

3. Бармашова, Л.В., Концептуальные подходы к формированию экономического механизма инновационно-инвестиционного процесса / Л.В. Бармашова // Экономика и предпринимательство. – 2013. – №1.
4. Бусыгин, А.В. Предпринимательство. – М.: Дело, 1999.
5. Маренков, Н.Л. Инноватика, – М.: Либроком, 2008.

ПРИМЕНЕНИЕ КОМПЛЕКСНОГО КАЧЕСТВЕННОГО МЕТОДА ОЦЕНКИ УРОВНЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ГОСУДАРСТВЕННЫМИ УСЛУГАМИ МСП РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

APPLICATION OF COMPREHENSIVE QUALITY METHOD OF EVALUATION OF SMES SATISFACTION LEVEL OF PUBLIC SER- VICES IN THE REPUBLIC OF BELARUS

*Болточко А.И.,
магистр экономики и управления,
помощник ректора по науке,
Институт предпринимательской деятельности,
г. Минск, Республика Беларусь
A. Boltochko
M.B.A.,
rector's assistant on science,
Institute of Entrepreneurial Activity,
Minsk, Republik of Belarus*

Аннотация

За последние 15 лет в Беларуси успешно проведено ряд преобразований, которые улучшили деловой климат и усовершенствовали процесс предоставления государственных услуг юридическим лицам. Доказательством тому служит показатель «Расстояние до лидера» в рейтинге Всемирного банка «Ведение бизнеса»: если в 2010 году его значение равнялось 54,1%, то в 2016 году оно улучшилось до 72,3%. Однако некоторые аспекты отношений между государством и предпринимательством следует пересмотреть, чтобы повысить конкурентоспособность страны и способствовать развитию частного сектора. В настоящей статье описывается комплексный качественный метод оценки удовлетворенности государственными услугами малым и средним предпринимательством Беларуси и результат его применение на практике для выявления пробелов правоприменения норм национального законодательства. Результаты исследований на основе рассматриваемой методики могут стать базой для улучшения делового климата в стране.

Summary

Over the past 15 years, a number of reforms, which improved business climate and the process of providing public services to legal entities, have been successfully carried out. The indicator “the distance to the leader” of the World Bank’s “Doing Business” rating proves this fact: 54.1% in 2010 vs. 72.3% in 2016. However, some aspects of the relationship between the state and entrepreneurship should be reviewed in order to improve competitiveness and contribute to the development of the private sector.

This article describes a complex qualitative method, which is designed to evaluate the satisfaction of Belarusian small and medium businesses with public services, and the result of its practical application to identify the gaps in the enforcement of national legislation. The results of the research based on the considered method can serve as a basis for improving the business climate in the country.

На протяжении последних десяти лет в Беларуси велись достаточно быстрые преобразования деловой среды страны, хотя данный процесс проходил неравномерно. Так, согласно данным доклада «Ведение бизнеса-2016» от Всемирного банка, по показателю «Расстояние до лидера» (в процентах) в категории «Открытие бизнеса» Беларусь за десять лет улучшила свою позицию на 44,6 п.п. с 51,6 % до 96,3 %, однако в категории «Решение неплатежеспособности (банкротство)» – только на 25,3 п.п. с 23,1 % до 48,4 % [1]. В таблице 1 можно найти больше фактов, которые подтверждают, что динамика улучшений делового климата в стране неравномерна по различным категориям, которые выделяют международные эксперты. Чтобы улучшить полученный результат, Беларуси необходимо продолжать совершенствовать государственные услуги, предоставляемые юридическим лицам в части ведения ими хозяйственной деятельности. Тем более ранее официальные власти Беларуси поставили перед собой цель войти в число 30 стран с наиболее благоприятным деловым климатом для предпринимателей [2].

Понимание необходимости повышения конкурентоспособности отечественной экономической системы через развитие частного сектора уже нашло отражение в официальных документах, о чем свидетельствуют подписанные 23 февраля 2016 года Указ Президента Республики Беларусь №78 «О мерах по повышению эффективности социально-экономического комплекса Республики Беларусь в 2016 году», а также Постановление Совета Министров Республики Беларусь и Национального банка Республики Беларусь №28/2 от 18 января 2016 года «Об утверждении комплекса мер по решению задач социально-экономического развития Республики Беларусь в 2016 году и обеспечению макроэкономической сбалансированности». В каждом из перечисленных документов уделено достаточно внимания развитию предпринимательства и улучшению делового климата в стране. Кроме общих задач по популяризации предпринимательской деятельности, раскрепощению деловой инициативы граждан, существуют и конкретные меры: например, совершенствование института поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства в соответствии с международной практикой их поддержки и соответствующим проектом со Всемирным банком, формирование Единого электронного реестра административных процедур (далее – Реестр) и другие [3, 4].

Таблица 1 – Динамика показателя «Расстояние до лидера» по категориям, %

Категория	2006	2010	2015	2016
1. Открытие бизнеса	51,56	90,05	91,88	96,32
2. Получение разрешения на строительство	49,1	72,16	76,6	76,64
3. Получение доступа к электричеству	-	48,42	68,87	69,08
4. Регистрация собственности	49,74	91,68	90,42	90,53
5. Получение кредита	12,5	43,75	40	40
6. Защита прав миноритарных акционеров	40	43,33	58,33	58,33
7. Уплата налогов	0	0	78,38	78,74
8. Перемещение товаров через границу	30,6	34,57	94,88	94,88
9. Принуждение к исполнению контрактов	81,1	81,1	70,36	70,36
10. Решение неплатёжеспособности	23,05	35,8	48,18	48,38

Источник: доклад «Ведение бизнеса-2016», Всемирный банк[1]

Хотя предлагаемые решения могут быть недостаточны для разрешения сложившейся в стране кризисной ситуации (падение ВВП Беларуси фиксируется на протяжении последних 18 месяцев [5]), тем не менее можно констатировать постепенное признание необходимости развития сферы малого и среднего бизнеса в стране, вне зависимости от прошлой практики формирования экономической системы на основе преобладания государственной формы собственности. Это подтверждается содержанием Государственной программы «Малое и среднее предпринимательство в Республике Беларусь на 2016–2020 годы», утвержденной постановлением Совета Министров Республики Беларусь №149 от 23 февраля 2016 года, в котором сказано: «... устойчивое социально-экономическое развитие напрямую зависит от уровня активности малого и среднего предпринимательства... данный сектор экономики является достаточно мобильным и легко адаптируется к часто изменяющимся рыночным условиям, поэтому развитие малого и среднего предпринимательства является фундаментом для возникновения условий интенсивного экономического роста» [6].

Однако не всегда принимаемые решения в части государственной политики в отношении белорусских предпринимателей носят конструктивный характер. С одной стороны, такие решения приводят к позитивным изменениям позиции Беларуси в международных рейтингах (см. ранее приведенный пример с рейтингом «Ведение бизнеса» от Всемирного банка); с другой – малое и среднее предпринимательство де-факто не фиксирует положительных тенденций, а наоборот, отмечает негативные тренды развития ситуации последних лет. Например, за 2015 год, согласно рейтингу «Ведение бизнеса-2016», Беларусь улучшила общий показатель «Расстояние до лидера» (в процентах) по сравне-

нию с предыдущим годом на 0,54 п.п. В то же время, согласно опросу малого и среднего предпринимательства Беларуси, который ежегодно проводит исследовательский центр «Институт приватизации и менеджмента» (далее – исследовательский центр ИПМ), 68,5% респондентов отметили ухудшение условий ведения предпринимательской деятельности в стране за аналогичный период [7].

Существует ряд причин возникающей дихотомии, которые необходимо учитывать для проведения более прогрессивной экономической политики, направленной на развитие частного сектора в Беларуси.

Во-первых, с 1994 года в Беларуси на государственном уровне на системной основе практически не проводились исследования сферы малого и среднего предпринимательства. Такой вывод можно сделать исходя из анализа тематики отечественных ведущих рецензируемых научных журналов за последние двадцать лет. Отдельные публикации, соответствующие тематике теории и практики предпринимательства, были направлены на узкий сегмент анализа и носили периодический характер. Таким образом, было недостаточно понимания объекта, на который была направлена государственная политика. Хотя, как отмечается в ежегоднике исследовательского центра ИПМ «Белорусский бизнес 2015: состояние, тенденции, перспективы», новым неординарным мерам поддержки частной инициативы *«может способствовать исследование деятельности белорусского малого и среднего бизнеса, его отношения к тем или иным проблемам экономического и административного характера, а также изучение запросов МСП [малого и среднего предпринимательства – прим.] на изменение существующих законодательства и практики»* [8].

За этот же период обратная связь между государственными органами власти и предпринимателями была утеряна. Фактически в распоряжении властей имеются различные средства совершенствования государственных услуг (специальные межведомственные комиссии, рабочие группы, консультативные советы и др.), в то же время – часто проводимая политика не отвечает интересам частного сектора, так как предприниматели скорее являются сторонними наблюдателями, а не участниками данного процесса. В итоге, многие нормы законодательства на практике применяются с определенными искажениями, а механизмов зафиксировать данные искажения не достаточно. Это является второй причиной отмеченной ранее дихотомии.

Поэтому проведение новых исследований о малом и среднем предпринимательстве, налаживание прямого диалога между государством и частным сектором Беларуси, а также создание новых форм распространения актуальной информации о правилах работы на рынке среди участников хозяйственной деятельности – все это остается приоритетными задачами для официальных властей нашей страны. В принципе для решения перечисленных задач в Беларуси создается Электронный реестр административных процедур, осуществляемых государственными органами и иными организациями в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей. Согласно аналитической записке ГНУ «Научно-исследовательский экономический институт Министерства экономики Республики Беларусь», *«при формировании Реестра будет решаться*

триединая задача: создание информационного ресурса, позволяющего предпринимателю найти нужную административную процедуру (информационная функция), реализация транзакционного комплекса для осуществления процедуры в режиме онлайн (транзакционная функция) и упрощение административных процедур (оптимизационная функция)» [9]. Можно заметить прямую корреляцию между задачами формирования Реестра и приоритетами, которые являются следствием выявленных недостатков проводимой государственной политики в отношении частного сектора экономики.

Тем не менее, создаваемый Реестр не отвечает потребности по усилению практической стороны взаимодействия и расширения связи между государственными органами и субъектами хозяйствования. Информационная, транзакционная и оптимизационная функции Реестра в перспективе снизят издержки предпринимателей на поиск информации и ее использование. Но механизма обратной связи между МСП и государственными органами власти такой Реестр не создает.

Поэтому автору данной статьи видится необходимым, во-первых, очертить методику исследования частного сектора экономики, которая является одним из вариантов налаживания обратной связи между субъектами хозяйствования и соответствующими государственными органами власти; во-вторых, описать результаты пилотного замера уровня удовлетворенности государственными услугами МСП, который построен по соответствующей методике и проводился УО «Институт предпринимательской деятельности» в рамках проекта в сотрудничестве с ГНУ «Научно-исследовательский экономический институт Министерства экономики Республики Беларусь».

За основу методики исследования был взят опыт Казахстана в оптимизации государственных услуг для частного сектора, который подразумевал использование отдельной методики для оценки сложности административных процедур. Казахстан в предыдущие периоды успешно осуществил ряд реформ с целью улучшить деловой климат и усовершенствовать государственные услуги для юридических лиц. Подтверждением успеха является продвижение Казахстана в рейтинге Всемирного банка «Ведение бизнеса» в 2015 году с 53 на 41 место [1]. Тем не менее некоторые аспекты отношений между государством и частным сектором в этой стране было принято пересмотреть, чтобы повысить ее конкурентоспособность. Используемая методика, построенная на основе концепции «деловых ситуаций», получила статус инновационной. Ее эффективность была подтверждена использованием в странах Организации экономического сотрудничества и развития (ОЭСР), в частности Франции и Великобритании [10].

Названная методика была пересмотрена и адаптирована под существующие особенности Беларуси. В целом, она подразумевает клиентоориентированный подход к оптимизации государственных услуг в сфере предпринимательской деятельности. Построенная по принципу «снизу вверх», она предполагает, что потребители зачастую имеют более полное и детальное представление о государственных услугах, нежели сами государственные органы. Контакты между государственными органами власти и представителями МСП, которые возни-

кают на различных этапах жизненного цикла любого частного предприятия от создания до закрытия, рассматриваются как элементы «деловых ситуаций». Под «деловой ситуацией» подразумеваются определенные моменты в развитии предприятия, при наступлении которых оно взаимодействует с государственными учреждениями (например, открытие предприятия, экспорт/импорт товаров и услуг и т. п.). Для их оценки используются как количественные методы, так и качественные – тщательные полуструктурированные интервью. Именно интервью позволяют в полной мере оценить каждый этап взаимодействия во всех подробностях, при этом особое внимание уделяется возникшим трудностям.

Под полуструктурированным интервью понимается интервью с выбранными респондентами, предполагающее использование не только закрытых вопросов, но и некоторого количества открытых вопросов для уточнения возникающих нюансов, в основном – проблематики исследуемого объекта.

Выбор полуструктурированного интервью позволяет избежать ограничений, которые свойственны структурированному и неструктурированному интервью. В частности, при применении полуструктурированного интервью есть возможность глубже изучить конкретные проблемы, с которыми сталкивается предприниматель в процессе прохождения административных процедур. При обобщенном анализе, в случае проведения структурированного интервью, они могут быть упущены. При этом, благодаря построению анкеты по принципу информационных блоков с формулировкой четких вопросов, удается выдержать единую структуру разговора для всех интервьюируемых и минимизировать субъективную оценку итогов разговора интервьюером, что характерно для неструктурированного интервью.

Целью исследования на основе полуструктурированного интервью стала оценка удовлетворенности субъектов хозяйствования комплексом государственных услуг, необходимых для достижения конечных результатов обращения заявителя к государству. При этом мы также преследовали две вспомогательные цели: выявить реальные временные и материальные издержки МСП в части получения определенных государственных услуг; определить фактический алгоритм оказания государственных услуг МСП и зафиксировать существующее разнообразие правоприменения законодательных норм.

Объектом исследования выступала «типовая траектория получения государственной услуги» – официальный алгоритм получения государственной услуги, согласно нормативно-правовой базе Республики Беларусь. Построение типовой траектории получения государственной услуги заключалось в анализе нормативно-правовой базы и реконструкции «деловых ситуаций». За основу пилотного замера была взята «деловая ситуация» по регистрации предприятия – самая распространенная «деловая ситуация» среди субъектов хозяйствования.

Организация исследования предполагала следующие мероприятия:

- 1) подготовка обзора «деловых ситуаций»;
- 2) создание анкеты на основе информационных блоков;
- 3) определение критериев и формирование на в соответствии с этими критериями выборки предприятий;

- 4) проведение полуструктурированного интервью с респондентами;
- 5) анализ полученных данных и составление карт взаимодействия предприятий с государственными органами власти.

Итогом всего исследования стали карты взаимодействия предприятий с государственными органами власти, которые графически отображали полученные результаты. В первую очередь:

- 1) стоимость прохождения «деловой ситуации»;
- 2) время прохождения «деловой ситуации»;
- 3) количество обращений в государственные органы для прохождения «деловой ситуации»;
- 4) фактический алгоритм «деловой ситуации»;
- 5) наиболее существенные проблемы.

Пример карты взаимодействия предприятий с государственными органами власти в ситуации прохождения такой «деловой ситуации», как регистрация предприятия приведен на рисунке 1. На карте графически изображается фактический алгоритм получения государственных услуг, который можно сравнить с типовой траекторией получения государственных услуг. Разница между фактическим и типовым графиками позволяет выявить особенности правоприменительной практики законодательства в части регулирования частного сектора экономики. Это дополнительный результат исследования, которые может использоваться для изучения т.н. «implementation gaps».



Рисунок 1 – Пример карт взаимодействия предприятий с государственными органами власти

Проведенное исследование по оценке удовлетворенности субъектов хозяйствования комплексом государственных услуг позволило выявить, что, во-первых, среднее значение временных затрат для прохождения такой «деловой ситуации», как регистрация предприятия составляет 17,8 дней. Ранее предполагалось, что регистрация предприятия в Беларуси проходит менее чем за 3 календарных дня, хотя де-факто у предпринимателя уходит больше времени на данную «деловую ситуацию». Полученное расхождение в какой-то мере является результатом различной трактовки содержания изучаемой «деловой ситуации». В рамках нашего исследования начальной точкой регистрации был принят процесс поиска информации о процедуре регистрации предприятия, конечной – получение и регистрация книг замечаний и предложений, а также учета проверок. В случае традиционного рассмотрения процесса регистрации предприятия рассматривается только один из этапов описываемой «деловой ситуации» – процесс подачи документов и получения свидетельства о регистрации. Действительно, на этот этап у предпринимателей в среднем уходит 1,3 дня, но получение свидетельства о регистрации не является достаточным условием начала предпринимательской деятельности, существуют как предрегистрационные действия (согласование наименования и т. д.), так и пострегистрационные действия (открытие текущего счета, изготовление печатей и т. д.). Таким образом, учитывая фактический алгоритм регистрации предприятия, временная нагрузка на предпринимателей при прохождении данной «деловой ситуации» достаточно высокая.

Аналогичный вывод можно сделать и при оценке среднего значения стоимости прохождения «деловой ситуации», которое равняется 185,7 белорусский рубль образца 2009 года (максимальное значение стоимости прохождения – 246,5 белорусских рублей).

Несмотря на введение в Беларуси принципа «одного окна», согласно еще одним выводам нашего исследования, среднее количество обращений в государственные органы в процессе регистрации предприятия находится на уровне 11 раз. Данный показатель отражает недостаточный уровень использования сети Интернет, а также функционала электронного правительства, которые позволили бы снизить издержки не только предпринимателей на прохождение различных административных процедур, но также и самих государственных органов.

В итоге можно констатировать, что в Беларуси существует серьезный задел для работы по совершенствованию политики в области регулирования сферы малого и среднего предпринимательства.

При этом мы отмечаем, что многие проблемы проводимой сегодня политики являются недостатком научных исследований в области МСП. В отсутствии спроса на тему предпринимательства в Беларуси на официальном уровне, основную функцию по мониторингу и изучению данной сферы взяли на себя негосударственные общественные организации и аналитические центры. В частности, исследовательский центр ИПМ на системной основе провел несколько социологических опросов представителей малого и среднего бизнеса, а также подготовил ряд публикаций по этой тематике. СЮЛ «Республиканская конфедерация предпринимателей и работодателей», при поддержке аналитического центра «Стратегия», с 1996 года ежегодно представляет свое видение состояния

предпринимательства нашей страны в форме Национальной платформы бизнеса Беларуси. Но этого недостаточно для системного анализа процесса, происходящего в частном секторе экономики нашей страны.

Следовательно, в этих условиях перед современными исследователями стоит вопрос о систематизации существующих знаний, анализе опыта ближнего и дальнего зарубежья по оценке малого и среднего предпринимательства и выявлением сфер, в которых уже на данном этапе необходимо организовать соответствующую исследовательскую работу. Конечно, существует риск, поскольку «нельзя объять необъятное», и поэтому важна четкая расстановка тематических приоритетов, которые будут зависеть от экономической политики страны на ближайшую перспективу.

Проводимая научно-исследовательская работа УО «Институт предпринимательской деятельности» совместно с ГНУ «Научно-исследовательский экономический институт Министерства экономики Республики Беларусь» по оценке удовлетворенности субъектов хозяйствования комплексом государственных услуг позволяет сократить брешь в недостатке актуальной информации о МСП Беларуси. Последнее является необходимым условием в процессе совершенствования модели экономического роста страны на основе раскрепощения частной инициативы.

Литература

1. Ведение бизнеса – 2016: оценка качества и эффективности регулирования / Доклад (13 выпуск) // Всемирный банк. – Вашингтон, 2016.
2. Состояние делового климата в Беларуси и мире на начало 2013 года // Аналитическое обоснование «Национальной платформы бизнеса Беларуси-2013». – Минск, 2013.
3. О мерах по повышению эффективности социально-экономического комплекса Республики Беларусь: Указ Президента Республики Беларусь №78 от 23 февраля 2016 года.
4. Об утверждении комплекса мер по решению задач социально-экономического развития Республики Беларусь в 2016 году и обеспечению макроэкономической сбалансированности: Постановление Совета Министров и Национального банка Республики Беларусь №28/2 от 18 января 2016 года.
5. Основные тенденции в экономике и денежно-кредитной сфере Республики Беларусь // Аналитическое обозрение за январь–июнь 2016 г. / Национальный банк Республики Беларусь. – Минск, 2016.
6. О государственной программе «Малое и среднее предпринимательство в Республике Беларусь на 2016–2020 годы»: Постановление Совета Министров Республики Беларусь №149 от 23 февраля 2016 года.
7. Развитие малых и средних предприятий Беларуси – 2016: ежегодный опрос по проблеме развития МСП [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.research.by/publications/surveys-of-business/1601/>. – Дата доступа: 05.09.2016.
8. Белорусский бизнес 2015: состояние, тенденции, перспективы / Исследовательский центр ИПМ. – Минск, 2016.

9. Составить перечень типичных «жизненных ситуаций» и составляющих их административных процедур (I квартал 2016): Аналитическая записка / ГНУ НИЭИ. – Минск, 2016.
10. Оптимизация государственных услуг для частного сектора в Казахстане: Проект отчета для экспертной оценки / OECD. – Франция, 2015.

АУТСОРСИНГ КАК ИНСТРУМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОВРЕМЕННЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ

OUTSOURCING AS A EFFICIENCY TOOLS THE ACTIVITIES OF MODERN BUSINESS

Вакулич Н.А.,
*Брестский государственный технический университет,
г. Брест, Республика Беларусь*

Vakulich N.A.
*Brest State Technical University, Brest,
Republic of Belarus*

Аннотация

В статье рассматриваются общетеоретические и практические аспекты аутсорсинга различных видов услуг. Изучены подходы к дефиниции аутсорсинга отечественных и зарубежных авторов, конкретизировано понятие «аутсорсинг».

Abstract

The article discusses the general theoretical and practical aspects of different types of outsourcing services. Studied approaches to the definition of outsourcing of domestic and foreign authors, concretized the concept of "outsourcing."

В мировой практике аутсорсинг как путь организации бизнеса признается в качестве способа улучшения деятельности предприятия. Имеющаяся у предприятия долгосрочная аутсорсинговая стратегия, в соответствии с мнением ведущих аналитиков, – необходимое условие успешного развития бизнеса в условиях конкуренции и его адаптации к быстро изменяющейся рыночной конъюнктуре. В ходе аутсорсинга осуществляется реальная передача иностранной фирме (подрядчику) отдельных бизнес-функций, а порой целых бизнес-процессов предприятия. Контроль за деятельностью переданных функций, как правило, назначается за поставщиком услуг. В результате такой стратегии реструктурируются внутрикорпоративные процессы и внешние отношения предприятия с третьими лицами (субъектами экономических отношений). Это, в свою очередь, позволяет распределить более рационально ресурсы основных предприятий, высвободить внутренние ресурсы с целью повышения эффективности выполнения основных функций, а также значительно снизить производственные затраты и контролировать их. Компа-