

УДК 336

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ВЛИЯНИЯ ЦИФРОВИЗАЦИИ НА ГЛОБАЛИЗАЦИЮ ФИНАНСОВ

**А. В. Малецкий, кандидат
экономических наук, доцент**

ГО ВПО «Донецкий национальный
университет экономики и торговли имени
Михаила Туган-Барановского» ГО ВПО
«ДонНУЭТ», г. Донецк, ДНР,
e-mail: avudi@rambler.ru

THEORETICAL FOUNDATIONS OF THE IMPACT OF DIGITALIZATION ON THE GLOBALIZATION OF FINANCE

**A. V. Maletsky nton, PhD in
Economics, Associate Professor**

SO HPE "Donetsk National University of
Economics and Trade named after Mikhail
Tugan-Baranovsky", Donetsk, DPR,
e-mail: avudi@rambler.ru

Реферат

Цель. На основе исследования сущности цифровизации экономики проследить влияния данного процесса на глобализацию финансов. Раскрыть суть цифровых финансов и их влияния на процесс глобализации и цифровизации.

Методика. В процессе исследования использованы: методы теоретического обобщения и сравнения, анализа и синтеза (для уточнения содержания понятий: цифровизация и глобализация финансов).

Результаты. Опираясь на проведенное исследование предварительно уточнены понятия цифровизации финансов и глобализации финансов, а также показана взаимосвязь глобализации финансов и цифровизации финансов.

Научная новизна. Уточнено определение глобализации и цифровизации финансов на теоретическом уровне, что в свою очередь позволяет глубже понимать необходимость перехода финансов из документарной формы в цифровую.

Практическая значимость. Полученные результаты направлены на развитие и стабилизацию цифровых финансов при влиянии глобализационных процессов. В данной работе автором рассматриваются некоторые вопросы, связанные с глобализацией и экономическими процессами, которые влияют на глобализацию. Затронуты вопросы направления глобализации финансового

рынка, мировой экономики и финансовой стабильности, связанной с цифровизацией экономики и глобализационными процессами. Проводится обзор основных финансовых показателей в развитых странах за период 1970 – 2020 гг.

Ключевые слова: *цифровизация финансов, финансы, глобализация, финансовая стабильность, глобальный финансовый рынок, цифровая экономика.*

Постановка проблемы и ее связь с важными научными и практическими задачами. В современных условиях отраслевой самостоятельности предприятий, а также субъектов хозяйствования их ответственности за полученные результаты хозяйственной деятельности возникает объективная необходимость определения тенденций развития и перспективных финансовых возможностей. На решение таких вопросов и направлена цифровизация финансов в контексте глобализационных процессов, протекающих на современном финансовом рынке и обществе в целом. Также существенное влияние на развитие цифровизации финансов оказали события, связанные с коронавирусной инфекцией, что в свою очередь стало практическим переходом экономики в цифровую среду.

Из этого вытекает необходимость теоретического дополнения нового сегмента научной отрасли в виде цифровизации финансов что в свою очередь подкреплено глобализационными процессами.

Анализ последних исследований и публикаций. Проблемы и перспективы развития цифровых финансов, а также глобализационных процессов активно обсуждаются. Исследованием данного вопроса занимались и занимаются ученые и финансовые институты некоторых стран. Ученые и исследователи, которые занимались вопросами глобализации и влиянием её на экономику являются: Х. Колер, Г.Дж. Шинази, Т.А. Нормова, И.Н. Юдина, Н.Г. Вовченко, И.А. Страх, Т.А. Черненко, К. Шваб и др. Первопроходцами в развитии цифровых финансов на территории Российской Федерации являются: Темергалеева Р.Р., Катасонов В.Ю.

Постановка задачи. Основываясь на исследовании сущности цифровизации экономики проследить влияния данного процесса на глобализацию финансов. Раскрыть суть цифровых финансов и их влияния на процесс глобализации и цифровизации.

Изложение основного материала исследования. Цифровизация становится фундаментальной тенденцией в развитии мировой экономики и экономики отдельных стран, происходит изменения сложившейся структуры в финансовых институтах, данные структуры трансформируются в новое качественное состояние, в котором цифровые технологии носят доминирующий характер и в той либо иной мере влияют практически на все сферы экономики и общественной жизнедеятельности. Внедряемые цифровые технологии позволяют распространять информацию, уменьшая рыночные сбои, в том числе временные задержки или информационную асимметрию.

На наш взгляд глобализация – является емким и всеохватывающим понятием оказывающем непосредственное влияние на развитие страны через взаимосвязь с другими странами.

В свою очередь финансовая глобализация – отображает взаимодействие финансов и цифровых технологий, применяемых странами, отдельными индивидами и обществом в целом.

Также дадим собственное определение цифровым финансам – цифровые финансы являются одним из способов современного ведения расчетно-кредитных операций с финансовыми институтами по средствам компьютерно-информационных технологий.

Применение цифровизации финансов с учетом глобализационных процессов в расчетно-кредитных операциях и операциях по финансированию помогает экономическим субъектам и институтам получить доступ к международным рынкам капиталов.

В сложившихся условиях пандемии (nCoV-19) многие физические и юридические лица стали работать дистанционно, тем самым развивая область информационных технологий, что в свою очередь по средствам глобализации повлияло на переход традиционных форм финансирования в цифровизацию финансов.

Из описанного выше понимаем, что – цифровые технологии, широко распространяются среди пользователей развитых стран, что в свою очередь несет определенную долю влияния на интеграцию рынков разных стран и влияют на экономику в целом по средствам цифровизации финансов в глобализационном пространстве. Данное утверждение является актуальным исходя из рейтинга стран по числу пользователей интернетом которое приведено в (таблица 1) [1].

Таблица 1 - Рейтинг стран по числу пользователей Интернетом

Страна	Примерное количество пользователей от общего населения, млн. чел.
КНР	6921,53
Индия	3504,80
США	2398,82
Бразилия	1227,96
Япония	1181,31
Россия	1095,53
Нигерия	8643,66
Мексика	7294,60
Германия	7067,51
Великобритания	5953,85

Цифры, приведенные в таблице 1 доказывают, что доступ к всемирной сети и цифровым продуктам и соответственно к цифровым финансам

расширяется, это в свою очередь доказывает глобализационный характер финансовой среды.

Для наглядности глобализации и цифровизации финансов и финансовой среды в целом рассмотрим один из важных институтов это – рынок ценных бумаг.

Рынок ценных бумаг, либо фондовый рынок, фондовая биржа, – является одними из сегментов финансового рынка – представляет собой комплекс экономических взаимоотношений, связанных с эмиссией и обращением ценных бумаг, между его участниками.

В подтверждение вышесказанного обратимся к статистическим данным которые отображают основные финансовые активы развитых стран в период с 1970 г. до 2020 г., когда с применением цифровой экономики, а именно к переходу к компьютерным программам и цифровизации финансов, начиная с 2019, года произошло увеличение финансовых активов (таблица 2).

Таблица 2 - Основные финансовые показатели в развитых странах за период 1970 – 2020 гг. (в % к ВВП), *

Показатели	Годы									
	1970	1980	1990	2005	2015	2016	2017	2018	2019	2020
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
США										
Валюта	6	5	5	6	6	7	7	7	8	8
M1	21	15	14	11	11	13	13	13	12	12
M2	60	57	56	50	53	55	56	55	54	54
M3	65	72	72	73	79	75	73	74	74	75
Все банковские активы	54	54	53	58	53	67	69	71	73	74
Активы всех финансовых институтов	...	111	171	257	298	265	297	300	298	301
Акции	34	25	35	132	114	109	105	111	112	112
Облигации	47	53	108	157	159	206	203	204	206	207
Сумма активов, акций и облигаций	...	189	314	546	571	580	605	615	616	620
Великобритания										
Валюта	8	5	3	4	3	4	4	4	3	3
M3	52	50	86	93	110	115	115	120	122	128
Все банковские активы	51	47	108	156	262	270	260	265	266	280
Активы фин. институтов	...	110	242	377	...	380	460	500	520	560
Акции	41	23	57	167	133	142	150	162	165	170
Облигации	52	31	33	74	70	90	97	100	120	152
Сумма активов, акций и облигаций	..	164	332	618	...	612	707	762	805	882
Германия										
Валюта	5	6	7	6	7	7	6	6	7	7
M1	15	17	22	28	30	48	45	44	44	45
M2	25	29	39	...	65	66	69	70	72	72

Продолжение таблицы 2

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
МЗ	42	48	59	68	70	84	86	88	89	90
Все банковские активы	121	160	216	303	146	201	209	209	210	212
Активы всех финансовых институтов	...	182	259	353	372	380	392	295	296	299
Акции	11	7	17	48	38	48	55	57	60	65
Облигации	26	37	67	112	70	105	102	105	108	111
Сумма активов, акций и облигаций	...	22	343	513	480	533	549	457	464	475

* - Составлено автором: [3, 4, 5]

Исходя из представленных данных, видим следующее: во-первых, реальная экономика развивается медленнее финансовой системы. Существуют страны, где суммарные финансовые активы превосходят ВВП. Например, в Великобритании активы финансовых институтов выросли от 100% ВВП в 1980 г. до 300% в 2000 г., в Германии – от 200% в 1980 г. до 350% в 2000 г., в США – от 111% в 1980 г. до 250% в 2000 г. Во-вторых, выросла взаимосвязь финансовых систем в связи с процессами глобальной интеграции экономических элементов, что повышает риск «цепной реакции». В-третьих, финансовая система становится всё сложнее за счёт разнообразия инструментов и операций протекающих при внедрении цифровых финансовых технологий.

Также в связи с цифровизацией финансов и влиянием глобализационных процессов на фондовую биржу и финансовый сектор в целом на рынке ценных бумаг появились принципиально новые перспективные возможности и широко распространённые инструменты торговли финансовыми инструментами. Понимаем, что на сегодняшний день созданы и активно используются механических и автоматических торговые системы, которые функционируют без непосредственного участия человека. Это биржевые и внебиржевые торговые системы, с помощью которых осуществляется торговля финансовыми инструментами в роли отдельных субъектов рынка, тем самым значительно увеличивается эффективность торговли трейдеров.

Но из новых технологий вытекают и новые нерешенные задачи, так как новые способы движения капиталов, требует новых технологий и средств анализа, а также специалистов аналитиков цифровой финансовой среды. Наше утверждение является весьма актуальным потому что в настоящее время в условиях цифровизации финансовые системы, фондовые рынки, юридические и физические лица сталкиваются с технологией блокчейн, поскольку как было

отмечено ранее цифровые технологии внедряются в бизнес-процессы. Технология блокчейн – один из определяющих трендов в развитии финтех-отрасли. Изначально блокчейн находил применение лишь в сфере анализа и обращения криптовалют, но позже более детальные его исследования в сфере цифровизации финансов приобрели масштаб всемирного тренда что достаточно наглядно отображает процесс глобализации финансов.

Блокчейн – это эффективный инструмент передачи и хранения данных, он основывается на децентрализованной распределенной базе данных, которая состоит из объединённых в цепочки блоков без посреднических серверов путем создания идентичной копии на ресурсах всех участников данной сети.

Из описанного мы можем сделать вывод что, цифровизация финансовой среды под влиянием глобализационных процессов имеет не только теоретические постулаты, но и практическое значение для общества. То есть становится возможным смело утверждать, что необходимо развивать цифровизацию финансов так как она дает положительные финансовые результаты экономике в целом, а также отдельным субъектам в виде физических и юридических лиц. Для достижения максимального эффекта от процесса цифровизации и глобализации финансов необходимо:

- во-первых, поддержка государства;
- во-вторых, наличие специалистов в данной отрасли;
- в-третьих, финансовая образованность общества.

Положительные стороны перехода к цифровизации финансов:

- цифровизация финансов, ориентирована на инновационное развитие экономики и повышение ее конкурентоспособности;
- открытость данных совершенных транзакций, благодаря чему пользователи могут отслеживать информацию о движении финансовых потоков и удостовериться в том, что платеж в системе был доставлен получателю;
- передача цифровых кодов денежных единиц и других виртуальных инструментов от плательщика к получателю происходит напрямую, без дополнительного звена посредников, а также без комиссии;
- хранение цифровой информации происходит у всех участников системы одновременно, поэтому становится невозможным ее взлом и хищение ценных данных.

Актуальность данного вопроса заключается в том, что в процесс цифровой экономики и глобализации вовлечены практически все развитые страны мира, проблемы, вызванные цифровизацией, глобализацией, так или иначе, затрагивают каждую страну в целом.

В связи с этим Международный Валютный Фонд усилил наблюдение за экономической деятельностью государств, чтобы соотнести финансовые

системы стран с международными стандартами. Существует целый механизм, обеспечивающий международную финансовую стабильность в условиях финансовой глобализации и финансовой цифровизации.

Выводы и перспективы дальнейших исследований. В результате исследования можем сделать следующие выводы:

1. Таким образом, в условиях усиления глобализации финансовой среды, для полноценного развития экономики как государства, так и отдельных хозяйствующих субъектов необходим переход к качественно новой системе цифровых финансов, что в свою очередь раскрывает новые перспективы.

2. Необходимо при поддержке государства на базе высших учебных заведений обучить качественно новых специалистов в области цифровых финансов.

3. Раскрыта сущность цифровизации финансов которая сводится к интеграции экономики различных стран с учетом глобализационных процессов. Это дает перспективы не только странам, компаниям, но и физическим лицам.

4. Необходимо более глубоко изучить теоретические возможности, а также положительные и отрицательные стороны цифровизации финансов проследить влияния данного процесса на глобализацию финансов.

Список литературы

1. Иващенко Д.А. Особенности цифровизации финансового рынка / Д.А. Иващенко // Экономика и бизнес: теория и практика. – 2021. – №2-1(72). – С. 80-82.

2. Рейтинг стран по числу пользователей Интернетом // РАЭК [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://raec.ru/live/raec-news/9230/> – Загл. с экрана.

3. Вовченко Н.Г. Влияние процессов финансовой глобализации на трансформацию финансовой системы России: Дисс. на соискание д.э.н. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://economy-lib.com/vliyanie-protsessov-finansovoy-globalizatsii-na-transformatsiyu-finansovoy-sistemy-rossii> – Загл. с экрана.

4. Board of governors of the federal reserve system – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.federalreserve.gov/releases/h6/default.htm> – Загл. с экрана.

5. Trading economics– [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://tradingeconomics.com/germany/money-supply-m1> – Назв. с экрана.

6. European Central Bank – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://sdw.ecb.europa.eu/home.do> – Загл. с экрана.

ОБОСНОВАНИЕ МЕТОДИКИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА НАЛОГОВЫХ УСЛУГ

С.В. Бойко,
кандидат экономических
наук, доцент

ГОУ ВПО «Донецкая академия управления и государственной службы при Главе Донецкой Народной Республики», ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», г. Донецк, ДНР.
e-mail: sbojko373@gmail.com

JUSTIFICATION OF THE METHODOLOGY OF ASSESSING THE QUALITY OF TAX SERVICES

S. V. Boyko,
PhD in Economics, Associate
Professor

SEE HPE «Donetsk academy of management and public administration under the Head of Donetsk People's Republic», Donetsk, DPR,
e-mail: sbojko373@gmail.com

Реферат

Цель. Цель статьи состоит в обосновании методики оценки качества предоставления государственных налоговых услуг на основе системы сбалансированных показателей.

Методика. В процессе исследования использованы: методы теоретического обобщения и сравнения, анализа и синтеза (для уточнения содержания понятия государственная налоговая услуга) абстрактно-логический метод – при теоретическом обобщении и формировании выводов.

Результаты. На основании проведенного исследования предложено обоснование методики комплексной оценки качества взаимодействия государства и населения в процессе реализации деятельности налоговых органов.

Научная новизна. Уточнено определение государственной налоговой услуги как способа реализации определенных функций государства в области налогообложения, установленных для удовлетворения потребностей налогоплательщиков, направленных на создание эффективного налогового процесса, обеспечение благоприятных условий для управления бизнесом. Усовершенствована структура взаимодействия налоговых органов с потребителями государственных услуг, а также система сбалансированных показателей для оценки качества предоставляемых налоговых услуг.

Практическая значимость состоит в возможности использования в территориальных органах МДС ДНР предложенной методики комплексной оценки качества взаимодействия государства и населения, благодаря чему возможно своевременное и качественное выполнение своих функций на всех

этапах, в том числе внутренних связанных с межфункциональным взаимодействием и процедурами внутреннего согласования.

Ключевые слова: *качество, налоговая система, государственная налоговая услуга, показатели качества, контрольно-аналитическая работа, налоговые органы, налогоплательщики.*

Постановка проблемы и ее связь с важными научными и практическими задачами. Методика оценки качества предоставления налоговых услуг с точки зрения потребителя-плательщика находится на стадии развития. Качество работы налоговой службы в целом оценивалось – с точки зрения рентабельности ведомственных структур, в то время как показатели, соответствующие удовлетворенности населения оказанием услуг, не применялись. Такой подход формирует ряд проблем, как на уровне государственного управления, так и на уровне общественных отношений: услуги, предоставляемые налогоплательщикам, воспринимаются как регулярный контроль, который создает напряженность в отношениях; снижается уровень социальной значимости налоговой системы; возникает несоответствие предоставляемых налоговых услуг потребностям населения; уровень качества государственных налоговых услуг может повлиять на уровень инвестиционного развития страны. Следовательно, удовлетворенность государственными услугами может иметь значительное влияние на объем ВВП и стабильность бюджета.

Обеспечение удовлетворенности плательщиков деятельностью налоговой службы является важным направлением усовершенствования деятельности налоговой системы государства и может быть реализовано путем повышения осведомленности населения об особенностях налогового процесса и повышения качества государственных услуг в сфере налогообложения. Восприятие деятельности налоговой службы как эффективного взаимодействия государства и налогоплательщиков является не только механизмом реализации основной налоговой функции по наполнению бюджетов всех уровней, но и направлено на оказание услуг компаниям с учетом их интересов для реализации соответствующих направлений оптимизации налоговых платежей.

Анализ последних исследований и публикаций. Значительное количество теоретических исследований в области оценки качества государственных налоговых услуг проведено в работах Е.Ф. Киреевой [1; 2], М.А. Шкляровой [3], методике оценки качества налогового администрирования посвящены работы Н.Ю. Симоновой и Е.В. Ивановой [4]. В научных трудах И.В. Мамоновой и А.С. Аленикова отмечены основные направления цифровизации процессов в сфере налогообложения как инструмента повышения качества функционирования налоговой системы России [5]. Влияние цифровизация экономики на качество налоговой системы Донецкой Народной Республики отмечает Ю.Н. Ковалёва [6]. Е.В.Тарасова выделяет

основные показатели оценки эффективности механизма государственного управления бюджетно-налоговыми отношениями на макро- и микроуровне [7].

Однако рассмотренные научные труды, посвящённые данному направлению исследования, не позволяют сформировать единую методику оценки качества предоставления государственных налоговых услуг, соответственно данное направление требует углублённого исследования. К сожалению, не нашли должного отражения в научной литературе направления совершенствования процедуры управления налогообложением нацеленной на обеспечение устойчивости финансовой системы государства и развитие осознанного поведения участников процесса налогообложения.

Постановка задачи. Цель статьи состоит в обосновании методики оценки качества предоставления государственных налоговых услуг на основе системы сбалансированных показателей.

Изложение основного материала исследования. Стратегическим направлением развития современного общества является необходимость качественных преобразований в области предоставления государственных услуг. Достичь этого возможно при условии реализации концепции развития государства путем повышения эффективности предоставления государственных услуг для хозяйствующих субъектов. Постоянное совершенствование и модернизация работы налоговых служб не позволяет в достаточной мере осуществить оживление деловой среды и улучшить имидж налоговых органов, поскольку требуется оперативное предоставление государственных налоговых услуг.

В условиях ускорения комплексной цифровизации экономических процессов возникает проблема отсутствия теоретических и методических подходов к механизмам трансформации налоговой системы и сложность работы по оказанию налоговых услуг на уровне, удовлетворяющем потребности населения. Как в российском налоговом законодательстве, так и в законодательстве ДНР отсутствует определение понятия государственных налоговых услуг, которое определяет качество их предоставления что приводит к субъективным суждениям в вопросах оценки качества деятельности налоговой службы в части взаимоотношений с налогоплательщиками [8, с. 31].

Понятие государственной услуги подробно освещено в Федеральном законе «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Данный закон определяет услугу, предоставляемую различными органами государственной власти на всех уровнях, как деятельность определенного органа исполнительной власти по запросам заявителей в пределах полномочий государственных органов в рамках действующего законодательства [9]. В законодательстве ДНР взаимодействие органов власти и общества преподносится, как правило, через призму контрольно-проверочных работ, в Законе «О налоговой системе» – рассмотрены вопросы предоставления налоговых консультаций. Однако представители бизнеса и население стремятся к сокращению времени на получение консультации, введению электронного документооборота и упрощению налоговых процедур.

В то же время Налоговый Кодекс РФ регламентирует работу с налогоплательщиками иначе – у налоговых органов достаточно много обязанностей разъяснительного и информационного характера [10, с. 195]:

бесплатное оповещение налогоплательщиков о действующих налогах и сборах, об изменениях относительно процентной ставки, порядка уплаты налога, о новых нормативно-правовых актах;

предоставлять формы налоговых деклараций, при необходимости предоставлять пояснения относительно правильности их заполнения;

своевременно сообщать реквизиты соответствующих счетов казначейства, а также изменения в них, при постановке на учет налогоплательщика;

направлять налогоплательщику акт налоговой проверки, а также решение налогового органа, в отдельных случаях – требование об уплате налога и сбора;

предоставлять справки о взаиморасчетах с налоговым органом по запросу налогоплательщика;

выдавать копии решений, принятых налоговым органом по запросу налогоплательщика;

Из приведенного перечня следует, что обязанности налоговых органов невозможно приравнивать к услугам, поскольку их характер не позволяет налогоплательщику получить экономическую выгоду. Таким образом, в законодательстве не содержатся права или обязанности налоговых органов предоставлять услуги налогоплательщикам. Однако информационная обязанность не является единственной, контрольная функция преобладает в связи с тем, что данное направление подразумевает экономическую сущность [11, с. 46].

Анализ мирового опыта использования налоговых услуг и современной налоговой практики РФ и ДНР, позволяет сформулировать определение государственной налоговой услуги как способа реализации определенных функций государства в области налогообложения, установленных для удовлетворения потребностей налогоплательщиков, направленных на создание эффективного налогового процесса, обеспечение благоприятных условий для управления бизнесом [1, с. 201].

В этом контексте под государственной налоговой услугой понимается деятельность налоговых органов, закрепленная в законодательных и нормативных актах, которая направлена на обеспечение соблюдения законных прав и интересов плательщика на основании их заявления. Выполняя свои обязанности, органы государственной власти предоставляют ряд услуг, а также создают определенный результат, который влияет на удовлетворенность потребителей [3, с. 103]. Согласование действий налоговых органов с потребителями государственных услуг можно представить на рис. 1.

По мнению М.А. Шкляровой, система показателей налоговой системы базируется на взаимосвязи получаемых результатов с качеством организации процедуры предоставления услуг, степенью удовлетворенности и заинтересованности персонала в результате. Персонал играет ключевую роль на пути достижения результата в процессе предоставления качественной налоговой услуги. Поэтому важны такие показатели как, производительность

труда, средняя заработная плата сотрудников налоговых инспекций, профессиональное мастерство персонала, заинтересованность в результате. Сложенная, высокопроизводительная работа персонала позволяет предоставлять государственные налоговые услуги качественно, непосредственно оказывая прямое влияние на финансовые и бюджетные показатели [3, 105]. Однако анализ целесообразно начинать с финансовых показателей, которые связаны непосредственно с процессом предоставления налоговых услуг квалифицированными сотрудниками.

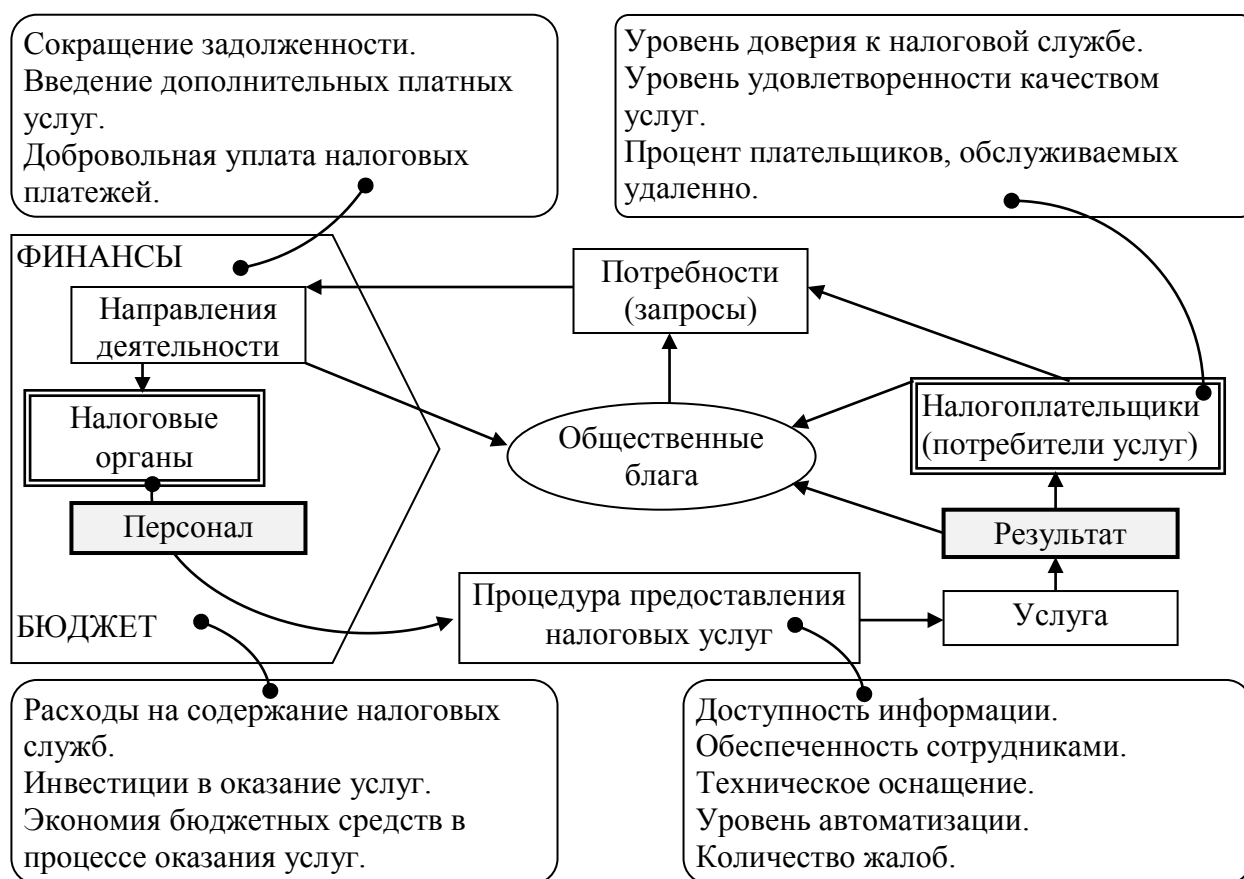


Рисунок 1 - Процесс взаимодействия налоговых органов с потребителями государственных услуг

[Составлено автором на основе: 3; 12]

Учитывая специфику функционирования налоговых органов и особенности оказываемых ими государственных налоговых услуг, в качестве основных финансовых показателей, влияющих на оценку качества предоставляемых налоговых услуг предложены: повышение степени добровольности уплаты налоговых платежей и ускорение темпов снижения задолженности по платежам в бюджет, контролируемых налоговыми органами [12, с. 77]. Это обусловлено тем, что в процессе оказания государственных налоговых услуг косвенно реализуется налоговый контроль.

Наличие в современной литературе множества методик оценки качества, не позволяет выделить единый методический подход. Как правило, качество

предоставления услуг определяется отношением результата к расходам, являясь при этом неотъемлемой и структурированной характеристикой деятельности объекта и отражением ее успеха, в соответствии целями и задачами [13, с. 47]. Главная проблема при оценке качества предоставления государственных налоговых услуг заключается в установлении критериев его оценки, включая широкий перечень показателей, влияющих на совокупный показатель качества.

Оценка качества системы предоставления государственных услуг включает в себя достижение рационального исполнения бюджета и решение вопросов, связанных с социально-экономическим развитием отдельных регионов. Для достижения максимального эффекта в первую очередь необходимо выделить элементы, ресурсы, определяющие получение результата для каждой государственной услуги.

В системе оказания государственных услуг целесообразно формировать показатели, структура которых должна быть двух типов: Директивное (обязательное) и ориентировочное (необязательное) [3, с. 106]. Достижение обязательных показателей по отдельным отраслям является предпосылкой для определения качества системы предоставления государственных услуг. Отраслевое и региональное распределение показателей позволит комплексно оценить качество государственных услуг в бюджетной и социально-экономической сфере.

Оценка индивидуальных показателей системы оказания государственных налоговых услуг осуществляется путем изучения мнений получателей, в данном случае налогоплательщиков. Инструментом сравнения удовлетворенности налогоплательщиков качеством государственных услуг с конкретными показателями качества услуг и степенью их влияния на оценку системы оказания государственных налоговых услуг является сквозной метод, позволяющий сравнение различных показателей госуслуг.

Для взаимодействия государства и налогоплательщика в процессе получения государственных налоговых услуг характерны особенности, которые приводят к определенным последствиям, поэтому возникает необходимость применять систему сбалансированных показателей для оценки качества предоставляемых налоговых услуг (рис. 2).

В данной статье представлено обоснование методики, которая наряду с оценкой удовлетворенности плательщика деятельностью налоговых органов определяет и качество налоговой системы в целом. Это позволило сформировать систему сбалансированных показателей, оценивающих взаимодействие государства и населения в отношении качества предоставляемых налоговых услуг.

Представленные показатели выбраны, исходя из наиболее существенных барьеров, с которыми сталкиваются налогоплательщики, выступающие в роли клиентов для государства, и налоговая служба при реализации своих полномочий [2, с. 137].



Рисунок 2 - Особенности взаимодействия государства и налогоплательщика в процессе получения государственных налоговых услуг

На рис. 3 видно, что основу системы составляет разделение показателей качества на группы [14; 15]:

качество налоговой инспекции по соответствию стандартам (прямые и косвенные);

качество налоговой инспекции в зависимости от ожиданий заинтересованных сторон (внешних и внутренних):

потенциальное качество (новые возможности).

Первую группу показателей предлагается разделить на 2 категории: прямые и косвенные. После расчетов каждая категория обобщается в итоговый индекс. Первым является Индекс прямого рейтинга удовлетворенности налогоплательщиков налоговыми услугами, который основан непосредственно на опросе налогоплательщиков и описании условий, созданных государством для удовлетворения потребностей населения. Вторым является индекс косвенной оценки уровня удовлетворенности плательщика налоговыми услугами, который оценивается на основе изменений в поведении налогоплательщиков.

Категория прямых сбалансированных показателей оценки уровня удовлетворенности налогоплательщиков налоговыми услугами включает: своевременность оказания налоговых услуг, удовлетворенность плательщика порядком их предоставления, а также доступность, надежность и безопасность. К расчетным данным, необходимым для определения укрупненных сбалансированных показателей относятся: доля плательщиков, удовлетворенных условиями ответа на обращение, доля плательщиков, удовлетворенных существующим порядком рассмотрения жалоб, процент плательщиков, довольных качеством услуги, доля плательщиков,

удовлетворенных полнотой информации о процессе оказания услуги, доля услуг, которые можно получить дистанционно, доля плательщиков, удовлетворенных полнотой информации; темп изменения количества плательщиков.



Рисунок 3 - Система сбалансированных показателей для оценки качества предоставляемых налоговых услуг [составлено автором на основе: 2; 14; 15; 16]

Среднее значение вышеуказанных показателей является значением индекса прямой оценки удовлетворенности плательщика налоговыми услугами. При усреднении рекомендуется использовать важность того или иного фактора в качестве весов для результатов окончательной оценки. Большинство необходимых данных оцениваются путем проведения социологического опроса налогоплательщиков.

Группа косвенных показателей, используемых для оценки качества налоговых услуг, разделяется по направлениям:

1. Напряженность налоговых органов при предоставлении налоговых услуг. Включенные показатели отражают динамику спроса на услуги налоговых органов. К ним относятся: скорость изменения обращений, отправленных в налоговую инспекцию, изменение доли обоснованных жалоб в общем количестве, доля обоснованных жалоб, принятых к рассмотрению и выполненных в указанные сроки.

2. Результативность налоговых органов при оказании налоговых услуг включает показатели, характеризующие налоговую дисциплину и рост бизнеса налогоплательщиков: скорость изменения количества налогоплательщиков, доля налоговых поступлений от новых плательщиков, доля плательщиков с использованием интерактивных сервисов; доля нарушений, выявленных в проведенных проверках, доля выявленных псевдобизнес-структур.

3. Мотивация сотрудников налоговых служб. Выбранные показатели указывают на стимулы для служащих выполнять свою работу должным образом, что, в свою очередь, влияет на качество предоставления налоговых услуг: доля налоговых служащих, повысивших свою квалификацию в течение отчетного периода, доля налоговых служащих, удовлетворенных условиями работы, доля выявленных нарушений, проявлений коррупции в налоговых органах по отношению к среднесписочной численности сотрудников.

4. На функциональность влияют показатели комплексности предоставления налоговых услуг.

5. Мобильность включает долю операций проведенных по месту нахождения налогоплательщика.

В зависимости от рассчитанного числового выражения каждого из представленных показателей, ему подбирается ориентировочное бальное значение от 0 до 10. Максимальный балл (10) достижим, когда налогоплательщика-клиента полностью удовлетворяет качество предоставления налоговой услуги, а минимальный балл (0) - в противоположном случае.

На основе бальных значений показателей строится итоговый индекс косвенного рейтинга удовлетворенности населения налоговыми услугами (I_k) как среднее значение из числа представленных групп.

$$I_k = \frac{I+R+M+F+V}{3} \quad (1)$$

где I – показатель напряженности работы налоговой службы при оказании налоговых услуг;

R – показатель результативности работы налоговой службы при оказании налоговых услуг;

M – показатель уровня мотивации сотрудников налоговых служб.

F – показатель уровня функциональности налоговой инспекции.

V – показатель уровня мобильности налоговой инспекции.

Показатели, приведенные в формуле 1, также являются средними значениями. При этом для блока показателей, характеризующих напряженность работы налоговой службы при оказании налоговых услуг, рекомендуется усреднение по формуле средневзвешенного арифметического, причем веса

являются экспертными оценками важности показателей, а для остальных четырех блоков – по формуле простого среднего арифметического.

При проведении бальной оценки рассчитываемых показателей следует соблюдать следующие правила:

Высокие баллы присваиваются показателям:

доля обоснованных жалоб, принятых к рассмотрению и выполненных в указанные сроки;

доля налоговых поступлений от новых плательщиков;

доля плательщиков с использованием интерактивных сервисов;

темп роста количества налогоплательщиков; доля налоговых служащих, повысивших квалификацию за отчетный период;

доля налоговиков, удовлетворенных условиями труда;

Обратно пропорциональны значению оценочных показателей такие данные как:

рост количества обращений, направленных в налоговую инспекцию;

увеличение доли обоснованных жалоб в общем количестве полученных;

доля нарушений в проведенных проверках;

доля выявленных псевдобизнес-структур;

доля раскрытых преступлений, проявлений коррупции в налоговых органах.

Для показателей, характеризующих динамику (скорость изменения), необходимо установить диапазоны изменения, присвоив каждому из них допустимое значение оцениваемого показателя.

Аналогичным образом следует проводить оценку второй группы показателей качества налоговых услуг – в зависимости от ожиданий заинтересованных сторон (внешних и внутренних).

Для внешних заинтересованных сторон (налогоплательщиков) основными показателями являются: бесперебойность работы сервисов, своевременность, доступность, профессионализм сотрудников, комплексность услуг, обратная связь, соблюдение стандартов.

Для внутренних заинтересованных сторон (сотрудников налоговых органов) основными показателями являются: справедливость, удовлетворенность, безопасность, своевременность информации, доступность данных, доверие в коллективе, удобство рабочего места.

Необходимо также проводить оценку потенциального качества налоговой системы для последующей оценки возможностей развития. К факторам, влияющим на потенциальное качество можно отнести, количество новых программных продуктов, установленных на ПК работников налоговых инспекций, скорость обновления технического оснащения рабочего места, а также изменение скорости обработки обращения налогоплательщиков, скорости проведения камеральной проверки и составления акта о нарушениях.

Для удобства представления результатов предлагается показатель потенциального качества объединить с показателями внутренних заинтересованных сторон, поскольку техническое оснащение оказывает прямое влияние на сотрудников налоговых инспекций, а на плательщиков влияние косвенное и время ожидания результата более длительное.

По результатам расчета итоговых индексов рейтингов удовлетворенности плательщика налоговыми услугами можно определить степень совпадения удовлетворенности внешних и внутренних заинтересованных сторон, рассчитываемой посредством прямой и косвенной оценки. Это позволяет сделать вывод о том, что результаты опроса налогоплательщиков вместе с существующей инфраструктурой для получения налоговых услуг являются объективной основой для оценки поведения налогоплательщиков. Направление развития налоговой системы имеет тесную связь с поведением налогоплательщиков.

Если рейтинг показателей прямой оценки существенно выше рейтинга показателей косвенной оценки, это указывает на недовольство плательщика качеством предоставленных налоговых услуг и низким уровнем развития процесса предоставления налоговых услуг. Сотрудники налоговой службы воспринимаются не в контексте «производитель – потребитель услуги», а как «контролер – контролируемый», что снижает объективность результатов опроса, полученных от плательщика, и делает невозможным их учет в процессе разработки налоговой политики.

Если рейтинг показателей косвенной оценки существенно выше рейтинга показателей прямой оценки, это означает, что плательщик доверяет налоговым органам, видит перспективы сотрудничества, удовлетворен доступностью услуги и процедурой ее получения, но недоволен или будет недоволен текущими условиями взаимодействия с налоговой службой. Есть вероятность, что в будущем будет попытка повлиять на снижение налоговой нагрузки. Данный момент возможно сгладить, если основной упор сделать на позиционирование перед обществом направлений использования бюджетных средств.

Выводы и перспективы дальнейших исследований. Таким образом, определение удовлетворенности общества предоставляемыми государственными налоговыми услугами должно основываться на показателях, которые объективно оценивают текущие процессы. Качество налоговых услуг – реальная основа для определения и корректировки поведения налогоплательщиков и разработки стратегии модернизации государственной налоговой системы.

Обоснование представленной в работе методики дает возможность комплексно оценивать качество взаимодействия государства и населения в процессе реализации деятельности налоговых органов. Благодаря этому

достигается основная цель налоговой службы – своевременно и качественно выполнять свои функции на всех этапах, в том числе внутренних связанных с межфункциональным взаимодействием и процедурами внутреннего согласования. Целесообразно проводить оценку качества каждой отдельной налоговой инспекции с последующим суммированием результатов по регионам для определения последующих мероприятий воздействия направленных на корректировку результатов.

Список литературы

1. Киреева, Е. Ф. Качество государственных налоговых услуг: определение основных параметров / Е. Ф. Киреева // Экономический рост Республики Беларусь: глобализация, инновационность, устойчивость : материалы XI Междунар. науч.-практ. конф., Минск, 17 мая 2018 г. / [редкол.: В. Н. Шимов (отв. ред.) и др.] ; М-во образования Респ. Беларусь, УО "Белорусский гос. экон. ун-т". – Минск : БГЭУ, 2018. – С. 201-202.
2. Киреева, Е.Ф. Методика оценки качества налоговых услуг в системе "государство-налогоплательщик" / Е.Ф. Киреева, С.О. Наумчик // В сборнике: Совершенствование налогового администрирования. Материалы третьей научно-практической конференции. 2019. – С. 135-139.
3. Шклярова, М.А. Методика оценки качества государственных налоговых услуг как стратегического направления управления налоговой системой / М.А. Шклярова, Д.И. Егунов // В сборнике: Современная налоговая система: состояние, проблемы и перспективы развития. Материалы XIII Международной научной конференции. 2019. – С. 101-107.
4. Симонова, Н.Ю. Совершенствование методики оценки качества налогового администрирования / Н.Ю. Симонова, Ю.Н. Ан, Е.В. Иванова // Вестник Сибирского института бизнеса и информационных технологий. 2020. – № 3 (35). – С. 97-103.
5. Мамонова, И.В. Цифровизация процессов в сфере налогообложения как инструмент повышения качества функционирования налоговой системы России / И.В. Мамонова, А.С. Алеников // Вестник Академии знаний. 2019. – № 5 (34). – С. 312-315.
6. Ковалёва Ю.Н. Цифровизация налоговой системы Донецкой Народной Республики // Финансы, учёт: сб. науч. Труд. ДОНАУИГС. – Донецк, 2021. – Донецк: ДОНАУИГС, 2021. – Вып. 16. – С. 164-172
7. Тарасова Е.В. Оценка эффективности механизма государственного управления бюджетно-налоговыми отношениями // Менеджер. – 2020. – № 4 (94). – С. 4-11.

8. Юдин, А.В. Оценка эффективности налоговой системы РФ / А.В. Юдин, И.А. Журавлева // Евразийский союз ученых. 2020. – № 6-4 (75). – С. 29-33.
9. Федеральный закон от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (с изменениями и дополнениями).
10. Пронина К.Н. Сущность государственных и муниципальных услуг налоговых органов // В сборнике: Структурные преобразования экономики территорий: в поиске социального и экономического равновесия. Сборник научных статей Международной научно-практической конференции: в 2-х томах. 2018. С. 194-198.
11. Майорова, А.Н. Налоговая система: понятие, значение и перспективы развития / А.Н. Майорова, О.В. Шинкарёва // Вестник Екатеринбургского института. 2020. № 2 (50). – С. 44-50.
12. Филиппович, Е. С. Эффективность деятельности налоговых органов: оценка и резервы повышения / Е. С. Филиппович, М. А. Шклярова, О. Ф. Косач, С. О. Наумчик ; под общ. ред. Е. С. Филиппович. – Минск : БГАТУ, 2017. – 256 с.
13. Бойко, С.В. Научно-методические подходы к исследованию эффективности налоговой системы РФ / С.В. Бойко // Менеджер. 2020. – № 2 (92). – С. 39-48.
14. Приказ Федеральной налоговой службы от 16 ноября 2017 г. N ММВ-7-17/940 «Об утверждении Руководства по качеству ФНС России».
15. Федеральная налоговая служба. Официальный сайт. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.nalog.ru>.
16. Мороз, В.В., Показатели эффективности работы налоговых органов / В.В. Мороз, С.В. Мороз // Проблемы экономики и юридической практики. – 2018. – № 2. С. 50-52.