ФЕДЕРАЛЬНАЯ
НАЛОГОВАЯ СЛУЖБА

КООРДИНАЦИОННЫЙ СОВЕТ РУКОВОДИТЕЛЕЙ
НАЛОГОВЫХ СЛУЖБ ГОСУДАРСТВ – УЧАСТНИКОВ СНГ

КСРНС

XXXI ЗАСЕДАНИЕ ЭКСПЕРТОВ КСРНС СНГ

в Кыргызской Республике

Доклад ФНС России

Галеева Алина Рафаэлевна

Начальник Управления
организационного развития и
пользовательского опыта ФНС России

Бишкек’24

ОКТЯБРЬ 2022 **Создана Рабочая группа**	Утверждены положение и состав Рабочей группы
АПРЕЛЬ 2023 **Международный форум «Налоговая экосистема: люди и технологии»**	«Цифровая трансформация налогового администрирования: роль клиентоцентричного подхода»
ИЮЛЬ 2023 **Заседание Рабочей группы**	«Обмен опытом по внедрению принципов клиентоцентричности в работе налоговых служб государств-участников СНГ»
СЕНТЯБРЬ 2023 **Заседание Рабочей группы**	«Обратная связь»
ОКТЯБРЬ 2023 **XXX заседание КСРНС СНГ**	«Использование технологических (цифровых) решений, методов анализа большого массива данных для повышения эффективности налогового администрирования»
ОКТЯБРЬ 2023 – СЕНТЯБРЬ 2024 **Исследование**	«Совершенствование коммуникаций налоговых служб с налогоплательщиками»
ФЕВРАЛЬ 2024 **Заседание Рабочей группы**	«Система коммуникаций налоговых органов с гражданами и организациями»
МАЙ 2024 **«KazanForum». Панельная сессия**	«Внедрение принципов клиентоцентричности в государственное управление: опыт налоговых органов России и стран СНГ»
АВГУСТ 2024 **Заседание Рабочей группы**	«Комплексная социологическая оценка деятельности налоговых органов гражданами и организациями»

1. Наличие нормативных **документов**, устанавливающих **принципы письменных и устных коммуникаций** налоговых служб с налогоплательщиками

100%

осуществляется во всех странах СНГ

✓	 **Азербайджан**
✓	 **Армения**
✓	 **Белоруссия**
✓	 **Казахстан**
✓	 **Кыргызстан**
✓	 **Россия**
✓	 **Таджикистан**
✓	 **Узбекистан**

2. **Основные правила** письменных и устных коммуникаций налоговых служб с налогоплательщиками

Азербайджан

- Правила организации деятельности центров обслуживания налогоплательщиков
- Правила использования каналов обслуживания в налоговых органах

Армения

- Приказ «Об утверждении единого стандарта услуг, предоставляемых налогоплательщикам, видов услуг, сроков внедрения и форм оказания»
- Регламент работы отдела-центра телефонных звонков
- Налоговый кодекс «Об информировании налогоплательщиков»

Белоруссия

- Регламент предоставления услуги по разъяснению законодательства при обращении плательщика в устной форме и по информированию плательщиков
- Регламент по рассмотрению письменных (электронных) обращений

Казахстан

- Административный процедурно-процессуальный Кодекс
- Регламент работы Контакт-центра, определяющий порядок приема обращений на омниканальной платформе

Кыргызстан

- Закон «О порядке рассмотрения обращений граждан»
- Регламент работы Единого окна налогового органа

Россия

- Регламент работы в Омниканальной платформе взаимодействия с налогоплательщиками
- Стандарт письменных коммуникаций ФНС России
- Регламент работы сотрудников Единого контакт-центра ФНС России

Таджикистан

- Закон «Об обращениях физических и юридических лиц»
- Правила организации обслуживания налогоплательщиков

Узбекистан

- Закон Республики Узбекистан «Об обращениях физических и юридических лиц»
- Регламент телефонных разговоров сотрудников Единого информационно-консультационного Call-центра государственной налоговой службы

3. **Проверка устных и письменных ответов** налогоплательщикам по различным критериям?

Какие **способы** применяются?

100%

осуществляется во всех странах СНГ

- ✔ Выборочный контроль писем
- ✔ Оценка качества услуг в сервисных центрах
- ✔ Запись всех разговоров



Азербайджан

- ✔ Процедура согласования писем
- ✔ Запись всех разговоров
- ✔ Выборочный анализ разговоров



Армения

- ✔ Запись всех разговоров
- ✔ Анализ всех разговоров



Белоруссия

- ✔ Прослушивание аудиозаписей консультаций
- ✔ Процедура согласования писем
- ✔ Мониторинг компетентности работников (тайный потребитель, обучение, тестирование)



Казахстан

- ✔ Процедура согласования писем
- ✔ Выборочный анализ разговоров



Кыргызстан

- ✔ Исследования понятности и доступности текстов
- ✔ Выборочный анализ разговоров



Россия

- ✔ Запись всех разговоров
- ✔ Выборочный анализ разговоров



Таджикистан

- ✔ Выборочный анализ разговоров
- ✔ Процедура согласования писем
- ✔ Проверка представленных ответов на предмет соответствия тематике обращения и своевременности направления ответов



Узбекистан

4. **Редакционная политика** для публичных информационных материалов

- ✔ Методическая инструкция по внутренней и внешней коммуникации Министерства экономики Азербайджанской республики

Азербайджан

- ✔ Регламент взаимодействия Комитета государственных доходов Республики Армения со средствами массовой информации

Армения

- ✔ Положение о порядке информационного взаимодействия со средствами массовой информации

Белоруссия

- ✔ Коммуникационная стратегия ОГД
- ✔ Регламент по подготовке информации для публикации в СМИ и социальных сетях
- ✔ Медиа-план (на полугодие)

Казахстан

Кыргызстан

- ✔ Регламент взаимодействия ФНС России со средствами массовой информации

Россия

- ✔ Регламент по подготовке информации для публикации в СМИ и социальных сетях
- ✔ Ответы на запросы

Таджикистан

- ✔ Ежегодный рабочий план и ежеквартальный медиаплан публикаций совместно с Агентством информации и массовых коммуникаций при Администрации Президента
- ✔ Ответы на запросы СМИ

Узбекистан

5. Есть ли **разница при взаимодействии** налоговых органов **с различными категориями** налогоплательщиков?

100%

в налоговых органах стран СНГ **отсутствует разница** между взаимодействием с физическими лицами и организациями, резидентами и нерезидентами

- ✓  **Азербайджан**
- ✓  **Армения**
- ✓  **Белоруссия**
- ✓  **Казахстан**
- ✓  **Кыргызстан**
- ✓  **Россия**
- ✓  **Таджикистан**
- ✓  **Узбекистан**

6. Какие **налоговые режимы** пользуются наибольшей **популярностью** у налогоплательщиков и помогают упрощать взаимодействие?

✔ С оборота	**Азербайджан**
✔ Налог с оборота ✔ Субъекты микропредпринимательства	**Армения**
✔ Налог на профессиональный доход	**Белоруссия**
✔ СНР на основе упрощенной декларации	**Казахстан**
✔ Малые и средние предприятия	**Кыргызстан**
✔ Налог на профессиональный доход	**Россия**
✔ Упрощенный режим налогообложения ✔ (для производителей и сельскохозяйственной продукции и для физических лиц осуществляющих предпринимательскую деятельность на основе патента или свидетельства)	**Таджикистан**
✔ Специальный налоговый режим, предусматривающий уплату налога с оборота ✔ Режим налогообложения доходов самозанятых лиц	**Узбекистан**

7. Планируется ли для совершенствования коммуникаций с физическими лицами создавать или развивать **налоговые режимы, схожие с налогом на профессиональный доход в РФ**?

✔ Уже применяется особый режим для самозанятых и планируется применение схожего режима	**Азербайджан**
✔ Уже применяется схожий режим	**Армения**
✔ Уже применяется схожий режим	**Белоруссия**
✔ Проект нового Налогового кодекса – рассматривается в Парламенте. Одобрено объединение СНР (патент) с новым режимом для самозанятых на основе мобильного приложения	**Казахстан**
✔ Уже применяется схожий режим	**Кыргызстан**
	Россия
✔ В настоящее время Налоговый комитет рассматривает и изучает международную практику	**Таджикистан**
✔ Уже применяется схожий режим	**Узбекистан**

8. **Исследования уровня удовлетворенности налогоплательщиков** качеством устных и письменных ответов сотрудников налоговых органов

Кто проводит исследование?	Какие вопросы анализируются?	
✔ Налоговые администрации самостоятельно	✔ Уровень удовлетворенности ✔ Качество услуг	**Азербайджан**
✔ Налоговые администрации самостоятельно ✔ Международные организации	✔ Качество разъяснения законодательства ✔ Уровень удовлетворенности ✔ Качество обслуживания	**Армения**
✔ Национальные институты и коммерческие организации	✔ Уровень удовлетворенности ✔ Качество обслуживания	**Белоруссия**
✔ Налоговые администрации самостоятельно	✔ Качество услуг ✔ Коррупция ✔ Мнение о деятельности ОГД	**Казахстан**
✔ Международные организации	✔ Затраты на комплаенс	**Кыргызстан**
✔ Налоговые администрации самостоятельно	✔ Понятность и доступность текстов писем	**Россия**
✔ Международные организации	✔ Уровень удовлетворенности ✔ Качество разъяснения законодательства	**Таджикистан**
✔ Налоговые администрации самостоятельно	✔ Уровень удовлетворенности ✔ Качество обслуживания ✔ Коррупция	**Узбекистан**

9. Дальнейшие планы по **совершенствованию системы коммуникаций** с физическими лицами и организациями в ближайшие 2 года

✔ Многоуровневая стратегическая программа по развитию сферы обслуживания налогоплательщиков, включая улучшение кадрового ресурса и повышение клиентоориентированности	 **Азербайджан**
✔ Стратегический план: «Внедрение электронной платформы для обмена информацией с иными государственными органами для налоговых льгот» и «Внедрение автоматизированной системы учета государственной пошлины»	 **Армения**
✔ Клиентоориентированная система взаимодействия с плательщиками и качественные налоговые услуги	 **Белоруссия**
✔ Пилотный проект по предоставлению консультаций посредством видеосвязи ✔ Внедрение ИИ в работу Salyqbot ✔ Дальнейшее развитие сервисной модели взаимодействия через мобильные приложения КГД и банков второго уровня	 **Казахстан**
✔ Бесконтактные формы взаимодействия с налогоплательщиком при ликвидации организации, выездной плановой проверке	 **Кыргызстан**
✔ Система интеллектуальной текстовой аналитики для проверки на понятность и доступность, дополнение текста ИИ в момент подготовки ответа	 **Россия**
✔ Улучшение обратной связи и услуг путем совершенствования программных продуктов и внедрения новых цифровых технологий и решений	 **Таджикистан**
✔ Проект по улучшению обратной связи путем создания отдельной структуры/Совета по сотрудничеству с налогоплательщиками	 **Узбекистан**

ОКТЯБРЬ 2024

XXXI заседание КСРНС СНГ в Кыргызской Республике

I КВ. 2025

Заседание Рабочей группы

I - II КВ. 2025

Заполнение странами листов самооценки клиентоцентричной модели

II – III КВ. 2025

Заседание Рабочей группы
3-х дневное очное обучение членов Рабочей группы в Академии ЛАБ «Нева» ФНС России



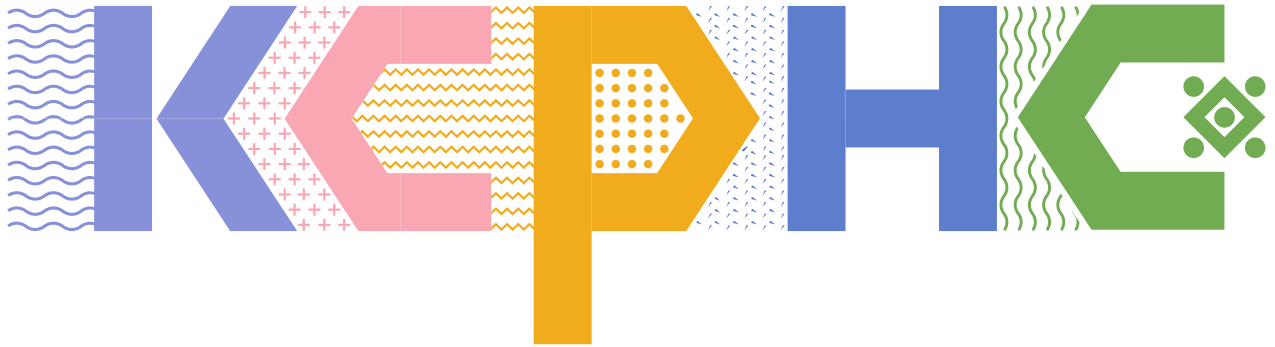
Санкт-Петербург

- Основы клиентоцентричности
- KPI при внедрении клиентоцентричного подхода
- Совершенствование системы коммуникаций с гражданами и организациями
- Организация и проведение социологических исследований
- Введение в исследование пользовательского опыта
- Использование инструментов исследования пользовательского опыта (жизненные ситуации, карты клиентских путей, профили клиентских сегментов)
- UI или визуальная концепция

IV кв. 2025

XXXII заседание КСРНС СНГ в Российской Федерации





**Вместе
мы это точно
сделаем!**