

УДК 338.532.65

Клиентоориентированность процедур уплаты и способов расчета платы за использование РЧС

Зарубежный опыт



О.В. ДОМАКУР,
канд. эконом. наук,
ученый секретарь УО «Белорусская государственная академия связи»

В статье проанализирован зарубежный опыт процедур уплаты и расчета платы за использование РЧС, выявлены наиболее клиентоориентированные методики и определены рекомендации по совершенствованию применяемых в Республике Беларусь процедур расчета и взимания платы за использование РЧС.

Введение. Радиочастотный спектр является важнейшим ресурсом, обеспечивающим устойчивое экономическое и социальное развитие информационного общества. Современные технологические процессы на многих производствах требуют использования радиотехнологий. Для рационального и эффективного использования РЧС государственные органы занимаются управлением этих процессов, в т. ч. разрабатывают методику расчета платы за использование РЧС. В настоящее время в Республике Беларусь, как и во многих других странах, объективно возникла необходимость упрощения методики расчета размера платы за использование РЧС и процедур ее взимания. Это обусловлено рядом причин. С одной стороны, усиление тенденций либерализации и развития электронного правительства выдвинули новые критерии оценки деятельности органов государственного управления, среди которых следует отметить предоставление качественных государственных услуг гражданам и бизнесу, вовлечение граждан в процессы принятия решений, разъяснение результатов

деятельности органов власти. Потребители услуг государственных органов оплачивают услуги государства в виде налогов и других обязательных платежей и, соответственно, имеют право требовать высокий уровень качества услуг, оказываемых государственными учреждениями. Поэтому современные требования клиентоориентированности переносятся на оказание услуг органами государственного управления, внедряются более простые процедуры и способы взаимодействия.

С другой стороны, в материалах МСЭ 2012 г. отмечено, что методы расчета платы за использование РЧС сложны, требуют много времени и специальной квалификации персонала [1]. Действительно, методика расчета платы, утвержденная

Ключевые слова:

радиочастотный спектр (РЧС),
плата за использование РЧС,
клиентоориентированные процедуры
управления использованием РЧС,
радиослужбы, пользователи РЧС.

постановлением Совета Министров от 15 июля 2006 г. № 890 «Об установлении порядка определения размера ежегодной, разовой платы и платы за выделение радиочастотного спектра» [2], представляется пользователям РЧС достаточно сложной и требует упрощения. Для выработки рекомендаций необходимо на основе анализа зарубежного опыта выявить наиболее клиентоориентированные процедуры уплаты и способы расчета платы за использование РЧС.

Критерии клиентоориентированности. Взимание платы и разработка методики расчета платы за использование РЧС являются одним из этапов оказания услуг государственным органом или организацией по управлению использованием РЧС, в котором пользователи РЧС непосредственно участвуют. Можно выделить внутренние и внешние процессы управления использованием РЧС. Если разработку требований по использованию РЧС и методики расчета платы за использование РЧС можно считать внутренним процессом, то взимание платы является завершающим этапом оказания услуги государственной организацией. В практике некоторых стран сложилась ситуация, когда расчет цены за оказание данной услуги возложен на пользователя РЧС, что создает сложности в связи с ростом издержек клиентов государственной организации. С целью сокращения таких издержек во многих странах органы управления ввели новые, более простые методики определения платы за использование РЧС, что, по сути, является реализацией принципов клиентоориентированного управления.

Подобное управление основано на такой системе взаимоотношений между организацией и ее клиентами, которая предполагает наиболее полное удовлетворение и предвосхищение потребностей клиентов. Оно реализуется при соблюдении следующих принципов: доступность для каждого потребителя, удобство каналов коммуникаций, наличие полной информации об услугах, мониторинг удовлетворенности качеством услуг, предупредительное обслуживание со стороны персонала [3].

Клиентоориентированный подход в сфере управления использованием РЧС в научной литературе еще не разработан, хотя на практике отдельные страны в последние годы внедрили новую методику определения платы за использование РЧС без необходимости осуществлять расчеты пользователю или с минимальным количеством действий. Для анализа зарубежного опыта определим следующие критерии:

доступность информации для пользователей РЧС;

полнота предоставленной информации в НПА, содержащих методику, и разрешительных документах, выданных пользователям РЧС;

удобство расчета размера платы за использование РЧС и ее уплаты;

удовлетворенность пользователей РЧС;

предупредительность работы государственных органов.

Доступность информации для пользователей РЧС предполагает оценку наличия в открытом доступе информации о том, с какими НПА необходимо ознакомиться пользователю, каким образом он может узнать о действиях для уплаты и определения размера платы за использование РЧС.

Полнота информации, представленной в НПА, содержащих методику, предполагает наличие всей необходимой информации о методике расчета и процедуре уплаты в одном НПА. При осуществлении расчетов все требуемые данные должны содержаться в разрешительных документах, выданных пользователю РЧС, чтобы не возникало необходимости обращаться за дополнительными консультациями и разъяснениями к регулятору.

Удобство расчета размера и внесения платы за использование РЧС предполагает простоту, минимальное количество необходимых действий для расчетов суммы платы, указания получателя платежа, его финансовых реквизитов и способов уплаты, возможность использования электронных платежных систем.

Удовлетворенность пользователей предполагает отсутствие жалоб и предложений по упрощению методики расчета размера платы как со стороны представителей пользователей РЧС, так и работников контролирующих органов.

Предупредительность работы государственных органов предполагает наличие типовых примеров расчетов, электронных калькуляторов, подробного описания каждого шага действий, представление информации в разных тематических разделах информационных порталов в сети интернет.

Анализ зарубежного опыта процедур уплаты и способов расчета размера платы за использование РЧС проведем на примере пяти стран, выбор которых обусловлен необходимостью учесть опыт страны с более высоким уровнем экономического развития и с высокими темпами внедрения новых радиотехнологий (США), а также стран, близких по уровню экономического развития и степени внедрения радиотехнологий (Польша, Россия, Казахстан, Кыргызстан).

Анализ зарубежного опыта. В США вся необходимая информация для операторов всех радиослужб представлена на сайте Федеральной комиссии по связи (ФКС) [4]: НПА, постановления, пресс-релизы, справочники, отчеты о развитии различных типов радиослужбы. Сайт позволяет скачать НПА, заявки на получение разрешения на резервирование частоты, участие в аукционе, для регистрации платежей. В целом информации, размещенной на сайте ФКС, достаточно для получения сведений о процедурах уплаты и способах определения размера платы за использование РЧС. Размер ежегодной платы за использование РЧС установлен в фиксированных суммах, пользователю необходимо знать диапазон частот и тип радиослужбы. Такой подход максимально облегчает процесс определения платежа и обеспечивает удобство уплаты. Пользователи РЧС легко могут найти необходимые документы, определяющие процедуры уплаты и суммы платы за использование РЧС для конкретного типа радиослужбы. Можно сделать вывод, что удовлетворенность пользователей достаточно высока, а методика является интуитивно понятной и простой. На сайте ФКС информация представлена в виде рекомендаций с подсказками, существует возможность ознакомиться с ответами на часто задаваемые вопросы. Таким образом, в США разработана простая методика определения платы за использование РЧС для всех типов радиослужбы, процедуры уплаты описаны подробно, но достаточно кратко, информация хорошо структурирована, можно легко найти нужные данные.

В Польше необходимая информация для операторов всех типов радиослужбы представлена на сайте Управления электронных коммуникаций [5]. В разделе «Право» размещен перечень необходимых НПА с гиперссылками, по которым автоматически открывается документ в формате pdf. В результате пользователь может ознакомиться с полным текстом документа, а также скачать его. Наличие закладок хорошо структурирует информацию, возможен поиск документов по запросу. Сайт представлен на двух языках: польском и английском, наиболее подробную информацию можно получить только на польском языке. Также он позволяет связаться со специалистами Управления электронных коммуникаций. Определение суммы платы за использование РЧС осуществляется на основе Методики, утвержденной Советом Министров [6], которая изложена простым и понятным пользователю РЧС языком. Принципы клиентоориентированного подхода проявляются также и в том, что уплата производится по желанию пользователя раз в год, полугодие или квартал, при этом важно, чтобы вся

сумма поступила до конца февраля, следующего за отчетным годом. Оплата вносится на текущий счет Управления электронных коммуникаций, который указан на сайте в разделе «Управление/Объявление». Учитывая достаточно простой способ определения суммы платы за использование РЧС, можно заключить, что удовлетворенность пользователей достаточно высока. Таким образом, в Польше разработана простая методика определения платы за использование РЧС для всех типов радиослужбы, процедуры уплаты описаны кратко и понятно в самом НПА, информацию для осуществления уплаты легко найти.

В России необходимая информация представлена на сайте ФАИС [7]. В разделе «Нормативные документы в области связи / Приказы, решения» представлено несколько НПА с методикой расчета размеров ежегодной платы за использование РЧС. В разделе «Радиоэлектронные средства» размещены различные инструменты электронного взаимодействия регулятора с пользователями РЧС. Важнейший из них – финансовый калькулятор, параллельно с которым в закладке присутствует методика расчета. Значимым условием эффективного взаимодействия регулятора и оператора является возможность получать уведомления о внесении ежегодной платы, однако для этого необходимо зарегистрироваться в системе.

Для того чтобы воспользоваться калькулятором, пользователю необходимо:

1. Выбрать из выпадающего иерархического списка тип РЭС, на которое получено разрешение (необходимо определить тип РЭС в справочнике).
2. Ввести используемые номиналы, максимальный номинал ширины полосы излучения, число номиналов частот работы РЭС или частотный диапазон работы РЭС.
3. Для выбранного РЭС определить группу радиотехнологий и группу социальных радиотехнологий из предложенных списков.
4. Выбрать регион пункта установки РЭС и расчетный период.

При нажатии кнопки «Далее» в отдельном окне появляются результаты расчета. Порядок уплаты регулируется Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 марта 2011 г. № 171 «Об установлении размеров разовой платы и ежегодной платы за использование в Российской Федерации радиочастотного спектра и взимания такой платы» [8]. Ежегодная плата подлежит перечислению в установленном порядке в доход федерального бюджета ежеквартально равными долями не позднее 5-го числа 1-го месяца оплачиваемого

квартала. Поскольку информация четко структурирована и с помощью калькулятора пользователь РЧС может самостоятельно рассчитать сумму платы, то удовлетворенность пользователя можно оценить как приемлемую. В то же время использование калькулятора усложняется необходимостью выбрать правильный тип РЭС из большого сложноструктурированного перечня. Для расчета суммы платы пользователю РЧС необходимо изучить Постановление Правительства Российской Федерации от 16 марта 2011 г. № 171 и Приказ Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 30 июня 2011 г. № 164, научиться пользоваться калькулятором, зарегистрироваться в качестве пользователя на сайте. Предупредительность работы государственных органов достаточно высока: на сайте ФАИС размещен калькулятор, позволяющий рассчитать сумму ежегодного платежа за использование РЧС, регулятор рассчитывает суммы платы для каждого пользователя РЧС, предоставляет сведения в налоговые органы и самим пользователям РЧС, уведомляет о необходимости внесения ежегодной платы при регистрации пользователя. Таким образом, в России сделано многое для упрощения процедуры расчета платы за использование РЧС, однако можно отметить некоторые недостатки. Информация о методике расчета платы за использование РЧС и о процедурах уплаты представлена в разных НПА. Пользование калькулятором требует консультаций, однако на сайте ФАИС отсутствует информация о возможности связаться с регулятором, нет описания процедуры уплаты и данных о возможности осуществить ее с помощью электронных платежных систем.

В Казахстане управляет использованием РЧС Министерство информации и коммуникаций Республики Казахстан [9]. На сайте информация о процедурах уплаты и методике расчета платы за использование РЧС отсутствует. Для изучения содержания НПА требуется перейти в информационно-правовую систему Adilet [10]. Так как плата за использование РЧС переведена в статус налоговых платежей, методика ее расчета представлена в Налоговом кодексе, который доступен также на сайте Комитета государственных доходов Министерства финансов Республики Казахстан. Плата за использование РЧС дифференцируется по типу радиосвязи, диапазону частот, виду оказываемых услуг и обслуживаемой территории. Если оператор точно определит данную информацию, то ему достаточно легко рассчитать платеж самостоятельно. Для осуществления ежегодных платежей оператору необходимо Налоговый кодекс в последней редакции

(изменения вносятся каждый год) [11] и Закон Республики Казахстан «О республиканском бюджете на 2017–2019 годы» [12]. Удовлетворенность пользователей данной методикой может быть достаточно высокой, т. к. процесс расчета не представляет сложности.

Регулятор рассчитывает сумму платы, выписывает извещение с указанием годовой суммы платы, направляет его плательщикам не позднее 20 февраля текущего отчетного периода, предоставляет данные налоговым органам по месту нахождения пользователя РЧС не позднее 15-го (для телевизионных и радиовещательных организаций) и 25-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом. Сумма годовой платы вносится в бюджет по месту нахождения плательщика равными долями.

Для уплаты пользователю РЧС в Казахстане необходимо воспользоваться платформой электронного правительства e-gov [13], на которой в кабинете налогоплательщика можно представить налоговую отчетность в электронном виде. Плательщики могут получить доступ к электронным формам налоговой отчетности (ФНО), системе проверки их заполнения, подписи персональным цифровым сертификатом, отправке в налоговый орган, информации о текущем состоянии отправленной формы, уведомлению о приеме ФНО. Также есть возможность ознакомиться со своими ранее созданными ФНО. Кабинет налогоплательщика предоставляет такие информационные сервисы, как просмотр лицевого счета и выписки из лицевого счета налогоплательщика, получение уведомления о налоговой задолженности и своих регистрационных данных, и другую информацию.

Таким образом, в Казахстане введена простая и удобная методика расчета платы за использование РЧС. Процедуры уплаты такие же, как при уплате налогов, все разъяснено кратко и понятно. Предупредительность работы регулятора достаточно высока, т. к. уполномоченные государственные органы в области связи не только рассчитывают сумму платы, но и своевременно предоставляют данные как в налоговые органы, так и самим операторам. В данном случае отпадает необходимость указывать финансовые реквизиты регулятора, т. к. платеж поступает в налоговый орган. Разработана система электронной подачи необходимых документов в налоговые органы, однако осуществить уплату в электронном виде пока невозможно. Нет информации о том, могут ли операторы уплатить налог посредством электронной платежной системы.

В Кыргызстане вопросами управления использованием РЧС занимается Государственное

агентство связи (ГАС) при Государственном комитете информационных технологий и связи Кыргызской Республики [14]. На сайте ГАС в разделе «Деятельность / Радиочастотный спектр», а также в разделе «Нормативная база / Законодательство в сфере связи» представлен необходимый краткий перечень НПА, в т. ч. есть активная гиперссылка на Методику расчета ежегодной платы за использование номиналов и (или) полос радиочастот радиочастотного спектра, однако скачать документ с данного сайта невозможно. НПА, регламентирующие порядок и размеры платы за использование РЧС, можно получить через централизованный банк данных правовой информации на сайте Министерства юстиции Кыргызской Республики [15]. В основе определения годовой платы за использование РЧС лежит стимулирующий метод на основе коэффициентов, дифференцирующих годовой платеж в зависимости от типа радиослужбы, полосы частот, зоны предоставления услуг, ширины используемой полосы радиочастот, коммерческой привлекательности используемой полосы радиочастот и других факторов. Методика предполагает выполнение простых арифметических действий, однако возможны трудности с округлением, т. к. не указаны его принципы. С 2015 г. введен дополнительный платеж в размере 0,9 % от выручки пользователя РЧС на финансирование расходов регулятора. Данные факторы усложняют процесс расчета платы, поэтому уровень удовлетворенности пользователей невысокий. То же самое можно сказать о предупредительности работы регулятора, т. к. на его официальном сайте невозможно найти всю необходимую информацию для установления процедуры уплаты и расчета суммы платы за использование РЧС.

Сравнительная оценка зарубежного опыта способов расчета размера платы за использование РЧС и процедур ее взимания с точки зрения наибольшей клиентоориентированности показала, что наиболее клиентоориентированная система управления процедурами уплаты и расчета платы за использование РЧС реализована в США, Польше, Казахстане.

Для реализации в Республике Беларусь принципа клиентоориентированности при расчете размера платы за использование РЧС и процедур ее взимания можно предложить следующее:

наличие методики расчета с небольшим количеством действий или без них;

конкретное и достаточно подробное описание процедуры уплаты с указанием сроков и способов уплаты, финансовых реквизитов;

описание процедур уплаты и способа определения суммы платежа в одном НПА;

наличие НПА на всех сайтах госорганов и организаций, связанных с платой за использование РЧС;

наличие возможности получать уведомления о необходимости уплаты до истечения сроков окончания приема платежа и применения штрафных санкций;

наличие возможности заполнения платежного документа в электронном виде;

наличие возможности осуществить платеж посредством электронной платежной системы.

Анализ зарубежного и отечественного опыта по взиманию платы за использование РЧС показал, что наблюдается тенденция к упрощению способов расчета размера платы и даже к отказу от необходимости производить расчеты по определению платы за использование РЧС. Процессы либерализации и внедрения инструментов электронного правительства задают новые принципы клиентоориентированного взаимодействия органов государственного управления с потребителями государственных услуг.

Заключение. В данной статье:

обоснованы критерии клиентоориентированности процедур расчета платы за использование РЧС и ее внесения, заключающиеся в обеспечении доступности информации для пользователей РЧС, полноты предоставленной информации, удобства расчета и уплаты, удовлетворенности пользователей, предупредительности работы государственных органов;

выявлено, что наиболее полно отвечают критериям клиентоориентированности процедуры, применяемые в США, Польше и Казахстане. Россия и Кыргызстан сохранили метод стимулирующих платежей, учитывающий различные технико-экономические характеристики использования РЧС, однако расчет размера платы является достаточно сложным и требует дополнительных консультаций с представителями регулятора;

сделан вывод о целесообразности упрощения методики расчета размера платы за использование РЧС и процедур ее взимания, а также совершенствования нормативных правовых актов. Помимо этого, необходимо более полное представление информации о расчете размера платы за использование РЧС на сайтах государственных органов и организаций.

ЛИТЕРАТУРА

1. Экономические аспекты управления использованием спектра. Отчет МСЭ-R SM.2012-4. – Женева, 2014. – 180 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.itu.int/pub/R-REP-SM.2012-4-2014>. – Дата доступа: 08.08.2017.
2. Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 15.07.2006 № 890 «Об установлении порядка определения размера ежегодной, разовой платы и платы за выделение радиочастотного спектра» // Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, от 24.07.2006 г., № 112, 5/22593.
3. **Николенко, П.Г.** Использование информационно-коммуникационных технологий, CRM-системы и автоматизации в сфере сервиса / П.Г. Николенко, Ю.С. Ключева // Вестник Алтайского государственного аграрного университета. – 2015. – № 6 (128). – С. 183 – 189.
4. Федеральная комиссия по связи США [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.fcc.gov>. – Дата доступа: 01.03.2017.
5. Управление электронных коммуникаций [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.en.uke.gov.pl>. – Дата доступа: 01.03.2017.
6. Методика расчета годовой платы за пользования РЧС в Польше, утвержденная Постановлением Совета Министров 18 августа 2013 г. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://uke.gov.pl/rozporzadzenie-rady-ministrow-z-dnia-6-grudnia-2013-r-w-sprawierocznych-oplat-za-prawo-do-dysponowaniaczestotliwoscia-13243>. – Дата доступа: 25.02.2017.
7. Информационно-расчетные задачи ФАИС [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.fais-rfs.ru/cabinet/Default.aspx?ReturnUrl=%2fcabinet%2ftasks%2ffinance%2frchsfee.aspx>. – Дата доступа: 31.01.2017.
8. Постановление Правительства Российской Федерации от 16 марта 2011 г. № 171 «Об установлении размеров разовой платы и ежегодной платы за использование в Российской Федерации радиочастотного спектра и взимания такой платы» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://fais-rfs.ru/cabinet/tasks/finance/spektrumfee.aspx>. – Дата доступа: 21.02.2017.
9. Министерство информации и коммуникаций Республики Казахстан [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://mic.gov.kz/ru/kategorii/deyatelnost-3>. – Дата доступа: 28.02.2017.
10. Информационно-правовая система нормативно-правовых актов Республики Казахстан [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://adilet.zan.kz>. – Дата доступа: 01.03.2017.
11. Кодекс Республики Казахстан «О налогах и других обязательных платежах в бюджет» (Налоговый кодекс) РК N 99-IV от 10.12.2008 (с изменениями и дополнениями по состоянию на 01.01.2017) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://kgd.gov.kz/ru/content/nalogovyy-kodeks-rk>. – Дата доступа: 28.02.2017.
12. Закон Республики Казахстан от 29 ноября 2016 г. № 25-VI «О республиканском бюджете на 2017–2019 годы» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1600000025/info>. – Дата доступа: 28.02.2017.
13. Платформа электронного правительства e-gov [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://egov.kz/cms/ru>. – Дата доступа: 28.02.2017.
14. Государственное агентство связи при Государственном комитете информационных технологий и связи Кыргызской Республики [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://world.nas.gov.kg>. – Дата доступа: 01.03.2017.
15. Министерство юстиции Кыргызской Республики [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://cbd.minjust.gov.kg/ru-ru/nprkr/search>. – Дата доступа: 01.03.2017.

The article analyzes foreign experience of procedures for payment and calculation of fees for the use of RFS, identified the most customer oriented methodologies and outlined recommendations for improving the procedures for calculating and charging for the use of RFS in Belarus.

Получено 04.04.2017.