

ИНФОРМАЦИЯ

о методах, используемых для определения уровня удовлетворенности налогоплательщиков работой налоговых органов, в том числе мероприятиях, проводимых с целью повышения уровня услуг, оказываемых налоговыми органами в государствах – участниках СНГ

АЗЕРБАЙДЖАНСКАЯ РЕСПУБЛИКА

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

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

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

- Структурной единицей Аппарата Государственной Налоговой Службы, осуществляющей функциональный контроль за сферой оказания услуг налогоплательщикам, с целью оценивания качества оказанных услуг и работников центров обслуживания (далее представителей), ежемесячно определяются оцениваемые услуги и лица, проводящие оценивание;
- Для оценивания, в случайном порядке (с учетом степени сложности по видам оказываемых услуг) отбирается 5-10 услуг каждого представителя, оказавшего в течение месяца минимум 10 услуг, которые могут быть оценены;
- Оценка соответствия критериям проводится путем выставления соответствующих баллов по 100 бальной системе;
- Определяются представители, которые получили положительные оценки в 75 и более процентов;
- На основании оценок определяются показатели по итоговым картам;

- Выбираются представители, результаты которых по итоговым картам являются наиболее высокими (однако, их число не должно превышать 20 процентов от всех представителей, оказывавших услуги);
- Направляется обращение в соответствующую структуру для применения мер поощрения в отношении данных представителей.

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

- Структурной единицей Аппарата Государственной Налоговой Службы, осуществляющей функциональный контроль за сферой обслуживания налогоплательщиков, для оценивания качества переписки, встреч и адресных услуг в течение квартала по каждому налоговому органу и категории в случайном порядке отбирается не менее одного письма, 3-5 встреч по каждому налоговому органу, 5-10 оказанных адресных услуг по каждому налоговому органу (по различным категориям и сотрудникам налогового органа);
- Состояние соответствия по требуемым критериям оценивается путем выставления соответствующих баллов по 100 бальной системе;
- Встречи, показатели которых по результатам оценивания получают не менее 75 баллов, а также адресные услуги и переписка с показателем не менее 80 баллов считаются эффективными.

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

По центрам обслуживания:

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

По переписке:

- Качество выданных справок – минимум 95%;

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

По проведенным встречам:

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

По адресным услугам:

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

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

- Учебным Центром Государственной Налоговой Службы до конца каждого года проводится первичная оценка уровня знаний и профессиональной подготовки представителей;
- Оценивание проводится на основе тем, относящихся к направлениям, которые представитель должен знать на необходимом уровне для использования в процессе обслуживания;
- Оценивание проводится как в общем по всем направлениям, так и отдельно по каждому направлению;
- Уровень знаний и профессиональной подготовки представителя считаются удовлетворительными, если во время оценивания его

результаты как в общем, так и по каждому предмету отдельно составляют 75 процентов и более;

- Для представителей, уровень знаний и профессиональной подготовки которых по какому либо предмету составляет менее 75 процентов, составляются индивидуальные годовые учебные программы и на основе этих программ Учебным Центром организуются дистанционные учебные курсы;
- В конце курса проводится повторное оценивание по направлениям, уровень профессиональной подготовки по которым был признан неудовлетворительным во время первичного оценивания;
- В отношении представителей, итоговый результат которых во время первичного оценивания составил менее 50 процентов или же менее 75 процентов по итогам повторного оценивания, осуществляются соответствующие меры, предусмотренные законодательством, и поднимается вопрос об исключении их из структур обслуживания налогоплательщиков.

Определение уровня удовлетворенности налогоплательщиков оказываемыми услугами осуществляется в следующем порядке:

- После оказания услуги налогоплательщик, посредством установленного в центре обслуживания опросного аппарата, участвует в опросе относительно удовлетворенности оказанной ему услугой;
- Во время встреч с налогоплательщиками и оказания им адресных услуг, налогоплательщику предлагается поучаствовать в опросе относительно удовлетворенности оказанной услугой;
- Опрос проводится по 5 бальной системе и определяется согласно следующей формуле:

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

S удовлетворенность – процент удовлетворенности

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

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

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

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

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

- Для показателя уровня удовлетворенности услугами, указанными в Правилах, применяется минимальный целевой показатель в 85%.
- Посредством панели администрирования, созданной в Электронном Налоговом Управлении Государственной Налоговой Службы, изучается мнение пользователей путем проведения электронных опросов по различным темам в адресном (индивидуальном) порядке (в соответствии со статусом, видом деятельности, видом налога, наличием объекта и другими параметрами налогоплательщика, обращением в центры обслуживания и т.д.) и по результатам осуществляются соответствующие мероприятия;
- На «Telegram» канале «@callcentre195» измеряется уровень удовлетворенности пользователей предоставляемыми услугами.

РЕСПУБЛИКА АРМЕНИЯ

В Центре-отделе обслуживания налогоплательщиков и телефонных звонков Управления методологии администрирования и процедур Комитета государственных доходов Республики Армения (КГД РА) с апреля 2017 г. запущена услуга «система обратной связи», которая предоставляет налогоплательщику возможность после телефонного звонка оценить качество осведомленности сотрудника Центра в части разъяснения налогового законодательства, предоставленного в результате запроса. В результате анализа оценок, полученных системой обратной связи, оценивается уровень удовлетворенности клиентов, обратившихся в Центр телефонных звонков.

В рамках программы «Содействие налоговой политике и налоговому администрированию в Армении», осуществляемой международными организациями для КГД РА, начиная с 2013 года периодически проводится администрирования и восприятия налогов, являющееся в настоящее время одним из источников для сравнительного анализа данных налогового администрирования. Целью программы «Содействие налоговой политике и администрированию» является содействие налоговому органу РА в выявлении сфер и возможных пробелов в реформировании налогового администрирования и их оперативной адресации в целях дальнейшего повышения эффективности налогового администрирования в Армении. В

рамках исследования налогового администрирования и восприятия налогов посредством опросов был проведен анализ отношения налогоплательщиков к услугам, предоставляемым налоговым органом.

Результаты выборочного исследования налогоплательщиков показали, что в условиях реформирования налогового администрирования налогоплательщики высоко оценивают качество предоставляемых КГД РА услуг. В частности, налогоплательщики высоко оценивают работу Центра обслуживания и телефонных звонков, а также возможности представления электронной отчетности, выписки электронных расчетных документов, отражения сделок, выполнения налоговых платежей, получения информации о налоговых обязательствах в режиме реального времени, уведомления о результатах камеральных обследований.

РЕСПУБЛИКА БЕЛАРУСЬ

Сегодня развитие налоговой системы Республики Беларусь направлено на ее преобразование в клиентоориентированную службу с высоким качеством обслуживания плательщиков, а также контролем за исполнением налогового законодательства и совершенствованием предоставления налоговых услуг.

Стратегией развития налоговых органов Республики Беларусь на 2021-2023 годы определены концептуальные основы и приоритеты их развития. Одной из целей является повышение качества информирования плательщиков, в том числе внедрение системы оценки качества налоговых услуг.

Под качеством получения услуги необходимо понимать не только субъективную оценку потребителя услуг, связанную с комфортностью и доступностью, но и в комплексе с объективной оценкой, которая представляет собой соответствие предоставления услуги определенному стандарту либо регламенту ее осуществления.

Достичь высокого уровня взаимодействия с плательщиками возможно только при наличии хорошо отлаженного механизма в организации своей работы на местах. С этой целью дальнейшим шагом налоговой службы является стандартизация предоставляемых услуг.

В настоящее время разработано и утверждено 16 регламентов, устанавливающих единый порядок взаимодействия налоговых органов с

плательщиками. В рамках открытости налоговой службы регламенты размещены на официальном сайте МНС, чтобы каждый плательщик мог ознакомиться с порядком осуществления той или иной налоговой услуги.

Взаимодействие государства в лице налоговых органов и плательщика – это двухсторонний процесс, который предусматривает не только механизм реализации фискальных функций, но и должен равноценно рассматриваться, как сервис по предоставлению услуг плательщикам, направленных на реализацию их законных интересов и исполнение обязанностей.

Эффективность такой деятельности определяется конечным результатом, уровень которого отражает оценка удовлетворенности качеством оказания услуг, предоставляемых налоговыми органами.

Начиная с 2016 года Министерство по налогам и сборам на регулярной основе проводится оценка качества предоставляемых налоговых услуг и электронных сервисов. Для этого используются следующие методы оценки:

1. анкетирование индивидуальных предпринимателей, микроорганизаций, малых и средних организаций;
2. оценка удовлетворенности налогоплательщиком качеством полученных услуг в центрах обслуживания плательщиков (далее – ЦОП) с использованием программно-аппаратного комплекса;
3. метод «Тайный клиент».

Министерством ежегодно проводятся социологические исследования путем анкетирования (опроса), которые дают общую оценку удовлетворенности плательщиков оказанием услуг налоговыми органами. Изучение уровня удовлетворенности индивидуальных предпринимателей, микроорганизаций, малых и средних организаций, физических лиц оказанием налоговых услуг в мониторинговом режиме позволяет налоговым органам на систематической основе выявлять проблемные вопросы в оказании услуг, вносить соответствующие коррективы, а также анализировать динамику изменений процесса взаимодействия налогового органа с плательщиками.

Впервые социологическое исследование было проведено в 2012 году и с тех пор было проведено еще шесть аналогичных исследований.

Совместно с Министерством по налогам и сборам Республики Беларусь посредством опроса (анкетирования) представителей малого и среднего бизнеса такие работы были проведены Информационно-аналитическим центром при Администрации Президента Республики Беларусь, Белорусским

государственным экономическим университетом, Академией управления при Президенте Республики Беларусь.

Следует отметить, что в целях повышения профессиональной подготовки кадров налоговых органов, должностные лица постоянно проходят обучение в системе повышения квалификации на базе Института государственной службы Академии управления при Президенте Республики Беларусь, Института переподготовки и повышения квалификации экономических кадров БГЭУ, Центра повышения квалификации руководящих работников и специалистов Министерства финансов Республики Беларусь. Учитывая недостаточно высокую оценку профессионализма и компетентности, полученной по итогам опроса, Министерством принято решение об организации обучения специалистов инспекций МНС с использованием дистанционной формы образования, позволяющей реализовать такие принципы обучения, как системность, связь теории с практикой, доступность, прочность знаний, соединение индивидуального и коллективного.

Пилотным проектом является учебный курс по дистанционному обучению работников управлений по работе с плательщиками. В дальнейшем аналогичные программы будут разработаны для всех категорий специалистов налоговых органов с учетом специфики осуществления ими своей деятельности.

На протяжении всей своей деятельности налоговые органы стремились к повышению качества своей работы.

Наиболее значимые изменения отмечены в 2016 году. Был реализован комплекс мероприятий, направленных на реализацию проекта по созданию комфортных условий обслуживания плательщиков непосредственно в инспекциях (организация ЦОП) и дистанционно (развитие открытых электронных сервисов и ресурса личный кабинет плательщика).

Целью таких мероприятий является формирование налоговой службы как современного, эффективного и инновационного органа исполнительной власти, основанного на продуктивном взаимодействии с плательщиками.

Одним из результатов такой деятельности стало создание в октябре 2016 года специально оборудованных мест в инспекции МНС по Московскому району г.Минска (центр обслуживания плательщиков). В

настоящее время созданы и успешно функционируют такие центры в 37 инспекциях страны.

ЦОП – это оптимизация работы и повышение производительности труда управлений (отделов) по работе с плательщиками, отделов (секторов) информационно-разъяснительной работы, управлений (отделов) налогообложения физических лиц с помощью современного программного комплекса для организации приема плательщиков и распределения потоков посетителей с помощью системы электронной очереди.

Так, по окончании приема плательщик с помощью терминала оценки качества работы может выставить оценку качеству обслуживания.

Министерство на постоянной основе осуществляет контроль за деятельностью ЦОП как дистанционно с использованием системы электронной очереди, так и с посещением инспекций.

Дистанционный мониторинг деятельности ЦОП осуществляется ежедневно работниками Министерства посредством анализа статистических данных деятельности инспекций (среднее время ожидания, среднее время обслуживания, оценка качества предоставляемых услуг как в целом по инспекции, так и в разрезе работников ЦОП), просмотра потокового видео, позволяющего онлайн оценить текущую обстановку в ЦОП, а также (при необходимости) прослушивания аудиозаписи разговора работника ЦОП с плательщиком.

Метод «Тайный клиент» используется для решения оперативных задач управления качеством оказания налоговых услуг. Суть метода заключается в том, чтобы тайный клиент, знающий порядок оказания конкретной налоговой услуги и конкретный результат ее получения, оценил работу сотрудника центра обслуживания плательщиков незаметно для него способом. Для этих целей изначально привлекались студенты БГЭУ. Также в качестве тайного клиента выступали и сотрудники Министерства.

Качество работы налоговых органов определяется также возможностью плательщиков планировать визит в налоговую инспекцию и сводить к минимуму время ожидания в очереди.

Сегодня налоговые органы активно развивают сервисную составляющую, направленную на предоставление максимально доступной информации в электронном виде. Воспользовавшись электронными

сервисами плательщик не только экономит время, но и создает для себя наиболее комфортные условия при взаимодействии с налоговыми органами.

Так, использование функционала личного кабинета позволяет обеспечить плательщикам максимально комфортные условия взаимодействия с налоговыми органами: получать актуальную информацию о суммах начисленных и уплаченных налоговых платежей, о наличии переплат, о задолженности по налогам перед бюджетом; контролировать состояние расчетов с бюджетом; получать и распечатывать извещения на уплату налога на недвижимость и земельного налога с физических лиц, подоходного налога с физических лиц; заполнять декларации и направлять в налоговую инспекцию декларации в электронном виде, подписанные электронной подписью плательщика; записаться на прием в инспекцию по месту постановки на учет без личного визита в налоговую инспекцию и другое.

Функционал личного кабинета плательщика постоянно совершенствуется. Так, с июля 2019 г. введена в эксплуатацию новая версия, в которой представлены электронные сервисы для всех категорий плательщиков: как организаций, так и для физических лиц и индивидуальных предпринимателей.

В период развития и становления цифровой экономики налоговым органам необходимо предложить плательщикам качественные услуги, которыми будет удобно и понятно пользоваться.

Так, с 2019 года налоговые органы предоставили возможность физическим лицам использовать электронный сервис автоматического заполнения налоговой декларации на основании сведений, находящихся в распоряжении налоговых органов, так называемый «префайлинг». Такой же возможностью, но уже для организаций, стало автоматическое формирование налоговой декларации по налогу на игорный бизнес из учетной системы налоговых органов.

В целях дальнейшего упрощения налогового администрирования и развития механизма префайлинга МНС прорабатывается вопрос о предоставлении возможности предварительного заполнения налоговыми органами налоговой декларации по налогу при упрощенной системе налогообложения для плательщиков, осуществляющих прием денежных средств с использованием кассового оборудования с установленным средством контроля налоговых органов.

Следует отметить, что, несмотря на достаточно высокий уровень оценок показателей удовлетворенности работой налоговых органов, МНС продолжает активно совершенствовать и развивать процессы администрирования.

Так, например, на базе инспекции МНС по г. Минску для физических лиц и индивидуальных предпринимателей в целях разъяснения действующего налогового законодательства, а также оказания технической поддержки функционирует телефонная справочная система налоговых органов (контакт-центр).

Понятие «контакт-центр» более широкое и в отличие от «колл-центра», по принципу которого сегодня функционирует контакт-центр налоговых органов, операторы, наряду с телефонными обращениями, обрабатывают бумажную и электронную почту. Учитывая это, а также в целях обеспечения комфортных условий для исполнения плательщиками своих обязательств, МНС в настоящее время прорабатывается вопрос о расширении функций контакт-центра налоговых органов, а также совершенствования его работы с учетом требований современного плательщика.

НИРУП «Институт прикладных программных систем» по заказу Министерства связи и информатизации Республики Беларусь разработан портал рейтинговой оценки качества оказания услуг организациями Республики Беларусь (далее – Портал) в целях реализации Директивы Президента Республики Беларусь от 27.12.2006 г. № 2 «О де бюрократизации государственного аппарата и повышении качества обеспечения жизнедеятельности населения» в части создания и внедрения системы рейтинговой оценки гражданами эффективности деятельности организаций, оказывающих услуги, обеспечивающие жизнедеятельность населения, качества осуществления административных процедур путем анкетирования, проведения опросов в глобальной компьютерной сети Интернет и иных мероприятий с использованием информационных и телекоммуникационных технологий.

Портал предоставляет доступный способ для граждан высказать свое мнение о качестве обслуживания населения государственными организациями, что способствует повышению качества оказания государственных услуг. Формирующийся на основе этих оценок рейтинг государственных организаций создает дополнительный стимул для

улучшения качества работы с населением и способствует развитию открытого диалога правительства и населения.

Рейтинг организаций формируется на основе оценок граждан, получивших услуги в той или иной государственной организации. Доступ к анкете для осуществления такой оценки предоставляется на Портале посредством использования одного из предусмотренных механизмов поиска для выбора интересующей организации и нажатия кнопки «Оценить». Для каждой заполненной анкеты пользователя Портала рассчитывается средняя оценка по всем содержащимся в ней критериям. Итоговой оценкой организации является усредненная оценка по всем заполненным анкетам, относящимся к данной организации. В результате такие оценки формируют рейтинг организаций по качеству обслуживания населения на Портале.

Представители организаций имеют возможность рассматривать и анализировать все анкеты пользователей, оценивших работу их организации, а также использовать полученные результаты в работе в целях повышения качества своей деятельности.

Так, на Портале зарегистрировано 84 инспекции МНС по районам, городам, районам в городах и 7 инспекций МНС по областям и г.Минску, в разрезе которых представители налоговых органов на постоянной основе проводят анализ имеющихся анкет плательщиков с целью повышения качества предоставления налоговых услуг.

Несмотря на наличие положительной динамики в оценке плательщиками качественного уровня работы налоговых органов, МНС намерено и в дальнейшем активно работать в направлении повышения эффективности процессов администрирования, качества обслуживания плательщиков, а также создания комфортных условий для исполнения плательщиками своих налоговых обязательств.

Практика проведения социологических исследований в целом показала, что это один из самых эффективных инструментов по выявлению ряда проблем, препятствующих удовлетворенности плательщиков налоговыми услугами.

Предложения, поступающие непосредственно из предпринимательской среды, нередко становятся ключом к решению самых разных проблем оптимизации налоговой нагрузки и упрощения налогового администрирования.

Систематические социологические исследования в области оценки налоговых услуг, позволяют налоговым органам принять на основании полученных данных эффективные управленческие решения, направленные на сервисность – способность предложить плательщикам качественные услуги, которыми будет удобно и понятно пользоваться.

РЕСПУБЛИКА КАЗАХСТАН

Согласно пункта 1 статьи 23 Закона Республики Казахстан «О государственных услугах» (далее – Закон) общественный мониторинг качества оказания государственных услуг проводится аккредитованными некоммерческими организациями в целях анализа качества оказания государственных услуг, исследования и определения уровня удовлетворенности услугополучателей качеством государственных услуг посредством государственного заказа уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг.

Также, согласно подпунктом 2) пункта 4 статьи 5 Закона опрос услугополучателей об уровне удовлетворенности качеством оказания государственных услуг услугодатели осуществляют не реже одного раза в год.

Последний социологический опрос был проведен Центром исследований Сандж (SANGE) в период с августа по октябрь 2018 года. В его рамках был выполнен анкетный опрос потребителей услуг, проведены глубинные интервью с потребителями и поставщиками услуг, наблюдения методом «тайного покупателя», а также ряд фокус-групповых дискуссий.

Вместе с тем, отметим, что результаты общественного мониторинга качества оказания государственных услуг размещаются на сайте Комитета государственных доходов.

КЫРГЫЗСКАЯ РЕСПУБЛИКА

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

Проводимая работа в сфере противодействия коррупции направлена на устранение коррупциогенных 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 2019 год индекс доверия населения значительно вырос, что связано с внедрением процессов автоматизации налогового администрирования, переходом на сервисное обслуживание налогоплательщиков.

Однако, с связи с пандемией COVID-19 опрос по определению уровня удовлетворенности налогоплательщиков в 2020 году не проводился.

При этом, в настоящее время налоговая служба через «Единое окно» оказывает налогоплательщикам ряд услуг, такие как регистрация (перерегистрация), учетная регистрация, регистрация прекращения деятельности, регистрация и аннулирование регистрации налогоплательщиков по налогу на добавленную стоимость, прием отчетности по налогам, неналоговым платежам и страховым взносам, регистрация в «Кабинете налогоплательщика» (для пользования налоговыми услугами в электронном варианте), выдача патентов и страховых полисов, электронного патента и продление срока их действия, выдача справок о налоговой регистрации и об отсутствии задолженности, представление консультаций по вопросам налогообложения, страховых взносов, в том числе по компонентам фискализации налоговых процедур и другим вопросам.

В связи с переводом услуг, оказываемых налоговой службой налогоплательщикам в электронном виде, появилась возможность представления отчетов по налогам и страховым взносам, получение патента и страхового полиса и продление срока их действия, получение справок, разъяснений в электронном виде и другие услуги можно также получить в электронном виде через «Кабинет налогоплательщика».

Кроме электронной подачи налоговой отчетности, «Кабинет налогоплательщика» позволяет воспользоваться другими услугами. К примеру, получить информацию о состоянии расчетов с бюджетом, сведения об уплате налогов, информацию по ИНН, об акцизной марке, получить электронный патент, заполнить и подать Единую налоговую декларацию, воспользоваться помощником по заполнению расчетной ведомости и многое другое.

В налоговой службе функционирует “Call-центр”. Основной целью которого, является оказание услуг по разъяснению норм законодательства Кыргызской Республики по вопросам, находящимся в ведении налоговой службы, оперативное представление различной справочной информации о ее деятельности, а также повышение налоговой грамотности и информированности граждан по вопросам налогообложения, уплаты средств государственного социального страхования. Важным преимуществом в работе Центра является, то что, все звонки осуществляются налогоплательщиками на бесплатной основе вне зависимости от операторов мобильных телефонов.

В целях улучшения сервисного обслуживания налогоплательщиков в двух районах проведена трансформация «Единых окон» с установкой электронной очереди и зоной самообслуживания, в которой установлены компьютеры и принтеры для пользования налогоплательщиками.

Для улучшения качества обслуживания налогоплательщиков в 52 территориальных налоговых органах созданы «Единые окна», 3 сервисных центра и 22 пункта выдачи патентов в торговых центрах, рынках, городах и районах.

Также, для удобства налогоплательщиков функционирует веб-сайт налоговой службы (sti.gov.kg), электронная почта, очное обращение, а также информация о последних изменениях, которые освещаются через печатные СМИ, телевидение, радио и газеты.

В настоящее время проводится работа по созданию Центра обслуживания предпринимателей по городу Бишкек, в который смогут обращаться налогоплательщики вне зависимости от места налоговой регистрации в районах города Бишкек. Также, в данном Центре смогут получить консультации и услуги у других министерств и ведомств, которые будут задействованы в Центре обслуживания предпринимателей.

РЕСПУБЛИКА МОЛДОВА

Государственная налоговая служба находится в постоянном поиске наиболее эффективных форм налогового администрирования и взаимодействия с участниками налогового процесса. Поэтому, в современных условиях, необходимость оценки качества оказываемых налоговых услуг и модернизации налоговой деятельности как государственного сервиса становится насущной потребностью работы налоговых органов.

В течение 2018г. на национальном уровне был проведен независимый опрос налогоплательщиков (физических и юридических лиц), взаимодействующих с Государственной налоговой службой. Данный опрос был проведен независимой зарубежной компанией, специализирующейся на социологических исследованиях.

Опрос проводился в контексте *Проекта модернизации налоговой администрации*, реализуемого при поддержке Всемирного банка, с целью снижения нагрузки на налогоплательщиков, улучшения соблюдения налогового законодательства и повышения доверия общества к профессионализму и добросовестности сотрудников Государственной налоговой службы.

На основе отчетов об уровне удовлетворенности налогоплательщиков услугами и деятельностью налогового органа, Государственная налоговая служба разработала План действий, основной целью которого является повышение удовлетворенности налогоплательщиков за счет ряда действий, направленных на улучшение процессов в областях/деятельностях, признанных несовершенными.

Также, Государственная налоговая служба инициировала внедрение собственной системы для проведения высококачественных опросов, предназначенных для получения исчерпывающей информации и оценки уровня удовлетворенности и сбора мнений налогоплательщиков посредством механизма обратной связи (feedback), способствуя тем самым оптимизации предоставляемых услуг и совершенствованию процессов принятия решений.

Приказом ГНС №338 от 18.06.2021г. утверждена Методология пилотирования автоматизированной информационной системы «Оценка степени удовлетворенности налогоплательщика», которая является техническим решением, предназначенным для определения уровня

удовлетворенности налогоплательщиков услугами, предоставляемыми национальным налоговым органом. А 21.06.2021г. был запущен пилотный проект данной системы.

Основными задачами новой информационной системы являются:

- определение мнений налогоплательщиков, с целью анализа и пересмотра процедур/методологий;
- оптимизация и/или корректировка процессов Государственной налоговой службы, с учетом отзывов налогоплательщиков;
- определение степени удовлетворенности налогоплательщиков.

Пилотирование АИС «Оценка степени удовлетворенности налогоплательщиков» предполагает размещение анкеты на сайте www.sfs.md, а также в АИС «Личный кабинет налогоплательщика». Кроме того, налогоплательщики могут заполнить анкету во время визита в офисы ГНС, самостоятельно или с помощью налоговых служащих, посредством электронных устройств, расположенных в управлениях налоговой службы.

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 12.12.2012 № 1284 «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей» (далее – Постановление) в ФНС России внедрена система мониторинга качества предоставления государственных услуг.

Указанным Постановлением определены следующие общие критерии, характеризующие качество предоставления государственных услуг:

- 1) время предоставления государственных услуг;
- 2) время ожидания в очереди при получении государственных услуг;
- 3) вежливость и компетентность сотрудника;
- 4) комфортность условий в помещении;

5) доступность информации о порядке предоставления государственных услуг.

Оценка государственных услуг осуществляется с помощью следующих каналов:

- оценка путем сообщения гражданином своего мнения о качестве предоставления государственной услуги посредством направления ответного короткого текстового сообщения на номер, определенный оператором федерального телефонного центра;
- оценка качества предоставления услуги через официальный сайт ФНС России;
- оценка предоставленной услуги через терминальные и иные устройства, расположенные в территориальных налоговых органах (далее – ТНО).

Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» установлено значение целевого показателя «Уровень удовлетворённости граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных услуг - не менее 90%». По результатам на 01.09.2021 года ФНС России получено более 5,8 млн. оценок граждан. Значение показателя уровня удовлетворённости граждан качеством предоставления государственных услуг ФНС России составило 99,4 %.

Вместе с тем, одним из инструментов, позволяющих контролировать качество обслуживания налогоплательщиков, является интерактивный сервис «QR-анкетирование». Данный сервис обеспечивает обратную связь при обслуживании налогоплательщиков, обратившихся непосредственно в ТНО. Интерактивный сервис «QR-анкетирование» позволяет оперативно реагировать руководству ТНО на замечания по качеству обслуживания. По результатам на 01.09.2021 года ФНС России получено более 2,2 млн. оценок граждан, из которых 99,9 % положительные.

Любой налогоплательщик, посетивший ТНО, может оценить качество обслуживания по следующим критериям:

- 1) доступность информации о получении услуги;
- 2) комфортность условий в инспекции;
- 3) длительность ожидания в очереди;
- 4) длительность обслуживания;
- 5) вежливость и компетентность сотрудников;

б) результат обслуживания, предоставления услуг.

В целях оказания налогоплательщикам качественных услуг, оптимизации форм налоговых документов и поддержания высокого уровня удовлетворенности налогоплательщиков качеством деятельности ФНС России, создана Лаборатория пользовательского тестирования (далее – Лаборатория).

Исследованию в Лаборатории подлежат интерактивные сервисы, страницы официального сайта, документы, направляемые в адрес налогоплательщика и другие продукты ФНС России на этапе их проектирования, создания, эксплуатации и модернизации. Лаборатория проводит исследование для определения степени понятности и удобства, оценивает качество интерфейсов сервисов, выявляет потребности и привычки пользователей.

По итогам проведенных исследований Лабораторией подготавливаются рекомендации по повышению эффективности и удобства взаимодействия налогоплательщиков с продуктами ФНС России. В настоящее время Лабораторией проведено 46 исследований.

РЕСПУБЛИКА ТАДЖИКИСТАН

Порядок использования методов определения уровня удовлетворенности налогоплательщиков деятельностью налоговых органов, определен в Едином стандарте по оказанию услуг налогоплательщикам, утвержденного распоряжением Председателя Налогового комитета при Правительстве Республики Таджикистан от 12 июля 2017 года, за №316.

Согласно требованиям вышеназванного Стандарта, оценка деятельности налоговых органов осуществляется показателями качества услуг, проводимыми на ежегодной основе. Результаты произведенной оценки публикуются в средствах массовой информации. Оценка результатов оказания государственных услуг налогоплательщикам и их доступа к услугам определяется мониторингом показателей качества.

Более того, важно отметить, что в рамках реализации Программы развития налогового администрирования на 2011-2019 реализован Проект реформы налогового администрирования в Республике Таджикистан, финансирование которого осуществлено Всемирным Банком. В целях мониторинга достигнутых результатов в течении реализации указанного

проекта на постоянной основе проводились опросы налогоплательщиков в Республике Таджикистан независимыми иностранными специализированными организациями.

Результаты опросов показали, что уровень удовлетворенности налогоплательщиков от предоставленных услуг налоговыми органами вырос с 34,9 процента в 2015 году до 88 процентов в 2019 году.

В тоже время, в рамках реализации новой Программы развития налогового администрирования на 2020-2025 годы, утвержденной Правительством Республики Таджикистан от 30 декабря 2019 года, №643 запланировано проведение опросов налогоплательщиков в Республике Таджикистан на регулярной основе.

Заключение

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

С целью повышения качества оказываемых налогоплательщикам услуг, проводится регулярная оценка качества оказываемых услуг, а также ежегодное оценивание уровня знаний и профессиональной подготовки сотрудников структур обслуживающих налогоплательщиков.

В рамках программы «Содействие налоговой политике и налоговому администрированию в **Армении**», осуществляемой международными организациями для КГД РА, начиная с 2013 года периодически проводится исследование уровня удовлетворенности налогоплательщиков.

Стратегией развития налоговых органов **Республики Беларусь** на 2021-2023 годы определены концептуальные основы и приоритеты их развития. Одной из целей является повышение качества информирования плательщиков, в том числе внедрение системы оценки качества налоговых услуг.

В Центрах Обслуживания Плательщиков осуществляется дистанционный мониторинг, а также мониторинг по методу «Тайный клиент».

В соответствии с законом **Республики Казахстан** «О государственных услугах» общественный мониторинг качества оказания государственных услуг проводится аккредитованными некоммерческими организациями в целях анализа качества оказания государственных услуг, исследования и определения уровня удовлетворенности услугополучателей качеством государственных услуг.

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

Государственная налоговая служба **Республики Молдова** инициировала внедрение собственной системы для проведения высококачественных опросов, предназначенных для получения исчерпывающей информации и оценки уровня удовлетворенности и сбора мнений налогоплательщиков посредством механизма обратной связи (feedback), способствуя тем самым оптимизации предоставляемых услуг и совершенствованию процессов принятия решений.

В соответствии с постановлением **Правительства Российской Федерации** от 12.12.2012 № 1284 «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей» в ФНС России внедрена система мониторинга качества предоставления государственных услуг.

Порядок использования методов определения уровня удовлетворенности налогоплательщиков деятельностью налоговых органов, определен в Едином стандарте по оказанию услуг налогоплательщикам, утвержденном распоряжением Председателя Налогового комитета при

Правительстве **Республики Таджикистан**. Согласно требованиям данного Стандарта, оценка деятельности налоговых органов по показателям качества услуг проводится на ежегодной основе.

Таким образом, можно констатировать, что вопросы совершенствования качества услуг, предоставляемых налогоплательщикам, а также оценка удовлетворенности данными услугами будут и далее находиться в числе приоритетов налоговых администраций государств – участников СНГ. В связи с чем, необходимо и далее продолжать обмен опытом в данной области в рамках Координационного совета руководителей налоговых служб государств – участников СНГ.

Согласно справочной информации, предоставленной соответствующими странами, наиболее интересен опыт следующих государств – участников СНГ:

Азербайджанской Республики по оцениванию качества оказываемых налогоплательщикам услуг по всем каналам обслуживания;

Республики Беларусь по расширению функций Колл-центра, а также по внедрению системы оценки рейтинга государственных организаций;

Российской Федерации по созданию «QR-анкетирования», а также «Лаборатории пользовательского тестирования».