

ИНФОРМАЦИЯ

Повышение качества обслуживания налогоплательщиков.

Развитие интерактивных услуг на основе обратной связи и исследовании пользовательского опыта в государствах – участниках СНГ.

АЗЕРБАЙДЖАНСКАЯ РЕСПУБЛИКА

Деятельность центров обслуживания налогоплательщиков регулируется «Правилами организации деятельности центров обслуживания налогоплательщиков», а стратегия управления каналами обслуживания, используемая налоговыми органами для информирования и просвещения налогоплательщиков, регулируется «Правилами использования каналов обслуживания в налоговых органах».

В Правилах нашли свое отражение механизмы оценивания и Основные Показатели Деятельности (ОПД) по каналам обслуживания, а также степени удовлетворенности налогоплательщиков.

В соответствии с Правилами, оценивание услуг, предоставляемых налогоплательщикам в центрах обслуживания, осуществляется в следующем порядке:

- Структурной единицей Аппарата Государственной Налоговой Службы, осуществляющей функциональный контроль за сферой оказания услуг налогоплательщикам, с целью оценивания качества оказанных услуг и работников центров обслуживания (далее представителей), ежемесячно определяются оцениваемые услуги и лица, проводящие оценивание;
- Для оценивания, в случайном порядке (с учетом степени сложности по видам оказываемых услуг) отбирается 5-10 услуг каждого представителя, оказавшего в течение месяца минимум 10 услуг, которые могут быть оценены;
- Оценка соответствия критериям проводится путем выставления соответствующих баллов по 100 бальной системе;
- Определяются представители, которые получили положительные оценки в 75 и более процентов;
- На основании оценок определяются показатели по итоговым картам;
- Выбираются представители, результаты которых по итоговым картам являются наиболее высокими (однако, их число не должно превышать 20 процентов от всех представителей, оказывавших услуги);
- Направляется обращение в соответствующую структуру для применения мер поощрения в отношении данных представителей.

В соответствии с Правилами, оценивание встреч, адресных услуг, ответов на письменные обращения и переписку, инициированную налоговым органом, осуществляется в следующем порядке:

- Структурной единицей Аппарата Государственной Налоговой Службы, осуществляющей функциональный контроль за сферой обслуживания налогоплательщиков, для оценивания качества переписки, встреч и адресных услуг в течение квартала по каждому налоговому органу и категории в случайном порядке отбирается не менее одного письма, 3-

5 встреч по каждому налоговому органу, 5-10 оказанных адресных услуг по каждому налоговому органу (по различным категориям и сотрудникам налогового органа);

- Состояние соответствия по требуемым критериям оценивается путем выставления соответствующих баллов по 100 бальной системе;
- Встречи, показатели которых по результатам оценивания получают не менее 75 баллов, а также адресные услуги и переписка с показателем не менее 80 баллов считаются эффективными.

Структурной единицей Аппарата Государственной Налоговой Службы, осуществляющей функциональный контроль за сферой обслуживания налогоплательщиков, применяются ОПД по деятельности центров услуг, оказанных налогоплательщикам, услугам, оказанным в центрах, проведенным встречам, оказанным услугам и переписке и проводится проверка соответствия полученных показателей нижеследующим целям:

По центрам обслуживания:

- Доля обслуженных от общего числа обратившихся – минимум 90%;
- Доля обслуженных в течение 15 минут от общего числа обратившихся – минимум 75%;
- Среднее время ожидания – максимум 20 минут;
- Качество оказанных услуг – минимум 75 %;
- Уровень удовлетворенности услугой – минимум 85%;
- Доступность услуги – минимум 97%.

По переписке:

- Качество выданных справок – минимум 95%;
- Качество ответов на запросы по налоговому законодательству и администрированию – минимум 80%;
- Качество писем, отправленных по инициативе налоговых органов – минимум 80%;
- Процент охвата налогоплательщиков письмами, отправленными по инициативе налогового органа – минимум 90%;
- Процент своевременной отправки писем, подлежащих отправлению – минимум 90%.

По проведенным встречам:

- Показатель проведения встреч с учетом требований – минимум 70%;
- Качество встреч - минимум 75%;
- Уровень удовлетворенности встречей – минимум 85%;

По адресным услугам:

- Процент охвата налогоплательщиков адресной услугой по конкретной сфере – минимум 95 %;
- Процент охвата полной адресной услугой на основании запроса налогоплательщиков – минимум 95 %;

- Процент охвата полной адресной услугой налогоплательщиков, указанных Аппаратом Государственной Налоговой Службы – минимум 95 %;
- Процент охвата полной адресной услугой новых зарегистрированных налогоплательщиков – минимум 30 %;
- Качество адресной услуги – минимум 80%;
- Уровень удовлетворенности адресной услугой – минимум 85%.

С целью повышения уровня качества оказываемых налогоплательщикам услуг, в соответствии с нижеследующими требованиями проводится ежегодное оценивание уровня знаний и профессиональной подготовки сотрудников структур обслуживания налогоплательщиков:

- Учебным Центром Государственной Налоговой Службы до конца каждого года проводится первичная оценка уровня знаний и профессиональной подготовки представителей;
- Оценивание проводится на основе тем, относящихся к направлениям, которые представитель должен знать на необходимом уровне для использования в процессе обслуживания;
- Оценивание проводится как в общем по всем направлениям, так и отдельно по каждому направлению;
- Уровень знаний и профессиональной подготовки представителя считаются удовлетворительными, если во время оценивания его результаты как в общем, так и по каждому предмету отдельно составляют 75 процентов и более;
- Для представителей, уровень знаний и профессиональной подготовки которых по какому либо предмету составляет менее 75 процентов, составляются индивидуальные годовые учебные программы и на основе этих программ Учебным Центром организуются дистанционные учебные курсы;
- В конце курса проводится повторное оценивание по направлениям, уровень профессиональной подготовки по которым был признан неудовлетворительным во время первичного оценивания;
- В отношении представителей, итоговый результат которых во время первичного оценивания составил менее 50 процентов или же менее 75 процентов по итогам повторного оценивания, осуществляются соответствующие меры, предусмотренные законодательством, и поднимается вопрос об исключении их из структур обслуживания налогоплательщиков.

Определение уровня удовлетворенности налогоплательщиков оказываемыми услугами осуществляется в следующем порядке:

- После оказания услуги налогоплательщик, посредством установленного в центре обслуживания опросного аппарата, участвует в опросе относительно удовлетворенности оказанной ему услугой;
- Во время встреч с налогоплательщиками и оказания им адресных услуг, налогоплательщику предлагается поучаствовать в опросе относительно удовлетворенности оказанной услугой;

- Опрос проводится по 5 бальной системе и определяется согласно следующей формуле:

$$S \text{ удовлетворенность} = (C5+C4) / (C5+C4+C3+C2+C1) * 100\%$$

S удовлетворенность – процент удовлетворенности

C5 – количество участников, оценивших услугу 5 баллами по 5-тибальной системе (полностью удовлетворенные услугой)

C4 – количество участников, оценивших услугу 4 баллами по 5-тибальной системе (удовлетворенные услугой)

C3 – количество участников, оценивших услугу 3 баллами по 5-тибальной системе (не высказавшие конкретного мнения об уровне услуги)

C2 – количество участников, оценивших услугу 2 баллами по 5-тибальной системе (частично не удовлетворенные услугой)

C1 – количество участников, оценивших услугу 1 баллом по 5-тибальной системе (не удовлетворенные услугой)

- Для показателя уровня удовлетворенности услугами, указанными в Правилах, применяется минимальный целевой показатель в 85%.
- Посредством панели администрирования, созданной в Электронном Налоговом Управлении Государственной Налоговой Службы, изучается мнение пользователей путем проведения электронных опросов по различным темам в адресном (индивидуальном) порядке (в соответствии со статусом, видом деятельности, видом налога, наличием объекта и другими параметрами налогоплательщика, обращением в центры обслуживания и т.д.) и по результатам осуществляются соответствующие мероприятия;
- На “Telegram” канале “@callcentre195” измеряется уровень удовлетворенности пользователей предоставляемыми услугами.
- Кроме того, в целях измерения уровня удовлетворенности услугами, оказываемыми в центрах обслуживания налогоплательщиков и посредством каналов обслуживания, созданы условия для проведения соответствующих SMS-опросов.
- В качестве дополнительных мер по выявлению уровня удовлетворенности оказываемыми услугами осуществляются телефонные звонки налогоплательщикам во время мониторинга центров обслуживания и других каналов обслуживания.
- В центрах обслуживания планируется также установка ящиков по сбору жалоб и предложений (пока установлен только в одном крупном центре).

На сегодняшний день Государственной налоговой службой оказывается порядка 70 электронных услуг, охватывающих различные сферы налогового администрирования, в том числе 26 видов услуг, связанных с постановкой на учет и снятии с учета.

В настоящее время в стадии разработки (создании соответствующего программного обеспечения) находятся следующие интерактивные электронные сервисы:

- Предварительное заполнение деклараций;
- Электронное налоговое консультирование;
- Исследование бизнес-среды и налоговой нагрузки;
- Рейтинг (Оценка налогового поведения);
- Услуга “Исследуй контрагентов”;
- Выдача следующих справок (автоматически, с проверкой подлинности по QR-коду):
 - О регистрации налогоплательщика в налоговом органе;
 - О статусе деятельности налогоплательщика;
 - Об обороте налогоплательщика;
 - Об обязательствах налогоплательщика;
 - О задолженности налогоплательщика по налогам и взносам по обязательному государственному социальному страхованию, страхованию от безработицы и обязательному медицинскому страхованию и т.д.

На основе накопленного опыта в сфере использования электронных услуг, а также с учетом международной практики была подготовлена методологическая основа для оказания электронных услуг всеми структурами, входящими в систему Министерства экономики. Эти Методические указания определяют:

- Организационные принципы;
- Механизмы разработки новых электронных услуг и усовершенствования, уже существующих;
- Ведение статистики электронных услуг;
- Основные показатели деятельности и порядок их расчета;
- Мониторинг электронных услуг.

В Методических указаниях особое внимание уделено сбору статистических данных, которые должны стать основой для анализа эффективности каждой электронной услуги.

Другим важным направлением Методических указаний является мониторинг, который позволит при изменении тех или иных показателей определить системные риски и заблаговременно предпринять надлежащие меры превентивного характера.

При наблюдении роста на 20% таких показателей как:

- средний период использования электронной услуги (по каждому типу электронных услуг);
- удельный вес попыток, завершенных вследствие применения ограничений (контроля) (по каждому виду ограничений);
- удельный вес попыток, завершенных по причине, вызванной пользователем (по каждой причине);
- среднее количество попыток использования (по каждому виду электронных услуг);
- удельный вес отказов по электронным услугам (по каждому виду отказов);
- среднее время выполнения электронных услуг (для каждого вида электронных услуг)

А также при наблюдении снижения таких показателей как:

- уровень использования электронных услуг (по каждой электронной услуге);
 - уровень удовлетворенности пользователей по электронным услугам;
 - полезность электронных услуг
- расследуются причины и принимаются необходимые меры.

По следующим показателям должно проводиться расследование, и в случае выявления основательных причин должны быть приняты соответствующие меры для того, чтоб подобное не повторялось в будущем:

- попытки, несостоявшиеся в результате технической ошибки до того, как услуга была завершена;
- попытки, завершённые пользователем по причине сложности использования;
- отзывы пользователей, выставивших оценку в 1 или 2 балла при оценивании электронной услуги.

В Методических указаниях также предусматривается определение основных показателей деятельности и их соответствие заявленным целям.

Целями по основным показателям деятельности для электронных услуг являются:

- Удовлетворенность – минимум 85%;
- Полезность услуги – минимум 97%;
- Удельный вес успешно завершившихся попыток – минимум 80%;
- Удельный вес попыток, завершившихся в результате технической ошибки – максимум 5%;
- Уровень использования электронных услуг – минимум 70%;
- Уровень цифровизации электронных услуг – минимум 75%;
- В том числе уровень полной автоматизации – минимум 45%.

Эти и другие показатели, предусмотренные Методическими указаниями, должны измеряться ежемесячно и ежегодно по поставщикам услуг.

РЕСПУБЛИКА АРМЕНИЯ

Основными подразделениями Комитета государственных доходов Республики Армения, вовлеченными в обслуживание налогоплательщиков, выступают:

- специализированное Управление по обслуживанию налогоплательщиков (далее - УОН), состоящее из 21 подразделения по обслуживанию налогоплательщиков, большей частью организованных по территориальному принципу. Отдельные подразделения УОН обслуживают крупных налогоплательщиков и плательщиков акцизного налога;
- Управление информационных технологий, обеспечивающее электронные услуги, оказываемые налогоплательщикам;

- Управление методологии и процедур администрирования, включающее в себя Центр обслуживания телефонных звонков налогоплательщиков (колл-центр).

1. УОН предоставляет налогоплательщикам более четырех десятков услуг (функций), утвержденных приказом председателя КГД РА, а также осуществляет функции учета налоговых обязательств налогоплательщиков, в том числе - государственной пошлины, ведение и хранения дел налогоплательщиков. Обслуживание налогоплательщиков со стороны УОН проводится в центрах обслуживания, которые обеспечивают комфортную среду для посетителей. В последние годы, с целью повышения обслуживания налогоплательщиков были усовершенствованы и оцифрованы ряд функций УОН.

В частности:

- разработана и внедрена электронная система возврата сумм подоходного налога для погашения процентов по ипотечным кредитам, полученным наемными работниками. В результате, 19-дневный срок, ранее предусмотренный для осуществления данной функции, сократился до нескольких часов;
- совместно со Службой принудительного исполнения судебных актов Минюста РА разработана и создана электронная платформа для обмена информацией электронным способом, вместо обмена по запросам в бумажном виде, что кардинально сократило сроки исполнения связанных услуг;
- на заключительном этапе находятся работы по внедрению подобной платформы для обмена информацией с Полицией РА и Службой пробации Минюста РА;
- ведутся работы по внедрению системы автоматизированного учета государственной пошлины, благодаря которой органы, уполномоченные на администрирование государственной пошлины, будут действовать в единой платформе и исключительно электронным способом. В результате сократятся риски ошибок и несоответствий, связанный с человеческим фактором;
- на заключительном этапе находится работа по созданию электронного архива, что облегчит не только хранение, но и обмен информации, ускорит выдачу информации по запросу;
- автоматизирован процесс учета и представления заявок на акцизные марки и контрольные знаки, в результате чего срок их выдачи налогоплательщикам сократился до трех рабочих дней.

Всего в 2021 г. число операций УОН по оказанию услуг составило около 1,4 млн. Примечательно, что центры УОН предоставляют услуги налогоплательщикам по принципу "единого окна" независимо от места регистрации или нахождения налогоплательщика. Стоит также заметить, что посредством средств массовой информации в период пандемии продвигались услуги, связанные с обслуживанием налогоплательщиков электронным способом без необходимости посещения центров обслуживания.

2. В настоящее время, КГД РА предоставляет большое количество различных электронных услуг, как посредством своего официального интернет-сайта, так и через иные электронные порталы. Среди этих услуг можно отметить как традиционные (например - электронные декларации, электронные счета-фактуры, электронные платежи), так и специфичные для РА, как, например, калькулятор стоимости таможенного оформления легковых автомобилей.

При этом большое внимание уделяется качеству оказываемых услуг и степени удовлетворенности налогоплательщиков относительно полученной услуги. В частности, для выяснения указанной степени удовлетворенности, со стороны КГД РА ежегодно проводятся социологические опросы, которые позволяют оценить ситуацию в области оказания интерактивных услуг и, при необходимости, внести необходимые улучшения.

Последний подобный опрос был проведен в онлайн режиме посредством официального интернет-сайта КГД РА в апреле 2022 года, в котором добровольно принял участие 641 участник. Вопросы касались всех сторон деятельности КГД РА, результаты опроса анализируются для принятия соответствующих корректирующих действий.

3. В 2021 г. колл-центр КГД РА обслужил свыше 225 тыс. телефонных и 555 электронных обращений налогоплательщиков, а также принял и дал ход 1240 жалобам и одному предложению. Для оценки и повышения качества оказываемых услуг в колл-центре КГД РА действует служба обратной связи, которая по окончании телефонного звонка позволяет налогоплательщикам оценить качество действий работника колл-центра. В 2021г. 76,5% налогоплательщиков, воспользовавшихся службой обратной связи, положительно оценили работу центра.

Таким образом в 2021 г. КГД РА в целом продолжил процесс дальнейшей автоматизации услуг по обслуживанию налогоплательщиков и связанных с ними функций. Несмотря на негативное влияние пандемии и других глобальных вызовов, особое внимание уделялось повышению качества услуг и удовлетворенности налогоплательщиков. С этой целью КГД РА регулярно проводил мониторинг международного опыта в сфере обслуживания налогоплательщиков на предмет его последующей адаптации и внедрения в Армении.

РЕСПУБЛИКА БЕЛАРУСЬ

Современное налоговое администрирование нацелено на построение комфортной налоговой системы, оперативно реагирующей на любые изменения, будь то корректировка законодательства или внедрение современных тенденций или инструментов в администрирование.

За последние годы налоговой службой Республики Беларусь сделаны серьезные шаги по улучшению качества предоставляемых плательщикам услуг. В первую очередь, за счет развития электронных сервисов, которые позволяют свести к минимуму посещение налоговых органов для исполнения налоговых обязательств, а также обеспечение предоставления качественных

услуг тем, кто предпочитает «контактные» формы взаимодействия. Для последних в стране на базе 37 налоговых инспекций созданы **центры обслуживания**, реализован принцип экстерриториальности оказания услуг, а сами налоговые услуги стандартизированы для того, чтобы можно было оказывать их одинаково качественно в любой точке страны.

Абсолютное большинство плательщиков (90,0%) положительно оценивают качество работы таких центров.

Вместе с тем, в приоритете развитие электронного налогового администрирования – оказание электронных услуг плательщикам.

Эти направления работы налоговых органов во многом определяются в диалогах с плательщиками, которые проводятся на открытых дискуссионных площадках.

Справочно: с 2013 года основной дискуссионной площадкой налоговых органов является Консультативный совет при МНС (далее – Совет МНС).

На это также нацелена работа **контакт-центра** налоговых органов, который за время своего функционирования зарекомендовал себя как информационный ресурс, востребованный среди плательщиков не только для получения информации о деятельности налоговых органов, но и внесения предложений по совершенствованию их работы.

По итогам 2021 года в контакт-центр поступило более 150 тысяч обращений. Большая часть их относится к применению норм налогового законодательства (111 тысяч обращений), вместе с тем вопросы функционирования электронных сервисов стали занимать существенную долю - 35 процентов (39 тысяч обращений).

При организации и планировании работы мы также учитываем результаты **ежегодных социологических исследований**, которые дают не только общую оценку удовлетворенности плательщиков оказанием услуг налоговыми органами, но и позволяют увидеть уровни их оценки в разрезе видов услуг.

Результаты опросов показали, что респонденты высоко оценивают работу налоговых органов. По итогам опроса в 2021 г. **85,0** процентов респондентов указали на высокий уровень удовлетворенности, в то время как в 2016 году этот показатель не достигал 57 процентов.

Респондентами также отмечен высокий уровень качества предоставления услуг.

В частности, согласно результатам исследования в 2021 году качество электронных сервисов налоговых органов высоко оценили плательщики – **84,3%** положительных отзывов. К слову, в 2016 году количество положительных высказываний по данному вопросу составляло лишь 24 процента, что и явилось толчком для активизации работы по развитию имеющихся и внедрению новых информационно-коммуникационных технологий в сферу налогового администрирования.

Налоговая система РБ использует шесть основных **информационных систем** (АИС "Расчет налогов", АИС "Учет счетов-фактур", АИС "УДФЛ", АИС "Контрольная работа", АИС "ККО" и АИС "КТА").

Автоматический анализ информации посредством информационных систем позволяет на ранней стадии находить несоответствия представленных данных и тем самым предотвращать потенциальные правонарушения. Плательщику при этом предоставляется право на добровольное исполнение налоговых обязательств без привлечения к административной ответственности. Это высоко ценится плательщиками, повышает их доверие к налоговым органам, ответственность по исполнению налоговых обязательств.

В текущем году на уведомления об исполнении налоговых обязательств отреагировало в виде добровольной корректировки налоговых обязательств **93 процента** плательщиков от количества всех плательщиков, которым такие уведомления были направлены (11 267 из 12 163 за 1 полугодие 2022; 23 617 из 24 704 за 2021 год), что указывает на высокий уровень их ответственности в части исполнения налоговых обязательств.

Справочно: суммарный эффект (сумма налогов, подлежащих доплате в бюджет, и сумма предотвращенного необоснованного возврата (зачета) НДС) от проведения последующего этапа камеральной проверки составил:

за 2021 год - 322,3 млн. рублей,

за 1 полугодие 2022 года – 192,9 млн. руб.

Доля добровольных поступлений от плательщиков, которым налоговыми органами направлены уведомления по результатам камерального контроля и мониторинга, в общей сумме поступлений по результатам контрольных мероприятий, составила за 2021 - 76,9%, 1 полугодие 2022 года – 73,2 %, что указывает на приоритет использования в контрольной работе дистанционной формы контроля, направленной на профилактику и упреждение нарушений.

МНС активно внедряет различные **электронные сервисы и электронные услуги** для плательщиков.

Наиболее востребованным из электронных ресурсов является **«Личный кабинет плательщика»**. В нём сосредоточены 59 электронных услуг для организаций, физических лиц и индивидуальных предпринимателей, 4 услуги представлены в личном кабинете нерезидента для иностранных организаций.

Для физических лиц в Личном кабинете плательщика реализован функционал **предварительного заполнения декларации** автоматически на основании сведений налоговых органов («pre-filling»). И если в первый год (2019 г.) использования данного ресурса было подано только порядка 5 процентов таких деклараций, то уже в текущем году – более 90 процентов.

В текущем году помимо данного способа МНС предложило физическим лицам альтернативный вариант формирования декларации, а именно, путем пошагового заполнения анкеты в личном кабинете плательщика. Физическое лицо отвечает на вопросы анкеты, а информационная система на основании его ответов формирует налоговую декларацию, которую физическое лицо через личный кабинет может направить в электронном виде в налоговый орган.

В планах внедрение «pre-filling» при заполнении налоговыми органами декларации по налогу при упрощенной системе налогообложения (УСН), а также при расчете земельного налога и арендной платы за земельные участки

для организаций. Такой же сервис планируется создать и по транспортному налогу.

Помимо того, что внедрение «pre-filling» позволяет сократить количество случаев декларирования неполных сведений о доходах и имуществе, оно значительно экономит время как плательщика, так и инспектора. Данный факт подтверждают результаты проведенного в 2021 году социологического исследования – **показатель временных затрат** на исполнение налоговых обязательств плательщиками (подача налоговых деклараций (расчетов) заявлений, посещение налогового органа (банка) для уплаты налогов и другое) в месяц снизился. Так, практически каждый второй плательщик (40,7%) уделяет этому **менее одного часа в месяц**, каждый третий (32,0%) – **от одного до трех часов**.

Для удобства плательщиков реализована возможность регистрации личного кабинета плательщика в режиме онлайн без посещения налогового органа с использованием процедуры идентификации через мобильных операторов А1 и МТС, а также межбанковскую систему идентификации.

Следует отметить, что развитие налоговой системы Республики Беларусь направлено по пути ее преобразования в клиентоориентированную службу с высоким качеством обслуживания плательщиков. Несмотря на достаточно высокий уровень оценок показателей удовлетворенности работой налоговых органов, МНС продолжает активно совершенствовать и развивать процессы налогового администрирования.

РЕСПУБЛИКА КАЗАХСТАН

1. Электронные госуслуги

Одним из приоритетных направлений органов государственных доходов Казахстана является автоматизация процессов оказания государственных услуг.

Создана **электронная инфраструктура** - «электронное правительство» посредством внедрения инноваций, сокращения количества документов, сроков получения услуг.

Важнейшим достижением в области автоматизации стало доведение количества **электронных** услуг до **99,2%** - это **39** услуг из **43** согласно Реестру всех госуслуг государственных органов.

Наиболее востребованными 81% являются:

- **«Прием налоговой отчетности»;**
- **«Представление выписок из лицевого счета налогоплательщика»;**
- **«Представление сведений об отсутствии (наличии) задолженности.**

Услуги оказываются по выбору налогоплательщиков одним из следующих способов:

- **бумажным способом в явочном порядке:** через Центры оказания услуг, единый провайдер госуслуг – Госкорпорацию «Правительство для граждан» и отделения Казпочты;

■ **электронным способом:** через Порталы, мобильные приложения Комитета и банков, портал «электронного правительства».

2. Центры оказания госуслуг

Услуги непосредственно оказываются через **Центры оказания госуслуг** территориальных органов государственных доходов, обслуживаются налогоплательщики посредством использования **электронных систем управления очередью**.

Преимущества систем:

- время ожидания – **2** мин, обслуживания – **7** мин;
- системы подключены к Ситуационному центру для мониторинга очередей в режиме реального времени;
- «онлайн» бронирование очередей через портал Комитета и приложение «e-Salyq Azamat».

Для своевременного и качественного информирования налогоплательщиков о деятельности органов государственных доходов в регионах активно проводятся мероприятия:

- **«Дни открытых дверей», онлайн-конференции;**
- **обучающие видеоролики, прямые эфиры;**
- **аудио-оповещение** в торговых домах, рынках;
- **макеты с QR-кодами «Меморис»** размещение в общественных местах;
- информирование граждан посредством голосового IVR;
- **«Приемная на дороге»** в отдаленных сельских округах;
- **иные мероприятия.**

Стремительно повышается уровень сотрудничества с госорганами, банками, представителями бизнеса, с начала года количество обращений в центры сократилось на **46%**.

3. Контакт-центры

Для оказания разъяснительной помощи налогоплательщикам по своевременному и качественному исполнению налоговых обязательств действует **Контакт – Центр**, прием звонков через **Единую линию «1414»**.

Наиболее часто поступающие вопросы:

- **21% «Налоги физических лиц»;**
- **17% «Арест счетов»;**
- **13% «Заполнение налоговой отчетности».**

С июля текущего года Контакт-центром **оказываются услуги по сведениям, составляющим налоговую тайну**.

Идентификация абонентов проводится по **смс-паролю** через базу «мобильных граждан».

Удовлетворенность работой центра достигает **97%**.

4. Электронные сервисы оказания госуслуг

Сегодня госуслуги можно получить посредством использования **мобильных технологий**.

Для **физических лиц** доступно мобильное приложение «**Электронный налоговый кошелек**» - «**E-Salyq Azamat**».

Преимущества сервиса:

- исчисление и оплата платежей;
- предоставление популярных **сервисов**:
 - «**Электронный налоговый кошелек**»;
 - «**Объекты налогообложения и корректировки**»;
 - «**Сервисы о задолженности, предстоящих платежах**»;
 - «**Подача Деклараций**» всеобщего декларирования.

Активных пользователей приложения - более **1,5** млн.

Для **предпринимателей** действует приложение «**E-Salyq Business**», количество пользователей более **400** тыс.

Преимущества сервиса:

- регистрация в качестве ИП;
- выдача чеков ККМ;
- исчисление, оплата платежей, погашение задолженности;
- получение уведомлений налоговых органов;
- прекращение деятельности ИП в упрощенном порядке;
- подача Деклараций.

Для оперативной помощи налогоплательщикам и получению обратной связи запущен цифровой налоговый консультант **Чат-бот в Telegram**, пользуются ботом с использованием Qr-кода, который автоматически переводит на приложение «SalyqBot».

В чат-боте реализованы следующие популярные сервисы:

- **рассылка push-сообщений** с напоминанием о предстоящих сроках подачи отчетности, уплаты налогов;
- **опросник** в целях определения качества оказания услуг;
- **соцопрос** по оценке качества работы органов государственных доходов путем применения **QR-кода**;
- **сервис оперативной помощи** налогоплательщикам по разблокировке счетов.

5. Интерактивное информирование населения (sms, email-рассылки)

Успешно внедрен **сервис информирования налогоплательщиков** путем **sms** и **email-рассылок**. Данный сервис позволяет автоматически напоминать о предстоящих сроках уплаты налогов, сдачи деклараций, имеющейся налоговой задолженности, сообщать о нововведениях.

6. Сотрудничество с Банками при оказании госуслуг

Активно развивается сотрудничество с крупнейшими банками по оказанию услуг **через мобильные приложения банков** по принципу «быстро, доступно, своевременно».

На сегодня в мобильных приложениях «Kaspi.kz», «Halyk» наиболее востребованные услуги и сервисы:

- «**Регистрация ИП**»;
- «**Налоги**», «**Платежи для ИП**»;
- **Push-сообщения** о наличии налоговых обязательств.
- «**Прием налоговой отчетности**»;
- **Топ 10 вопросов**.

В целом, цифровые сервисы пользуются широким спросом у казахстанцев, сегодня по количеству электронных услуг мы наблюдаем положительные изменения, в том числе рост использования электронных услуг на других цифровых платформах Казахстана.

7. Сотрудничество с Вузами Сотрудничество ведется и с Вузами в рамках заключенных **Меморандумов о взаимном сотрудничестве** для обмена опытом в сфере подготовки кадров, осуществления мероприятий по разъяснению законодательства по налоговым, таможенным вопросам. Проводятся лекции, семинары, совместные исследования в сфере международных отношений, финансов, экономики, с демонстрацией цифровых продуктов органов государственных доходов.

8. Проведение конкурсов «Лучшее УГД», «Лучший налогоплательщик», «Лучший участник внешне-экономической деятельности» В целях стимулирования субъектов предпринимательской деятельности для добровольного, своевременного исполнения налоговых обязательств по уплате налогов, проводятся конкурсы по номинациям: **«Лучшее Управление государственных доходов», «Лучший работник Центра оказания услуг», «Лучший налогоплательщик», «Лучший участник внешне-экономической деятельности».**

Достижения предприятий, успешно работающих в различных отраслях экономики, отмечаются наградами – это свидетельство того, что лауреаты строго соблюдают законодательство Республики Казахстан, внося наибольший вклад в формирование бюджета.

9. Заключительная часть

В современном мире **цифровые технологии** играют приоритетную роль в развитии экономики стран.

Основное направление развития Казахстана - **переход на проактивное государство**. Это усовершенствование системы электронного, мобильного правительства, оптимизация сферы предоставления госуслуг, перевод бизнес-процессов госорганов в цифровой формат для качественного и своевременного исполнения налоговых обязательств. На сегодня приоритетной задачей стран Содружества становится активизация сотрудничества и обмен опытом **в сфере инноваций**.

КЫРГЫЗСКАЯ РЕСПУБЛИКА

Государственная налоговая служба Кыргызской Республики, помимо сбора налогов и страховых взносов, на постоянной основе проводит работу, направленную на совершенствование и повышение качества оказываемых налоговых услуг и создание максимально благоприятных условий для налогоплательщиков.

На протяжении 10 лет работает **Call-центр** Налоговой службы по номеру 116. Call-центр – это информационно-справочная служба по обслуживанию налогоплательщиков для предоставления достоверной и оперативной информации в области налогового законодательства. Звонки бесплатны для абонентов.

Также для улучшения качества обслуживания налогоплательщиков в 52 территориальных налоговых органах созданы «Единые окна», 2 сервисных центра в ТРК «Дордой», один сервисный центр в КПП Сосновка и 18 пунктов выдачи патентов в торговых центрах, рынках, городах и районах. Для удобства налогоплательщиков была модернизирована работа «Единых окон» в УГНС по Первомайскому и Свердловскому районам г. Бишкек, где обслуживание налогоплательщиков производится в порядке «Электронной очереди», а также для удобства налогоплательщиков оборудована зона самообслуживания с установленными компьютерами и принтерами.

Сотрудники «Единых окон» своевременно и качественно представляют разъяснения по вопросам налогообложения, уплаты страховых взносов, порядку регистрации(перерегистрации), прекращения деятельности, в том числе по фискализации налоговых процедур и иным вопросам, относящимся к работе Единого окна, т.е. гражданам и налогоплательщикам предоставляется весь комплекс налоговых услуг, что облегчает и существенно сокращает время по исполнению налоговых обязательств.

С ноября 2021 года работает **Центр обслуживания предпринимателей** г. Бишкек (ЦОП).

В ЦОПе города Бишкек предприниматели могут получить все виды консультаций, в том числе:

- регистрация (перерегистрация), учетная регистрации, регистрация прекращения деятельности, регистрация и аннулирования регистрации налогоплательщиков по налогу на добавленную стоимость;

- прием отчетности по налогам, неналоговым платежам и страховым взносам, регистрация в «Кабинете налогоплательщика» (для пользования налоговыми услугами в электронном варианте);

- выдача патентов и страховых полисов, электронного патента и продление срока их действия;

- выдача справок о налоговой регистрации для открытия счета в банке, об отсутствии задолженности;

- предоставление консультаций по вопросам налогообложения, страховых взносов, в том числе по компонентам фискализации налоговых процедур и другим вопросам.

Помимо Налоговой службы в Центре обслуживания предпринимателей свои услуги оказывают 9 государственных органов и ряд государственных организаций.

Сайт Налоговой службы www.sti.gov.kg позволяет налогоплательщикам и всем заинтересованным посетителям получать самые свежие новости в сфере налогообложения, знакомиться с различными объявлениями и другими информационными материалами, которые постоянно обновляются.

Предусмотрен ряд онлайн услуг, которые дают возможность налогоплательщикам проверить свой ИНН и регистрацию как налогоплательщика. Можно воспользоваться калькулятором по исчислению налога на имущество. Работает сервис поиска акцизной марки, движения счетов-фактур, проверки их на достоверность. У налогоплательщика есть

возможность узнать, действительно ли инспектор получил предписание на проверку.

«Личный кабинет налогоплательщика» Salyk.kg позволяет гражданам бесплатно пользоваться налоговыми услугами онлайн.

Эта услуга удобна для налогоплательщиков, т.к. она сокращает время и позволяет онлайн сдать отчетность, в том числе налоговую декларацию, уплачивать налоги, за патент и страховой полис, подать заявление, получать справки, переписываться с ГНС, а также пользоваться другими онлайн услугами ГНС.

В настоящее время физические лица – налогоплательщики любого региона страны могут уплатить налоги через интернет-банкинг, платежные и POS-терминалы, в любой день и в любое время суток.

Уплата налогов с использованием таких инновационных технологий осуществляется в целях увеличения безналичных платежей и упрощения процедуры уплаты налогов в стране, а также обеспечения максимальной прозрачности деятельности налоговых органов.

Э-патент

В настоящее время патент на осуществление экономической деятельности и страховой полис можно приобрести одним документом как в бумажном варианте, так и в электронном виде.

Для того, чтобы приобрести документ онлайн, можно воспользоваться электронным сервисом «Э-патент» epatent.gov.kg.

Оплату при этом можно произвести безналично, с помощью различных электронных кошельков, карт, терминалов или онлайн-банкинга.

Налоговой службой проводится постоянная работа по оптимизации и укреплению налогового законодательства, его практической реализации, а также по разъяснению его среди налогоплательщиков и населения республики, подготовка различной соответствующей печатной продукции.

Кроме того, налоговыми органами ведется активная работа по сближению с налогоплательщиками, установлению партнерских, доверительных отношений.

Особое внимание уделяется вопросам создания благоприятных условий при исполнении налогоплательщиками налоговых обязательств, где в течение последних лет Налоговой службой реализован ряд реформ, проводимые в рамках модернизации и автоматизации налоговой службы и позволившие перевести налоговое администрирование на более высокий, современный уровень оказания услуг налогоплательщикам.

Реализация проекта фискализации позволяет оптимизировать сервисное обслуживание ГНС, качественно защищать интересы налогоплательщиков, обеспечить доступ к современным цифровым возможностям в соответствии с мировыми тенденциями.

Так, в настоящее время в рамках запущенного с 1 июля 2020 года цифровизации налоговых процедур «СМАРТ Салым» в системе налогового администрирования внедрены и работают ряд масштабных проектов.

Внедрены такие компоненты, как информационная система «Электронный счет-фактура», автоматизированная система управления

автозаправочной станцией, электронный товарно-транспортная накладная, ККМ-онлайн, маркировка товаров средствами цифровой идентификации, АИС «Сводный пост» на пунктах учета товаров».

«СМАРТ Салым» объединяет все направления фискализации, реализуемые на данный момент в налоговой сфере. Это новый подход к налогообложению, который предполагает поступление каждого сома налогов в бюджет республики и рациональное использование средств во благо страны. Это есть вклад (Салым) в будущее Кыргызстана.

Реализация проекта фискализации позволяет оптимизировать сервисное обслуживание ГНС, качественно защищать интересы налогоплательщиков, обеспечить доступ к современным цифровым возможностям в соответствии с мировыми тенденциями.

Электронный счет-фактура

С 1 июля 2020 года плательщики НДС, импортеры и экспортеры товаров перешли на обязательное применение электронных счетов-фактур (ЭСФ). С 1 апреля 2022 года ЭСФ стали применять налогоплательщики, у которых годовой оборот превышает 8 млн сомов.

ЭСФ становится инструментом, правильное использование которого с максимальным эффектом отразится на существенном сокращении объема теневой экономики, следовательно, и на значительном росте поступлений в республиканский бюджет. На сегодня ЭСФ пользуются более 25 тыс. субъектов.

АСУ АЗС

С 1 июля 2020 года автозаправочные станции, в том числе автомобильные газозаправочные и газонаполнительные компрессорные станции, работают на основе автоматизированной системе управления.

АСУ интегрирована с ККМ-онлайн для того, чтобы заправка топлива клиенту была возможна только после факта оплаты и выхода кассового чека, так как не сработает сигнал о выдаче нефтепродукта на топливораздаточной колонке АЗС. На сегодняшний день АСУ установлена во всех действующих 1004 АЗС.

ЭТТН

Электронная товаротранспортная накладная – электронный документ, который содержит сведения о товаре, отправителе, получателе и транспортном средстве, осуществляющем доставку, и иные сведения.

Несомненным преимуществом ЭТТН является ее оперативность, что позволит субъектам предпринимательства обмениваться электронным документом (в т.ч. корректировочным) с контрагентами за считанные минуты, тогда как ранее пересылка оригинальных (бумажных) документов контрагенту занимала дни и даже недели.

В числе других плюсов – сокращение затрат на канцелярские и почтовые расходы в связи с переходом на безбумажную форму работы, а также возможность оптимизировать свой внутренний документооборот и улучшить качество управления

С 1 июля 2020 года ЭТТН применяют нефтетрейдеры, с 15 мая 2022 года – субъекты, занимающиеся оборотом маркированной продукции, нефти и нефтепродуктов.

Маркировка товаров

Маркировка на алкогольную и табачную продукцию на территории КР введена с 1 июля 2021 года.

Маркировка товаров представляет собой уникальную последовательность символов в машиночитаемой форме, представленную в виде штрихового или дата-матрикс кода, содержащего информацию об индикаторе каждой единицы товара.

Это поможет отследить весь путь товара от изготовителя до конечного потребителя, создаст условия для развития отечественного бизнеса, защитит население от некачественных товаров, а также обеспечит беспрепятственную поставку маркированных товаров в страны-члены ЕАЭС.

А с 1 января 2022 года введен запрет на оборот немаркированной алкогольной и табачной продукции на территории страны.

С января 2022 года ГНС проводит пилотный (экспериментальный) проект по цифровому администрированию акцизного налога по подакцизным товарам, подлежащим обязательной или добровольной маркировке на территории страны.

С 1 сентября 2021 года функционирует мобильное приложение «Текшер», через которое можно определить подлинность происхождения маркированных товаров.

Сводный пост

С января 2021 года на пунктах учета товаров используется информационная система «Сводный пост» при учете товаров, ввозимых на территорию Кыргызской Республики из стран – членов ЕАЭС.

Благодаря работе системы «Сводный пост» импортеры, ввозящие товары из стран – членов ЕАЭС, оформляют сопроводительные накладные в онлайн формате независимо от того, где они находятся, а также получают справки с налогового органа на ввоз товара посредством «личного кабинета» на сайте ГНС.

ККМ

ГНС проводит работу по внедрению ККМ, отвечающих новым техническим требованиям.

На сегодняшний день по стране используются более 50 тыс. контрольно-кассовых машин.

Кроме того, в целях стимулирования граждан требовать контрольно-кассовые чеки с QR-кодом при проведении денежных расчетов, осуществляемых при торговых операциях или оказании услуг посредством наличных денег и платежных банковских карточек, на всей территории Кыргызской Республики с мая т.г. стартовала стимулирующая лотерея «Требуй чек – выиграй приз!».

Участие в лотерее осуществляется через специальное мобильное приложение «Салык чек», которое доступно пользователям всех моделей

смартфонов и айфонов. В настоящее время количество пользователей достигло 110 тысяч участников.

Налоговой службой проводится постоянная работа по оптимизации и укреплению налогового законодательства, его практической реализации, а также по разъяснению его среди налогоплательщиков и населения республики, подготовка различной соответствующей печатной продукции.

Кроме того, налоговыми органами ведется активная работа по сближению с налогоплательщиками, установлению партнерских, доверительных отношений.

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

Одним из ключевых направлений деятельности ФНС России является совершенствование качества предоставления государственных услуг и сервисов. Для этого ФНС России важно получать обратную связь от граждан, получающих государственные услуги.

Федеральной налоговой службой (Российская Федерация) на постоянной основе осуществляется контроль достижения значений целевого показателя, установленного указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601 «Уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных услуг – не менее 90%».

По результатам 2021 года получено более 8,5 млн. оценок граждан по результатам предоставления государственных услуг ФНС России, среднероссийский показатель уровня удовлетворённости граждан качеством предоставления государственных услуг территориальными налоговыми органами составил 99,51%.

ФНС России использует пять способов сбора обратной связи в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и с помощью телекоммуникационных устройств:

- 1) письменно (по почте или по факсу);
- 2) онлайн сервисы без электронной подписи.

Так, сервис «Обратиться в ФНС» работает со всеми типами налогоплательщиков. В качестве еще одного узла обратной связи используется Личный кабинет налогоплательщика.

- 3) единый портал государственных и муниципальных услуг;
- 4) лично или через уполномоченного представителя в рамках приема граждан;
- 5) по телефонам справочной службы.

Кроме того, на базе ФНС России создан и дорабатывается интерактивный помощник «Таксик», функционирующий на интернет-портале ФНС России в виде умного чат-бота, который предусматривает нативный способ сбора обратной связи с широким технологическим арсеналом: лингвистический анализ сообщений пользователей, алгоритмы нейронных сетей, технологии big data, машинное обучение.

Контроль качества обслуживания налогоплательщиков, обратившихся непосредственно в территориальные налоговые органы, осуществляется в ФНС России посредством интерактивного сервиса «QR-анкетирование» .

По результатам 2021 года посредством сервиса «QR-анкетирование» получено более 3,7 млн. оценок качества обслуживания, из них 99,88% положительных.

Кроме того, с 2018 года функционирует Лаборатория пользовательского тестирования ФНС России.

Деятельность Лаборатории направлена на достижение следующих результатов:

- оптимизация форматов налоговых документов;
- повышение качества предоставления государственных услуг и улучшения имиджа налоговых органов.
- усовершенствование действующих и разработка качественно новых интерактивных сервисов ФНС России;

Вместе тем, формируются новые направления по совершенствованию механизмов взаимодействия с налогоплательщиками и развития инструментов обратной связи.

Распоряжением Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2021 г. № 3878-р ФНС России включена в состав участников эксперимента по апробации инструментов, обеспечивающих внедрение принципов клиентоцентричности в государственном управлении (далее – эксперимент), проводимого в рамках реализации инициативы социально-экономического развития России до 2030 года «Государство для людей», утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 6 октября 2021 года № 2816-р, и соответствующего федерального проекта «Государство для людей» (далее – федеральный проект).

Реализация федерального проекта и эксперимента направлены на переход к клиентоцентричной модели государственного управления и организации государственных функций и услуг, основанных на обеспечении эффективного и комфортного взаимодействия гражданина и государства за счёт постоянного сбора и анализа обратной связи, исследования актуальных потребностей и пользовательского опыта граждан.

Одновременно с этим, в мае 2022 года ФНС России приняла Манифест (Перспектива 2030), содержащий описание образа будущего ФНС России (далее – Манифест 2030).

Манифест 2030 направлен на реализацию следующих задач:

- создание инструментов и сервисов, позволяющих сделать налоговые расходы прозрачными;
- создание правил, поощряющих открытость, добросовестность и честность;
- создание среды, в которой ФНС России и налогоплательщики взаимопредсказуемы и доверяют друг другу;
- создание адаптивных систем, сервисов и услуг, позволяющих максимально снизить издержки налогоплательщиков;

- включение инструмента обратной связи в каждый процесс, сервис и услугу;

- сбор обратной связи на постоянной основе в целях своевременного реагирования на несовершенства, исправления ошибок и недопущения их в будущем.

В целях реализации положений Манифеста 2030, федерального проекта «Государство для людей» и внедрения принципов клиентоцентричности в культуру налоговых органов приказом ФНС России от 15 июня 2022 г. № ЕД-7-30/490@ утверждена Декларация человекоцентричности ФНС России (далее – Декларация).

Назначены 84 заместителя руководителя управления ФНС России по субъекту Российской Федерации, ответственные за реализацию положений Декларации и внедрение принципов клиентоцентричности в деятельность налоговых органов Российской Федерации.

Для развития доверительных отношений с налогоплательщиками Декларацией предусматривается:

- создание комфортной среды взаимодействия за счет постоянного изучения актуальных потребностей и совершенствования пользовательского опыта;

- разработка и реализация эффективных, удобных решений, исходя из конкретных жизненных ситуаций;

- поощрение и развитие обратной связи, как инструмента непрерывного совершенствования деятельности и оперативного устранения проблем;

- развитие единой экосистемы государственных услуг и функций;

- внедрение правил простого и понятного взаимодействия.

РЕСПУБЛИКА ТАДЖИКИСТАН

Налоговое администрирование в Республике Таджикистан активно реформируется, в том числе в соответствии с международными направлениями в этой области. Так, в соответствии с Программой развития налогового администрирования на 2020-2025 годы, принятой Правительством, одним из приоритетных направлений реформ является повышение качества налоговых услуг, и в целом, цифровизация налогового администрирования.

Целями проводимых реформ определены достижение инвестиционных и социальных эффектов, в том числе повышение уровня добровольной уплаты налогов и налогового потенциала страны. Достижение указанных целей предполагает создания и усовершенствования нормативного обеспечения, усиления кадрового потенциала, широкого внедрения цифровых технологий и сервисов.

Вместе с тем, при всей значимости всех указанных направлений, особая роль принадлежит процессам цифровизации налогового администрирования, так как цифровизация налогового администрирования затрагивает все вышеперечисленные категории. Также, нами учитывается, что цифровизация налогового администрирования как часть общего процесса цифровизации, должна проходить с цифровизацией хозяйственно-экономических процессов в

целом. В связи с этим такие понятия как налоговое обслуживание и налоговый сервис не могут рассматриваться как обособленные и поэтому все сервисы налогового администрирования и их обеспечение должны быть интегрированы на уровне всей Республики и по мере необходимости в рамках участия страны в процессах по международному сотрудничеству.

В целом, указанные направления и подходы позволят вывести налоговое администрирование в Республике Таджикистан на качественно новый уровень.

Налоговый кодекс, Единый стандарт обслуживания налогоплательщиков, а также другие соответствующие нормативно- правовые документы Республики Таджикистан служат правовой основой для организации и осуществления обслуживания налогоплательщиков в стране.

В целях создания благоприятной предпринимательской и инвестиционной среды, а также оказания качественной и современной услуги гражданам и налогоплательщикам, упрощения исполнения налоговых обязательств, в соответствии со статей 167 Налогового кодекса Республики Таджикистан «Единый стандарт обслуживания налогоплательщиков» усовершенствован и утверждён в новой редакции.

Важным моментом в этом направлении деятельности является то, что согласно положениям Единого стандарта ежегодно, на основе разработанных критериев качества услуг, проводится оценка деятельности налоговых органов, что очень существенно в целях совершенствования и улучшения деятельности по обслуживанию граждан и налогоплательщиков.

Налоговым комитетом, при поддержке партнёров по развитию, подготовлена компьютерная программа «Интегрированная информационная система управления налогами» (ИИСУН), которая способствовала оцифровать процесс госрегистрации субъектов предпринимательства, подачу налоговой декларации, электронную оплату налогов, электронное выставление счетов-фактур по НДС, формирование предварительно заполненных деклараций и перекрёстное сопоставление информации третьей стороны.

«Интегрированная информационная система управления налогами» соответствует государственным стандартам информационных технологий и взаимодействует с Информационной системой управления финансами Министерства финансов Республики Таджикистан.

Для сотрудников Налогового комитета в «Интегрированной информационной системе» доступен широкий спектр автоматизированных статистических отчётов, позволяющий на регулярной основе проводить анализ внешней среды и интерпретацию внешних и внутренних данных, включая конкретные исследования восприятия налогоплательщиков.

Налоговый комитет в рамках Программы развития налогового администрирования на 2020-2025 годы планирует расширить и усовершенствовать «Интегрированную информационную систему», что позволит представить налогоплательщикам дополнительные услуги и улучшить их качество.

Хотелось бы подчеркнуть, что для упрощения процесса подачи налоговой отчётности и сокращения частоты контактов налогоплательщиков

с налоговыми органами, начиная с 2016 года в Таджикистане была внедрена практика автоматического заполнения и подачи налоговых деклараций.

Начиная с 2007 года официальный сайт Налогового комитета используется гражданами, налогоплательщиками и инвесторами как единый информационный источник по налоговым вопросам. В целях повышения правовой осведомлённости налогоплательщиков и инвесторов, а также содействия по исполнению налоговых обязательств, на сайте Налогового комитета размещены около 80 видов электронных услуг, обучающие видеоролики и другая информация, необходимая для осуществления успешной предпринимательской деятельности в Республике Таджикистан.

Пандемия COVID-19 показала, что цифровые технологии имеют решающее значение для обеспечения непрерывности работы в период социального дистанцирования.

Налоговый комитет, опираясь на достижения в рамках Программы развития налогового администрирования, намерен продолжить улучшать качество услуг для налогоплательщиков за счёт автоматизации, улучшения доступа к электронным услугам в налоговых инспекциях, усиления мониторинга обратной связи с налогоплательщиками.

Действия, необходимые для достижения желаемых результатов в этом направлении включают следующие шаги:

- увеличение количества удалённых и экстренных служб для налогоплательщиков;
- расширение и модернизацию информационно-коммуникационных технологий и технической инфраструктуры;
- расширение консультационных услуг для налогоплательщиков в Контакт-центре;
- закупку и установку оборудования для терминалов электронного декларирования в налоговых инспекциях;
- подготовку сотрудников по использованию прикладных программ для оказания электронных услуг, использованию информационно-коммуникационных технологий и программированию.

Важно отметить, что в Республике Таджикистан с 1 января 2022 года введён в действие Налоговый кодекс в новой редакции, положения которого в первую очередь направлены на дальнейшее совершенствование налогового администрирования, создание благоприятной среды для налогообложения и привлечения инвестиций, создание новых рабочих мест, а также укрепление промышленного и экспортного потенциала страны и внедрение цифровых технологий.

В этих целях перечень налогов в новом Налоговом кодексе сокращён с 10 до 7 видов. Кроме того, снижены ставки налога на прибыль, налога на добавленную стоимость и социального налога.

В Налоговом кодексе в новой редакции предусмотрены правовые основы внедрения современных электронных услуг, таких как электронные фискальные чеки, электронный обмен информацией, дистанционное обслуживание через электронную торговую площадку, система электронного кодирования товаров.

Иными словами, основной целью нового Кодекса является поддержка бизнеса за счёт развития налогового администрирования, совершенствования и расширения электронных услуг гражданам и налогоплательщикам, цифровизация деятельности налоговых органов и реализации общегосударственных стратегических целей.