



# Работа с налогоплательщиками в странах СНГ

Г.В. Белоцерковская  
заместитель начальника  
Управления стандартов и международного  
сотрудничества  
ФНС России

21 февраля 2018 г.  
Москва

# Страны – предметы анализа



Российская Федерация



Беларусь



Молдова



Армения



Азербайджан



Казахстан



Таджикистан



Кыргызстан



# Тренд 1: Переход к электронным сервисам

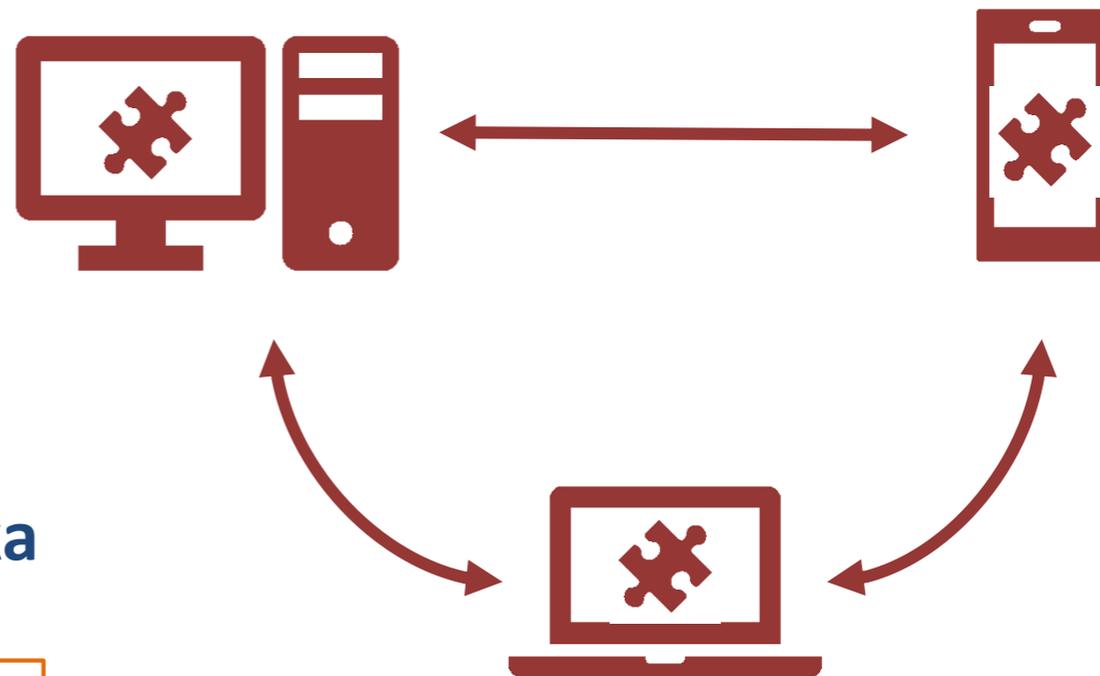
Цель – полный набор услуг

в электронном виде  
в реальном времени  
в режиме 24/7  
с любого устройства

Личные кабинеты налогоплательщика

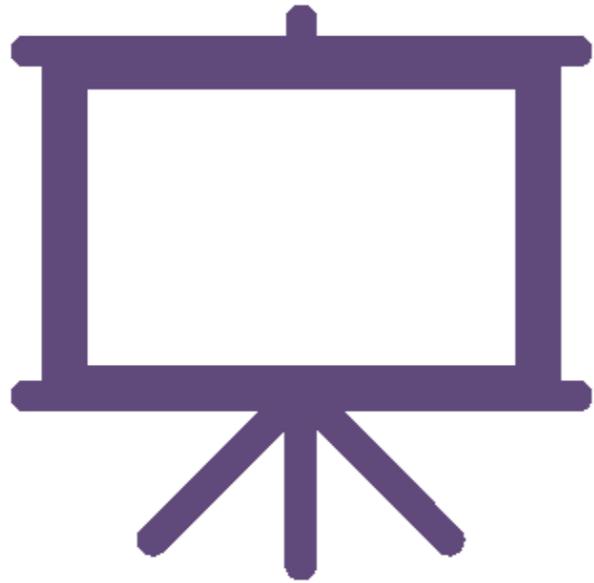
**Электронное резидентство**

Поддача налоговой отчетности  
Уплата налогов онлайн  
Поддача заявлений и обращений  
Подтверждение документов  
электронной подписью



Выдача документов,  
подтверждающих статус  
налогового резидента в  
электронном виде

## Тренд 2: Повышение качества услуг



В соответствии с национальными и международными стандартами менеджмента серии ISO 9001

### Инструменты повышения качества

Внедрение единых стандартов обслуживания

#### **Система менеджмента качества**

Мониторинг качества услуг

Анкетирование налогоплательщиков

Социологические исследования

Введение единого фирменного стиля

Системы управления очередью

# Тренд 3: Информационная работа

## Каналы информирования налогоплательщиков

Интернет-порталы

Личные кабинеты налогоплательщика

**Страницы в социальных сетях**

Средства массовой информации

## Повышение налоговой грамотности

Специализированные уроки в школах

Детские книги и материалы

Семинары по актуальным вопросам

Конкурсы и акции



Официальные страницы налоговых органов в **Facebook, Twitter, Вконтакте**

# Будущее налогового администрирования



## Система добровольного соблюдения налогового законодательства

Налоговое администрирование на  
основе данных и сервисности

Полная интеграция налоговых сервисов  
в естественную среду

Автоматическое выполнение налоговых  
обязательств без усилий

Полная прозрачность экономики

Новый уровень доверия между  
государством и обществом



**Спасибо за  
внимание!**