ПРИЛОЖЕНИЕ к п. 2
протокола № 2 (250) заседания Комиссии по экономическим вопросам при Экономическом совете СНГ 21 февраля 2018 г.

КООРДИНАЦИОННЫЙ СОВЕТ РУКОВОДИТЕЛЕЙ НАЛОГОВЫХ СЛУЖБ ГОСУДАРСТВ – УЧАСТНИКОВ СНГ

ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ КОМИТЕТ СНГ

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

Москва, 2018 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 12

2.1. Электронные сервисы и услуги для налогоплательщиков 12

2.2. Единый контакт-центр и МФЦ 24

2.3. Работа инспекций и внедрение фирменного стиля в налоговых органах 28

2.4. Информирование налогоплательщиков и повышение уровня налоговой грамотности населения 32

3. Мониторинг качества услуг, предоставляемых налогоплательщикам в государствах – участниках СНГ 42

3.1. Повышение результативности и эффективности предоставляемых услуг 42

3.2. Повышение квалификации сотрудников налоговых органов государств – участников СНГ 50

4. Дальнейшие направления и перспективы взаимодействия налоговых органов с налогоплательщиками в государствах – участниках СНГ 54

Заключение 60

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 т.ч. 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 совместно с Исполнительным комитетом 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 мая 2011 года № 429 «О некоторых мерах в области организации оказания государственными органами электронных услуг». 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».

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.

В настоящее время в налоговой службе Республики Армения действует обособленная двухуровневая организационная структура обслуживания налогоплательщиков (ОНП), состоящая из сети территориальных центров и отделов ОНП, а также Центра ОНП по обслуживанию телефонных звонков налогоплательщиков (колл-центр), обеспечивающего, среди прочего, координацию работ и методологическую поддержку территориальным центрам и отделам ОНП. Наряду с указанными подразделениями определенные функции по ОНП выполняют и ряд других подразделений вышестоящего налогового органа Республики Армения (Методологическое управление, Управление информационных технологий, Управление международного сотрудничества, отдел по связям с общественностью, зал обслуживания посетителей вышестоящего органа, Учебный центр Комитета государственных доходов при Правительстве Республики Армения и др.). Методологическое управление отвечает за предоставление официальных разъяснений налогового

и таможенного законодательства, разработку информационных материалов для налогоплательщиков.

В 2016 году Парламент Республики Армения принял Налоговый кодекс Республики Армения, в котором отдельным разделом обобщено регулирование ОНП в Республике Армения, унифицирующее положения действовавших ранее правовых актов, регулировавших ОНП, предоставляемые в рамках работы с налогоплательщиками. В соответствии с главами 64 и 65 Налогового кодекса Республики Армения выделены две группы услуг, предоставляемых налоговыми органами: информационные услуги и услуги по приему, обработке и/или выдаче документов.

Группа информационных услуг включает: массовое информирование о положениях налогового законодательства, предоставление официальных разъяснений, информирование налогоплательщиков по индивидуальным обращениям, публикацию списков и сведений о налогоплательщиках, прочие информационные услуги (уведомления, напоминания, распространение информационных материалов, организация информационных (учебных) мероприятий, информационные визиты по заявке налогоплательщиков, 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, 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:

повышение качества обслуживания плательщиков, в том числе за счет: внедрения новых форм обслуживания плательщиков, введения единых стандартов обслуживания плательщиков, реализации совместного проекта Программы развития ООН и Министерства по налогам и сборам Республики Беларусь по созданию 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-v «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.

На сегодняшний день 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 предусматривается 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 on-line.

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 деятельностей и услуг, изложенных на официальной странице Государственной налоговой службы Республики Молдова 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 Республики Молдова выявляет сферы экономики Республики Молдова, объединяющие риски налогового неподчинения, через разработку так называемых отчетов риска.

Отчеты риска по деятельностям 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 другую информацию, которой располагает и к которым имеет доступ Государственная налоговая служба Республики Молдова. Данная информация подвергается анализу в соответствии с принципами, описанными в Методологических нормах по установлению и классификации налоговых рисков, утвержденных приказом Главной государственной налоговой

инспекции Республики Молдова[1] 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) одним из серьезных вызовов, стоящих перед ФНС России, является высокое качество предоставляемых услуг, обеспечение высоких стандартов оказания услуг по всей системе налоговых органов Российской Федерации, включая предоставление полного набора услуг в электронном виде, позволяющего 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 в Интернете www.nalog.ru, личный кабинет налогоплательщика, единый контакт-центр, многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ).

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

---

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

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 становится стратегическим направлением 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 по налогам Азербайджанской Республики 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 по налогам 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 64 активные электронные услуги.

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 неполный перечень систем/модулей электронного обслуживания налогоплательщиков Республики Армения включает 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 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 электронной регистрации контрольно-кассовых аппаратов нового поколения. В Республике Армения происходит поэтапный переход к использованию контрольно-кассовых аппаратов нового поколения, позволяющих регистрировать и посредством GPRS-связи предоставлять в онлайн-режиме информацию о сделках, оформленных через контрольно-кассовые аппараты;

электронная 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 (https://play.google.com/store/apps/details?id=com.innovativesecuritysolutions.taxstamp, https://itunes.apple.com/am/app/tax-stamp/id739808962);

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

модуль для обращений по техническим вопросам, связанным с работой программного обеспечения указанных систем (online_support@taxservice.am);

модуль для отслеживания электронной корреспонденции, позволяющий заявителям следить за ходом исполнения своих писем и обращений внутри налогового органа и обеспечивающий данные для контакта с исполнителями (http://taxservice.am/OS_EmailingSystem.aspx);

модуль для онлайн-представления жалоб, посредством которого пользователи сайта могут направлять жалобы на действие (бездействие) налоговых органов, налоговых служащих, или других налогоплательщиков для дальнейшего рассмотрения соответствующей службой налогового органа (http://taxservice.am/OS_AppAppeal.aspx);

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 (http://file-online.taxservice.am);

модуль поиска налогоплательщиков, позволяющий любому пользователю официального сайта налоговой службы Республики Армения проверять наличие искомого налогоплательщика в базе данных налоговой службы и получать основные учетные данные о нем (http://taxservice.am/OS_Taxpayers.aspx);

модуль «Классификатора видов экономической деятельности», который помогает налогоплательщику определить коды вида экономической деятельности для целей регистрации в качестве налогоплательщика и представления годовой отчетности по подоходному налогу (налогу на прибыль) и налогу с оборота (http://taxservice.am/OS_EAClassifier.aspx);

электронный налоговый календарь – модуль, интегрированный в сайт налоговой службы, позволяющий пользователям сайта и абонентам модуля получать информацию о датах представления налоговой отчетности и уплаты налогов как на сайте, так и посредством электронной рассылки (http://taxservice.am/OS_TaxCalendar.aspx);

модуль рассылки электронных новостей, посредством которого можно подписаться на новости налоговой службы Республики Армения (http://taxservice.am/Content.aspx?itn=OSNewsletter);

модуль «Интерактивная карта», дающий возможность пользователю сайта найти контактные данные и общую информацию о своем территориальном налоговом органе (http://taxservice.am/OS_IntMap.aspx);

модуль «Интерактивный опрос», в котором публикуются текущие опросы, инициированные налоговой службой (http://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.

Налоговые органы **Республики Беларусь** также уделяют особое внимание развитию электронного взаимодействия с налогоплательщиками, а также автоматизации функций и процессов в самой службе.

Для оказания электронных налоговых услуг на официальном интернет-сайте Министерства по налогам и сборам Республики Беларусь созданы и постоянно совершенствуются ресурсы «Личный кабинет юридических лиц и ИП» и «Личный кабинет физического лица», а также 10 открытых сервисов (заявка на получение логина и пароля для работы в личном кабинете; нормативные и методические материалы налоговых органов для организаций и индивидуальных предпринимателей; сведения о субъектах хозяйствования, имеющих 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 Республики Беларусь из государств – членов ЕАЭС; налоговые калькуляторы; сервис для поиска информации о ставках; электронные обращения граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей) и 4 закрытых сервиса (с использованием электронной цифровой подписи: единая информационная база данных контролирующих (надзорных) органов; Е-НДС; предоставление 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).

С 1 января 2018 года функционирует открытый электронный сервис мобильное приложение для телефонов на базе операционной системы Android, позволяющее физическому лицу воспользоваться основными функциями ресурса «Личный кабинет плательщика».

В ближайшее время планируется размещение на официальном интернет-сайте Министерства по налогам и сборам Республики Беларусь «Форума налоговых органов».

В целях оперативного информирования налогоплательщиков о деятельности налоговых органов активно используется электронный ресурс «Центр информирования плательщиков», который посредством рассылки на электронный адрес налогоплательщика или непосредственно в ресурс «Личный кабинет плательщика» направляет сведения информационно-разъяснительного характера.

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. На сегодняшний день 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» располагается 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.

В настоящее время на сайте Государственной налоговой службы функционирует 23 электронных сервиса, в том числе сервис по проверке подлинности онлайн-чеков контрольно-кассовых машин.

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 2017 году количество посещений сайта составило более 4,6 млн посетителей (для сравнения: в 2016 году – 3,6 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. С 2008 года Государственная налоговая служба Республики Молдова предоставляет 56 налоговых услуг, из которых 36 – электронных.

Среди наиболее часто используемых услуг являются:

«электронная декларация» – задействована с 2009 года, в настоящее время этой услугой пользуются более 62 тыс. пользователей;

«электронная фактура» – задействована с 2015 года, пользуются более 54 тыс. пользователей;

«общий электронный регистр налоговых накладных» – задействована с 2012 года, пользуются более 56 тыс. пользователей;

«текущий счет налогоплательщика» – задействована с 2014 года, пользуются более 60 тыс. пользователей;

«е-заявления» – задействована с 2015 года, пользуются 16,8 тыс. пользователей;

«онлайн-заказ типизированных формуляров» – задействована с 2014 года, пользуются более 53 тыс. пользователей;

«проверить налоговые обязательства (физические лица)» – задействована с 2013 года, пользуются более 24 тыс. пользователей;

«информация о недвижимости» – задействована с 2013 года, пользуются более 24 тыс. пользователей;

«распространение сообщений» – задействована с 2015 года, пользуются более 64 тыс. пользователей.

В целях создания комфорта в обслуживании налогоплательщиков все налоговые услуги легко доступны на официальном интернет-сайте Государственной налоговой службы Республики Молдова www.sfs.md.

В период с 2008 по 2016 год в области информационных технологий были получены следующие результаты: более 4,6 млн электронных отчетов (69,75 %); более 2,7 млн фактур и электронных фактур; более 1,1 млн деклараций с бар-кодом; более 230 тыс. онлайн-заказов типизированных формуляров; более 41 тыс. заявлений, поданных и обработанных в электронной системе «е-заявления».

В целях повышения уровня комфортности обслуживания налогоплательщиков на официальном сайте **ФНС России** в настоящее время доступно 50 электронных сервисов. Наиболее востребованные, передовые и полезные с практической точки зрения электронные сервисы ФНС России – это личные кабинеты налогоплательщиков, доступные на официальном сайте ФНС России в Интернете www.nalog.ru. Сервисы разработаны для каждой категории налогоплательщиков: юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и физических лиц.

В личном кабинете налогоплательщик может отследить наличие переплаты или задолженности по налогам, оформить квитанцию на уплату и заплатить налог, заполнить декларацию 3-НДФЛ и др. Юридические лица могут получить через свои личные кабинеты выписки из Единого государственного реестра налогоплательщиков (ЕГРН) и Единого государственного реестра юридических лиц (ЕГРЮЛ) на себя, проверить состояние своих расчетов с бюджетом, направить в налоговый орган заявление на уточнение платежа и т.д.

Таким образом, наличие личных кабинетов практически лишает налогоплательщиков необходимости посещать инспекции, позволяя им наладить полностью электронное взаимодействие с налоговыми органами.

По состоянию на ноябрь 2017 года число пользователей сервисом «Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц» составило около 26,8 млн человек; сервисом «Личный кабинет налогоплательщика – индивидуального предпринимателя» – 852 тыс. человек; сервисом «Личный кабинет налогоплательщика – юридического лица» – 535 тыс. человек. Через личный кабинет на получение различных услуг было подано более 1,24 млн документов от юридических лиц и 244,5 тыс. документов от индивидуальных

предпринимателей. Перечень документов, подача которых возможна через личный кабинет, постоянно расширяется.

Для удобства пользователей усовершенствован механизм восстановления пароля к личному кабинету налогоплательщика путем его направления на электронную почту пользователя. В 2017 году выпущена тестовая версия мобильного приложения личного кабинета индивидуального предпринимателя, ведется разработка остальных приложений.

В ноябре 2017 года ФНС России стала лауреатом Премии Рунета[2] в номинации «Государство и общество», получив награду за обновленный сервис «Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц».

Сервис был создан в 2011 году и с тех пор постоянно развивался. Функционал позволяет пользователю проверять, какие объекты налогообложения у него в собственности, и уточнять по ним информацию, оплачивать налоги онлайн, подавать декларации и многое другое.

Очередную реновацию провели по итогам опроса 164 тыс. пользователей с учетом их предложений. В обновленном личном кабинете для удобства пользователей есть наглядные формулы, поясняющие расчет налогов по объектам имущества. Появился раздел «Жизненные ситуации», позволяющий налогоплательщику удобнее находить ответы на свои вопросы.

В 2017 году именно через личный кабинет заплатили более 36 млрд рублей налогов, что составляет около 44 % общего объема имущественных налогов. Новый личный кабинет пока работает в тестовом режиме, и перейти на работу в нем можно из прежней версии интернет-сервиса «Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц». Отзыв о работе новой версии интернет-сервиса можно оставить, воспользовавшись кнопкой «Обратная связь».

Электронные сервисы ФНС России, а также вклад в повышение качества предоставления государственных услуг ежегодно высоко оценивают эксперты Рунета. В 2014–2016 годах ФНС России получала награду за развитие сайта, интеграцию электронных сервисов для пользователей и создание Реестра малого и среднего предпринимательства.

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.

---

[2] Премия Рунета является общенациональной наградой в области высоких технологий и интернета, поощряющей выдающиеся заслуги лидеров в области информационных технологий и электронных коммуникаций, государственных и общественных организаций, бизнес-структур, а также отдельных деятелей, внесших значительный вклад в развитие Рунета.

Другой важный сервис «Заплати налоги» 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 представляет 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).

Активно внедряются в жизнь организационные мероприятия, направленные на расширение возможностей онлайн-регистрации:

1) на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) создана возможность отслеживания в режиме онлайн-процедуры рассмотрения заявления о государственной регистрации;

2) создан колл-центр с бесплатным федеральным номером, специалисты которого информируют в том числе по вопросам регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей;

3) расширен состав сведений о государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, размещаемых на официальном сайте ФНС России на бесплатной основе. Заинтересованные лица имеют возможность получить сведения о себе из ЕГРЮЛ и ЕГРИП в виде выписки («электронной» либо на бумажном носителе) на основании запроса, направленного через Интернет;

4) при регистрации можно онлайн оплатить госпошлину за предоставление сведений из ЕГРЮЛ/ЕГРИП/ЕГРН и реестра дисквалифицированных лиц, а также произвести онлайн-оплату через один из банков – партнеров ФНС России.

Некоторые из сервисов, например, «Подача электронных документов на регистрацию индивидуальных предпринимателей» доступна и для iPad.

С 1 января 2017 года иностранные компании, которые предоставляют электронные услуги и контент в России, обязаны становиться на учет в российских налоговых органах. Соответствующие изменения были закреплены Федеральным законом № 244-ФЗ «О внесении изменений в части первую и

вторую Налогового кодекса Российской Федерации». К электронным услугам отнесены предоставление через Интернет прав на использование программ для компьютеров, в том числе игр и баз данных, а также оказание рекламных услуг в Интернете, услуг по размещению объявлений, по поддержке электронных ресурсов, использование электронных книг, музыки, видео и др.

В этой связи 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 обеспечиваются такими сервисами, как «Онлайн-запись на прием в налоговый орган», который дает возможность любому налогоплательщику записаться на прием в конкретную инспекцию на определенные день и время. Через сервис «Подача заявки на государственную регистрацию индивидуальных предпринимателей и юридических лиц» можно оформить заявление о регистрации и направить его в налоговый орган. При этом ЭП не нужна, но нужно будет лично явиться в инспекцию за получением комплекта документов.

«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 почте или по e-mail (по выбору налогоплательщика).

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.

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», «Учат 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.

В настоящее время 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. На сегодняшний день около 60 тыс. налогоплательщиков предоставляют свою отчетность налоговым органам в электронном виде. Для этого налогоплательщику выдаются 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.

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 по налогам **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.

Информирование налогоплательщиков посредством телефонных звонков осуществляется на основе подготовленных Министерством по налогам

Азербайджанской Республики Правил информирования налогоплательщиков посредством телефонной связи.

Правила регулируют практику информирования налогоплательщиков через телефонную связь; определение налогоплательщиков, информирование которых должно осуществляться путем их обзвона; осуществление звонков налоговым органом, в котором налогоплательщики состоят на учете через телефонные линии колл-центра Министерства по налогам Азербайджанской Республики; контроль за этими звонками; а также меры, вытекающие из анализа и оценки результатов проведенного контроля. Проводится регулярный мониторинг оказываемых услуг.

Действующий с 2011 года Центр по обслуживанию налогоплательщиков (ОНП) и обслуживанию телефонных звонков (колл-центр) налоговой службы **Республики Армения** осуществляет централизованное обслуживание телефонных звонков и электронных обращений налогоплательщиков, предоставляя им разъяснения посредством многоканальной телефонной линии (+374 60 544444) и электронных почтовых модулей, интегрированных в официальные сайты налоговой и таможенной служб Республики Армения. Центр работает с удлиненным режимом рабочего дня и рабочей недели.

В 2016 году колл-центр обслужил 265 тыс. телефонных и электронных обращений налогоплательщиков (что в сравнении с 2015 годом составило рост на 18 %, в сравнении с 2014 годом – на 36 %). В колл-центре задействована автоматизированная система контроля качества обслуживания и оценки удовлетворенности 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.

Помимо прочего, колл-центр регулярно обеспечивает сбор и обработку всех запросов и разъяснений по налоговому и таможенному законодательству, полученных/предоставленных территориальными центрами и отделами по обслуживанию налогоплательщиков в любой форме, обеспечивает обобщение и публикацию часто задаваемых вопросов в соответствующих разделах официальных сайтов налоговой и таможенной служб Республики Армения.

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».

С 1 января 2010 года в налоговых органах **Республики Казахстан** создан Единый контакт-центр (ЕКЦ), которой выполняет функцию информационно-справочной службы по предоставлению услугополучателям информации по

вопросам оказания государственных услуг. ЕКЦ 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 2016 году количество звонков увеличилось более чем в 11 раз и составило 71,8 тыс. звонков. Это связано с присоединением Кыргызской Республики к ЕАЭС, что составило около 70 % общего количества звонков за 2016 год.

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.

Стратегическими направлениями деятельности налоговой администрации **Республики Молдова** в настоящее время являются осуществление легкого доступа к получению необходимой информации, а также представление электронных деклараций вне зависимости от места нахождения налогоплательщика.

С этой целью в каждом управлении налогового обслуживания работают налоговые консультанты, которые предоставляют консультационные услуги.

Также Государственная налоговая служба Республики Молдова с 19 августа 2014 года создала единый колл-центр с бесплатным телефонным номером обслуживания 0 8000 15 25, в котором работают на сегодняшний день 20 операторов. Позвонив на указанный номер, налогоплательщики получают бесплатные консультации, связанные с налоговым законодательством, использованием электронных налоговых услуг, или по другим вопросам налогового администрирования. В 2016 году этой услугой воспользовалось 120 тыс. граждан, а в январе 2017 года операторы уже получили более 14 тыс. звонков.

Начиная с апреля 2015 года **ФНС России** открыла для налогоплательщиков бесплатный общефедеральный 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. Количество вызовов, поступивших в Единый контакт-центр за 2016 год, составило более 6,2 млн, за 11 месяцев 2017 года – более 8 млн вызовов. В период повышенной нагрузки на контакт-центр время его работы продлевается, позволяя обслужить максимальное число налогоплательщиков.

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 предоставляются 6 услуг ФНС России.

С целью своевременного реагирования на запросы и обращения налогоплательщиков в структуре Управления по обслуживанию налогоплательщиков Налогового комитета при Правительстве **Республики Таджикистан** организован Информационный центр с коротким телефонным номером «151».

За второе полугодие 2016 года Информационным центром Налогового комитета было обработано более 50 тыс. обращений налогоплательщиков.

В целях повышения качества предоставляемых услуг и расширения разъяснительной работы в рамках проекта реформирования налогового администрирования, финансируемого Всемирным банком, в декабре 2017 года Налоговый комитет при Правительстве Республики Таджикистан приобрел и ввел в действие комплексную мультимедийную систему «Контакт-центр Avaya». Использование данной системы дает возможность информационному сектору Налогового комитета одновременно проводить консультации граждан и налогоплательщиков посредством телефонного разговора, сайта, электронной почты и с использованием услуги «чат» в режиме онлайн. Данная система также имеет возможность регистрации, записи и сохранения всех телефонных разговоров, а также обеспечения режима ожидания вызывающего абонента.

С начала ввода в действие контакт-центра, т.е. с 6 по 31 декабря 2017 года, было получено 1 345 телефонных обращений, что больше по сравнению с предыдущими месяцами на 251 обращение (или на 22,9 %).

В целом в 2017 году на информационный центр поступило более 12 790 телефонных обращений по вопросам обслуживания и налогообложения, что на 527 обращений (или на 4,3 %) больше, чем в 2016 году.

Вместе с тем в 2017 году для оперативного определения и получения информации об ИНН был введен дополнительный упрощенный телефонный номер «152», посредством которого население и хозяйствующие субъекты могут оперативно получить информацию о своем идентификационном номере.

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, каждый из которых оснащен 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 центры и отделы обслуживания налогоплательщиков (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. Центры применяют зальную систему обслуживания посетителей, отделы – кабинетную систему. 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 в налоговой службе 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 анализов, 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 ограничится 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). Такая организация работы налоговых органов позволит в значительной степени изменить подходы к обслуживанию плательщиков непосредственно в инспекциях, что приведет к постепенному уходу от закрепления плательщиков за конкретными инспекторами и переходу на экстерриториальный принцип обслуживания.

В 2016 году был реализован комплекс мероприятий, направленных на формирование фирменного стиля и имиджа налоговых органов Республики Беларусь. Цель таких мероприятий – создание единого, профессионально выполненного фирменного стиля, ориентированного на создание имиджа Министерства по налогам и сборам Республики Беларусь как современного, эффективного и инновационного органа исполнительной власти, основанного на продуктивном взаимодействии с налогоплательщиками.

В **Республике Казахстан** в целях оптимизации и упрощения процедур получения государственных услуг с 1 апреля 2016 года в трех областях республики (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 на сегодняшний день ЭСУО установлены в 63 центрах управлений государственных доходов с подключением к Ситуационному центру Комитета. Целью установки ЭСУО является 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 счет-фактурам по НДС. Создание «единого окна» в налоговых органах получает положительные отзывы со стороны налогоплательщиков, так как облегчает процедуру представления налоговой отчетности, существенно экономит потери времени и сокращает контакт сотрудников Государственной налоговой службы при Правительстве Кыргызской Республики с налогоплательщиками. На сегодняшний день 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 сервисные центры на крупных рынках и в торговых центрах, что позволит предпринимателям получать налоговые услуги на местах осуществления деятельности без посещения налогового органа.

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

Также для обеспечения беспрепятственного приема деклараций по подоходному налогу введены изменения в графике работы налоговых инспекций: для создания удобств для представления деклараций по подоходному налогу юридических лиц, в 2017 году рабочий режим 22–24 марта продлен на 2 часа, 25 марта (суббота) установлен рабочий день с 8:00 до 17:00, 26 марта (воскресение) является рабочим днем с 8:00 до 13:00. Для представления деклараций по подоходному налогу физических лиц установлены рабочие дни с 29 по 30 апреля (выходные дни) с 8:00 до 17:00. Окончательная дата представления декларации в случаях ее совпадения с выходным днем или праздником переносится на первый рабочий день, следующий за ними (согласно п. 81 приложения 2 к постановлению Правительства Республики Молдова от 30 января 2008 года № 77).

В **Российской Федерации** с 2012 года создан и 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.

По состоянию на 1 января 2017 года средний показатель внедрения фирменного стиля ФНС России в территориальных налоговых органах по субъектам Российской Федерации составляет 95,05 %, по состоянию на 1 декабря 2017 года – 96,1 %.

В целях сокращения времени ожидания в очереди в 2017 году продолжена работа по оснащению инспекций ФНС России программно-аппаратными комплексами автоматизации обслуживания граждан и организаций в территориальных налоговых органах – системой управления очередью (СУО). К 2017 году количество инспекций, оснащенных СУО, составило более 496.

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, в 2014 году 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.

В рамках дальнейшего развития экстерриториальности обслуживания налогоплательщиков в 2017 году ФНС России был разработан план-график обеспечения предоставления государственных услуг по экстерриториальному принципу. Это предоставит возможность реализации налогоплательщиками отдельных прав и исполнения ими определенных обязанностей в сфере деятельности ФНС России в любом уполномоченном налоговом органе по своему выбору. В плане-графике определен перечень государственных услуг, которые возможно обеспечить с учетом принципа экстерриториальности.

В целях контроля качества обслуживания налогоплательщиков в налоговых инспекциях, не оснащенных терминалами системы управления очередью, и территориально обособленных рабочих местах для определения времени на получение государственных услуг и времени, затрачиваемого в среднем налогоплательщиками на ожидание в очереди, ФНС России разработан Временный порядок по проведению хронометража рабочего времени государственных гражданских служащих, осуществляющих прием налогоплательщиков в территориальных налоговых органах, не оснащенных терминалами системы управления очередью и в территориально обособленных рабочих местах территориального налогового органа ФНС России.

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 осуществляется посредством интернет-ресурсов, колл-центра, 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 **Азербайджанской Республике** Министерством по налогам 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. Сотрудники налоговых органов также информируют налогоплательщиков по телефону относительно представления налоговых деклараций и отчетов; уточняют информацию налогового учета; уведомляют о несоответствиях в представленных налогоплательщиком отчетах и других документах; разъясняют вопросы, связанные с исполнением налоговых обязательств и прочее. 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 налоговых органов **Республики Армения**.

В рамках указанной деятельности подразделение по связям с общественностью налоговой службы Республики Армения обеспечивает выпуск еженедельной телепрограммы «Tax Info», посвященной актуальным вопросам налогового и таможенного администрирования. Программа осуществляет вещание на двух телеканалах – с общереспубликанским и столичным покрытиями с повтором через 2–3 дня.

Арсенал печатных (электронных) периодических изданий, выпускаемых Комитетом государственных доходов при Правительстве Республика Армения, включает:

широкоформатные глянцевые журналы «Harkatu» («Налогоплательщик») (http://taxservice.am/TI_Publications.aspx?ptname=TITaxPayerMag) и «Maksatun» («Таможня»);

специализированный электронный «Налоговый и таможенный дайджест» с новостями налогового и таможенного законодательства и администрирования (http://taxservice.am/TI_Publications.aspx?ptname=TITaxMaxDigest);

разнообразные сборники законодательных и подзаконных актов и тематические компиляции в виде книг, брошюр и буклетов (http://taxservice.am/TI_Publications.aspx?ptname=TIOtherPublications).

Еще одним 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 налоговых органах и их 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 налоговых органов и 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.

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. Проводятся различные информационные и рекламные кампании, к примеру, «Вы должны знать, на что направляются Ваши налоги».

Инспекциями министерства внедрено в практику размещение социальной рекламы информационного характера на товарах народного потребления, в том числе на канцтоварах. В целях мотивации граждан на добросовестную уплату налогов инспекциями организовано размещение актуальной информации для плательщиков в лифтах, квитанциях и извещениях на уплату услуг жилищно-коммунального хозяйства.

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 при Правительстве Кыргызской Республики 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 при Правительстве Кыргызской Республики, 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 ведомство использует официальный интернет-сайт Государственной налоговой службы. Здесь к услугам налогоплательщиков представлены самые различные рубрики, в том числе новостная лента, электронный журнал «Налоговый вестник», электронная форма обращения по самым различным вопросам, электронные сервисы и др.

Основной инструмент информирования налогоплательщиков в **Российской Федерации** – официальный сайт ФНС России (https//:www.nalog.ru). За январь–октябрь 2017 года зарегистрировано более 111 млн обращений к сайту. 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 также 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 налогу; 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 большую базу ответов на более чем 120 тыс. вопросов, поступивших от налогоплательщиков, которые сортируются по тематикам.

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 обслуживание 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 на 12,3 % больше обращений, 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. В процессе освоения основ налогообложения к школьникам приходит понимание важности и необходимости налогов для страны, что вносит свою лепту в формирование их гражданской позиции в отношении полной и своевременной уплаты налогов. Налоговая грамотность населения является одним из основных сегментов финансовой грамотности граждан.

На основании утверждаемых вышестоящим налоговым органом **Республики Армения** годовых программ учебных мероприятий, налоговая служба регулярно проводится учебные семинары для налогоплательщиков, включая организуемые центрами обслуживания налогоплательщиков краткосрочные бесплатные семинары по наиболее затребованным темам налогообложения. Программы семинаров и объявления доступны на сайте налоговой службы Республики Армения http://www.taxservice.am/Content.aspx?itn=ATSSeminars и организуемые Учебным центром Комитета государственных доходов Республики Армения долгосрочные платные семинары расширенной тематики (http://www.mftc.am/ru/training).

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

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.

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, о 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, проводятся «Уроки налоговой грамотности» в общеобразовательных школах страны.

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

Чтобы продолжить традицию установления и поддержания доверительных отношений с налогоплательщиками, был запущен проект под названием «Друг налогоплательщика». Начиная с 2015 года на основе лучшей европейской практики проект призвал гражданское общество к воспитанию налогоплательщиков. В связи с этим налоговиками были разработаны ряд учебно-методических материалов. С поддержкой идентифицированных лиц в качестве друзей налогоплательщиков распространяются листовки по различным актуальным вопросам, организуются различные информационные

кампании, а также различные конкурсы с целью налогового воспитания общества.

Особое внимание уделяется воспитанию налогоплательщиков путем проведения семинаров, издания статей и информационных руководств, разработанных Государственной налоговой службой Республики Молдова. В период подачи декларации о подоходном налоге обеспечивается участие в радио- и телевизионных передачах, а также проводятся региональные семинары с налогоплательщиками со всей страны.

Одним из важнейших направлений деятельности в области коммуникаций является работа с будущими налогоплательщиками. Она включает около 500 часов обучения по всей стране. Были проинформированы 99 % учеников 9-х, а также 12-х классов, проведены уроки с тематикой «Введение в налоговое воспитание». Эта кампания была инициирована при поддержке Шведского налогового агентства с целью обучения молодого поколения добровольному соблюдению обязательств по уплате налогов.

В качестве методической поддержки для начинающих налогоплательщиков было разработано Руководство для начинающего налогоплательщика – налоговые аспекты, в котором содержится обзор налоговых вопросов в соответствии с предпринимательской деятельностью, в качестве поддержки для начинающих бизнесменов. С ним также можно ознакомиться на официальном интернет-сайте Государственной налоговой службы: www.sfs.md.

Другим эффективным средством представления налогоплательщикам информации о финансовой ответственности и административных процедурах является журнал «Налоговый вестник FISC.md». В издании систематизирована налоговая практика и представлены дополнения и изменения в соответствии с действующим законодательством, а также официальная позиция по текущим налоговым вопросам.

На официальном сайте Государственной налоговой службы для налогоплательщиков создана база данных налоговой практики под рубрикой «Обобщенная база налоговой практики», основанная на положениях Налогового кодекса и других актов, составляющих налоговое законодательство Республики Молдова, демонстрирующая официальную позицию Государственной налоговой службы Республики Молдова в форме вопросов и ответов. Для удобства пользователей, материалы данной базы сгруппированы согласно существующей структуре соответствующих разделов Налогового кодекса Республики Молдова. Обобщенная база налоговой практики дополняется и актуализируется при изменении налогового законодательства и вопросов, поступающих от налогоплательщиков.

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.

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, конечном итоге, 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 проводится посредством:

проведения мероприятий по наблюдению в налоговых органах, центрах обслуживания и других местах по оказанию услуг;

наблюдения за процессом оказания услуг на месте осуществления услуги;

прямого (онлайн) или с использованием архивированного ресурса видеонаблюдения за процессом оказания услуг и прослушивания голосовых записей посредством использования технического оборудования;

просмотра через автоматизированную систему налогового управления (AVİS) или же на местах документов, принятых, поданных, созданных, исполненных в процессе оказания услуг;

принятия, использования оказываемых услуг в центрах обслуживания в форме «скрытого клиента»;

проверки операций, осуществленных (осуществляемых) в AVİS по оказанным (оказываемым) услугам.

Мониторинг проводится в соответствии с планом. Рассмотрение обращений (жалоб), мероприятия по контролю и наблюдению, проводимые на основании сведений, поступивших различными способами в Министерство по налогам Азербайджанской Республики, осуществляются без включения в план.

Основные показатели деятельности базируются на следующих критериях:

ответ на письменные обращения (запросы);

качество услуг, оказываемых в центрах по оказанию услуг;
среднее время ожидания в центрах по оказанию услуг;
прочтение писем, отправленных на е-ящик налогоплательщиков;
своевременная подача налоговых деклараций;
своевременная подача е-деклараций;
своевременное информирование налогоплательщиков о несоответствии в декларации;
переход на самообслуживание и др.

В **Республике Беларусь** одними из главных направлений совершенствования системы государственного управления являются повышение качества и доступности оказываемых услуг и, как следствие, повышение уровня удовлетворенности получателей (как граждан, так и организаций) качеством и доступностью различных видов услуг. В рамках этого направления Министерством по налогам и сборам Республики Беларусь совместно с исследовательскими структурами на протяжении ряда лет проводится анализ деятельности налоговых органов в виде мониторингового социологического исследования посредством опроса (анкетирования).

Результаты, полученные в ходе социологического исследования, не только характеризуют качественный уровень налогового обслуживания плательщиков на местах, но и позволяют выявить наиболее проблемные сферы и направления в оказываемых услугах, и своевременно их корректировать и устранять в целях дальнейшего повышения эффективности деятельности налоговых органов.

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 названной 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 на территории Республики Казахстан. 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 %.

В целях 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 коррупциогенных факторов и снижение уровня коррупции в деятельности налоговых органов.

При этом одним из основных индикаторов оценки предпринимаемых антикоррупционных мер являются 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 2017 год индекс доверия населения значительно вырос, что связано с внедрением процессов автоматизации налогового администрирования, переходом на сервисное обслуживание налогоплательщиков.

В целях обеспечения контроля за качеством обслуживания налогоплательщиков **Республики Молдова** на официальном интернет-сайте Государственной налоговой службы Республики Молдова www.sfs.md была размещена электронная анкета, которая определяет степень удовлетворенности качеством обслуживания. По состоянию на 17 февраля 2017 года интегральный индекс удовлетворенности качеством обслуживания составил 59,44 %.

В 2015 году **ФНС России** определена необходимость разработки нового подхода к управлению деятельностью ФНС России – внедрению 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 среди прочих 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 руководство по качеству – документ, который станет 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 станет основой для разработки методических учебных материалов для повышения квалификации работников налоговых органов.

В целях применения клиент-ориентированного 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, в рамках которой за период 2017 года поступило 1 395 инициатив. Все предложения были рассмотрены методологами центрального аппарата ФНС России, представлены комментарии по возможности реализации, из них 32 инициативы уже реализованы в течение года, еще 75 будут реализованы в течение 2018–2020 годов, так как связаны с техническим оснащением ФНС России.

Одним из механизмов повышения качества предоставления государственных услуг, оказываемых ФНС России при реализации своих государственных функций и полномочий, является применение принципа открытости.

Так, согласно оценке Аналитического центра при Правительстве Российской Федерации в 2017 году ФНС России улучшила свои позиции среди федеральных органов исполнительной власти и по итогам рейтинга за III квартал 2017 года занимает второе место среди 72 органов власти по открытости информации. При этом ФНС России является одним из четырех органов власти, которые выполнили все рекомендации по публикации открытых наборов данных.

За три квартала 2017 года ФНС России увеличила:

удельный вес актуальных наборов более чем в 22 раза (с 3,57 % в I квартале 2017 года до 81,67 % в III квартале 2017 года);

удельный вес скачанных актуальных наборов более чем в 15 раз (с 3,57 до 56,90 %);

количество скачиваний за квартал более чем в 13 раз (с 512 до 6 927).

Кроме того, по итогам III квартала 2017 года ФНС России стала лидером по востребованности своих наборов данных.

По результатам самообследования уровня открытости ФНС России набрала 343,5 балла из 430 возможных и заняла четвертое место среди 60 федеральных органов исполнительной власти. Результаты самообследования на ежегодной основе анализируются Департаментом Правительства Российской Федерации по формированию системы «Открытое правительство».

На особенно 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 2017 году социологическое исследование по оценке качества работы налоговых органов показало, что интегральный индекс удовлетворенности качеством обслуживания налогоплательщиков в 2016 году составил 83,9 % (за 2015 год – 83,8 %), что свидетельствует об улучшении качества работы налоговых органов.

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 на постоянной основе организовано проведение мониторинга качества предоставления государственных услуг. Оценка качества предоставления государственных услуг в налоговых органах проводится в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 года № 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 настоящее время оценке подлежат четыре наиболее востребованные государственные услуги ФНС России:

государственная регистрация;

предоставление сведений из ЕГРЮЛ;

бесплатное информирование об исполнении обязанности по уплате налогов, сборов, пеней, штрафов, процентов;

прием налоговых деклараций (расчетов).

После получения услуги гражданину предлагается принять участие в оценке качества их предоставления посредством использования sms; терминальных и иных устройств (например, система управления очередью) и Интернета. За 9 месяцев 2017 года от налогоплательщиков получено 10,2 млн оценок, среднее значение которых составило 4,94, доля положительных оценок – 98,67 %; с помощью специализированного сайта «Ваш контроль» оставлено более 31 тыс. отзывов налогоплательщиков о качестве предоставленных государственных услуг ФНС России. Положительные отзывы составляют 98,6 %.

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 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).

QR-коды размещаются в залах по приему налогоплательщиков и на талонах, выдаваемых системой управления очередью. Любой налогоплательщик, посетивший налоговую инспекцию, вправе оценить качество обслуживания в налоговом органе (выбрать в анкете веселый смайлик/грустный смайлик – нравится/не нравится) 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.

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

За 9 месяцев 2017 года территориальными налоговыми органами получено 1,85 млн оценок, из них 99,73 % положительные оценки.

С марта 2017 года ФНС России осуществляет обратный обзвон налогоплательщиков, оставивших негативную оценку качеству ответа налогового органа на обращения, направленные через интерактивный сервис «Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц». По итогам обзвона в территориальные налоговые органы направляются поручения о проведении мероприятий по урегулированию вопросов налогоплательщика. Результатами данной работы должны стать повышение качества ответов на обращения граждан, укрепление доверия к налоговым органам и в конечном счете – повышение имиджа ФНС России.

Также 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 обеспечен 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.

Результатами работы по проведению оценки в конечном счете должны стать:

повышение уровня ответственности руководителей и сотрудников 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.

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 предопределяют 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 переподготовки и повышения квалификации налоговых служащих, в рамках которой на основании ежегодно утверждаемых учебных планов и на базе ГНКО «Учебный центр Комитета государственных доходов при Правительстве 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 при проведении очередных аттестаций служащих. В частности, служащие, набравшие необходимое количество баллов по результатам обучения в предшествующие три года, подлежат аттестации в документальном (упрощенном) порядке.

В 2016 году Учебный центр организовал курсы переподготовки и повышения квалификации для 90 групп налоговых и таможенных служащих общей продолжительностью 1 595 академических часов, в которых были охвачены 1 972 налоговых и таможенных служащих Республики Армения.

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

Повышение квалификации и профессиональная переподготовка ществляются в образовательных учреждениях, находящихся в ведении ФНС сии, а также в организациях, ставших победителям конкурсов на оказание азовательных услуг. В число таких образовательных организаций нередко ят ведущие вузы России. Ежегодное обучение по дополнительным фессиональным программам проходят более 40 тыс. человек. В рамках х мероприятий профессионального развития осуществляется обучение кданских служащих по учебным программам подготовки персонала к оте с прикладным программным обеспечением – автоматизированной ормационной системой нового поколения «Налог-3» (ежегодно более ыс. человек).

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

Значительное место в профессиональном развитии гражданских кащих занимает самообразование, которое включает самостоятельное ение образовательных программ, размещенных на внутреннем зовательном ресурсе ФНС России, а также изучение нормативных овых документов, руководств, инструкций; участие в совещаниях-инарах, инструктажах.

За последние годы кадровый состав налоговых органов Российской ерации изменился благодаря привлечению к работе молодых специалистов. в 2015 году в налоговых органах работало 19 % сотрудников в возрасте до ет, то сегодня их доля составляет 28 %.

Молодых специалистов отличают высокая обучаемость, социальная вность, стремление к новаторству и нацеленность на достижение ессиональных вершин. Сегодня более 95 % сотрудников территориальных нов ФНС России имеют одно высшее образование, 11 % – два и более.

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

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

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

Кроме того, ФНС России проводит обучающие тренинги по вопросам ктивного взаимодействия с налогоплательщиками при предоставлении по налогообложению недвижимого имущества для сотрудников, ествляющих 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 по налогам Азербайджанской Республики был создан специальный сайт: http://www.taxfree.az/az/.

В 2016 году началось внедрение в налоговую систему Азербайджанской Республики принципа «зеленый коридор» – оказание индивидуальных и быстрых услуг налогоплательщикам, осуществляющим свою деятельность на основе прозрачного налогового партнерства. Согласно этому принципу налогоплательщики, отвечающие определенным критериям, могут получить «статус налогоплательщика – партнера». Принцип «зеленый коридор» имеет такие преимущества, как применение прозрачного партнерства, инновационных услуг и упрощенного администрирования.

Кроме того, в 2017 году началась работа в рамках проекта Twinning «Поддержка Министерства по налогам 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. Задача состоит во внедрении передового опыта Европейского союза для определения, управления потребностями в услугах, осуществлении последовательного развития. От реализации проекта, который будет осуществляться на протяжении 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 обслуживание 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.

В 2016 году принят Налоговый кодекс **Республики Армения**, где предусмотрено внедрение системы горизонтального мониторинга налогоплательщиков, которая вступит в полную силу с 2019 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 рамках реализации положений принятого Налогового кодекса Республики Армения с 1 января 2018 года внедрена возможность электронной постановки на налоговый учет для тех групп налогоплательщиков, которые подлежат учету со стороны налоговых органов. Для остальных групп налогоплательщиков, подлежащих постановке на налоговый учет по принципу «единого окна» в органах государственного регистра Республики Армения, подобная возможность действует с 2013 года.

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:

для налогоплательщиков – индивидуальных предпринимателей, которые одновременно являются и плательщиками налогов с физических лиц (налог на недвижимость, арендная плата за землю и земельный налог с физических лиц), упростить использование сервисов, содержащихся в их личных кабинетах, объединив личный кабинет физического лица и личный кабинет индивидуального предпринимателя с предоставлением возможности выбора входа в личный кабинет: с использованием личного ключа электронной цифровой подписи либо с помощью учетной записи и пароля. Также сделать доступными в объединенном кабинете все сервисы и документы в отношении его как индивидуального предпринимателя, так и как плательщика налогов с физических лиц (в зависимости от способа входа, например, если выбран способ входа по логину и паролю – доступно все, кроме услуг, доступных только с ключом электронной цифровой подписи (подача деклараций индивидуальным предпринимателем, подача заявлений на свершение административных процедур)). Просмотр инициативных сообщений от

налогового органа должен быть доступен в этом объединенном личном кабинете (возможно без подписи);

расширение перечня банков, с которыми осуществляется взаимодействие в части реализации возможности уплаты налогов с использованием системы интернет-банкинга;

обеспечение возможности получения информации о ходе исполнения заявлений о свершении административных процедур (функционал, позволяющий проследить состояние заявлений, сроки исполнения (взаимодействие с системой электронного делопроизводства)).

После внедрения технологий использования «облачной» электронной цифровой подписи для плательщиков-нерезидентов и ID-карты физического лица Белорусской интегрированной сервисно-расчетной системы для подписи электронных документов (налоговых деклараций (расчетов) либо иных электронных документов, представление которых в налоговый орган предусмотрено законодательством) планируется распространить данные механизмы применительно к такой категории плательщиков, как индивидуальные предприниматели.

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