

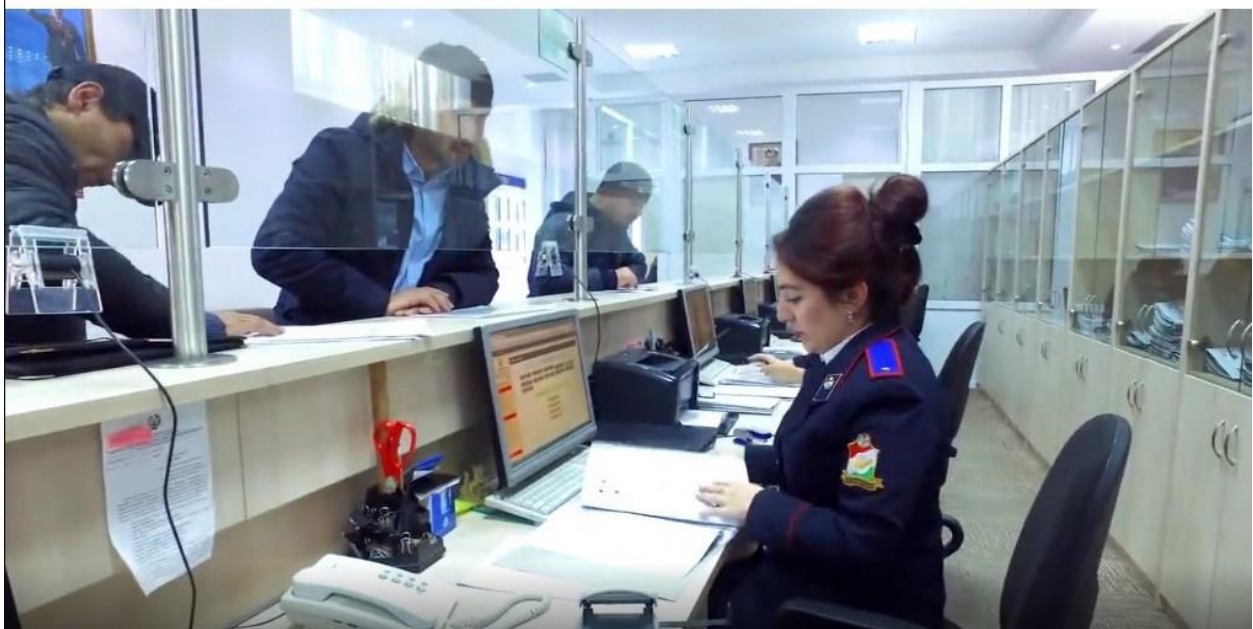
РЕСПУБЛИКА ТАДЖИКИСТАН

ТАДЖИКИСТАН: ПРОГРАММА НАЛОГОВОЙ РЕФОРМЫ

(ПНР)

P171892

**План взаимодействия с
заинтересованными сторонами
(ПВЗС)**



ноябрь 2020 г.

СОДЕРЖАНИЕ

Перечень сокращений и аббревиатур	3
1. ВВЕДЕНИЕ	5
1.1 Описание программы	5
1.2 Рейтинги экологических и социальных рисков программы	8
1.3 Цель ПВЗС	9
1.4 Объем и структура ПВЗС	9
2. ОПИСАНИЕ АДМИНИСТРАТИВНЫХ, СТРАТЕГИЧЕСКИХ РАМОК, И НОРМАТИВНО-ПРАВОВОЙ БАЗЫ	11
2.1 Основные правовые положения, касающиеся государственного сектора и взаимодействия с гражданами	11
2.2 Экологические и социальные стандарты Всемирного банка по взаимодействию с заинтересованными сторонами	15
3. КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ ПРЕДЫДУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ОБЛАСТИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ	17
3.1. Проведение встреч с ключевыми заинтересованными сторонами и предоставление консультаций	17
3.2 Уроки, извлеченные от взаимодействия с сообществами/ заинтересованными сторонами в рамках предыдущих проектов	19
4. ОТОБРАЖЕНИЕ, СЕГМЕНТИЗАЦИЯ И АНАЛИЗ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН	21
4.1 Отображение заинтересованных сторон	21
4.2 Анализ заинтересованных сторон.	23
4.3 Неимущие и уязвимые группы	31
5. ПРОГРАММА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ	32
5.1 Цель и сроки реализации программы взаимодействия с заинтересованными сторонами	32
5.2 Предлагаемая стратегия раскрытия информации	32
5.3 Предлагаемая стратегия для проведения консультации	33
5.4 Предлагаемая стратегия по учету мнения уязвимых групп населения	34
5.5 График выполнения ПВЗС	35
6. РЕСУРСЫ И ОБЯЗАННОСТИ ДЛЯ РЕАЛИЗАЦИИ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ	36
6.1 Ресурсы	36
6.2 Механизмы реализации	36
6.2 Функции и обязанности по управлению	37

7. МЕХАНИЗМ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ.....	39
7.1 Обзор механизма рассмотрения жалоб.....	39
7.2 Процесс разрешения жалоб	39
7.3 Мониторинг и отчетность по жалобам	41
7.4 Служба Всемирного банка по рассмотрению жалоб.....	41
8. МОНИТОРИНГ И ОТЧЕТНОСТЬ ПО ПВЗС.....	42
Приложение 1. Механизм рассмотрения жалоб в налоговом комитете (НК).....	43

ТАБЛИЦЫ

<i>Таблица 1. Консультации с заинтересованными сторонами</i>	Ошибка! Закладка не определена.
<i>Таблица 2. Заинтересованные стороны Программы.....</i>	21
<i>Таблица 3. Ожидания, проблемы и опасения</i>	22
<i>Таблица 4. Предлагаемая предварительная стратегия мероприятий по взаимодействию с заинтересованными сторонами.....</i>	35
<i>Таблица 5. Обязанности ключевых участников/заинтересованных сторон в реализации ПВЗС.....</i>	38

Перечень сокращений и аббревиатур

ИИ	Искусственный интеллект [AI]
ВБ	Всемирный банк [WB]
ГРП	Группа по реализации проекта [PIU]
ДЗС	Другие заинтересованные стороны [OIPs]
ДИОНА	Диагностический инструмент оценки налогового администрирования [TADAT]
ДООС	Департамент охраны окружающей среды [DEP]
ИИСУН	Интегрированная информационная система управления налогами [ITMIS]
ИКТ	Информационно-коммуникационные технологии [ICT]
ИПВ	Индикатор, привязанный к выплатам [DLI]
ИСУЛР	Информационная система по управлению людскими ресурсами [HRMIS]
ККП	Координационный комитет проекта [PSC]
КЛОРОЖ	Контактное лицо, ответственное за рассмотрение и обработку жалоб [GFP]
КООС	Комитет по охране окружающей среды [CEP]
КПЭ	Ключевые показатели эффективности [KPI]
ЛЗП	Лица, затронутые проектом [PAPs]
МАР	Международная ассоциация развития/Всемирный банк [IDA]
МиО	Мониторинг и оценка [M&E]
МРЖ	Механизм рассмотрения жалоб [GRM]
МФ	Министерство финансов [MF]
НДС	Налог на добавленную стоимость [VAT]
НК	Налоговый комитет [TC]
НСР	Национальная стратегия развития [NDS]
ПВЗС	План взаимодействия с заинтересованными сторонами [SEP]
ПНР	Проект налоговой реформы [TRP]
ПОР	Программа, ориентированная на результат [PforR]
ПРНА	Проект по реформированию налогового администрирования [TARP]
ПРТ	Правительство Республики Таджикистан [GoT]
ПРТО	Процедуры регулирования трудовых отношений [LMP]

ПУОСС	План по управлению окружающей и социальной средой [ESMP]
ПЭСО	План экологических и социальных обязательств [ESCP]
ТЗ	Техническое задание [TOR]
ТП	Техническая помощь [TA]
ФИП	Финансирование инвестиционных проектов [IPF]
ЦОД	Центр обработки данных [DC]
ЦРП	Цель развития по проекту [PDO]
ЭиС	Экологические и социальные [E&S]
ЭиТО	Эксплуатация и техническое обслуживание [O&M]
ЭСО	Экологическая и социальная оценка [ESA]
ЭСП	Экологические и социальные принципы [ESF]
ЭСС	Экологические и социальные стандарты [ESS]
ЭЦП	Электронная цифровая подпись [EDS]

1. ВВЕДЕНИЕ

Всемирный банк (ВБ) и Правительство Республики Таджикистан (ПРТ) в настоящее время занимаются подготовкой Программы налоговой реформы (ПНР), направленной на поддержку Налогового комитета (НК) и Министерства финансов (МФ) в реализации Программы развития налогового администрирования в Республике Таджикистан на 2020-2025 годы (Программа), принятая Правительством в декабре 2019 года с целью улучшения делового климата за счет совершенствования налоговой политики, поддержки добровольного соблюдения и повышения качества обслуживания налогоплательщиков.

Проект соответствует Цели 5 Рамочного документа партнерства со страной на финансовые годы 2019-2023: Повышение эффективности налоговых/статистических служб. Проект будет опираться на результатах Проекта по реформированию налогового администрирования Всемирного банка (ПРНА), реализованного в 2013-2019 гг., который в значительной степени укрепил институциональный потенциал Налогового комитета (НК) в результате разработки и внедрения комплексной Интегрированной информационной системы управления налогами (ИИСУН), Информационной системы управления людскими ресурсами (ИСУЛР) и соответствующих компонентов оборудования; повышения профессионализма и этики сотрудников НК, внедрения 40 видов электронных услуг налогоплательщикам; и создания Колл-Центра (информационного центра). Тем не менее деятельность НК остается относительно малоэффективной в некоторых направлениях, таких как предоставление услуг налогоплательщикам, выявление случаев уклонения от уплаты налогов, использование систем ИКТ. Проект Всемирного банка разработан с учетом институционального потенциала в этих направлениях, и в рамках Программы предусмотрены соответствующие мероприятия по управлению преобразованиями и наращиванию потенциала. Всемирный банк имеет богатый опыт поддержки реформирования налоговой политики и администрирования во всем мире, и участие Банка обеспечит использование лучшего международного опыта и знаний при проведении реформ в Таджикистане.

Предлагаемое содействие будет представлять собой пятилетнюю Программу, ориентированную на результат (ПОР, Программа), включающая компонент финансирования инвестиционных проектов (ФИП). Инструмент гибридного финансирования позволит создать стимулы для достижения результатов в рамках финансирования ПОР и в то же время удовлетворить потребности государства в укреплении потенциала в рамках компонента ФИП.

1.1 Описание Программы

Целью развития по проекту является упрощение налоговой системы, повышение качества услуг налогоплательщикам и улучшение добровольного соблюдения налоговых обязательств.

Программа будет финансироваться посредством компонента, ориентированного на результат (37,50 млн долларов США) и компонента ФИП (12,50 млн долларов США). Компонент финансирования Программы, ориентированной на результат, будет охватывать деятельность Плана действий Правительственной программы, реорганизованную по трем областям результатов программы. Отдельные консультационные услуги в области ИКТ, закупка оборудования и программного обеспечения, где решающее значение имеют консультации Банка по подготовке тендерной документации и международных тендеров, будут закуплены в рамках компонента ФИП. Компонент ФИП также профинансирует деятельность Группы по реализации проекта (ГРП).

В рамках Программы будут профинансированы следующие мероприятия:

Область результатов 1 - Повышение качества налоговой системы. Компонент Программы, ориентированный на результат, будет поддерживать улучшения в налоговой политике, которые сделают налоговую систему более простой, прозрачной и оптимальной. Он также будет способствовать укреплению потенциала сотрудников МФ и НК. Это также будет способствовать укреплению потенциала сотрудников МФ и НК по администрированию упрощенной системы и использованию современных подходов к управлению основными процедурами налогового администрирования и повышению эффективности налогового администрирования. Основные мероприятия в этой области достижения результатов будут включать: (а) разработку подзаконных актов для реализации нового Налогового кодекса Республики Таджикистан; (б) повышение прозрачности налоговых расходов, том числе разработка методологии и эконометрической модели для оценки эффективности и воздействия стимулов на национальную экономику, проведение анализа затрат и выгод налоговых расходов/льгот, подготовка к публикации и публикация бюджетных параметров с подробными налоговыми расходами; (в) упрощение требований к налоговой отчетности; (г) анализ нормативно-правовой базы, разработка поправок к регулированию и обучению сотрудников МФ и НК гармонизации налоговой и финансовой отчетности при определении налога на прибыль (с акцентом на финансово-кредитные организации), а также учета НДС и налога на дивиденды; (д) разработка передовой модели прогнозирования налоговых и неналоговых доходов государственного бюджета на основе международного опыта; (е) разработка системы непрерывного обучения и повышения уровня знаний сотрудников; (ж) укрепление технической инфраструктуры Управления налоговой политики и государственных доходов МФ и НК путем приобретения новых ПК и другого офисного оборудования; (з) развитие системы непрерывного обучения и повышения уровня знаний сотрудников; (и) обучение сотрудников всех уровней современным функциям налогового администрирования, включая прогнозирование доходов и анализ данных; (к) повышение потенциала налогового факультета Таджикского государственного финансово-экономического университета.

Область результатов 2 – Повышение качества обслуживания налогоплательщиков. Повышенная автоматизация услуг налогоплательщиков является основным условием для правительства Таджикистана в повышении качества оказываемых государственных услуг для налогоплательщиков. Пандемия COVID-19 также подтвердила, что цифровые технологии имеют решающее значение для непрерывности бизнеса в период социального дистанцирования. В этой области результатов НК продолжит работу по повышению качества обслуживания налогоплательщиков посредством увеличения автоматизации, улучшения доступа к электронным услугам в налоговых органах, усиления мониторинга обратной связи с налогоплательщиками и использования отзывов налогоплательщиков для совершенствования и улучшения предоставляемых услуг. Конкретные мероприятия будут включать: (а) разработка и реализация предложений по увеличению количества удаленных и экстренных служб для налогоплательщиков за счет реинжиниринга отдельных служб; (б) разработка предложений по созданию благоприятных условий для налогоплательщиков и обеспечению базовой инфраструктуры соответствующих государственных органов для организации электронной маркировки товаров; (в) упорядочение единого плана счетов для государственного сектора и его внедрение для всех налогоплательщиков; (г) оценка управления ИКТ и новая модель для Департамента ИКТ НК; (д) совершенствование и модернизация ИКТ и технической инфраструктуры, включая закупку серверов для основного центра обработки данных и сетевого оборудования, оборудования и программного обеспечения для обеспечения безопасности сети, материалов для кабельной разводки центра обработки данных, стоек и шкафов и оборудования для управления работой сети; (е) улучшение технической инфраструктуры НК за счет закупки новых компьютеров и другой оргтехники для региональных

подразделений НК; (е) повышение качества консультационных услуг для налогоплательщиков в Колл - центре; (ж) разработка и внедрение механизма обратной связи с налогоплательщиками и доработка Единого стандарта оказания услуг налогоплательщикам с использованием обратной связи с налогоплательщиками; (з) обучение персонала налоговых органов использованию приложений для электронных услуг; (и) закупка и установка оборудования для внедрения системы управления электронными очередями в налоговых управлениях; (и) закупка и установка оборудования для терминалов принятия электронных деклараций в налоговых органах.

Область результатов 3 – Улучшение добровольного соблюдения. Программа будет поддерживать деятельность НК по усилению добровольного соблюдения налогового законодательства. Ожидаемые результаты будут включать снижение бремени налоговой проверки за счет использования системы управления рисками при отборе аудиторских дел крупных налогоплательщиков и усиление акцента на массовый аудит (а не комплексный аудит), снижение затрат на соблюдение требований по возврату НДС и в целом увеличение количества налогоплательщиков. Ключевые мероприятия в этой области результатов будут включать: (а) разработку методологии и внедрение эффективной системы управления рисками соответствия и аудита на основе рисков, ; (b) внедрение основанной на оценке риска проверки возмещения НДС и ускоренных процедур на основе автоматизированной системы возмещения НДС; (с) разработка и реализация Программы налогового мониторинга для контроля соблюдения требований крупными налогоплательщиками; (г) разработка методологических подходов к трансфертному ценообразованию; (е) разработка предложений и регулятивной базы для усиления налогообложения поставщиков цифровых услуг; (f) электронный обмен данными и интеграция информационных систем с другими ведомствами и государственными структурами; (g) совершенствование системы информирования и обучения налогоплательщиков: разработка и проведение учебных курсов и модулей в различных форматах, включая электронный формат; разработка курса налоговой грамотности для налогоплательщиков; дизайн и подготовка серии телевизионных трейлеров; (h) проведение тренингов для тренеров бизнес-ассоциаций по налогам и налогообложению; (i) разработка и использование других методов, направленных на поддержку предпринимательской деятельности и повышение дисциплины налогоплательщиков; (j) обучение персонала управлению с учетом рисков, аудиту с учетом рисков и управлению задолженностью.

Реализация Программы будет поддержана компонентом ФИП в размере 12,50 млн долларов США. Компонент будет финансировать закупку избранных комплексных экспертных знаний в области ИКТ, аппаратного и программного обеспечения, где международный опыт и международные торги имеют решающее значение для обеспечения наличия соответствующих систем и инфраструктуры ИКТ для достижения результатов Программы. Он также будет поддерживать реализацию Программы и управление ею, финансируя Группу реализации проекта (ГРП).

Компонент профинансирует следующие мероприятия, связанные с развитием систем ИКТ (10,00 миллиона долларов США): (а) закупка программного обеспечения для разработки системы непрерывного обучения и повышения уровня знаний сотрудников ; (b) закупка программного обеспечения для внедрения электронной системы управления в налоговых органах; (с) закупка программного обеспечения для установки терминалов для подачи электронной декларации в налоговые органы; (d) консультационные услуги и разработка программного обеспечения для увеличения налогообложения поставщиков цифровых услуг; (е) изучение передовой международной практики в области контроля за трансфертным ценообразованием и налогообложением цифровой экономики сотрудниками МФ и НК (f) автоматизация отдельных услуг налогоплательщикам и бизнес-процессов; (g) консультационные услуги и разработка

программного обеспечения для использования искусственного интеллекта (ИИ) в налоговом администрировании и услугах для налогоплательщиков; (h) разработка программного обеспечения для инструмента отбора на основе рисков в рамках Системы Управления Рисками и модуля автоматизированного аудита при массовом обзоре; (i) разработка программного обеспечения для автоматизированной системы возврата НДС и ускоренных процедур, основанных на оценке риска верификации возврата НДС; (j) внедрение электронной цифровой подписи (ЭЦП) в Таджикистане, включая консультационные услуги по внедрению процессов преобразования налоговой администрации в центр сертификации; (k) разработка программного обеспечения для электронного обмена данными и интеграции информационных систем с другими ведомствами и государственными структурами, в том числе подключение ИНН к информационным системам соответствующих государственных органов, разработка модуля бухгалтерских налоговых обязательств в НК и его увязка с модулем управления денежными средствами информационной системы МФ, интеграция электронных счетов-фактур системы НК с информационной системой МФ, модуль прогнозирования доходов государственного бюджета в НК и его увязки с модулем управления денежными средствами информационной системы МФ и подключения информационной системы НК к информационной системе Агентства по государственным закупкам товаров, работ и услуг для получения данных о налоговых прогнозах; (l) закупка оборудования и программного обеспечения для системы дистанционного обучения на основе видеоконференцсвязи для Управления налоговой политики и государственных доходов МФ и офисов НК; (m) разработка программного обеспечения для образовательных программ налогоплательщиков; (n) совершенствование и модернизация ИКТ и технической инфраструктуры, включая закупку системы пожаротушения Центра Обработки Данных (ЦОД), системы электроснабжения и оборудования безопасности ЦОД, (o) разработку и внедрение автоматизированных систем анализа больших данных. ,

Группа по реализации проекта (ГРП) (2,5 миллионов долл. США). Компонент ФИП проекта также предусматривает финансирование поддержки общей реализации и управления Программы, включая поддержания Группы по реализации проекта надлежащим потенциалом в области реализации, а также фидуциарным потенциалом, а также поддержки в проверке ИПВ в соответствии с установленными протоколами. В состав ГРП будут входить местные консультанты для обеспечения финансового управления (ФУ), освоения средств и соблюдения соответствующих правил закупок, как это будет предусмотрено в Кредитном соглашении и Операционном руководстве по проекту (ОРП). Кроме того, ГРП примет на работу консультанта по мониторингу и оценке (МиО), который будет отвечать за мониторинг прогресса в достижении результатов Проекта и подготовку отчетов о ходе реализации Проекта. Компонент будет финансировать услуги аудиторской фирмы, которая будет нанята для проверки результатов по ИПВ в соответствии с установленными протоколами. ГРП также примет на работу специалиста по социальным вопросам для обеспечения выполнения обязательств по экологическим и социальным гарантиям в рамках Программы и консультантов по ИТ для обеспечения поддержки закупочной деятельности в рамках Программы.

1.2 Рейтинги экологических и социальных рисков Проекта

ПНР готовится в соответствии с новой ЭСП Всемирного банка, которая вступила в силу 1 октября 2018 года и заменила Политику Банка по экологическим и социальным гарантиям. Компоненты ПОР не обязательно должны соответствовать новой ЭСП, однако его компонент ФИП должен соответствовать десяти экологическим и социальным стандартам (ЭСС). В результате проведения Банком обзоров экологические и социальные риски классифицированы как низкие и умеренные,

соответственно. Основные социальные проблемы и риски, связанные с Программой, включают следующее: (i) более широкая поведенческая реакция общества на новые налоговые процедуры и поправки к Налоговому кодексу; (ii) вероятное сопротивление изменениям и реформам со стороны определенных кругов сотрудников налоговых органов в сельских районах и других сотрудников государственной службы в оптимизации реформ и приложений, основанных на ИКТ; (iii) сопротивление переходу от неформальной к формальной модели коммерческой деятельности, продолжение практики уклонения от уплаты налогов, а также сопротивление со стороны определенных групп заинтересованных сторон, таких как теневые или нелегальные импортеры; (iv) возможное исключение налогоплательщиков или уязвимых групп, особенно тех, кто не имеет навыков/опыта в области ИКТ или технологических ресурсов, в доступе к преимуществам/результатам/стимулам проекта; и (v) возможность того, что усиление налогового законодательства повлечет за собой краткосрочные последствия для доходов, которые несоразмерно сильно повлияют на малые и средние предприятия (МСП), включая малоимущих и/или уязвимых налогоплательщиков.

В целях устранения социальных рисков и в соответствии с ЭСС10 «Раскрытие информации и взаимодействие с гражданами» Правительство Республики Таджикистан/Налоговый комитет (НК), учреждение - исполнитель, разработали настоящий План взаимодействия с заинтересованными сторонами. Хотя Компонент ФИП охватывает только определенные виды деятельности в области ИКТ и ТП, подготовленный ПВЗС охватывает всю программу, чтобы придать ему всеохватывающий характер. Поэтому, в нем подробно описаны заинтересованные стороны, имеющие отношение как к Программе, так и к Компонентам ФИП, а также механизмы проекта, которые будут использоваться ими во время подготовки, а также во время реализации.

1.3 Цель ПВЗС

Правительство Республики Таджикистан признает, что профиль заинтересованных сторон ПНР весьма разнообразен и неоднороден и что их ожидания и направленность, а также возможности взаимодействия с программой различаются. Данный План взаимодействия с заинтересованными сторонами (ПВЗС) позволяет детально определить различные заинтересованные стороны и разработать подход для охвата каждой группы. Другими словами, он предусматривает соответствующий подход для консультаций и раскрытия информации. Ожидается, что это, в свою очередь, создаст атмосферу понимания, в которой активно будут вовлекаться лица, затронутые проектом, и другие заинтересованные стороны, своевременно обращаясь к ним, и что каждой группе будет предоставлена возможность высказать свое мнение и опасения. В целом, ПВЗС служит следующим целям: i) выявление и анализ заинтересованных сторон; (ii) планирование механизмов взаимодействия, а именно эффективного инструмента коммуникации для проведения консультаций и раскрытия информации; и (iii) предоставление платформ для оказания влияния на решения; (iv) определение функций и обязанностей различных участников в реализации Плана; и (iv) механизм рассмотрения жалоб (МРЖ).

1.4 Объем и структура ПВЗС

Объем ПВЗС должен быть таким, как указано в требованиях Всемирного банка по ЭСС10. Участие будет планироваться как неотъемлемая часть экологической и социальной оценки, а также разработки и реализации программы.

Этот документ состоит из 8 глав. Первая глава служит введением. В ней содержится краткая информация о проекте и условия, в котором готовится ПВЗС. В главе 2 перечисляется нормативно-правовая база в Таджикистане, которая обеспечивает законность ПВЗС. Краткое изложение

проведенных к настоящему времени консультаций представлено в главе 3. Все три главы служат ориентиром. Выявление, отображение и анализ заинтересованных сторон подробно рассматриваются в главе 4. План взаимодействия с заинтересованными сторонами представлен в главе 5. Глава 6 включает ресурсы и обязанности по реализации мероприятий по взаимодействию с заинтересованными сторонами. Механизм рассмотрения жалоб (МРЖ) следует в главе 7. Мониторинг, документация и отчетность представлены в последней главе 8.

2. ОПИСАНИЕ АДМИНИСТРАТИВНЫХ, СТРАТЕГИЧЕСКИХ РАМОК, И НОРМАТИВНО-ПРАВОВОЙ БАЗЫ

В этой главе содержится подробная информация о социальной политике, законах, нормативно-правовых актах, а также руководящих принципах, относящихся к мероприятиям, предлагаемым в рамках программы. В ней также дается оценка достаточности освещения социальных аспектов в законодательной и нормативно-правовой базе. Наконец, далее приводится описание экологического и социального стандарта 10 ВБ по взаимодействию с заинтересованными сторонами

2.1 Основные правовые положения, касающиеся государственного сектора и взаимодействия с гражданами

Как основной закон государства, Конституция определяет структуру правительства, основные права, свободы и обязанности граждан, а также полномочия законодательной, исполнительной и судебной ветвей власти. Статья 5 гласит, что: Жизнь, честь, достоинство и другие естественные права человека неприкосновенны. Права и свободы человека и гражданина признаются, соблюдаются и охраняются государством. Статья 12 гарантирует, что: экономика Республики Таджикистан основана на различных формах собственности, свободе экономической и предпринимательской деятельности, равенстве прав и правовой защите всех форм собственности, включая частную собственность. Ниже представлены некоторые ключевые стратегии, законы и нормативно-правовые акты, имеющие отношение к социальной защите в рамках Программы налоговой реформы Таджикистана.

Национальная стратегия развития (НСР) на период до 2030 года ставит задачу увеличения внутренних доходов в 3,5 раза и сокращения бедности вдвое к 2030 году. Макро-фискальная обстановка страны предполагает, что мобилизация внутренних доходов остается главным стратегическим приоритетом для содействия необходимой бюджетной консолидации в контексте и без того высокого уровня государственного долга. Общая налоговая нагрузка Таджикистана составляет 22 процента ВВП, что близко к среднему показателю для стран с доходом ниже среднего. Однако для поддержки эффективной программы развития Таджикистана по сокращению бедности, предоставлению социальных услуг, а также модернизации и расширению инфраструктуры необходимы дополнительные поступления от налогов с низким уровнем искажений.

Программа развития налогового администрирования в Республике Таджикистан на 2020-2025 годы - это среднесрочная программа, основанная на приоритетах Национальной стратегии развития Республики Таджикистан на период до 2030 года. Она направлена на упрощение и обеспечение доступности услуг налогоплательщиков и повышение налоговой дисциплины налогоплательщиков, обеспечение последовательного развития системы налогового администрирования, внедрение наилучших практик ИКТ и дальнейшее улучшение налоговых отношений между налогоплательщиками и налоговыми органами. Более того, основными направлениями действий по совершенствованию налогового администрирования для НК будут обеспечение соблюдения налогового законодательства путем совершенствования механизмов обслуживания, последовательное развитие систем автоматизации налогового администрирования, удаленного взаимодействия налогоплательщиков, государственных органов и органов местного самоуправления, формирование налоговой культуры у налогоплательщиков.

В рамках реализации *Государственной программы развития и внедрения информационно-коммуникационных технологий в Республике Таджикистан на 2018-2020 годы*, и используя инфраструктуру межведомственного Центра обработки данных, НК в настоящее время обменивается данными в автономном режиме со следующими министерствами и ведомствами Республики Таджикистан: Министерство финансов, Государственное агентство по статистике,

Таможенный комитет, Агентство социального страхования и пенсии, Агентство по закупкам, Государственный комитет по землеустройству и геодезии, Госавтоинспекция Министерства внутренних дел, Национальный банк Таджикистана, Государственный сберегательный банк «Амонатбанк» и коммерческие банки РТ.

В рамках *Закона о защите персональных данных* (2018 г.), *Закона о государственных секретах* (2015 г.) и *Закона о защите информации* (2005 г.), в соответствии с соглашением № 2019-190 от 19.12.2019, подписанным с Главным управлением по защите государственных секретов при Правительстве Республики Таджикистан, НК провел сертификацию и экспертизу Интегрированной информационной системы управления налогами и ее информационно-коммуникационной инфраструктуры.

Налоговый кодекс Республики Таджикистан (от 2012 года) устанавливает правовые положения об установлении, изменении, отмене, назначении и уплате налогов, а также регулирует отношения между государством и налогоплательщиками в части выполнения налоговых обязательств. Он также определяет организационную структуру налоговых органов, их права и обязанности, методы налогового контроля и меры при нарушениях налогового законодательства. Статья 81 Налогового кодекса описывает *право налогоплательщика на подачу жалобы и/или несогласия на полученную налоговую декларацию, действия и бездействие налоговых органов*. Жалоба подается только в письменной форме в налоговые органы первой инстанции в течение 30 дней с момента получения налоговой декларации. Кодекс устанавливает сроки рассмотрения жалоб, которые составляют 30 дней с даты получения жалобы. Налогоплательщик может подать апелляцию в вышестоящий налоговый орган или в суд. Статья 104 Налогового кодекса определяет конкретные случаи *освобождения от уплаты налогов для физических лиц, получающих адресную социальную помощь* и другие социальные компенсации, и льготы. Статья 213 (пункт 4) Налогового кодекса предусматривает право трудовых мигрантов *добровольно регистрироваться в налоговых органах и производить выплаты социального налога* в соответствии с требованиями законодательства.

На основании *Постановления Правительства Республики Таджикистан № 456 «О Налоговом комитете»* от 2012 г. (в редакции - 2019 г.) в комитете была проведена структурная реформа. НК перешел на функциональное исполнение, с целью внедрения системы добровольного соблюдения налогового законодательства. Основными функциями Комитета являются обеспечение исполнения и соблюдения налогового законодательства, разработка механизмов налогового администрирования с целью обеспечения своевременных и полных налоговых платежей в соответствующие бюджеты, участие в подготовке проектов законов и иных нормативных правовых актов по налоговым вопросам, в том числе договоров с другими государствами, разъяснение налогоплательщикам их прав и обязанностей и своевременное информирование налогоплательщиков об изменениях в налоговом законодательстве. Комитет осуществляет свою деятельность напрямую или через свои территориальные органы во взаимодействии с другими органами центрального и местного государственного управления, предприятиями, учреждениями, организациями независимо от их форм собственности и организационно-правовой формы.

Закон «О государственной службе» определяет организационно-правовые основы государственной службы, правовой статус и социальные гарантии государственных служащих Республики Таджикистан. Статья 35 закона регулирует прекращение трудовых отношений в результате серьезных изменений в организации или в случаях слияния или ликвидации государственного органа. Закон предусматривает, что в случаях сокращения определенных штатных единиц, государственные служащие, освобожденные от должности, могут быть переведены на другие государственные должности. В случае отсутствия возможности перевода государственного служащего на другую государственную должность государственной службы в соответствии с его специальностью он остается в резерве кадров до одного года с сохранением стажа государственной службы и ему создаются условия для повышения квалификации.

В рамках дальнейших реформ, направленных на создание благоприятных условий для предпринимательской деятельности, вовлечение большего числа граждан в предпринимательскую деятельность и сокращение их затрат при открытии малого и среднего бизнеса, были внесены поправки в Закон Республики Таджикистан «О государственной пошлине» от 2 января 2020 г. №1680 и Закон Республики Таджикистан «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей» от 2 января 2020 г. №1681. В результате отменены уплаты государственной пошлины за все виды государственной регистрации (независимо от формы и вида деятельности) открытия, закрытия, реорганизации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, филиалов и представительств иностранных юридических лиц, а также за получение выписки из Единого государственного реестра (т.е. для совершения юридически значимых действий, связанных с регистрацией юридического лица и индивидуального предпринимателя).

Закон о проверках хозяйственной деятельности, изданный в 2015 году, устанавливает правовую основу и процедуры проверок, порядок их проведения, права и обязанности субъектов хозяйствования, должностных лиц проверяющих органов и направлен на защиту здоровья, законных прав и интересов граждан, окружающей среды, национальной безопасности и защиту деятельности проверяемых хозяйствующих субъектов, независимо от форм собственности. Статья 10 включает тридцать государственных органов, уполномоченных проводить проверки юридических лиц. Вновь созданные предприятия проверяются только через два года после их государственной регистрации (статья 14).

Закон Республики Таджикистан «Об обращениях физических и юридических лиц» (от 23 июля 2016 г. № 1339) содержит правовые положения об установленных информационных каналах, согласно которым граждане могут подавать жалобы, запросы и жалобы. В статье 14 Закона установлены сроки рассмотрения жалоб: 15 дней с даты поступления, не требующие дополнительного изучения и исследования, и 30 дней для обращений, требующих дополнительного изучения. Эти правовые положения будут приняты во внимание механизмом рассмотрения жалоб Программы. На основании приказа Председателя НК от 11.03.2015 № 77 в Налоговом комитете создана *Апелляционный совет* по рассмотрению и разрешению остающихся неудовлетворенных и поданных жалоб.

Закон о свободе информации подкреплен статьей 25 Конституции, которая гласит, что государственные органы, общественные объединения и должностные лица обязаны предоставлять каждому человеку возможность получать и знакомиться с документами, которые затрагивают его или его права и интересы кроме случаев, предусмотренных законодательством. В соответствии с этим Законом лица, затронутые проектом (ЛЗП), имеют право на доступ к информации, связанной с Программой.

Закон о правах потребителей (2004 г., обновлен в 2018 г.) регулирует правовые отношения между потребителем и производителями, исполнителями, торговыми организациями при покупке товаров, работ и услуг надлежащего качества и безопасности, обеспечение доступа к информации о товарах, работах и услугах, и их производителях, а также обеспечение государственной и общественной защиты прав потребителей, а также описание механизмов реализации прав потребителей. Правовые положения этого Закона будут применяться налогоплательщиками в случаях, когда их права потребителей на налоговые услуги будут нарушены в ходе реализации проекта. В соответствии с этим Законом налогоплательщики имеют право быть проинформированными об изменении налоговых ставок и осуществлении соответствующих инвестиций для обоснования новых процедур налогообложения.

Комиссия по этике была сформирована при Налоговом комитете в 2016 году. Эта комиссия, возглавляемая Председателем НК, обеспечивает выполнение Указа Президента № 591 от 03.12.2015 «О Кодексе этики государственных служащих». Кодекс регулирует совокупность норм, принципов

и правил служебного поведения и поведения вне службы государственного служащего, выражающих моральные качества его профессиональной деятельности и поведения на работе и в обществе, а также общепризнанные моральные человеческие ценности, нравственно-этические требования общества к государственному служащему. Государственный служащий не имеет права отдавать предпочтение и привилегии кому-либо на основе национальных, расовых, сексуальных, языковых, религиозных, политических убеждений, образования, социального и имущественного положения и по другим причинам; он/она должны проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям национальностей, учитывать культурные и другие характеристики этнических и социальных групп и способствовать межэтническому согласию. *Кодекс профессионального поведения* налоговых служащих, принятый Налоговым комитетом в 2017 году, регулирует профессиональное поведение сотрудников налоговых органов. Комиссия по этике рассматривает жалобы и заявления, связанные с несоблюдением этических норм и правил, установленных для государственных служащих, работающих в НК.

Следует отметить, что *законодательство, связанное с землепользованием и приобретением земли*, не применяется к деятельности, которая будет поддерживаться в рамках Программы. В рамках области результатов 2 Программа будет поддерживать восстановление и модернизацию инфраструктуры ИКТ. Ожидается, что эти действия не потребуют приобретения земли или не повлияют на других землепользователей, поскольку они будут осуществляться в пределах зданий и границ налоговых органов.

Закон «о государственных закупках товаров, работ и услуг» (2006 г., поправки внесены в 2012 г.) устанавливает общие правовые положения о государственных закупках товаров, работ и услуг любыми юридическими лицами на территории Республики Таджикистан. Он регулирует процедуры закупок, проводимых частично или полностью за счет средств государственного бюджета. Статья 16 этого Закона определяет права лиц, подающих претензию. Участники аукционных процедур вправе подать в тендерную комиссию жалобу по результатам отбора до принятия решения тендерной комиссией. Участники закупочных процедур также могут подать жалобу в закупочную организацию на любое решение тендерной комиссии в течение 10 дней после опубликования результатов закупочных процедур.

Трудовой кодекс Республики Таджикистан (от 26 июля 2016 года) является основополагающим законодательным актом, направленным на регулирование всех трудовых вопросов, возникающих в Республике Таджикистан. Настоящий Кодекс регулирует трудовые отношения и другие отношения, непосредственно связанные с защитой прав и свобод сторон трудовых отношений, установлением минимальных гарантий прав и свобод в сфере труда. Статья 7 Кодекса запрещает дискриминацию и гарантирует всем гражданам равные права на труд; дискриминация в трудовых отношениях запрещается. В статье 22 Трудового кодекса Таджикистана закреплен принцип равного отношения ко всем работникам. Соответственно, работодатели не могут относиться к временным и заемным работникам или работникам, работающим неполный рабочий день, иначе, чем к постоянным работникам, если только не существуют уважительные основания для иного обращения. Статья 8 запрещает принудительный труд. В статье 174 установлен минимальный возраст 15 лет, однако в некоторых случаях профессионального обучения легкая работа может быть разрешена для лиц в возрасте 14 лет.

Статьи 189–192 Трудового кодекса регулируют трудовые споры между работодателем и работником, а также условия труда, предусмотренные трудовым договором (контрактом), коллективным договором и контрактами. Раздел 5 Трудового кодекса описывает роли и обязанности работодателей и работников, связанные с охраной труда и безопасностью труда.

Список международных договоров и конвенций по социальным вопросам, ратифицированных Таджикистаном:

- Роттердамская конвенция о процедуре предварительного обоснованного согласия (ПОС) (1998 г.);
- Конвенция об охране нематериального культурного наследия (2006 г.);
- Международный пакт об экономических, социальных и культурных правах;
- Конвенция о ликвидации всех форм дискриминации в отношении женщин;
- Конвенция о минимальном возрасте для приема на работу (1993 г.);
- Конвенция о наихудших формах детского труда (2005 г.);
- Конвенция об отмене принудительного труда (1999 г.);
- Конвенция о политике в области занятости (1993 г.);
- Конвенция об инспекции труда (2009 г.);
- Конвенция ООН о правах ребенка (1993);
- Конвенция о трехсторонних консультациях (международные трудовые нормы) (2014 г.); и
- Конвенция о безопасности и гигиене труда (2009 г.).

Адекватность законодательной базы по социальным аспектам

Нормативно-правовая база на национальном и местном уровнях обеспечивает адекватную и соответствующую благоприятную основу для реализации ключевых мероприятий, которые будут поддерживаться в рамках Программы. Реагирование на запросы/вопросы налогоплательщиков и истцов, а также социальная ответственность адекватно регулируются нормативно-правовой базой на разных уровнях. Законодательство подчеркивает важность приверженности государства делу обслуживания и обеспечения защиты граждан в целом и налогоплательщиков, и лиц, которых затронет проект, в частности. Законы о защите персональных данных, правах потребителей; рассмотрение жалоб; а действующие этические кодексы устанавливают правила, регулирующие справедливое обслуживание налогоплательщиков и реформы налоговой системы, которые будут осуществлены в ходе реализации программы.

2.2 Экологические и социальные стандарты Всемирного банка по взаимодействию с заинтересованными сторонами

Экологический и социальный стандарт (ЭСС) 10 Всемирного банка «Взаимодействие с заинтересованными сторонами и раскрытие информации» признает «важность открытого и прозрачного взаимодействия между Заемщиком и заинтересованными сторонами проекта в качестве важного элемента передовой международной практики» (Всемирный банк, 2017: 97). В частности, требования, изложенные в ЭСС10, следующие:

- Заемщики будут взаимодействовать с заинтересованными сторонами на протяжении всего цикла осуществления проекта, начиная такое взаимодействие в самое ближайшее время в процессе разработки проекта и в сроки, позволяющие проводить конструктивные консультации с заинтересованными сторонами по вопросам разработки проекта. Характер, объем и частота взаимодействия с заинтересованными сторонами будут пропорциональны характеру и масштабу проекта, а также его потенциальным рискам и воздействиям.
- Заемщики будут проводить содержательные консультации со всеми заинтересованными сторонами. Заемщики будут предоставлять заинтересованным сторонам своевременную, актуальную, понятную и доступную информацию и консультироваться с ними с учетом

соответствующих культурных особенностей, без манипуляций, вмешательства, принуждения, дискриминации и запугивания.

- Процесс взаимодействия с заинтересованными сторонами будет включать следующее, как более подробно изложено в этих ЭСС: (i) выявление и анализ заинтересованных сторон; (ii) планирование взаимодействия с заинтересованными сторонами; (iii) раскрытие информации; (iv) консультации с заинтересованными сторонами; (v) рассмотрение жалоб и реагирование на них; и (vi) отчетность перед заинтересованными сторонами.
- Заемщик будет вести и раскрывать в рамках экологической и социальной оценки подкрепленную документами запись о взаимодействии с заинтересованными сторонами, включая описание заинтересованных сторон, с которыми проводились консультации, краткое изложение полученных отзывов и краткое объяснение того, как отзывы учитывались, или причины, почему они не были учтены» (Всемирный банк, 2017: 98).

Заемщику необходимо разработать план взаимодействия с заинтересованными сторонами, соразмерный характеру и масштабу проекта, а также его потенциальным рискам и воздействиям. Его необходимо раскрыть в кратчайшие возможные сроки и до оценки проекта, и Заемщику необходимо узнать мнения заинтересованных сторон о ПВЗС, в том числе о выявлении заинтересованных сторон и предложениях для будущего взаимодействия. Если в ПВЗС вносятся существенные изменения, Заемщик должен раскрыть обновленный вариант ПВЗС (Всемирный банк, 2017: 99). Согласно ЭСС10, Заемщик также обязан предложить и внедрить механизм рассмотрения жалоб для своевременного получения и облегчения разрешения опасений и жалоб затронутых проектом сторон, связанных с экологическими и социальными показателями проекта (Всемирный банк, 2017: 100).

Для получения более подробной информации об экологических и социальных стандартах Всемирного банка перейдите по ссылкам ниже:

www.worldbank.org/en/projects-operations/environmental-and-social-framework/brief/environmental-and-social-standards and <http://projects-beta.vsemirnyjbank.org/ru/projects-operations/environmental-and-social-framework/brief/environmental-and-social-standards>

3. КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ ПРЕДЫДУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ОБЛАСТИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

3.1. Проведение встреч с ключевыми заинтересованными сторонами и предоставление консультаций

НК и Всемирный банк инициировали обсуждение концепции проекта в конце декабря 2019 года. Последние обсуждения содержания программы и структуры проекта проходили с июня по ноябрь 2020 года посредством виртуальных встреч с заинтересованными сторонами в Таджикистане. Подробная информация о проведенных встречах и консультациях представлена в Таблице 1 ниже.

Таблица 1. Консультации с заинтересованными сторонами

Место и метод	Дата	Участники	Основные затронутые моменты
г. Душанбе, личные встречи, обмен информацией по электронной почте, телефонные консультации, обсуждения через Webex	Октябрь-ноябрь 2020 г.	Управление Налогового комитета по совершенствованию законодательства, Центр обработки звонков (Колл-центр), Управление обслуживания налогоплательщиков, Отдел организации документооборота и делопроизводства	<ul style="list-style-type: none"> • Подготовка НК документов по управлению социальными и экологическими рисками при технической поддержке ВБ. • Институциональный МРЖ на национальном и местном уровнях • Вопросы управления электронными отходами • Нормативные и правовые положения в отношении вовлечения граждан, управления трудовыми ресурсами и защиты окружающей среды • Схема организационной структуры • Ожидания программы и ожидаемые ЭиС воздействия
г. Душанбе, виртуальные встречи через webex	14-18 сентября 2020 г.	Проектная команда ВБ, Министерство финансов, Налоговый комитет, Министерство экономического развития и торговли (МЭРТ), Министерство юстиции (Минюст), Национальный банк Таджикистана (НБТ), Государственный комитет по инвестициям и управлению государственным имуществом (ГКИУГИ), Таможенная служба и члены Рабочей группы разработке проекта Налогового кодекса в новой редакции.	<ul style="list-style-type: none"> • Цели развития по проекту ПНР, объем, структура, основные ожидаемые результаты и механизмы реализации предлагаемого Проекта налоговой реформы (P171892); • Техническая помощь при поддержке Всемирного банка по проекту реформы налоговой политики и налогового администрирования (P173237), направленная на поддержку реформирования налоговой политики, налогового администрирования и анализа налоговых расходов, • Дальнейшая поддержка разработки нового налогового кодекса, а также аналитической работы по оценке влияния изменений на поток денежных поступлений в бюджет
г. Душанбе, семинары, встречи, виртуальные дискуссии	Июнь-октябрь, 2020 г.	Консультативные совещания/ Техническая поддержка Рабочей группы по внесению поправок в Налоговый кодекс (включая представителей ассоциаций предпринимателей)	<ul style="list-style-type: none"> • Налоговое администрирование: стресс-тестирование на COVID-19 • Разнообразные сценарии налогообложения • Стратегия соблюдения налоговых требований • Предлагаемые поправки в Налоговый кодекс, касающиеся возврата НДС, налоговых льгот

г. Душанбе, Вахдат, встречи, посещение объектов, беседы с ключевыми информаторами	С 16 по 29 декабря 2019 года	Беседы с высшим и средним руководством НК. Посещение офиса крупных налогоплательщиков в Душанбе, местной налоговой инспекции в районе Вахдат, интервью с представителями Торгово-промышленной палаты	Диагностический инструмент оценки налогового администрирования (ДИОНА) был использован для выполнения базовой оценки эффективности налогового администрирования. Результаты были использованы для определения приоритетов реформ и их включения в структуру программы.
г. Душанбе, Презентация и консультации с ключевыми государственными заинтересованными сторонами	Январь, 2020 г.	Председатель НК и представители профильных министерств.	Представлен проект отчета об оценке эффективности налогового администрирования и получены отзывы от НК и отраслевых министерств. Их комментарии и предложения были включены в окончательный отчет и заложили основу для определения приоритетов налоговой реформы.
г. Душанбе, и 4 региона страны Обзор восприятия налогоплательщиков за 2019 год	Октябрь-ноябрь, 2019 г.	1042 респондента; Доля опрошенных мужчин составила 80%. Доля юридических лиц составила 46%, дехканских хозяйств - 32%, индивидуальных предпринимателей - 22%. Также были проведены пять ФГД.	<ul style="list-style-type: none"> • 62% респондентов знают об услугах центра обработки звонков (ЦОЗ). Участники ФГД высказывают мнение, что ЦОД важен, но не влияет на своевременную уплату налогов. • 70% знают о существовании сайта НК; • Только 32% осведомлены об услугах электронных приложений; • 81% осведомлены о возможности электронной подачи документов; Менее информированными оказались предприниматели из Хатлонской области - 50%. Распределение по половому признаку показывает, что мужчины больше осведомлены о такой возможности, чем женщины - 82% и 76% соответственно. • 63% респондентов заявили, что использовали электронную систему подачи документов. • Услугой пользуются 90% плательщиков НДС. Опцию электронного выставления счетов чаще всего используют предприниматели из Душанбе - 93%. • 61% опрошенных предпринимателей знают о возможности использования электронной почты. Им воспользовались лишь 11% осведомленных. • Подавляющее большинство респондентов посещали местные налоговые органы - 92%. Их представляли юридические лица дехканские хозяйства и предприниматели из сельской местности. • 20% от общего числа опрошенных предпринимателей использовали «единое окно». Основные причины обращения: необходимость внесения изменений в документы - 36% и перерегистрация - 20%. • Семинары - один из важнейших инструментов повышения осведомленности предпринимателей в области налогообложения. Из общего числа респондентов 44% респондентов приняли участие в семинарах. • Почти половина респондентов (45%) указали, что по результатам проверок с них были начислены дополнительные налоги и пени. При этом подавляющее большинство ответили, что согласны с решением налоговых органов и только 17% заявили о своем несогласии.

3.2 Уроки, извлеченные от взаимодействия с сообществами/заинтересованными сторонами в рамках предыдущих проектов

Мобилизация и участие сообществ играют важную роль в обеспечении актуальности вмешательств и ответственности за них. Проект основан на опыте взаимодействия с заинтересованными сторонами в рамках нескольких проектов Всемирного банка (ВБ) и других проектов, поддерживаемых донорами¹, для определения эффективных подходов к вовлечению граждан.

В ходе обсуждений с членами команды ЭСП Всемирного банка было рекомендовано, чтобы команда проекта приняла во внимание влияние пандемии COVID-19 на разработку проекта, риски и цели ИПВ.

Ежегодные опросы налогоплательщиков, проводимые в ходе реализации ПРНА будут продолжены во время осуществления ПНР. Налоговый кодекс, положения и инструкции по налогообложению и практическому применению налоговой системы были выделены в качестве ключевых элементов системы в Обзоре восприятия налогоплательщиков 2019 года. Для определения общего понимания налоговой системы были сформулированы следующие показатели: простота и ясность, единообразное толкование и беспристрастное применение. Большинство респондентов назвали следующие факторы, которые могут повлиять на повышение уровня добровольной и самостоятельной уплаты налогов налогоплательщиками:

- Повышение осведомленности налогоплательщиков в области налогового законодательства;
- Снижение налоговой нагрузки;
- Упрощение налоговой системы и порядка расчета налогов; а также
- Уменьшение количества проверок и размера штрафов.

Недостаток информации для повышения осведомленности в области налогообложения отмечался практически во всех проведенных фокус-группах. Суммарные ключевые показатели эффективности (КПЭ) всех услуг, оказываемых налогоплательщикам Налоговым комитетом Республики Таджикистан, составили 82%. Удовлетворенность предоставленными налогоплательщикам услугами была основана на определенных ключевых процессах, и КПЭ НК были оценены следующим образом:

- Центр обработки звонков - 95%;
- Веб-сайт - 75%;
- Электронная подача заявления в Налоговый комитет Республики Таджикистан - 54%;
- Электронная подача деклараций - 81%;
- Электронное выставление счетов по НДС - 90%;
- Услуги в налоговых инспекциях - 90%;
- Услуги «единого окна» - 92%;
- Семинары - 81%;
- Общая удовлетворенность услугами - 82%.

Полученные результаты послужат базовым исследованием для оценки КПЭ для предстоящих инвестиций.

¹ Проект Всемирного банка по реформированию налогового администрирования (ТРНА); Банковский целевой фонд Таджикистана по реформе налоговой политики и администрирования (TF0B2202), финансируемый Глобальной налоговой программой (ГНП) – многосторонним донорским целевым фондом, поддерживаемый широким кругом международных партнеров по развитию.

Отзывы, полученные от налогоплательщиков, опрошенных во время подготовки программы, особенно субъекты предпринимательства в городе, отметили улучшения в упрощении подачи налоговых деклараций, поскольку бумажные копии больше не требуются для подачи электронных документов. Электронная подача документов все еще менее популярна среди индивидуальных предпринимателей и фермеров, у которых может быть ограниченный доступ к Интернету.

4. ОПРЕДЕЛЕНИЕ, СЕГМЕНТИЗАЦИЯ И АНАЛИЗ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН

Прямые бенефициары ПНР, МФ и НК извлекут выгоду от усиления внутреннего потенциала для институционализации использования современных технологий и методов налогового администрирования. Рабочие процессы будут упрощены и реорганизованы, что сделает операции более рентабельными и снизит административные расходы. Всемирный банк предоставит консультации и техническую помощь по внесению поправок в Налоговый кодекс Таджикистана. Вторая группа бенефициаров - налогоплательщики и деловое сообщество страны. Данная группа извлечет пользу от более простой, прозрачной и эффективной налоговой системы. Совершенствование автоматизации снизит затраты на соблюдение нормативных требований и сведет к минимуму риск коррупции, помогая восстановить доверие к налоговой системе и ее администрированию.

ЭСС 10 выделяет две широкие категории заинтересованных сторон: Стороны, затронутые проектом, и другие заинтересованные стороны. **Затронутые проектом стороны (ЛЗП)** включают тех, кто может быть затронут проектом из-за фактического воздействия или потенциальных рисков для их физической среды, здоровья, безопасности, культурных обычаев, благосостояния или средств к существованию. Эти заинтересованные стороны могут включать отдельных лиц или группы, включая местные сообщества. Это отдельные лица или домохозяйства, которые с наибольшей вероятностью заметят/почувствуют изменения в результате экологических и социальных воздействий проекта. Термин «**Другие заинтересованные стороны**» (ДЗС) относится к отдельным лицам, группам или организациям, заинтересованным в проекте, что может быть связано с местоположением проекта, его характеристиками, его воздействием или вопросами, связанными с общественными интересами. Например, эти стороны могут включать регулирующие органы, государственных служащих, частный сектор, научные круги, ученых, союзы, женские организации, другие организации гражданского общества и культурные группы.

4.1 Определение заинтересованных сторон

Одна из ключевых задач будет заключаться в комплексном отображении профиля заинтересованных сторон и их «системы». Это подразумевает определение различных подгрупп бенефициаров/участников/должностных лиц; выяснение их ожиданий (от программы) и определение проблем и опасений. Результаты, вытекающие из этих запросов должны быть сопоставлены с существующей «системой» - стратегиями, программами, законодательством, учреждениями и услугами. Таким образом, для удобства заинтересованные стороны были разделены на четыре группы, в том числе вспомогательные (государственные министерства, которые разрабатывают политику и стратегии); прямые бенефициары (соответствующие отделы НК и МФ и налогоплательщики); косвенные бенефициары (другие учреждения, подключенные к автоматизированной единой межведомственной сетевой системе) и другие заинтересованные стороны, такие как МФИ, ОГО, банки и СМИ. Таблица 2 ниже описывает отображение заинтересованных сторон Программы.

Таблица 2. Заинтересованные стороны программы

ПАРТНЕРЫ	
МИНИСТЕРСТВО ФИНАНСОВ	
Центральный аппарат	
Налоговый комитет	

Центральный аппарат	Управление правового обеспечения	Управление международных отношений и налогообложения	
Министерство труда, занятости и миграции			
Инспекция труда			
Комитет по охране окружающей среды			
Комитет по экологическому регулированию и контролю	Отдел контроля обращения с отходами	Отдел экологического мониторинга и информации	
Министерство экономики и развития торговли			
Управление инвестиционной политики			
Государственный комитет по инвестициям и управлению недвижимым имуществом			
Управление приватизации и государственного имущества	Управление поддержки частного сектора	Управление координации внешней помощи и мониторинга проектов	
Комитет по делам женщин и семьи - реализует гендерную политику			
Региональные и местные исполнительные органы государственной власти			
Области	Города/районы	Органы самоуправления (джамоаты)	Местные отделы по охране окружающей среды
ПРЯМЫЕ БЕНЕФИЦИАРЫ			
Министерство финансов			
Управление налоговой политики и государственных пошлин	Управление налоговой реформы	Управление учета налоговых и неналоговых доходов	Отдел прогнозирования государственных доходов
Налоговый комитет			
Управление совершенствования налогового законодательства	Главное управление учета и анализа доходов	Главное управление налогового контроля	Главное управление налогового администрирования
Управление внутреннего аудита	Финансово-эксплуатационный отдел	Отдел информационных технологий	Управление кадров
Управление регистрации налогоплательщиков	Управление обслуживания налогоплательщиков (включая ЦОЗ)	Управление взимания налоговой задолженности	Отдел по связям со СМИ
Центр повышения квалификации	ГУП «Центр программирования налогового администрирования – Andoz.tj»	Налоговые управления на уровне области/района/города	33 центра обслуживания налогоплательщиков
Налогоплательщики			
Юридические лица / Предприятия	Физические лица	Крупные налогоплательщики	Обладатели патентов/ Индивидуальные предприниматели

КОСВЕННЫЕ БЕНЕФИЦИАРЫ			
Другие государственные учреждения			
Государственное агентство по статистике	Таможенный комитет	Агентство социальной защиты и пенсии	Агентство по закупкам товаров, работ и услуг;
Государственный комитет по землеустройству и геодезии	Госавтоинспекция при Министерств внутренних дел	Банки (государственные и негосударственные)	
ДРУГИЕ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫЕ СТОРОНЫ			
Международные финансовые учреждения и международные НПО			
МВФ	МФК	АБР	Другие МФО и международные организации / консалтинговые фирмы
Национальные НПО			
Ассоциация малого и среднего бизнеса	Экологические НПО	Ассоциация деловых женщин	Другие профессиональные объединения
СМИ			
Издание и трансляция - газеты, телеканалы, радиoproграммы	Электронные СМИ - веб-сайты, информационные агентства		Социальные сети - Facebook, Instagram и т.д.

4.2 Анализ заинтересованных сторон.

Проведены консультационные встречи с различными группами заинтересованных сторон. Информация о программе была предоставлена, чтобы они смогли продемонстрировать свои ожидания и озвучить связанные с ними проблемы/опасения. Эти консультации помогли понять не только текущее функционирование системы, но и выявить проблемы социального характера, которые могут быть решены в рамках программы. Полученные таким образом результаты были обобщены, и составлен первоначальный набор воздействий, которые могут возникнуть в результате программных вмешательств. Были проведены консультации с участием различных заинтересованных сторон с целью выявления пробелов, рисков и потенциальных мер. У бенефициаров Программы и заинтересованных сторон могут быть разные ожидания и проблемы, связанные с Программой.

Таблица 3. Ожидания, проблемы и опасения

Стороны, затронутые проектом (ЛЗП)/Прямые бенефициары					
1. Группа/ Подгруппа	2. Ожидания от реализации проекта	3. Текущее положение	4. Опасения и проблемы	5. Значимость рисков	6. Необходимые благоприятные условия
Министерство финансов (МФ) и его Главное Управление налоговой политики	Обеспечение финансирования для достижения приоритетных целей Программы развития налогового администрирования в Республике Таджикистан на 2020-2025 годы, с особым акцентом на улучшение сбора налогов, снижение административной нагрузки на налогоплательщиков и повышение прозрачности налоговой системы.	МФ сталкивается с серьезными проблемами при мобилизации всеобъемлющих внутренних доходов из-за давних проблем с разработкой и администрированием налоговой политики. Недостаток ресурсов для продвижения широкомасштабных реформ в области управления.	<ul style="list-style-type: none"> • Необходимы дополнительные доходы для поддержки эффективной программы развития Таджикистана по сокращению бедности, предоставлению социальных услуг и модернизации инфраструктуры; • Слабый потенциал для проведения качественного анализа налоговой политики (включая налоговых доходов и определения средне налоговой нагрузки), прогнозирования и формулирования политики. • В то время как недавнее предложение о внесении поправок в Налоговый кодекс решает многие вопросы политики, требуется некоторые улучшения в административной и процедурной части кодекса. МФ необходимо будет устранить законодательные и административные препятствия, чтобы НК мог более эффективно выполнять свою роль по борьбе с уклонением от уплаты налогов и невыполнением обязательств. Необходимо будет добавить правовые положения для облегчения онлайн-обмена данными между учреждениями для оперативного анализа и сопоставления информации. 	Высокая	<p>Провести оценку управления на основе ИКТ и внедрить новую модель управления на основе ИКТ в налоговой системе;</p> <p>Наращивание потенциала профессиональных сотрудников МФ в разработке и проведении научно обоснованного анализа налоговой политики;</p> <p>Приведение налогового законодательства в соответствие с другими законами: принять важные подзаконные акты для введения в действие нового Налогового кодекса, который должен быть утвержден к 2021 году.</p>

<p>Налоговый комитет Центральный аппарат и его отделы</p>	<p>Получить техническую помощь и финансовую поддержку для реализации Программы развития налогового администрирования в Республике Таджикистан на 2020-2025 годы.</p> <p>Улучшение технологической инфраструктуры, реинжиниринг и автоматизация услуг налогоплательщиков</p> <p>Повышение эффективности и потенциала налоговых органов</p>	<p>Улучшения в налоговом администрировании были достигнуты при поддержке ПРНА ВБ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Основные рабочие процессы автоматизированы через ИИСУН и ИСУРЛ; • 40 услуг для налогоплательщиков доступны в режиме онлайн • Создан ЦОЗ • Новый Налоговый кодекс, направленный на то, чтобы сделать налоговую систему более простой, менее искажающей и более прозрачной, находится в разработке. • Ежегодные опросы налогоплательщиков проводились за последние 3 года. 	<ul style="list-style-type: none"> • Огромное количество налоговых льгот, которые усложняют и искажают налоговую систему, увеличивают затраты на соблюдение нормативных требований и затрудняют администрирование налоговой системы; • Ограниченные возможности НК по выявлению уклонения от уплаты налогов и выявлению лиц, не подающих документы; • Ограниченное использование ориентированных на риск подходов в аудите; • Недостаточное управление, внутренний контроль и использование данных налогоплательщиков, систем информационных и коммуникационных технологий (ИКТ) и соответствующих баз данных; • Отсутствие обратной связи с налогоплательщиками по вопросу улучшения качества услуг для налогоплательщиков; • Ограниченное использование важных электронных услуг налогоплательщиков индивидуальными предпринимателями и индивидуальными налогоплательщиками (например, электронная декларация); • Низкий потенциал в предоставлении высококачественных услуг налогоплательщикам; • Ограниченная осведомленность налогоплательщиков о своих правах и обязанностях. 	<p>Высокая</p>	<p>Интеграция и расширение автоматизированных информационно-аналитических систем</p> <p>Цифровизация услуг налогоплательщиков и налоговых операций</p> <p>Возможности обучения и наставничества на рабочем месте</p> <p>Действует эффективный Механизм по рассмотрению жалоб</p>
--	---	--	---	----------------	--

<p>Налоговые управления/ инспекции регионально го и районного уровня</p>	<p>Повышение эффективности и потенциала региональных и местных налоговых органов;</p> <p>Приобретение новых ПК и другой оргтехники для региональных отделений НК.</p>	<p>Эти 78 инспекций обслуживают около 39 000 юридических лиц, уплачивающие 14 различных налогов, и около 150 000 физических лиц, платящих социальное страхование и один или несколько из 10 других налогов</p> <p>Они придерживаются подхода «единого окна» и предлагают услуги регистрации налогоплательщиков на местном уровне.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Из-за сложности налогового законодательства востребованность услуг налогоплательщикам высока. Но уровень обслуживания налогоплательщиков низкий. Поскольку в более чем 75 процентах местных налоговых инспекций работает менее 20 сотрудников, сложно поддерживать необходимые профессиональные навыки для удовлетворения растущего спроса налогоплательщиков на услуги. Около трети инспекций не имеют собственных помещений и современной оргтехники, и технологий; Недостаточный технический потенциал персонала; Отсутствие аналитического потенциала и недостаточное знание современных компьютерных технологий для анализа, аудита и расследования случаев налогового мошенничества. 	<p>Высокая</p>	<p>Интеграция и расширение автоматизированных информационно-аналитических систем</p> <p>Цифровизация услуг налогоплательщиков и налоговых операций</p> <p>Развитие системы непрерывного обучения, наставничества и повышения квалификации сотрудников.</p> <p>Действует эффективный Механизм по рассмотрению жалоб</p>
<p>Налогоплательщики, в том числе их сотрудники и бухгалтеры</p>	<p>Снижение затрат на уплату налогов за счет улучшения процесса возврата НДС;</p> <p>Доступ к ускоренным услугам для налогоплательщиков;</p> <p>Доступ к мобильным приложениям и электронным услугам для уплаты налогов;</p> <p>Наличие инструментов и возможностей налогового образования;</p>	<p>Около 40 000 юридических лиц платят 14 различных налогов и около 150 000 физических лиц, платят один или несколько налогов. Действующая налоговая система предусматривает упрощенные режимы налогообложения для физических лиц, осуществляющих индивидуальную предприниматель-</p>	<ul style="list-style-type: none"> Согласно отчету «Doing Business» за 2020 год, количество налоговых платежей и время для соблюдения всех налогов в год (7 платежей и 224 часа соответственно) представляют собой высокое налоговое бремя и затраты на соблюдение нормативных требований. Необходимо пересмотреть целевые показатели по сбору налогов, которые зачастую нереалистичны или чрезмерно обременительны. Асимметричное взаимодействие между налоговыми органами и частным сектором подрывает доверие компаний к налоговой системе и в конечном итоге снижает прибыльность и рост инвестиций. Отсутствие ясности и ненадежность налоговых обязательств в сочетании с 	<p>Существенная</p>	<p>Улучшение предоставления услуг налогоплательщикам за счет (а) публикации упрощенных форм налоговой отчетности; (б) создание условий и расширение использования мобильных банкоматов; (в) разработка и развертывание удаленных сервисов и мобильных налоговых приложений для повышения удобства и снижения затрат для физических и юридических лиц, осуществляющих</p>

	<p>Эффективный МРЖ и горячие линии.</p>	<p>скую деятельность на основе патента или свидетельства, для малых предприятий и сельхозпроизводителей, в рамках которых в стране созданы наиболее благоприятные условия для их создания и развития. Эти меры способствовали тому, что сегодня в структуре частного сектора страны доминируют микро- и малые предприятия, на долю которых приходится 90,5% от общего числа субъектов хозяйствования, годовой оборот которых не превышает 1 млн. сомони.</p>	<p>частыми проверками, требующими больших затрат времени и ресурсов, рассматриваются как наиболее важный фактор, сдерживающий инвестиции частного сектора;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Низкая финансовая грамотность налогоплательщиков; • Низкая осведомленность общественности о реформировании налоговой системы; • Сопротивление налогоплательщиков новым положениям Налогового кодекса, поскольку с ними не проводились консультации на этапе подготовки; • Ограниченная осведомленность налогоплательщиков о своих правах и обязанностях, включая распространение привычек несоблюдения; • Недостаточные навыки использования ИКТ для подачи электронных налоговых деклараций и услуг электронных налоговых платежей; • Ограниченное использование критически важных электронных услуг для налогоплательщиков индивидуальными предпринимателями и индивидуальными налогоплательщиками (например, электронное декларирование); • Юридические и физические лица должны регистрироваться и отчитываться перед другими государственными органами (Агентство по статистике,.) для ведения своего бизнеса и коммерческой деятельности. 		<p>операции с налоговым администрированием; (г) ввести процедуры для ускорения разрешения споров/жалоб налогоплательщиков; и (д) расширение возможностей местных налоговых органов по предоставлению качественных услуг налогоплательщикам, повышению осведомленности общественности и распространению удобных для пользователей подсказок по использованию ИКТ.</p> <p>Разработка курса налоговой грамотности для налогоплательщиков и семинаров по налоговому учету для их бухгалтеров.</p> <p>Разработка и подготовка серии рекламных роликов для информирования общественности;</p>
--	---	--	--	--	---

Стороны, затронутые проектом (ЛЗП)/Косвенные бенефициары

<p>Государственное агентство по статистике</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Совершенствование механизмов обмена информацией между государственными органами и организациями; <p>Сопоставление данных Агентства статистики с данными декларации по НДС от НК для компаний, занимающихся строительством объектов недвижимости;</p>	<p>Агентство использует единое окно для регистрации юридических лиц, поскольку все юридические лица должны регистрироваться и отчитываться ежемесячно в Государственном агентстве по статистике или его отделах на местах. Этот реестр связан с базами данных Налогового комитета, Таможенного комитета и Агентства социальной защиты.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Несовпадение данных с данными Налогового комитета и других государственных органов, пользующихся услугами единого окна и автоматизированного единого межведомственного сетевого модуля; • Технические и сетевые ошибки при доступе к соответствующим данным; • Нехватка компетентного персонала для управления базой данных; 	<p>Существенная</p>	<p>Использование крупномасштабных систем сопоставления данных для выявления неточной отчетности между государственными органами</p>
<p>Таможенный комитет</p>	<p>Совершенствование механизмов обмена информацией между государственными органами и организациями</p>	<p>Таможенный реестр «единого окна» существует и функционирует в его 52 подразделениях. Юридические лица, занимающиеся импортом и экспортом товаров, подлежат регистрации и уплате соответствующих государственных пошлин. Этот реестр связан с базами</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Несоответствие данных декларации по НДС и таможенного импортно-экспортного оборота; • Технические и сетевые ошибки при доступе к соответствующим данным; • Нехватка компетентного персонала для управления базой данных. • Разработка единого подхода предотвращения рисков хозяйствующих субъектов в части уклонения от уплаты налогов и таможенных платежей 	<p>Существенная</p>	<p>Использование крупномасштабных систем сопоставления данных для выявления неточной отчетности между государственными органами</p>

		данных Налогового комитета, Комитета по статистике и Агентства социальной защиты.			
Государственный комитет по землеустройству и геодезии	Совершенствование механизмов обмена информацией между государственными органами и организациями	Соглашение, подписанное в сентябре 2019 г. обмен информацией в режиме онлайн между НК и Государственным комитетом по землеустройству и геодезии	<ul style="list-style-type: none"> • Несоответствие данных об уплате земельного налога базе данных землепользователей Земельного комитета. • Технические и сетевые ошибки при доступе к соответствующим данным; • Нехватка компетентного персонала по управлению базой данных. 	Существенная	Использование крупномасштабных систем сопоставления данных для выявления неточной отчетности между государственными органами
Агентство социальной защиты и пенсии	Решает вопрос реформирования социального налога; Ожидается совершенствование механизмов обмена информацией между государственными органами и организациями;	Агентство имеет базу данных всех зарегистрированных плательщиков социального налога и пенсий, имеющих право на получение пенсионных пособий и выплат. Реализует программы предоставления социальных льгот для уязвимых групп, в том числе Программу адресной социальной помощи.	<ul style="list-style-type: none"> • Сталкивается с проблемами с финансированием из государственного бюджета для покрытия расходов всех программ социальной помощи и обеспечения своевременных выплат; • Собирает 1% отчислений в пенсионный фонд и 25% в социальный фонд; • Несоответствие данных с данными Налогового комитета и других государственных органов, пользующихся услугами единого окна и автоматизированного единого межведомственного сетевого модуля; • Технические и сетевые ошибки при доступе к соответствующим данным. 	Существенная	Снижение социального налога до 20% и полная отмена дорожного налога, что снизит общую ставку налога для среднего производственного предприятия до 27,3% от коммерческой прибыли (согласно методологии оценки отчета «Doing Business»).
Комитет по делам женщин и семьи	Налоговые льготы для физических и юридических лиц, возглавляемых женщинами	Комитетом разработаны гендерная политика и программы, но имеет ограниченные	<ul style="list-style-type: none"> • Согласно последним данным обследования предприятий (2019 г.), 56,6 процента фирм, возглавляемых женщинами, должны были встречаться с налоговыми органами, по 	Умеренная	Фирмы, возглавляемые женщинами, особенно выиграют от улучшения налогового администрирования.

		бюджетные ресурсы для их реализации.	сравнению с 80 процентами фирм, возглавляемых мужчинами.		
Национальный банк и финансово кредитные учреждения	<p>Расширение возможности ускоренных переводов и услуг электронного банкинга для обеспечения налоговых платежей;</p> <p>Платежные данные интернет-продавцов из Национального банка, которые соответствуют регистрационной и оборотной отчетности по НДС, декларации по налогу на прибыль</p>	Национальный банк Таджикистана выполняет регулирующие функции центрального банка, а коммерческие банки представляют второй уровень. В Таджикистане действуют 17 коммерческих банков и 66 микро-финансовых организаций.	<ul style="list-style-type: none"> • Банковская система в Таджикистане остается относительно неразвитой. • Электронный бандинг и система проверки платежей производится через банковские переводы. • Высокая процентная ставка является одним из факторов, способствующих низкому уровню финансовой интеграции (11-14 процентов) с отсутствием доступа к финансированию и низкой финансовой грамотностью в этом отношении. 	Существенная	<p>Введение налоговых мер - как политических, так и административных для стимулирования официальных платежей за деловые операции через банковские каналы, включая через электронные платежи.</p> <p>Использование крупномасштабных систем сопоставления данных для выявления неточной отчетности между государственными органами.</p>
Аудиторские компании	Быть в курсе новых налоговых положений и требований заранее, чтобы иметь возможность освежить знания своих сотрудников	В стране есть несколько лицензированных Министерством финансов международных и местных аудиторских компаний, которые предоставляют аудиторские и консультационные услуги огромному количеству официальных предприятий и организаций в различных секторах экономики.	<ul style="list-style-type: none"> • Ограниченное количество опытных экспертов с молодыми когортами аудиторов; • Институциональные и технические возможности аудиторских компаний различаются; • Снижение спроса на аудиторские услуги со стороны частных компаний из-за сокращения доходов и донорского финансирования. 	Умеренная	Привлечение аудиторов к мероприятиям по наращиванию потенциала, проводимым НК

Другие заинтересованные стороны/Партнеры

<p>Государственный комитет по инвестициям и управлению недвижимым имуществом</p>	<p>Совершенствование механизмов обмена информацией между государственными органами и организациями;</p>	<p>Комитет имеет базу данных о государственной недвижимости и часто ее арендуют частные компании.</p> <p>Он также курирует инвестиционные проекты и ведет базу данных об иностранных инвестициях.</p>	<p>Несоответствие данных об уплате налога на недвижимость данным Реестра недвижимого имущества в Государственном комитете по инвестициям</p>	<p>Умеренная</p>	<p>Использование крупномасштабных систем сопоставления данных для выявления неточной отчетности между государственными органами</p>
<p>Агентство государственных закупок</p>	<p>Повышение институционального потенциала НК в области электронных закупок товаров, услуг и работ для учебных центров и центров обработки звонков</p> <p>Совершенствование механизмов обмена информацией между государственными органами и организациями;</p>	<p>Контроль за осуществлением государственных закупок товаров, услуг и работ государственными организациями</p> <p>Повышает потенциал сотрудников государственных закупок</p> <p>Проводит международные тендеры и следит за соблюдением национального законодательства.</p>	<p>Низкое проникновение технологий и отсутствие цифровизации в сельской местности;</p> <p>Низкая инвестиционная привлекательность сектора;</p> <p>Недостаточное количество сотрудников по закупкам по всей стране;</p> <p>Ведение отдельной учетной базы данных для национальных услуг и хороших поставщиков</p> <p>Расширения обмена данных с Налоговым комитетом относительно государственных закупок товаров, услуг и работ государственными организациями, в целях снижения рисков уклонения от уплаты налогов</p>	<p>Существенная</p>	<p>Подготовка, раскрытие и реализация Стратегии закупок проекта для развития в рамках компонента ФИП</p> <p>Использование крупномасштабных систем сопоставления данных для выявления неточной отчетности между государственными органами</p>
<p>Комитет по охране</p>	<p>В результате реализации проекта ожидаются незначительные</p>	<p>В полномочия КООС входит координация</p>	<p>Объем и диапазон технологий регулирования электронных отходов недостаточны;</p>	<p>Умеренная, учитывая ограничен</p>	<p>Возможности улучшения состояния окружающей среды можно увидеть в</p>

окружающей среды	экологические риски, так как физические работы направлены на модернизацию инфраструктуры информационных и коммуникационных технологий в отделениях НК.	политики и инвестиций в области устойчивого управления природными ресурсами, смягчение последствий изменения климата и адаптации, мониторинг окружающей среды и повышение осведомленности. Комитет выдает экологические разрешения и проводит экологическую экспертизу для любых подпроектов строительных работ.	Отсутствие нормативно-правовой базы по регулированию электронных отходов; Ограниченное количество лицензированных поставщиков услуг по регулированию электронных отходов в стране.	ый объем оборудования ИКТ, которое необходимо утилизировать и / или выбросить	улучшении обработки и вторичной переработки электронных отходов; Повышение эффективности практики регулирования электронных отходов; Разработка ПУОСС с положениями об электронных отходах или планами регулирования электронных отходов.
Министерство экономики и развития торговли	Содействовать развитию конкурентной деловой среды и сокращению теневой экономики за счет повышения качества системы налогового администрирования.	Полномочия: прогнозировать макроэкономические показатели и политику развития торговли.	Высокая налоговая нагрузка на бизнес, способствовавшая развитию теневой экономики; Снижение экономической активности из-за пандемии; Взаимодействие сторон необходимо для снижения налоговой нагрузки и поддержки постепенного выхода бизнеса из тени в правовой сектор.	Существенная	Будет представлен в Рабочей группе по разработке нового Налогового кодекса и деятельности по планированию мероприятий
Министерство труда, занятости и миграции	Трудовые риски считаются ограниченными, поскольку деятельность всех работников проекта, кроме государственных служащих, назначенных для реализации проекта в	Инспекция труда при МТЗН несет основную ответственность за надзор за условиями труда, охраной труда и техники безопасности.	Проводятся внеплановые проверки условий труда в государственных организациях; Использование принудительного труда или труда по призыву запрещено в проекте, в том числе для установки оборудования, связанного с обновлением инфраструктуры ИКТ в Налоговом комитете.	Низкая	В рамках компонента ПИФ НК разработает и внедрит Процедуры регулирования трудовых отношений (включая меры по охране труда и технике безопасности и Кодекс поведения для всего

	ГРП, регулируется взаимосогласованными трудовыми договорами.		В соответствии с национальным законодательством меры по предотвращению сексуальной эксплуатации, жестокого обращения/ домогательств (СЭЖ/Д) на работе не предусмотрены в трудовых договорах.		персонала проекта, консультантов и рабочих) для проекта.
Областные и местные исполнительные органы государственной власти	Подробная информация о программе вместе с предполагаемой функциями и ответственностью.	Полностью не осведомлены о программе и требованиях к ней. Нехватка кадрового потенциала.	Конкретные правила и положения, а также руководящие принципы, необходимые для повышения осведомленности о правах и обязанностях налогоплательщиков для обеспечения соблюдения добровольного налогового законодательства и устойчивости программы.	Высокая	НК должен взаимодействовать и развивать функциональные связи, чтобы позволить программе укорениться и повысить осведомленность общественности о новых процедурах налогообложения.
Другие заинтересованные стороны					
Национальные НПО, бизнес-ассоциации, женские бизнес-ассоциации, ОГО	<ul style="list-style-type: none"> • Сотрудничать в плане своевременного повышения осведомленности о проводимых реформах и готовности использовать предлагаемые модернизированные услуги по оплате налогов в режиме онлайн; • Участие в мониторинге и повышении осведомленности о новых правах и возможностях, а также своевременном выполнении налоговых обязательств; • Продвигать налоговые льготы путем 	Существует широкий спектр обслуживающих НПО и деловых ассоциаций, действующих в различных секторах, хотя их партнерские отношения с НК, а также возможности лоббирования и пропаганды ограничены.	<ul style="list-style-type: none"> • Ограниченное количество рекомендаций и отзывов НПО рассматривается Рабочей группой по разработке Налогового кодекса; • Результаты опросов налогоплательщиков не публикуются и не используются для повышения качества обслуживания налогоплательщиков; • Недостаточные знания и ограниченная осведомленность о положениях нового Налогового кодекса; • Слабое участие НПО в общественных консультациях по новому проекту Налогового кодекса и программе налоговой реформы; • Отсутствие практики стороннего мониторинга (СМ) для оценки клиентских услуг налоговых органов и проверки товаров и услуг, предлагаемых в рамках донорских проектов. 	Умеренная	Соглашения о партнерстве с НПО для предоставления услуг по информированию и наращиванию потенциала по: (а) разработке и реализации кампании по просвещению населения и программ обучения и образования для юридических лиц, предпринимателей и индивидуальных налогоплательщиков с целью продвижения новых налоговых услуг и их преимуществ; (б) создание системы для оказания своевременных и качественных консультационных услуг налогоплательщикам; (в) повышение прозрачности

	внедрения механизмов налоговой поддержки и обратной связи для укрепления отношений с предпринимателями и владельцами бизнеса, уделяя особое внимание потребностям женщин и уязвимых групп населения				процедур налогового контроля; и (г) улучшение и расширение операций Контакт-центра. Привлечение НПО к мероприятиям в рамках ПНР.
СМИ	Сотрудничать в плане своевременного повышения осведомленности о проводимых реформах и поощрения готовности налогоплательщиков использовать предлагаемые модернизированные услуги по оплате налогов в режиме онлайн;	Доступен широкий спектр национальных и местных средств массовой информации, особенно популярных в сельской местности, где доступ в Интернет ограничен.	<ul style="list-style-type: none"> • Результаты обзора восприятия налогоплательщиков за 2017-2019 годы не разглашаются и не распространяются; • Ограниченное партнерство с национальными СМИ, так как у НК есть собственная государственная общенациональная газета «Бочу Хироч»; • Отсутствие освещения в СМИ положений нового Налогового кодекса при разработке поправок и изменений; • Может играть важную роль в содействии добровольному соблюдению налогового законодательства и подачи налоговых деклараций индивидуальными предпринимателями и индивидуальными налогоплательщиками. 	Существенная	Соглашения о партнерстве с государственными учреждениями для предоставления услуг по информированию и наращиванию потенциала по разработке и реализации кампании по просвещению населения с использованием нескольких каналов связи, включая новые медиа (социальные сети, мобильные устройства) и средства массовой информации; обновление и улучшение веб-сайтов ведущих участников

4.3 Неимущие и уязвимые группы

Согласно требованиям по ЭСС10, особенно важно понимать влияние проекта и то, что может ли он создать равные возможности, доступные для уязвимых и неимущих групп, или распределены ли эти возможности непропорционально среди них. Эти группы часто не имеют права голоса, чтобы выразить свою обеспокоенность или понять влияние проекта. В случае ПНР, как мужчины, так и женщины, не обладающие навыками/опытом в области ИКТ, будут подвергнуты неблагоприятному воздействию и не смогут использовать или извлечь выгоду из новых процедур НК или неналоговых стимулов для перехода от неформальной к формальной модели предпринимательской деятельности. В частности, женщины-налогоплательщики, которые начали новую предпринимательскую деятельность, могут оказаться в более невыгодном положении с точки зрения легкости доступа и знаний ИКТ для использования интерфейса НК по сравнению с мужчинами, как правило, в силу более низкого уровня грамотности, опыта и т.д.

К другим неимущим группам относятся люди с ограниченными возможностями, которые могут иметь физические или иные ограничения. Они не смогут получить доступ, не говоря уже о том, чтобы использовать электронные платформы без помощи или специальных функций для них.

Сотрудники женского пола НК в равной степени не могут воспользоваться возможностями от работы в организации из-за организационной культуры, приспособленности рабочего места, рабочего времени и т.д. У них может не быть равных возможностей для продвижения по службе или поощрения по итогам деятельности по сравнению с коллегами-мужчинами. Кроме того, процент удержания женщин на ключевых должностях может быть ниже. В настоящее время всего в центральном аппарате и регионах НК работает 1843 сотрудника, из них 198 женщин, в том числе 31 женщина на руководящих должностях.

Уязвимые группы и/или лица могут быть представлены в следующих ассоциациях и союзах:

- a. Налогоплательщики с низким уровнем навыков/опыта в области ИКТ могут быть представлены Ассоциацией малого и среднего бизнеса;
- b. Женщины-налогоплательщики могут быть представлены Ассоциацией деловых женщин Таджикистана;
- c. Инвалиды налогоплательщики могут быть представлены Ассоциацией инвалидов Таджикистана;
- d. Женщины, работающие в НК, могут быть представлены отделом кадров или профсоюзом;

В конечном итоге цель взаимодействия с различными категориями заинтересованных сторон, указанными выше, состоит в том, чтобы создать атмосферу понимания, в которой лица, затронутые проектом и другие заинтересованные стороны своевременно и активно вовлекаются, и что этим группам предоставляется достаточная возможность высказать свое мнение и опасения, которые могут влиять на решения, связанные с проектом.

5. ПРОГРАММА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

5.1 Цель и сроки реализации программы взаимодействия с заинтересованными сторонами

Мероприятия программы охватывают всю страну; следовательно, команда проекта должна действовать стратегически при разработке ПВЗС. Мероприятия по взаимодействию с заинтересованными сторонами в программе должны осуществляться горизонтально и вертикально. Горизонтальное направление подразумевает взаимодействие с заинтересованными сторонами на национальном уровне. Предполагается, что мероприятия на горизонтальном уровне будут способствовать повышению осведомленности и координации усилий в налоговой сфере страны. В то время как вертикальное направление подразумевает применение каскадного режима, который позволит проекту установить связь со сторонами, затронутыми проектом. В рамках ПВЗС программа будет финансировать мероприятия по улучшению системы информирования и обучения налогоплательщиков: разработка и проведение учебных курсов и модулей в различных форматах, которые, среди прочего, будут способствовать и включать проведение официальных и регулярных консультаций с налогоплательщиками, гражданским обществом, и другими заинтересованными сторонами. Информационно-просветительская деятельность обеспечит конкретных групп заинтересованных сторон соответствующей информацией и возможностью высказать свое мнение по темам, которые для них важны.

5.2 Предлагаемая стратегия раскрытия информации

Подходы НК по информированию и обучению налогоплательщиков будут расширены за счет разработки и проведения учебных курсов и модулей в различном формате, включая: (а) разработку электронных методов обучения налогоплательщиков, проведение семинаров для налогоплательщиков по поправкам к Налоговому кодексу; (б) разработку курса повышения налоговой грамотности для налогоплательщиков; разработку и подготовку серии телевизионных роликов; (в) подготовку инструкторов (ToT) для деловых ассоциаций по налогам и налогообложению; и (г) повышение качества услуг для налогоплательщиков за счет увеличения автоматизации и усилий по расширению охвата и обучения налогоплательщиков с помощью онлайн-модулей, вебинаров, телетрансляций и семинаров с очной формой обучения.

ПВЗС и План экологических и социальных обязательств (ПЭСО) будут опубликованы на портале Всемирного банка и на веб-сайте НК. В настоящее время веб-сайт НК (<http://www.andoz.tj>) используется для раскрытия информации о программе на таджикском и русском языках. ПВЗС будет включать улучшение веб-сайта НК и услуг для налогоплательщиков. НК создаст веб-страницу Программы на своем существующем веб-сайте. Все будущие отчеты о мониторинге, связанные с проектом, перечисленные в вышеуказанных разделах, будут опубликованы на этой веб-странице. Обновления программы также будут размещены на домашней странице сайта НК.

Информирование через СМИ/социальных сетей

Специалист ГРП по социальному развитию (из числа персонала НК или внешнего консультанта) будет привлечен во время реализации программы для поддержания тесного взаимодействия с заинтересованными сторонами. Представитель ГРП будет отвечать за размещение соответствующей информации на специальном веб-сайте НК, каналах социальных сетей (Facebook, Twitter, Telegram и т.д.) и на информационных досках на протяжении всего цикла осуществления проекта. Каналы социальных сетей будут максимально широко использоваться для распространения информации, поскольку уровень использования социальных сетей (особенно каналов Telegram и Facebook) среди пользователей - городских налогоплательщиков в Таджикистане, по всей видимости, высок. Налоговый комитет также будет информировать граждан об изменениях в налоговой политике или налоговых ставках через свою еженедельную газету «Бочу Хироч» и радио- и телепрограммы.

Информационные материалы

Информация в письменном виде будет раскрываться общественности через различные информационные материалы, включая статьи в газетах, брошюры, листовки, плакаты и т.д. Пакет по связям с общественностью будет разработан специально и распространен как в печатной, так и в онлайн-форме. НК также будет регулярно обновлять свой веб-сайт свежими данными относительно проекта и отчетами о реализации проекта на таджикском, русском и английском языках. На веб-сайте также будет представлена информация о механизме рассмотрения жалоб, имеющих отношение к проекту.

Информационные бюро

Информационные бюро налоговых органах на местах будут предоставлять жителям информацию о мероприятиях по взаимодействию с заинтересованными сторонами, мероприятиях по проекту, контактные данные Контактного лица и т.д. Контактное лицо, в свою очередь, создаст эти информационные бюро либо в своих офисах, либо в других легкодоступных местах, где они смогут встречаться и делиться информацией относительно проекта с ЛЗП и другими заинтересованными сторонами. В этих информационных бюро будут доступны брошюры и листовки по различным социальным и экологическим вопросам, имеющим отношение к проекту.

5.3 Предлагаемая стратегия для проведения консультации

Обзоры восприятия налогоплательщиков

Программа разработана для поддержки механизмов вовлечения граждан. Он будет финансировать проведение периодических опросов налогоплательщиков, чтобы способствовать получению независимых отзывов от широкого круга сегментов налогоплательщиков об их опыте использования услуг НК. Опросы позволят дать оценку уровню услуг налогоплательщикам, качеству взаимодействия между налогоплательщиками и официальными налоговыми органами, проблем, с которыми сталкиваются налогоплательщики, и, соответственно, пересмотреть или откорректировать меры вмешательства, финансируемые проектом. Механизм обратной связи с налогоплательщиками, который будет создан в Колл-Центре (Центре обработки звонков), также будет функционировать как механизм рассмотрения жалоб, позволяя пользователям данных оставлять комментарии или подавать жалобы. Единый стандарт обслуживания будет обновлен на основе отзывов налогоплательщиков, полученных через механизм, установленный в рамках Программы. Другие мероприятия включают повышение качества услуг налогоплательщикам за счет увеличения автоматизации и усилий по расширению охвата и обучения налогоплательщиков с помощью онлайн-модулей, вебинаров, телевизионных роликов и семинаров, проводимых в очной форме. Кроме того, потребуются регулярное взаимодействие с широким кругом заинтересованных сторон в рамках запланированной информационно-разъяснительной работы с налогоплательщиками. Обзор налоговой политики также повлечет за собой запрос мнений заинтересованных сторон и лиц, принимающих решения, будь то в правительстве, частном секторе или гражданском обществе. Наконец, предусмотренные мероприятия включают институционализацию использования опросов для сбора мнений сотрудников. Собранная информация будет использоваться для реализации целевых и своевременных мер, направленных на решение проблем персонала, тем самым помогая улучшить информацию и услуги для налогоплательщиков. Проект будет способствовать осуществлению регулярного мониторинга. Индикаторы, исходные данные и цели для оценки процессов вовлечения граждан и степени удовлетворенности пользователей включены в матрицу результатов.

Консультативные семинары

Консультативный совет будет поддерживать НК чтобы способствовать вовлечению граждан. Совет может состоять из налогоплательщиков и деловых ассоциаций, и он будет собираться ежеквартально или раз в два года. НК будет делиться информацией и консультироваться с Консультативным советом по вопросам, связанным с реформами налогового администрирования, регулярно информировать их и запрашивать их мнения о будущих реформах. Цель состоит в том, чтобы усилить работу по эффективным консультациям с общественностью, учесть мнения Совета в предложениях по реформе и тем самым обеспечить надлежащее выполнение реформ.

Дискуссии в фокус-группах

Обсуждения в фокус-группах будут проводиться в первую очередь с женщинами-сотрудниками НК, чтобы узнать их мнение об их конкретных потребностях и проблемах, с которыми женщины сталкиваются по мере их ориентации в рабочей среде. В хорошо организованном ФГД между участниками возможно обсуждение, которое позволит записывать голоса участников, выражающие риски, препятствия и потребности с их точки зрения. Этот форум создаст более динамичную среду для женщин, чтобы они могли выразить свое мнение по актуальным вопросам. Результаты ФГД станут частью анализа гендерного неравенства путем обзора кадровой политики для обеспечения равных возможностей и содействия увеличению участия женщин на всех уровнях.

Механизм рассмотрения жалоб

В соответствии с требованиями Всемирного банка по ЭСС10, для проекта будет создан специальный механизм рассмотрения и обработки жалоб, который будет включен в страновую систему МРЖ, доступную для граждан. Специальные информационные материалы (в частности, брошюра или памятка МРЖ) будут разработаны, чтобы помочь жителям ознакомиться с каналами и процедурами рассмотрения жалоб. Запертые ящики для предложений/жалоб будут установлены в каждом отделении Государственной налоговой инспекции (районный уровень), где будет установлено оборудование, и ГРП будет вести журнал жалоб с тем, чтобы собирать и отслеживать жалобы от подачи до разрешения и общения с заявителями.

Кроме того, на сайте будет размещена подробная информация о Механизме рассмотрения жалоб по проекту. Механизм обратной связи в режиме онлайн также будет функционировать как механизм рассмотрения жалоб, позволяющий пользователям данных оставлять комментарии или подавать жалобы. Контактные данные представителя ГРП также будут доступны на веб-сайте.

Будет разработано и внедрено интерактивное **электронное приложение E-Appeal**. В настоящее время налогоплательщики могут связаться с НК через Колл-центр и по электронной почте info@andoz.tj. В рамках программы НК планирует разработать и внедрить электронный модуль E-Citizen Appeal, который налогоплательщики могут использовать для запросов и сообщений о мошенничестве и коррупции. Система позволит налогоплательщикам отслеживать свои обращения в режиме реального времени. Ожидается, что внедрение этого модуля снизит административную нагрузку на налогоплательщиков и НК при обработке обращений. Это также позволит удаленно общаться с НК, что имеет решающее значение в условиях пандемии COVID-19.

5.4 Предлагаемая стратегия по учету мнения уязвимых групп населения

Консультации будут проводиться с представителями Ассоциации малого и среднего бизнеса, Ассоциации деловых женщин, Ассоциации инвалидов, и, соответственно, будут разработаны и предложены механизмы и частота взаимодействия, адаптированные для этих уязвимых групп. При необходимости также могут быть предусмотрены фокус-групповые дискуссии, специально посвященные уязвимым группам. Это будет продолжаться на протяжении всего срока осуществления Проекта.

5.5 График выполнения ПВЗС

Принимая во внимание вышеизложенное, ниже приводится предварительный план работы и график:

Таблица 4. Предлагаемая предварительная стратегия реализации мероприятий по взаимодействию с заинтересованными сторонами

Мероприятие	Цель	Заинтересованные стороны	Ответственные	График/Частота
Консультативные совещания с консультативным советом. Обмен информацией и консультирование с консультативным советом по вопросам, связанным с реформированием налогового администрирования, регулярное информирование их и запрашивание их мнений о будущих предполагаемых реформах.	Цель состоит в том, чтобы усилить эффективные консультации с общественностью, учесть мнения совета в предложениях по реформе и тем самым обеспечить надлежащее выполнение реформ.	Налогоплательщики и деловые ассоциации через Консультативный совет	ГРП	Ежеквартально или дважды в год
Опросы удовлетворенности/восприятия налогоплательщиков	Содействовать обеспечению независимой обратной связи от широкого круга сегментов налогоплательщиков об их опыте использования услуг НК.	Все заинтересованные стороны (с разбивкой по половому признаку, чтобы лучше адаптировать мероприятия)	ГРП	Периодически /ежегодно
Разработка и реализация информационных кампаний	Решение проблем теневой экономики	Все заинтересованные стороны из частного сектора.	ГРП	Постоянно на протяжении всего проекта
Реализация стратегии НК по обеспечению соблюдения	Участие в разработке новых / упрощенных политик и процедур для устранения рисков, связанных с теневой экономикой.	Все заинтересованные стороны - налогоплательщики крупного, среднего и малого секторов экономики..	НК при поддержке ГРП	Подлежит уточнению
Фокус-групповые обсуждения	Чтобы узнать о проблемах и потребностях женщин.	Женщины-сотрудники НК	ГРП при поддержке отдела кадров и/или профсоюза.	В течение первого года реализации проекта.
Кампании по информированию, обучению и консультированию заинтересованных сторон	Быть в курсе достижений проекта; улучшить знания и навыки в соблюдении налоговых норм	Все заинтересованные стороны Налогоплательщики	НК/ГРП	Ежегодно
Оперативные совещания	Для реализации компонентов проекта.	Областные и районные отделения НК	НК/ГРП	Ежеквартально

6. РЕСУРСЫ И ОБЯЗАННОСТИ ДЛЯ РЕАЛИЗАЦИИ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

6.1 Ресурсы

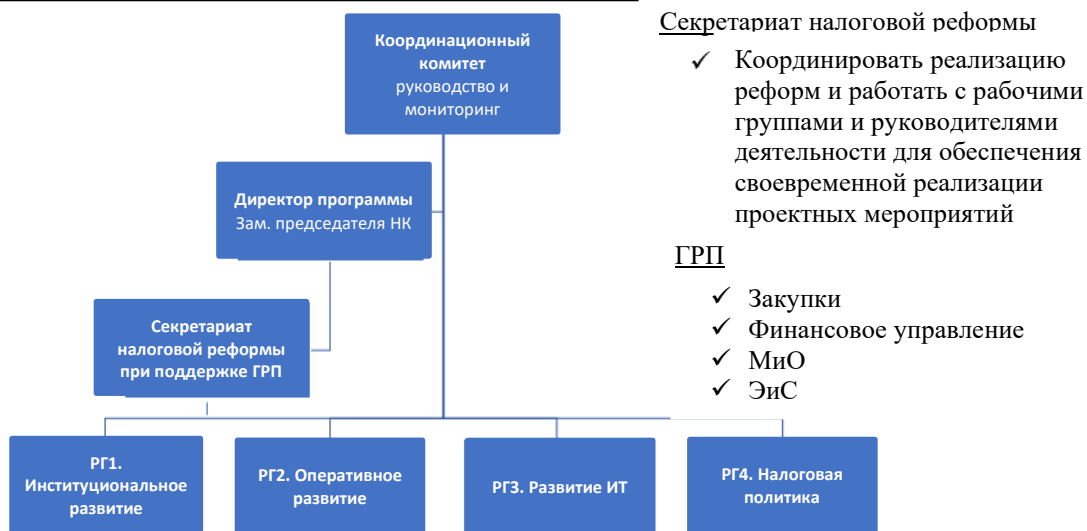
Налоговый комитет осуществляет свою деятельность напрямую или через свои территориальные органы (на уровне области, района/города) в сотрудничестве с другими центральными и местными органами государственной власти, предприятиями, учреждениями, организациями независимо от их форм собственности и организационно-правовой формы.

ГРП, который будет создан при Налоговом комитете, будет служить центральным контактным звеном для подготовки, обновления и реализации ПВЗС. ГРП примет на работу специалиста по социальному развитию и наделит его/её четкими функциями, обязанностями и полномочиями для реализации и мониторинга мероприятий по взаимодействию с заинтересованными сторонами и соблюдения требований по ЭСС10. Основываясь на потребностях ПВЗС, бюджет взаимодействия с заинтересованными сторонами будет охватывать следующие мероприятия: укомплектование персоналом, командировки, разработка стратегии информирования, опрос бенефициаров, расходы на освещение в СМИ; печатные информационные материалы; производство видео (клипов); семинары/сессии/мероприятия, обучение, МРЖ и т.д.

6.2 Механизмы реализации

Реализация ПВЗС будет во многом зависеть от механизмов реализации ПНР (см. Рисунок ниже).

Рисунок 1. Предлагаемые механизмы реализации в рамках ПНР



Для целей реализации проекта Всемирного банка Налоговый комитет при Правительстве Республики Таджикистан (НК) будет учреждением-исполнителем Программы. Заместитель председателя НК будет директором программы. В этом качестве Директор Программы будет выполнять функции контактного лица по реализации Программы для Всемирного банка и других внешних партнеров; принимать оперативные решения, выполнять фидуциарные обязанности и обеспечивать, чтобы реализация Программы проходила в соответствии с Планом реализации Программы. Он/она также будет исполнять обязанности руководителя Секретариата налоговой реформы, который будет проводить регулярные встречи для обсуждения хода реализации. Осуществление деятельности по налоговому

администрированию в рамках Программы будет возглавлять заместитель председателя НК, а деятельность по налоговой политике - заместителем министра финансов.

Реализацией каждого из компонентов Программы будет руководить высокопоставленное должностное лицо учреждения-получателя в качестве руководителя компонента: работу по налоговому администрированию возглавит заместитель председателя налогового комитета; по налоговой политике - заместитель министра финансов. Местные консультанты Координаторы компонентов будут поддерживать руководителей компонентов в реализации. Мероприятия, связанные с разработкой и внедрением налогового законодательства и внутренних правил и процедур, будут в значительной степени осуществляться сотрудниками МФ и НК под руководством рабочих групп по налоговой политике, развитию ИКТ, оперативному и институциональному развитию. Рабочая группа по разработке Налогового кодекса была создана 20 июня 2019 года в целях разработки Налогового кодекса Указом Президента Республики Таджикистан № АП-1236 и продолжит работу в рамках Программы развития подзаконных актов для Налогового кодекса. Другие рабочие группы будут созданы в зависимости от эффективности проекта Всемирного банка.

На уровне реализации Секретариат налоговой реформы будет координировать реализацию реформы и работать с рабочими группами и руководителями мероприятий для обеспечения своевременной реализации проектной деятельности. К реализации проекта будут привлечены сотрудники НК из центрального аппарата и региональных отделений. При необходимости будут привлечены дополнительные консультанты и специалисты.

В целях поддержки Директора программы в выполнении административных и фидуциарных функций, НК примет на работу команду местных консультантов для формирования Группы по реализации программы (ГРП), которая обеспечит надлежащее финансовое управление, выплату средств и соблюдение соответствующих правил закупок, как это будет оговорено в Кредитном соглашении и в Операционном руководстве по проекту (ОРП). ГРП также примет на работу специалиста по мониторингу и оценке для обеспечения надлежащего мониторинга в рамках матрицы результатов и специалиста по экологическим и социальным вопросам для обеспечения выполнения обязательств по экологическим и социальным гарантиям в рамках Программы. НК будет представлять полугодовые отчеты о ходе реализации проекта и представлять в Банк последнюю информацию о реализации Программы. Налоговому комитету будут оказывать поддержку старшие международные налоговые консультанты по существенным вопросам налоговой реформы при технической помощи Банка. Проектная команда Банка будет отслеживать ход реализации во время полугодовых миссий по поддержке реализации проекта и делиться результатами с донорами.

6.2 Функции и обязанности по управлению

ГРП возьмет на себя ответственность и возглавит все аспекты взаимодействия с заинтересованными сторонами. Для реализации различных мероприятий, предусмотренных в ПВЗС, ГРП необходимо будет тесно координировать свои действия с внутренними отделами/подразделениями НК, такими как отдел организации документооборота и делопроизводства, и управление обслуживания налогоплательщиков, включая отдел информации и рассмотрения электронных обращений, наряду с Центром обработки звонков и отделом правового обеспечения. Заместитель председателя НК будет выступать в качестве директора программы и будет стратегически осуществлять надзор за реализацией проекта, отслеживать прогресс и обеспечивать общее соответствие проекта с заявленными целями и результатами. Он будет выступать в качестве контактного лица для связи с командой Всемирного банка по вопросам, связанные с проектом. ГРП поможет НК выполнять задачи, в том числе в деле взаимодействия с заинтересованными сторонами.

ГРП будет способствовать вовлечению заинтересованных сторон/граждан через создание консультативного совета. В совет могут входить налогоплательщики и деловые ассоциации, который будет проводить совещания на квартальной или полугодовой основе. НК, через ГРП, будет

консультироваться с советом по вопросам, касающимся реформы налогового администрирования, информировать их о последних предпринятых мерах, и запрашивать их мнения относительно будущих реформ. Цель состоит в том, чтобы усилить общественные консультации и добиться вовлеченности заинтересованных сторон для обеспечения планомерной и надлежащей реализации реформ. Функции и обязанности основных участников приведены в таблице 5 ниже.

Таблица 5. Ответственность основных участников/заинтересованных сторон в реализации ПВЗС

Участник/Заинтересованная сторона	Обязанности
Налоговый комитет/ГРП	<ul style="list-style-type: none"> • Планирование и выполнение ПВЗС; • Руководство мероприятиями взаимодействия с заинтересованными сторонами; • Управление и разрешение жалоб; • Мониторинг и отчетность об исполнении ЭСП для Всемирного банка. • Раскрытие и реализация процедур регулирования трудовых отношений и Плана по охране окружающей среды и социальным вопросам.
Налоговые управления (областной уровень)	<ul style="list-style-type: none"> • Информировать ГРП о любых вопросах, связанных с ее взаимодействием с заинтересованными сторонами; • Предоставление отчетов по всем жалобам контактному лицу ГРП по МРЖ; • Передача и разрешение жалоб, вызванных проектными вмешательствами в тесном сотрудничестве с и по указанию ГРП и через участие в работе местного Комитета по рассмотрению жалоб.
Государственные налоговые инспекции (районный уровень)	<ul style="list-style-type: none"> • Контроль за соответствие Проекта с требованиями национального законодательства; • Участие в осуществлении возложенных задач в рамках ПНР; • Предоставление отчета по всем жалобам Региональному контактному лицу по МРЖ; • Участие в работе местного Комитета по рассмотрению жалоб; • Обеспечивать доступ к раскрытым процедурам ПВЗС и МРЖ.
Государственное унитарное предприятие “Andoz.tj”- Центр программирования налогового администрирования	<ul style="list-style-type: none"> • Регистрация электронных обращений в электронной системе подачи; • Участие в осуществлении возложенных задач в рамках ПВЗС.
Колл-центр (Центр обработки звонков), управление обслуживания налогоплательщиков, отдел организации документооборота и делопроизводства	<ul style="list-style-type: none"> • Регистрация жалобы; • Предоставление отчет по всем жалобам Региональному контактному лицу по МРЖ.
Заинтересованные стороны проекта	<ul style="list-style-type: none"> • Подача жалоб с использованием Механизма рассмотрения жалоб, определенного в ПВЗС; • Оказание помощи проекту в определении мер по смягчению последствий.

7. МЕХАНИЗМ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

7.1 Обзор механизма рассмотрения жалоб

Основная цель Механизма рассмотрения жалоб (МРЖ) – оказание помощи в разрешении жалобы и претензии своевременно, эффективно и действенно, удовлетворяя потребности всех вовлеченных сторон. В частности, он обеспечивает прозрачный и надежный процесс для получения справедливых, эффективных и устойчивых решений. Механизм также укрепляет доверие и сотрудничество как неотъемлемый компонент более широких консультаций с сообществом, которые способствуют принятию корректировочных мер. В частности, МРЖ:

- Предоставляет затронутым лицам возможность подавать жалобу или разрешить любой спор, который может возникнуть в ходе реализации проектов;
- Гарантирует определение и реализацию соответствующих и взаимоприемлемых мер по исправлению положения к удовлетворению заявителей; и
- Позволяет избежать необходимости прибегать к судебному разбирательству.

Для проекта ГРП создаст специальный МРЖ для рассмотрения всех жалоб и запросов граждан, имеющих отношение к проекту. За ежедневную реализацию МРЖ и отчетность перед Всемирным банком будет нести ответственность ГРП. Новый специалист по социальным вопросам будет ключевым должностным лицом МРЖ в ГРП. Проект будет поощрять получение жалоб по множеству каналов, включая анонимные жалобы, на разных уровнях. Система и требования (включая укомплектование персоналом) цепочки действий по рассмотрению жалоб - от регистрации, сортировки и обработки, подтверждения и последующего отслеживания, до проверки и действий и, наконец, предоставления обратной связи - включены в МРЖ. С целью обеспечения надзора со стороны руководства за рассмотрением жалоб, специалист ГРП по мониторингу и оценке будет отвечать за мониторинг всего процесса, включая подтверждение выполнения согласованных решений.

7.2 Процесс разрешения жалоб

Информация о МРЖ будет публиковаться в рамках коммуникации с общественностью/сообществом (например, через веб-сайты, социальные сети). Брошюры и плакаты будут размещаться в общественных местах, офисах проекта, отделениях НК, на досках объявлений и т.д. Информация о МРЖ также будет размещена в Интернете на веб-сайте НК. Общий процесс МРЖ будет состоять из шести шагов, как описано ниже.

Шаг 1: Получение. Участники проекта будут иметь возможность предоставлять обратную связь и подавать жалобы посредством нескольких каналов: связь с ГРП по почте, телефону, электронной почте, в социальных сетях, посредством текстовых сообщений по смс и телеграмм.

Шаг 2: Сортировка и обработка. Специалисты по социальным вопросам в ГРП будут заниматься сбором жалоб и отзывов, которые будут заноситься в журнал. Им поручаются соответствующие лица/учреждения для рассмотрения их жалоб. Ожидается, что они будут обсуждать/консультироваться с заявителем и вынесет решение в течение 15 дней с момента получения жалобы.

Шаг 3: Подтверждение и последующее отслеживание. В течение семи (7) дней после получения жалобы, ответственное лицо/учреждение свяжется с заявителем и предоставит информацию о вероятном порядке действий и предполагаемых сроках разрешения жалобы. По истечении 15-дневного срока, если жалоба все еще находится на рассмотрении, ответственное лицо предоставит обновленную информацию о статусе рассмотрения жалобы /запроса заявителю, и еще раз укажет, сколько времени потребуется, чтобы решить вопрос.

Шаг 4: Проверка, расследование и действие. Этот шаг включает сбор информации о жалобе для определения фактов, связанных с проблемой, и проверку действительности жалобы, а затем разработку предлагаемого решения, которое может включать изменения решений, касающихся приемлемости смягчения последствий, оказания помощи, внесения изменений в самой программе, других действий, или никаких действий. В зависимости от характера жалобы, процесс обычно включает посещения участков, проверку документов, встречу с заявителем (если они известны и готовы участвовать) и встречи с другими (как связанными с проектом, так и вне его), которые могут обладать информацией или иным образом помочь в решении проблемы. Ожидается, что на этом этапе будет разрешено множество или большинство жалоб. Все действия, предпринятые во время этого и других шагов, будут полностью подкреплены документами, а информация о любом решении будет занесено в журнал.

Шаг 5: Мониторинг и оценка. Мониторинг относится к процессу отслеживания жалоб и оценке того на каком этапе находится процесс их разрешения. ГРП будет нести ответственность за консолидацию, мониторинг и отчетность по общему количеству жалоб, запросов и других отзывов, которые были получены, разрешены и которые находятся на стадии рассмотрения. Это будет достигаться путем ведения журнала жалоб и записей обо всех шагах, предпринятых для разрешения жалоб или предоставления иного ответа на отзывы и вопросы.

Шаг 6: Предоставление обратной связи. Этот шаг включает информирование пользователей механизма о подаче жалоб, отзывов и вопросов о том, как были решены проблемы, или предоставление ответов на вопросы. По возможности, заявителей следует лично проинформировать о предлагаемом решении (по телефону или другим способом).

Если заявитель не удовлетворен решением, он/она будет проинформирован(а) о дальнейших вариантах, которые будут включать использование средств правовой защиты через Всемирный банк, как описано ниже, или через способы, предоставляемые правовой системой Республики Таджикистан. Каждый квартал ГРП будет отчитываться перед НК о жалобах, разрешенных после предыдущего отчета, и о жалобах, которые остались нерешенными, с объяснением шагов, которые необходимо предпринять для разрешения жалоб, которые не были разрешены в течение 30 дней. Данные о жалобах и/или исходные журналы регистрации жалоб будут предоставляться миссиям Всемирного банка по запросу, а в периодические отчеты для Всемирного банка будут включаться краткие сведения о жалобах и решениях.

Журналы регистрации жалоб будут включать как минимум следующую информацию:

- Индивидуальный регистрационный номер
- ФИО лица, подавшего жалобу, вопрос или другой отзыв, адрес и/или контактную информацию (если жалоба не была подана анонимно)
- Подробная информация о жалобе, отзыве или вопросе/ее местонахождении и подробности его/ее жалобы.
- Дата подачи жалобы.
- ФИО лица, кому поручено рассмотрение жалобы (ознакомление с жалобой, расследование, предложение решений и т.д.)
- Подробная информация о предлагаемом решении, включая лиц, которые будут нести ответственность за санкционирование и выполнение любых корректировочных действий, которые являются частью предлагаемого решения
- Дата, когда предложенное решение было направлено заявителю (если не анонимно)
- Дата, когда заявитель подтвердил, если возможно, в письменной форме, что ему сообщили о предлагаемом решении
- Подробная информация о том, удовлетворен ли заявитель решением и можно ли закрыть жалобу.аноним

У НК есть контактные лица по МРЖ на центральном, областном и районном уровнях, что позволит проекту эффективно рассматривать все жалобы, поданные на местном уровне, которые будут иметь разбросанный характер по всей стране, в том числе в отдаленных районах. У ЛЗП будет возможность подать жалобу напрямую в ГРП.

7.3 Мониторинг и отчетность по жалобам

ГРП будет нести ответственность за:

- Анализ качественных данных о количестве, содержании и статусе жалоб, и их загрузку в базу данных, которая будет создана ГРП;
- Мониторинг нерешенных вопросов и предложение мер по их решению;
- Подготовка квартальных отчетов по МРЖ для передачи во Всемирный банк.

Двухгодичные отчеты, представляемые в ВБ, должны включать раздел, относящийся к МРЖ, который содержит в себе обновленную информацию о следующем:

- Статус внедрения МРЖ (процедуры, обучение, кампании по информированию общественности, бюджетирование и т.д.);
- Качественные данные о количестве полученных жалоб (обращений, предложений, претензий, запросов, положительных отзывов), при этом необходимо отдельно выделять количество разрешенных жалоб;
- Количественные данные о видах жалоб и ответов, поднятых проблемах и жалобах, которые остались нерешенными;
- Уровень удовлетворенности принятыми мерами (реагированием);
- Любые принятые меры по исправлению положения.

7.4 Служба Всемирного банка по рассмотрению жалоб

Сообщества и отдельные лица, которые полагают, что испытывают неблагоприятное воздействие проекта, поддерживаемого Всемирным банком (ВБ), вправе направлять жалобы посредством существующих на проектном уровне механизмов подачи и рассмотрения жалоб или через Службу ВБ подачи и рассмотрения жалоб (СПРЖ). СПРЖ обеспечивает незамедлительное рассмотрение полученных жалоб, направленных на разрешение связанных с проектом вопросов. Затрагиваемые проектом сообщества и отдельные лица вправе направлять жалобы в независимую Инспекционную панель ВБ, которая определяет, нанесло или могло ли нанести вред несоблюдение политики и процедур ВБ. Жалобы можно подавать в любое время после того, как вопросы, вызывающие обеспокоенность, были доведены до непосредственного сведения Всемирного банка и руководству Банка была предоставлена возможность ответить на такую жалобу.

Чтобы ознакомиться с порядком подачи жалоб в корпоративную Службу подачи и рассмотрения жалоб (СПРЖ) Всемирного банка, пожалуйста, перейдите по следующей ссылке <http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>. Чтобы ознакомиться с порядком подачи жалоб в Инспекционную комиссию Всемирного банка, пожалуйста, перейдите по следующей ссылке www.inspectionpanel.org.

8. МОНИТОРИНГ И ОТЧЕТНОСТЬ ПО ПВЗС

Механизм мониторинга Программы установлен Постановлением Правительства, утверждающим Программу развития налогового администрирования в Республике Таджикистан на 2020-2025 годы, и соответствует структуре и подотчетности правительства. Мониторинг Программы будет осуществлять Координационный комитет, возглавляемый Председателем Налогового комитета при Правительстве Республики Таджикистан, в который входят заместители министров финансов, экономического развития и торговли, а также председатель Государственного комитета по инвестициям и управлению государственным имуществом, в том числе руководители двух деловых ассоциаций (члены Координационного комитета) и секретарь Координационного комитета. Координационный комитет собирается не реже двух раз в год для обзора хода реализации Программы, включая мероприятий, финансируемых международными финансовыми организациями. Председатель Координационного комитета дважды в год информирует Правительство Республики Таджикистан о ходе реализации данной Программы².

ГРП будет поддерживать деятельность по мониторингу и оценке (МиО) для отслеживания, документирования и информирования о ходе реализации и результатах проекта, включая мониторинг выполнения Плана взаимодействия с заинтересованными сторонами. Специалист по мониторингу и оценке будет отвечать за общее составление отчетов о ходе реализации и подведение итогов.

Отзывы и жалобы, полученные через механизм обратной связи с бенефициарами, также будут включены в полугодовую отчетность. Специалист по мониторингу и оценке соберет и проанализирует данные результатов оценки и результаты, основанные на восприятии, и включит их в полугодовые отчеты, которые будут представлены во Всемирный банк.

² Как описано в Постановлении Правительства Республики Таджикистан от 30 декабря 2019 года № 643 об утверждении Программы развития налогового администрирования в Республике Таджикистан на 2020-2025 годы.

Приложение 1. Механизм рассмотрения жалоб в налоговом комитете (НК)

НК рассматривает жалобы и обращения налогоплательщиков/граждан в соответствии с Законом Республики Таджикистан «Об обращениях физических и юридических лиц» (от 23 июля 2016 г. № 1339), который содержит правовые положения об установленных информационных каналах для подачи гражданами жалоб, просьб и претензий. Статья 14 Закона устанавливает сроки рассмотрения жалоб: 15 дней с даты получения, не требующие дополнительного изучения, и 30 дней для обращений, требующих дополнительных исследований.

Граждане могут подать жалобу в НК тремя способами:

1. Письменные заявления
2. Электронные обращения - через сайт НК <http://www.andoz.tj>; E-mail - info@andoz.tj
3. Телефонные звонки через Колл-центр (Центр обработки звонков) – 151, 152

Отдел организации документооборота и делопроизводства (бывший Общий отдел) в центральном аппарате Налогового комитета в г. Душанбе отвечает за прием обращений граждан в письменной форме, их регистрацию в отдельных Журналах статистического учета обращений физических и юридических лиц, а также следит за должное и своевременное рассмотрение обращения клиентов.

Кратко процесс рассмотрения жалоб показан на рисунке ниже:



Разные обращения регистрируются в отдельных книгах, а также в электронном виде в Программе электронного документооборота, которая действовала с 2014 года только внутри центрального аппарата НК. В апреле 2020 года Электронная программа была модернизирована, и теперь к ней имеют доступ все подразделения центрального аппарата Налогового комитета и областные налоговые управления. В отделении работают 7 специалистов (все женщины), которые обрабатывают обращения граждан.

Ниже указано **контактное лицо**, непосредственно ответственное за получение входящих писем и их отправку гражданам:

Шахноза Юнусова

Старший специалист отдела организации документооборота и делопроизводства

734018, ул. Негмата Карабаева 42/2

Рабочий номер: 233-06-86

Мобильный номер: 933309990

В случае, если заявитель не придет за ответом в течение 2 недель, отдел отправляет ответ ему/ей по почте. В 2020 году в Отдел поступило 7082 обращения от юридических и физических лиц. Налогоплательщики в основном просят снизить налоги или исправить ошибки, допущенные при заполнении налоговых документов через сайт НК. Сроки рассмотрения обращений граждан зависят от поднятого вопроса, некоторые вопросы могут быть решены немедленно, другие в течение 15-30 дней. Ответы на обращения граждан даются письменно на бланке НК с исходящим номером. Если поднятый вопрос решается – это записывается в книгу.

На уровне **области и района** отдел по приему обращений от граждан и налогоплательщиков отсутствует, за это отвечают ответственные специалисты.

В таблице ниже указаны специалисты, ответственные за регистрацию и обработку обращений граждан и налогоплательщиков на центральном и областном уровнях:

№	ФИО	Должность	Контактный номер
Центральный аппарат Налогового комитета, г. Душанбе			
<i>Отдел организации документооборота и делопроизводства</i>			
1.	Фирузахон Алиева	Начальник отдела	929800005
2.	Сайлигул Одинаева	Заместитель начальника	951450010
<i>Управление обслуживания налогоплательщиков</i>			
3.	Джамшед Нурмахмадиён	Заместитель начальника	909071017, jshermatov7@mail.ru
4.	Мехроб Исмоилов	Начальник отдела информации и рассмотрения электронных обращений	987253333, Mehrob.3333@mail.ru
<i>Управление правового обеспечения</i>			
5.	Бахриддин Набиев	Начальник управления	
Налоговое управление по городу Душанбе			
6.	Шахноз Хасанова	Ведущий специалист	934171246
Налоговое управление по ГБАО			
7.	Низора Муборакшоева		501201992
Налоговое управление по Хатлонской области			
8.	Бунавша Забиров	Специалист	112252626
Налоговое управление по Согдийской области			
9.	Сабохат Рахимбоева	Главный специалист	927463192

Центр обработки звонков (Колл-центр) был создан при Управлении обслуживания налогоплательщиков Налогового комитета в декабре 2017 года, сотрудники которого отвечают на все входящие звонки по вопросам, связанным с подачей заявления и соблюдением налогового законодательства, а также с жалобами на незаконные действия или бездействие налоговых органов.

Отдел информации и рассмотрения электронных обращений НК при Управлении обслуживания налогоплательщиков отвечает за обработку электронных обращений налогоплательщиков через веб-сайт НК по электронной почте: info@andoz.tj. Электронные обращения также регистрируются. Обращения на официальных бланках направляются в отдел организации документооборота и делопроизводства, остальные направляются первому заместителю председателя НК для дальнейшей обработки. Ответы на электронные запросы от физических лиц предоставляются в течение 3-5 дней.

Также на сайте НК есть функция **чат**, где операторы Колл-центра (**Центра обработки звонков**) моментально реагируют на обращения граждан. Семь операторов Колл **Центра** центрального аппарата НК отвечают на общие вопросы налогоплательщиков по контактному телефону 151 и , по поводу ИНН по контактному телефону - 152.

В таблице ниже указано количество обращений граждан (в электронном виде, в чате на сайте НК, по телефону), поступивших в центральный аппарат НК в период с января по сентябрь 2020 г.:

Таблица: Количество обращений граждан, поступивших в центральный аппарат НК за январь-сентябрь 2020 г.:

Вид обращения	Кол-во обращений за январь-сентябрь 2020 г.
Эл. почта	640
Чат на сайте НК	435
Звонки на 151	20837
Звонки на 152	2755

На уровне областей налогоплательщики могут получить информацию по следующим номерам:

Область	Контакты телефонов
ГБАО	20040
Согд	909
Хатлон	154

Также в офисе председателя НК функционирует телефон доверия: +992372233 09 05.

Если налогоплательщик не согласен с результатами налоговой проверки, он может обратиться в **Апелляционную комиссию**, созданную в Налоговом комитете на основании приказа № 77 Председателя НК от 11.03.2015, для обеспечения прозрачности разрешения споров и повышения доверия налогоплательщиков к процессу.

Помимо перечисленного, граждане имеют возможность встретиться непосредственно с руководством Налогового комитета в соответствии со следующим графиком личного приема граждан:

№	Должностное лицо НК	День	Время приёма граждан
1.	Г-н Давлатзода Н., Председатель НК	Среда, Суббота	с 9:00 до 12:00
2.	Г-н Солахзода А., Первый заместитель председателя	Понедельник	с 9:00 до 11:00
3.	Г-н Бахтиёр Султон, заместитель председателя	Среда	с 9:00 до 11:00
4.	Г-н Рахимзода А., заместитель председателя	Четверг	с 9:00 до 11:00
5.	Г-н Меликзода К., заместитель председателя	Вторник	с 9:00 до 11:00
6.	Г-н Маликзода Н., заместитель председателя	Пятница	с 9:00 до 11:00