

УДК 336.2

КВАЛІМЕТРИЧНА ОЦІНКА АДМІНІСТРУВАННЯ ПОДАТКІВ В УКРАЇНІ

КОСОВА Т. Д.,**доктор економічних наук, професор;****ТИМАРЦЕВ О. Ю.,****кандидат економічних наук, доцент****Донецький національний університет економіки і
торгівлі імені Михайла Туган-Барановського**

Визначено сутність кваліметричної оцінки і системи управління якістю в Міністерстві доходів і зборів України. Узагальнено практику прийняття і реалізації регіональних програм підвищення якості обслуговування платників податків і функціонування центрів їх обслуговування. Систематизовано критерії якості надання сервісних податкових послуг.

Ключові слова: кваліметрична оцінка; адміністрування; податки; платники; обслуговування.

Определена сущность кваліметрической оценки и системы управления качеством в Министерстве доходов и сборов Украины. Обобщена практика принятия и реализации региональных программ повышения качества обслуживания налогоплательщиков и функционирования центров их обслуживания. Систематизированы критерии качества предоставления сервисных налоговых услуг.

Ключевые слова: кваліметрическая оценка; администрирование; налоги; плательщики; обслуживание.

The essence of qualimetric estimation and management system by quality in Ministry of Revenue and Duties of Ukraine is determinated. The practice of acceptance and realization of the regional programs of taxpayers maintenance upgrading and functioning of centers of their service is generalized. The criteria of tax services provision quality are systematized.

Key words: qualimetric; estimation; administration; taxes; payers; service.

Постановка проблеми та її зв'язок із найважливішими науковими та практичними завданнями. У процесі інтеграції України до ЄС актуальними завданнями є: запровадження системи управління якістю державних послуг відповідно до вимог ДСТУ ISO 9001-2009, вдосконалення бюджетної системи на всіх рівнях, створення стимулів та передумов для підвищення якості управління бюджетними коштами. Досконале вивчення та глибокий аналіз якості обслуговування платників податків є запорукою успішної реалізації реформ у сфері оподаткування. Відповідно до сучасних поглядів на діяльність органів виконавчої влади, питання якості надання адміністративних послуг Міністерством доходів і зборів України має важливе місце в системі адміністрування податків. Але кваліметрування податкових доходів і витрат в Україні, на відміну від більшості розвинених країн, не проводиться [1, с. 189].

Аналіз останніх досліджень і публікацій, в яких започатковано розв'язання цієї проблеми і на які спирається автор, виділення невирішених раніше питань загальної проблеми, яким присвячується означена стаття. Кваліметричний підхід є розповсюдженим інструментом оцінки якості виробленої продукції, наданих послуг. Сфера його застосування протягом останнього часу поширюється, у т.ч. на освітню і фінансову діяльність [2]. Молодченко-Серебряковою Т. Г. запропоновано кваліметричну факторно-критеріальну модель для масової оцінки вартості нерухомості багатоквартирного житлового фонду для цілей оподаткування [3, с. 8]. Гречаник Б. В. розроблено методичні рекомендації для визначення регульовальних факторів формування інноваційного клімату на базі комплексного використання методів: експертних оцінок, кваліметричного та кластерного аналізу [4, с. 9]. Ярошенко Р. Ф. розроблено багатопараметричну модель системної динаміки фінансування інвестиційних проектів на основі

кваліметричного підходу [5, с. 10]. Утім оцінка діяльності з адміністрування податків з позицій кваліметрії знаходиться на початковому етапі.

Метою статті є кваліметрична оцінка сучасних тенденцій в адмініструванні податків і обслуговуванні їх платників.

Вклад основного матеріалу дослідження з повним обґрунтуванням отриманих наукових результатів.

Міжнародні стандарти ISO визначають якість як міру відповідності властивих характеристик вимогам [6]. Сама дефініція якості передбачає можливість її кількісного вимірювання. Квалітологія (наука про якість) складається з менеджменту якості, систем якості (у тому числі сертифікації і акредитації), кваліметрії [7, с. 17]. Кваліметрія – (від лат. qualis – який за якістю і греч. metreo – вимірюю) вивчає і реалізовує методи кількісної оцінки якості продукції. Йдеться про альтернативні характеристики, більшість із яких не можуть бути виміряні безпосередньо, а визначаються порівнянням (гірше – краще, більше – менше). Поняття кваліметрії включає теорію, методи і засоби виміру й оцінки якості будь-яких створюваних або використовуваних людиною об'єктів і процесів.

У Міністерстві доходів і зборів України (Міндоходів) ухвалено Програму розвитку системи управління якістю з надання адміністративних послуг у центральному апараті та територіальних органах. Дорожня карта першого етапу передбачає здійснення організаційних заходів та розробку документів з системи управління якістю, а також методологічну підтримку її впровадження. Систему менеджменту якості адміністративних послуг можна вважати ефективною в тому випадку, якщо вона дозволяє максимально мотивувати діяльність кожного учасника даного процесу та мінімізує зовнішній вплив на кінцевий результат [8, с. 7].

У сучасних умовах підвищується роль місцевих органів влади у формуванні податкових надходжень бюджету, що виявляється в ухваленні програм підвищення якості обслуговування платників податків та рівня знань податкового законодавства на рівні обласних, міських, районних державних адміністрацій. Зокрема, такі програмні документи із визначенням паспортів програм і джерел їх фінансування діють у Закарпатській, Рівненській, Тернопільській, Чернівецькій областях тощо.

Метою Програм [9] є забезпечення платників податків якісними та своєчасними податковими послугами (щодо видачі довідок та дозвільних документів, приймання звітності, вхідної кореспонденції) та створення сприятливих умов для одержувачів послуг при здійсненні повноважень відповідальними посадовими особами органів Міндоходів, підвищення рівня знань податкового законодавства для забезпечення повного і своєчасного надходження до бюджетів усіх рівнів та державних цільових фондів законодавчо встановлених в Україні податків і зборів (обов'язкових платежів), а також неподаткових доходів, підвищення рівня добровільного виконання платниками податків своїх зобов'язань.

Значним кроком до європейських стандартів адміністрування податків стало відкриття центрів обслуговування платників податків (ЦОПП). Станом на 01.12.2013 р. в Україні успішно працюють більше 500 ЦОПП, які з початку року надали платникам податків близько 3,9 млн. послуг адміністративного, консультаційного та інформаційного характеру [10]. Міндоходів надає суб'єктам господарської діяльності чимало послуг, які, з одного боку спрощують процес сплати податків, а з іншого – мінімізують людський фактор у роботі з платниками податків. Підвищенню якості обслуговування сприяють діючі електронні сервіси податкової служби: «Дізнайся про свого бізнес-партнера», «Перевірка свідоцтва платника єдиного податку», «Реєстр платників ПДВ», «Отримання безкоштовно сертифіката ключа електронного цифрового підпису», «Інформаційне повідомлення про заборгованість з податків, зборів (обов'язкових платежів)»; «Довідка про відсутність заборгованості з податків і зборів (обов'язкових платежів)». Сервіс «Пульс податкової», створений з метою громадського контролю за діяльністю служби та боротьби з проявами корупції.

У Моніторинговому центрі Міндоходів з найкращими ІТ-рішеннями здійснюється відео-нагляд за процесом роботи у ЦОППах головних управлінь відомства та їх територіальних органів, чим забезпечується контроль за якісним обслуговуванням платників.

На сайті Міндоходів проводиться анкетування за двома питаннями:

1. Чи поліпшилась якість обслуговування платників податків з відкриттям ЦОПП? За період з 02.09.2013 р. по 04.01.2014 р. всього проголосувало: 14 313 осіб, у т.ч. відповідь «Так,

суттєво» надали 14 048 осіб, або 98,1%, «Поліпшилася, але не суттєво» – 50 осіб, або 0,3%, «Нічого не змінилося» – 215 осіб, або 1,5%.

2. Чи доводилося Вам подавати скарги на неправомірні дії працівників ЦОПП та якість? За період з 02.09.2013 р. по 04.01.2014 р. всього проголосувало 28 осіб, у т. ч. відповідь «Ні» надали 24 особи, або 85,7%, «Так, на прийомі у керівника податкового органу» – 1 особа (3,6%), «Так, за телефоном гарячої лінії Міндоходів «Пульс» – 2 особи (7,1%), «Так, в інший спосіб» – 1 особа (3,6%).

Таким чином, платники податків позитивно оцінюють останні зміни в організації діяльності Міндоходів, оскільки вони без черги у зручний для них час подають у ЦОПП податкову звітність, отримують ключі електронного цифрового підпису, одержують кваліфіковані консультації, адміністративні послуги тощо. Суб'єкти господарювання, які використовують касові апарати, з 1 січня 2013 р. мають подавати до органів Міндоходів по дротових або бездротових каналах зв'язку електронні копії розрахункових документів і фіскальних звітних чеків, які містяться на контрольній стрічці в пам'яті реєстраторів розрахункових операцій або в пам'яті приєднаних до них модемів, та інформацію про обсяг розрахункових операцій, виконаних у готівковій та/або в безготівковій формі, або про обсяг операцій з купівлі-продажу іноземної валюти, яка міститься в їх фіскальній пам'яті.

Впровадження контрольної стрічки в електронній формі є позитивною тенденцією для створення комфортних умов для суб'єктів господарювання. Застосування передачі інформації у електронному виді до органів Міндоходів надасть можливість платникам податків зекономити час та зменшити витрати на утримання касової техніки. Варто зазначити, що з 1 січня 2014 р. наступила фінансова відповідальність за відсутність касової стрічки в електронній формі та дозволяється первинна реєстрація лише реєстраторів розрахункових операцій, які створюють контрольну стрічку в електронній формі та електронних таксометрів, автоматів з продажу товарів (послуг), реєстраторів розрахункових операцій з купівлі-продажу іноземної валюти.

На підвищення якості надання адміністративних послуг орієнтована діяльність Департаменту обслуговування платників податків, який, поміж іншим, організує особистий прийом громадян керівництвом Міндоходів з метою забезпечення конституційного права громадян на звернення. З початку 2013 р. організовано 151 особистий прийом, які відвідало 208 громадян. Під час цих зустрічей платники одержали вичерпні усні роз'яснення з питань, що їх цікавили, а з порушених ними проблем було вирішено відповідні питання у межах чинного законодавства.

Міндоходів планує поліпшити якість податкового аудиту шляхом проведення електронних перевірок на підставі даних, зазначених у податкових деклараціях та електронних документах платника податків. Акт (довідка) такої перевірки може бути складений у формі електронного документа і переданий засобами електронного зв'язку платнику податків. Запровадження електронних перевірок є частиною стратегії з розвитку податкового сервісу, дерегулювання ведення підприємницької діяльності. Існуюча інфраструктура електронного документообігу дозволить перейти на дистанційний аудит без додаткових витрат як для бюджету, так і для платників податків.

Сервісом «електронна перевірка» вже з 1 січня 2014 р. зможуть скористатися платники єдиного податку, що перебувають на спрощеній системі оподаткування. Для цього достатньо буде повідомити територіальні органи Міндоходів про своє бажання пройти перевірку дистанційно за 10 днів до її проведення. З 1 січня 2015 р. послуга буде доступна для всіх представників малого та середнього бізнесу, що працюють на загальній системі оподаткування. А з 1 січня 2016 р. – для всіх категорій платників податків. Поетапне впровадження електронних перевірок забезпечить необхідну адаптацію підприємців до нововведень і дозволить налагодити технічні деталі.

Висновки з даного дослідження і перспективи подальших розробок за цим напрямком.

1. Пріоритетним напрямом розвитку Міністерства доходів і зборів України є надання високоякісних сервісних послуг громадянам та бізнесу, розширення їх переліку й спрощення процедур надання з огляду на потреби клієнтів і можливості інноваційних технологій, налагодження партнерських та довірливих відносин з платниками податків, які є передумовою для ефективної підприємницької діяльності і забезпечення зростання надходжень до бюджету.

2. Критеріями якості надання сервісних послуг у центрі обслуговування платників податків є: можливість отримання індивідуальних консультацій, дистанційних консультацій письмово чи електронною поштою, вчасність і професійність роз'яснення податкового законодавства; швидкість обслуговування; інформативність наочного матеріалу; можливість користування безкоштовним Інтернетом і телефоном; комфортність умов, зручність графіку роботи тощо.

Перспективи подальших пошуків (розробок) за даним напрямком полягають у побудові чіткої кваліметричної моделі оцінки якості адміністративних послуг.

Список використаних джерел

1. Майбуров И. А. Проблема идентификации и оценки налоговых расходов: методологический подход к решению / И. А. Майбуров // Проблемы економіки. – 2012. – № 4. – С. 187-193.

2. Хлебнікова Т. М. Кваліметричний підхід до вивчення якості вищої освіти [Електронний ресурс] / Т. М. Хлебнікова // Теорія та методика управління освітою: електронне фахове видання // ДВНЗ Університет менеджменту освіти АПН України. – 2010. – № 5. – Режим доступу: <http://tme.uo.edu.ua/docs/5/11hleqhe.pdf>.

3. Молодченко-Серебрякова Т. Г. Формування економічного механізму оцінювання міського житлового фонду у ринкових умовах (на прикладі Харківського регіону): автореф. дис. ... канд. екон. наук: 08.10.01 / Т. Г. Молодченко-Серебрякова; Харківська національна академія міського господарства. – Х., 2006. – 19 с.

4. Гречаник Б. В. Організаційно-економічне забезпечення інноваційно-спрямованого розвитку підприємств: Автореф. дис... канд. екон. наук: 08.06.01 / Б. В. Гречаник; НАН України. Ін-т регіональних досліджень. – Л., 2006. – 24 с.

5. Ярошенко Р. Ф. Моделі класу «рушійні сили – опір» в управлінні фінансуванням та впровадженні проєктів: автореф. дис... канд. техн. наук: 05.13.22 / Р.Ф. Ярошенко; Київ. нац. ун-т буд-ва і архіт. – К., 2009. – 19 с.

6. ДСТУ ISO 9001:2009. Національний стандарт України. Система управління якістю (ISO 9001:2008, IDT). [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.gereho.dp.ua/index/info_dstu_iso_9001-2009.html

7. Варжапетян А. Г. Кваліметрия: учебное пособие / А. Г. Варжапетян. СПб.: СПбГУАП, 2005. – 176 с. – ISBN 5-8080-0138-9.

8. Кузьменко О. О. Адміністративно-правове забезпечення менеджменту в державній податковій службі України: автореф. дис. ... канд. юр. наук: 12.00.07 / О. О. Кузьменко; Нац. ун-т держ. податк. служби України. – Ірпінь, 2009. – 19 с.

9. Програма покращення умов надання адміністративних послуг та підвищення їх якості в Центрі обслуговування платників податків при державній податковій інспекції у м. Чернівцях Чернівецької області Державної податкової служби на 2013-2014 рр. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://chernivtsy.eu/portal/f/files/programdpa.doc>

10. Мальцева В. Пріоритет – підвищенню якості обслуговування платників [Електронний ресурс] / В. Мальцева // Вісник Міністерства доходів і зборів України. – 2013. – № 48. – Режим доступу: <http://www.visnuk.com.ua/ua/pubs/id/6446>