

**КООРДИНАЦИОННЫЙ СОВЕТ
РУКОВОДИТЕЛЕЙ НАЛОГОВЫХ СЛУЖБ
ГОСУДАРСТВ – УЧАСТНИКОВ СНГ**

**ИНФОРМАЦИЯ
О МЕТОДАХ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С НАЛОГОПЛАТЕЛЬЩИКАМИ,
ПРИМЕНЯЕМЫХ НАЛОГОВЫМИ АДМИНИСТРАЦИЯМИ
ГОСУДАРСТВ – УЧАСТНИКОВ СНГ**

Москва, 2019 год

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. Организация работы с налогоплательщиками в налоговых органах государств – участников СНГ: нормативно-правовые и практические аспекты	4
2. Основные направления работы с налогоплательщиками в государствах – участниках СНГ	15
2.1. Электронные сервисы и услуги для налогоплательщиков	15
2.2. Единый контакт-центр и МФЦ	32
2.3. Работа инспекций и внедрение фирменного стиля в налоговых органах	37
2.4. Информирование налогоплательщиков и повышение уровня налоговой грамотности населения	41
3. Мониторинг качества услуг, предоставляемых налогоплательщикам в государствах – участниках СНГ	53
3.1. Повышение результативности и эффективности предоставляемых услуг	53
3.2. Повышение квалификации сотрудников налоговых органов государств – участников СНГ	64
4. Дальнейшие направления и перспективы взаимодействия налоговых органов с налогоплательщиками в государствах – участниках СНГ	70
Заключение	77

ВВЕДЕНИЕ

В современных условиях одним из приоритетов для налоговых органов государств – участников СНГ является формирование отношений с налогоплательщиками, построенных на взаимном доверии и сотрудничестве. Конечной целью является переход к добровольному соблюдению налогоплательщиками своих налоговых обязательств без использования налоговыми органами традиционных методов принуждения и контроля.

Внедрение налоговых сервисов будет содействовать выполнению налоговых обязательств налогоплательщиков. Это позволит не только экономить временные и трудовые затраты налогоплательщиков, но и повысить эффективность налогового администрирования.

В этой связи особое значение приобретает деятельность налоговых органов, направленная на работу и взаимодействие с налогоплательщиками, информирование их об особенностях налоговой системы, улучшение имиджа налоговых органов.

В соответствии с направлениями деятельности, определенными Положением о Координационном совете руководителей налоговых служб государств – участников СНГ (КСРНС СНГ), утвержденным Решением Совета глав правительств СНГ от 31 мая 2001 года, КСРНС СНГ в целях обмена информацией о практическом опыте в области оказания услуг для налогоплательщиков, а также выработки подходов по совершенствованию форм и методов работы с налогоплательщиками в государствах – участниках СНГ систематически анализирует ход совершенствования национальных налоговых систем в отношении регулирования системы обслуживания налогоплательщиков и осуществляет подготовку предложений по их совершенствованию и гармонизации.

В представленной Информации отражены основные направления работы с налогоплательщиками в государствах – участниках СНГ, в том числе предоставление услуг в электронном виде, позволяющих снизить временные затраты налогоплательщиков и сделать взаимодействие с налоговыми органами максимально удобным и комфортным, рассмотрены виды проводимой информационно-разъяснительной работы и мероприятия по повышению уровня налоговой грамотности населения, оценке доступности налогоплательщикам оказываемых услуг, повышению квалификации сотрудников налоговых органов государств – участников СНГ и дальнейшие направления и перспективы взаимодействия налоговых органов с налогоплательщиками.

Информация подготовлена КСРНС СНГ на основе материалов, представленных государствами – участниками СНГ.

1. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С НАЛОГОПЛАТЕЛЬЩИКАМИ В НАЛОГОВЫХ ОРГАНАХ ГОСУДАРСТВ – УЧАСТНИКОВ СНГ: НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ И ПРАКТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ

Приоритетной целью налоговых органов государств – участников СНГ является обеспечение добровольного соблюдения налогоплательщиками налогового законодательства за счет создания комфортных условий и среды для исполнения ими своих налоговых обязательств.

Регулирование системы обслуживания налогоплательщиков закреплено в государствах на законодательном уровне, что отражает приоритетность и важность сервисной составляющей в деятельности налоговых органов.

Оказание государственных услуг в электронном виде в **Азербайджанской Республике** предусмотрено Указом Президента Азербайджанской Республики от 23.05.2011 года № 429 «О некоторых мерах в области организации оказания электронных услуг государственными органами и публичными юридическими лицами, учрежденными Президентом Азербайджанской Республики». Перечень электронных услуг, которые предоставляются налоговой администрацией Азербайджанской Республики, закреплено постановлением Кабинета Министров Азербайджанской Республики от 24 ноября 2011 года № 191 «Об утверждении «Правил оказания центральными органами исполнительной власти электронных услуг по конкретным сферам» и «Перечня видов электронных услуг».

Помимо этого, с целью обеспечения исполнения Указа Президента Азербайджанской Республики «Об утверждении «Правил формирования, ведения, интеграции и архивации государственных информационных ресурсов и систем» и некоторых мерах, связанных с электронным правительством» от 12.09.2018 № 263, решением коллегии Государственного Агентства по оказанию услуг гражданам и социальным инновациям при Президенте Азербайджанской Республики были утверждены «Технические требования по формированию, ведению, интеграции и архивации государственных информационных ресурсов и систем», «Правила регистрации электронных услуг, оказываемых центральными и местными органами исполнительной власти, юридическими лицами, находящимися в собственности государства и контрольный пакет долей (акций) которых принадлежит государству, публичными юридическими лицами, созданными от имени государства» и «Требования по организации и оказанию электронных услуг, оказываемых центральными и местными органами исполнительной власти, юридическими лицами, находящимися в собственности государства и контрольный пакет долей (акций) которых принадлежит государству, публичными юридическими лицами, созданными от имени государства».

С целью стимулирования добровольного исполнения налоговых обязательств путем предоставления налогоплательщикам доступных и качественных услуг и оптимального использования ресурсов,

совершенствования нормативной базы и формирования позитивного имиджа н налоговых органов были утверждены «Правила организации деятельности центров обслуживания налогоплательщиков» и «Правила использования в налоговых органах каналов предоставления услуг».

«Правила организации деятельности центров обслуживания налогоплательщиков»:

- определяют время работы центров в соответствии с интенсивностью обращений налогоплательщиков;
- на основании прогноза определяют рабочую нагрузку центров и уровень вовлеченности работающих там представителей налоговых органов;
- детально определяют процедуры приема и оказания услуг лицам, обратившимся в центр, в том числе услуг, обработка которых производится непосредственно в самом центре;
- определяют процедуру оценки уровня знаний и профессиональной подготовки представителей налоговых органов, дальнейшего требования к их подготовке;
- определяют показатели, применяемые для анализа деятельности центров, и механизм их подсчета;
- определяют механизм мотивации представителей налоговых органов на основе качественных и количественных показателей.

На основании «Правил использования в налоговых органах каналов предоставления услуг», используемых налоговыми органами для информирования и просвещения налогоплательщиков:

- была определена стратегия использования каналов предоставления услуг, в том числе: отправление писем; проведение встреч с налогоплательщиками; оказание адресных услуг следующим налогоплательщикам: недавно зарегистрированным; возобновившим (приостановившим) деятельность; сменившим систему налогообложения; не предоставившим декларацию за последний отчетный период или представившим ее с опозданием; налогоплательщикам, к которым относятся произошедшие в налоговом законодательстве (администрировании) изменения;
- определен механизм оценки (мониторинга) качества услуг, предоставленных посредством каждого канала (переписка, встречи, адресные услуги);
- определены показатели, применяемые с целью анализа работ по информированию налогоплательщиков налоговыми органами, обязательные цели и правила их подсчета.

Республика Армения приняла стратегический курс на сервис-ориентированное налоговое администрирование в 2008 году и за прошедшие годы внедрила полноценный спектр услуг для налогоплательщиков. С 2010 года, когда впервые была запущена система электронной отчетности, началось развитие электронных услуг для налогоплательщиков.

С 2018 года в налоговой службе Республики Армения внедрена одноуровневая организационная структура подразделений обслуживания налогоплательщиков (ОНП), состоящая из сети территориально размещенных подразделений ОНП, образующих специализированное Управление ОНП Комитета государственных доходов Республики Армения (КГД РА). Подобная организация позволила внедрить систему «единого окна» при обслуживании посетителей, обеспечить единообразный подход к работам по ОНП, пересмотреть и унифицировать действующие процедуры оказания услуг по ОНП, создать новые возможности для дальнейшей автоматизации бизнес-процессов в сфере ОНП.

Наряду с Управлением ОНП, ряд других подразделений КГД РА также вовлечены в обеспечение ОНП, в том числе: центр по обслуживанию телефонных звонков налогоплательщиков (колл-центр), зал обслуживания посетителей вышестоящего органа, учебный центр, методологическое управление, управление информационных технологий, управление международного сотрудничества, отдел по связям с общественностью и др. В частности, методологическое управление отвечает за предоставление официальных разъяснений налогового и таможенного законодательства Республики Армения, разработку информационных материалов для налогоплательщиков, управление международного сотрудничества ответственно за налоговые разъяснения по положениям международных договоров Республики Армения, отдел по связям с общественностью отвечает среди прочего за организацию и координацию разъяснительных кампаний и работ по выпуску периодических изданий КГД РА, колл-центр не только предоставляет разъяснения налогоплательщикам посредством телефонной связи и электронных сообщений, ведет базу часто задаваемых вопросов и ответов, но и оказывает методологическую поддержку остальным подразделениям ОНП.

С 1 января 2018 году вступил в силу Налоговый кодекс Республики Армения, в котором отдельным разделом обобщено регулирование ОНП в Республике Армения, унифицированы положения действовавших ранее правовых актов, регулировавших ОНП, предоставляемые в рамках работы с налогоплательщиками. В соответствии с 62, 63 и 64 главами 15 раздела Налогового кодекса Республики Армения выделены и детализированы две группы услуг, предоставляемых налоговым органом: информационные услуги и услуги по приему, обработке и/или выдаче документов.

Группа информационных услуг включает: массовое информирование о положениях налогового законодательства, информирование налогоплательщиков по индивидуальным обращениям, публикацию списков и сведений о налогоплательщиках, прочие информационные услуги (уведомления, напоминания, распространение информационных материалов, организация информационных (учебных) мероприятий и т.п.). В группу услуг по приему и/или выдаче документов входят: заключение договоров по представлению электронной налоговой отчетности, прием электронной или бумажной налоговой отчетности и прочей документации, осуществление электронных платежей налоговых обязательств прием заявлений (обращений) и/или предоставление справок, подтверждений, удостоверений, регистраций и прочих документов (действий), предусмотренных законодательством Республики Армения.

Приоритеты развития взаимодействия с налогоплательщиками и задачи налоговых органов **Республики Беларусь** в данном направлении закреплены в Стратегии развития налоговых органов Республики Беларусь на 2016–2020 годы. К ним относятся:

- внедрение новых форм обслуживания плательщиков, в том числе переход на экстерриториальный принцип обслуживания и создание специально оборудованных мест для обслуживания плательщиков в инспекциях Министерства по налогам и сборам Республики Беларусь;

- повышение качества обслуживания плательщиков, в том числе за счет: введения единых стандартов обслуживания плательщиков, формирования в Республике Беларусь института налоговых консультантов, упрощения, сокращения и дальнейшей автоматизации административных процедур, совершенствования механизма общественных взаимоотношений между налоговыми органами и плательщиками;

- развитие электронного взаимодействия с плательщиками, в том числе за счет: увеличения количества плательщиков, использующих электронные сервисы налоговых органов, расширения спектра электронных услуг, оказываемых плательщикам, и их популяризации, дальнейшего развития функционала «Личный кабинет плательщика»;

- совершенствование информационно-разъяснительной работы и повышение налоговой культуры населения, в том числе за счет: повышения уровня информационной открытости и качества информирования плательщиков, развития контакт-центра и совершенствования официального интернет-сайта Министерства по налогам и сборам Республики Беларусь, расширения присутствия в Интернете, в том числе социальных сетях.

Основные принципы оказания государственных услуг в **Республике Казахстан** определены в Законе Республики Казахстан от 15 апреля 2013 года № 88-у «О государственных услугах» (далее – Закон) и включают:

равный доступ услугополучателям без какой-либо дискриминации по мотивам происхождения, социального, должностного и имущественного положения, пола, расы, национальности, языка, отношения к религии, убеждений, места жительства или по любым иным обстоятельствам;

недопустимость проявлений бюрократизма и волокиты при оказании государственных услуг;

подотчетность и прозрачность в сфере оказания государственных услуг;

качество и доступность государственных услуг;

постоянное совершенствование процесса оказания государственных услуг;

экономичность и эффективность при оказании государственных услуг.

Законом также четко определены функции центральных государственных органов. Кроме обеспечения нормативно-правовой основы для оказания государственных услуг, центральные государственные органы обязаны:

обеспечивать повышение качества оказания государственных услуг;

обеспечивать повышение квалификации работников в сфере оказания государственных услуг;

принимать меры по оптимизации и автоматизации процессов оказания государственных услуг;

проводить внутренний контроль за качеством оказания государственных услуг.

В связи с этим Комитетом государственных доходов Министерства финансов Республики Казахстан на постоянной основе проводится работа, направленная на улучшение качества оказания государственных услуг.

В настоящее время органами государственных доходов оказываются физическим и юридическим лицам 48 государственных услуг. Государственные услуги стандартизированы и регламентированы приказами Министра финансов Республики Казахстан от 27 апреля 2015 года № 284 «Об утверждении стандартов государственных услуг, оказываемых органами государственных доходов Республики Казахстан» и от 4 июня 2015 года № 348 «Об утверждении регламентов государственных услуг, оказываемых органами государственных доходов Республики Казахстан».

Одними из приоритетных целей Государственной налоговой службы при Правительстве **Кыргызской Республики** являются предоставление

налогоплательщикам качественных услуг, повышение уровня налоговой культуры.

Стратегией развития Государственной налоговой службы при Правительстве Кыргызской Республики на 2015–2017 годы определены основные направления реформирования налоговой службы на среднесрочный период, где предусматриваются преобразование налоговой службы в сервисную службу, поддержка и создание благоприятных условий для «честного» ведения бизнеса в стране путем пересмотра и внедрения принципиально новых, современных подходов и методов в налоговом администрировании.

Одним из важных направлений, определенных в Стратегии, является развитие мотивации налогоплательщиков. В целях реализации данного направления Государственная налоговая служба запланировала ряд мероприятий, нацеленных на повышение налоговой культуры налогоплательщиков и расширение сервисных услуг. Предусмотрены меры по завершению автоматизации рабочих процессов в налоговом администрировании, что, в свою очередь, будет способствовать повышению сбора налогов, улучшению качества обслуживания налогоплательщиков и сокращению коррупции. Это позволит улучшить эффективность и прозрачность налоговых услуг.

Кроме этого, в целях обеспечения прозрачности ведения учета платежей, стимулирования добросовестного ведения бизнеса и увеличения налоговых поступлений Государственной налоговой службой начато внедрение нового механизма применения контрольно-кассовых машин в режиме онлайн.

Государственная налоговая служба **Республики Молдова** действует на основе принципа «налоговый служащий – на службе налогоплательщика», что в первую очередь подразумевает разработку и предоставление качественных услуг и помощи, основанных на инновационных информационных технологиях, позволяющих снизить затраты на выполнение налоговых обязательств, а также профессионализм и высокие стандарты поведения сотрудников.

Целью Государственной налоговой службы Республики Молдова является удовлетворение ожиданий общества, бизнеса и граждан с точки зрения результатов, простоты использования услуг и снижения административной стоимости управления бизнесом.

Кроме того, особую важность налоговые органы Республики Молдова придают осведомленности налогоплательщиков о своих налоговых задачах, важности правильного декларирования и уплаты налогов и сборов, чтобы государство могло предоставить гражданам качественные услуги, убедившись, что все налогоплательщики обслуживаются правильно.

В этом контексте Государственной налоговой службой Республики Молдова реализуется Программа по добровольному выполнению обязательств налогоплательщиков (далее – Программа), которая является решением по наращиванию добровольного выполнения обязательств налогоплательщиками и предотвращению уклонения от уплаты налогов.

Программа предусматривает проведение политики помощи и поддержки для налогоплательщиков, которые своевременно и в полном объеме исполняют налоговые обязательства, а также политики по отслеживанию налогоплательщиков, которые осознанно уклоняются от уплаты налогов, сборов и других обязательных выплат.

Программой устанавливается процедура мониторинга налогоплательщиков с применением методов по добровольному и принудительному подчинению.

Целью Программы является сделать публичными политические инициативы и начатые меры, посредством которых Государственная налоговая служба Республики Молдова намерена повысить уровень добровольного подчинения налогоплательщиков при декларировании и оплате налоговых обязательств, внедряя:

квалифицированное обслуживание налогоплательщиков;

уменьшение давления на честных налогоплательщиков, которые своевременно и в полном объеме исполняют налоговые обязательства;

воспитание и обучение налогоплательщиков с целью непрерывного продвижения духа добровольного подчинения, используя для этого ряд деятельности и услуг, изложенных на официальной странице Государственной налоговой службы: www.sfs.md/servicii.sfs.md, www.fisc.md/servicii.fisc.md;

обеспечение увеличения уровня по налоговому подчинению.

Для реализации указанных целей Государственная налоговая служба выявляет сферы экономики Республики Молдова, объединяющие риски налогового неподчинения, через разработку так называемых отчетов риска.

Отчеты риска по деятельности составляются на основании представленных данных самими налогоплательщиками (отчеты, налоговые реестры), третьими лицами, включая Министерство финансов, Таможенную службу, Национальное бюро статистики, финансовые учреждения Республики Молдова, и другой информации, которой располагает и к которой имеет доступ Государственная налоговая служба Республики Молдова. Данная информация подвергается анализу в соответствии с принципами, изложенными в Методологических нормах по установлению и классификации налоговых рисков, утвержденных приказом Главной государственной налоговой

инспекции Республики Молдова¹ от 11 февраля 2015 года № 107 с последующими изменениями и дополнениями.

Меры, действия и способы, применяемые Государственной налоговой службой Республики Молдова к налогоплательщикам, несут предупреждающий характер и включают:

установление контакта с налогоплательщиком путем отправления/вручения писем подчинения;

организацию заседаний по подчинению с должностными лицами налогоплательщика;

организацию заседаний по отраслевому подчинению;

организацию семинаров по методологической помощи, предоставляемой Государственной налоговой службой Республики Молдова в зависимости от сферы деятельности налогоплательщика;

осуществление налоговых визитов.

В результате применения мер по предотвращению налоговых нарушений Государственная налоговая служба Республики Молдова осуществляет мониторинг начисленных и уплаченных налоговых обязательств. Таким образом, к налогоплательщикам, которые продолжают не подчиняться и делают это преднамеренно, применяются методы принудительного подчинения, а именно:

установление налоговых постов (стационарные, мобильные, электронные);

осуществление мер налогового контроля;

применение мер принудительного взыскания налоговых обязательств.

В Российской Федерации в соответствии с основными направлениями деятельности Федеральной налоговой службы (ФНС России) одними из серьезных вызовов, стоящих перед ФНС России, являются высокое качество предоставляемых услуг, обеспечение высоких стандартов оказания услуг по всей системе налоговых органов Российской Федерации, включая предоставление полного набора услуг в электронном виде, позволяющих снизить временные затраты налогоплательщиков и сделать взаимодействие с налоговыми органами максимально удобным и комфортным, а также повысить эффективность налогового администрирования.

Для достижения этой цели ФНС России использует такие инструменты, как официальный сайт в Интернете www.nalog.ru, личный кабинет налогоплательщика, единый контакт-центр, многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ).

¹ С 1 апреля 2017 года Главная государственная налоговая инспекция при Министерстве финансов Республики Молдова была реорганизована в Государственную налоговую службу Республики Молдова.

В целях обеспечения требований к качеству оказания услуг налогоплательщикам ФНС России:

введены изменения в графике работы налоговых инспекций, где два дня в неделю рабочий день продлевается до 20:00 и две субботы каждого месяца считаются рабочими с 10:00 до 15:00 (при необходимости решением руководителей инспекций количество рабочих суббот может быть увеличено до четырех);

разработаны требования к организации приема налогоплательщиков, включающие четкое разделение процессов обслуживания, простую и понятную навигацию, активное использование средств управления очередью, наличие администратора зала, предоставляющего оперативную информацию налогоплательщикам и регулирующего клиентские потоки;

разработаны информационные материалы с учетом интересов различных целевых групп налогоплательщиков;

оптимизируются процессы взаимодействия налоговых органов с налогоплательщиками с целью минимизировать личные контакты с налогоплательщиками, при этом сохраняя эффективное и удобное взаимодействие с ними.

Стратегическим направлением в настоящее время становится экстерриториальность, т.е. свобода налогоплательщика в получении доступа к информации, сервисам и обслуживанию, вне зависимости от места регистрации и нахождения, что для Российской Федерации особенно актуально.

Это обеспечивается за счет развития технологий и сервисов, модернизации информационной инфраструктуры и электронного обслуживания, что позволяет налогоплательщику получать максимальный набор услуг без личного визита в инспекцию.

На современном этапе становления налогово-правовых отношений в **Республике Таджикистан** основной задачей налоговых органов является организация эффективного контроля за исполнением налогового законодательства на основе принципа самообложения, т.е. отказ от традиционных методов принуждения исполнения налоговых обязательств в пользу добровольного исполнения налогоплательщиками своих обязательств по начислению и перечислению налоговых платежей в бюджет.

В целях улучшения деятельности налоговых органов по сбору налогов и оказания ими услуг налогоплательщикам постановлением Правительства Республики Таджикистан от 3 декабря 2010 года № 626 была принята Программа развития налогового администрирования на 2011–2019 годы (далее – Программа).

Целями Программы являются повышение эффективности и производительности национального налогового администрирования

посредством максимизации уровня собираемости налогов и минимизации издержек (налоговой администрации и издержек налогоплательщиков, связанных с соблюдением законодательства), постоянное совершенствование качества услуг, предоставляемых налогоплательщикам, что достигается посредством:

- структурной и функциональной реорганизации;

- внедрения показателей оценки результатов деятельности налоговых органов;

- повышения кадрового потенциала налоговых органов;

- разработки и внедрения информационных технологий налогового администрирования путем организации условий для обмена информацией с налогоплательщиками в электронной форме, в том числе получения налоговых деклараций в электронной форме;

- организации эффективного контроля исполнения налогового законодательства на основе принципа самообложения, в том числе определения показателей риска нарушения налоговых правил среди групп (категорий) налогоплательщиков на основе анализа их налоговой отчетности и поведения;

- обслуживания налогоплательщиков через создание специальных подразделений по обслуживанию налогоплательщиков;

- осуществления нормативно-организационных мер по упрощению налогового администрирования, укрепления системы государственной регистрации бизнеса с помощью реализации принципа «единого окна»;

- изучения возможности сокращения количества налоговых выплат и налоговой отчетности для малого и среднего предпринимательства без снижения поступления налогов;

- изучения возможности рационализации/сокращения количества налогов и действующих методов их сбора.

В целях реализации Программы распоряжением Налогового комитета при Правительстве Республики Таджикистан от 27 ноября 2012 года № 336 утвержден Единый государственный стандарт обслуживания налогоплательщиков, в который включено 56 видов услуг. Указанный стандарт размещен на информационном портале Налогового комитета в Интернете www.andoz.tj на таджикском и русском языках, что способствует информированности налогоплательщиков о налоговых услугах и тем самым уменьшает коррупцию в налоговых органах.

Кроме того, для достижения целей Программы при поддержке Правительства Республики Таджикистан и Всемирного банка реализуется Проект реформирования налогового администрирования.

Реализация Программы позволила создать условия для обеспечения эффективной оценки деятельности налоговых органов, сократить затраты государства при сборе налогов и улучшить сотрудничество между налоговыми органами и налогоплательщиками.

2. ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ РАБОТЫ С НАЛОГОПЛАТЕЛЬЩИКАМИ В ГОСУДАРСТВАХ – УЧАСТНИКАХ СНГ

2.1. Электронные сервисы и услуги для налогоплательщиков

В условиях развития цифровой экономики и экспоненциального продвижения развития цифровых технологий совершенствование электронного обслуживания и предоставление максимально широкого спектра услуг для налогоплательщиков в электронном виде становятся стратегическими направлениями работы налоговых органов на пространстве СНГ. Внедрение налоговых сервисов в естественную среду налогоплательщиков будет означать, что выполнение налоговых обязательств станет для них незаметным. Это позволит не только экономить временные и трудовые затраты налогоплательщиков, но и повысить эффективность налогового администрирования.

Одним из серьезных вызовов, стоящих перед налоговыми администрациями государств – участников СНГ, является обеспечение высоких стандартов оказания услуг, включая проактивное предоставление полного набора услуг в электронном виде, позволяющего снизить временные затраты налогоплательщиков и сделать взаимодействие с налоговыми органами максимально удобным и комфортным.

Особую роль в информировании, просвещении и оказании электронных услуг налогоплательщикам в **Азербайджанской Республике** играет официальный сайт Министерства налогов www.taxes.gov.az.

Данные сайта обновляются каждый день, информация относительно изменений в налоговом законодательстве и администрировании размещается в наиболее подробной форме. На сайте созданы раздел электронных услуг, раздел для приема и ответа на обращения налогоплательщиков, а также доступна услуга «онлайн-руководство» для предоставления интерактивных данных. Кроме того, налогоплательщики могут оценить услуги, предоставляемые через интернет-сайт, а также напрямую связаться с Министерством налогов Азербайджанской Республики.

В 2007 году был дан старт использованию Интернет-налогового управления (www.e-taxes.gov.az). С помощью данного интернет-портала налогоплательщики могут вести переписку с налоговыми органами в электронном виде, отправлять декларации, заявления и обращения, а также оплачивать налоги при помощи предоставленного им конфиденциального кода пользователя, шифра, пароля или электронной подписи АСАН. Также каждый налогоплательщик имеет специальный электронный ящик. Физические и юридические лица могут при помощи подписи АСАН пройти регистрацию в налоговых органах в электронном виде. В настоящее время существует 65 активные электронные услуги.

С целью повышения качества, доступности и увеличения количества электронных услуг, предлагаемых Министерством налогов, в августе 2018 года был подготовлен план мероприятий и созданы соответствующие рабочие группы. В соответствии с указанным планом, в течение срока от 2 до 15 месяцев было предусмотрено осуществление мероприятий по 15 направлениям, среди которых – упрощение электронных услуг с целью их более эффективного использования, минимизация ошибок пользователей и технических ошибок, встречающихся при использовании электронных услуг, создание пользовательских возможностей в зависимости от статуса налогоплательщика, предварительное информирование пользователей электронных услуг об обязанностях и обязательствах, возникающих в результате использования электронной услуги, подготовка правил организации электронных услуг, проведение анализа по максимальной цифровизации (автоматизации) услуг, которые на данный момент не автоматизированы или автоматизированы частично.

В стратегии налогового администрирования в **Республике Армения** особое значение придается электронным услугам и работе централизованной электронной системы управления данными налоговой службы Республики Армения. В настоящее время перечень систем/модулей электронного обслуживания налогоплательщиков Республики Армения включает, в частности, следующее:

- система представления электронной отчетности, которая позволяет зарегистрированным в системе налогоплательщикам представлять свою налоговую отчетность и заявления (обращения) двумя основными способами: заполнением соответствующих форм отчетности внутри самой системы (с функцией автозаполнения), либо загрузкой отчетности, сгенерированной из соответствующих бухгалтерских программ («1С», «Armenian Software») в одном из предустановленных форматов (file-online.taxservice.am). Система дополнена многочисленными модулями, превратившими ее в полноценный личный кабинет налогоплательщика. К примеру, система позволяет налогоплательщику видеть сумму подлежащих уплате налогов и ряд других данных лицевого счета налогоплательщика, получать разнообразные уведомления налогового органа и отвечать на них, а также содержит:
 - модуль электронной постановки на налоговый учет для налогоплательщиков, которые не подлежат учету по принципу «единого окна» в органах государственного регистра Республики Армения. Система интегрирована с системой представления электронной отчетности (file-online.taxservice.am/pages/onlineuser/confirmEmailOnlineRegistration.jsf).
 - модуль электронной регистрации контрольно-кассовых аппаратов нового поколения посредством личного кабинета налогоплательщика в системе предоставления электронной отчетности.

- модуль предоставления электронных выписок из лицевых счетов физических лиц, благодаря которой физические лица, являющиеся плательщиками подоходного налога и социальных отчислений, регистрируясь в системе, имеют возможность получать электронные выписки (file-online.taxservice.am/personalaccount/loginPage.jsf);

- модуль электронных административных уведомлений, позволяющий налогоплательщику получать административные уведомления налогового органа (напр., о просрочке налоговой отчетности и налоговых платежей, налоговых недоимках, и т.д.) на зарегистрированный адрес электронной почты;

- модуль для регистрации с целью сертификации в качестве «законопослушного налогоплательщика». Прошедшие сертификацию налогоплательщики имеют доступ к льготному банковскому кредитованию, и к ним применяется налоговое администрирование, основанное на доверии (file-online.taxservice.am).

- Система выписки электронных расчетных документов (счетов-фактур и накладных). С 2015 года в Республике Армения все счета-фактуры с НДС подлежат выписке исключительно в электронной форме, а с 2016 года – также все накладные и счета-фактуры без НДС (e-invoice.taxservice.am);
- Система приписывания фискальных и акцизных марок, предусмотренная для организации процедуры приема электронных заявок на приобретение, выписки серийных номеров марок, регистрации налогоплательщиком маркированных товаров и приписывания серийных номеров марок (tax-stamp.taxservice.am);
- Система «Tax Stamp» для идентификации маркированных товаров с помощью смартфонов, работающих на операционной системе IOS и Android. Система предоставляет пользователю возможность получить сведения о товаре, его производителе/импортере, а также о подлинности контрольной марки товара (play.google.com/store/apps/details?id=com.innovativesecuritysolutions.taxstamp, itunes.apple.com/am/app/tax-stamp/id739808962);
- Система для обращений по техническим вопросам, связанным с работой программного обеспечения указанных систем (online_support@taxservice.am);
- Система отслеживания электронной корреспонденции, позволяющая заявителям следить за ходом исполнения своих писем и обращений внутри налогового органа и обеспечивающий данные для контакта с исполнителями (taxservice.am/OS_EmailingSystem.aspx);
- Система представления жалоб, посредством которой пользователи сайта могут направлять жалобы на действие (бездействие) налогового органа, налоговых служащих, или других налогоплательщиков для дальнейшего

рассмотрения соответствующей службой налогового органа (taxservice.am/OS_AppAppeal.aspx);

- Система поиска налогоплательщиков, позволяющая любому пользователю официального сайта налоговой службы Республики Армения проверять наличие искомого налогоплательщика в базе данных налоговой службы и получать основные учетные данные о нем (taxservice.am/OS_Taxpayers.aspx);
- Система “Классификатор видов экономической деятельности”, которая помогает налогоплательщику определить коды вида экономической деятельности для регистрации в качестве налогоплательщика и представления годовой отчетности по подоходному налогу (налогу на прибыль) и налогу с оборота (taxservice.am/OS_EAClassifier.aspx);
- Система “Электронный налоговый календарь”, интегрированная с сайтом налоговой службы и позволяющая пользователям сайта и абонентам системы получать информацию о датах представления налоговой отчетности и уплаты налогов как на сайте, так и посредством электронной рассылки (taxservice.am/OS_TaxCalendar.aspx);
- Система рассылки электронных новостей, посредством которого можно подписаться на новости налоговой службы Республики Армения (taxservice.am/Content.aspx?itn=OSNewsletter);
- Система «Интерактивная карта», дающий возможность пользователю сайта найти контактные данные и общую информацию о своем территориальном налоговом органе (taxservice.am/OS_IntMap.aspx);
- Система «Интерактивный опрос», в котором публикуются текущие опросы, инициированные налоговой службой (taxservice.am/Content.aspx?itn=OSInteractiveSurvey).

В 2017 году Комитет государственных доходов при Правительстве Республики Армения перестроил и технически обновил официальные сайты налоговой и таможенной служб Республики Армения, сделав их, среди прочего, более удобными для использования на мобильных устройствах.

Нововведением 2018 года стала полная отмена привязки услуг ОНП к месту регистрации налогоплательщика, и теперь армянские налогоплательщики могут обращаться за услугами ОНП в любое подразделение ОНП КГД РА.

С 1 января 2018 года, наряду со вступлением в силу Налогового кодекса Республики Армения, внедрен Единый счет для уплаты любых налогов независимо от их вида. Единый счет заменил армянским налогоплательщикам необходимость уплачивать налоги на разные казначейские счета в зависимости от вида налога и устранил ряд проблем с зачетом налоговых сумм.

С 1 января 2019 года Республика Армения полностью перешла к использованию контрольно-кассовых аппаратов нового поколения, позволяющих регистрировать и предоставлять в онлайн-режиме, посредством GPRS-связи, фискальную и прочую информацию о сделках, оформленных через контрольно-кассовые аппараты.

В настоящее время проходят консультации относительно возможности внедрения в Республике Армения виртуальных контрольно-кассовых аппаратов.

За последние годы налоговая служба **Республики Беларусь** претерпела серьезные изменения. Они коснулись как инновационной и технологической составляющей деятельности, так и принципов взаимодействия с плательщиками налогов. Сегодня развитие налоговых органов Республики Беларусь направлено по пути их преобразования в клиентоориентированную службу с высоким качеством обслуживанием плательщиков, контролем за исполнением налогового законодательства и совершенствованием предоставления налоговых услуг. Информационная открытость, модернизация сервисных возможностей стали приоритетными направлениями, целью которых является создание комфортных условий и среды для добровольного исполнения плательщиками налоговых обязательств.

Перечень услуг, которые плательщик может получить в электронном виде в ресурсах и сервисах: заявка на получение логина и пароля, для работы в личном кабинете; нормативные и методические материалы налоговых органов для организаций и ИП; сведения о субъектах хозяйствования, имеющие задолженность перед бюджетом; расписание личного приема граждан руководством инспекций; поиск сведений из Государственного реестра плательщиков, не составляющих налоговую тайну; поиск в реестре коммерческих организаций и индивидуальных предпринимателей с повышенным риском совершения правонарушений в экономической сфере; поиск заявления в базе данных Министерства по налогам и сборам (МНС) Республики Беларусь (ЕАЭС); налоговые калькуляторы; сервис для поиска информации о ставках; электронные обращения граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей; налогообложение физических лиц и ответы на актуальные вопросы налогоплательщиков; сервис «Создай свой бизнес»; форум налоговых органов – открытые сервисы единая информационная база данных контролирующих (надзорных) органов; Е-НДС; представление нотариусами сообщений о выдаче свидетельств о праве на наследство и об удостоверении договоров отчуждения (дарения, мены, купли-продажи, ренты); предоставление заявлений в электронном виде на лицензию по игорному бизнесу – закрытые сервисы.

В функционале «Личный кабинет организации и индивидуального предпринимателя» реализованы следующие функции: заполнение налоговых деклараций и направление в электронном виде в налоговые органы (7 видов

налоговых деклараций (расчетов)); подача заявлений на совершение административных процедур в электронном виде и направление запроса в свободной форме (9 видов заявлений); заполнение заявлений о ввозе товаров, работ (услуг) с территории Евразийского экономического союза и об уплате косвенных налогов и направление заполненных заявлений и электронных копий прилагаемых к нему документов в налоговый орган; оплата неисполненных налоговых обязательств физических лиц через интернет-банкинги 7 банков (Беларусбанк, Белгазпромбанк, БелИнвестбанк, Альфа-банк, Приорбанк, Технобанк, Белагропромбанк); получение электронных документов (решений, уведомлений, извещений, сообщений) из налогового органа (более 42 видов документов); получение оперативной информации в электронном виде из учетной системы налоговых органов для сверки расчетов с бюджетом (8 видов документов); он-лайн запись на личный прием к руководству налогового органа; предварительная регистрация в центрах обслуживания плательщиков, где внедрена услуга «электронная очередь»; оценка качества услуг, предоставляемых налоговыми органами посредством заполнения предложенной анкеты.

Для физических лиц в личном кабинете дополнительно реализовано: получение извещений на уплату налогов (земельного налога, налога на недвижимость и подоходного налога с физических лиц); заполнение и направление в налоговый орган налоговых деклараций (расчетов) по подоходному налогу с физических лиц; просмотр актуальной информации об объектах налогообложения физического лица, имеющих в учетной системе налоговых органов; заполнение и направление в налоговый орган уведомления об осуществлении деятельности для расчета единого налога; возможность актуализации персональных данных физического лица, изменения сведений об адресе электронной почты и способах взаимодействия с налоговыми органами; возможность смены пароля не только при первом входе, а также возможность смены логина.

Реализовано и успешно функционирует мобильное приложение МНС, позволяющее физическому лицу воспользоваться основными функциями Личного кабинета плательщика физического лица. Мобильное приложение может быть использовано на мобильных телефонах (или планшетах) с системой android и iOS. Размещено для скачивания и установки в мобильном приложении Google (Play Market).

В приложении МНС реализованы следующие возможности для физических лиц: подача заявки на получение документов из учетной системы налоговых органов; запись на личный прием к руководству инспекций и просмотр личной истории записей; получение извещений на уплату земельного налога и (или) налога на недвижимость, подоходного налога с физических лиц; получение информации по объектам налогообложения; просмотр

инициативных документов из ИМНС; оценка приложения; налоговый калькулятор.

С февраля 2019 года на сайте МНС была представлена на новой технологической платформе новая версия личного кабинета плательщика для физических лиц. Новая технологическая платформа позволила представить адаптивную версию сервиса, с возможностью масштабирования на экранах меньших, чем стационарные экраны компьютера, а также на небольших разрешениях экрана. Улучшение коснулось общего дизайна сервиса, удобства работы с документами, возможности, не покидая личный кабинет, воспользоваться открытыми электронными сервисами налоговых органов и много другого. Данный сервис предоставляет возможность посещать свой личный кабинет для подачи заявки на получение документов из инспекции МНС, записи на прием к ее руководству и просмотр истории таких записей, обновить персональные данные в информационных системах МНС, изменить способ получения извещений налоговых органов (личный кабинет, электронная почта, на бумаге).

Мобильное приложение также позволяет получать информацию инспекции МНС по объектам налогообложения и по начисленным налогам, узнавать об инициативных документах из налоговых органов. С использованием мобильного приложения можно уплатить налоги, при этом налоговый калькулятор поможет рассчитать суммы земельного налога, подоходного налога с физических лиц и единого налога с индивидуальных предпринимателей и иных физических лиц.

Также реализована возможность подать уведомление об осуществлении вида деятельности по заявительному принципу без регистрации в качестве индивидуального предпринимателя, заполнить поля в открывшейся форме ввода в соответствии с осуществляемым видом деятельности и местом осуществления деятельности.

Кроме того, для получения льготы реализована возможность отметить категорию граждан, имеющих право на льготу, и прикрепить предварительно отсканированные документы, подтверждающие это право.

В разделе «Информация о договорах на оказание услуг в сфере агроэкотуризма» реализована возможность заполнения информации о заключении (не заключении, отсутствии) договоров на оказание услуг в сфере агроэкотуризма по предложенной форме и направление указанной формы в инспекцию МНС.

Реализована функция «Подача запросов в свободной форме», которая позволяет направить в налоговый орган сообщения в виде произвольного текста с возможностью прикрепления выбранного заранее подготовленного файла. Таким образом, в данном разделе можно направить в налоговый орган

уточняющие документы, прилагаемые к налоговой декларации по подоходному налогу с физических лиц.

Кроме того, в личном кабинете появилась возможность получить предварительно заполненную налоговую декларацию (расчет) по подоходному налогу с физических лиц (так называемый проект декларации) на основании сведений, получаемых налоговыми органами от государственных органов и организаций, от источников за пределами Республики Беларусь и других источников. При необходимости можно отредактировать проект декларации, введя дополнительные сведения или исправив заполненные показатели декларации. Также в данном разделе можно подать налоговую декларацию (расчет) по подоходному налогу с физических лиц, не пользуясь сервисом предварительного заполнения. Для этого надо выбрать кнопку «Подать декларацию по подоходному налогу» и осуществить ввод информации с клавиатуры в форму ввода самостоятельно.

Для удобства плательщиков расширен перечень банков, с которыми осуществляется взаимодействие в части реализации возможности уплаты налогов с использованием системы интернет-банкинга.

Кроме того, для оперативного разрешения ряда вопросов функционирования электронных сервисов и программных продуктов МНС, а также выявления проблемных моментов в их работе, министерством создан Форум налоговых органов Республики Беларусь. Деятельность Форума направлена на выявление острых проблем, возникающих в работе налоговой системы Беларуси. Обсуждение проблем на Форуме ведется по определенным темам между плательщиками и представителями МНС. Также по вновь внедряемым сервисам МНС на Форуме инициирует для обсуждения создания новой темы с целью выявления проблемных вопросов.

В целях предоставления налогоплательщикам и участникам внешнеэкономической деятельности альтернативных способов получения услуг и исполнения налоговых и таможенных обязательств Комитетом государственных доходов Министерства финансов **Республики Казахстан** (далее – Комитет) проводится постоянная работа по переводу услуг в электронный формат.

Комитет в целях предоставления возможности услугополучателям получать государственные услуги в электронном виде на постоянной основе проводит работу по переводу государственных услуг в электронный формат. В настоящее время из 48 государственных услуг 32 государственные услуги (или 66,6 %) автоматизированы, в том числе 28 – через портал «электронного правительства». Удельный вес форм налоговой отчетности, представляемых в электронном виде, составляет 98 %.

Для удобства налогоплательщиков на альтернативной основе через «Государственную корпорацию «Правительство для граждан» оказываются 26 услуг, из них 21 – налоговое направление, 5 – таможенное направление.

Также на сайте Комитета размещены различные электронные сервисы, позволяющие рассчитать и оплатить налоги, просмотреть регистрационные данные, получить информацию об имеющейся задолженности и т.п.

Комитетом совместно с платежным шлюзом «электронного правительства» запущен механизм передачи информации об уплате налоговых и таможенных платежей от банков в онлайн-режиме. Данное взаимодействие позволило сократить срок передачи информации о платежах в информационные системы Комитета с двух-трех рабочих дней после осуществления налогоплательщиками уплаты до нескольких минут, исключить требования предоставления документов, подтверждающих уплату при выпуске товаров, ускорить разноску платежей на лицевые счета налогоплательщиков и, соответственно, обеспечить своевременное оказание государственных услуг.

Указанное выше взаимодействие позволило сократить время предоставления налогоплательщикам сведений о задолженности без ожидания процедуры закрытия операционного дня с двух дней до нескольких минут. Также для оперативной актуализации состояния лицевого счета, исключения необоснованного начисления пени и выставления инкассовых распоряжений запущен режим автоматического проведения зачетов налогов и платежей без заявления налогоплательщиков в счет погашения налоговой задолженности внутри кода бюджетной классификации – пеня, налог, штраф, внутри одного налога, по другим налогам и платежам. На официальном сайте Комитета реализован сервис передачи сведений об отсутствии/наличии задолженности по запросам государственных органов. В целях предоставления экспресс-помощи посредством опроса посетителей на официальном портале Комитета создано персональное рабочее пространство для получения информации на основании их ответов.

Посетителю портала при входе в модуль «экспресс-помощь» отображается список онлайн-тестов, в результате прохождения которых посетитель получает точный порядок действий с указанием сроков, необходимых для проведения зачетов/возвратов, перечень форм налоговой отчетности, которые он должен представлять, с указанием сроков и периодичностью их представления. Модуль «экспресс-помощь» расположен в меню «электронные сервисы/помощь бизнесу» и содержит следующий список онлайн-тестов:

- 1) как зарегистрировать свой бизнес;
- 2) как получить индивидуальный идентификационный номер (ИНН) нерезидентам;
- 3) какую налоговую отчетность Вы должны представлять;

- 4) как провести зачет или возврат излишне/ошибочно уплаченной суммы налога, платы, госпошлины или сбора;
- 5) как получить отсрочку уплаты налогов;
- 6) как применить процедуру реабилитации;
- 7) какие преимущества процедуры ускоренной реабилитационной процедуры;
- 8) как применить процедуру урегулирования неплатежеспособности;
- 9) как применить процедуру банкротства.

Услуги и электронные сервисы органов государственных доходов доступны в электронном виде через «Личный кабинет налогоплательщика», а также посредством веб-портала «электронного правительства»: www.egov.kz.

Государственной налоговой службой при Правительстве **Кыргызской Республики** в целях создания условий по получению налогоплательщиком полной информации в декабре 2017 года был усовершенствован сайт налоговой службы www.sti.gov.kg, где размещены материалы, касающиеся налогового администрирования, информация об интересующих налогоплательщиков направлениях деятельности налоговой службы, действующем налоговом законодательстве, формах налоговой отчетности, справочниках, а также информация о вносимых изменениях и дополнениях.

Новый сайт упрощает процесс подачи электронной отчетности без электронной подписи, при котором налогоплательщик имеет возможность, войдя в свой личный электронный кабинет, заполнить и сдать любую налоговую отчетность в онлайн-режиме, воспользовавшись электронными сервисами по составлению и проверке отчетности, без необходимости сдачи бумажной версии и, соответственно, необходимости посещения налогового органа. При этом данные, вводимые через сайт Государственной налоговой службы при Правительстве Кыргызской Республики, посредством электронных сервисов попадают непосредственно в информационную систему налогового администрирования, предоставляя, таким образом, возможность дальнейшего оперативного мониторинга и анализа полученных сведений. Кроме того, новый сайт значительно упростил процедуру регистрации, получения доступа к личному кабинету налогоплательщика.

В целях обеспечения бесконтактного предоставления услуг налогоплательщикам налоговую отчетность можно представлять через специализированных операторов связи с применением электронной подписи посредством сервисов подачи электронной отчетности с электронной подписью. При этом система предусматривает отправку уведомления налогоплательщику о доставке отчетности.

Следует отметить, что в целях повышения эффективности работы по администрированию косвенных налогов, максимального исключения контакта налогоплательщиков с работниками налоговой службы, а также улучшения качества обслуживания налогоплательщиков присвоение серий и номеров

счетов-фактур НДС осуществляется через автоматизированную систему с ноября 2016 года.

Также на сайте Государственной налоговой службы предоставлена возможность ознакомления с новостями, объявлениями, информационными материалами, которые постоянно обновляются.

Кроме того, на сайте можно найти адреса и телефоны подведомственных учреждений налоговой службы. Посетители могут через сайт задавать вопросы руководству, оставлять свои пожелания и предложения через электронное обращение. На сайте налоговой службы создан электронный «Налоговый вестник», где налогоплательщики могут получить дополнительную информацию по налоговому администрированию. В 2018 году количество посещений сайта составило более 6,3 млн посетителей (для сравнения: в 2017 году – 4,6 млн посетителей).

В целях увеличения безналичных платежей и расчетов, упрощения процедуры уплаты налогов в Кыргызской Республике Государственная налоговая служба совместно с коммерческими банками внедрила услугу по уплате налогов через платежные терминалы и интернет-банкинг физическими лицами и индивидуальными предпринимателями.

В Республике Молдова одновременно с развитием информационных технологий повышаются и социальные потребности получать услуги быстрым, доступным и качественным способом. Таким образом, для обеспечения качественного и эффективного обслуживания Государственная налоговая служба Республики Молдова сосредоточила свои усилия на развитии электронных услуг, с помощью которых поддерживается контакт с налогоплательщиками, и становится возможным упорядочить, сохранить и проанализировать информацию, полученную от налогоплательщиков.

Согласно статистическим данным, наиболее часто используемыми услугами являются:

«электронная декларация» – введена с 2009 года, в настоящее время этой услугой пользуются более 164,4 тыс. пользователей;

«быстрая декларация» - в настоящее время этой услугой пользуются более 163,3 тыс. пользователей;

«электронная фактура» – введена с 2015 года, пользуются более 140 тыс. пользователей;

«лицевой счет налогоплательщика» – введена с 2014 года, пользуются более 162,1 тыс. пользователей;

«е-Заявления» – введена с 2015 года, пользуются 54,6 тыс. пользователей;

«онлайн-заказ типизированных формуляров» – введена с 2014 года, пользуются более 138,3 тыс. пользователей;

«проверить налоговые обязательства (физические лица)» – введена с 2013 года, пользуются более 65,3 тыс. пользователей;

«информация о недвижимости» – введена с 2013 года, пользуются более 65,9 тыс. пользователей;

«распространение сообщений» – введена с 2015 года, пользуются более 164,4 тыс. пользователей;

«генеральный электронный регистр налоговых накладных» - введен с 2012 года, более 226 тыс. посещений;

«расширенный доступ к информации о налогоплательщике» - более 96,6 тыс. посещений.

Для удобства налогоплательщиков все налоговые услуги доступны на интернет-сайте Государственной налоговой службы Республики Молдова www.servicii.fisc.md.

В период с 2008 по 2018 год в области информационных технологий были достигнуты следующие результаты: более 7,6 млн электронных деклараций; более 1,7 млн. быстрых деклараций с штрих-кодом; более 6,1 млн фактур; более 346 тыс. онлайн-заказов типизированных формуляров и около 37 тыс. заказов серий и диапазона номеров для документов строгой отчетности; более 66 тыс. заявлений, поданных и обработанных в электронной системе «е-Заявления».

В Российской Федерации в конце 2018 года проведен редизайн официального сайта ФНС России. Основными отличиями новой версии сайта стали модернизированный дизайн страниц и разделов сайта, адаптивный под разные аудитории и устройства, и подход к представлению информации потребителю. Например, теперь можно настроить под себя и выбрать, в каком виде информация должна быть представлена на странице: в виде карточек или списком.

По состоянию на 31.12.2018 на официальном сайте ФНС России реализовано более 50 интерактивных сервисов, которые охватывают все категории налогоплательщиков и сферы их интересов.

Наиболее востребованными и полезными с практической точки зрения являются личные кабинеты налогоплательщиков. Сервисы разработаны для каждой категории налогоплательщиков: юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и физических лиц.

На сегодня наиболее социально значимыми и наиболее многофункциональными из сервисов являются «Личные кабинеты».

Популярность «Личного кабинета» продолжает расти – динамика подключения сохраняется с момента его создания до настоящего времени.

Число активных пользователей «Личного кабинета налогоплательщика для физических лиц» по состоянию на 01.01.2019 превысило 24,8 млн. человек; сервиса «Личный кабинет налогоплательщика – индивидуального

предпринимателя» – 1,4 млн. человек; сервиса «Личный кабинет налогоплательщика – юридического лица» – 752 тыс. человек.

Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц» имеет официальный статус, закрепленный статьей 11.2. Налогового кодекса Российской Федерации.

10.08.2018 модернизированная версия интернет-сервиса «Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц» (далее – ЛК ФЛ) запущена в промышленную эксплуатацию.

Основной тренд нового ЛК ФЛ – это простота и ясность изложения информации пользователю, удобство использования, в частности, возможность оплаты налогов в один клик.

На главной странице в качестве напоминания налогоплательщику реализована визуализация количества дней до наступления срока уплаты, сумма налога к оплате с возможностью просмотреть детали и осуществить платеж.

Одно из главных новшеств ЛК ФЛ – формула расчета налога (по транспортному, земельному и налогу на имущество), которая позволяет не только видеть, как рассчитывается налог и какие элементы участвуют в расчете, но и увидеть расчет налога по своему имуществу по кнопке «Подставить мои значения».

Другое важное новшество ЛК ФЛ – предоставление информации пользователю на основе наиболее часто возникающих у налогоплательщика вопросов, это вкладка «Жизненные ситуации», включающая порядка 30 конкретных ситуаций, с которыми сталкиваются физические лица в процессе взаимоотношений с налоговым органом, и подробное описание для каждой ситуации.

12.11.2018 в ЛК ФЛ запущен пилотный проект по оплате налогов банковскими картами без взимания комиссии, который также доступен и в мобильной версии интернет-сервиса ЛК ФЛ. На 31.12.2018 пользователями совершено платежей по банковским картам на сумму около 17,5 млрд. руб.

Всего от пользователей ЛК ФЛ в период имущественной кампании 2018 в бюджет Российской Федерации поступило 110,7 млрд. руб.

Создано мобильное приложение ЛК ФЛ с максимально возможным текущим функционалом сервиса, но с учетом преимуществ мобильного устройства. Оно доступно налогоплательщикам с 21.11.2017.

В числе популярных у налогоплательщиков электронных сервисов ФНС России за 2018 год: «Проверка корректности заполнения счетов-фактур», группа сервисов «Риски бизнеса: проверь себя и контрагента», «Сведения об ИНН физического лица» (ранее «Узнай ИНН»).

В 2018 году внедрены в эксплуатацию новые сервисы:

«Подтвердить статус налогового резидента Российской Федерации»,
«Калькулятор расчета страховых взносов»,

«Проверь арбитражного управляющего» и «Запрос о направлении информации о факте представления в налоговый орган документов при государственной регистрации юридического лица или индивидуального предпринимателя»,

«Уплата налогов за третьих лиц».

Введены в эксплуатацию в тестовом режиме интернет-сервисы «Проверка факта поступления от ФТС России сведений по документам, необходимым для подтверждения обоснованности применения налоговой ставки 0 процентов НДС (освобождения от уплаты акцизов)» и «Прозрачный бизнес».

Сервис «Риски бизнеса: проверь себя и контрагента» позволяет проявить должную осмотрительность при выборе контрагента (поставщика, подрядчика), предоставляет сведения о государственной регистрации юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, крестьянских (фермерских) хозяйств, осуществлять поиск сведений в реестре дисквалифицированных лиц. Содержит информацию об адресах массовой регистрации; сведения о лицах, в отношении которых факт невозможности участия в организации установлен в судебном порядке; сведения о юридических лицах, отсутствующих по своему юридическому адресу.

Другой важный сервис «Уплата налогов, страховых взносов физических лиц» позволяет физическим лицам уплачивать налоги и госпошлины, юридическим лицам – налоги, госпошлины и торговый сбор. Здесь же можно сформировать платежное поручение или квитанцию на оплату.

Кроме того, на сайте представлен сервис «Создай свой бизнес» с пошаговой инструкцией для начинающих предпринимателей, который позволяет выбрать форму регистрации, режим налогообложения, осуществление государственной регистрации, знакомит с правилами применения контрольно-кассовой техники и предоставляет информацию о процедуре проведения налоговых проверок. Данный сервис отмечен дипломом Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации в номинации «Лучшая государственная услуга, предоставляемая бизнесу с использованием системы межведомственного электронного взаимодействия».

Через сайт можно направить пакет документов в налоговый орган при осуществлении государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей (требуется наличие электронной подписи (ЭП)), подать физическому лицу заявку на регистрацию в качестве индивидуального предпринимателя с помощью мобильного устройства (при этом необходим личный визит в инспекцию, наличия ЭП не требуется).

ФНС России запустила в промышленную эксплуатацию электронный сервис «НДС-офис интернет-компаний», предоставляющий зарубежным интернет-компаниям, оказывающим услуги в электронной форме, возможность

пройти онлайн-тест и самостоятельно проверить, нужно ли им вставать на налоговый учет в России, а также подать заявление о постановке на учет в российских налоговых органах.

Для этого иностранной компании необходимо заполнить заявление с помощью сервиса «НДС-офис интернет-компаний» и приложить выписку из реестра иностранных юридических лиц соответствующей страны происхождения или иного равного по юридической силе документа. После постановки на учет иностранной компании будет также доступен личный кабинет, с помощью которого иностранные компании смогут представлять налоговые декларации по НДС, обмениваться документами, письмами с налоговым органом и т.д. При этом «НДС-офис интернет-компаний» и личный кабинет доступны на русском и английском языках.

Необходимо отметить, что ФНС России стремится к использованию элементов естественной среды налогоплательщиков. Так, до 90% организаций подают отчетность и декларации в ФНС России в электронном виде и с использованием стороннего учетного и бухгалтерского программного обеспечения.

Кроме того, некоторые налоговые сервисы доступны в приложениях и программном обеспечении сторонних разработчиков, например, в системах онлайн-банкинга.

Электронное взаимодействие с налоговыми органами обеспечивается такими сервисами, как «Запись на прием в инспекцию», который дает возможность любому налогоплательщику записаться на прием в конкретную инспекцию на определенные день и время.

«Обратиться в ФНС России» – сервис, с помощью которого организация, индивидуальный предприниматель, физическое лицо может направить любое обращение в любую инспекцию, управление и центральный аппарат ФНС. Номер, присвоенный обращению, присылают на электронную почту, а ответ направляется по e-mail.

В 2018 году внедрена функция – обратиться по жизненной ситуации, где запросы пользователей унифицированы и не требуют долгих затрат пользователя по подбору и поиску информации для описания своей проблемы.

Сервис «Узнать о жалобе» дает возможность налогоплательщику дистанционно узнать сведения о жалобе, ранее поданной в налоговый орган, например, дату поступления и номер, за которым она зарегистрирована; срок, к которому должна быть рассмотрена; статус обращения.

Электронные сервисы ФНС России, а также вклад в повышение качества предоставления государственных услуг ежегодно высоко оценивают эксперты Рунета. В 2014–2018 годах ФНС России получала награду Премии Рунета² за развитие сайта, интеграцию электронных сервисов для пользователей, создание

Реестра малого и среднего предпринимательства и развитие системы онлайн-касс.

В целях совершенствования и улучшения качества электронных услуг в рамках проекта реформирования налогового администрирования Налоговым комитетом при Правительстве **Республики Таджикистан** в сотрудничестве с международными консультантами был проведен анализ бизнес-процессов, на основе которого осуществляются покупки информационных программ, регулирующих налоговые услуги, и информационно-технологического оборудования.

В результате полного анализа бизнес-процессов были утверждены 39 компьютерных программ, в частности такие информационные налоговые системы, как «Регистрация физических лиц», «Регистрация юридических лиц, филиалов и представительств иностранных юридических лиц», «Регистрация индивидуальных предпринимателей и хозяйствующих субъектов», «Учет юридических лиц, филиалов и представительств иностранных юридических лиц», «Учет индивидуальных предпринимателей», «Инвентаризация движимого и недвижимого имущества», «Обработка платежных документов», «Учет результатов проверки», «Управление отложенным налоговыми обязательствами», «Учет подакцизных товаров», «Мониторинг контрольно-кассовых машин», «Мониторинг налогоплательщиков», «Учет счетов-фактур», «Управление рисками», «Учет налоговых задолженностей», «Учет штрафов и начисление процентов», «Принудительный сбор» и др.

На официальном сайте Налогового комитета при Правительстве Республики Таджикистан (www.andoz.tj) налогоплательщики и граждане могут получить следующие виды услуг в электронном виде:

предоставление налоговых деклараций в электронном виде. Число налогоплательщиков, предоставляющих свои декларации в электронном виде, неуклонно растет. В настоящее время около 60 тыс. налогоплательщиков предоставляют свою отчетность налоговым органам в электронном виде. Для этого налогоплательщику выдается бесплатный персональный сертификат и соответствующее оборудование;

рассмотрение отчетности;

составление актов сверки;

информация о налогоплательщиках для оформления счетов-фактур НДС в электронном виде;

предоставление налоговых деклараций со стороны государственных служащих;

получение информации из Единого государственного реестра;

вопросы и ответы, касающиеся налогового законодательства;
налоговый калькулятор;

Налоговый кодекс в программе Android (для мобильных телефонов).

В 2017 году в практику были внедрены следующие модули обслуживания:

получение информации об отсутствии налоговой задолженности;

получение информации о регистрации в налоговом органе в качестве налогоплательщика по упрощенной системе;

срочное предоставление информации об ИНН;

подача документов для государственной регистрации (в электронном виде);

мониторинг и контроль контрольно-кассовых машин для центров технического обслуживания;

налоговый калькулятор и модуль учета земельного налога;

онлайн-регистрация (запись) на прием налогоплательщиков и граждан в Налоговый комитет;

предоставление консультации в режиме онлайн;

регистрация налогоплательщиков для перехода в режим предоставления налоговых отчетов и деклараций в электронном виде;

центр обслуживания (контакт-центр);

информация о вакансиях и семинарах.

С 1 января 2018 года в соответствии с распоряжением Председателя Налогового комитета от 15.12.2017 № 575 запущен интернет-сервис «Электронный склад налогоплательщика». Сервис размещен в Личном кабинете налогоплательщика на официальном сайте Налогового комитета. «Электронный склад налогоплательщика». разработан с целью упрощения и ускорения работы налогоплательщика и дает возможность реализовать и контролировать операции по поставке товаров в Республику Таджикистан. Через указанный сервис налогоплательщик также может оформлять накладные, что приводит к автоматическому оформлению налоговых счетов-фактур.

Кроме того, на официальном сайте Налогового комитета Республики Таджикистан размещен электронный сервис «Онлайн чат». Он позволяет юридическим и физическим лицам вести онлайн-переписку со специалистами налоговых органов по вопросам налогов и налогообложения, получать качественные услуги и помощь, основанные на инновационных информационных технологиях.

Другим нововведенным электронным сервисом Налогового комитета являются модули «Электронное представление документов для государственной регистрации» и «Электронная проверка документов». В 2018 году в целях снижения затрат на выполнение налоговых обязательств и упрощение процедур государственной регистрации бизнеса на интернет-сайте Налогового комитета появилась возможность для физических и юридических лиц в режиме реального времени (онлайн) предоставлять соответствующие документы на регистрацию бизнеса и проводить электронную проверку документов.

Еще одним новым сервисом, позволяющим без личного визита в налоговые инспекции, банки и другие кредитные организации осуществлять уплату налогов, является система «Эквайринговых услуг», которая максимально снижает временные и финансовые затраты налогоплательщиков, что в свою очередь делает взаимодействие налогоплательщиков с налоговыми органами удобным и комфортным. Оплата налоговой с использованием банковской карты внедрена с целью практического выполнения положений Постановления Правительства Республики Таджикистан «О мерах по расширению безналичных расчетов» от 30.11.2018 № 565.

2.2. Единый контакт-центр и МФЦ

Организация контакт-центров (или колл-центров) и предоставление услуг через МФЦ являются эффективными решениями, используемыми налоговыми органами государств – участников СНГ в целях экономии времени налогоплательщиков, их качественного информирования и оптимизации взаимодействия с налоговыми органами. В настоящее время колл-центры созданы в большинстве государств – участников СНГ, что соответствует лучшей мировой практике.

В целях обеспечения получения оперативной и правильной информации (без посещения налоговых органов) в Министерстве налогов **Азербайджанской Республики** функционирует колл-центр с коротким номером «195».

Услуги колл-центра осуществляются в четырех режимах: в режиме реального времени, в автоматическом режиме, операционного характера и услуги sms-уведомления. Сотрудники колл-центра с 9:00 до 18:00 по будням в режиме реального времени отвечают на вопросы, связанные с налоговым законодательством и применением электронных услуг; оказывают помощь в устранении сложностей, возникших в результате применения электронных услуг; осуществляют прием обращений относительно нарушения налогового законодательства и действия/бездействия налогового органа или его должностных лиц; отвечают на обращения относительно подписи АСАН; отправляют sms-уведомления налогоплательщикам.

Действующий с 2011 года Центр по обслуживанию телефонных звонков (колл-центр) налоговой службы **Республики Армения** осуществляет централизованное обслуживание телефонных звонков и электронных обращений налогоплательщиков, предоставляя им разъяснения посредством многоканальных телефонных линий 080000-007 (внутренние звонки) и +374-60-544444 (внутренние и зарубежные звонки), а также электронных почтовых модулей, интегрированных в официальные сайты налоговой и таможенной служб Республики Армения. Колл-центр работает с удлинённым режимом рабочего дня и рабочей недели.

В колл-центре задействована автоматизированная система контроля качества обслуживания и оценки удовлетворённости клиентов. В 2016 году колл-центр обновил используемое программное обеспечение, внедрив новую программу управления телефонными звонками, статистикой и отчетностью, а также новую систему управления отношениями с клиентом, позволяющую прослеживать историю обращений клиента и оказывать ему более индивидуализированную информационную поддержку.

В 2017 году колл-центр обслужил 156767 обращений налогоплательщиков, в 2018 году – 206065 обращений. Статистика обращений Центра ежемесячно публикуется на сайте налоговой службы Республики Армения (www.petekamutner.am/si.aspx?itn=siCallCenter)

Помимо прочего, колл-центр регулярно обеспечивает сбор и обработку обращений и разъяснений по налоговому и таможенному законодательству, полученных/предоставленных территориальными подразделениями ОНП КГД РА в письменной или устной форме, обеспечивает обобщение и публикацию часто задаваемых вопросов (FAQ) в соответствующих разделах официальных сайтов налоговой и таможенной служб Республики Армения (www.petekamutner.am/siFAQ.aspx?itn=ts).

В **Республике Беларусь** успешно функционирует и активно развивается контакт-центр, который в оперативном порядке разъясняет нормы налогового законодательства для налогоплательщиков (физических лиц и индивидуальных предпринимателей), а также осуществляет информационно-техническую поддержку электронных сервисов и ресурса «Личный кабинет плательщика».

В контакт-центр налоговых органов ежемесячно поступает порядка 5 500 обращений плательщиков. Наибольшее количество звонков поступает от граждан (в среднем 2 132 звонка в месяц). На втором месте – обращения индивидуальных предпринимателей (в среднем 1 678 звонков в месяц).

С 1 января 2010 года в налоговых органах **Республики Казахстан** создан Единый контакт-центр, который выполняет функцию информационно-справочной службы по предоставлению услугополучателям информации по вопросам оказания государственных услуг. Единый контакт-центр осуществляет круглосуточное консультационное сопровождение физических и

юридических лиц по вопросам оказания государственных услуг и по вопросам получения услуг в электронном виде посредством «электронного правительства».

С 2012 года в Государственной налоговой службе **Кыргызской Республики** функционирует колл-центр под трехзначным номером горячей линии «194», который доступен во всех регионах Кыргызской Республики бесплатно.

Колл-центр оказывает услуги по разъяснению и содействию налогоплательщикам в применении норм налогового законодательства, оперативно представляет различную справочную информацию о деятельности налоговой службы, а также способствует повышению налоговой грамотности и информированности налогоплательщиков по налоговым вопросам.

Если в 2012 году количество звонков в колл-центр составляло 6,5 тыс., то в 2018 году оно увеличилось более чем в 9 раз и составило 59,8 тыс. звонков.

Колл-центр регулярно обеспечивает анализ, сбор и обработку всех запросов и ответов по налоговому администрированию, обобщает и направляет информацию по наиболее часто задаваемым вопросам в соответствующие подразделения для размещения на официальном сайте Государственной налоговой службы.

Государственная налоговая служба **Республики Молдова** находится в процессе постоянной модернизации и определения лучших решений для предложения качественных и доступных услуг гражданам и экономическим агентам, как на уровне предоставления услуг, так и путем предоставления необходимой оперативной информации. Так, благодаря запуску Единого информационного центра Государственной налоговой службы, налогоплательщики могут получить широкий спектр информации и консультаций, связанных с налоговым законодательством, использованием электронных услуг или по другим вопросам в сфере налогового администрирования, обратившись по бесплатному телефонному номеру 0 8000 1525. Единый информационный центр доступен ежедневно, кроме субботы и воскресенья, с 8:00 до 17:00, с перерывом с 12:00 до 13:00. В 2018 году операторами колл-центра было принято более 205,5 тыс. звонков.

Начиная с апреля 2015 года Федеральная налоговая служба (**Российская Федерация**) открыла для налогоплательщиков бесплатный общедоверительный телефонный номер Единого контакт-центра 8800-222-22-22. Сейчас этот номер доступен во всех регионах Российской Федерации.

Налогоплательщики могут получать информацию по наиболее актуальным вопросам налогового администрирования бесплатно, вне зависимости от места регистрации, места нахождения и в удобное для них время. За 2018 год в Единый контакт-центр поступило более 9 284 076 вызовов.

ФНС России проводит большую работу с целью обеспечения прав заявителей на получение государственных и муниципальных услуг в МФЦ. В настоящее время заключено 85 соглашений с уполномоченными МФЦ во всех субъектах Российской Федерации. В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 года № 797 в МФЦ предоставляется 5 услуг ФНС России:

1. Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств.

2. Предоставление заинтересованным лицам сведений, содержащихся в реестре дисквалифицированных лиц.

3. Предоставление выписки из Единого государственного реестра налогоплательщиков (в части предоставления по запросам физических и юридических лиц выписок из указанного реестра, за исключением сведений, содержащих налоговую тайну).

4. Предоставление сведений и документов, содержащихся в Едином государственном реестре юридических лиц и Едином государственном реестре индивидуальных предпринимателей (в части предоставления по запросам физических и юридических лиц выписок из указанных реестров, за исключением выписок, содержащих сведения ограниченного доступа).

5. Бесплатное информирование (в том числе в письменной форме) налогоплательщиков, плательщиков сборов, плательщиков страховых взносов и налоговых агентов о действующих налогах и сборах, страховых взносах, законодательстве Российской Федерации о налогах и сборах и принятых в соответствии с ним нормативных правовых актах, порядке исчисления и уплаты налогов и сборов, страховых взносов, правах и обязанностях налогоплательщиков, плательщиков сборов, плательщиков страховых взносов и налоговых агентов, полномочиях налоговых органов и их должностных лиц (в части приема запроса и выдачи справки об исполнении налогоплательщиком (плательщиком сборов, плательщиком страховых взносов, налоговым агентом) обязанности по уплате налогов, сборов, страховых взносов, пеней, штрафов, процентов).

Согласно приказу ФНС России от 17.08.2017 № СА-7-17/615@ в МФЦ проводится пилотный проект по предоставлению дополнительных услуг ФНС России:

- прием заявления физического лица о предоставлении налоговой льготы по транспортному налогу, земельному налогу, налогу на имущество физических лиц;

- прием уведомления о выбранных объектах налогообложения, в отношении которых предоставляется налоговая льгота по налогу на имущество физических лиц;

- приём уведомления о выбранном земельном участке, в отношении которого применяется налоговый вычет по земельному налогу;

- приём заявления физического лица (его законного или уполномоченного представителя) о получении его налогового уведомления лично под расписку через МФЦ;

- прием сообщений о наличии объектов недвижимого имущества и (или) транспортных средствах, признаваемых объектами налогообложения по соответствующим налогам, уплачиваемым физическими лицами;

- прием заявления к налоговому уведомлению об уточнении сведений, указанных в налоговом уведомлении;

- прием запроса о предоставлении справки о состоянии расчетов по налогам, сборам, пеням, штрафам, процентам;

- прием запроса о предоставлении акта совместной сверки расчетов по налогам, сборам, пеням, штрафам, процентам;

- направление в налоговый орган налоговых деклараций по налогу на доходы физических лиц по форме 3-НДФЛ на бумажном носителе для налогоплательщиков физических лиц;

- прием заявления о доступе к личному кабинету налогоплательщика для физических лиц;

- прием заявления физического лица о постановке на учет в налоговом органе и выдача (повторная выдача) физическому лицу свидетельства о постановке на учет.

С целью массового информирования налогоплательщиков о положениях налогового законодательства **Республики Таджикистан**, предоставления официальных разъяснений на обращения, а также качественного и своевременного консультирования налогоплательщиков колл-центр Налогового комитета был преобразован в Контакт-центр с учетом внедрения современной мультимедийной системы «Авауа».

Необходимость реформы заключалась в том, что проведение мониторинга качества предоставления услуг и консультационных работ через колл-центр было затруднительным.

С внедрением мультимедийной системы «Авауа» с января 2018 года вся переписка по электронной почте, исходящие и входящие звонки записываются, а обращения в Контакт-центр в любой форме сохраняются в базе данных, что дает налогоплательщикам больше уверенности в том, что их обращения в обязательном порядке будут рассмотрены и на них будут направлены

официальные разъяснения. Такая система также позволяет проконтролировать уровень профессионализма и высокие стандарты поведения сотрудников налоговых органов.

2.3. Работа инспекций и внедрение фирменного стиля в налоговых органах

Все налоговые органы государств – участников СНГ уделяют особое внимание эффективности и качеству работы территориальных налоговых органов (инспекций) и улучшению имиджа налоговых органов. Многие налоговые администрации организуют свою деятельность по принципу экстерриториальности, что особенно актуально в государствах с большой территорией.

В **Азербайджанской Республике** в целях развития системы добровольной уплаты налогов, формирования благоприятной деловой среды и развития предпринимательства во многих городах и районах функционируют центры обслуживания налогоплательщиков.

Основной целью центров обслуживания является оказание услуг налогоплательщикам, осуществляющим свою деятельность в данном районе в соответствии с современными стандартами.

В настоящее время функционируют 57 центров обслуживания, которые оснащены всеми необходимыми техническими возможностями, системами электронной очереди и мониторинга услуг (видеонаблюдение, запись и оценка). В центрах обслуживания, где прием ведется на основе очередности, налогоплательщикам оказывают помощь в проведении операций, связанных с исполнением налоговых обязательств, отвечают на вопросы относительно налогового законодательства и администрирования, а также принимают обращения в налоговый орган. Налогоплательщики обслуживаются в соответствии с нормами этики и принципами вежливости.

Территориальные подразделения ОНП налоговой службы **Республики Армения** предоставляют посетителям-налогоплательщикам весь спектр индивидуальных услуг, предусмотренных законодательством. Центры и отделы ОНП оснащены соответствующим оборудованием, включая системы управления очередями, информационные электронные терминалы (для доступа к электронным налоговым услугам, базам налоговых данных, базам законодательной информации, сайтам налоговой и таможенной служб), асинхронный способ передачи данных, информационные стенды и т.д. Все подразделения ОНП применяют зальную систему обслуживания посетителей. Единая система оценки качества обслуживания, внедренная в центрах ОНП, позволяет собирать необходимую информацию о целях посещения и об уровне удовлетворенности клиентов для последующего анализа со стороны Мониторингового центра налоговой службы.

Мониторинговый центр налоговой службы Республики Армения запущен в действие в 2017 году, технически вооружен и направлен на централизацию и качественное улучшение проводимых аналитических работ и процессов, связанных с выявлением налоговых рисков, сокращение непосредственных контактов между налоговыми служащими и налогоплательщиками на местах, снижение субъективизма и коррупционных рисков в налоговом администрировании, перенос процессов налогового контроля в электронную плоскость. Одно из направлений деятельности центра – мониторинг и анализ (на основе предварительно разработанных критериев оценки рисков) электронной информации, поступающей от контрольно-кассовых машин и систем регистрации расчетных документов хозяйствующих субъектов. Налогоплательщикам с высоким уровнем налогового риска, выявленным по результатам анализа, направляются электронные оповещения с указанием зафиксированных рисков. В той же электронной системе налогоплательщики имеют возможность ознакомиться с результатами проведенного анализа их деятельности, представить соответствующие разъяснения или пересмотреть собственное налоговое поведение. В итоге использование традиционных мер налогового контроля со стороны налоговых подразделений на местах ограничивается преимущественно теми хозяйствующими субъектами, которые не сотрудничают с Мониторинговым центром на этапе анализа их деятельности, не приводят обоснованных разъяснений, либо не меняют свое налоговое поведение.

С 2016 года в налоговых органах **Республики Беларусь** начат процесс создания специально оборудованных мест для обслуживания плательщиков (центр обслуживания плательщиков посредством использования электронной очереди, ЦОП). Такая организация работы налоговых органов позволила в значительной степени изменить подходы к обслуживанию плательщиков непосредственно в инспекциях, что привело к постепенному уходу от закрепления плательщиков за конкретными инспекторами и переходу на экстерриториальный принцип обслуживания.

На сегодня ЦОПы созданы в 24 инспекциях. В 2019 году планируется завершить процесс создания ЦОПов в стране открытием еще 10 таких центров.

В настоящее время ведется активная работа по стандартизации всех процессов налогового администрирования. Разработан первый регламент предоставления налоговой услуги по приему налоговой декларации (расчета) по подоходному налогу с физических лиц. В этом году планируется разработать еще 14 регламентов, четко устанавливающих права и обязанности сторон при осуществлении налоговых услуг. Все эти регламенты будут доступны плательщикам на интернет-сайте МНС. Стандарт - это в том числе и обязательный минимум элементов одежды, который позволит сформировать

обезличенный образ налогового инспектора и в последующем идентифицировать его только с процессом обслуживания в налоговом органе.

В Республике Казахстан в целях оптимизации и упрощения процедур получения государственных услуг с 1 апреля 2016 года в трех областях (Акмолинская, Костанайская и Северо-Казахстанская) запущен пилотный проект по внедрению экстерриториального принципа оказания государственных услуг. По итогам 2016 года по данному принципу оказано 2 038 услуг.

С 1 апреля 2017 года к данному пилотному проекту подключены еще три области (Павлодарская, Карагандинская, Актюбинская). Таким образом, по итогам 2017 года по данному принципу оказано 3 478 услуг.

Экстерриториальный принцип оказания услуг предусматривает отсутствие привязки налогоплательщика к месту регистрационного учета, т.е. возможность получения услуг в любом органе государственных доходов.

По итогам пилотного проекта данная модель оказания государственных услуг будет внедрена по всей территории Республики Казахстан.

Для создания условий комфортного ожидания при получении государственных услуг ведется работа по установке электронных систем управления очередью (ЭСУО). Работа по внедрению ЭСУО начата в 2011 году, и в настоящее время ЭСУО установлены в 63 центрах управлений государственных доходов с подключением к Ситуационному центру Комитета государственных доходов Министерства финансов Республики Казахстан. Целями установки ЭСУО являются повышение качества оказываемых услуг и обслуживания налогоплательщиков; правильная организация качественного обслуживания населения; эффективная организация труда в системе управления персоналом; многоуровневая система отчетов, позволяющая принимать оптимальные управленческие решения.

С установкой ЭСУО решаются следующие задачи:

увеличение скорости процесса обслуживания;

создание комфортных условий очередности в процессе ожидания;

получение обратной связи от услугополучателей в виде оценки качества обслуживания;

оперативное управление персоналом путем перераспределения потоков клиентов;

оптимизация ресурсов отдела обслуживания за счет эффективного планирования работы;

обеспечение непрерывности бизнес-процессов и снижение издержек.

В целях повышения эффективности работы по сбору налогов, учета и отчетности, максимального исключения контакта налогоплательщиков с

работниками налоговой службы, а также улучшения качества обслуживания налогоплательщиков в **Кыргызской Республике** созданы центры «единого окна».

В действующих «единых окнах» предоставляется комплекс услуг: регистрация налогоплательщиков, прием деклараций, отчетов, расчетов, а также выдача патентов, акцизных марок, разного вида справок по заявлению налогоплательщиков, присвоение серий и номеров счетам-фактурам по НДС. Создание «единого окна» в налоговых органах получает положительные отзывы со стороны налогоплательщиков, так как облегчает процедуру представления налоговой отчетности, существенно экономит время и сокращает контакт сотрудников Государственной налоговой службы при Правительстве Кыргызской Республики с налогоплательщиками. В настоящее время действуют 37 специализированных «единых окон», 3 сервисных центра, а также 19 пунктов выдачи патентов в крупных торгово-рыночных комплексах.

В рамках проводимых реформ по модернизации и автоматизации налогового администрирования Государственная налоговая служба при Правительстве Кыргызской Республики планирует открытие «единых окон» в ряде налоговых органов, а также сервисных центров на крупных рынках и в торговых центрах, что позволит предпринимателям получать налоговые услуги на местах осуществления деятельности без посещения налогового органа.

В настоящее время Государственная налоговая служба **Республики Молдова** (ГНС), в контексте реорганизации учреждения, реализует комплекс мероприятий, направленных на внедрение собственного фирменного стиля. В рамках проводимой работы по внедрению элементов фирменного стиля в ГНС Республики Молдова был утвержден брендбук организации.

Также в целях регулирования поведения налоговых работников и создания атмосферы доверия между налогоплательщиками и ГНС был разработан и утвержден Кодекс этики и поведения налогового сотрудника. Кодекс направлен на обеспечение предоставления качественных услуг, основанных на этике и организационной целостности, осведомленности налогового служащего об ответственности за выполнение своих служебных обязанностей и соблюдение рабочей дисциплины.

В целях обеспечения требований к качеству оказания услуг налогоплательщикам, а также для упрощения режима по декларированию доходов в Республике Молдова реализована возможность граждан представить декларацию в любой территориальный налоговый орган, независимо от места жительства и регистрации.

Эффективность деятельности ГНС обеспечивается за счет стандартизации процессов налогового администрирования и диверсификации его функциональных возможностей, что обеспечивает ясность в проведении мероприятий.

В Российской Федерации с 2012 года внедряется единый корпоративный стиль ФНС России, который предусматривает реализацию основных принципов организации приема и обслуживания налогоплательщиков в помещениях территориальных налоговых органов:

- разделение потоков (быстрые и медленные услуги);
- открытость;
- простота и понятность навигации;
- доступность информационных материалов;
- зонирование помещения;
- комфорт и дружелюбие.

В целях сокращения времени ожидания в очереди в 2018 году продолжена работа по оснащению инспекций ФНС России программно-аппаратными комплексами автоматизации обслуживания граждан и организаций в территориальных налоговых органах – системой управления очередью. К концу 2018 года количество инспекций, оснащенных системой управления очередью, составило более 542.

В каждой инспекции налогоплательщиков встречает администратор зала, который помогает в решении возникающих организационных вопросов и выборе предоставляемых услуг. ФНС России разработаны и размещены на Интранет-портале ФНС России методические материалы для повышения навыков и умений работников налоговых органов, осуществляющих функции администраторов операционных залов в территориальных органах. Организовано проведение обучающих тренингов для сотрудников, осуществляющих личный прием и обслуживание налогоплательщиков.

В целях стандартизации информации, размещенной на стендах в инспекциях ФНС России и компьютерах общего доступа, ФНС России разработаны единые требования по ее наполнению и актуализации. Информация, размещенная на стендах в территориальных налоговых органах, доступна налогоплательщикам в специальном информационном ресурсе «Информационные стенды» на официальном сайте ФНС России.

Налоговый комитет Республики Таджикистан, осознавая важность добровольного исполнения налоговых обязательств со стороны налогоплательщиков, также прилагает все усилия для максимального осуществления разъяснительной работы путем организации различных семинаров, тренингов, круглых столов и других мероприятий с налогоплательщиками.

2.4. Информирование налогоплательщиков и повышение уровня налоговой грамотности населения

Информирование налогоплательщиков

Информационно-разъяснительная работа также является одним из направлений деятельности, которому налоговые органы государств – участников СНГ уделяют повышенное внимание.

Практически всеми налоговыми органами оказание услуг налогоплательщикам, а также их информирование и просвещение осуществляются посредством интернет-ресурсов, колл-центров, центров обслуживания налогоплательщиков, адресного оказания услуг, проведения встреч и иных мероприятий; переписки с налогоплательщиками; средств массовой информации. Мероприятия по информированию, просвещению и налоговой пропаганде проводятся также при помощи буклетов и иных изданий, рекламных носителей, выставок, конкурсов и опросов, флешмобов и иных средств.

В Министерстве налогов **Азербайджанской Республики** адресное оказание услуг налогоплательщикам является одной из мер, принятых с целью повышения добровольного соблюдения налоговой дисциплины. В целях информирования и просвещения налогоплательщиков налоговые органы регулярно проводят встречи, где отвечают на вопросы налогоплательщиков. Информирование налогоплательщиков также осуществляется посредством писем и письменных уведомлений. Каждый год выпускаются буклеты и книги, готовятся радио- и телевизионные программы об актуальных вопросах налогового законодательства и администрирования.

Массовое информирование налогоплательщиков посредством разработки и распространения информационных материалов и организации информационно-учебных мероприятий по налоговой тематике является важным направлением работы налогового органа **Республики Армения**.

В 2017 году КГД РА пересмотрел стратегию в области массового информирования, отказавшись от ряда прежних, менее эффективных либо чрезмерно дорогостоящих каналов распространения информации в пользу более эффективных. Так, вместо выпуска собственных еженедельных телепрограмм и печатных периодических изданий, КГД РА перешел к сотрудничеству с действующими СМИ в вопросе подготовки и проката видео- и аудиоматериалов по актуальным вопросам налогового и таможенного администрирования, активизировал работу в формате пресс-конференций, интервью и общественных обсуждений, а также присутствие налоговой службы в популярных социальных сетях (Youtube, Telegram, Facebook, Twitter, etc.).

Продолжается выпуск электронного периодического издания «Налоговый и таможенный дайджест» с новостями налогового и таможенного законодательства и администрирования (http://taxservice.am/TI_Publications.aspx?ptname=TTTaxMaxDigest), также как продолжается издание разнообразных коммерчески окупающихся сборников

законодательных и подзаконных актов и тематических компиляций, публикуемых на базе собственной типографии при Учебном центре КГД РА.

Важным инструментом массового информирования служат интегрированные официальные вебсайты налоговой и таможенной служб Республики Армения – www.petekamutner.am, www.taxservice.am и www.customs.am. Сайт налоговой службы Республики Армения содержит:

- информацию о налоговом органе и его деятельности (правовые основания, история, структура, контакты, программы, отчетность, реформы, статистика, объявления и т.д.);

- налоговое законодательство и международные договоры, подзаконные акты и официальные разъяснения, а также проекты законодательных и подзаконных актов, вынесенные для общественного обсуждения;

- разнообразную информацию для налогоплательщиков, в том числе руководства, формы отчетности, номера казначейских счетов для уплаты налогов, программы налоговых проверок, электронные версии публикаций, модуль «Часто задаваемые вопросы», налоговый словарь, полезные ссылки и т.д.;

- статистику по административным правонарушениям и уголовным преступлениям в сфере налогообложения, принудительному взысканию налогов, обжалованиям действий налогового органа и налоговых служащих, а также прецедентные решения Апелляционного суда Республики Армения по налоговым делам;

- новости налоговой службы, официальные сообщения, интервью и выступления, материалы для СМИ, медиаразъяснения, и т.п.

Для усиления воздействия массовое информирование часто организуется налоговой службой Республики Армения в форме тематических кампаний, сочетающих применение сразу нескольких каналов и инструментов массового информирования.

В целях формирования положительного имиджа налоговой службы, закрепления необходимости добровольной уплаты налогов налоговыми органами **Республики Беларусь** на постоянной основе распространяются среди плательщиков памятки и буклеты, а также информационные сообщения посредством традиционных средств массовой информации и Интернета (социальных сетей).

Еженедельно на одном из главных телевизионных каналов выходит передача «Доступно о налогах». В настоящее время во всех популярных в стране социальных сетях открыты аккаунты Министерства по налогам и сборам Республики Беларусь.

Кроме того, издаются официальные журналы Министерства по налогам и сборам Республики Беларусь: «Налоги Беларуси» (периодичность выхода - 4

раза в месяц); «Консультант предпринимателя» (периодичность выхода - 1 раз в месяц). Данные издания направлены на повышение налоговой культуры и финансовой дисциплины, на предупреждение налоговых правонарушений, а также на воспитание юридических и физических лиц в духе позитивного отношения к исполнению своих обязанностей по соблюдению налогового законодательства.

В ряде республиканских изданий открыт совместный раздел «Консультант плательщика», в котором еженедельно публикуются материалы информационно-разъяснительного характера и ответы на вопросы читателей в рубрике «Вопрос налоговому инспектору». Ежемесячно в пресс-центре Белорусского телеграфного агентства проводятся практические онлайн-конференции.

Государственная налоговая служба при Правительстве **Кыргызской Республики** в целях широкого информирования населения страны, повышения налоговой культуры в обществе в вопросах налогообложения проводит активную работу по освещению деятельности ведомства в средствах массовой информации.

Государственная налоговая служба использует печатные и электронные средства массовой информации, а также другие каналы коммуникации, в том числе социальные сети.

В печатных и информационных агентствах публикуются информационные материалы, на телевидении, радио и в печати организуются выступления и информационные сообщения руководства и сотрудников Государственной налоговой службы и территориальных налоговых органов. Также на телевидении и радио размещаются социальные рекламные видео- и аудиоматериалы о сроках уплаты налогов, предоставления отчетности.

С 2016 года на сайте Государственной налоговой службы ежеквартально выходит электронный журнал «Налоговый вестник», который создан в помощь налогоплательщикам и для их удобства. В каждом номере журнала публикуются подборка ответов на самые актуальные и часто задаваемые вопросы, касающиеся налогообложения, налоговые новости и документы, налоговый календарь и многое другое.

При информационной поддержке Государственной налоговой службы с 2010 года издается республиканская информационно-аналитическая газета «Салык INFO», которая всесторонне освещает деятельность налоговой службы и разъясняет гражданам налоговые вопросы.

В рамках работы с налогоплательщиками в целях увеличения уровня осведомленности граждан и повышения налоговой культуры Государственная налоговая служба в качестве каналов коммуникации активно использует социальные сети, такие как Facebook, Twitter, размещая официальную информацию о деятельности налоговой службы. В этих сетях есть

официальные страницы Государственной налоговой службы, где на постоянной основе распространяется информация, касающаяся вопросов налогообложения, даются разъяснения и ответы на вопросы налогоплательщиков, размещаются социальные ролики и фотоматериалы.

Для обеспечения свободы налогоплательщиков в получении доступа к информации используется официальный интернет-сайт Государственной налоговой службы. Здесь к услугам налогоплательщиков представлены различные рубрики, в том числе новостная лента, электронный журнал «Налоговый вестник», электронные сервисы, электронная форма обращения по самым различным вопросам.

Модернизация Государственной налоговой службы **Республики Молдова** в последние годы способствовала постоянному расширению и совершенствованию информационной деятельности. Средства массовой информации являются основным каналом информирования налогоплательщиков о новых налоговых услугах или изменениях в законодательстве. Помимо средств массовой информации используются и другие каналы информации, такие как:

- Официальный сайт Государственной налоговой службы www.sfs.md, который содержит общую информацию об учреждении, новости и события, связанные с деятельностью ГНС, информацию о действующих налогах и сборах, формы отчетности и т.д.;
- Веб-страница электронных налоговых услуг www.servicii,fisc.md – это интерфейс, который включает в себя все электронные налоговые услуги для налогоплательщиков;
- Официальная страница в Facebook. В настоящее время на странице ГНС насчитывается 6267 подписчиков;
- Официальный канал Youtube, на котором размещены как рекламные материалы учреждения, так и различные учебные пособия по использованию электронных налоговых услуг. На странице насчитывается 89 подписчиков и 49791 просмотров;
- Журнал «Налоговый монитор FISC.md». Цель издания – донести до всех сторон налоговых отношений официальную позицию ГНС по вопросам применения налогового законодательства, систематизировать налоговую практику и привести ее в строгое соответствие с действующим законодательством;
- Автоматизированная информационная система «Рассылка сообщений», которая является инструментом официального общения ГНС с налогоплательщиками (юридическими и физическими лицами) – 40747 рассылок;

- Платформы государственно-частного диалога. При ГНС созданы два совета: Совет по разрешению споров и Совет по добровольному соблюдению налогового законодательства, в состав которых входят представители различных учреждений, организаций и ассоциаций;
- Информирование посредством публикации. Начиная с 03.10.2018, была инициирована процедура размещения документов посредством публикации на портале www.sfs.md. По состоянию на 31.12.2018 было размещено 977 документов;
- Кампании по информированию – в течение 2018 года было проведено 5 кампаний по информированию. Повышенное внимание было уделено принятию мер по снижению феномена сокрытия заработной платы.

Основной инструмент информирования налогоплательщиков в **Российской Федерации** – официальный сайт ФНС России (<https://www.nalog.ru>). Согласно статистике, количество посещений Интернет-сайта ФНС России за 2018 год превысило 145 млн. Сайт содержит информацию о налогах и сборах, инспекциях, новостях и изменениях в законодательстве. Также создан раздел «Часто задаваемые вопросы», содержащий базу ответов на основные вопросы налогоплательщиков. Информация на портале структурирована по жизненным ситуациям. Сервис «Информационные стенды» позволяет налогоплательщику получить всю информацию, размещенную на информационных стендах территориальных налоговых органов в режиме онлайн, без личного посещения инспекции. Оценить работу налоговых органов налогоплательщики могут через сервис «Анкетирование».

Вместе с тем на сайте ФНС России функционируют такие сервисы, как «Адрес и платежные реквизиты Вашей инспекции» – сервис, позволяющий по адресу места нахождения (регистрации) налогоплательщика узнать реквизиты обслуживающей инспекции: ее номер, адрес и платежные реквизиты.

Сервис «Справочная информация о ставках и льготах по имущественным налогам» предоставляет налогоплательщикам информацию о ставках и льготах: по налогу на имущество физических лиц, налогу на имущество организаций, земельному, транспортному налогу.

В 2016 году ФНС России разработаны единые информационно-просветительские материалы для налогоплательщиков, не имеющих специальной подготовки в области налогообложения, посвященные вопросам налоговой грамотности, а также методические рекомендации по их использованию, которые размещены на сайте ФНС России.

Использование сотрудниками территориальных налоговых органов информационно-просветительских материалов для налогоплательщиков при проведении информационных мероприятий способствует развитию налоговой грамотности, воспитанию налогового правосознания, формированию

положительного отношения к налоговой политике государства, а также создает базу для повышения уровня компетентности в налоговом законодательстве.

Большое количество разъяснений, обязательных для применения налоговыми органами, содержится в сервисе «Письма ФНС России, направленные в адрес территориальных налоговых органов». В них приведена позиция ФНС России по самым разным вопросам налогообложения. Поиск по разделу осуществляется по номеру письма или ключевым словам. Кроме того, существует сервис «Часто задаваемые вопросы», который представляет собой базу ответов на более чем 120 тыс. вопросов, поступивших от налогоплательщиков, которые сортируются по тематикам.

На сайте ФНС России регулярно публикуются разъяснительные материалы, в том числе размещаются видеоролики, скрайбинги, в настоящее время на сайте размещено более 30 роликов, знакомящих налогоплательщиков с услугами и интернет сервисами ФНС России.

Также ФНС России и региональными налоговыми органами реализуются специальные проекты по информированию налогоплательщиков - проводятся вебинары, круглые столы и семинары с участием налогоплательщиков.

В целях повышения эффективности предоставления государственной услуги по бесплатному информированию налогоплательщиков в территориальных налоговых органах организовано проведение информационных кампаний для налогоплательщиков.

В 2018 году во всех субъектах Российской Федерации территориальными налоговыми органами организовано и проведено 354 публичных обсуждения результатов правоприменительной практики в субъектах Российской Федерации в рамках реформы «контрольно-надзорной деятельности».

Также территориальными налоговыми органами в 2018 году проведено 55 926 тематических семинаров с налогоплательщиками, доведено 27 374 аудио-видеоматериала; в СМИ, на официальном Интернет-сайте ФНС России (www.nalog.ru), а также в операционных залах налоговых инспекций размещено 442 629 информационных материалов; среди налогоплательщиков распространено 81 726 печатных материалов (листовки, буклеты, брошюры).

При участии ФНС России издается журнал «Налоговая политика и практика», а на федеральном телевизионном канале выходит еженедельная программа «Налоги».

Одними из важнейших направлений деятельности Налогового комитета при Правительстве **Республики Таджикистан** являются осуществление разъяснительной работы, улучшение и повышение качества обслуживания граждан и налогоплательщиков.

Для ведения разъяснительной работы на современном уровне, в том числе в целях экономии времени налогоплательщиков, Налоговый комитет

использует современные информационные технологии, которые позволяют населению и налогоплательщикам своевременно получать необходимую информацию через «контакт-центр», телефонные номера 151 и 152, сайт Налогового комитета <http://www.andoz.tj> и электронную почту info@andoz.tj.

В 2017 году по электронной почте Налогового комитета поступило обращений на 12,3 % больше, чем за 2016 год.

Кроме того, в целях расширения разъяснительной работы с марта 2017 года в налоговых управлениях Горно-Бадахшанской автономной области, Согдийской и Хатлонской областей были организованы информационные группы.

Повышение уровня налоговой грамотности населения

Повышение налоговой грамотности населения является одной из важных задач для налоговых администраций, решение которой напрямую влияет на размер доходной части бюджета. Процесс освоения основ налогообложения вносит свою лепту в формирование гражданской позиции населения в отношении полной и своевременной уплаты налогов. Налоговая грамотность населения является одним из основных сегментов финансовой грамотности граждан.

На основании утверждаемых налоговым органом **Республики Армения** годовых программ учебных мероприятий, Учебный центр КГД РА регулярно проводит учебные семинары для налогоплательщиков по наиболее затребованным темам, касающимся налогообложения. Программы семинаров и объявления доступны на сайте Учебного центра Комитета государственных доходов **Республики Армения** (www.mftc.am/am/training/TRAININGSFORTAXPAYERS-mMU). Так, в 2018 году Учебный центр организовал в общей сложности 53 учебных мероприятия для налогоплательщиков, общей продолжительностью 709 академических часов, в которых приняли участие общим числом 974 слушателя из налогоплательщиков и их представителей.

Другим эффективным направлением работы по повышению уровня налоговой грамотности является проведение открытых собраний с участием налоговых служащих, представителей налогоплательщиков и заинтересованных граждан. Организовываемые сериями и приуроченные к внедрению какой-либо налоговой реформы, подобные собрания помогают участникам обеспечивать контакт, информирование и свободный обмен мнениями, сопровождаемое живым восприятием и эффектом участия.

Одними из форм просветительской деятельности налоговых органов **Республики Беларусь** являются организация и проведение акций и тематических дней информирования, которые, как правило, направлены на максимальное привлечение граждан к декларированию своих доходов, а также регистрацию осуществляемых ими видов деятельности с уплатой единого налога. При участии Министерства по налогам и сборам Республики Беларусь подготовлена и вышла в свет книга сказок «Детям о налогах», предназначенная для младшего школьного возраста.

Кроме того, совместно с Минским городским дворцом молодежи ежегодно проводятся открытый городской конкурс «Занимательная экономика» среди учащихся 3-х и 4-х классов минских школ и гимназий, а также городской турнир по экономике «За лидером» среди учащихся 9-11-х классов минских школ и гимназий.

Данные мероприятия направлены на повышение налогового образования детей и молодежи, повышение и расширение их кругозора и знаний по налоговой грамотности.

В целях обеспечения обратной связи с налогоплательщиками и участниками внешнеэкономической деятельности Комитетом государственных доходов Министерства финансов **Республики Казахстан** проводятся круглые столы, семинары с участием бизнеса, общественных объединений, брифинги, а также размещаются публикации, статьи информационно-разъяснительного характера в СМИ.

Для обеспечения налогоплательщиков и участников внешнеэкономической деятельности исчерпывающей информацией о текущей деятельности на постоянной основе соответствующая информация размещается на официальном сайте Комитета. В целях более широкого и оперативного освещения деятельности органов государственных доходов созданы официальные страницы органов государственных доходов в социальных сетях Facebook и др., на которых публикуется информация о планируемых и проведенных мероприятиях, об изменении в законодательстве и пр. Наличие аккаунтов в социальных сетях позволяет более активно взаимодействовать с молодым поколением налогоплательщиков и участников внешнеэкономической деятельности.

Для стимулирования налогоплательщиков и участников внешнеэкономической деятельности к добровольному исполнению налоговых и таможенных обязательств проводятся конкурсы «Лучший налогоплательщик» и «Лучший участник внешнеэкономической деятельности». Основные цели конкурсов – отметить достижения налогоплательщиков, успешно работающих в различных отраслях экономики, популяризация честного, прозрачного и грамотного ведения бизнеса, привлечение внимания общественности к деятельности налогоплательщиков, непосредственно влияющих на экономический рост Республики Казахстан.

Такие конкурсы проводятся в целях формирования высокой налоговой культуры граждан и поддержки мероприятий, направленных на пополнение доходной части бюджетов, укрепление партнерских взаимоотношений между органами государственных доходов и налогоплательщиками. Как подтверждает международный опыт, награждение добросовестных налогоплательщиков является одним из видов морального стимулирования субъектов предпринимательской деятельности для добровольной и своевременной уплаты налогов.

Для стимулирования работников центров оказания государственных услуг к повышению качества оказания услуг проводится конкурс «Лучший центр оказания услуг». При выборе претендентов учитываются своевременность оказания услуг, длительность ожидания в очереди, скорость и качество обслуживания и другие моменты. Кроме того, на последнем этапе оценивается разъяснительная работа центров. Претенденты предоставляют видео- и иные полезные материалы на наиболее актуальные темы. Конкурс проводится отдельно по налоговому и таможенному направлениям: «Лучший центр оказания услуг управлений государственных доходов» и «Лучший центр таможенного оформления департаментов государственных доходов».

В целях дальнейшего повышения налоговой культуры, защиты прав граждан как потребителей товаров, работ, услуг, сокращения размеров теневой экономики, стимулирования добросовестной конкуренции среди предпринимателей, информирования общественности о требованиях законодательства Республики Казахстан по применению контрольно-кассовых машин планируется проведение акции «Требуй чек – выиграй приз!».

Большое значение для понимания населением роли и задач налоговой службы в **Кыргызской Республике** имеет проведение мероприятия «День открытых дверей», информирующего участников о повседневной работе налоговых органов, методах работы и ее результатах. Это не только создает положительный имидж службы, но и выполняет пропагандистскую роль в части выполнения такой важной государственной функции, как формирование доходной части бюджета.

Понимая, что осознание обязанности платить налоги воспитывается с раннего возраста, которое возникает только на базе полученных комплексных знаний, Государственная налоговая служба Кыргызской Республики все больше внимания уделяет проведению воспитательной и разъяснительной работы среди будущих потенциальных налогоплательщиков – учащихся общеобразовательных школ. С этой целью в учебных заведениях читаются гостевые лекции на налоговую тематику, проводятся научно-технические конференции, круглые столы, «Уроки налоговой грамотности» в общеобразовательных школах страны.

Налоговое воспитание и поощрение гражданского налогового долга являются одним из стратегических направлений работы налоговых органов **Республики Молдова**.

В 2018 году в Республике Молдова был реализован проект «Увеличение налоговых поступлений в результате сокращения феномена «заработной платы в конвертах» за счет совершенствования налоговой политики и администрирования». В рамках проекта были предприняты действия для информирования и осведомления налогоплательщиков посредством:

- 384 семинаров для налогоплательщиков о негативных последствиях неофициальной заработной платы;
- 3 аудио и видео ролика;
- Проведения совместно с представителями Национальной кассы социального страхования и Государственной инспекции труда 197 совместных встреч для информирования и консультирования работников и работодателей о рисках, связанных с использованием «незадекларированной» рабочей силы, а также о правильном применении законодательства о трудовых отношениях.

Также в течение 2018 года ГНС провела 3403 семинара для налогоплательщиков, с участием 50929 человек.

В **Российской Федерации** одним из важнейших направлений деятельности ФНС России в области коммуникаций является работа с будущими налогоплательщиками – детьми, подростками, студентами. Сложно переоценить важность работы с молодежью и детьми. Используя грамотные и эффективные методы работы с подрастающим поколением, налоговые органы имеют возможность управлять поведением налогоплательщиков, создавая культуру добровольного соблюдения налоговой дисциплины с раннего возраста.

Каналы взаимодействия с будущими налогоплательщиками включают создание таргетированных печатных материалов, детских игр, раскрасок, проведение тематических уроков и лекций в учебных заведениях.

В целях привлечения внимания юного поколения к истории развития налоговой системы России, воспитания налогового правосознания подрастающего поколения россиян, а также формирования положительного отношения молодежи к налоговой политике государства во всех субъектах Российской Федерации ежегодно проходят общероссийские открытые уроки, посвященные вопросам налоговой грамотности. В 2018 году сотрудниками территориальных налоговых органов в рамках «Всероссийского открытого урока» проведено 3 533 урока в 2 560 учебных заведениях.

ФНС России приняла участие в работе над проектом для детей «Мастерславль». В Детском городе мастеров «Мастерславль» была построена

мини-модель Городской налоговой инспекции. «Мастерславль» - это интерактивный развивающий проект, где дети в игровой форме получают навыки реальных профессий.

3. МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ НАЛОГОПЛАТЕЛЬЩИКАМ В ГОСУДАРСТВАХ – УЧАСТНИКАХ СНГ

3.1. Повышение результативности и эффективности предоставляемых услуг

С целью улучшения предоставляемых услуг налоговые органы проводят мониторинг их качества посредством социальных опросов, изучения уровня удовлетворенности, оценки доступности налогоплательщикам оказываемых услуг. Следование высоким стандартам позволяет налоговым администрациям выйти на качественно новый уровень предоставления государственных услуг и реализации государственных функций, оптимизировать процессы и эффективно распределять ресурсы, необходимые для достижения поставленных целей.

Так, в Министерстве налогов **Азербайджанской Республики** в целях повышения качества предоставляемых налогоплательщикам услуг, повышения уровня удовлетворенности налогоплательщиков и в конечном счете уровня исполнения ими налоговых обязательств осуществляется мониторинг оказываемых налогоплательщикам услуг, ответов на запросы по вопросам налогового законодательства и администрирования, оказываемых налогоплательщикам адресных (выездных) услуг и проводимых с ними встреч. В то же время по некоторым областям оказываемых услуг определяются основные показатели деятельности и осуществляется контроль за их исполнением.

Мониторинг центров услуг, предоставляемых налогоплательщикам, осуществляется следующим образом: структурная единица Министерства налогов, осуществляющая функциональный контроль за сферой обслуживания налогоплательщиков, с целью проведения оценки (мониторинга) качества оказанных услуг и деятельности своих представителей каждый месяц определяет оцениваемые услуги и лиц, проводящих оценку, и направляет данную информацию по назначению. Для оценки каждый месяц в случайном порядке отбирается 5-10 услуг, оказанных каждым представителем. При этом учитывается степень сложности по каждому направлению оказанных услуг. Мониторинг проводится путем проверки соответствия критериям приема обращений и ответов. По результатам оценки в отношении представителей, имеющих положительные результаты и высокие показатели, применяются поощрительные меры.

Оценка встреч, адресных услуг и ответов на письма проводится следующим образом: структурной единицей Министерства налогов, осуществляющей функциональный контроль за сферой обслуживания налогоплательщиков, для оценки качества переписки, встреч и адресных услуг в течение квартала по каждому налоговому органу, по различным случаям и ответственным лицам в случайном порядке отбирается не менее 1 письма, 3-5 встреч, 5-10 оказанных адресных услуг, и на основе соответствующих критериев проводится оценка.

Одновременно структурной единицей Министерства налогов, осуществляющей функциональный контроль за сферой обслуживания налогоплательщиков, проводится анализ деятельности центров предоставления услуг налогоплательщикам; услуг, оказанных в центрах; проведенных встреч; оказанных адресных услуг; отправленных налогоплательщикам писем и ответов на письма, а также проверка соответствия результатов анализа следующим ключевым показателям эффективности:

- по центру обслуживания: среднее время ожидания – максимум 20 минут; качество услуги – минимум 75%; удовлетворенность услугой – минимум 85%; уровень приема обратившихся (в течение 15 минут) – минимум 75%, всего 90%; доступность услуги – минимум 97%;
- по отправленным письмам и ответам на письма: процент своевременного представления деклараций (по каждому налоговому обязательству) – минимум 80%; процент деклараций, представленных в электронной форме (в том числе онлайн или посредством колл-центра) – минимум 85%; качество выданных справок – минимум 95%; качество ответов на запросы по налоговому законодательству и администрированию – минимум 80%; качество писем, отправленных налоговым органом без обращения налогоплательщика – 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 оказанным 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 налогоплательщиков полной адресной услугой в прочих случаях (новых зарегистрированных налогоплательщиков) – минимум 30%; качество адресной услуги – минимум 80%; уровень удовлетворенности адресной услугой – минимум 85%.

Для мониторинга и оценки качества услуг, налоговая служба **Республики Армения** использует как внедренные средства контроля качества, так и результаты периодических независимых соцопросов по восприятию налогового администрирования в среде налогоплательщиков, проводимых в рамках реализованной Всемирным Банком «Программы модернизации налогового администрирования». Так, согласно данным автоматизированной системы контроля качества обслуживания и оценки удовлетворенности клиентов, задействованной в колл-центре налоговой службы Республики Армения,

удельный вес респондентов, положительно оценивших полученное обслуживание в 2018 году, составил около 76% от числа всех принявших участие в оценке качества услуг колл-центра. По данным независимых социологических опросов, в 2018 году работу колл-центра оценили полезной и очень полезной 82% респондентов (против 74% в 2016 году и 65% в 2013 году).

Соцопросы показали также поступательное повышение уровня осведомленности и удовлетворенности армянских налогоплательщиков касательно электронных услуг за последние 5 лет. Так, удельный вес респондентов, оценивших, например, действующую систему представления электронной отчетности как полезную и очень полезную в 2018 году, составил 98% (в 2016 году – 84%, в 2013 году – 75%). В 2018 году систему выписки электронных расчетных документов оценили полезной и очень полезной 96% респондентов (против 80% в 2016 году и 58% в 2013 году), систему электронных уведомлений – 92% (против 74% в 2016 году и 60% в 2013 году), электронный «Налоговый календарь» – 80% (против 74% в 2016 году и 67% в 2013 году), систему отслеживания электронной корреспонденции – 87% (против 71% в 2016 году и 62% в 2013 году), систему регистрации в качестве законопослушного налогоплательщика – 72% (против 69% в 2016 году и 59% в 2013 году), систему поиска налогоплательщика – 87% (против 71% в 2016 году и 56% в 2013 году) и т.д. При общем высоком уровне осведомленности налогоплательщиков о действующих электронных услугах тем не менее по ряду услуг зарегистрирован высокий уровень респондентов, ответивших «не знаю» на вопрос о полезности некоторых услуг: система регистрации в качестве законопослушного налогоплательщика – 24%, электронный «Налоговый календарь» – 18%, система поиска налогоплательщика 10,3%. Результаты опросов подтверждают рост оценок полезности электронных услуг. Рост средней оценки полезности услуг за период с 2013 по 2018 годы составил 26 процентных пункта, продемонстрировав практически равномерный хронологический рост.

Данные последнего социологического опроса, проведенного привлеченной независимой организацией в 2018 году, показали также общую высокую оценку и хорошее восприятие работы территориальных подразделений ОНП, и в то же время определенные оговорки в части технической оснащенности этих подразделений. Так, в 2018 году число респондентов согласных с утверждением «выделение подразделений ОНП из состава налоговых инспекций повысило эффективность налогового администрирования и доверие к нему» составило 75,5%, с утверждением «информация настенных стендов центров ОНП регулярно обновляется и полезна налогоплательщикам для оценки налоговых последствий своих сделок» согласились 57,4% респондентов, с утверждением «специалисты ОНП выступают в качестве поставщика общественной услуги, а не представителя контрольно-надзорного органа» согласны 74,2% респондентов, с утверждением «информационные терминалы в центрах ОНП функциональны и используются

налогоплательщиками и работниками центров ОНП для выполнения налоговых функций» согласны 58,5% респондентов, и т.д. В целом, анализ результатов опроса показал, что 75,5% бизнесменов выступают за четкое разграничение между функциями ОНП и налогового контроля-надзора налоговой службы; значительное число бизнесменов в центрах ОНП не обращаются к информации на стендах (42,6% респондентов ответили «не знаю» и «бесполезная»), действующая в центрах автоматизированная система регулирования очередей с интегрированной системой анонимной оценки качества услуги и информационными мониторами и терминалами мало функциональна, поскольку значительное число респондентов плохо осведомлены об их функциях.

Одновременно, соцопрос показал, что дальнейшее расширение услуг по ОНП возглавило топ ожиданий армянских налогоплательщиков касательно ключевых направлений дальнейшей реформы налогового администрирования в Республике Армения – (51,7% всех респондентов).

В Республике Беларусь направления работы налоговых органов во многом определяются в процессе диалога с плательщиком, путем проведения социологических исследований (опросов, анкетирования).

Систематические социологические исследования в области оценки налоговых услуг, оказываемых плательщикам, позволяют выявить актуальные позитивные и негативные тенденции, принять на основании полученных данных эффективные управленческие решения, скорректировать направление в деятельности налоговых органов.

Всего за период с 2012 по 2018 годы было проведено шесть исследовательских работ, направленных на изучение мнения малых и средних организаций, индивидуальных предпринимателей о сфере налоговых услуг в Республике Беларусь.

Практика проведения социологических исследований показала, что это один из самых эффективных инструментов по выявлению ряда проблем, препятствующих удовлетворенности налоговыми услугами бизнес - сообщества и граждан. Процесс диалога с плательщиком путем проведения социологических исследований предполагает совместные обсуждения проблемных вопросов и перспектив развития налоговой системы страны, выявление наиболее проблемных и уязвимых сегментов во взаимоотношениях налоговой системы и плательщиков.

В настоящее время проводится работа по возможности публичного заключения договоров с различными институтами гражданского общества. Целью данных договоров является содействие в добровольной уплате налогов в полном объеме, развитие партнерских отношений, предполагающих взаимное доверие и защиту встречных интересов, а также популяризация принципа добросовестности плательщика.

Комитетом государственных доходов Министерства финансов **Республики Казахстан** применяется системный подход к совершенствованию бизнес-процессов, включая процессы оказания государственных услуг. Так, в структуре Комитета создано подразделение по моделированию бизнес-процессов. Задачами подразделения являются: моделирование процесса, проведение стоимостного и временного анализа, выработка предложений по совершенствованию процесса, разработка ключевых показателей эффективности.

К примеру, проанализирована одна из самых популярных налоговых услуг «Предоставление сведений об отсутствии (наличии) налоговой задолженности». Анализ показал, что 74 % справок выдаются в электронном виде. Проблемным моментом как для налогоплательщиков, так и для органов государственных доходов является выдача справок на бумажном носителе – это заполнение заявления, ожидание в очереди, прием и ввод налоговым инспектором заявления в базу данных, печать на бланке, ожидание в очереди при получении. Эффект от данной услуги, целью которой было снижение налоговой задолженности, незначителен, поскольку в настоящее время у органов государственных доходов имеются более эффективные меры (публикация списка должников, взаимодействие с Национальной палатой предпринимателей, наложение судами запрета на выезд за пределы Республики Казахстан и другие меры, предусмотренные налоговым законодательством).

Более того, справка является обязательным документом при получении других услуг (получение кредита, лицензии и др.), тем самым увеличиваются сроки их оказания. В результате моделирования предлагалось отменить требования уполномоченных органов и организаций о предоставлении налогоплательщиком данной справки, оставив лишь добровольный порядок. В связи с этим на сайте Комитета был разработан сервис просмотра в онлайн-режиме информации о наличии либо отсутствии задолженности у налогоплательщика, а также реализовано электронное взаимодействие с госорганами для предоставления сведений по их запросам.

Аналогичная работа проводится по всем процессам органов государственных доходов. С 1 января 2015 года введен упрощенный порядок прекращения деятельности отдельными категориями индивидуальных предпринимателей, позволяющий сняться с регистрационного учета в качестве индивидуального предпринимателя без проведения камерального контроля в течение 10 календарных дней с даты подачи соответствующего налогового заявления. Регистрация физических лиц, осуществляющих деятельность в качестве частного нотариуса, частного судебного исполнителя, адвоката, профессионального медиатора предоставляется в электронном виде посредством портала «электронного правительства».

С 1 января 2016 года отменена уплата сбора при государственной регистрации индивидуальных предпринимателей, являющихся субъектами

малого и среднего предпринимательства. С 1 апреля 2016 года бланк свидетельства о постановке на регистрационный учет по НДС переведен в формат электронного документа; с 2017 года сокращен срок оказания государственной услуги по регистрации налогоплательщика в качестве плательщика НДС с пяти до одного рабочего дня, упразднены отказы в постановке на регистрационный учет по НДС.

На уведомительный порядок с 1 января 2017 года переведены регистрация в качестве индивидуального предпринимателя и регистрационный учет налогоплательщика, осуществляющего отдельные виды деятельности.

Органы государственных доходов заинтересованы в получении ответной реакции (информации) от налогоплательщиков на работу, проводимую Комитетом. С этой целью подписан меморандум с Ассоциацией налогоплательщиков Казахстана о проведении ежегодного независимого социологического опроса для оценки эффективности деятельности органов государственных доходов. Таким образом, ежегодно с 2007 года по инициативе Ассоциации налогоплательщиков Казахстана проводится социологическое исследование мнения налогоплательщиков о качестве предоставляемых государственных услуг.

Социологический опрос проводится в крупных городах и районных центрах. Количество респондентов позволяет говорить о достоверности результатов опроса. В целом сохраняется довольно высокий уровень удовлетворенности качеством работы органов государственных доходов. По результатам опроса, проведенного в 2016 году, уровень удовлетворенности населения работой налогового направления Комитета составил 83,6 %, бизнеса – 79,1 %, таможенного направления – 69,9 % и работой Службы экономических расследований – 60,2 %. В среднем данный показатель составил 71,5 %.

С целью выстраивания конструктивного диалога налоговой службы **Кыргызской Республики** с гражданским сектором на постоянной основе проводится анонимный опрос субъектов предпринимательства на вопрос коррумпированности налоговых органов.

Проводимая работа в сфере противодействия коррупции направлена на устранение коррупционных факторов и снижение уровня коррупции в деятельности налоговых органов.

При этом одним из основных индикаторов оценки предпринимаемых антикоррупционных мер является рост доверия граждан к органам налоговой службы.

Индекс доверия граждан определяется путем опроса населения Национальным статистическим комитетом Кыргызской Республики, который проводится с 2012 года по следующим параметрам: сбор налогов и платежей; налоговые проверки юридических и физических лиц; регистрация предпринимателей; предоставление качественных налоговых услуг.

Следует отметить, что за период с 2012 по 2018 год индекс доверия населения значительно вырос, что связано с внедрением процессов автоматизации налогового администрирования, переходом на сервисное обслуживание налогоплательщиков.

В целях определения уровня удовлетворенности налогоплательщиков относительно стандартов обслуживания, а также тенденций восприятия налогоплательщиками услуг Государственной налоговой службы, в 2018 году ГНС Республики Молдова была разработана и протестирована Система определения уровня удовлетворенности налогоплательщиков, которая будет внедрена в 2019 году. Благодаря этой Системе станет возможным оценить степень удовлетворенности налогоплательщиков качеством их обслуживания.

В 2015 году **ФНС России** определена необходимость разработки нового подхода к управлению деятельностью – внедрение системы менеджмента качества.

В рамках реализации данного подхода утверждена Политика ФНС России в области качества и реализации государственных функций на 2015–2018 годы, которая устанавливает принципы и цели управления качеством деятельности ФНС России, сформулированные в соответствии с международными и национальными стандартами менеджмента серии ISO 9001.

Для реализации намеченных задач по качественному преобразованию методов работы налоговых органов в соответствии с лучшей практикой проектного управления реализуется проект «Внедрение системы менеджмента качества», целями которого являются повышение результативности и эффективности реализации функций и предоставления услуг; повышение профессиональных компетенций сотрудников налоговых органов; поддержание на высоком уровне степени удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых ФНС России услуг и реализуемых функций.

В ноябре 2017 года утверждено, а в 2018 году выпущено в качестве печатного издания Руководство по качеству – документ, который является проводником не только для вновь поступающих на государственную гражданскую службу в налоговые органы граждан, но и для работников налоговых органов, в котором содержится полное описание процесса деятельности ФНС России, ее территориальных органов и подведомственных организаций в части производства продукции в виде сервисов, осуществления функций и предоставления услуг. Руководство по качеству является основой для разработки методических учебных материалов для повышения квалификации работников налоговых органов.

В целях применения клиентоориентированного подхода к разработке новых форм налоговых документов, которые станут более простыми и понятными, утверждены стандарты внешнего вида форм налоговых документов и порядков их последующего заполнения; качественно переработана система

разработки форм налоговых документов, упорядочены сведения о формах налоговых документов.

Успешно функционирует система оценки, отбора и внедрения инициатив работников налоговых органов по улучшению качества деятельности налоговых органов. Все предложения рассматриваются методологами центрального аппарата ФНС России на возможность реализации. По результатам рассмотрения часть инициатив реализуется, а часть инициатив формирует библиотеку идей, которые в дальнейшем могут быть возвращены на повторное рассмотрение.

Одним из механизмов повышения качества предоставления государственных услуг, оказываемых ФНС России при реализации своих государственных функций и полномочий, является применение принципа открытости. ФНС России неизменно является лидером по уровню открытости своей деятельности среди остальных органов исполнительной власти.

Так, после реорганизации Правительственной комиссии по координации деятельности открытого правительства и возложением на Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации функции по координации проведения реформы контрольно-надзорной деятельности и реализации программы "регуляторной гильотины", функцию по оценке степени открытости органов исполнительной власти взяла на себя Счетная палата Российской Федерации. В 2018 году на основании анализа деятельности федеральных органов исполнительной власти, обобщения полученных результатов и анализа той информации, которая была получена в ходе проведенного исследования, был сделан вывод о соответствии деятельности ФНС России принципам открытости органов власти, действующим в Российской Федерации. Согласно методике, примененной специалистами, привлеченными Счетной палатой, ФНС России получила рейтинг ААВ, который позволил занять ей 7 место среди федеральных агентств и служб. При этом высшие баллы были получены в категориях «Открытость информации» и «Открытые данные».

В настоящее время на официальном сайте ФНС России размещено 85 наборов данных (в 2015 году - 15). Регулярно наборы открытых данных пополняются новыми публикациями, размещаемыми как по инициативе ведомства, так и по запросам референтных групп.

На высоком уровне оказались такие показатели, как реализация принципа информационной открытости, взаимодействие с населением и достижение понятности информации.

С 2008 года ФНС России проводит независимые социологические исследования по теме «Оценка качества работы налоговых органов». Проведенное в 2018 году социологическое исследование по оценке качества работы налоговых органов показало, что интегральный индекс удовлетворенности качеством обслуживания налогоплательщиков в 2017 году составил 84,1 % (за 2016 год – 83,9 %).

При расчете указанного показателя учитывалась общая удовлетворенность: качеством обслуживания, компетентностью сотрудников налоговых инспекций, профессионализмом, качеством информирования налогоплательщиков, эффективностью обслуживания, выполнением требований стандартов обслуживания налогоплательщиков, удобством оборудования операционного зала.

Высокое качество обслуживания налогоплательщиков – один из приоритетов в работе ФНС России. С 2015 года в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 12.12.2012 № 1284 в ФНС России внедрена и действует на постоянной основе система мониторинга качества предоставления государственных услуг, а полученные результаты учитываются при решении кадровых вопросов.

Общие критерии, характеризующие качество предоставления государственных услуг:

- время предоставления госуслуг;
- время ожидания в очереди при получении госуслуг;
- вежливость и компетентность сотрудника;
- комфортность условий в помещении;
- доступность информации о порядке предоставления госуслуг.

В 2018 году постановлением Правительства Российской Федерации от 28.08.2018 № 1006 перечень государственных услуг ФНС России, подлежащих оценке качества, дополнен двумя новыми госуслугами. Таким образом, в настоящее время гражданами оценивается предоставление шести наиболее востребованных госуслуг ФНС России:

- 1) государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств;
- 2) предоставление сведений из Единого государственного реестра юридических лиц;
- 3) бесплатное информирование об исполнении обязанности по уплате налогов, сборов, пеней, штрафов, процентов;
- 4) прием налоговых деклараций (расчетов);
- 5) предоставление выписки из Единого государственного реестра налогоплательщиков (введена постановлением Правительства Российской Федерации от 28.08.2018 № 1006);
- 6) предоставление заинтересованным лицам сведений, содержащихся в реестре дисквалифицированных лиц (введена постановлением Правительства Российской Федерации от 28.08.2018 № 1006).

После получения госуслуги гражданину предлагается оценить качество ее предоставления посредством направления sms, ввода оценки в терминал системы управления очередью налогового органа или направления через сеть Интернет.

Все полученные отзывы и оценки граждан о качестве предоставления государственных услуг обобщаются и анализируются с использованием федеральной автоматизированной информационной системы мониторинга качества государственных услуг. Достижение неудовлетворительных результатов указанной оценки может являться основанием для принятия решения о досрочном прекращении руководителями своих должностных обязанностей.

С октября 2016 года в территориальных налоговых органах посредством интерактивного сервиса «QR-анкетирование» осуществляется контроль качества обслуживания налогоплательщиков, обратившихся непосредственно в территориальные налоговые органы.

QR-коды размещаются в залах для приема налогоплательщиков и на талонах системы управления очередью. Любой налогоплательщик, посетивший налоговый орган, вправе оценить качество обслуживания по следующим критериям:

- доступность информации о получении услуги;
- комфортность условий в инспекции;
- длительность ожидания в очереди;
- длительность обслуживания;
- вежливость и компетентность сотрудников.

Также налогоплательщику предоставляется возможность написать отзыв, комментарий или предложение, если по одному или нескольким указанным критериям он поставит негативную оценку.

Доступность на местном, региональном и федеральном уровнях отзывов граждан «как есть», то есть без какой-либо редакции должностными лицами налоговых органов, позволяет осуществлять системный подход к работе по оптимизации и совершенствованию качества предоставления услуг. Кроме того, открытость информации на всех уровнях оказывает дисциплинирующее воздействие на сотрудников налоговых органов.

В целях обеспечения контроля за качеством предоставления государственных услуг ФНС России в 2016 году разработаны Методические рекомендации по проведению мониторинга качества предоставления государственных услуг, оказываемых ФНС России, и обслуживания налогоплательщиков при личном приеме и телефонном информировании (осуществление проверок качества личного приема методом «тайного

покупателя»). Проверки этим методом проводятся постоянно как сотрудниками центрального аппарата, так и сотрудниками региональных управлений.

В современных условиях особое значение приобретает работа с «обратной связью». Это любая информация, поступающая от налогоплательщиков и содержащая отзывы о работе налоговых органов и качестве оказания государственных услуг. ФНС России обеспечены комплексный подход и многоуровневый анализ поступающей информации. От рассмотрения отдельных жалоб и точечного решения проблем («ручное управление») осуществляется переход к комплексному анализу всей поступающей информации, выявляются системные проблемы в организации работы и определяются конкретные меры по повышению качества обслуживания.

Целями работы в рамках контроля качества услуг являются:

- повышение уровня ответственности должностных лиц ФНС России, её налоговых органов за качество предоставления государственных услуг и исполнения государственных функций;
- улучшение качества предоставления государственных услуг и работы налоговых органов в целом;
- установление доверительных отношений с налогоплательщиками;
- улучшение имиджа налоговой службы и государственных институтов в целом.

В целях повышения качества и эффективности деятельности ФНС России при предоставлении услуг гражданам, предупреждения и пресечения коррупции, а также повышения открытости и доступности информации о деятельности Федеральной налоговой службы, способствующей укреплению авторитета налоговых органов и уровня доверия к ним граждан с февраля 2017 года в ФНС России введена система ведения аудиозаписи в помещениях для приема и обслуживания граждан. Основными задачами применения аудиозаписи в деятельности являются:

- использование в качестве инструмента для принятия решений при рассмотрении жалоб на некорректное обслуживание в помещениях для приема и обслуживания граждан;
- оперативное разрешение конфликтных ситуаций и споров.

Для своевременного контроля за реализацией требований налогового законодательства Налоговым комитетом при Правительстве **Республики Таджикистан** для субъектов, осуществляющих деятельность в общем режиме налогообложения, в программе «Личный кабинет налогоплательщика» внедрено оформление и предоставление счетов-фактур по НДС в электронном виде. Кроме того, согласно Закону Республики Таджикистан от 14 ноября

2016 года № 1367 «О внесении изменений и дополнений в Налоговый кодекс Республики Таджикистан» в Налоговый кодекс Республики Таджикистан введено понятие контрольно-кассовых машин с фискальной памятью, а также предусмотрена отправка налогоплательщику уведомления в электронном виде (в дополнение к письменному уведомлению).

В целях невмешательства в деятельность налогоплательщиков осуществляется обмен информацией с другими ведомствами. В частности, организован обмен информацией в автоматическом режиме по осуществленным налоговым платежам с банками, Министерством финансов, таможенным ведомством. Кроме того, организован автоматический сбор данных с контрольно-кассовых машин в режиме реального времени.

3.2. Повышение квалификации сотрудников налоговых органов государств – участников СНГ

Вопросы подбора кадров, а также их профессиональной подготовки и совершенствования повышения квалификации работников налоговых органов остаются актуальными на протяжении всего периода формирования и развития налоговой системы государств – участников СНГ.

Потребности по совершенствованию этого образовательного процесса определяют быструю адаптацию традиционных форм повышения квалификации к тем изменениям, которые происходят в государстве, обществе и мировом сообществе, экономике, финансах, а также внедрению новых прогрессивных технологий обучения сотрудников налоговых органов.

В налоговой службе **Республики Армения** с 2014 года действует система обязательной подготовки, переподготовки и повышения квалификации налоговых служащих, в рамках которой на основании ежегодно утверждаемых учебных планов и на базе ГНКО «Учебный центр Комитета государственных доходов Республики Армения» организуются учебные курсы для всех основных групп налоговых служащих Республики Армения. Оценка успеваемости слушателей этих курсов осуществляется посредством электронного тестирования. Результаты тестирования используются в проведении очередных аттестаций налоговых служащих. В частности, служащие, набравшие по результатам обучения в предшествующие три года необходимое количество баллов, подлежат аттестации в документальном (упрощенном) порядке.

Так, в 2018 году Учебный центр организовал курсы переподготовки и повышения квалификации для 90 групп налоговых и таможенных служащих общей продолжительностью 2 013 академических часов, в которых были охвачены 1 635 налоговых и таможенных служащих Республики Армения.

Помимо курсов обязательной переподготовки и повышения квалификации налоговых служащих, Учебный центр регулярно организует и другие учебные мероприятия по текущим актуальным вопросам и обмену

передовым опытом в сфере налогового и таможенного администрирования. В 2018 году проведены в общей сложности 76 подобных мероприятий общей продолжительностью 662 академических часов с участием 1 534 слушателя из числа служащих налоговых и таможенных органов Армении.

Налоговая служба Республики Армения активно сотрудничает с рядом международных организаций (ЮТА, СЕФ, ОЕСД, и другие) по вопросам организации и участия налоговых служащих Республики Армения на организуемых ими специализированных международных учебных мероприятиях.

В Республике Беларусь работники центрального аппарата Министерства по налогам и сборам, инспекций Министерства по областям и г. Минску, районам, городам и районам в городах на постоянной основе направляются на подготовку на первой ступени высшего образования, переподготовку на базе высшего образования, повышение квалификации в Академию управления при Президенте Республики Беларусь. Также обучаются на курсах повышения квалификации в Институте повышения квалификации и переподготовки экономических кадров Белорусского государственного экономического университета, государственном учреждении образования «Центр повышения квалификации руководящих работников и специалистов Министерства финансов Республики Беларусь» и других учреждениях образования.

Также ежегодно организуются семинары по оказанию методологической и практической помощи, изучению и обмену опытом работы для руководящих работников и специалистов инспекций Министерства по налогам и сборам Республики Беларусь по направлениям работы.

В Республике Казахстан регулярно проводятся обучающие семинары по повышению квалификации сотрудников органов государственных доходов по вопросам оказания государственных услуг.

В 2016 году на базе Учебно-методического центра Комитета государственных доходов Министерства финансов Республики Казахстан состоялся веб-семинар на следующие темы: «Порядок оказания услуг органами государственных доходов по районам, городам и районам в городах», «Порядок контроля качества государственных услуг, оказываемых органами государственных доходов методом «тайный потребитель», «Порядок определения лучших центров оказания услуг, центров таможенного оформления органов государственных доходов». В мероприятии приняли участие более 240 работников центров оказания услуг.

Курсы повышения квалификации также проведены Агентством Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции на тему «Управление качеством государственных услуг». Повышение квалификации прошли 250 работников территориальных подразделений органов государственных доходов.

Профессионально хорошо обученные сотрудники являются важным активом любой современной налоговой системы. Поэтому одним из первых шагов в реализации целей реформирования и модернизации налогового администрирования **Кыргызской Республики** стало создание Учебного центра налоговой службы в июле 2009 года

Учебным центром налоговой службы осуществляется: подготовка, переподготовка, повышение квалификации и уровня профессиональных знаний работников органов налоговой службы на основе глубокого изучения налогового законодательства; формирование у работников органов налоговой службы навыков и умений применять полученные в результате обучения профессиональные знания при осуществлении своей деятельности; своевременное обучение сотрудников по внесенным изменениям и дополнениям в нормативные правовые акты, практике применения налогового законодательства.

Государственной налоговой службой при Правительстве Кыргызской Республики (ГНС) на постоянной основе проводятся обучающие курсы, тренинги и семинары по повышению квалификации сотрудников налоговых служб. Обучение сотрудников ГНС осуществляется в виде переподготовки и повышения квалификации.

Переподготовка служащих осуществляется:

- для лиц, впервые поступающих на государственную налоговую службу;
- при переходе сотрудника в вышестоящую группу должностей, в том числе из категории специалистов в категорию руководителей;
- при изменении должностных и функциональных обязанностей сотрудника.

Повышение квалификации осуществляется в целях профессионального развития служащего в рамках одной группы должностей.

ГНС имеет все условия для проведения обучения сотрудников - оборудованные оргтехникой учебные классы в г. Бишкек и г. Ош. В целях оказания своевременной практической помощи на местах организуются курсы обучения с выездом в регионы. Сформированный тренерский состав из числа высококвалифицированных сотрудников налоговой службы (тренеры, прошедшие специальные курсы тренерских навыков) осуществляет на постоянной основе обучение для всех сотрудников системы.

Налоговая служба сотрудничает с Высшими учебными заведениями, Палатой налоговых консультантов, Государственной кадровой службой.

Особое внимание на подготовку сотрудников налоговой службы уделяется в **Республике Молдова**. При содействии экспертов Шведского

налогового агентства было разработано Руководство по обслуживанию налогоплательщиков с целью повышения доверия к налоговому органу. Этот документ устанавливает обязательства для налоговых служащих в отношении обслуживания налогоплательщиков, основополагающие принципы и цели, связанные с обслуживанием налогоплательщиков.

Данное Руководство разработано для достижения следующих общих целей обслуживания налогоплательщиков:

предоставление услуг с учетом потребностей налогоплательщиков;

обеспечение доверия, основанного на уважении и открытости для налогоплательщиков;

обеспечение эффективного взаимодействия между Государственной налоговой службой Республики Молдова и налогоплательщиками по различным каналам связи;

расширение спектра услуг, предоставляемых налогоплательщикам;

использование информационных технологий и оптимизация налоговых услуг.

Еще одним внутренним документом, подготовленным для поддержки налоговых сотрудников, является Коммуникационная стратегия Государственной налоговой службы Республики Молдова на 2016–2018 годы. Реализация стратегии направлена на повышение доверия налогоплательщиков, средств массовой информации, государственных и частных учреждений к сотрудникам налоговой службы.

В целях предоставления качественных услуг налогоплательщикам за счет повышенной эффективности налогового администрирования ГНС в 2018 году разработала и утвердила Стратегию обслуживания налогоплательщиков на 2018-2020 годы. Таким образом, модернизация обслуживания налогоплательщиков предусматривает внедрение лучших и наиболее эффективных методов обслуживания налогоплательщиков. Эта цель может быть достигнута путем планирования и мониторинга деятельности и постоянного развития профессиональных навыков налоговых сотрудников. В этом контексте ГНС уделяет основное внимание развитию и повышению квалификации сотрудников. В течение 2018 года было организовано 156 обучающих курсов по различным аспектам налогового администрирования. Всего было проведено 86555 часов обучения или 50,77 часа на одного сотрудника.

В Российской Федерации профессиональное развитие сотрудников ФНС России направлено на поддержание и повышение уровня квалификации, необходимого для надлежащего исполнения должностных обязанностей, и включает дополнительное профессиональное образование и иные мероприятия по профессиональному развитию.

Повышение квалификации и профессиональная переподготовка осуществляются в образовательных учреждениях, находящихся в ведении ФНС России, а также в организациях, ставших победителями конкурсов на оказание образовательных услуг. В число таких образовательных организаций нередко входят ведущие вузы России. Ежегодное обучение по дополнительным профессиональным программам проходят более 40 тыс. человек. В рамках иных мероприятий профессионального развития осуществляется обучение гражданских служащих по учебным программам подготовки персонала к работе с прикладным программным обеспечением – автоматизированной информационной системой нового поколения «Налог-3» (ежегодно более 20 тыс. человек).

Профессиональное развитие в ФНС России осуществляется в течение всего периода прохождения гражданской службы.

Значительное место в профессиональном развитии гражданских служащих занимает самообразование, которое включает самостоятельное освоение образовательных программ, размещенных на внутреннем образовательном ресурсе ФНС России, а также изучение нормативных правовых документов, руководств, инструкций; участие в совещаниях-семинарах, инструктажах.

За последние годы кадровый состав налоговых органов Российской Федерации изменился благодаря привлечению к работе молодых специалистов. Если в 2015 году в налоговых органах работало 19 % сотрудников в возрасте до 30 лет, то в настоящее время их доля составляет 28 %.

Молодых специалистов отличают высокая обучаемость, социальная активность, стремление к новаторству и нацеленность на достижение профессиональных вершин. Более 95 % сотрудников территориальных органов ФНС России имеют одно высшее образование, 11 % – два и более.

Существенно омолодился и руководящий состав налоговых органов. 35 % руководства центрального аппарата ФНС России – сотрудники в возрасте до 40 лет. В территориальных органах этот показатель еще выше – 42 %.

Быстро осваивать рабочие обязанности, качественно их выполнять, легко адаптироваться к требованиям корпоративной этики позволяет система профессионального наставничества, которая применяется как одна из форм обеспечения профессионального становления, адаптации и развития гражданских служащих. В 2016 году наставничество применялось в 96 % территориальных налоговых органов.

Каждый год центральный аппарат ФНС России организует обучающие семинары по основным вопросам налогообложения для сотрудников территориальных налоговых органов.

Кроме того, ФНС России проводит обучающие тренинги по вопросам эффективного взаимодействия с налогоплательщиками при предоставлении услуг по налогообложению недвижимого имущества для сотрудников, осуществляющих личный прием и обслуживание налогоплательщиков.

4. ДАЛЬНЕЙШИЕ НАПРАВЛЕНИЯ И ПЕРСПЕКТИВЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ НАЛОГОВЫХ ОРГАНОВ С НАЛОГОПЛАТЕЛЬЩИКАМИ В ГОСУДАРСТВАХ – УЧАСТНИКАХ СНГ

В 2016 году в **Азербайджанской Республике** была запущена система TAX FREE – полный или частичный возврат НДС, уплаченного иностранными гражданами (в основном туристами) за приобретенные товары. В целях внедрения и пропаганды системы TAX FREE Министерством налогов Азербайджанской Республики был создан специальный сайт: <http://www.taxfree.az/az/>.

Кроме того, в 2017 году началась работа в рамках проекта Twinning «Поддержка Министерства налогов Азербайджанской Республики в оптимальном использовании ресурсов и предоставлении качественных услуг налогоплательщикам». Основная цель проекта состоит в повышении эффективности предоставляемых налогоплательщикам и населению в целом услуг со стороны Министерства налогов. Задача состоит во внедрении передового опыта Европейского союза для определения, управления потребностями в услугах, осуществлении последовательного развития. От реализации проекта, который будет осуществляться в течение 27 месяцев, ожидается получение пяти обязательных результатов по четырем компонентам. К ним относятся:

- реализация последовательной программы развития по процессам обслуживания налогоплательщиков;

- определение и управление потребности в услугах;

- увеличение эффективности каналов обслуживания (центры обслуживания, колл-центр, интернет-страница, мобильные средства, социальные медиа и т.д.);

- приведение стандартов обслуживания в соответствие с передовыми критериями Европы;

- обеспечение услуг и повышение качества во всех каналах.

В результате реализации проекта ожидается, что обслуживание налогоплательщиков будет осуществляться на самом высоком технологическом уровне.

Как уже указывалось, с 1 января 2018 года вступил в силу Налоговый кодекс **Республики Армения**, в котором предусмотрено внедрение системы горизонтального мониторинга налогоплательщиков - с 2020 года.

Система предусмотрена для крупных организаций-налогоплательщиков, участвующих в ней на принципах добровольности и безвозмездности, на основании двусторонних договоров, заключаемых с налоговым органом. Система предполагает применение специальных режимов обслуживания и

текущего контроля участвующих налогоплательщиков, предусматривающих, среди прочего: полный доступ информационной системы налогового органа к системам электронного документооборота и бухгалтерского учета налогоплательщика в режиме реального времени; оперативное предоставление налогоплательщику электронных разъяснений налогового законодательства по осуществляемым или предполагаемым сделкам; ограничение мер налогового контроля в отношении участвующих налогоплательщиков мониторингом деятельности в режиме реального времени.

В ближайшее время предусмотрено также дополнение электронных услуг для налогоплательщиков модулем электронного платежа налогов, интегрированным в систему представления электронной отчетности.

В планах развития налоговой службы Республики Армения включены внедрение более эффективной системы внутренней коммуникации между подразделениями ОНП с целью обеспечения полноценной и бесперебойной деятельности «Единого окна» в сфере услуг ОНП. Кроме того, Программой стратегического развития Комитета государственных доходов Республики Армения на 2020-2024 гг. предусмотрено внедрение системы машинного обучения в системе управления налоговой службы.

Еще одним направлением развития станет наращивание возможностей Мониторингового центра налоговой службы Республики Армения, расширение проводимой центром аналитической работы.

В Республике Беларусь в целях дальнейшего развития электронных услуг для плательщиков, и в частности личного кабинета плательщика, планируется следующее:

- перевод в электронный формат большинства административных процедур, осуществляемых в отношении организаций и индивидуальных предпринимателей, начиная от подачи заявок и заканчивая получением результатов в виде электронного документа;
- обеспечение поддержки мобильной ЭЦП для входа в «Личный кабинет физического лица и индивидуального предпринимателя», а также для подписания электронных документов;
- реализация возможности получения доступа в «Личный кабинет физического лица и индивидуального предпринимателя» посредством межбанковской системы идентификации;
- интеграция сервиса личный кабинет плательщика физического лица с Кабинетом пользователя НКФО ЕРИП («Небанковская кредитно-финансовая организация «Единое расчетное и информационное пространство») для представления возможности плательщикам своевременно получать уведомления о начисленных платежах в бюджет в Кабинете пользователя;

- внедрение в личном кабинете плательщика физического лица функционала оплаты посредством АИС «Расчет»;
- реализация возможности предоставления через личный кабинет плательщика жалоб на решения налоговых органов в электронном виде с созданием подсистемы регистрации жалоб.

Также планируется завершить переход на экстерриториальный принцип обслуживания налогоплательщиков. На сегодняшний день по такому принципу обслуживаются физические лица, а в дальнейшем планируется сделать экстерриториальный принцип обслуживания доступным для всех категорий плательщиков.

В целях обучения занятых людей налоговой грамотности и повышения налоговой культуры на основе открытого доступа к интерактивной платформе планируется создание проекта «Открытый интерактивный ресурс: «Школа налогоплательщика». Открытость образования предполагает его доступность всем желающим повысить свои знания в области налогообложения независимо от социального положения, места проживания, возраста и физического состояния.

На открытой платформе предполагается разместить обучающие курсы, краткие видеолекции и различные дополнительные учебные материалы, которые позволят получить различные системные знания и практические навыки (заполнение деклараций, расчет налоговых платежей, взаимодействие с налоговыми органами и др.) в области налогообложения.

Кроме того, для целей минимизации ошибок при представлении плательщиками налоговых деклараций (расчетов) в электронном виде через личный кабинет плательщика либо посредством направления на портал МНС xml-файла, реализуется возможность проверки налоговой декларации (расчета) посредством форматно-логического контроля на этапе ее составления. При отсутствии ошибок форматно-логического контроля налоговая декларация (расчет) будет направлена на портал МНС.

Также планируется создание системы мониторинга обращений, отзывов, комментариев для повышения качества оказываемых плательщикам налоговых услуг.

В апреле 2018 года в **Республике Казахстан** планируется внедрение единого лицевого счета с учетом налоговых и таможенных платежей в единой информационной системе с учетом всех таможенных процедур. Внедрение единого лицевого счета упростит получение единых учетных форм, проведение зачетов/возвратов по налоговым и таможенным платежам, мер и способов взыскания задолженности, предоставление доступа к просмотру единых лицевых счетов через электронные порталы.

В целях оптимизации государственных услуг и сокращения административных процедур:

упраздняется регистрационный учет в качестве электронного налогоплательщика путем перехода на применение электронной цифровой подписи Национального удостоверяющего центра Республики Казахстан;

упраздняется регистрационный учет объектов налогообложения и (или) объектов, связанных с налогообложением;

упрощается государственная услуга по постановке и снятию с учета контрольно-кассовых машин с функцией фиксации и (или) передаче фискальных данных на основании сведений оператора фискальных данных путем интеграционного взаимодействия с оператором фискальных данных. Планируется переход всех налогоплательщиков на применение контрольно-кассовых машин с функцией фиксации и (или) передачи данных.

Государственная налоговая служба при Правительстве **Кыргызской Республики** намерена и в дальнейшем улучшать условия ведения бизнеса для налогоплательщиков на основе упрощения процедур администрирования и возможностей исполнения налогового обязательства на электронной основе без прямого контакта с должностным лицом налоговых органов, что позволяет сократить временные и, соответственно, материальные затраты налогоплательщика на исполнение обязательств по налоговым платежам.

В **Российской Федерации** ФНС России следует основным тенденциям в области маркетинговой деятельности и коммуникации с налогоплательщиками. В социальных сетях Facebook, Twitter, ВКонтакте созданы официальные страницы ФНС России для оперативного информирования широкого круга граждан о налоговой системе, новостях ФНС России, а также для своевременных ответов на запросы налогоплательщиков.

В то же время ФНС России считает необходимым проведение ряда дополнительных мероприятий, направленных на работу с налогоплательщиками:

для увеличения уровня осведомленности граждан, в частности молодого поколения, повышения налоговой культуры рассматривается возможность увеличения объема публикуемых обучающих и информационных материалов, в том числе видеороликов, фотоматериалов, инфографик;

для повышения вовлеченности налогоплательщиков в налоговую систему, популяризации сервисов ФНС России, стимулирования добровольного соблюдения налоговой дисциплины планируется проведение масштабных информационных кампаний.

Для повышения уровня налоговой культуры населения будет продолжена работа с будущими налогоплательщиками, в том числе с использованием Интернета, социальных сетей.

Налоговый комитет при Правительстве **Республики Таджикистан**, в свою очередь, продолжает дальнейшее расширение электронных услуг гражданам и налогоплательщикам.

Новая услуга, предоставляемая налоговым органом Республики Таджикистан, – это проведение консультаций с использованием онлайн-чата. Данная услуга дает возможность налогоплательщикам и гражданам экономить время и с помощью сайта Налогового комитета при Правительстве Республики Таджикистан самостоятельно в режиме онлайн консультироваться со специалистами Налогового комитета относительно вопросов налогообложения и других налоговых услуг. Возможность доступа к онлайн-чату и другим электронным услугам организована через компьютеры, ноутбуки, планшеты и мобильные телефоны, подключенные к Интернету.

В соответствии с распоряжением Налогового комитета при Правительстве Республики Таджикистан от 10 октября 2017 года № 507 принят Порядок записи на прием налогоплательщиков и граждан в Налоговый комитет в режиме онлайн.

Приоритетным направлением деятельности налоговых администраций является обеспечение поступлений в бюджет путем оказания качественных услуг налогоплательщикам. В условиях развивающихся электронных технологий перед налоговыми администрациями встает задача по переводу большинства процедур, связанных с налоговым администрированием, в электронный вид.

В целях реализации права налогоплательщика на применение льготного налогообложения, предусмотренного международными соглашениями об избежании двойного налогообложения, а также для избежания двойного налогообложения одной из основных услуг, оказываемых налоговыми администрациями государств – участников СНГ, является выдача документов, подтверждающих статус налогового резидента.

Предоставление данной услуги через электронный сервис и ее перевод в электронный вид значительно упрощают процесс подтверждения налогового резидентства как для налогоплательщика, так и для налогового органа, позволяют повысить уровень защиты данных документов от подделки и сократить время на их получение.

Налоговые администрации государств – участников СНГ, следуя основным тенденциям современного налогового администрирования, ведут активную работу в части использования электронной формы документов, подтверждающих статус налогового резидента.

Например, начиная с июля 2017 года выдачу документов, подтверждающих статус налогового резидента, в электронной форме осуществляет налоговая администрация Азербайджанской Республики.

В Российской Федерации в соответствии с положениями подпункта «б» пункта 4 статьи 1 Федерального закона от 30 октября 2016 года № 401-ФЗ «О внесении изменений в части первую и вторую Налогового кодекса Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации» Налоговым кодексом Российской Федерации предусмотрено предоставление налогоплательщику (его представителю) документа, подтверждающего статус налогового резидента Российской Федерации, в электронной форме или на бумажном носителе.

Такая возможность реализована в соответствии с приказом ФНС России от 7 ноября 2017 года № ММВ-7-17/837@ «Об утверждении формы заявления о представлении документов, подтверждающего статус налогового резидента Российской Федерации, формы документа, подтверждающего статус налогового резидента Российской Федерации, порядка и формата его представления в электронной форме или на бумажном носителе», а также в соответствии с подпунктом 16 пункта 1 статьи 32 Налогового кодекса Российской Федерации.

С 16 января 2018 года запущен электронный сервис ФНС России «Подтвердить статус налогового резидента Российской Федерации».

Зарегистрироваться в сервисе можно с помощью электронной почты или ИНН с паролем от личного кабинета физического лица. Сервис позволяет физическим лицам, индивидуальным предпринимателям и юридическим лицам быстро сформировать заявление и получить в формате PDF документ, подтверждающий статус налогового резидента Российской Федерации. При этом пользователю достаточно направить только заявление, дополнительные документы необязательны. Для получения документа, подтверждающего статус налогового резидента Российской Федерации, на бумаге при формировании заявления необходимо отметить поле «направить документ на бумажном носителе». С помощью сервиса также можно в реальном времени отслеживать статус рассмотрения заявления с момента его регистрации в ФНС России.

В соответствии с приказом ФНС России от 06.08.2019 № СА-7-17/397@ в случае направления в электронном виде заявления о представлении документа, подтверждающего статус налогового резидента Российской Федерации, срок его рассмотрения не превысит 10 дней.

В случае направления заявления лично или по почте, срок рассмотрения составит не более 20 дней.

Документ, подтверждающий статус налогового резидента Российской Федерации, имеет уникальный проверочный код, который формируется автоматически для каждого документа. С его помощью в специальном разделе сервиса «Всем заинтересованным лицам» можно проверить, был ли действительно выдан документ, подтверждающий статус налогового резидента.

Аналогичная работа над порядком и форматом выдачи документов, подтверждающих статус налогового резидента, в электронной форме, а также внедрением соответствующего интерактивного сервиса на веб-портале налоговой администрации ведется и в остальных налоговых администрациях государств – участников СНГ.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Одной из сложных задач, стоящих перед налоговыми администрациями государств – участников СНГ, является обеспечение высоких стандартов оказания услуг, включая предоставление полного набора услуг в электронном виде, позволяющего снизить временные затраты налогоплательщиков и сделать взаимодействие с налоговыми органами максимально удобным и комфортным.

Следуя современным мировым тенденциям, налоговые администрации государств – участников СНГ используют такие решения, как развитие официальных интернет-сайтов налоговых служб как единых точек обслуживания налогоплательщиков, личные кабинеты налогоплательщиков (в Республике Беларусь, Республике Казахстан, Российской Федерации и Республике Таджикистан) или их аналоги (в Азербайджанской Республике, Республике Армения, Республике Молдова, Кыргызской Республике), развитие электронных сервисов, организация единых контакт-центров (или колл-центров), информирование и просвещение налогоплательщиков.

Налоговые органы государств – участников СНГ ведут активную работу по оптимизации взаимодействия с налогоплательщиками. Стратегическим направлением во многих государствах – участниках СНГ становится обеспечение принципа экстерриториальности в получении услуг налогоплательщиками за счет развития технологий и сервисов, модернизации информационной структуры и электронного обслуживания.

Налоговые администрации государств – участников СНГ уделяют большое внимание качеству предоставляемых налогоплательщикам услуг. Так, в Министерстве по налогам и сборам Республики Беларусь повышение качества обслуживания налогоплательщиков происходит в том числе за счет введения единых стандартов обслуживания. ФНС России с 2015 года планомерно внедряет систему менеджмента качества (в соответствии с международными и национальными стандартами менеджмента серии ISO 9001), целями которой среди прочих является повышение результативности и эффективности реализации функций и предоставления услуг. Единый государственный стандарт обслуживания налогоплательщиков утвержден и действует в Налоговом комитете при Правительстве Республики Таджикистан.

Мониторинг качества предоставления государственных услуг также занимает немаловажное место в работе налоговых органов государств – участников СНГ. Анализ деятельности налоговых органов Республики Беларусь проводится Информационно-аналитическим центром при Администрации Президента Республики Беларусь (посредством опроса – анкетирования). В Республике Казахстан с 2007 года по инициативе Ассоциации налогоплательщиков Казахстана проводятся ежегодные социологические исследования мнения налогоплательщиков о качестве предоставляемых государственных услуг. В Республике Молдова степень удовлетворенности качеством обслуживания налогоплательщиков оценивается

с помощью анкеты, размещенной на официальном сайте налоговой администрации. С 2008 года ФНС России проводит независимые социологические исследования по теме «Оценка качества работы налоговых органов», а с октября 2016 года в территориальных налоговых органах проводится оценка качества обслуживания в налоговых инспекциях при личном приеме методом QR-анкетирования (с использованием мобильного телефона, планшета или ноутбука с помощью специальной программы или через Интернет).

В налоговых администрациях государств – участников СНГ создан и внедряется единый корпоративный (фирменный) стиль налоговых органов: в Российской Федерации – с 2012 года, в Республике Беларусь – с 2016 года; территориальные налоговые органы оснащаются программно-аппаратными комплексами автоматизации обслуживания налогоплательщиков (Азербайджанская Республика, Республика Армения, Республика Беларусь, Республика Казахстан, Кыргызская Республика, Российская Федерация).

Информационно-разъяснительная работа и повышение налоговой грамотности населения также являются одними из приоритетных направлений деятельности налоговых органов во всех государствах – участниках СНГ. Эти направления реализуются через Интернет и электронные сервисы, средства массовой информации, посредством телевизионных программ по актуальным вопросам налогового администрирования, распространения печатных материалов.

Заслуживает внимания практика, использующая прогрессивный международный опыт: создание официальных страниц налоговых органов в социальных сетях, например, таких как страницы органов государственных доходов Азербайджанской Республики, Республики Армения, Республики Казахстан, Кыргызской Республики, Государственной налоговой службы Республики Молдова и ФНС России в Facebook, аккаунты Министерства по налогам Республики Беларусь. Кроме того, ведется работа с детьми и молодежью. Так, например, в Республике Беларусь опубликована книга сказок «Детям о налогах», в Кыргызской Республике, Республике Молдова и Российской Федерации проводятся уроки для учеников общеобразовательных школ по теме «Введение в налоговое воспитание» и «Налоговая грамотность».

Для повышения вовлеченности налогоплательщиков в налоговую систему и стимулирования добровольного соблюдения налоговой дисциплины налоговые администрации государств – участников СНГ создают для добросовестных налогоплательщиков более благоприятные условия налогового администрирования. Например, в Республике Армения действует система сертификации «Законопослушный налогоплательщик», доступная для хозяйствующих субъектов, не допускаящих в предшествующие два года просрочек и нарушений в представлении налоговой и таможенной отчетности, уплате налогов и сборов. Сертифицированные таким образом

налогоплательщики рассматриваются «безопасными» при оценке рисков для целей налогового контроля, пользуются «мягким режимом» администрирования со стороны налоговых органов и получают право на льготные условия при получении банковских кредитов. Также налоговые администрации проводят семинары по актуальным вопросам налогообложения; организуют конкурсы и акции («Лучший налогоплательщик», «Лучший участник внешнеэкономической деятельности» и акция «Требуй чек – выиграй приз!» в Республике Казахстан).

Таким образом, создание комфортных условий и среды для исполнения налогоплательщиками своих налоговых обязательств является приоритетной целью налоговых органов государств – участников СНГ.

Обмен опытом и современной информацией о методах взаимодействия с налогоплательщиками, применяемых налоговыми администрациями государств – участников СНГ, способствует повышению эффективности налогового администрирования. Это направление получит дальнейшее развитие в практической деятельности Координационного совета руководителей налоговых служб государств – участников СНГ на предстоящий период.