



ОПЕРАЦИЯ ПО НАЛОГОВОЙ РЕФОРМЕ

Грант №: D835-TJ

Контракт №: TRO/D8350/CQS/2022/07

ИССЛЕДОВАНИЕ НАЛОГОПЛАТЕЛЬЩИКОВ ЗА 2023, 2024 и 2025 гг.

ОТЧЕТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ БАЗОВОГО ИССЛЕДОВАНИЯ

г. Душанбе – 2024г.

Содержание

СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ	3
СПИСОК ПОНЯТИЙ И ОПРЕДЕЛЕНИЙ	4
РЕЗЮМЕ ИССЛЕДОВАНИЯ	5
ВВЕДЕНИЕ	13
МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ	14
1.1. Цель и задачи исследования	14
1.2. Методология выборки	14
1.3. Методы исследования	15
РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ	20
1.1. Характеристика респондентов	20
1.2. Характеристика предприятий респондентов	21
1.3. Оценка респондентами услуг налоговых органов	23
1.3.1. Контакт-центр	24
1.3.2. Веб-сайт	28
1.3.3. Личный кабинет налогоплательщика	31
1.3.4. Электронное декларирование	36
1.3.5. Электронные счета-фактуры НДС	39
1.3.6. Электронная почта	40
1.3.7. Обслуживание в налоговых органах	42
1.3.8. Единое окно	47
1.3.9. Семинары	51
1.3.10. Проверки	54
2.1. Оценка ключевых компонентов налоговой системы	59
2.2. Факторы, способствующие повышению налоговой дисциплины	62
2.3. Расчет ключевых показателей эффективности (КПЭ)	63
ПРИЛОЖЕНИЯ	65
Приложение 1. Пожелания налогоплательщиков	65
Приложение 2. Методология расчета выборки	66
Приложение 3. Вопросник для опроса	69
Приложение 4. Сценарий для проведения фокус-группы	89

СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ

ВБ	Всемирный Банк
ГБАО	Горно-Бадахшанская автономная область
ДФХ	Дехканское (фермерское) хозяйство
ИП	Индивидуальный предприниматель
ИКТ	Информационно-коммуникационные технологии
Консультант	Консорциум ООО «Кроу-ЭйСиДжи» и ООО «Тахлил и Машварат»
КРП	Книга регистрации проверок
МАР	Международная ассоциация развития
НДС	Налог на добавленную стоимость
НК	Налоговый Кодекс
НК РТ	Налоговый Комитет при Правительстве Республики Таджикистан
ОПД	Основной показатель деятельности
ОПФ	Организационно-правовая форма
Проект	Операции по налоговой реформе
Проектная команда	Консорциум ООО «Кроу-ЭйСиДжи» и ООО «Тахлил и Машварат»
РРП	Районы Республиканского подчинения
РТ	Республика Таджикистан
С/Х налог	Единый сельскохозяйственный налог
ТЗ	Техническое задание
Юр. лица	Юридические лица

СПИСОК ПОНЯТИЙ И ОПРЕДЕЛЕНИЙ

Выборка	Часть ЮЛ, ИП и ДФХ, выбранных для проведения опроса
Генеральная совокупность	Общая совокупность ЮЛ, ИП и ДФХ
ДФХ	Дехканское (фермерское) хозяйство – субъект предпринимательской деятельности, занимающийся производством и продажей сельскохозяйственной продукции без создания юридического лица. Образуются на основе земельного участка и других видов собственности, принадлежащих членам хозяйства. Могут быть индивидуальными и коллективными хозяйствами
ИП	Индивидуальный предприниматель – физическое лицо, осуществляющее предпринимательскую деятельность без образования юридического лица на основании патента или свидетельства
Исследование	Комплекс мероприятий по систематизированному сбору, обработке и анализу данных по определенному вопросу.
КПЭ	Ключевой показатель эффективности (<i>Key Performance Indicators, KPI</i>) — показатели деятельности подразделения (предприятия) / рабочего процесса, способствующие организации в достижении стратегических и тактических (операционных) целей. KPI даёт организации возможность оценить своё состояние и помочь в оценке реализации стратегии. (англ. <i>Key Performance Indicators, KPI</i>) — показатели деятельности подразделения (предприятия) / рабочего процесса, способствующие организации в достижении стратегических и тактических (операционных) целей. KPI даёт организации возможность оценить своё состояние и помочь в оценке реализации стратегии.
Опрос	Социологический метод получения информации, основанный на непосредственной или опосредованной связи между исследователем и респондентом с целью получения необходимых ответов на вопросы исследования.
Респондент	Лицо, предоставляющее информацию в ходе исследования.
ФГД	Фокус-групповая дискуссия, один из исследовательских методов, направленный на изучении мнений целевой группы
KoboToolbox	Программный продукт для сбора, редактирования и анализа данных
MS Excel	Программа для работы с электронными таблицами
MS Word	Текстовый процессор, предназначенный для создания, просмотра и редактирования текстовых документов
SPSS	Программный пакет для статистической обработки данных

РЕЗЮМЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

Цель исследования заключается в предоставлении периодической обратной связи Налоговому комитету при Правительстве Республики Таджикистан (НК РТ) относительно качества и эффективности его операций, а также его усилий по налоговой реформе. В соответствии с этой целью были определены задачи, включающие в себя количественную и качественную оценку восприятия услуг, предоставляемых НК налогоплательщикам, выявление факторов, способствующих налоговой дисциплине, а также проведение расчетов Ключевых показателей эффективности (КПЭ) для оценки как отдельных рабочих процессов (услуг) НК РТ, так и общего уровня обслуживания налогоплательщиков.

Особенностью данного исследования является проведение нескольких волн и сравнительного анализа результатов данных волн с целью оценки динамики изменений. В настоящем отчете данные, полученные в ходе текущего этапа исследования, сравниваются с аналогичными показателями, зафиксированными в ноябре 2023 года.

Исследование охватывает все четыре региона Республики Таджикистан – Горно-Бадахшанскую автономную область (ГБАО), Районы Республиканского подчинения (РРП), Согдийскую и Хатлонскую области, а также столицу – город Душанбе.

Информация о количестве юридических лиц, индивидуальных предпринимателей (ИП) и дехканских фермерских хозяйств (ДФХ), их распределение по стране, уровень доходов (для юридических лиц) и тип разрешительного документа (для ИП) была предоставлена со стороны НК РТ. На основе полученных данных была разработана выборка, которая базируется на стратифицированной, многоступенчатой, непропорциональной и вероятностной выборке. Общий объем выборки составил 500 респондентов, однако фактически было проведено 518 опросов. Кроме того, проведены пять фокус-групповых дискуссий (ФГД). Полученные результаты были подвергнуты процедуре взвешивания данных с учетом генеральной совокупности и регионального распределения налогоплательщиков, что позволило учесть различия между регионами, сделать выводы и обобщения на уровне всей страны, а также формулировать соответствующие рекомендации.

Характеристика респондентов

Исследованием охвачено 518 респондентов. Наибольшее количество представляют Согдийскую и Хатлонскую области (30% и 27% соответственно), Душанбе - 22%, в РРП – 18% и ГБАО – 2%. Респонденты, проживающие в городе и сельской местности представлены в равных долях – 51% и 49% соответственно. Так как наиболее информативной группой респондентов являются представители юридических лиц, выборка исследования была построена на непропорциональной основе с увеличением их доли. При анализе ответов применена процедура взвешивания, которая была направлена на корректировку диспропорции соотношения трёх групп респондентов: индивидуальных предпринимателей, фермеров и юридических лиц.

Мужчины составили 72% респондентов, а женщины – 28%. Доля женщин была намеренно несколько увеличена по сравнению с предыдущим этапом исследования (23% женщин и 77% мужчин) по просьбе заказчика и с целью обеспечения лучшего понимания мнения женщин-налогоплательщиц касательно оценки работы системы налогообложения.

Основное число респондентов представлено людьми среднего возраста: возраст половины участников опроса 36-55 лет.

Всего в исследовании приняли участие 55% руководителей, 41% бухгалтеров и 4% заместителей руководителей. Среди опрошенных мужчин больше руководителей, а среди женщин чаще встречаются бухгалтеры.

Характеристика предприятий респондентов

Практически все охваченные предприятия начали свою деятельность в год официальной регистрации. Из их числа начали деятельность в период с 2011 по 2023 годы – 80%; за 2001-2010 годы – 16%; за 1991-2000 годы – 4%

Большинство (40%) опрошенных предприятий работают менее 5 лет, а наименьшая доля (23%) – от 5 до 10 лет. Предприятия с продолжительностью деятельности более 10 лет составляют 37% от общего числа.

Наиболее представленными секторами по сфере деятельности среди опрошенных предприятий являются сфера услуг – 33% и сельское хозяйство – 32%. Наименее представленной сферой деятельности являются строительство и производство.

Больше всего опрошенных предприятий осуществляют свою деятельность на основании свидетельства (29%). Почти равные доли работают на основании патента (22%) или применяют упрощенный режим налогообложения (21%). Налогообложением для сельскохозяйственных производителей пользуются 18% респондентов, а работают в рамках общего налогового режима 10%.

Оценка респондентами услуг налоговых органов

Контакт-центр НК РТ

Большинство респондентов знают о Контакт-центре НК РТ. Наиболее информированными являются юридические лица, молодые люди (до 35 лет), а также респонденты из Душанбе. Из тех, кто знает о Контакт-центре, только чуть больше трети обращались туда за помощью. Самые частые вопросы касались правил начисления и уплаты налогов и процедурных вопросов.

Осведомленность о Контакт-центре НК РТ возросла по сравнению с предыдущим этапом исследования. Заметна положительная динамика среди респондентов старшего возраста. Посещаемость Контакт-центра снизилась по сравнению с результатами опроса 2023 года. При этом среди пользователей существенно вырос интерес к правилам начисления и уплаты налогов, процедурным вопросам и возможностям пользования интернет-услугами.

Среднее время получения ответа составило чуть больше семи минут. Самые длительные консультации касались наиболее популярных вопросов: разъяснение правильности начисления налогов, процедурных вопросов и порядка пользования интернет-услугами.

Большинство пользователей Контакт-центра остались довольны обслуживанием и получили полноценные ответы на свои вопросы, что совпадает с результатами предыдущего этапа исследования. Основные претензии касались невысокой эффективности этой услуги для решения практических вопросов.

Рекомендации:

1. Продолжить информирование налогоплательщиков о существовании, возможностях и преимуществах обращения через Контакт-центр, особенно обращая внимание на индивидуальных предпринимателей, фермерских хозяйств, а также предпринимателей из Согдийской области, РРП и ГБАО;
2. Обратить внимание на подготовку сотрудников Контакт-центра, в особенности по вопросам правил начисления и уплаты налогов и процедур.

Веб-сайт НК РТ

Большинство респондентов знают о сайте НК РТ. При этом наиболее информированными являются юридические лица, молодые респонденты, а также предприниматели, осуществляющие свою деятельность в Душанбе и в Хатлонской области. Из числа информированных о сайте пользователями являются 68%. Наиболее активными являются юридические лица, женщины, респонденты молодого возраста, а также предприниматели из Душанбе и из Согдийской области. Женщины чаще пользуются сайтом НК РТ, что можно объяснить тем, что женщины чаще работают бухгалтерами, чем мужчины.

По сравнению с предыдущим этапом исследования, осведомленность о веб-сайте НК РТ возросла, однако посещаемость уменьшилась.

Более половины респондентов не используют сайт из-за отсутствия необходимости, а также из-за отсутствия удаленного доступа и неопытности при пользовании интернетом.

Более половины пользователей сайта используют его для заполнения электронных форм. Этот показатель вырос по сравнению с результатами опроса 2023 года.

Рекомендации:

1. Продолжить информирование налогоплательщиков о существовании и возможностях Веб-сайта НК РТ, особенно обратить внимание на индивидуальных предпринимателей и лиц старшего возраста;
2. Организовывать обучающие семинары по основам пользования интернетом с акцентом на использовании Веб-сайта НК РТ.

Личный кабинет налогоплательщика

Подавляющее большинство респондентов осведомлены о существовании услуги ЛКН, при этом 79% из них пользуются этим сервисом. Все юридические лица знают об этой услуге и почти 90% из них используют Личный кабинет. Также высокую осведомленность об этой услуге проявляют молодые респонденты и представители города Душанбе. Женщины чаще пользуются Личным кабинетом по сравнению с мужчинами, вероятной причиной этого может являться то, что женщины чаще работают бухгалтерами, чем мужчины.

Личный кабинет пользуется большим спросом и его популярность возросла по сравнению с результатами предыдущего опроса.

Основной причиной, по которой респонденты не пользуются сервисом ЛКН, является отсутствие необходимости в нем. Однако существенное число респондентов указали причины, связанные с недоступностью интернета или соответствующего устройства, а также неопытностью в использовании интернета или в обращении с соответствующими устройствами.

Личный кабинет используют в первую очередь для подачи электронных налоговых деклараций.

Рекомендации:

1. Продолжить информирование налогоплательщиков о существовании, возможностях и преимуществах ЛКН. Особое внимание уделить индивидуальным предпринимателям и декханским хозяйствам;
2. Организовывать обучающие семинары по основам пользования интернетом с акцентом на использовании Личного кабинета НК РТ.

Электронное декларирование

70% респондентов осведомлены о возможности электронного декларирования, из них 77% пользуются этой услугой. Наиболее информированными являются юридические лица. Доля респондентов-пользователей возросла более чем в два раза по отношению к результатам 2023 года. Особенно заметна положительная динамика у фермерских хозяйств.

Главной причиной, мешающей использовать электронное декларирование, является отсутствие интернета, а также неопытность в обращении с ним. Эти же причины являлись наиболее распространенными и в 2023 году.

Абсолютное большинство пользователей удовлетворены системой электронного декларирования.

Рекомендации:

1. Организовывать обучающие семинары по основам пользования интернетом с акцентом на использовании электронного декларирования.

Электронные счета-фактуры НДС

Большинство пользователей (92%) выразили свое удовлетворение предоставляемой услугой электронного выставления НДС-счетов. Это на 3% больше, чем в 2023 году.

Электронная почта НК РТ

Несмотря на высокий уровень осведомленности, фактическое использование услуги обращения по электронной почте остается невысоким. Динамика наблюдений показывает дальнейшее повышение осведомленности и одновременно падение интереса.

Частично такое положение можно объяснить претензиями к качеству услуги: 18% респондентов недовольны результатами обращения по электронной почте.

Рекомендации:

1. Обратить внимание на своевременность и содержательность ответов на обращения по электронной почте.

Обслуживание в налоговых органах

Подавляющее большинство респондентов посещали налоговые органы за последние 12 месяцев, однако этот показатель снизился по сравнению с результатами опроса 2023 года. Большинство посетителей посещали налоговые органы для сдачи налоговой отчетности и сверки налоговых платежей. Такие же причины были отмечены как основные в 2023 году.

Отсутствие контроля в очереди и продолжительные периоды ожидания являются основными трудностями, с которыми сталкиваются посетители налоговых органов. Улучшений этих показателей по сравнению с ситуацией 2023 года не наблюдается.

Среднее время обслуживания в налоговых органах возросло по сравнению с результатами опроса 2023 года с 39 до 42 минут.

Несмотря на выявленные трудности, подавляющее большинство посетителей налоговых органов выразили удовлетворение обслуживанием.

Рекомендации:

1. Расширить информационные кампании, посвященные электронным формам представления налоговой отчетности, с основным упором на их удобство и эффективность, а также преимущества данного способа по сравнению с личным посещением;
2. В случае посещения налоговых органов налогоплательщиками, добиться быстроты их обслуживания посредством внедрения эффективных систем управления очередями. Это может включать в себя внедрение электронных талонов и онлайн-записи на прием в налоговые органы.

Единое окно

Около 15% респондентов за последний год обращались в "Единое окно", в основном это были юридические лица.

Наиболее распространенные причины обращения в "Единое окно" включают запросы на перерегистрацию, внесение изменений в документы, регистрацию и получение консультаций.

Пользователи высоко оценивают простоту и понятность процедур получения услуг, вежливость и компетентность налоговых специалистов. Однако, респонденты отметили

трудности, в целом характерные для посещения налоговых органов: отсутствие контроля в очереди и длительное время ожидания.

В целом результаты опроса по использованию «Единого окна» сходны с показателями 2023 года.

Рекомендации:

1. Внедрить эффективную систему управления очередями для сокращения времени ожидания и обеспечения порядка очередности.

Семинары

Почти половина всех респондентов принимали участие в семинарах за последние 12 месяцев. Чаще других семинары посещали юридические лица. Основная доля респондентов принимала участие в одном семинаре. При этом, в двух и более мероприятиях чаще принимали участие женщины, а также предприниматели из города Душанбе. Практически все участники высоко оценили качество и полезность полученной информации, а также выразили общую удовлетворенность семинарами.

Рекомендации:

1. С учетом высокой удовлетворенности семинарами, в дальнейшем активно использовать этот инструмент, а также расширить тематику семинаров и включить обучение основам пользования интернетом с акцентом на применение специальных сервисов и продуктов, позволяющих производить операции по уплате налогов в электронном виде.

Проверки НК РТ

За последние 12 месяцев у 35% респондентов проводились проверки. Чаще всего проверкам подвергаются юридические лица и индивидуальные предприниматели. Самыми распространенными являются комплексные проверки, а также камеральные, контрольные и выборочные. Частота проведения проверок по сравнению с 2023 годом снизилась, что характерно для всех категорий предпринимателей. В большинстве случаев при проведении проверок соблюдались необходимые формальности. Однако, около от 9% до 13% респондентов сообщили, что при комплексных, выборочных, встречных и рейдовых проверках им не показывали предписание и не заполняли КРП.

Половина респондентов указала, что по результатам проверки им было сделано доначисление налогов или пени, что соответствует результатам опроса 2023 года. При этом доля согласившихся с результатами проверки подавляющее большинство и этот показатель только вырос по сравнению с 2023 годом.

Более трети опрошенных негативно оценили компетентность и вежливость сотрудников налогового органа в процессе проверки. Придерживаются противоположного мнения о вежливости сотрудников 36% опрошенных, а об их компетентности 18%. Следует отметить, что такая оценка существенно отличается от результатов предыдущего этапа

исследования, когда отзывы о компетентности и вежливости сотрудников, проводящих проверки, были в основном положительными.

Рекомендации:

1. Необходимо поддержать положительную тенденцию в снижении частоты проведения проверок;
2. Необходимо обратить внимание на подготовку персонала, участвующего в проведении проверок: разработка соответствующих инструкций и проведение инструктажа перед проверками, разработка обучающих программ, включая психологические тренинги.

ОБЩИЕ ПРЕДСТАВЛЕНИЯ О НАЛОГОВОЙ СИСТЕМЕ

Оценка ключевых компонентов налоговой системы

По результатам опроса выяснилось, что 89% и более респондентов считают ключевые компоненты налоговой системы понятными. Анализ также показал, что подавляющее большинство респондентов считают, что данные компоненты применяются одинаково – от 97% респондентов. Наиболее сложным для понимания Налоговый кодекс оказался для юридических лиц, а меньше всего трудностей возникло у представителей фермерских хозяйств. При этом правила и процедуры налогообложения оказались более понятными для всех категорий предпринимателей, чем Налоговый кодекс. Таким же образом распределились ответы на вопрос о едином применении основных компонентов налоговой системы: Налоговый кодекс получил больше всего негативных оценок, в большей степени от юридических лиц. При этом необходимо учитывать, что по всем рассматриваемым параметрам разница минимальная и составляет не более семи процентов.

По результатам опроса 2023 года мнения респондентов в зависимости от организационно-правовой формы их предприятий распределились аналогичным образом: Налоговый кодекс наименее понятен, а основные претензии имеют юридические лица, при этом жалуются на непонимание и недостаток единства в толковании минимальное количество респондентов.

Также необходимо отметить общий прогресс в оценке респондентами простоты, понятности и единого применения компонентов налоговой системы – значения возросли по сравнению с 2023 годом по всем параметрам.

Факторы, влияющие на налоговую дисциплину

Результаты обсуждения факторов, способствующих повышению налоговой дисциплины в фокус-группах и результаты опроса подтверждают выводы, сделанные в 2023 году, которые остаются актуальными и на настоящий момент. Более (97%) опрошенных признали все учтенные в оценке факторы важными и мотивирующими для самостоятельной и своевременной уплаты налогов, подтверждая, что эти факторы оказывают влияние на своевременное исполнение налоговых обязательств.

Рекомендации:

1. Для повышения самостоятельности и добровольности сдачи налогов рекомендуется создать прозрачные и понятные условия налогообложения для налогоплательщиков, которые без значительных усилий смогут понимать их и действовать без опасений о неожиданном вскрытии нарушений требований законодательства при налоговой проверке и получение доначисления налогов с пенями и штрафами;
2. Необходимо создание системы постоянного повышения информированности предпринимателей о системе налогообложения в их сфере деятельности;
3. Необходимо рассмотреть возможности поощрения предпринимателей за своевременное выполнение налоговых обязательств.

КЛЮЧЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ЭФФЕКТИВНОСТИ КПЭ

Индикаторами для расчета КПЭ (KPI) рабочих процессов НК РТ определены:

- знание (информированность),
- пользование,
- удовлетворённость налогоплательщиков.

Общий КПЭ всех предоставляемых налогоплательщикам услуг НК РТ составил 86%. По результатам расчетов КПЭ по отдельным ключевым процессам НК РТ составил:

- ✓ Семинары – 97%;
- ✓ Обслуживание в налоговых органах – 94%;
- ✓ Единое окно – 92%;
- ✓ Электронное выставление НДС-счетов – 92%;
- ✓ Личный кабинет налогоплательщика – 85%;
- ✓ Электронное декларирование – 81%.
- ✓ Веб-сайт – 77%;
- ✓ Контакт-центр НК РТ – 77%;
- ✓ Электронная почта – 73%;

Ключевые показатели в целом выросли по отношению к результатам исследования 2023 года. При этом следует отметить два пункта, показавших наиболее существенную положительную динамику – личный кабинет налогоплательщика и электронное декларирование.

ВВЕДЕНИЕ

Республика Таджикистан получила грант Международной Ассоциации Развития на реализацию проекта «Операции по налоговым реформам» (Проект). Основной целью Операции является **реформирование текущей налоговой системы** посредством:

- 1) упрощения налоговой системы;
- 2) повышения качества услуг, предоставляемых налогоплательщикам; и
- 3) улучшения добровольного соблюдения налогового законодательства.

Для достижения вышеназванных целей в рамках Операции предусмотрено финансирование ряда мероприятий, включая:

- разработку подзаконных актов, необходимых для реализации новой редакции Налогового кодекса;
- развёртывание современной методологии оценки рисков, для проведения налоговых проверок;
- внедрение механизмов повышения эффективности и прозрачности налоговых расходов;
- введение анализа затрат и выгод в отношении предоставляемых налоговых льгот;
- упрощение требований к налоговой отчетности и унификация налоговой и финансовой отчетности по отдельным налогам;
- внедрение автоматизированной системы возврата НДС;
- автоматизация отдельных услуг для налогоплательщиков;
- повышение стандартов обслуживания налогоплательщиков с учетом отзывов налогоплательщиков;
- внедрение электронной цифровой подписи и модернизация инфраструктуры ИКТ в Налоговом комитете;
- развитие потенциала в области современных подходов в налоговой политике и налоговом администрировании;
- информационно-разъяснительную деятельность, направленную на просвещение налогоплательщиков.

Кроме того, Операция предусматривает проведение серии исследований, направленных на оценку качества и эффективности операций Налогового комитета (НК) Республики Таджикистан (РТ), а также его усилий по модернизации. Исследования будут проводиться в три этапа: базовый, промежуточный и финальный в 2023-2025 годах.

Для реализации исследования, на конкурсной основе был отобран консорциум ООО «Кроу-ЭйСиДжи» и ООО «Тахлил и Машварат». Совместно со специалистами вышеуказанного консорциума и НК РТ, была разработана методология, на основе которой были проведены все этапы исследования. Настоящий документ представляет итоги промежуточного этапа исследования.

МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

В данном разделе представлена методология исследования, а также описан реализованный процесс сбора, обработки и анализа данных.

1.1. Цель и задачи исследования

Цель исследования заключается в предоставлении периодической обратной связи НК РТ по качеству и эффективности его операций, а также усилий по модернизации.

Задачи включают в себя:

- ✓ проведение количественной и качественной оценки восприятия услуг НК налогоплательщиками;
- ✓ выявление факторов, способствующих повышению налоговой дисциплины;
- ✓ проведение расчетов Ключевых Показателей Эффективности (КПЭ) для оценки как отдельных рабочих процессов (услуг), так и общего уровня обслуживания налогоплательщиков.

1.2. Методология выборки

С целью обеспечения репрезентативности выборки, в настоящем исследовании применена стратифицированная выборка, которая является многоступенчатой, непропорциональной и вероятностной. Общий размер выборки составил 500 респондентов. Ниже описаны шаги формирования выборки:

На первом этапе: выборка была разбита на категории по типам организационно-правовой формы (ОПФ) деятельности предприятий: юридические лица (ЮЛ), индивидуальные предприниматели (ИП) и дехканские фермерские хозяйства (ДФХ). Согласно полученным данным от НК РТ, на ноябрь 2023 г., доля юридических лиц составляет около 8% от всех зарегистрированных в НК РТ субъектов предпринимательства. Однако, известно, что юридические лица имеют более интенсивную налоговую практику, чем индивидуальные предприниматели. Поэтому, при планировании выборки, совместно с НК РТ было принято решение увеличить представительство юридических лиц в выборке до 250. Для ИП и ДФХ количество респондентов было определено по 115 и 135 соответственно. При анализе результатов, для коррекции возникшей диспропорции, применялась процедура статистического взвешивания данных.

На втором этапе: налогоплательщики были подразделены на подкатегории по двум критериям: оборот и тип разрешительного документа. Для ЮЛ были выделены три группы по обороту:

- малые – до 1 млн сомони;
- средние – от 1 до 15 млн сомони;
- крупные – свыше 15 млн сомони.

Для ИП были выделены две группы по типу разрешительного документа: сертификат и патент, а для ДФХ – одна группа на основе сертификата.

На третьем этапе: выборка каждой подкатегории была распределена пропорционально по регионам Республики Таджикистан: г. Душанбе, Согд, Хатлон, а также РРП с ГБАО – объединенных в одну группу для анализа по причине малой выборки в ГБАО.

На четвертом этапе: выборка в каждом регионе была распределена пропорционально по соответствующим районам и городам. При этом из анализа были исключены районы и города с менее чем тремя опросами, так как они были нерепрезентативны, и их опросы были перераспределены по более крупным районам/городам того же региона. Таким образом общее количество районов и городов составило 33.

На пятом этапе: из списков предоставленных НК РТ, были случайно выбраны респонденты из определенных районов и городов с помощью MS Excel и функции СЛЧИС ().

В таблице ниже приведено региональное распределение выборки по категориям респондентов – (Таблица 1):

Таблица 1. Региональное распределение выборки по категориям респондентов

Тип организации	Душанбе	Согд	Хатлон	РРП и ГБАО	Всего
Юридические лица	84	65	60	41	250
до 1 млн. сомони	45	43	55	37	180
1-15 млн. сомони	25	15	0	0	40
свыше 15 млн. сомони	14	7	5	4	30
ИП	29	38	27	21	115
на основе патента	19	27	20	14	80
на основе свидетельства	10	11	7	7	35
ДФХ	0	51	54	30	135
Итого	113	154	141	92	500

Данный метод выборки дает возможность анализировать не только общее состояние налогового администрирования в Таджикистане, но и его особенности в разных регионах и среди различных категорий налогоплательщиков. Методология расчёта выборки приведена в Приложении 2.

1.3. Методы исследования

В соответствии с Техническим заданием (ТЗ), в исследовании использована комбинация методов:

- ✓ количественный – опросы методом «лицом к лицу»;
- ✓ качественный – фокус-групповые дискуссии (ФГД).

Опросы лицом к лицу были выбраны основным методом получения информации от налогоплательщиков. Для их проведения был использован полу-структурированный вопросник, разработанный Консультантом в сотрудничестве с НК РТ. Вопросник содержал вопросы по различным аспектам налогообложения, который приведён в настоящем документе в Приложении 3.

ФГД были проведены с целью получения более глубинной информации о мнениях и отзывах налогоплательщиков по тем же аспектам, охваченным вопросником. Для ФГД был использован сценарий, который также прилагается к отчету как Приложение 4.

Этапы исследования

Подготовительный этап. Для реализации подготовительного этапа осуществлены следующие задачи:

- 1) Подготовка плана полевых работ;
- 2) Разработка, доработка и финализация выборки исследования в партнерстве с НК РТ;
- 3) Утверждение НК РТ финальной версии вопросника;
- 4) Разработка программы ввода данных в формате KoboToolbox для планшетных компьютеров;
- 5) Размножение вопросника и материалов для тренинга.

Сбор данных. Для реализации данного этапа было необходимо осуществление таких задач как:

- 1) Отбор и обучение супервизоров и интервьюеров;
- 2) Организация полевых работ, администрирование выборки;
- 3) Координация и текущий контроль качества работ;
- 4) Мониторинг качества работы интервьюеров.

Обработка данных. Для реализации данного этапа было необходимо осуществление таких задач как:

- 1) Прием и проверка вопросников;
- 2) Конвертация базы данных в формате SPSS и чистка базы данных;
- 3) Разработка кодификатора и кодировка анкет.

Материально-техническая база для проведения сбора данных включала в себя:

- планшетные компьютеры Lenovo Tab A7;
- программное обеспечение KoboToolbox, SPSS и MS Excel.

Вопросник, до начала полевых работ, был запрограммирован на планшетные компьютеры с использованием программного обеспечения KoboToolbox для сбора, редактирования и анализа данных. Использование данного программного продукта позволяет полностью исключить ошибки, во время сбора данных интервьюерами, и избежать возможного негативного влияния на результаты исследования. Чистка данных была осуществлена после конвертации данных с применением программных пакетов для статистической обработки данных SPSS и MS Excel.

Анализ данных и отчётность. Для реализации данного этапа были осуществлены следующие задачи:

- 1) Подготовка технического отчета по результатам исследования;
- 2) Анализ данных, вывод результатов, кросс-таблицы;
- 3) Подготовка итоговых таблиц и диаграмм;
- 4) Написание отчета исследования в формате MS Word и Power Point;
- 5) Перевод отчета на английский язык.

Аналитический отчет включает в себя: описание методологии, результатов исследования в виде графиков, а также таблиц с комментариями и рекомендациями, а также сравнительный анализ результатов исследования с показателями предыдущего этапа. Назначение отчета:

- ✓ оценка восприятия налогоплательщиков существующей системы налогового администрирования;
- ✓ анализ факторов, способствующих соблюдению налоговой дисциплины;
- ✓ представление показателей текущего этапа исследования, основанных на расчётах КПЭ по предоставляемым услугам НК РТ, а также их сравнение с базовыми показателями.

Анализ данных осуществлен с применением программных пакетов SPSS и MS Excel, что позволило рассматривать вопросы в распределении по интересующим, базовым, независимым, переменным. Также результаты опроса налогоплательщиков сравнивались с данными качественного компонента и документальными источниками для оценки соответствия и триангуляции данных.

Оценка целевых рабочих процессов НК РТ

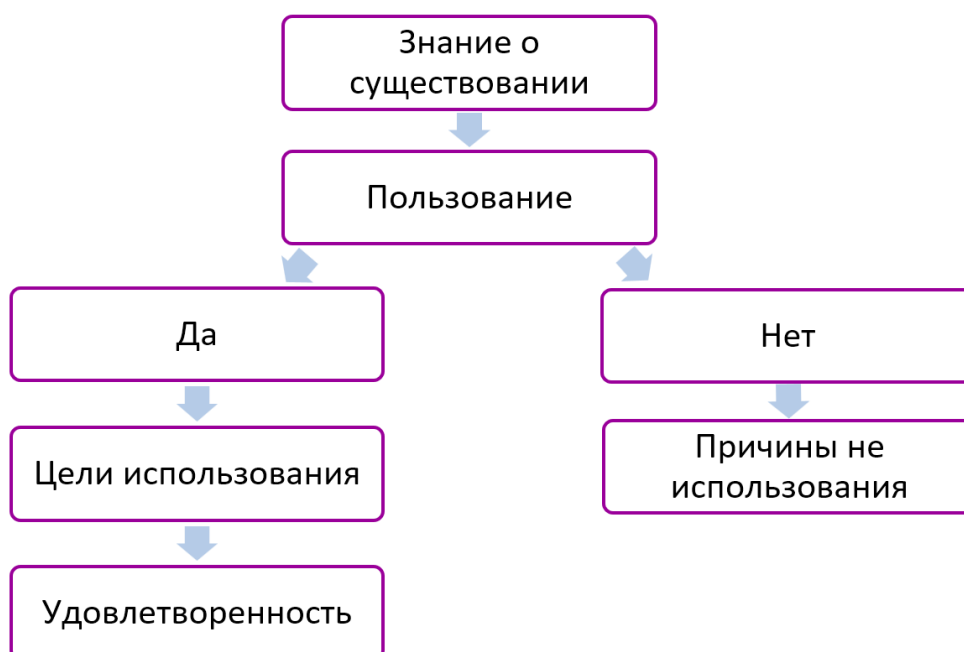
При разработке методологии оценки, в качестве целевых рабочих процессов были приняты услуги НК РТ, которыми могут воспользоваться налогоплательщики. По каждому рабочему процессу были определены индикаторы, которые позволят произвести расчет КПЭ каждого процесса (см. Таблицу 2).

Таблица 2. Целевые рабочие процессы НК РТ и индикаторы для расчета КПЭ

Рабочие процессы	Индикаторы оценки КПЭ
Контакт-центр	1. Знание 2. Удовлетворенность обслуживанием
Веб-сайт	1. Знание 2. Использование 3. Удовлетворенность работой системы
Личный кабинет налогоплательщика	1. Знание 2. Использование 3. Удовлетворенность работой системы
Электронное декларирование	1. Знание 2. Использование 3. Удовлетворенность работой системы
Электронное выставление/получение НДС-счетов	Удовлетворенность работой системы
Электронная почта НК	1. Знание 2. Удовлетворенность услугой
Обслуживание в Налоговых органах	Удовлетворенность обслуживанием
Обслуживание в Едином окне	Удовлетворенность обслуживанием
Семинары НК	Удовлетворенность обслуживанием

Для оценки по каждому целевому рабочему процессу НК РТ, собрана информация в соответствии со следующей логической цепочкой – (см. Рисунок 1):

Рисунок 1. Логическая последовательность оценки целевых рабочих процессов НК РТ



Основным критерием отбора индикатора для оценки каждого рабочего процесса служила обязательность его применения налогоплательщиками. Например, в оценке веб-сайта НК РТ, все три индикатора (знание, пользование, удовлетворенность) являются важными, так как в идеале все налогоплательщики должны знать о существовании сайта НК РТ, пользоваться им и быть полностью удовлетворены его работой. Напротив, при оценке колл-центра принимается во внимание только два индикатора – известность и удовлетворенность, т.к. важно, чтобы все налогоплательщики знали о нём, а пользователи были удовлетворены, но не обязательно, чтобы все пользовались им. А в оценке обслуживания в налоговых органах выбран только индикатор «удовлетворенности», т.к. в этом случае принимать во внимание знание о его существовании и пользование услугой не являются критическими. Выбор индикаторов для оценки каждого рабочего процесса был проведен в соответствии с указанной логикой.

Расчет КПЭ каждой услуги осуществляется по формуле:

$$KPI_i = \frac{I+P+S}{n}, \%$$

где,

KPI_i – Ключевой показатель эффективности для i -ой услуги, %;

I – доля респондентов, информированных о существовании i -ой услуги, %;

P – доля респондентов, пользовавшихся i -ой услугой, %;

S – доля удовлетворенных респондентов i -ой услугой, %;

n – количество индикаторов.

Значение КПЭ может достигать от 0 до 100%. Если все респонденты знают о существовании определенной услуги, пользуются ею и удовлетворены её качеством в полном объеме, то значение КПЭ составит 100% и наоборот. Соответственно, чем выше этот показатель, тем лучше.

Применение указанного подхода позволило определить унифицированные индикаторы, позволившие сравнить: (1) КПЭ между рабочими процессами и (2) КПЭ в разные промежутки времени. В данном отчете приводятся результаты промежуточного исследования.

Методика оценки факторов, влияющих на добровольное исполнение налоговых требований

Для анализа и оценки результатов опроса по факторам, влияющим на добровольное исполнение налоговых требований, использован метод прямой бальной оценки, описанный ниже:

- 1) На первом этапе по результатам ФГД получен широкий спектр ответов. Полученные ответы ранжированы по важности и силе влияния (10-бальная шкала). Значимость фактора определена как произведение Важности и Силы влияния.
- 2) Итоговая оценка каждого фактора произведена по следующей формуле:

$$F_{\text{значимость фактора}} = X_{\text{важность фактора}} * Y_{\text{сила фактора}}$$

Интерпретация результатов приведена ниже в *Таблице 3*.

Таблица 3. Шкала интерпретации результатов бальной оценки

Значение итогового результата	Интерпретация
0	Фактор абсолютно незначим
До 33	Фактор имеет низкий уровень значимости
34-66	Фактор имеет средний уровень значимости
Выше 66	Фактор имеет высокий уровень значимости

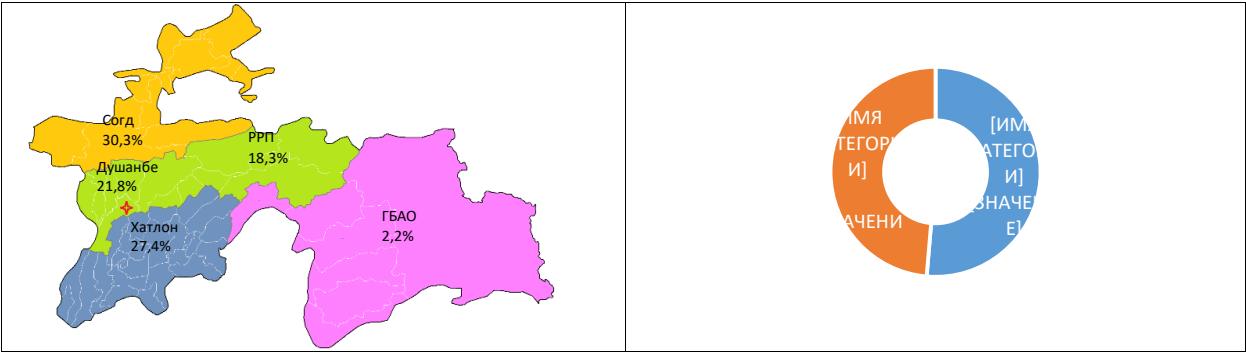
Полученные результаты позволили выявить наиболее значимые факторы, которые можно экстраполировать на всю генеральную совокупность (предпринимателей).

РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

2.1. Характеристика респондентов¹

Исследованием охвачено 518 респондентов. Наибольшее количество представляют Согдийскую и Хатлонскую области (30% и 27% соответственно). Душанбе - 22%, РРП – 18% и ГБАО – 2%. Отличие от количества респондентов, представляющих соответствующие регионы в ходе предыдущего этапа исследования не превышает один процент (Согдийская и Хатлонская области – 29% и 27%, Душанбе - 23%, РРП – 18% и ГБАО – 3% (Рисунок 2). Респонденты, проживающие в городе и сельской местности представлены в равных долях – 51% и 49% соответственно (Диаграмма 1).

Рисунок 2. Региональное распределение респондентов, n=518



Мужчины составили 72% респондентов, а женщины – 28%. Доля женщин была намеренно несколько увеличена по сравнению с предыдущим этапом исследования (23% женщин и 77% мужчин) по просьбе заказчика и с целью обеспечения лучшего понимания мнения женщин-налогоплательщиц касательно оценки работы системы налогообложения.

Руководителями большинства охваченных исследованием предприятий и организаций являются мужчины (79%). А доля предприятий и организаций, руководимых женщинами, составила 21% (Диаграмма 2).

Основное число респондентов представлено людьми среднего возраста, которые наиболее активны в предпринимательской деятельности: возраст половины участников опроса 36-55 лет. Однако исследованием также были охвачены люди более старшего возраста (старше 56 лет) и молодежь до 35 лет. Доля наиболее молодых респондентов (до 35 лет) выросла по сравнению с предыдущим опросом на 6%, составив 24% против 19% опрошенных в 2023 году (Диаграмма 3).

¹ Принимая во внимание, что для достижения цели и задач исследования необходима информация по всем каналам коммуникации, представляемым НК РТ и наиболее информативной группой респондентов являются представители юридических лиц, выборка исследования была построена на непропорциональной основе с увеличением доли юридических лиц. При анализе ответов применена процедура взвешивания, которая была направлена на корректировку диспропорции соотношения трёх групп респондентов: индивидуальных предпринимателей, фермеров и юридических лиц.

Диаграмма 2. Гендерное распределение респондентов и руководителей опрошенных предприятий и организаций, n=581

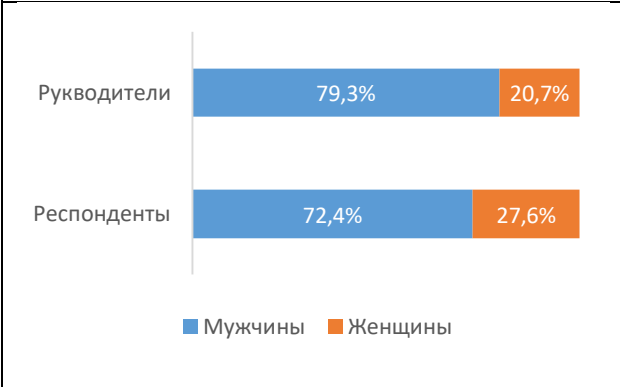
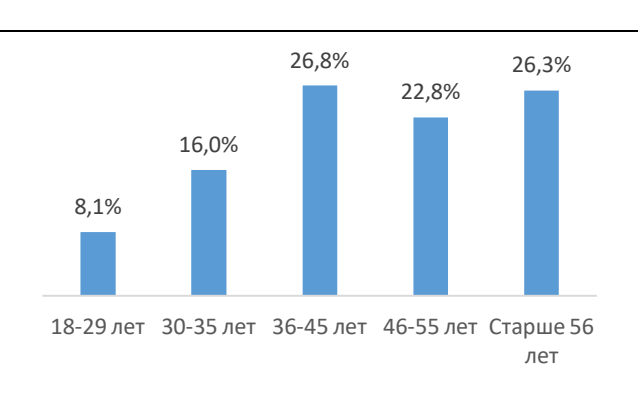


Диаграмма 3. Распределение респондентов по возрасту, n=518



Всего в исследовании приняли участие 55% руководителей, 41% бухгалтеров и 4% заместителей руководителей (Диаграмма 4). Среди опрошенных мужчин больше руководителей, а среди женщин чаще встречаются бухгалтеры (Диаграмма 5). Сходная ситуация наблюдалась и во время предыдущего этапа исследования, но на этот раз доля женщин, занимающих руководящие посты, составляет 40% от общего числа опрошенных женщин, в то время как в 2023 году этот показатель составлял только 10%.

Диаграмма 4. Распределение респондентов по должности в предприятии, n=518

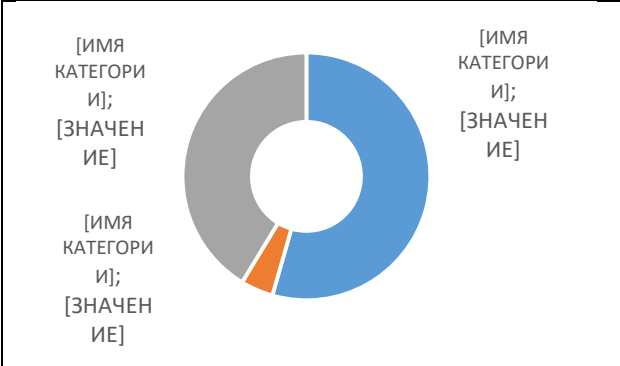
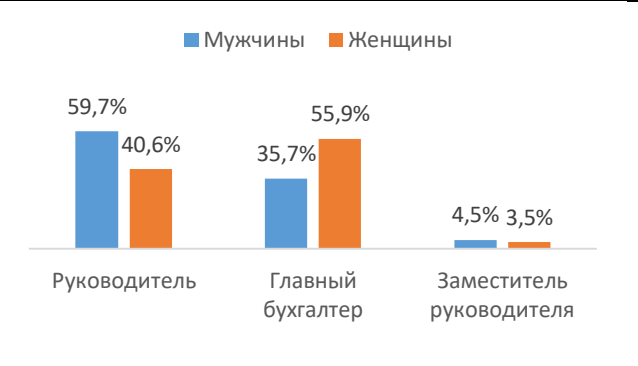


Диаграмма 5. Распределение респондентов по должности в предприятии и полу, n=518



2.2. Характеристика предприятий респондентов

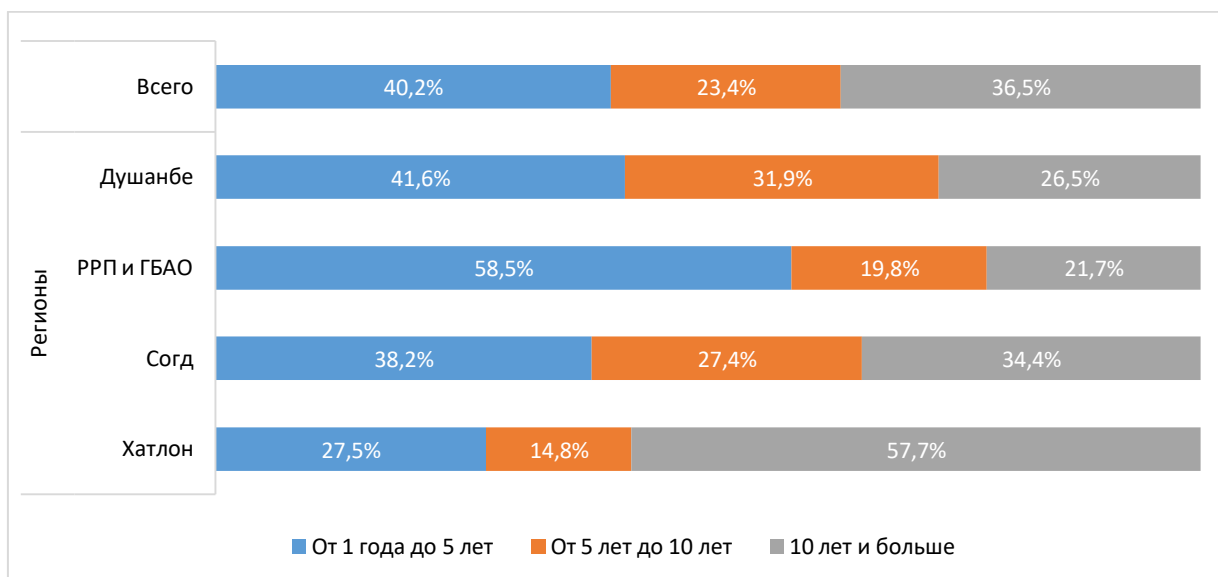
Практически все охваченные предприятия начали свою деятельность в год официальной регистрации. Из их числа начали деятельность в период с 2011 по 2023 годы – 80%; за 2001-2010 годы – 16%; за 1991-2000 годы – 4% (Диаграмма 6).

Диаграмма 6. Год регистрации и начала деятельности предприятий, n=518



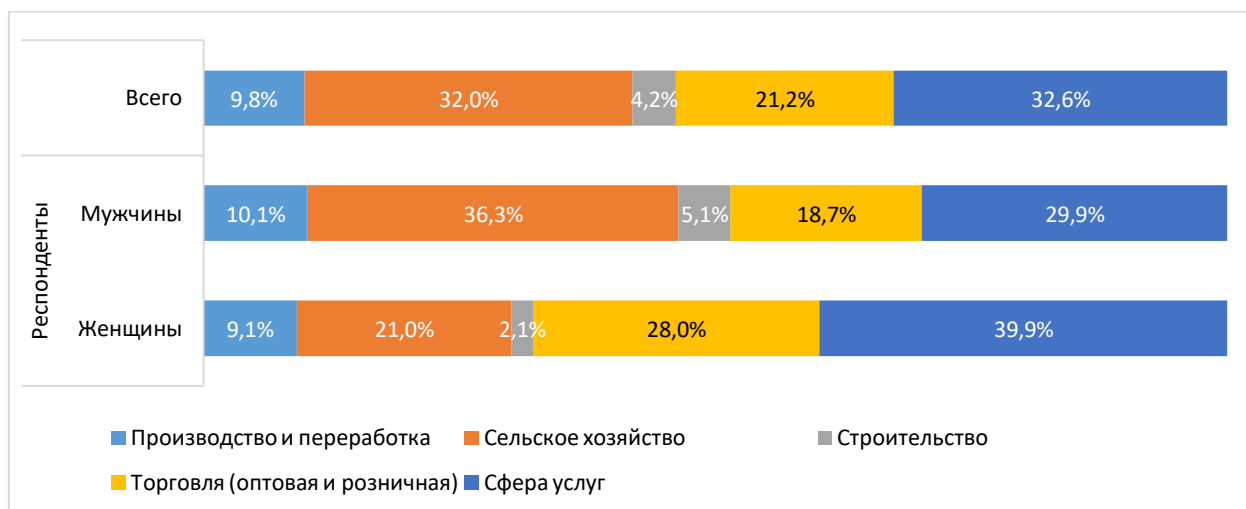
Большинство (40%) опрошенных предпринимателей работают менее 5 лет, а наименьшая доля (23%) – от 5 до 10 лет. Предприятия с продолжительностью деятельности более 10 лет составляют 37% от общего числа. Эти данные подтверждают выводы предыдущего этапа исследования о наметившейся положительной динамике создания новых предприятий. И если тогда лидером по доле предприятий, созданных в течение последних 5 лет, стала Согдийская область, то на данном этапе вперед вырвались РПП и ГБАО (Диаграмма 7).

Диаграмма 7. Продолжительность деятельности предприятий на уровне страны и по регионам, n=518



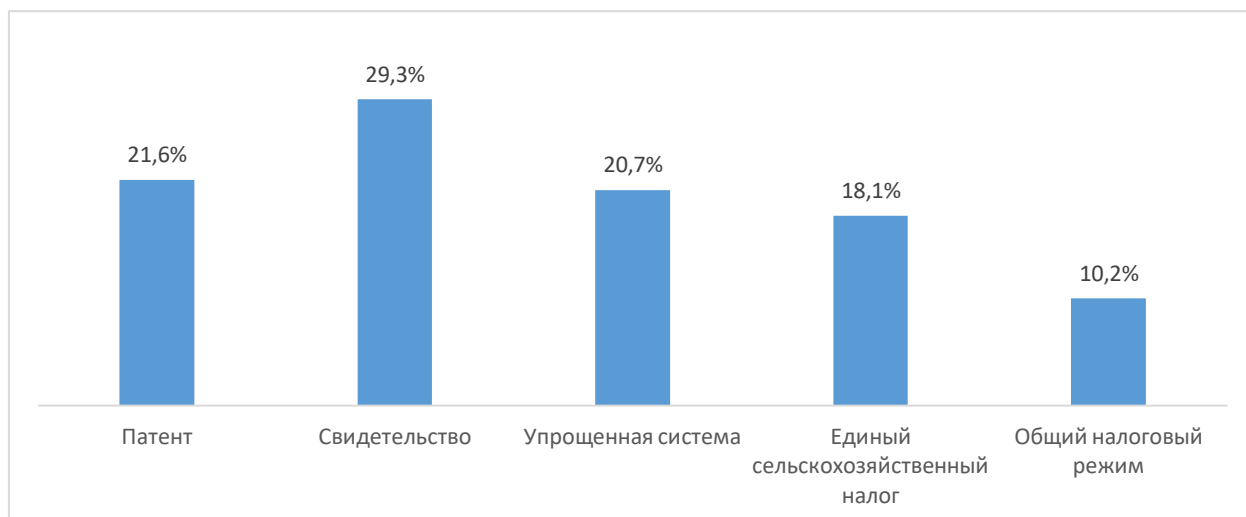
Наиболее представленными секторами по сфере деятельности среди опрошенных предприятий являются сфера услуг – 33% и сельское хозяйство – 32%. Примечательно, что на предыдущем этапе исследования доля сельскохозяйственных предприятий составляла половину от всех опрошенных, а сфера услуг едва превышала 16%. Наименее представленной сферой деятельности являются строительство и производство, как и на предыдущем этапе (Диаграмма 8).

Диаграмма 8. Сфера деятельности предприятий на уровне страны и гендерному признаку респондентов, n=518



Больше всего опрошенных предпринимателей осуществляют свою деятельность на основании свидетельства (29%). Почти равные доли работают на основании патента (22%) или применяют упрощенный режим налогообложения (21%). Налогообложением для сельскохозяйственных производителей пользуются 18% респондентов, а работают в рамках общего налогового режима 10%. (Диаграмма 9). Эти характеристики существенно отличаются от ситуации, зафиксированной в ходе предыдущего этапа исследования: в 2023 году с большим отрывом лидировали система налогообложения на основе свидетельства (42%) и Единый сельскохозяйственный налог (30%).

Диаграмма 9. Характеристика предприятий по режиму налогообложения, n=518



2.3. Оценка респондентами услуг налоговых органов

В данном разделе представлен анализ оценки респондентами различных услуг НК РТ по трём основным индикаторам:

1. Осведомлённость об услуге НК РТ;
2. Использование услуги;
3. Удовлетворенность услугой.

Кроме того, на основе результатов по указанным индикаторам рассчитан Ключевой показатель эффективности (КПЭ) для каждой услуги. Результаты расчёта КПЭ по услугам приведены в [Главе 2.6. «Расчёт ключевых показателей эффективности КПЭ»](#).

Каждый из индикаторов рассматривался по разным характеристикам респондентов и их предприятий, таким как:

- организационно-правовая форма регистрации предприятия (ОПФ);
- пол и возраст респондента;
- месторасположение предприятия по региону и типу местности.

Кроме того, были проанализированы и выявлены следующие аспекты:

- причины, по которым респонденты не пользуются определенными услугами;
- цели использования респондентами услуг;
- длительность процесса получения услуг;
- степень полноты решения/ответа, полученного по обращению за услугой;
- комментарии и предложения респондентов по улучшению услуг.

Данный подход позволяет определить потенциальные проблемы и разработать рекомендации по повышению качества услуг.

2.3.1. Контакт-центр

НК РТ, в целях улучшения качества обслуживания и предоставления услуг гражданам и налогоплательщикам, используя опыт других развитых стран, ввел работу Контакт-центр.

Эта услуга является важной в вопросах своевременного, доступного и бесконтактного информирования налогоплательщиков по вопросам уплаты налогов и других налоговых вопросов.

Согласно результатам опроса, 70% от всех респондентов заявили, что знают о Контакт-центре НК РТ. Это на 11% больше показателя осведомленности о работе Контакт-центра, зафиксированного в ходе предыдущего этапа исследования. При этом показатели пропорционально выросли у всех предприятий, независимо от их организационно-правовой формы.

Наибольшая осведомленность о Контакт-центре наблюдается среди более молодых респондентов (до 35 лет) как в 2023 году, так и на текущем этапе исследования. Однако неплохую динамику в освоении этой услуги показывают и лица старшего возраста (старше 55 лет).

В 2023 году Контакт-центр лучше всего знали в Душанбе, однако там этот показатель остался неизменным и в настоящее время, тогда как в остальных регионах отмечается его существенное повышение, особенно в Хатлонской области, где уровень осведомленности о Контакт-центре достиг 82% (*Диаграмма 10*).

Из числа респондентов, осведомленных о существовании Контакт-центра, обращались туда 37%, что демонстрирует снижение интереса к этому виду услуг по сравнению с 2023 годом (тогда этот показатель составлял 44%). При этом существенно выросла доля индивидуальных предпринимателей, звонивших в Контакт-центр. Самым активным регионом по использованию этой услуги остался Душанбе, где показатель увеличился почти на 10% (*Диаграмма 11*).

Диаграмма 10. Осведомленность о существовании Контакт-центра НК РТ

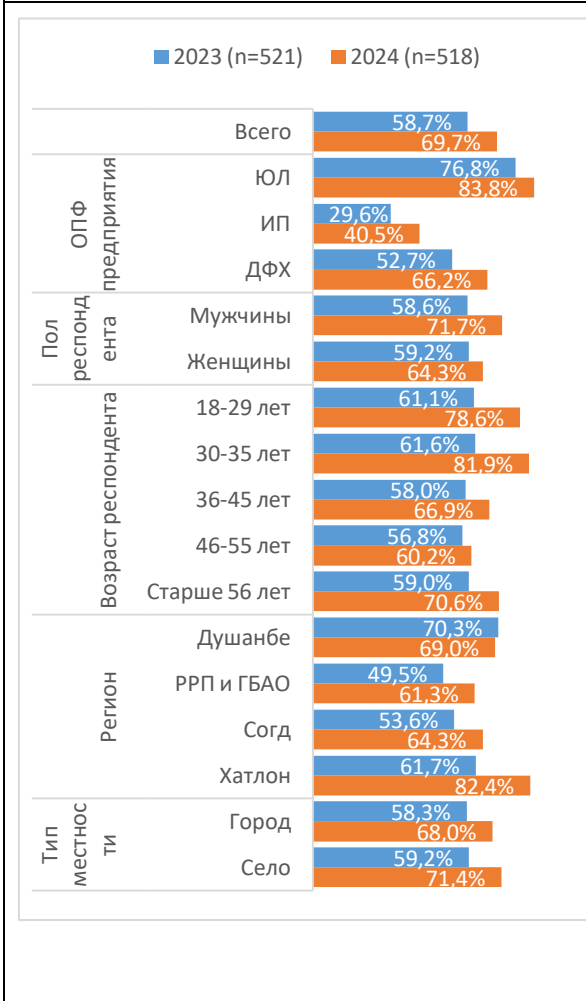
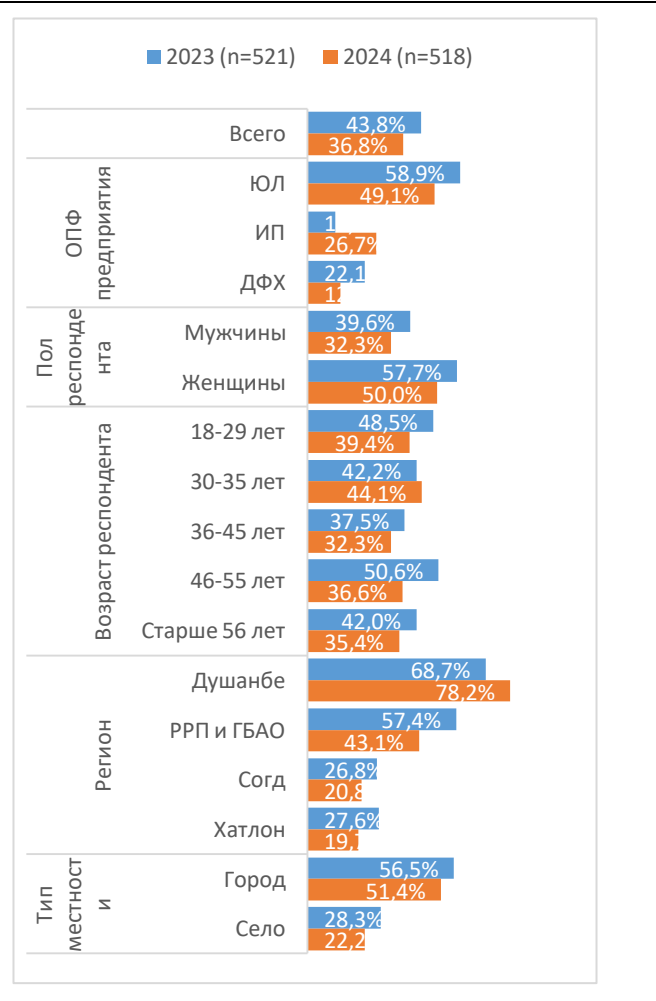


Диаграмма 11. Пользование Контакт-центром НК РТ, в % от числа знающих

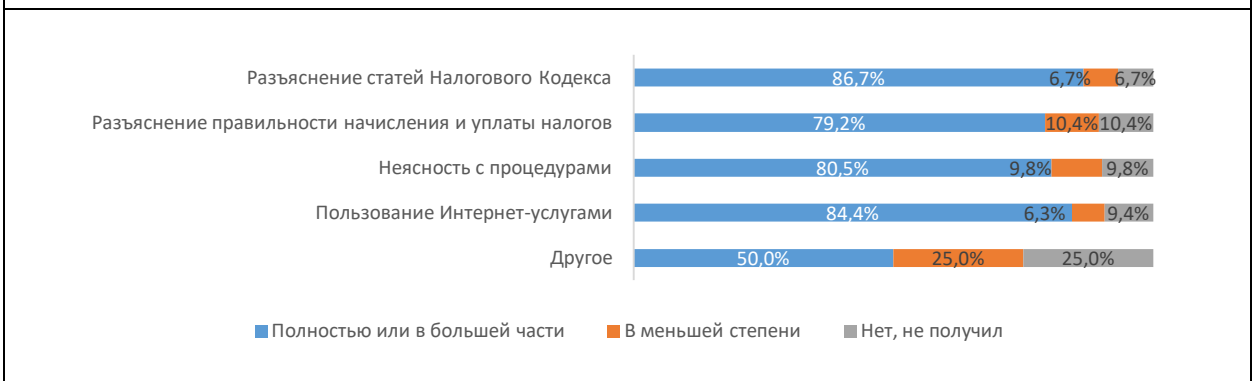


Респонденты обращались в Контакт-центр по разным налоговым вопросам. Основными причинами обращений стала необходимость консультаций по правилам начисления и уплаты налогов (36%) или по процедурным вопросам (31%). Интересно, что в ходе предыдущего опроса подавляющее большинство респондентов обращались в Контакт-центр за разъяснением статей Налогового Кодекса. На данном этапе таких запросов всего 11% от общего количества обратившихся, что говорит о том, что общие положения реформы уже не вызывают вопросов. Стоит также обратить внимание на возросший интерес к использованию Интернет-услуг: доля запросов на эту тему возросла более чем на 14%. (Диаграмма 12). Большинство респондентов в целом остались удовлетворены качеством и полнотой ответов, полученных при обращении в Контакт-центр. Однако следует отметить, что наибольшее количество неудовлетворенных отзывов получено именно относительно тематики, наиболее интересующей налогоплательщиков на данном этапе: правила начисления и уплаты налогов и процедурные вопросы (Диаграмма 13).

Диаграмма 12. Цели обращения в Контакт-центр, вопрос с множественным ответом

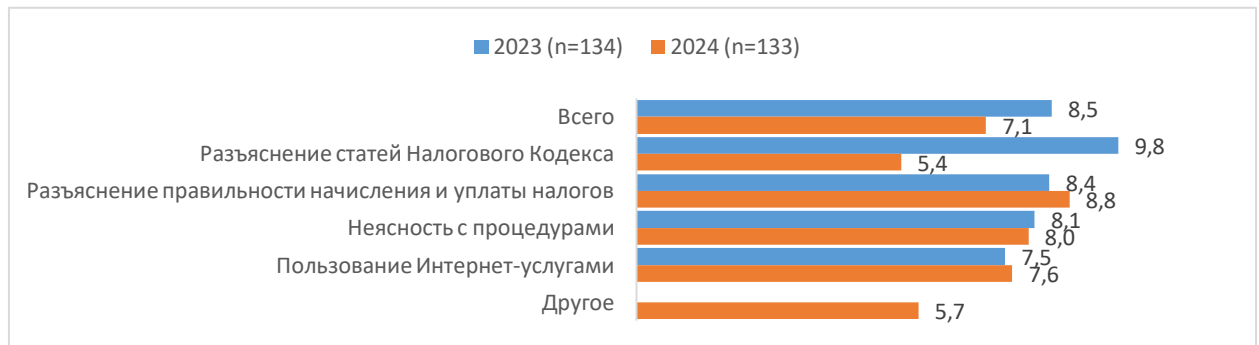


Диаграмма 13. Получение полного и исчерпывающего ответа на вопрос



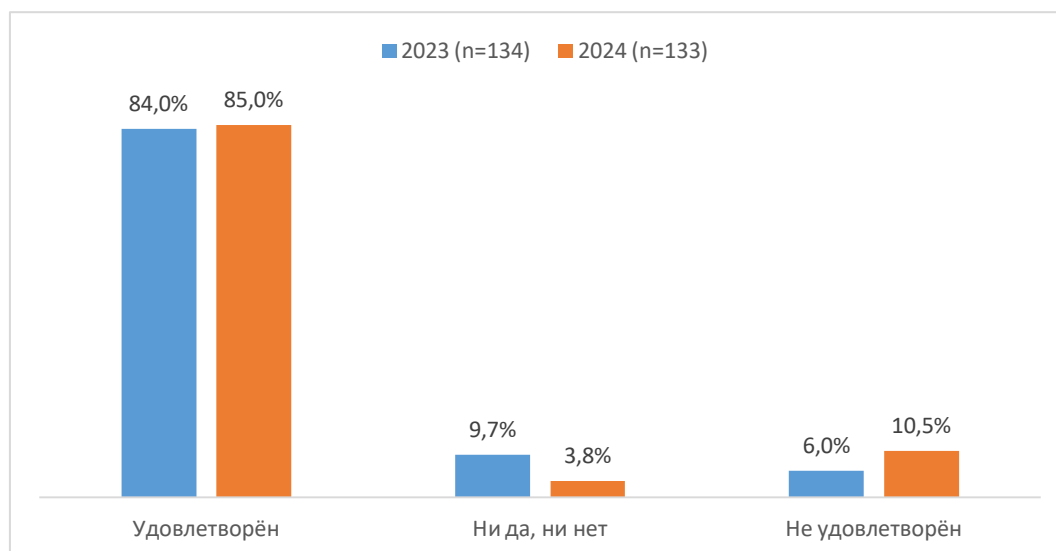
Согласно результатам исследования, средняя продолжительность процесса получения ответа от Контакт-центра снизилась почти на полторы минуты и теперь занимает чуть более 7 минут. Самые долгие ответы фиксируются относительно вопросов начисления и уплаты налогов и разъяснения процедур. Самые быстрые – по разъяснению статей Налогового Кодекса (Диаграмма 14).

Диаграмма 14. Средняя длительность звонков в целом и по тематикам



85% пользователей выразили свою удовлетворённость обслуживанием в Контакт-центре. 4% не смогли определиться со своим отношением к обслуживанию, а 11% выразили недовольство (Диаграмма 15). Необходимо отметить, что доля недовольных обслуживанием выросла на четыре с половиной процента по сравнению с предыдущим опросом.

Диаграмма 15. Общая оценка удовлетворенности Контакт-центром



Участники ФГД поделились своим опытом общения с Контакт-центром. Почти все участники подтвердили, что с Контакт-центром связаться легко – операторы отвечают быстро, разговаривают вежливо. Случаи, когда в Контакт-центре не ответили на звонок крайне редки. Однако, практическую пользу от обращения в Контакт-центр участники оценили не так однозначно. В основном компетентность сотрудников оценивается невысоко, чаще всего вопросы переадресовываются в другие инстанции.

Выводы:

- ✓ Большинство респондентов знают о Контакт-центре НК РТ. Наиболее информированными являются юридические лица, молодые люди (до 35 лет), а также респонденты из Душанбе;
- ✓ Осведомленность о Контакт-центре НК РТ возросла по сравнению с предыдущим этапом исследования. Заметна положительная динамика среди респондентов старшего возраста;
- ✓ Из тех, кто знает о Контакт-центре, только чуть более трети обращались туда за помощью. Самые частые вопросы касались правил начисления и уплаты налогов и процедурных вопросов;
- ✓ Посещаемость Контакт-центра снизилась по сравнению с результатами опроса 2023 года. При этом существенно вырос интерес к правилам начисления и уплаты налогов, процедурным вопросам и возможностям пользования интернет-услугами;
- ✓ Большинство пользователей Контакт-центра остались довольны обслуживанием и получили полноценные ответы на свои вопросы;
- ✓ В ФГД некоторые участники низко оценили практическую пользу от обращения в Контакт-центр;

- ✓ Среднее время получения ответа составило чуть больше семи минут. Самые длительные консультации касались наиболее популярных вопросов: разъяснение правильности начисления налогов, процедурных вопросов и порядка пользования интернет-услугами.

Рекомендации:

1. Продолжить информирование налогоплательщиков о существовании, возможностях и преимуществах обращения через Контакт-центр, особенно обращая внимание на индивидуальных предпринимателей, фермерских хозяйств, а также предпринимателей из Согдийской области, РРП и ГБАО;
2. Обратить внимание на подготовку сотрудников Контакт-центра, в особенности по вопросам правил начисления и уплаты налогов и процедур.

2.3.2. Веб-сайт

В рамках данного исследования также проводилась оценка Веб-сайта НК РТ – www.andoz.tj. Основными целями данного ресурса являются улучшение коммуникации НК РТ с налогоплательщиками, повышение их информированности и повышение качества обслуживания через электронные сервисы. Функционирование веб-сайта обеспечивает доступ к информации с возможностью загрузки необходимых данных, использование системы налогового декларирования, а также выставление счетов.

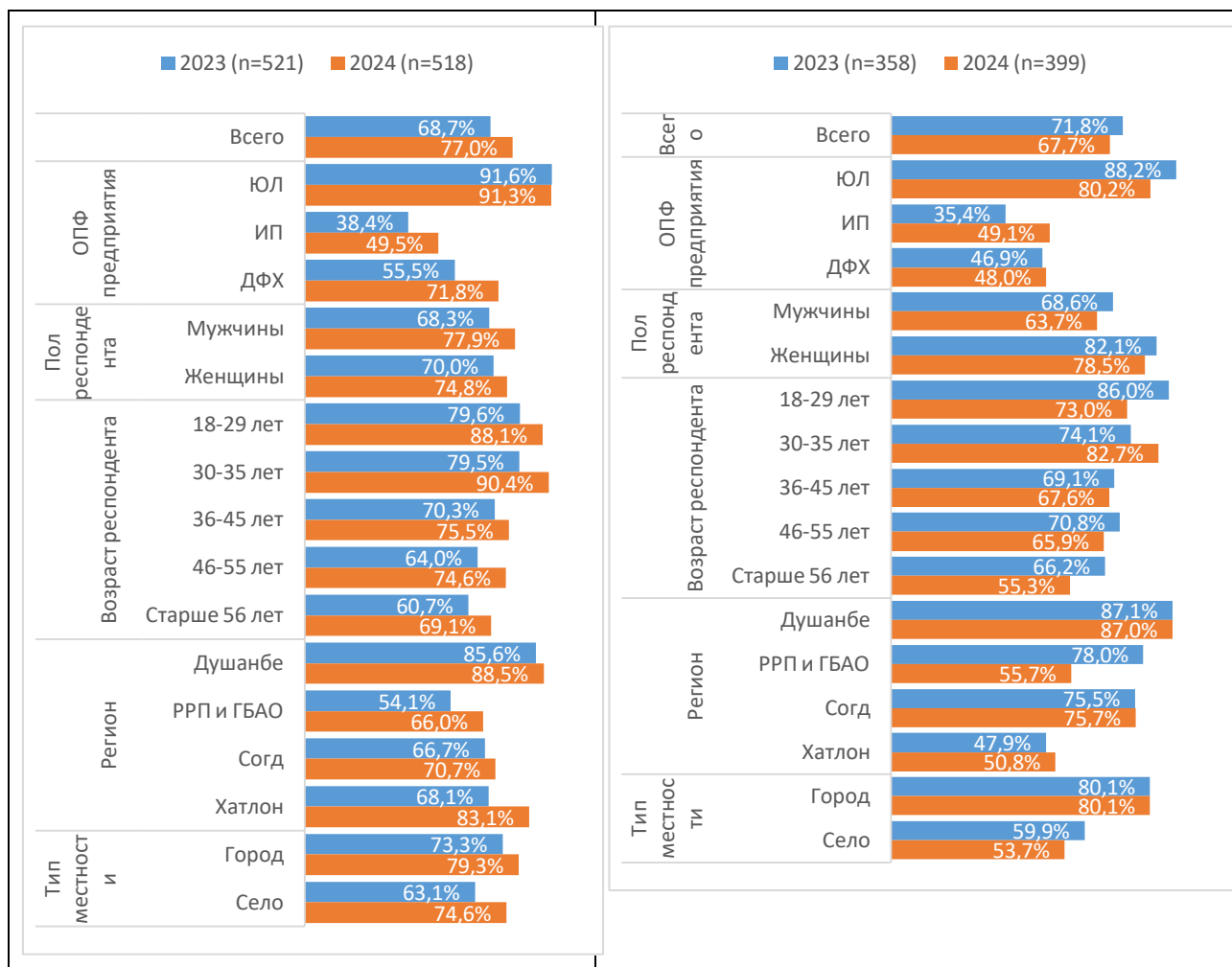
От общего числа опрошенных респондентов о существовании Веб-сайта знают 77%. Наиболее высокий уровень информированности отмечен среди юридических лиц, молодых респондентов, а также предпринимателей, осуществляющих свою деятельность в Душанбе и в Хатлонской области (*Диаграмма 16*).

Из числа информированных о сайте пользователями являются 68%. Наиболее активными являются юридические лица, женщины, респонденты молодого возраста, а также предприниматели из Душанбе и из Согдийской области (*Диаграмма 17*).

По сравнению с предыдущим этапом исследования, осведомленность о веб-сайте НК РТ возросла (77% против 69%), чего нельзя сказать о количестве респондентов, пользующихся этим ресурсом: только 68% опрошенных заходят на сайт (в 2023 году этот показатель был немного выше 71%). Традиционно больше всего тех, кто знает о сайте, как и непосредственных пользователей зафиксировано в Душанбе, возраст наиболее активных пользователей – до 35 лет, представители старшего возраста реже пользуются данным сервисом.

Диаграмма 16. Осведомленность о существовании Веб-сайта

Диаграмма 17. Пользование Веб-сайтом НК РТ, в % от числа знающих



Основной причиной, по которой респонденты не пользуются сайтом, является отсутствие необходимости в этом сервисе, причем доля таких ответов возросла с 51% до 62% по отношению к результатам предыдущего опроса. Среди выявленных причин также высока доля технических трудностей: отсутствие интернета – 26%, неопытность в использовании интернетом – 20%, неумение пользоваться необходимыми устройствами – 19%, отсутствие необходимых устройств – 15% (Диаграмма 18).

Диаграмма 18. Причины непосещения Веб-сайта НК, n=129



Основной целью посещения веб-сайта НК РТ является заполнение и подача электронных форм. Этот показатель лидировал и в ходе предыдущего опроса, однако сейчас он значительно вырос в процентном отношении: 51% против 38% в 2023 году. При этом

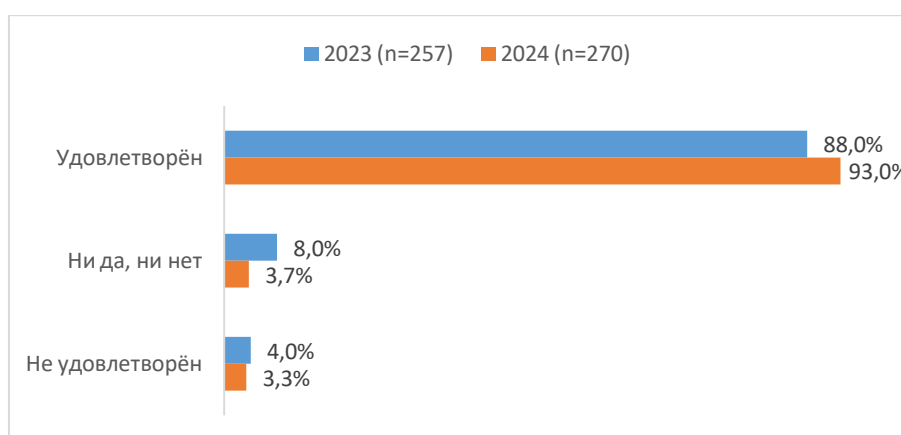
большинство респондентов, использующих веб-сайт для заполнения и подачи электронных форм, являются юридическими лицами. Также многих респондентов интересует изучение деятельности Налогового комитета (46%) и получение информации по законодательству и регулирующим документам (39%) (Диаграмма 19).

Диаграмма 19. Цели посещения веб-сайт НК РТ



Подавляющее большинство пользователей выразили свою удовлетворённость Веб-сайтом НК РТ. Их доля составила 93%, что на 5% превышает показатель 2023 года (88%). Не смогли определиться со своим отношением к сайту 4%, а оставшиеся 3% выразили неудовлетворенность (Диаграмма 20).

Диаграмма 20. Общая оценка удовлетворенности Веб-сайтом



Участники ФГД поделились своим опытом использования веб-сайта. Многие используют веб-сайт как справочный и информационный ресурс, регулярно просматривая новости и объявления. Были также отмечены возможности использования веб-сайта для получения

ответов на конкретные вопросы. В этом случае эффективность сайта была оценена по-разному: некоторые участники не получили ответы на свои вопросы, но большинство отмечает оперативность и своевременность ответов.

Выводы:

- ✓ Большинство респондентов знают о сайте НК РТ. При этом наиболее информированными являются юридические лица, молодые респонденты, а также предприниматели, осуществляющие свою деятельность в Душанбе и в Хатлонской области;
- ✓ Из числа информированных о сайте пользователями являются 68%. Наиболее активными являются ЮЛ, женщины, респонденты молодого возраста, а также предприниматели из Душанбе и из Согдийской области;
- ✓ По сравнению с предыдущим этапом исследования, осведомленность о веб-сайте НК РТ возросла, однако посещаемость уменьшилась;
- ✓ Женщины чаще пользуются сайтом НК РТ, вероятной причиной этого может являться то, что женщины чаще работают бухгалтерами, чем мужчины.
- ✓ Более половины респондентов не используют сайт из-за отсутствия необходимости, а также из-за отсутствия удаленного доступа и неопытности при пользовании интернетом;
- ✓ Более половины пользователей сайта используют его для заполнения электронных форм. Этот показатель вырос по сравнению с результатами опроса 2023 года.

Рекомендации:

1. Продолжить информирование налогоплательщиков о существовании и возможностях Веб-сайта НК РТ, особенно обратить внимание на индивидуальных предпринимателей и лиц старшего возраста;
2. Организовывать обучающие семинары по основам пользования интернетом с акцентом на использовании Веб-сайта НК РТ.

2.3.3. Личный кабинет налогоплательщика

С 1 июня 2019 года Налоговый комитет Республики Таджикистан внедрил инновационную услугу для налогоплательщиков – Личный кабинет налогоплательщика (ЛКН), доступный на официальном веб-сайте НК РТ – www.andoz.tj. ЛКН обеспечивает налогоплательщикам широкий спектр возможностей для удаленного взаимодействия с налоговыми органами, в том числе:

- заполнение и отправка налоговых деклараций;
- выставление и получение счетов, включая счёт-фактуры НДС;
- предоставление информации о доходах, налоговых вычетах и льготах;
- отслеживание текущего состояния задолженности перед налоговыми органами и просмотр истории налоговых платежей;
- возможность обмена сообщениями с налоговыми органами, включая уточнение информации, а также подачу жалобы;

- получение уведомлений о предстоящих сроках уплаты налогов, изменениях в законодательстве и возможных ошибках в предоставленных данных.

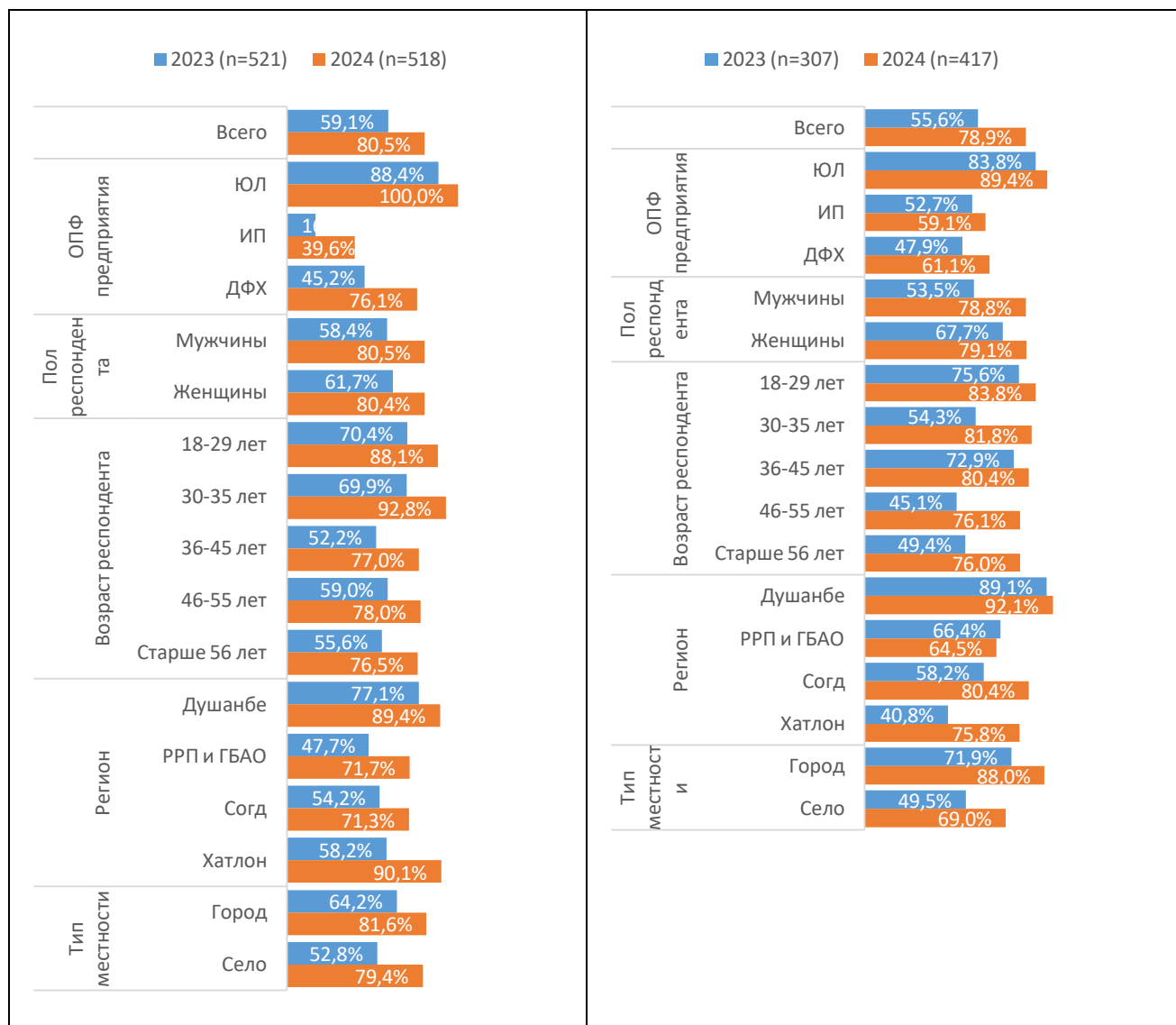
ЛКН предоставляет удобные инструменты для контроля за налоговыми обязательствами и облегчает взаимодействие с налоговыми органами, обеспечивая эффективное управление налоговыми процессами.

Согласно результатам исследования, 81% респондентов осведомлены о существовании услуги ЛКН, при этом 79% из них пользуются этим сервисом. Сравнение этих показателей с результатами опроса 2023 года показывают, что Личный кабинет пользуется большим спросом и его популярность только растет: во время предыдущего опроса было зафиксировано всего 59% осведомленных об услуге и 56% пользователей, что дает рост на 22% и 23% соответственно.

Большую осведомленность об этой услуге проявляют юридические лица, о ней знают все (100%) представителей этих предприятий, а почти 90% из них активно пользуются Личным кабинетом. Хорошо знают об ЛКН молодые респонденты, а также представители города Душанбе и городских местностей РТ. Среди возрастных групп наибольшую активность в использовании этой услуги проявляют молодые люди, что было характерно и для предыдущего этапа исследования. Наиболее широкую известность ЛКН имеет в Душанбе и Хатлонской области (89% и 90%). Однако, если в Душанбе большинство опрошенных не только знают о Личном кабинете, но и пользуются им (92%), в Хатлонской области пользователями являются только 76% из осведомленных об этой услуге (*Диаграммы 21 и 22*).

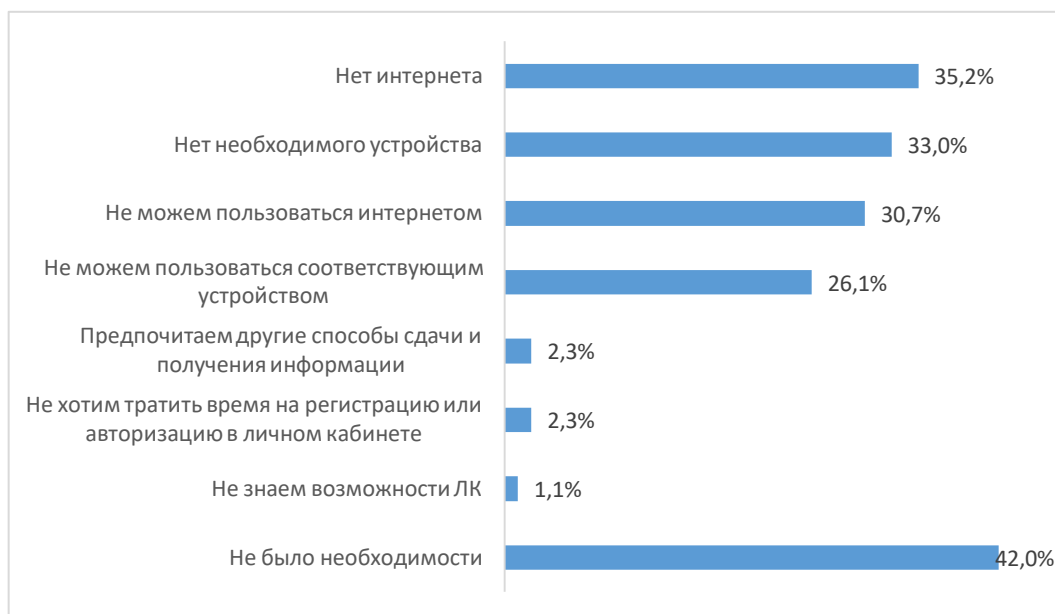
Диаграмма 21. Осведомленность о существовании Личного кабинета налогоплательщика НК РТ

Диаграмма 22. Пользование Личным кабинетом налогоплательщика НК РТ



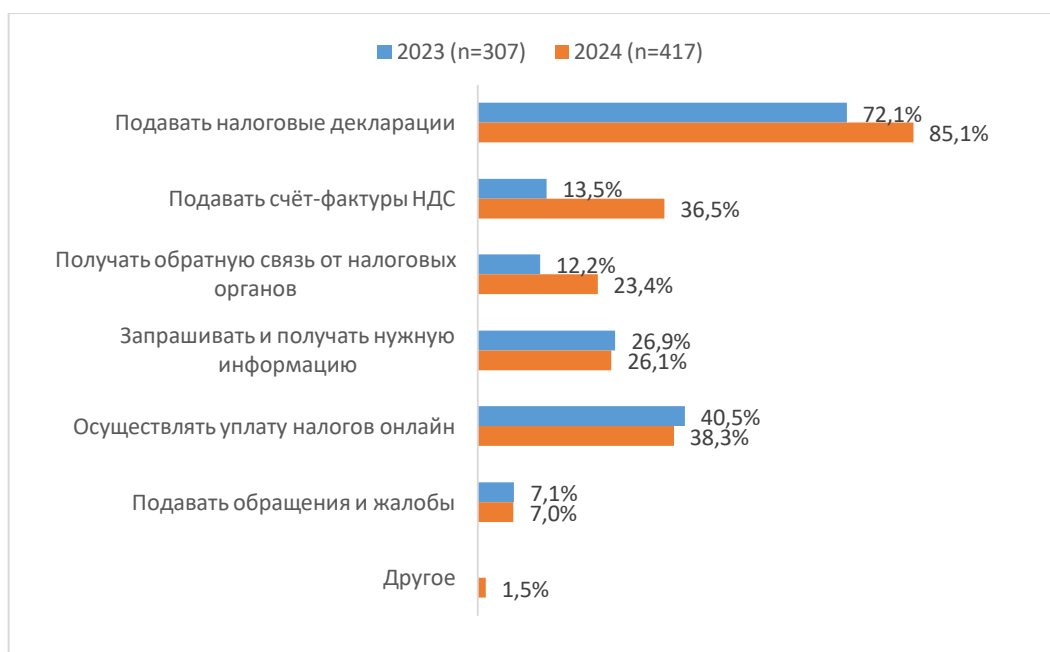
Основной причиной, по которой респонденты не пользуются сервисом ЛКН, является отсутствие необходимости в нем. Однако существенное число респондентов указали причины, связанные с недоступностью интернета (35%) или соответствующего устройства (33%), неопытностью в использовании интернета (31%) или в обращении с соответствующими устройствами (26%) (Диаграмма 23). Следует отметить, что в ходе предыдущего опроса респонденты также указывали трудности технического характера в качестве причин, по которым они не пользуются ЛКН, причем доля таких ответов составляла большинство.

Диаграмма 23. Причины, по которым респонденты не используют ЛКН, n=88



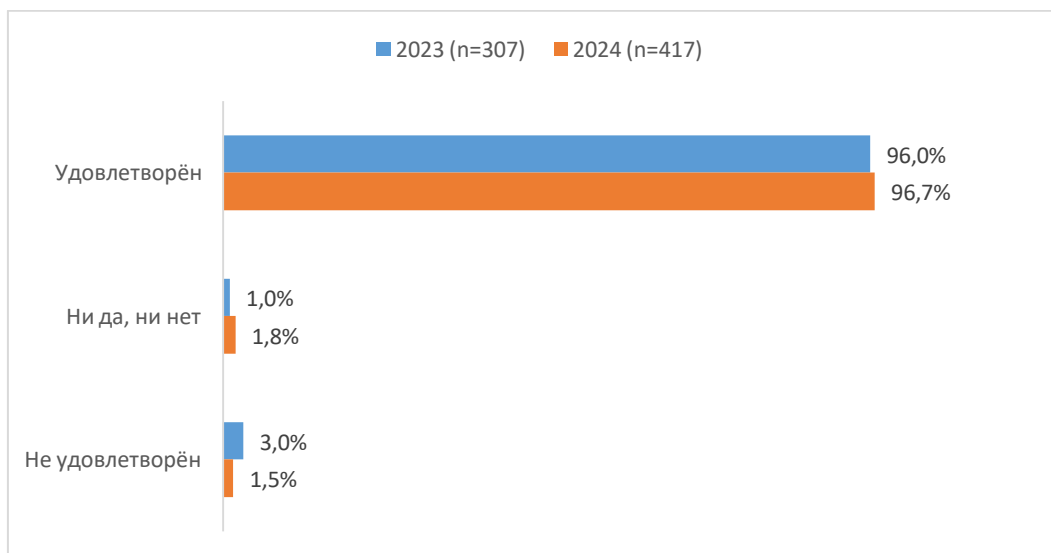
ЛКН используют в первую очередь для подачи электронных налоговых деклараций – 85% респондентов, что на 13% больше, чем в 2023 году (преимущественно такой рост обеспечила доля юридических лиц, использующих этот сервис), а также для онлайн-оплаты налогов – 38%. Эти же причины лидировали и по результатам предыдущего опроса – 72% и 41% соответственно. Также зафиксирован и рост обращений для получения обратной связи от налоговых органов: если в 2023 году их доля составляла 12%, то в ходе настоящего опроса 23% респондентов указали эту причину (Диаграмма 24).

Диаграмма 24. Причины, по которым респонденты используют ЛКН



Подавляющее большинство пользователей ЛКН выразили свою удовлетворенность данным сервисом (97%). По два процента респондентов высказали неудовлетворенность сервисом и оценили его нейтрально. Схожие данные были получены и в ходе опроса 2023 года (Диаграмма 25).

Диаграмма 25. Оценка общей удовлетворённости ЛКН



Выводы:

- ✓ Подавляющее большинство респондентов осведомлены о существовании услуги ЛКН, при этом 79% из них пользуются этим сервисом. Все юридические лица знают об этой услуге и почти 90% используют Личный кабинет. Также высокую осведомленность об этой услуге проявляют молодые респонденты и представители города Душанбе;
- ✓ Личный кабинет пользуется большим спросом и его популярность возросла по отношению к результатам предыдущего опроса.
- ✓ Женщины чаще пользуются данной услугой по сравнению с мужчинами, вероятной причиной этого может являться то, что женщины чаще работают бухгалтерами, чем мужчины;
- ✓ Основной причиной, по которой респонденты не пользуются сервисом ЛКН, является отсутствие необходимости в нем. Однако существенное число респондентов указали причины, связанные с недоступностью интернета или соответствующего устройства, а также неопытностью в использовании интернета или в обращении с соответствующими устройствами;
- ✓ ЛКН используют в первую очередь для подачи электронных налоговых деклараций.

Рекомендации:

-
1. Продолжить информирование налогоплательщиков о существовании, возможностях и преимуществах ЛКН. Особое внимание уделить индивидуальным предпринимателям и декханским хозяйствам;
 2. Организовывать обучающие семинары по основам пользования интернетом с акцентом на использовании Личного кабинета НК РТ.

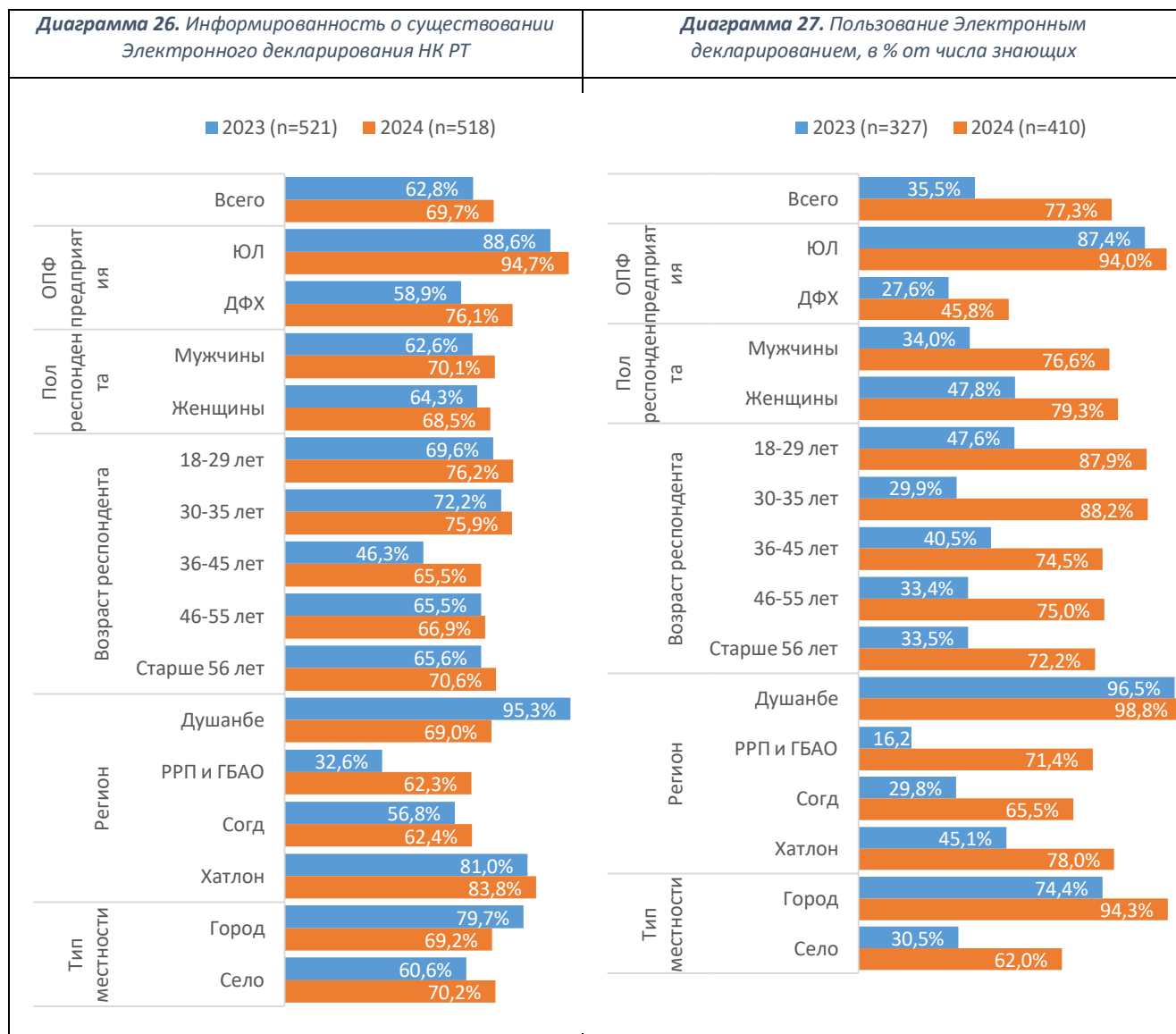
2.3.4. Электронное декларирование

Сдача налоговой отчетности является обязанностью налогоплательщика. В целях своевременного выполнения налогоплательщиками своих обязанностей на Веб-сайте НК РТ посредством ЛКН предоставлена возможность осуществлять указанные процедуры в электронном формате, а также просматривать статус приема отчётов. В целом это упрощает процедуры, обеспечивая доступность и сокращение времени. В данном разделе представлены результаты по уровню информированности, пользования и удовлетворённости системой электронного декларирования.

О возможности электронного декларирования осведомлены 70% опрошенных. Этот показатель увеличился по сравнению с результатами 2023 года, когда о сервисе знали 63%. Однако по-настоящему серьезный прогресс наблюдается в использовании электронного декларирования: доля респондентов-пользователей возросла более чем в два раза по отношению к результатам 2023 года, с 36% до 77%.

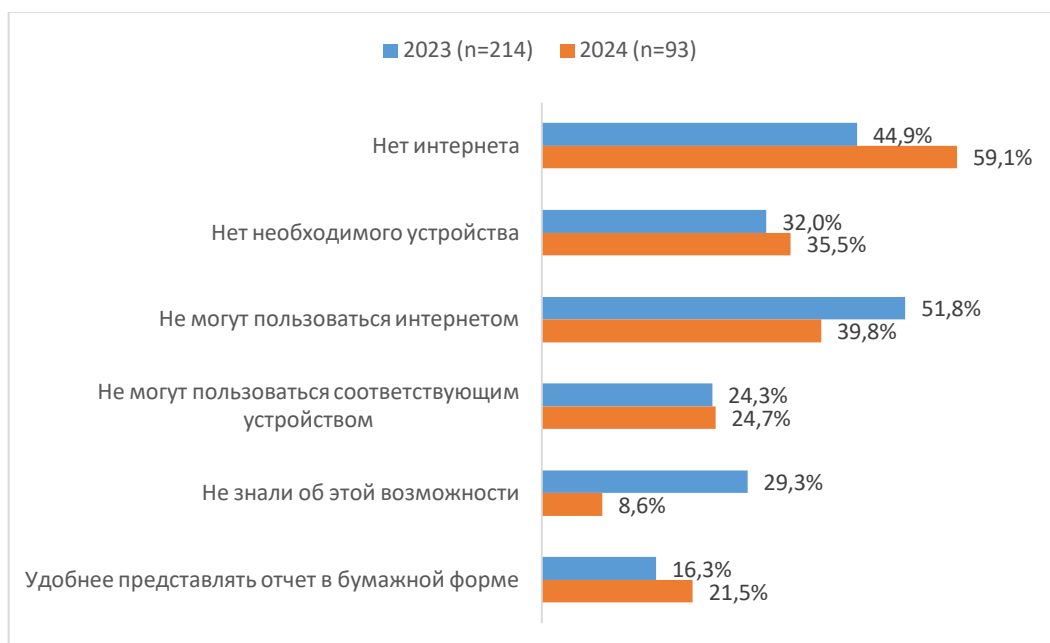
Наиболее информированными являются юридические лица, поскольку они являются первичными пользователями данной системы, однако и доля декханских хозяйств, осведомленных об этой возможности, существенно возросла, с 59% до 76%. Эта же тенденция прослеживается при пользовании системой: наиболее активны в этом отношении юридические лица, но доля фермеров увеличивается (с 28% до 46%).

Уже традиционно высок уровень осведомленности среди молодежи, а процентное отношение пользователей молодого возраста увеличилось вдвое по сравнению с итогами предыдущего этапа исследования, при том, что рост этого показателя характерен для всех возрастных категорий. Среди регионов, как и в 2023 году лидирует Душанбе. (Диаграмма 26 и 27).



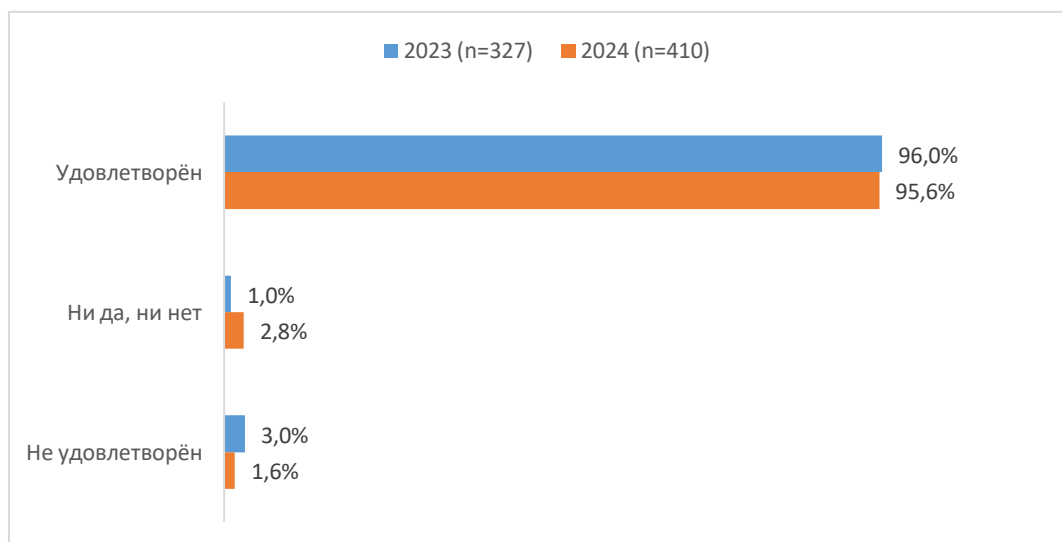
Среди основных причин, по которым респонденты не прибегают к использованию электронного декларирования, почти 60% опрошенных указали отсутствие доступа к интернету. Еще 40% не умеют пользоваться интернетом, а 36% не имеют необходимого оборудования (Диаграмма 28).

Диаграмма 28. Причины, по которым, респонденты не используют Электронное декларирование



Большинство пользователей выразили удовлетворенность электронным декларированием (96%). Только полтора процента выразили неудовлетворенность, 3% респондентов затруднились предоставить ответ. Схожие данные были получены и в ходе опроса 2023 года (Диаграмма 29).

Диаграмма 29. Общая оценка удовлетворенности системой Электронного декларирования



Участники ФГД высоко оценили электронное декларирование за его быстроту, простоту и удобство по сравнению с традиционным личным посещением, отмечая, что оно значительно упрощает процесс представления отчетности.

Выводы:

- ✓ 70% респондентов осведомлены о возможности электронного декларирования, из них 77% пользуются услугой. Наиболее информированными являются юридические лица, доля декханских хозяйств, осведомленных о возможностях электронного декларирования, возросла по сравнению с 2023 годом;
- ✓ Доля респондентов-пользователей возросла более чем в два раза по отношению к результатам 2023 года. Особенно заметна положительная динамика у фермерских хозяйств.
- ✓ Главной причиной, мешающей использовать электронное декларирование является отсутствие интернета, а также неопытность в обращении с ним. Эти же причины являлись наиболее распространенными и в 2023 году.
- ✓ Абсолютное большинство пользователей удовлетворены системой электронного декларирования.

Рекомендации:

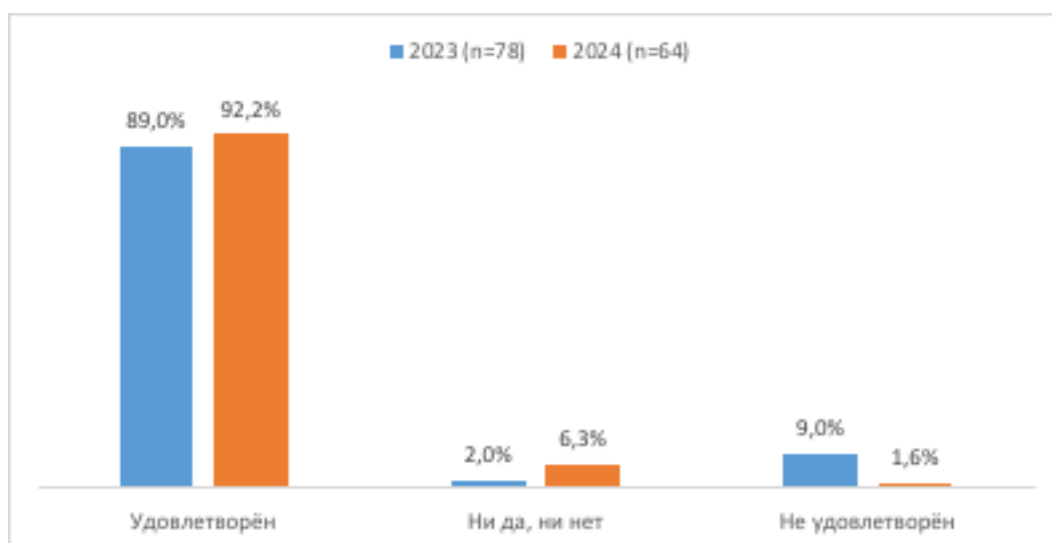
1. Организовывать обучающие семинары по основам пользования интернетом с акцентом на использовании электронного декларирования.

2.3.5. Электронные счета-фактуры НДС

На веб-сайте НК РТ предприниматели имеют возможность осуществлять выставление и получение электронных счетов-фактур НДС. Использование данного сервиса существенно сокращает временные затраты и обеспечивает своевременное осуществление начислений и выплат по НДС. Таким образом, данная услуга способствует упрощению и ускорению процессов по соблюдению налоговых обязательств.

Большинство пользователей (92%) выразили свое удовлетворение предоставляемой услугой электронного выставления НДС-счетов. Это на 3% больше, чем в 2023 году (Диаграмма 30).

Диаграмма 30. Общая оценка удовлетворенности системой электронного выставления счетов НДС



Участники ФГД отметили, что электронное выставление НДС-счетов через веб-сайт НК РТ обладает рядом преимуществ, включая удобство и оперативность процесса. Однако, как и

в 2023 году, некоторые участники отметили отсутствие возможности изменения отправленных документов как недостаток.

Выводы:

- ✓ Подавляющее большинство пользователей удовлетворены данной услугой.

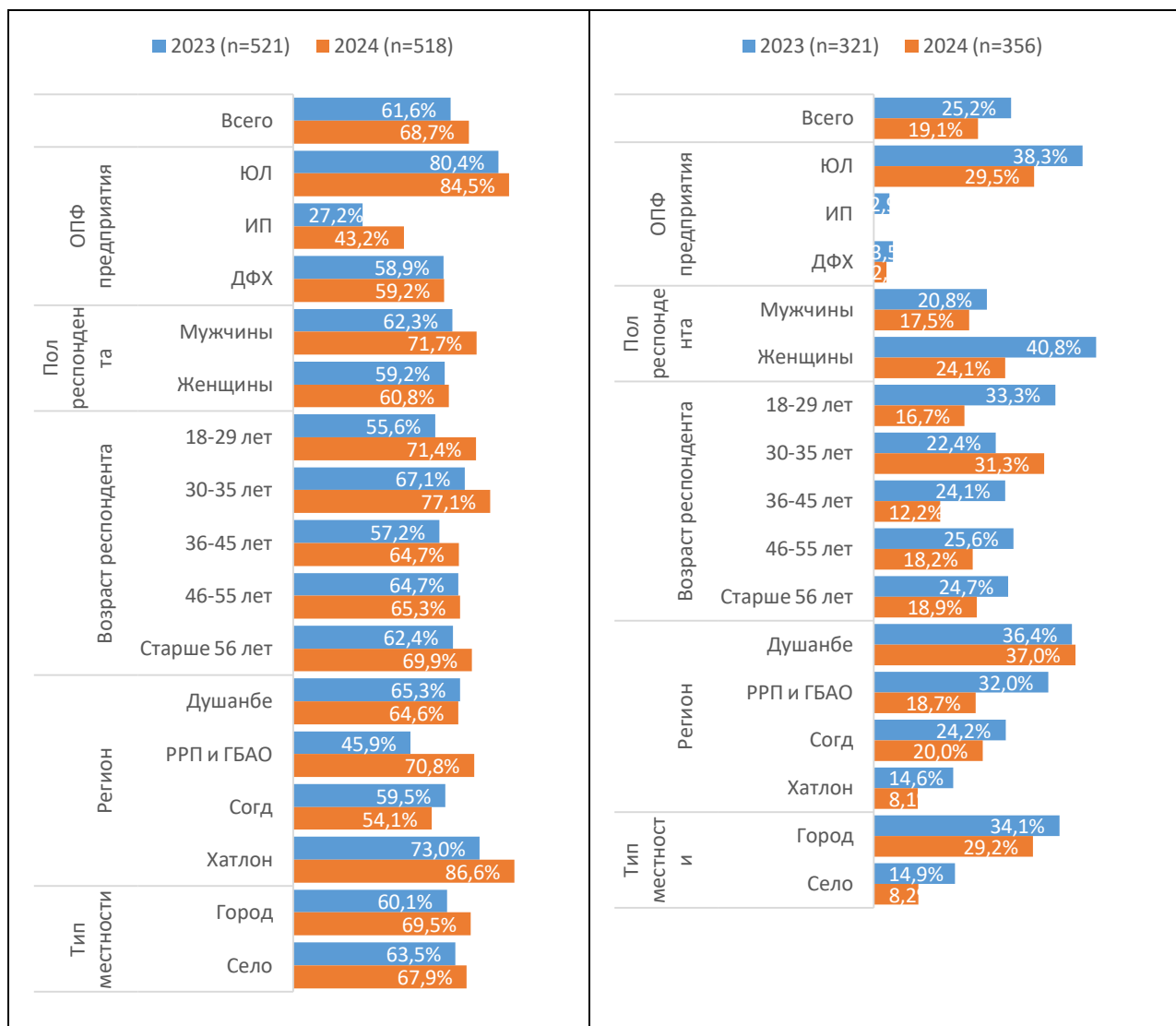
2.3.6. Электронная почта

Еще одним каналом коммуникации, который предоставляет возможность получения ответов на интересующие вопросы, является электронная почта НК РТ. Этот метод коммуникации обеспечивает удобство получения ответов на расстоянии, исключая необходимость тратить время на поездку и ожидание.

О том, что можно обратиться посредством электронной почты к налоговым органам, осведомлены 69% респондентов, что на 7% больше, чем результат, зафиксированный в 2023 году. При этом наиболее ощутимый рост осведомленности об этой услуге наблюдается среди юридических лиц: 27% в 2023 году и уже 43% во время текущего этапа исследования. Также следует отметить, что в регионах самая высокая доля осведомленности о возможности использования электронной почты наблюдается в Хатлонской области и Душанбе.

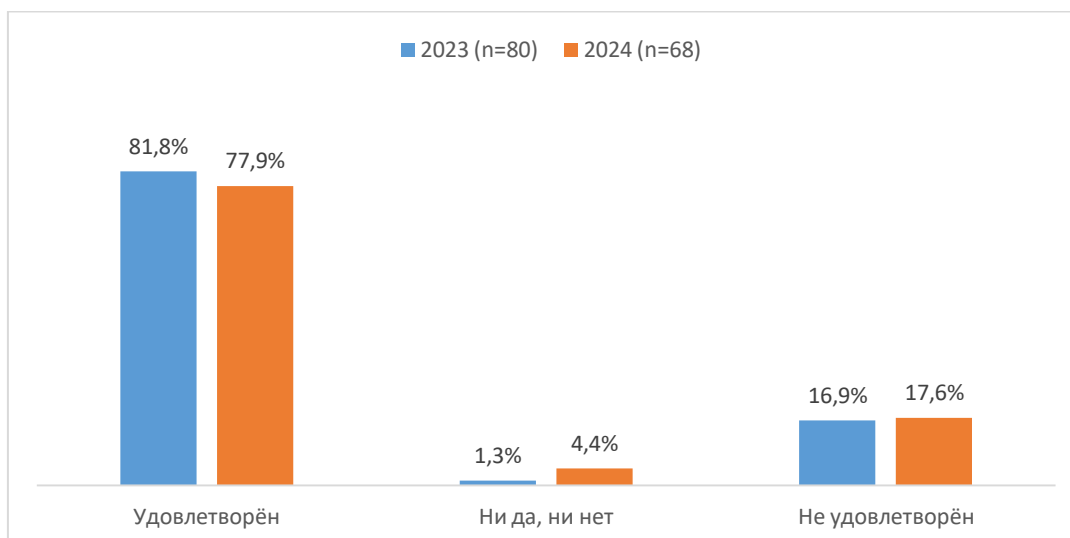
В то же время доля тех, кто пользуется данной услугой, уменьшилась по сравнению с результатом предыдущего опроса с 25% до 19%. Например, юридические лица, при указанной выше осведомленности, совершенно не используют электронную почту. Интересно, что такая же тенденция наблюдается при рассмотрении этих показателей по регионам: в Хатлонской области респонденты лучше всех остальных осведомлены о возможности использования этого сервиса, но пользуется им минимальное количество респондентов, всего 8% (см. Диаграммы 31 и 32).

<i>Диаграмма 31. Осведомленность о существовании электронной почты НК РТ</i>	<i>Диаграмма 32. Обращение по электронной почте в налоговые органы, в % от числа знающих</i>
---	---



Обращение к налоговым органам по электронной почте вызвало положительные отзывы у 78% респондентов, а 20% или оценили ее нейтрально (4%), или выразили недовольство (18%). В 2023 году эта пропорция была сравнима с настоящей, но положительных отзывов все же было немного больше – 82% (Диаграмма 33).

Диаграмма 33. Общая оценка услуги электронной почты



Большинство участников ФГД, которые обратились через электронную почту НК РТ с вопросами, рассказали о негативном опыте использования этого сервиса. Ответы на обращения по электронной почте приходится ждать больше месяца, а зачастую их нет совсем.

Выводы:

- ✓ В целом, несмотря на высокий уровень осведомленности, фактическое использование услуги обращения по электронной почте остается невысоким. Динамика наблюдений показывает дальнейшее повышение осведомленности и одновременно падение интереса.
- ✓ Частично падение интереса к этой услуге можно объяснить претензиями к ее качеству: 18% респондентов недовольны результатами обращения по электронной почте.

Рекомендации:

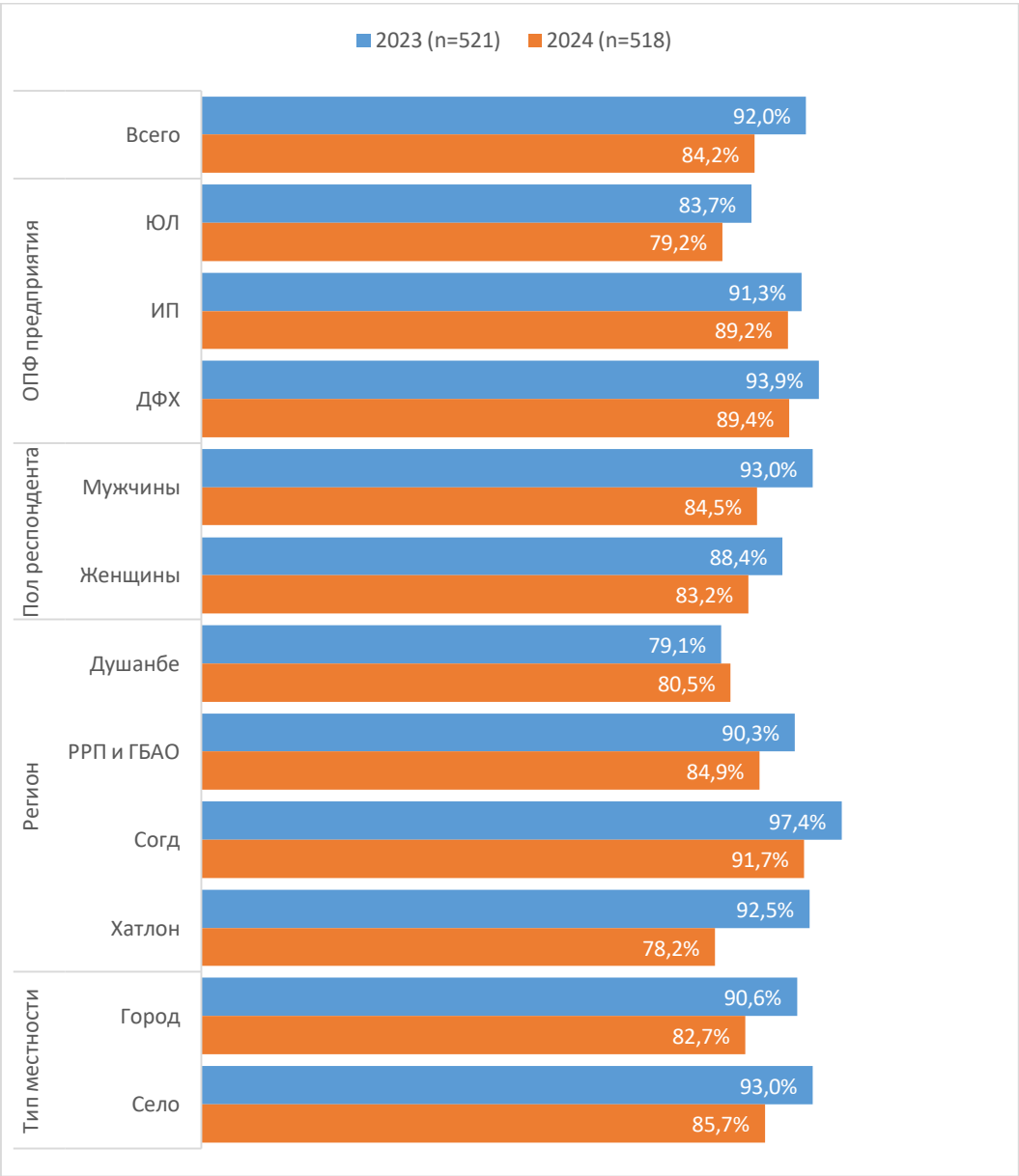
1. Обратить внимание на своевременность и содержательность ответов на обращения по электронной почте.

2.3.7. Обслуживание в налоговых органах

Один из ключевых аспектов, включенный в оценку, связан с обслуживанием в налоговых органах. Согласно результатам опроса, подавляющее большинство респондентов (84%) посещали налоговый орган за последние 12 месяцев. В ходе прошлого опроса, в 2023 году были зафиксированы две особенности этого показателя: во-первых, он практически одинаков почти для всех категорий предпринимателей и не сильно отклоняется от общего значения, колеблясь в пределах 80-95%, а во-вторых, реже всего в налоговые органы лично обращаются юридические лица и представители города Душанбе. В целом, эти

тенденции сохраняются и в настоящее время, но теперь Хатлонская область показала самый низкий процент обращений (78%), опустившись ниже показателя Душанбе (81%) (Диаграмма 34).

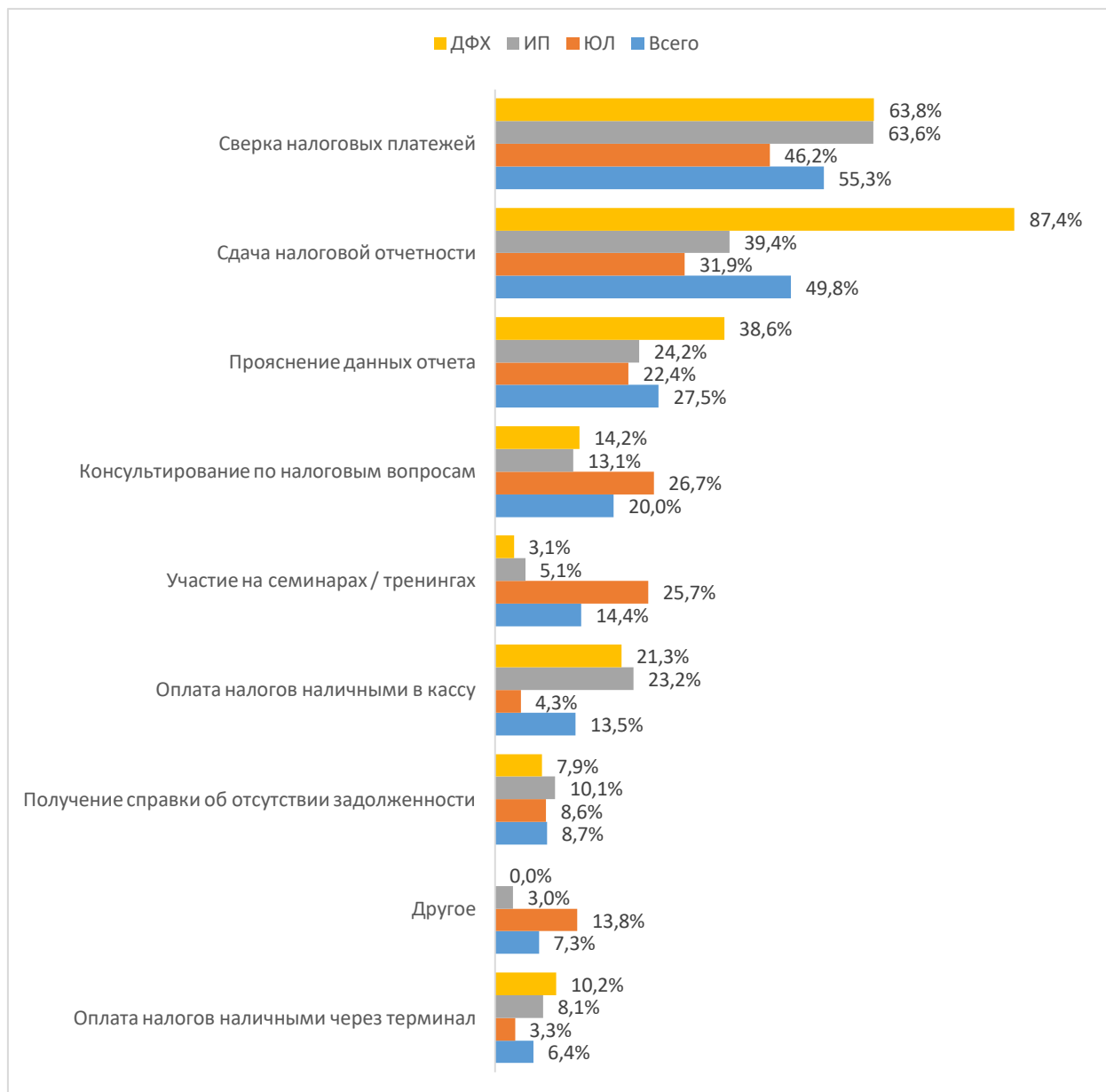
Диаграмма 34. Посещение налогового органа



Целью визита в налоговые органы для большинства респондентов была сдача налоговой отчетности и сверка налоговых платежей. По обоим этим показателям наибольший процент показали декханские хозяйства, причем сдают отчетность в ходе личного посещения почти 88% фермеров. В целом, подобная картина наблюдалась и в 2023 году. Третья по популярности причина посещения – прояснение данных отчета, здесь также лидируют ДВХ с существенным отрывом. Единственный показатель, который у фермеров существенно ниже, чем у других категорий – посещение семинаров, всего чуть больше трех процентов. Однако, стоит оговориться, что участие в семинарах не стало

приоритетом и для остальных респондентов, за исключением юридических лиц, четверть из которых указала эту причину (*Диаграмма 35*).

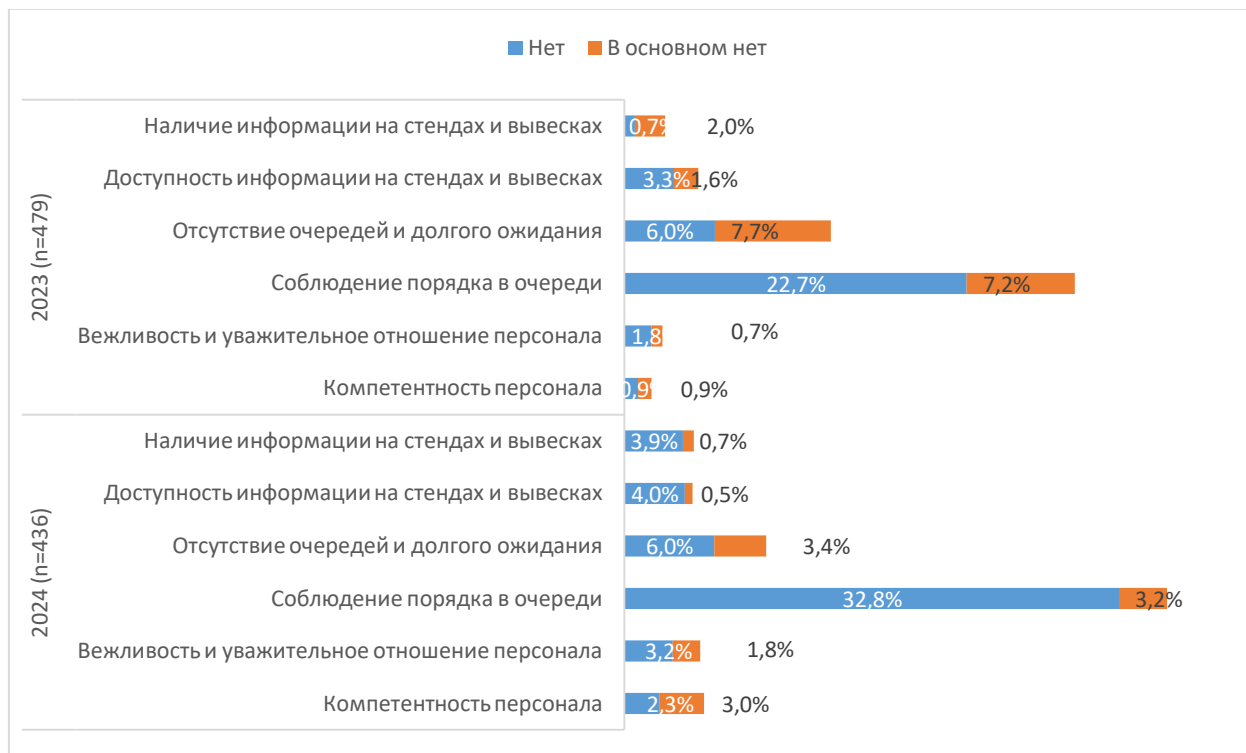
Диаграмма 35. Цели посещения налоговых органов: в целом и по типу ОПФ



В *Диаграмме 36* выделены ключевые аспекты обслуживания с акцентом на негативных ответах респондентов относительно различных показателей в налоговых органах. Несоблюдение порядка в очереди для получения необходимых услуг стало основной причиной негативных оценок, причем этот же показатель лидировал и во время предыдущего этапа исследования. К сожалению, на данном этапе доля негативных высказываний по этому пункту даже возросла с 30% в 2023 году до 36% в 2024. Возможно, с этим связано и то, что вторым по негативным отзывам показателем стал долгое ожидание получения услуг, хотя его значение несколько уменьшилось по сравнению с результатом прошлого опроса – с 14% до 9%.

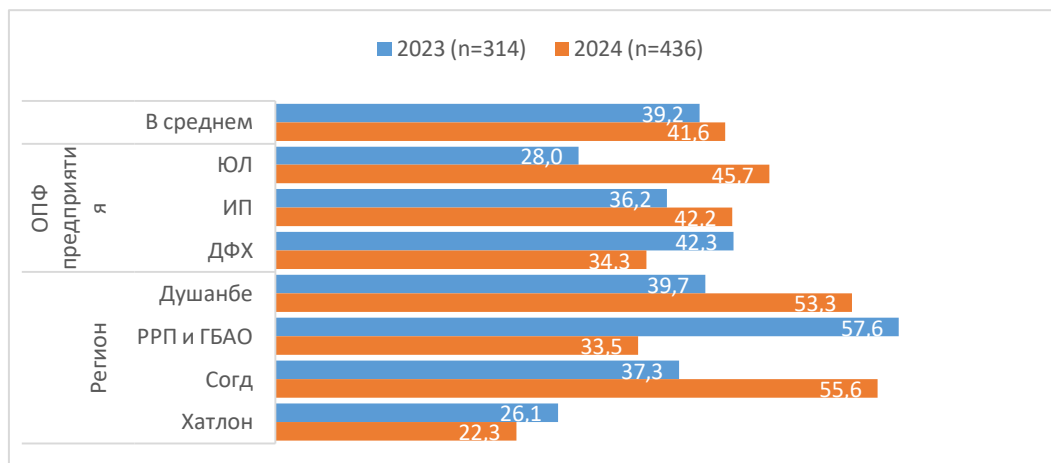
Наиболее высокие оценки получены по показателям, связанным с наружной информацией - доступность и понятность информации на досках и вывесках, а также, что особенно важно, вежливость и компетентность персонала налоговых органов.

Диаграмма 36. Оценка отдельных показателей налоговых органов



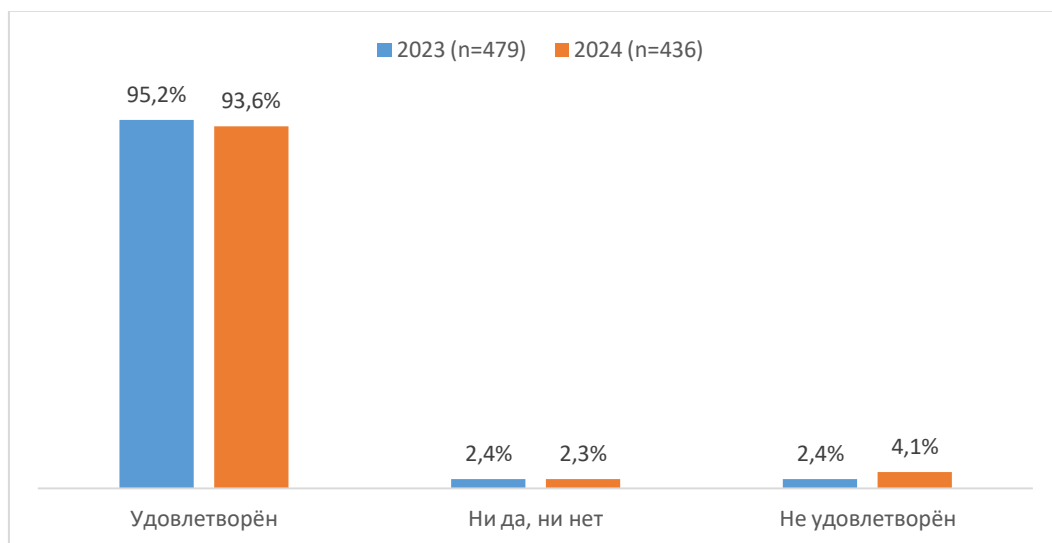
В процессе проведения опроса респондентам был задан вопрос о времени обслуживания во время последнего посещения. Как видно из *Диаграммы 37*, среднее время обслуживания в налоговых органах составляет почти 42 минуты, что на две минуты дольше, чем в 2023 году. В среднем, более длительное обслуживание производится в Душанбе и Согдийской области, где этот показатель составляет почти час. Причем, в обоих случаях фиксируется существенное увеличение по сравнению с результатами прошлого опроса – на 13 и 18 минут соответственно. Дольше всего обслуживаются юридические лица, а быстрее всего – фермеры. Интересно, что во время предыдущего этапа исследования эти результаты были прямо противоположны: юридические лица обслуживались быстрее других, а декханские хозяйства затрачивали больше времени, чем остальные.

Диаграмма 37. Среднее время обслуживания в налоговых органах, по услугам и по различным категориям респондентов, в минутах



Подавляющее большинство посетивших налоговые органы отметили свою удовлетворённость обслуживанием – почти 94%. Всего 2% респондентов не смогли определиться с ответом, а 4% выразили неудовлетворённость (*Диаграмма 38*). Во время прошлого опроса были получены почти такие же данные, хотя доля недовольных слегка увеличилась – с двух до четырех процентов.

Диаграмма 38. Общая оценка удовлетворенности обслуживанием в налоговых органах



Большинство участников ФГД выразили удовлетворение от посещения налоговых органов, отметив эффективную организацию работы и оснащённость учреждений, компетентность сотрудников и готовность помочь. Особенно тепло о сотрудниках налоговых органов отзываются представители Согдийской области: «они всегда готовы помочь, мы с ними очень близки, как брат с сестрой с нами общаются». Исключение составляют предприниматели из Душанбе, которые сталкивались с некомпетентностью сотрудников. Однако, стоит отметить, что в конце концов спорные вопросы всегда в результате решались.

Выводы:

- ✓ Подавляющее большинство респондентов посещали налоговые органы, однако этот показатель снизился по сравнению с результатами опроса 2023 года;
- ✓ Большинство посетителей посещали налоговые органы для сдачи налоговой отчётности и сверки налоговых платежей. Такие же причины были отмечены как основные в 2023 году;
- ✓ Отсутствие контроля в очереди и продолжительные периоды ожидания являются основными трудностями, с которыми сталкиваются посетители налоговых органов. Улучшений по сравнению с ситуацией 2023 года не наблюдается;
- ✓ Среднее время обслуживания в налоговых органах возросло по сравнению с результатами опроса 2023 года с 39 до 42 минут;

-
- ✓ Несмотря на выявленные трудности, подавляющее большинство посетителей налоговых органов выразили удовлетворение обслуживанием.

Рекомендации:

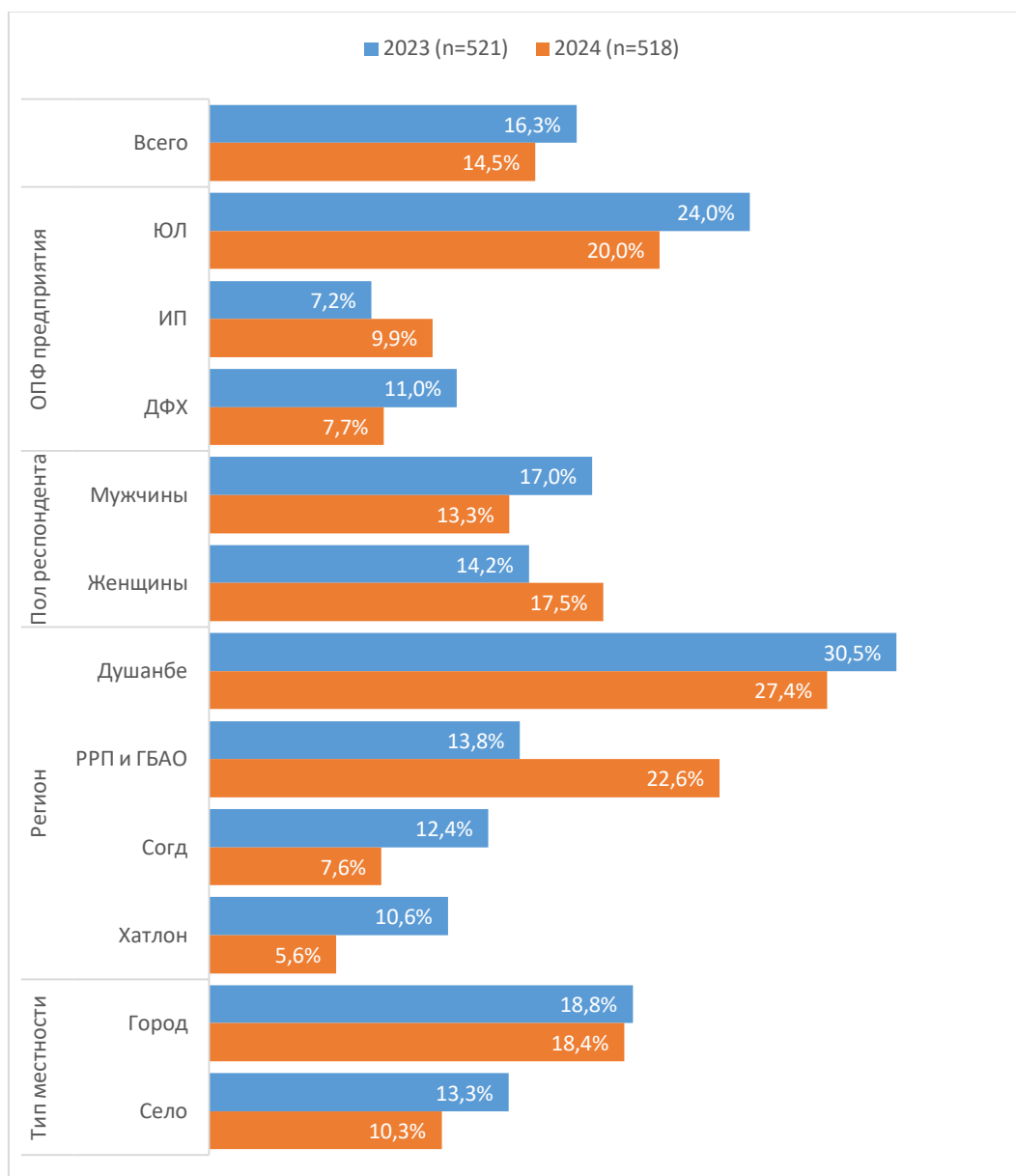
1. Расширить информационные кампании, посвященные электронным формам представления налоговой отчетности, с основным упором на их удобство и эффективность, а также преимущества данного способа по сравнению с личным посещением;
2. В случае посещения налоговых органов налогоплательщиками, добиться быстроты их обслуживания посредством внедрения эффективных систем управления очередями. Это может включать в себя внедрение электронных талонов и онлайн-записи на прием в налоговые органы.

2.3.8. Единое окно

С 1 июля 2009 года в РТ была внедрена концепция упрощенного механизма регистрации частных предпринимателей и юридических лиц под названием «Единое окно». Этот формат заменил предыдущий трудоемкий процесс, требующий прохождения через множество учреждений, и стал ключевым этапом в стратегии создания благоприятной среды для развития и продвижения предпринимательской деятельности.

В ходе проведенного опроса респондентам был задан вопрос о том, обращались ли они в течение последних 12 месяцев в «Единое окно». Ответили утвердительно 15% опрошенных. Относительно чаще обращались юридические лица, представители мужского пола, а также предприниматели из города Душанбе. Точно так же распределились ответы и в ходе прошлого опроса, с той лишь разницей, что в 2023 году в «Единое окно» обращались немного больше опрошенных – 16% (*Диаграмма 39*).

Диаграмма 39. Пользование услугами «Единого окна»



Причины обращения в «Единое окно» разнообразны и включают в себя следующее: перерегистрация – 29%; внесение изменений в документы – 25%; регистрация – 20%; получение консультации и регистрация – по 20%; ликвидация – 11% (Диаграмма 40). В 2023 году основная часть обращений была в целях консультирования – 28%.

Диаграмма 40. Цели обращения в "Единое окно", n=75

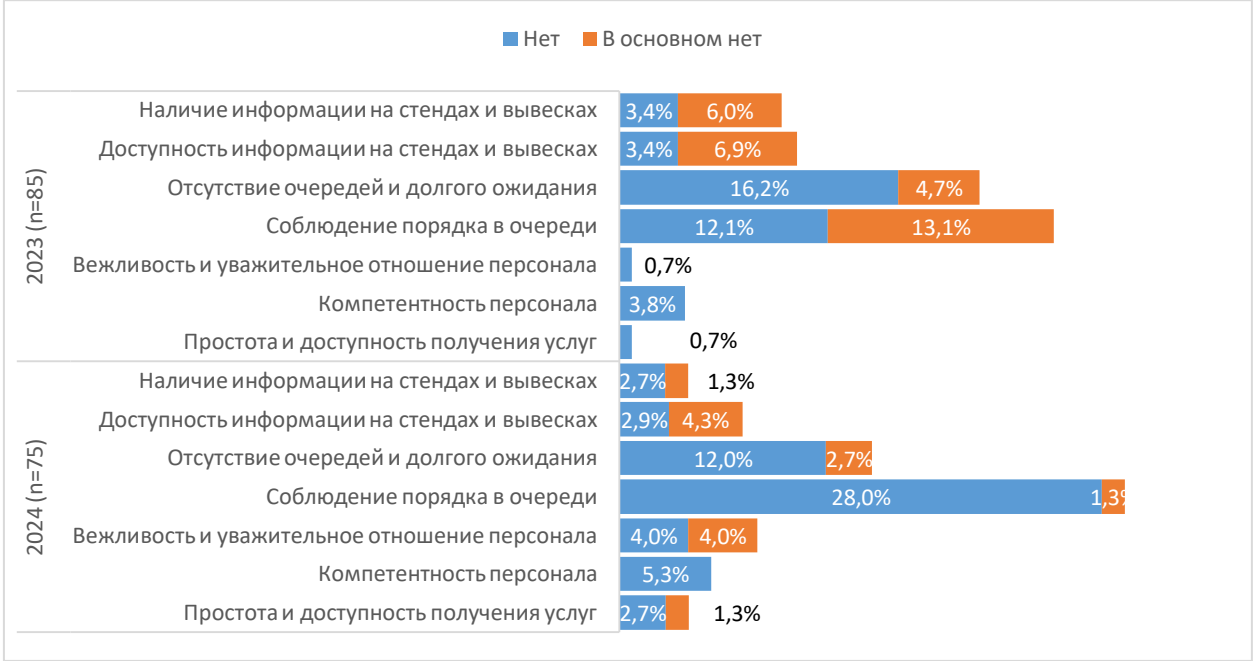


В *Диаграмме 41*, для привлечения внимания к важным аспектам обслуживания, представлены исключительно негативные ответы респондентов по оценке различных параметров обслуживания в «Едином окне». Как и в 2023 году, основными трудностями при обращении в «Единое окно» являются отсутствие контроля в очереди – 29% (этот показатель даже несколько увеличился по сравнению с 2023 годом, когда он равнялся 25%). Также негативные отзывы вызвало длительное ожидание в очереди, однако показатель снизился по сравнению с 2023 годом с 21% до 15%.

Относительно высокие оценки были выставлены следующим аспектам:

- 1. Простоте и понятности процедур получения услуг;
- 2. Наличие информации на стендах;
- 3. Вежливости налоговых специалистов;
- 4. Компетентности налоговых специалистов.

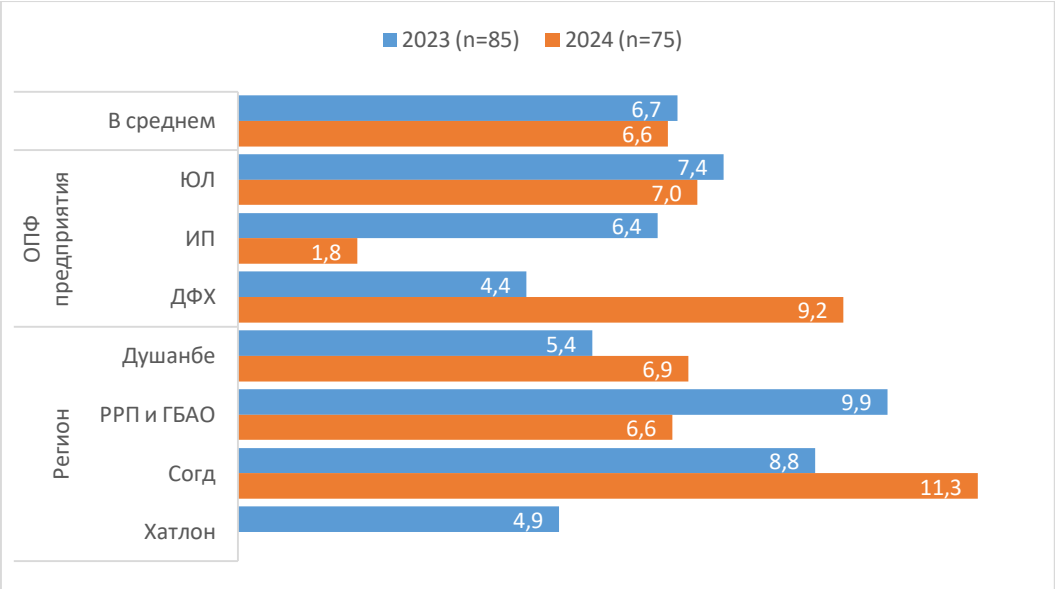
Диаграмма 41. Оценка отдельных показателей «Единого окна»



В ходе проведения опроса респондентам был задан вопрос о времени обслуживания во время последнего визита. Полученные данные были выражены в часах. Анализ показал, что среднее время обслуживания в «Едином окне» составляет 6 часов 40 минут (этот показатель практически не изменился по сравнению с результатами опроса 2023 года). В

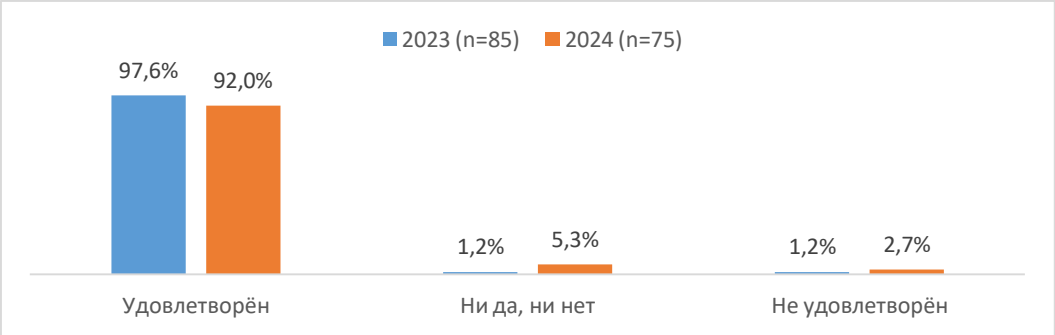
то же время *Диаграмма 42* показывает, что время обслуживания в «Едином окне» существенно изменилось в разных регионах. Так, в 2023 году в РРП отмечалось наиболее продолжительное обслуживание, достигавшее в среднем 10 часов, а в этом году период ожидания сократился до 6 часов 40 минут. В Согдийской области, наоборот, время получения услуги увеличилось с 8 часов 45 минут в 2023 году до более чем 11 часов. Изменилось также время обслуживания различных категорий налогоплательщиков. Индивидуальные предприниматели в 2023 году ожидали получения услуги шесть с половиной часов, а в 2024 году этот период сократился до менее чем двух часов. Время ожидания для фермерских хозяйств возросло почти в два раза.

Диаграмма 10. Среднее время обслуживания в налоговых органах, по услугам и по различным категориям респондентов, в часах



Большинство пользователей «Единого окна» (92%) выразили удовлетворение обслуживанием. Всего 5% высказали нейтральное отношение, и 3% выразили недовольство (*Диаграмма 43*). В ходе опроса 2023 доля общей удовлетворенности была несколько выше — 98%.

Диаграмма 43. Общая оценка удовлетворенность обслуживанием в "Едином окне", n=85



Участники ФГД в целом положительно оценили обслуживание в «Едином окне», отметив высокий уровень компетентности сотрудников и готовность к помощи. Интересно, что предприниматели из Душанбе в этом случае в целом остались довольны, более того, отметили, что посещение «Единого окна» понравилось им больше, чем визит в Налоговые органы. Однако, некоторые участники, подтвердив доброжелательное отношение и грамотность сотрудников, высказали сомнение в эффективности этого сервиса: «От самой

работы сотрудников и кабинета нет жалоб. Но, сотрудничество с ними бесполезно. Так как не решается вопрос».

Выводы:

- ✓ Около 15% респондентов за последний год обращались в "Единое окно", в основном это были юридические лица.
- ✓ Наиболее распространенные причины обращения в "Единое окно" включают запросы на перерегистрацию, внесение изменений в документы, регистрацию и получение консультаций.
- ✓ Пользователи высоко оценивают простоту и понятность процедур получения услуг, вежливость и компетентность налоговых специалистов. Однако, респонденты отметили трудности, в целом характерные для посещения налоговых органов: отсутствие контроля в очереди и длительные ожидания.
- ✓ В целом результаты опроса по использованию «Единого окна» сходны с показателями 2023 года.

Рекомендации:

1. Внедрить эффективную систему управления очередями для сокращения времени ожидания и обеспечения порядка очередности, что сделает обслуживание в "Едином окне" более эффективным.

2.3.9. Семинары

Семинары НК РТ – это один из значимых инструментов повышения осведомлённости предпринимателей в сфере налогообложения. Согласно практикуемому НК РТ подходу, любое вносимое изменение сопровождается проведением информационно-образовательных работ. Информация распространяется посредством веб-сайта, консультаций кураторов и путем проведения семинаров.

Отвечая на вопрос об участии в семинарах, организованных НК РТ за последние 12 месяцев, 49% респондентов подтвердили свое участие либо участие своих коллег, что на 10% превышает показатель 2023 года. Заметна более высокая активность юридических лиц и молодежи до 35 лет. Самая высокая посещаемость семинаров зафиксирована в Душанбе. (Диаграмма 43).

В основном респонденты (70%) принимали участие в одном семинаре, а 30% посещали два и более. Однако, более половины (57%) женщин участвовали в нескольких мероприятиях, а что касается предпринимателей из города Душанбе, то доля посетивших два или более семинара здесь доходит до 62% (Диаграмма 44).

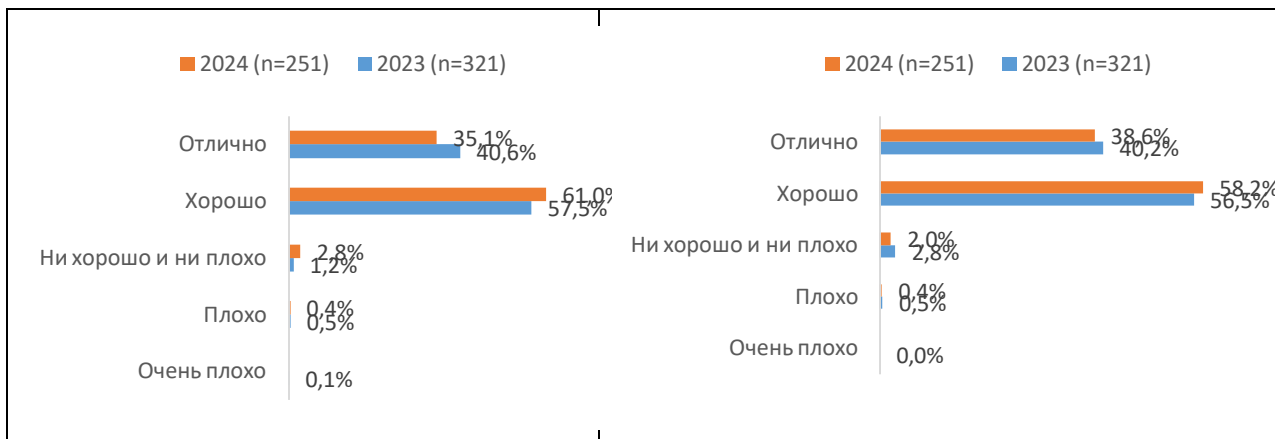
<i>Диаграмма 43. Участие респондентов в семинарах НК РТ</i>	<i>Диаграмма 44. Количество семинаров, в которых участвовали респонденты</i>
---	--



Практически все участники высоко оценили качество и полезность полученной информации по всем затронутым тематикам (Диаграмма 45). Схожие показатели были зафиксированы и в ходе опроса 2023 года.

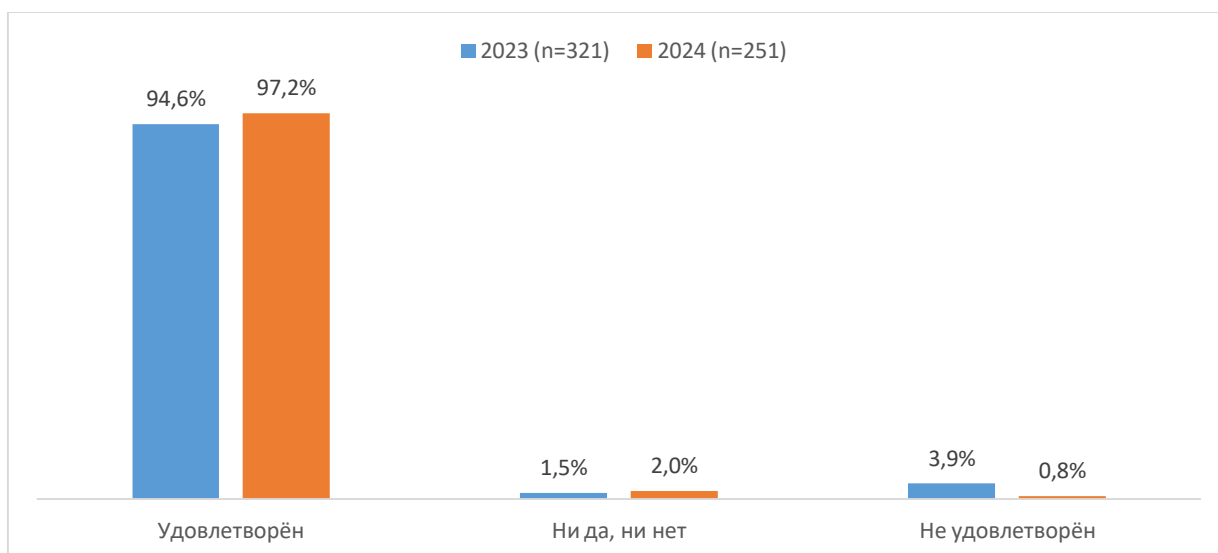
Диаграмма 45. Оценка полученной информации в семинарах на качество и полезность

Полезность предоставленной информации	Качество предоставленной информации
---------------------------------------	-------------------------------------



Почти все опрошенные (97%) выразили удовлетворенность проведенными семинарами. Только 2% оценили их нейтрально и 1% выразили недовольство (*Диаграмма 46*).

Диаграмма 46. Общая оценка удовлетворенности семинарами НК РТ



Участники ФГД посещали различные семинары, организованные НК РТ. Основными темами этих мероприятий были изменения в Налоговом кодексе; налоги на землю, на прибыль и социальные налоги; электронные услуги НК РТ и безналичные платежи; виртуальный склад и использование кассового аппарата. Участники оценили проведенные мероприятия как информативные и крайне полезные для своей деятельности. Они отметили, что полученные на семинарах знания и навыки успешно применяются в повседневной деятельности и помогают в решении текущих задач. Во ходе опроса 2023 года семинары также были оценены участниками как полезные и эффективные мероприятия.

Выводы:

- ✓ Почти половина всех респондентов принимали участие в семинарах за последние 12 месяцев. Чаше других семинары посещали юридические лица.

-
- ✓ Основная доля респондентов принимала участие в одном семинаре. При этом, в двух и более мероприятиях чаще принимали участие женщины, а также предприниматели из города Душанбе;
 - ✓ Практически все участники высоко оценили качество и полезность полученной информации, а также выразили общую удовлетворенность проведенными семинарами.

Рекомендация:

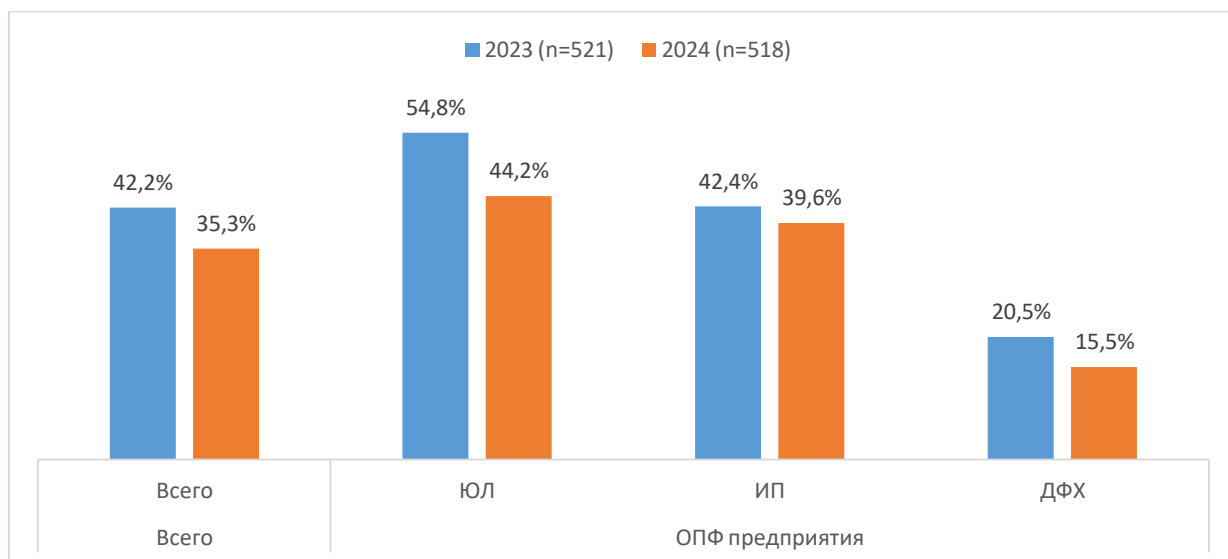
1. С учетом высокой удовлетворенности семинарами, в дальнейшем активно использовать этот инструмент, а также расширить тематику семинаров и включить обучение основам пользования интернетом с акцентом на применение специальных сервисов и продуктов, позволяющих производить операции по уплате налогов в электронном виде.

2.3.10. Проверки

Проверки предпринимательской деятельности осуществляются на основании Закона РТ «О проверках хозяйствующих субъектов» (подписан Президентом Республики Таджикистан 25 декабря 2015 года, № 1269). Он регулирует правила проведения проверок со стороны 31 проверяющего органа, в том числе со стороны налоговых органов. Налоговый кодекс РТ определяет виды, порядок, основания и периодичность проведения различных проверок.

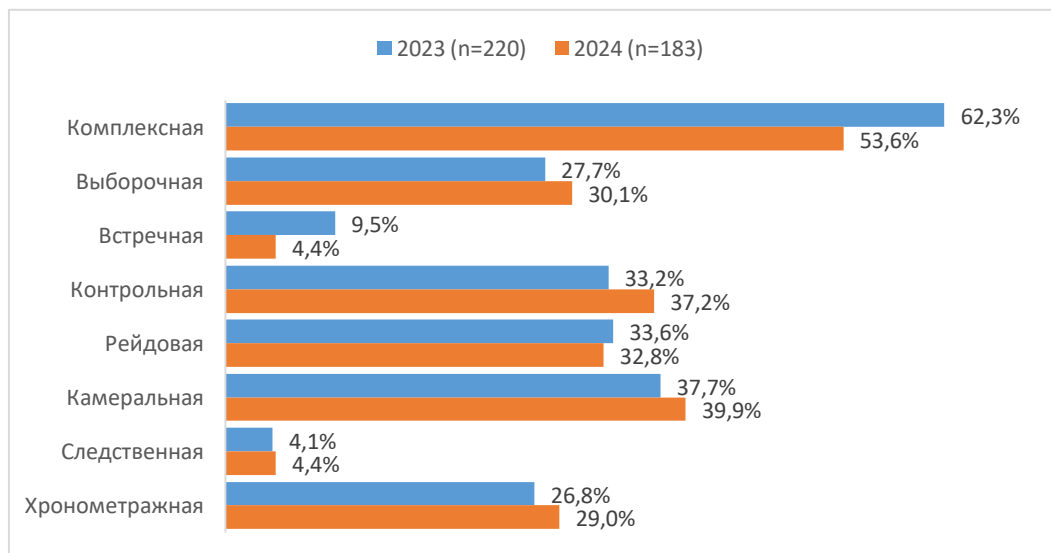
В ходе опроса респондентам были заданы вопросы о проведении у них проверок, видах и последствиях. Отметим, что ответы респондентов принимались без верификации, в частности не проводилось изучение предписаний, книг регистрации проверок (КРП), решений налоговых органов по результатам проверок и других документов, подтверждающих ответы респондентов. Согласно результатам опроса, примерно у трети респондентов за прошедшие 12 месяцев были проверки – 35%. Этот показатель несколько снизился (на 7%) по сравнению с предыдущим этапом исследования. Как и в 2023 году, больше всего проверяют юридических лиц, затем идут индивидуальные предприниматели и меньше всего проверок проводится в фермерских хозяйствах. (Диаграмма 47).

Диаграмма 47. Проведение проверок предприятий респондентов со стороны налоговых органов за последние 12 месяцев: в целом и по ОПФ



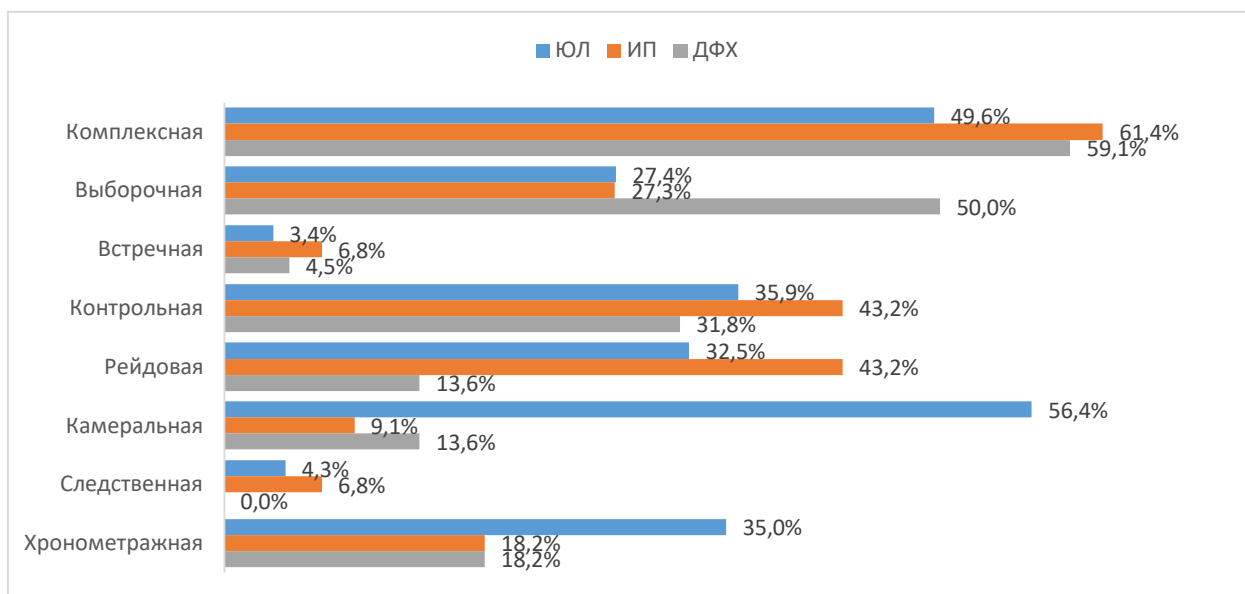
Как выяснилось, чаще проводились комплексные документальные проверки – 54%. Следующими по распространенности являются камеральные (40%), контрольные (37%) и выборочные (30%). Реже всего проводились встречные следственные проверки (по 4%) (Диаграмма 48). Данные по наиболее распространенным видам проверок, полученные в 2023 году в целом совпадают с результатами текущего этапа исследования.

Диаграмма 48. Виды проверок налогоплательщиков за последние 12 месяцев



Из анализа разных видов проверок различных предприятий следует, что комплексная проверка является самой распространенной для всех организаций, кроме юридических лиц, которые более часто подвергались камеральным проверкам. Также, в фермерских хозяйствах часто проводятся выборочные проверки, а у индивидуальных предпринимателей – контрольные и рейдовые (Диаграмма 49).

Диаграмма 49. Виды проверок по ОПФ предприятий, n=183



В соответствии с Налоговым Кодексом РТ, при документальной налоговой проверке сотрудники налоговых органов обязаны вручить налогоплательщику оригинал предписания и заполнить Книгу регистрации проверок (КРП). Из анализа результатов следует, что в большинстве случаев эти требования соблюдаются. Однако, от 9% до 13% респондентов сообщили, что при комплексных, выборочных, встречных и рейдовых проверках им не показывали предписание и не заполняли КРП (Диаграмма 50).

Диаграмма 50. Предоставление предписания и заполнение КРП по разным видам проверок



Половина респондентов указала, что по результатам проверки им было сделано доначисление налогов или пени (как и в 2023 году). При этом большинство (88%) ответили, что согласились с решением налоговых органов, что на 10% превышает показатель 2023 года (78%) (Диаграмма 51 и 52).

Диаграмма 51. По результатам проверки, на вашу организацию были сделаны доначисления налогов и пени?

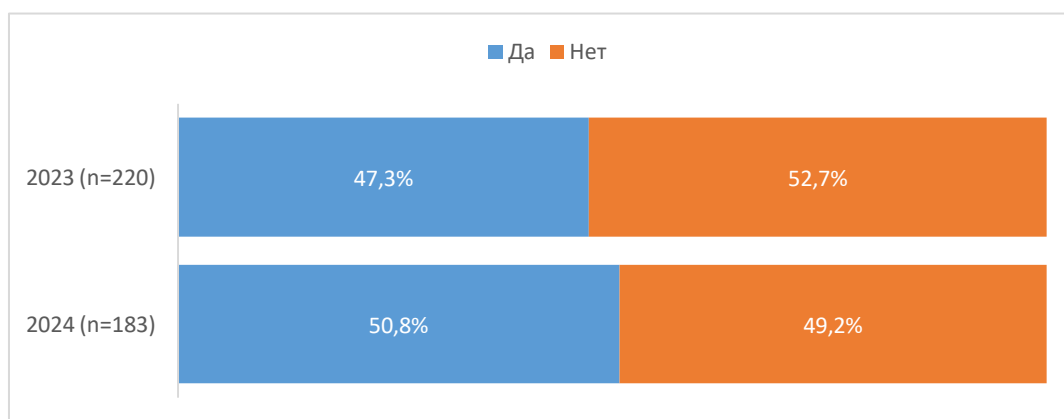
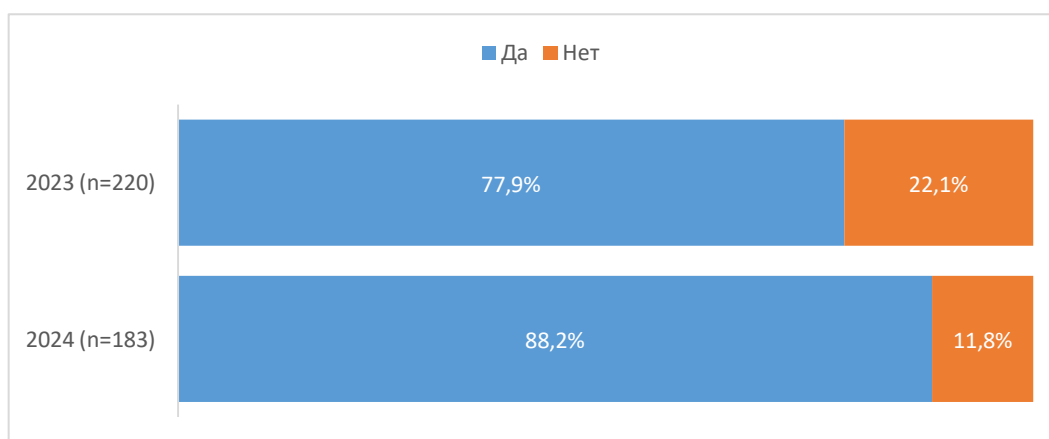
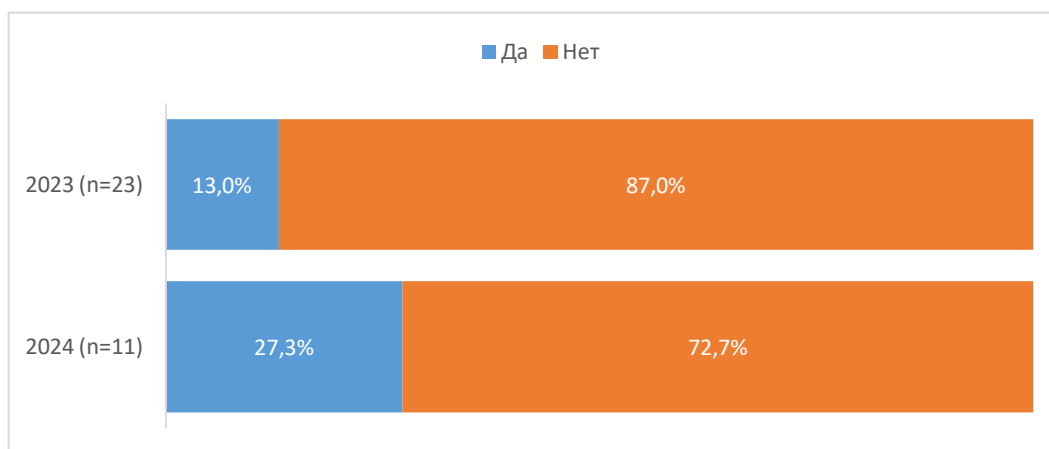


Диаграмма 52. Вы согласились с решением по результатам проверки?



Из числа респондентов, высказавших своё несогласие с решением налоговых органов после проверки, 27% подтвердили факт обжалования данного решения. (Диаграмма 53).

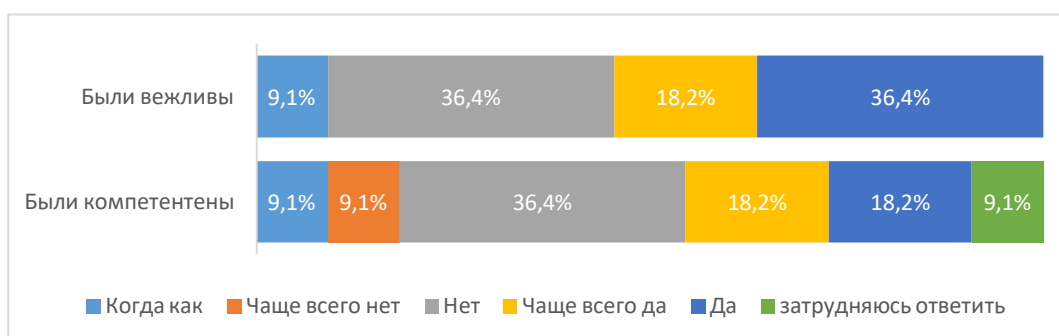
Диаграмма 53. Вы обжаловали результаты проверки? n=23



Среди тех, кто выразил несогласие с результатами проверки, но не обратился с жалобой, половина (4 человека) указали, что это бессмысленно.

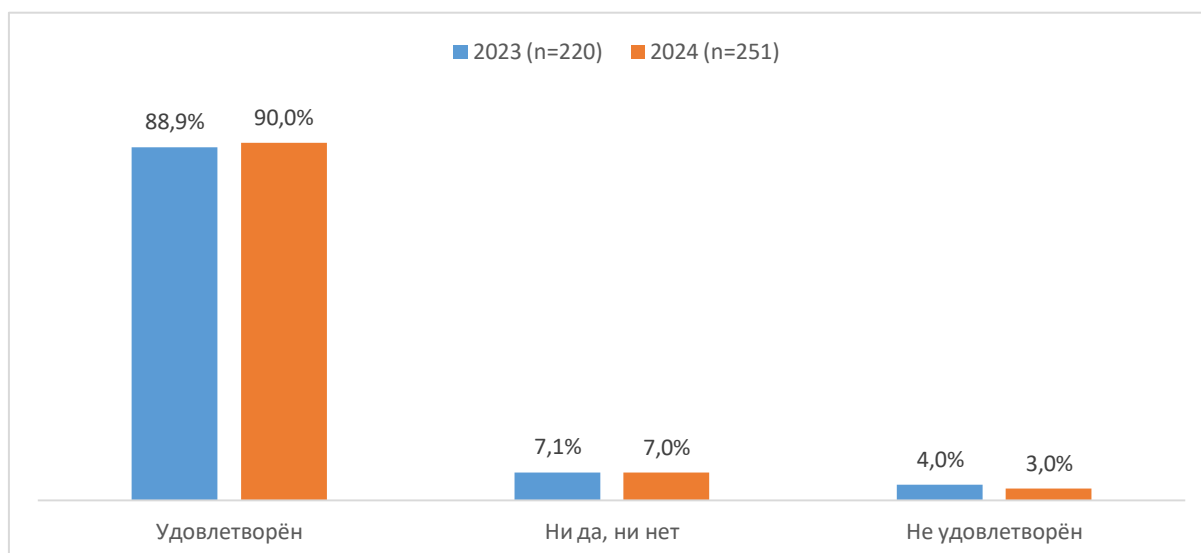
Более трети (36%) опрошенных весьма невысоко оценили компетентность и вежливость сотрудников налогового органа в процессе проверки. Придерживаются противоположного мнения о вежливости сотрудников 36% опрошенных, а об их компетентности 18% (Диаграмма 54). Следует отметить, что такая оценка существенно отличается от результатов предыдущего этапа исследования, когда отзывы о компетентности и вежливости сотрудников, проводящих проверки, были в основном положительными.

Диаграмма 54. Оценка специалистов налогового органа при проверке, n=220



Тем не менее общее мнение респондентов о ходе проведения проверок не изменилось: большинство респондентов выразили удовлетворение (89% в 2023 и 90% в ходе текущего этапа исследования) (Диаграмма 55).

Диаграмма 55. Общая удовлетворенность проверкой



Многие участники ФГД рассказали о конфликтных ситуациях, возникавших в ходе проверок. При этом мнения предпринимателей разделились при оценке поведения сотрудников налоговых органов во время конфликтов. Некоторые отмечали грубость и несдержанность с их стороны, а также угрозы и давление. Другие, наоборот, утверждали, что сотрудники налогового органа всегда сдержаны и «реагируют на проблемы спокойно». Интересно, что многие участники ФГД признали, что сама ситуация

проведения проверки предполагает возможность конфликта, наличия изначально разных позиций проверяющего и объекта проверки. И, принимая проверки как неизбежную необходимость, многие предприниматели проявили готовность твердо отстаивать свою правоту. Однако, на деле эта позиция вызывает сомнения, так как количество участников, пытавшихся официально обжаловать результаты проверок, минимально.

Необходимо отметить, что в отличие от остальных групп, участники ФГД из Согдийской области единогласно высоко оценили действия сотрудников налоговых органов во время проверок, отметив их уважительное отношение и стремление к взаимопониманию.

Выводы:

- ✓ За последние 12 месяцев у 35% респондентов проводились проверки, чаще всего проверкам подвергаются юридические лица и индивидуальные предприниматели.
- ✓ Самыми распространенными являются комплексные проверки, также распространены камеральные, контрольные и выборочные проверки;
- ✓ Частота проведения проверок по сравнению с 2023 годом снизилась, что характерно для всех категорий предпринимателей;
- ✓ В большинстве случаев при проведении проверок соблюдались необходимые формальности: проверяемым предъявлялись предписания и КРП. Однако, от 9% до 13% респондентов сообщили, что при комплексных, выборочных, встречных и рейдовых проверках им не показывали предписание и не заполняли КРП;
- ✓ Половина респондентов указала, что по результатам проверки им было сделано доначисление налогов или пени, что соответствует результатам опроса 2023 года. При этом доля согласившихся с результатами проверки подавляющее большинство и этот показатель вырос по сравнению с 2023 годом.
- ✓ Более трети опрошенных негативно оценили компетентность и вежливость сотрудников налогового органа в процессе проверки. Придерживаются противоположного мнения о вежливости сотрудников 36% опрошенных, а об их компетентности 18%. Следует отметить, что такая оценка существенно отличается от результатов предыдущего этапа исследования, когда отзывы о компетентности и вежливости сотрудников, проводящих проверки, были в основном положительными.

Рекомендация:

1. Необходимо поддерживать положительную тенденцию в снижении частоты проведения проверок;
2. Необходимо обратить внимание на подготовку персонала, участвующего в проведении проверок: разработка соответствующих инструкций и проведение инструктажа перед проверками, разработка обучающих программ, включая психологические тренинги.

2.1. Оценка ключевых компонентов налоговой системы

В ходе опроса респондентам был задан ряд вопросов об их представлении о налоговой системе. Ключевыми компонентами системы в данном опросе были выделены – (1) Налоговый кодекс; (2) положения и инструкции налогообложения; (3) практическая

реализация налогообложения. Для проведения оценки, по всем трём компонентам были сформулированы и рассмотрены следующие ответы налогоплательщиков:

- б) **Простота и понятность;**
- б) **Единое применение** - по отношению к различным налогоплательщикам.

По каждому из указанных показателей приведены общие данные, а также в распределении по ОПФ предприятий респондентов.

Очевидно, что недостаточное понимание может стать одним из факторов, влияющих на соблюдение налоговой дисциплины среди налогоплательщиков. По результатам опроса выяснилось, что 89% и более респондентов считают ключевые компоненты налоговой системы понятными. Анализ также показал, что подавляющее большинство респондентов считают, что данные компоненты применяются одинаково – от 97% респондентов (Диаграмма 56).

Диаграмма 56. Оценка основных компонентов налоговой системы, N=518



Наиболее сложным для понимания Налоговый кодекс оказался для юридических лиц, а меньше всего трудностей возникло у представителей фермерских хозяйств. При этом правила и процедуры налогообложения оказались более понятными для всех категорий предпринимателей, чем Налоговый кодекс. (Таблица 6). Таким же образом распределились ответы на вопрос о едином применении основных компонентов налоговой системы Налоговый кодекс получил больше негативных оценок в общем, при чем в большей степени от юридических лиц (Таблица 7). При этом необходимо учитывать, что по всем рассматриваемым параметрам разница минимальная и составляет не более семи процентов.

Таблица 6. Простота и понятность основных компонентов налоговой системы в распределении по ОПФ предприятия, n=518

	ЮЛ	ИП	ДФХ
Налоговый Кодекс			
Да	86,0%	90,1%	93,7%
Ни да, ни нет	2,3%	0,9%	0,7%

Нет	11,7%	9,0%	4,2%
Затрудняюсь ответить	0,0%	0,0%	1,4%
<u>Правила и инструкции</u>			
Да	92,8%	95,5%	95,8%
Ни да, ни нет	1,1%	0,0%	0,0%
Нет	6,0%	3,6%	3,5%
Затрудняюсь ответить	0,0%	0,9%	0,7%
<u>Процедуры налогообложения</u>			
Да	94,7%	97,3%	97,9%
Ни да, ни нет	0,8%	0,9%	0,0%
Нет	4,5%	1,8%	1,4%
Затрудняюсь ответить	0,0%	0,0%	0,7%

Таблица 7. Единство толкования основных компонентов налоговой системы в распределении по ОПФ предприятия, n=518

	ЮЛ	ИП	ДФХ
<u>Налоговый Кодекс</u>			
Да	95,5%	96,4%	99,3%
Ни да, ни нет	0,8%	0,0%	0,0%
Нет	3,4%	3,6%	0,7%
Затрудняюсь ответить	0,4%	0,0%	0,0%
<u>Правила и инструкции</u>			
Да	96,2%	96,4%	100,0%
Ни да, ни нет	0,4%	0,0%	0,0%
Нет	3,4%	3,6%	0,0%
Затрудняюсь ответить	0,0%	0,0%	0,0%
<u>Процедуры налогообложения</u>			
Да	97,0%	97,3%	99,3%
Ни да, ни нет	0,4%	0,0%	0,0%
Нет	2,6%	2,7%	0,7%
Затрудняюсь ответить	0,0%	0,0%	0,0%

По результатам опроса 2023 года мнения респондентов в зависимости от организационно-правовой формы их предприятий распределились аналогичным образом: Налоговый кодекс наименее понятен, а основные претензии имеют юридические лица, при этом жалуются на непонимание и недостаток единства в толковании минимальное количество респондентов.

Также необходимо отметить общий прогресс в оценке респондентами простоты, понятности и единого применения компонентов налоговой системы – значения возросли по сравнению с 2023 годом по всем параметрам.

2.2. Факторы, способствующие повышению налоговой дисциплины

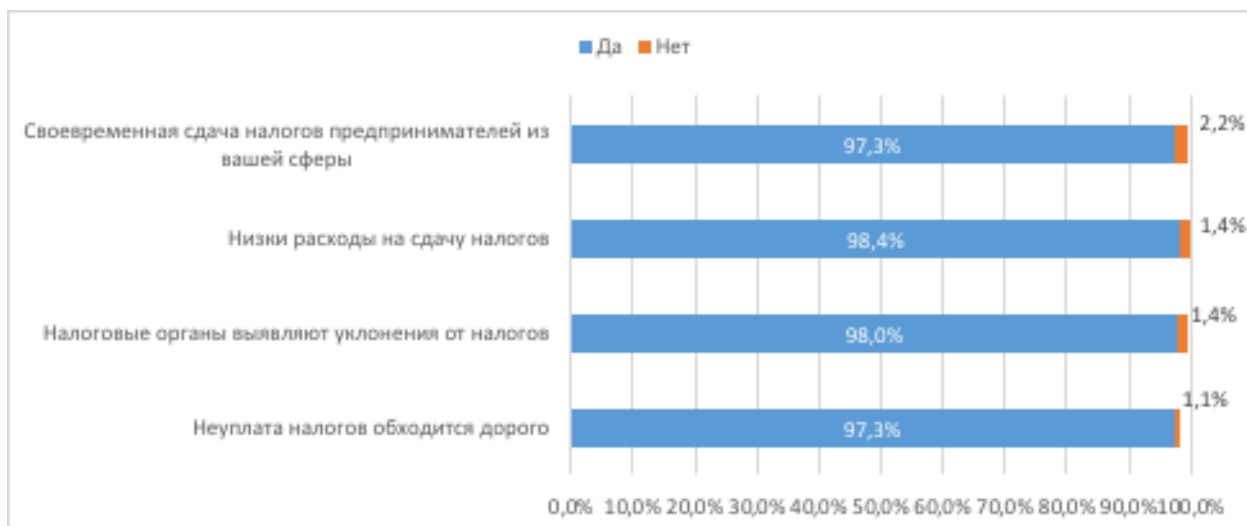
В ходе ФГД с участниками были проведены обсуждения факторов, воздействующих на добровольное исполнение налоговых обязательств, а также их силы влияния на налогоплательщиков. Согласно результатам, следующие факторы приобрели высокую значимость:

- Обучение предпринимателей;
- Оплата безналичным способом;
- Уменьшение налоговой ставки;
- Одинаковое отношение ко всем налогоплательщикам;
- Информирование о налоговых обязательствах;
- Штрафные санкции;
- Организация системы мотивации;
- Уменьшение количества проверок;
- Упрощение процедур;
- Отсутствие предоплаты;
- Введение единого налога для каждой отрасли.

В ходе опроса респондентам также было предложено несколько вопросов, направленных на выявление их мнения по 4-м факторам, способным повлиять на налоговую дисциплину. К таковым были отнесены: (1) налоговая дисциплина среди предпринимателей; (2) стоимость налогового администрирования; (3) степень компетентности специалистов налоговых органов; и (4) бремя потенциальных издержек при неуплате налогов.

Как следует из *Диаграммы 57*, более (97%) опрошенных признали все учтенные в оценке факторы важными и мотивирующими для самостоятельной и своевременной уплаты налогов, подтверждая, что эти факторы оказывают влияние на своевременное исполнение налоговых обязательств.

Диаграмма 57. Это подталкивает Вас к своевременной и добровольной сдаче налогов? N=518



Результаты обсуждения факторов, способствующих повышению налоговой дисциплины в фокус-группах и результаты опроса подтверждают выводы, сделанные в 2023 году, остаются актуальными и на настоящий момент.

Выводы:

- ✓ В основном респонденты считают ключевые компоненты налоговой системы простыми и понятными, а также имеющими единое толкование и применение.

Рекомендации:

1. Для повышения самостоятельности и добровольности сдачи налогов рекомендуется создать прозрачные и понятные условия налогообложения для налогоплательщиков, которые без значительных усилий смогут понимать их и действовать без опасений о неожиданном вскрытии нарушений требований законодательства при налоговой проверке и получение доначисления налогов с пенями и штрафами;
2. Необходимо создание системы постоянного повышения информированности предпринимателей о системе налогообложения в их сфере деятельности;
3. Необходимо рассмотреть возможности поощрения предпринимателей за своевременное выполнение налоговых обязательств.

2.3. Расчет ключевых показателей эффективности (КПЭ)

Индикаторами для расчета КПЭ (KPI) рабочих процессов НК РТ определены:

- знание (информированность),
- пользование
- удовлетворённость налогоплательщиков.

Расчет КПЭ каждой услуги осуществляется по формуле:

$$KPI_i = \frac{I+P+S}{n}, \%$$

где,

KPI_i – Ключевой показатель эффективности для i -ой услуги, %

I – доля респондентов, информированных о существовании i -ой услуги, %

P – доля респондентов, пользовавшихся i -ой услугой, %

S – доля удовлетворенных респондентов i -ой услугой, %

n – количество индикаторов.

Значение КПЭ может достигать от 0 до 100%. Если все респонденты знают о существовании определенной услуги, пользуются ею и удовлетворены её качеством в полном объеме, то значение КПЭ составит 100% и наоборот. Соответственно, чем выше этот показатель, тем лучше оценивается деятельность НК РТ по этому направлению².

Ниже приведем основные подходы, примененные при расчете КПЭ:

- Количество индикаторов для расчета отдельных услуг НК РТ определялся в соответствии с формулой, разработанной для настоящего отчета.
- Базой для расчета КПЭ для большинства услуг принято общее число опрошенных респондентов ($N=518$).
- Для услуги «электронное выставление НДС-счетов» в качестве базы принято число респондентов, являющихся плательщиками НДС.
- Общий совокупный КПЭ по всем видам услуг представляет собой среднее значение всех КПЭ.
- Полученные значения КПЭ рабочих процессов будут определены как базовые для последующих этапов Проекта для определения темпа роста КПЭ соответствующих услуг.

КПЭ всех предоставляемых налогоплательщикам услуг НК РТ в среднем составил 83%. Ключевые показатели в целом выросли по отношению к результатам исследования 2023 года. При этом следует отметить два пункта, показавших наиболее существенную положительную динамику – личный кабинет налогоплательщика и электронное декларирование (Таблица 8).

Таблица 8. Расчеты по КПЭ услуг НК РТ (для расчета КПЭ использованы выделенные зеленым цветом ячейки)

Рабочие процессы НК	Индикаторы	n^*	КПЭ/ KPI , %
---------------------	------------	-------	----------------

² Более детально информация о методике расчета КПЭ приведена в пункте «Оценка целевых рабочих процессов НК РТ» настоящего отчета на страницах 20-21.

<i>РТ</i>	<i>I</i>	<i>P</i>	<i>S</i>			
	%	%	%			
					2024	2023
Контакт-центр НК РТ	70		85	2	77,3	71,4
Веб-сайт	85	61	93	3	79,8	76,2
Личный кабинет налогоплательщика	81	79	97	3	85,4	70,2
Электронное декларирование	70	77	96	3	80,9	64,8
Электронное выставление НДС-счетов			92	1	92,2	89
Электронная почта	69		78	2	73,3	71,7
Обслуживание в налоговых органах			94	1	93,6	95,2
Единое окно			92	1	92,0	97,6
Семинары			97	1	97,2	94,6
ОБЩИЙ					83,2	81,2

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1. Пожелания налогоплательщиков

1. Расширение электронных услуг

-
- Я бы вообще не хотела сталкиваться с налоговиками, пусть все будет электронном виде;
 - Если все будет в электронном варианте, будет легче общаться;
 - Взаимоотношения станут лучше [с налоговыми органами], если все будет в электронном виде;
 - Если все будет в электронном виде, то будет хорошо;
 - Надеемся, что будут давать больший срок для нововведений;
 - Хотелось бы чтобы все операции были в электронном варианте.

2. Совершенствование качества услуг и процедур

- Надеемся, что виртуальный склад будет лучше работать;
- Надеемся, что социальный налог будет легче вводить;
- Если бы поменьше налог сделали с дивидендов;
- Поменьше контактировать с кураторами, чем больше контактов - тем больше причин для взяток;
- Было бы неплохо если на электронные письма отвечали побыстрее;
- Хотелось бы, чтобы в Контакт-центре не перенаправляли;
- Повысить профессиональные качества кураторов, они сами не могут иногда объяснить, что им нужно. Когда меняется программа, если предприниматель неправильно заполняет отчет, они не подсказывают как сделать. Приходится ехать в область, чтобы нам объяснили.

3. Совершенствование налогообложения

- Хотелось бы, чтобы налоги высчитывались от прибыли каждого месяца

4. Проведение обучения

- Побольше обучения;
- Чаше проводить семинаров на тему налогообложения;
- Проводить больше семинаров

Приложение 2. Методология расчета выборки

Определение объема выборки

Для определения минимального объема выборки была использована следующая формула, где:

n – объем окончательной выборки,

Z – значение Z -критерия для заданного уровня доверительного интервала (например, 1,96 для 95% уровня),

P – вероятность согласия на участие в опросе (например, 0,5, если ожидается, что половина из двух респондентов ответит),

$1-P$ – вероятность отказа от ответа,

E – ошибка выборки (например, если допустимая ошибка $\pm 5\%$, то $E=0,05$),

N – размер генеральной совокупности (вся совокупность целевой группы).

Для обеспечения достаточной надежности результатов исследования размер выборки был определен с учетом минимальной погрешности в 4.4% для 95% доверительного интервала^[1]. Также был учтен опыт, полученный из предыдущих исследований по показателю «не-ответов». Таким образом, окончательный размер выборки с установленными параметрами составил 500 респондентов.

Распределение выборки

На первом этапе: размер выборки был разбит на категории по типам ОПФ деятельности предприятий: ЮЛ, ИП и ДФХ. Согласно полученным данным от НК РТ, на ноябрь 2023 г., доля ЮЛ составляет около 8% от всех зарегистрированных в НК РТ субъектов предпринимательства (см. Таблицу 9).

Таблица 1. Распределение предпринимателей по ОПФ, согласно данным НК на ноябрь 2023 г.

Тип организации	Всего
Юридические лица	27 716 (8%)
ИП	151 301 (42%)
ДФХ	181 979 (50%)
Итого	360 996 (100%)

Однако, известно, что ЮЛ имеют более интенсивную налоговую практику, чем индивидуальные предприниматели. Поэтому, при планировании выборки, совместно с НК РТ было принято решение увеличить представительство ЮЛ в выборке до 250. Для ИП и ДФХ количество респондентов было определено по 115 и 135 соответственно. При анализе результатов, для коррекции возникшей диспропорции, применялась процедура статистического взвешивания данных.

На втором этапе: налогоплательщики были подразделены на подкатегории по двум критериям: оборот и тип разрешительного документа. Для ЮЛ были выделены три группы по обороту:

- малые – до 1 млн сомони;
- средние – от 1 до 15 млн сомони;
- крупные – свыше 15 млн сомони.

Для ИП были выделены две группы по типу разрешительного документа: сертификат и патент, а для ДФХ – одна группа на основе сертификата. Далее, выборка каждой подкатегории была распределена пропорционально по регионам Республики Таджикистан: г. Душанбе, Согд, Хатлон, а также РРП с ГБАО – объединенных в одну группу для анализа по причине малой выборки в ГБАО. Таблица 10 демонстрирует окончательное распределение выборки по подкатегориям целевых групп и регионам.

Таблица 2. Окончательное распределение выборки по регионам и подкатегориям целевых групп

Тип организации	Душанбе	Согд	Хатлон	РРП и ГБАО	Всего
Юридические лица	84	65	60	41	250
до 1 млн. сомони	45	43	55	37	180
1-15 млн. сомони	25	15	0	0	40
свыше 15 млн. сомони	14	7	5	4	30
ИП	29	38	27	21	115
на основе патента	19	27	20	14	80
на основе свидетельства	10	11	7	7	35
ДФХ	0	51	54	30	135
Итого	113	154	141	92	500

На третьем этапе: выборка в каждом регионе была распределена пропорционально по соответствующим районам и городам. При этом из анализа были исключены районы и города с менее чем тремя опросами, так как они были нерепрезентативны, и их опросы были перераспределены по более крупным районам/городам того же региона. Таким, образом общее количество районов и городов составило 33.

На четвертом этапе: из списков предоставленных НК РТ, были случайно выбраны респонденты из определенных районов и городов с помощью MS Excel и функции СЛЧИС.

^[1] 4.4% уровень погрешности расчетов для 95% доверительного интервала гарантирует, что истинное значение генеральной совокупности находится в пределах 4.4% диапазона для наблюдаемого параметра выборочной совокупности, за исключением, 5% от общего числа случаев

Приложение 3. Вопросник для опроса

А3. GPS координаты: широта: _____ долгота: _____
В3. ФИО/Код интервьюера: _____

С3.Посещения интервьюера:

№ посещения	Дата:			Время начала:		Время конца интервью:		Статус сбора данных:		
	День	Месяц	Год	Час	Мин	Час	Мин	Завершен	Не завершен	Отказано
1										
2										
3										

ПРЕЖДЕ, ЧЕМ ПРОДОЛЖИТЬ ЗАЧИТАЙТЕ РЕСПОНДЕНТУ СЛЕДУЮЩЕЕ

Здравствуйте, меня зовут _____ (интервьюер, назовите своё имя и фамилию). Я представляю Компании Кроу и ООО “Тахлил ва Машварат”. Мы регулярно проводим исследования по различным темам. Целью данного исследования является предоставление периодической обратной связи Налоговому Комитету при Правительстве Республики Таджикистан по качеству и эффективности операций НК и его усилий по модернизации. В перспективе, информация, полученная в ходе исследования, поможет достичь упрощения налоговой системы и повысит качество услуг для налогоплательщиков. Таким образом, это поможет предпринимателям в большей степени фокусироваться на своей работе.

Информация, полученная в ходе опроса, будет носить строго конфиденциальный характер. Ни Ваше имя, ни название Вашей компании не будут использованы в каких-либо документах, основанных на данных этого исследования.

ЧАСТЬ 1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ О НАЛОГОПЛАТЕЛЬЩИКЕ

A4. Название региона:		_____
Город Душанбе		1
Районы республиканского подчинения (РРП)		2
Согдийская область		3
Хатлонская область		4
Горно-Бадахшанская Автономная область (ГБАО)		5
B4. Название района/города: _____		
C4. Название джамоата и/или села/улицы: _____		
D4. Тип местности:		_____
Город		1
Село		2

РЕГИСТРАЦИЯ И ПЕРИОД ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ:		ДД.ММ.ГГГГ
B5.1. Дата официальной регистрации предприятия		_____
B5.2. Фактическая дата начала деятельности предприятия		_____
B5.3. Вы продолжаете осуществлять предпринимательскую деятельность на текущий момент? 1. Да → Переход к B6 2. Нет → Переход к B5.3.1		
B5.3.1. Укажите, пожалуйста, почему предприятие приостановило/прекратило свою деятельность: _____ <i>*ИНТЕРВЬЮЕР, ЗАПИШИТЕ ПОДРОБНО С ПОЯСНЕНИЕМ, ЕСЛИ НУЖНО</i>		
B5.3.2. Дата окончания предпринимательской деятельности:		(ДД.ММ.ГГГГ) Г)

B6. Предоставьте пожалуйста следующую информацию о респонденте(ах):				Должность:	Пол:		Возраст
					<i>1=Муж</i> Ж	<i>2=Жен</i> Н	
а.	Основной респондент	Руководитель	1	_____	_____	_____	
		Заместитель руководителя	2				
		Главный бухгалтер	3				
		Другое [УТОЧНИТЕ] _____	4				
		—					
б.	Второй	Руководитель	1	_____	_____	_____	

.	респондент	Заместитель руководителя	2			
		Главный бухгалтер	3			
		Другое	4			
		[УТОЧНИТЕ] _____				
Если не опрошен руководитель предприятия, то:						
В.6-1. Укажите <i>пол</i> и <i>возраст</i> руководителя предприятия				Пол: 1=Муж 2=Жен	Возраст: _____ лет	

A11. Организационно-правовая форма предприятия:	_____
Открытое акционерное общество (ОАО)	1
Закрытое акционерное общество (ЗАО)	2
Общество с ограниченной ответственностью (ООО)	3
Индивидуальный предприниматель (ИП)	4
Дехканское хозяйство (ДХ)	5
Общественная организация (ОО)	6
Другое [УТОЧНИТЕ] _____	7
B11. Структура собственности предприятия:	_____
Частное предприятие (100% местный капитал)	1
Частное предприятие (100% зарубежный капитал)	2
Совместное предприятие (местный + зарубежный капиталы)	3
Представительство или филиал зарубежной компании	4
C11. Ваша основная деятельность в соответствии со статистической классификацией?	_____
Производство и переработка	1
Сельское хозяйство (растениеводство / животноводство)	2
Строительство	6
Торговля (оптовая и розничная)	7
Услуги (образование, медицина, общественное питание, транспорт, связь, финансы, туризм и другие)	8
Другое _____ [УТОЧНИТЕ]	6
D11. Какова средняя численность работников в вашей компании за 2023 год [январь 2023 – сентябрь 2023]?	_____

В10.1. Какова средняя численность <u>штатных работников</u> в вашей компании за 2023 год? [январь 2023 – сентябрь 2023]:	
В10.2. Какова средняя численность <u>временных/сезонных работников</u> в вашей компании за 2023 год? [январь 2023 – сентябрь 2023]:	

Е11. Режим налогообложения за отчетный период [январь 2023 – сентябрь 2023]:	
Налогообложение физических лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность на основании патента	1
Налогообложение физических лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность на основании свидетельства	2
Упрощенный режим налогообложения для субъектов малого предпринимательства (с доходом до 1 000 000 сомони и ниже)	3
Налогообложение для сельскохозяйственных производителей (единый налог)	4
Налогообложение по стандартной системе (с доходом от 1 000 000 сомони и выше)	5
Другой специальный режим налогообложения [УТОЧНИТЕ] _____	6

ДАВАЙТЕ ПОГОВОРИМ ОБ ОТДЕЛЬНЫХ УСЛУГАХ НАЛОГОВОЙ СЛУЖБЫ:

ЧАСТЬ 2. УСЛУГИ НАЛОГОВОГО КОМИТЕТА

КОНТАКТ-ЦЕНТР

І9. Вы знаете о существовании контакт-центра Налогового комитета (номер 151)?

Да1

Нет2 → ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ D1

ІІ9. Вы или кто-либо из вашей компании когда-либо звонили в контакт-центр Налогового комитета? (неважно, вы дозвонились или нет, получили ответы на вопросы или нет)

Да..... 1 → ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ С4

Нет..... 2 → ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ С3

**ІІІ9. Почему вы не звонили в контакт-центр Налогового комитета?
(ВАРИАНТЫ НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ. НЕСКОЛЬКО ВАРИАНТОВ ОТВЕТА)**

1. Предпочитаем другие способы обращения
2. Не доверяем контакт-центрам
3. Не хотим тратить время на ожидание
4. Не знаем какие возможности даёт контакт-центр
5. Не думаем, что Контакт-центр поможет нам
6. Звонок в контакт-центр платный

7. Звонок в контакт-центр сложный
8. Сомневаемся в компетентности операторов
9. Сомневаемся в вежливости операторов
10. Другое _____ [УТОЧНИТЕ И ЗАПИШИТЕ]

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ D1

IV9. С каким вопросом последний раз обращались в контакт-центр? (ВАРИАНТЫ НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ. НЕСКОЛЬКО ВАРИАНТОВ ОТВЕТА)	V9. Сколько времени заняло последнее обращение, включая время ожидания и получение ответа?	
1. Разъяснение статей Налогового Кодекса 2. Разъяснение правильности начисления и уплаты налогов 3. Неясность с процедурами (регистрации, уплаты налогов, сдачи отчётов, ликвидации и т.п.) 4. Пользование Интернет-услугами 5. Другое _____ [Уточните]	_____ дней _____ часов _____ минут	
VI9. Получили ли Вы полный и исчерпывающий ответ на ваш вопрос(ы) при последнем обращении?	____	
Да, полностью	1	
Да, в большей части	2	
Да, но в меньшей степени	3	
Нет, не получил исчерпывающего ответа	4	
VI9. По 5-бальной шкале, где 1 - очень плохо, а 5 – отлично (затрудняюсь ответить – 99), как Вы оцениваете работу контакт-центра Налогового комитета по следующим параметрам:		
1 Быстрота дозвона	____	
2 Своевременный ответ оператора	____	
3 Стиль общения (вежливо / уважительно / терпеливо / сухо / выдержанно)	____	
4 Возможность консультирования на разных языках	____	
5 Компетентность (ответили на возникший вопрос)	____	
6 Решение вопроса с первого звонка	____	
7 Готовность помочь	____	

III9. Оцените общий уровень вашей удовлетворённости работой контакт-центра Налогового комитета:	C8.1. Почему не удовлетворены, укажите:
Полностью удовлетворён1	
Удовлетворён2	
Ни да, ни нет3	
Не удовлетворён4 → C8.1	_____ (запишите подробно)

Вообще не удовлетворён⁵ → C8.1

(запишите
подробно)

Затрудняюсь ответить⁶

**IX9. У вас есть комментарии или предложения касательно контакт-центра
Налогового комитета?** _____
(ЕСЛИ ДА, ЗАПИШИТЕ ПОДРОБНО С ПОЯСНЕНИЕМ ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ)

ВЕБ-САЙТ НАЛОГОВОГО КОМИТЕТА

I26. Вы знаете о существовании веб-сайта Налогового комитета (andoz.tj)?

Да1

Нет2 → ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ D8

**II26. Вы или кто-либо из вашей компании когда-либо посещали веб-сайт
Налогового комитета?**

Да1 → ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ D4

Нет2 → ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ D3

III26. Почему вы не посещали сайт Налогового комитета?

(ВАРИАНТЫ НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ. НЕСКОЛЬКО ВАРИАНТОВ ОТВЕТА)

1. Нет интернета
2. Нет необходимого гаджета (компьютер, смартфон и т.д.)
3. Не можем пользоваться интернетом
4. Не можем пользоваться гаджетом (компьютер, смартфон и т.д.)
5. Предпочитаем другие способы получения информации
6. Не доверяем веб-сайтам
7. Не хотим тратить время на поиск информации
8. Не знаем какие возможности даёт веб-сайт
9. Не думаем, что веб-сайт поможет нам
10. Сомневаемся в актуальности или правильности информации на веб-сайте
11. Сомневаемся в безопасности или конфиденциальности моих данных на веб-сайте
12. Другое _____ [УТОЧНИТЕ И ЗАПИШИТЕ]

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ D8

V26. С какой целью последний раз Вы заходили на сайт andoz.tj?

(ВАРИАНТЫ НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ. НЕСКОЛЬКО ВАРИАНТОВ ОТВЕТА)

1. Получить информацию о самом Налоговом комитете
2. Изучить информацию о законодательстве, положениях, распоряжениях, инструкциях
3. Скачать и изучить размещенные на сайте презентации и инструкции по порядку исчисления и уплаты налога с продаж, исчислению и уплате социального налога, порядке заполнения платежных поручений и др.
4. Заполнить электронные формы (декларации, отчеты, НДС, счета)
5. Получить информацию из реестра налогоплательщиков
6. Узнать о регистрации налогоплательщиков
7. Задать вопрос на сайте
8. Другая информация, действия (запишите)

**V26. По 5-бальной шкале, где 1 - очень плохо, а 5 – отлично (затрудняюсь
ответить – 99), как Вы оцениваете работу веб-сайта Налогового**

комитета по следующим параметрам:		
1	Удобство пользования сайтом	_____
2	Полнота информации на сайте	_____
3	Практическая полезность информации	_____
4	Доступность информации на разных языках	_____
5	Простота нахождения нужной информации на сайте	_____
6	Своевременное обновление информации на сайте	_____

I26. Оцените общий уровень вашей удовлетворённости работой веб-сайта:	D6.1. Почему не удовлетворены, укажите:
Полностью удовлетворён1	
Удовлетворён2	
Ни да, ни нет3	
Не удовлетворён4 → D6.1	_____ (запишите подробно)
Вообще не удовлетворён5 → D6.1	_____ (запишите подробно)
Затрудняюсь ответить6	

VII26. У вас есть комментарии или предложения касательно веб-сайта Налогового комитета? _____ (ЕСЛИ ДА, ЗАПИШИТЕ ПОДРОБНО С ПОЯСНЕНИЕМ ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ)

ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ НАЛОГОПЛАТЕЛЬЩИКА

VIII26. Вы знаете о существовании Личного кабинета налогоплательщика на сайте Налогового комитета?

Да1

Нет2 → ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ D15

IX26. Вы или кто-либо из вашей компании пользуются Личным кабинетом для получения налоговых услуг?

Да1 → ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ D11

Нет2 → ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ D10

X26. Почему вы не пользуетесь Личным кабинетом налогоплательщика?

1. Нет интернета
2. Нет необходимого устройства (компьютер, смартфон и т.д.)
3. Не можем пользоваться интернетом
4. Не можем пользоваться соответствующим устройством (компьютер, смартфон и т.д.)
5. Предпочитаем другие способы сдачи и получения информации о своих налогах
6. Не доверяем личному кабинету
7. Не хотим тратить время на регистрацию или авторизацию в личном кабинете
8. Не знаем какие возможности даёт Личный кабинет
9. Не думаем, что личный кабинет облегчит нам налоговые обязательства
10. Сомневаемся в актуальности или правильности информации в личном кабинете
11. Сомневаемся в безопасности или конфиденциальности данных в личном кабинете
12. Другое _____ [УТОЧНИТЕ И ЗАПИШИТЕ]

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ D15

XI26. С какой целью вы используете Личный кабинет?

ВОЗМОЖНЫ НЕСКОЛЬКО ВАРИАНТОВ ОТВЕТА

1. Подавать налоговые декларации
2. Подавать счёт-фактуры НДС
3. Получать обратную связь от налоговых органов
4. Запрашивать и получать нужную информацию
5. Осуществлять уплату налогов онлайн
6. Подавать обращения и жалобы
7. Другое _____ (запишите)

II26. По 5-бальной шкале, где 1 - очень плохо, а 5 – отлично (затрудняюсь ответить – 99), как Вы оцениваете работу Личного кабинета по следующим параметрам:

1	Полнота информации	
2	Удобство пользования	
3	Понятный интерфейс	
4	Доступность на разных языках	
5	Простота использования	
6	Доступность услуг налогового комитета	
7	Стабильность (отсутствие технических сбоев и т.д.)	
8	Быстрота получения обратной связи	

II26. Оцените общий уровень вашей удовлетворённости Личным кабинетом:	D13.1. Почему не удовлетворены, укажите:
Полностью удовлетворён1	
Удовлетворён2	
Ни да, ни нет3	
Не удовлетворён4 → D13.1	_____ (запишите подробно)
Вообще не удовлетворён5 → D13.1	_____ (запишите подробно)

XIV26. У вас есть комментарии или предложения касательно Личного кабинета налогоплательщика? _____ (ЕСЛИ ДА, ЗАПИШИТЕ ПОДРОБНО С ПОЯСНЕНИЕМ ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ)

СДАЧА ДЕКЛАРАЦИИ

XV26. Вы знаете, что можно сдавать электронные налоговые декларации, просматривать статус приема отчетов/счётов через «Личный кабинет» на сайте Налогового Комитета?

- Да 1
Нет 2

XVI26. Ваша форма сдачи налоговой отчетности в настоящее время:

- Нарочно, с посещением Налогового органа 1 → ПЕРЕХОД К D17
По почте..... 2 → ПЕРЕХОД К D17
Передача электронным способом
(с работы, из дома и т.д.) 3 → ПЕРЕХОД К D18

Передача электронным способом

(в специально отведенных местах налоговым органом)

4 → ПЕРЕХОД К D18

XVII26. Почему не пользуетесь электронным декларированием?

(ВОЗМОЖНЫ НЕСКОЛЬКО ВАРИАНТОВ ОТВЕТА)

1. Нет интернета
2. Нет необходимого гаджета (компьютер, смартфон и т.д.)
3. Не можем пользоваться интернетом
4. Не можем пользоваться гаджетом (компьютер, смартфон и т.д.)
5. Не знали об этой возможности
6. Нам удобнее предоставлять Отчёт в бумажной форме
7. Другое _____ (запишите подробно с пояснением, если необходимо)

ПЕРЕХОД К D22

D26. Сколько времени вы затрачиваете на сдачу электронной декларации?	_____ часов _____ минут
--	-------------------------

XIX26. Какова Ваша оценка электронного декларирования, по 5-бальной шкале, где 1- очень плохо, и 5 отлично (затрудняюсь ответить 99):

1	Удобство пользования системой	
2	Доступность декларации на разных языках	
3	Простота заполнения декларации	
4	Быстрота получения обратной связи	

X26. Оцените уровень вашей удовлетворённости системой электронного декларирования:	D20.1. Почему не удовлетворены, укажите:
Полностью удовлетворён1	
Удовлетворён2	
Ни да, ни нет3	
Не удовлетворён4 → D20.1	_____ (запишите подробно)
Вообще не удовлетворён5 → D20.1	_____ (запишите подробно)
Затрудняюсь ответить6	

XXI26. У вас есть комментарии или предложения касательно электронного налогового декларирования? _____ (ЕСЛИ ДА, ЗАПИШИТЕ ПОДРОБНО С ПОЯСНЕНИЕМ ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ)

ЭЛЕКТРОННАЯ СЧЁТ-ФАКТУРА НДС

(ЕСЛИ B11=5) ДЛЯ ДРУГИХ ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ E1

XXII26. Теперь поговорим об электронной системе выставления НДС-счётов через Личный кабинет налогоплательщика:

На каком языке вы пользуетесь этой системой?

- Таджикский 1
Русский 2
Английский 3
Китайский 4

XXIII26.

XXIV26. Какова Ваша общая оценка электронной системы выставления счёт-фактур НДС, по 5-бальной шкале, где 1- очень плохо, и 5 отлично (затрудняюсь ответить 99), по следующим параметрам:

1	Удобство пользования системой	
2	Понятность языка системы	
3	Простота заполнения электронных форм	
4	Быстрота получения обратной связи по статусу	

V26. Оцените общий уровень вашей удовлетворённости электронной системой выставления/получения счёт-фактур НДС	D25.1. Почему не удовлетворены, укажите:
Полностью удовлетворён1	
Удовлетворён2	
Ни да, ни нет3	
Не удовлетворён4 → D25.1	_____ (запишите подробно)
Вообще не удовлетворён5 → D25.1	_____ (запишите подробно)
Затрудняюсь ответить6	

XXVI26. У вас есть комментарии или предложения касательно электронного выставления/получения счёт-фактур НДС? _____ (ЕСЛИ ДА, ЗАПИШИТЕ ПОДРОБНО С ПОЯСНЕНИЕМ ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ)

ЭЛЕКТРОННАЯ ПОЧТА НАЛОГОВОГО КОМИТЕТА

A8.Вы знаете о существовании электронной почты Налогового комитета?

Да1

Нет2 → ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ F1

B8.Вы или кто-либо из вашей компании когда-либо писали письма на электронную почту Налогового комитета?

Да1 → ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ E4

Нет2 → ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ E3

C8.Почему не обращались в Налоговый комитет через электронную почту?

1. Нет интернета
2. Нет необходимого гаджета (компьютер, смартфон и т.д.)
3. Не можем пользоваться интернетом
4. Не можем пользоваться гаджетом (компьютер, смартфон и т.д.)
5. Предпочитаем другие способы общения с налоговым комитетом
6. Не хотим тратить время на создание электронной почты
7. Не знаем, как отправлять и получать электронные письма
8. Не думаем, что обращение через электронную почту упростит нам налоговые дела
9. Другое _____ [УТОЧНИТЕ И ЗАПИШИТЕ]

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ F1

D8.С каким вопросом последний раз обращались по e-mail?	E8.В течение какого времени вы получили ответ при
---	---

(ВАРИАНТЫ НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ. НЕСКОЛЬКО ВАРИАНТОВ ОТВЕТА)	последнем обращении?	
1. Разъяснение статей Налогового Кодекса 2. Разъяснение правильности начисления и уплаты налогов 3. Неясность с процедурами (регистрации, уплаты налогов, сдачи отчётов, ликвидации и т.п.) 4. Пользование Интернет-услугами 5. Другое _____ [Уточните]	_____ дней _____ часов _____ минут	
F8. Получили ли Вы полный и исчерпывающий ответ на ваш вопрос(ы) при последнем обращении?		
Да, полностью		1
Да, в большей части		2
Да, но в меньшей степени		3
Нет, не получил исчерпывающего ответа		4
G8. По 5-бальной шкале, где 1 - очень плохо, а 5 – отлично (затрудняюсь ответить – 99), как Вы оцениваете работу электронной почты Налогового комитета по следующим параметрам:		
1	Практическая полезность e-mail	
2	Быстрота ответов на письма	
3	Возможность переписываться на разных языках	
4	Практическая полезность полученной информации	
5	Решение вопроса с первого обращения	

H8. Оцените общий уровень вашей удовлетворённости полученной консультацией через электронную почту Налогового Комитета:	E8.1. Почему не удовлетворены, укажите:
Полностью удовлетворён1	
Удовлетворён2	
Ни да, ни нет3	
Не удовлетворён4 → E8.1	_____ (запишите подробно)
Вообще не удовлетворён5 → E8.1	_____ (запишите подробно)
Затрудняюсь ответить6	

XXVII26. У вас есть комментарии или предложения касательно электронной почты Налогового комитета? _____ (ЕСЛИ ДА, ЗАПИШИТЕ ПОДРОБНО С ПОЯСНЕНИЕМ ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ)

ПИСЬМЕННОЕ ОБРАЩЕНИЕ

A7. Вы или кто-либо из вашей компании в течении 2023 года обращались в налоговый орган письменно?

Да1

Нет2 → ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ G1

B7.Куда Вы обращались?

1. В Налоговый комитет
2. В Областное налоговое управление
3. В Областную налоговую инспекцию
4. В городскую/районную налоговую инспекцию

C7.На какую тему вы задавали вопрос/консультировались? (ВАРИАНТЫ НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ. НЕСКОЛЬКО ВАРИАНТОВ ОТВЕТА)	D7.В течение какого времени вы получили ответ при последнем обращении?
1. Разъяснение статей Налогового Кодекса 2. Разъяснение правильности начисления и уплаты налогов 3. Неясность с процедурами (регистрации, уплаты налогов, сдачи отчётов, ликвидации и т.п.) 4. Пользование Интернет-услугами 5. Другое _____ [Уточните]	_____ дней _____ часов _____ минут
E7.Получили ли Вы полный и исчерпывающий ответ на ваш вопрос(ы) при последнем обращении?	_____
Да, полностью	1
Да, в большей части	2
Да, но в меньшей степени	3
Нет, не получил исчерпывающего ответа	4

F7. Оцените общий уровень вашей удовлетворённости полученной консультацией:	F6.1. Почему не удовлетворены, укажите:
Полностью удовлетворён ¹	
Удовлетворён ²	
Ни да, ни нет ³	
Не удовлетворён ⁴ → F6.1	_____ (запишите подробно)
Вообще не удовлетворён ⁵ → F6.1	_____ (запишите подробно)
Затрудняюсь ответить ⁶	

G7.У вас есть комментарии или предложения касательно письменного обращения в налоговый(е) орган? _____ (ЕСЛИ ДА, ЗАПИШИТЕ ПОДРОБНО С ПОЯСНЕНИЕМ ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ)

ПОСЕЩЕНИЕ НАЛОГОВОГО ОРГАНА НА МЕСТАХ

**А6.Вы или кто-либо из вашей компании в течение 2023 года посещали
Налоговый орган? (Неважно по каким вопросам)**

Да 1

Нет 2

ПЕРЕХОД К ЧАСТИ Н1

В6.С какой целью вы посещали налоговый орган?

(ВОЗМОЖНЫ НЕСКОЛЬКО ВАРИАНТОВ ОТВЕТОВ)

Сдача налоговой отчетности1

Сверка налоговых платежей.....2

Прояснение данных отчета со специалистом
налогового органа3

Консультирование по налоговым вопросам4

Получение справки об отсутствии задолженности5

Участие на семинарах / тренингах6

Оплата налогов наличными в кассу7

Оплата налогов наличными через терминал8

Другое (запишите) _____

Давайте теперь поговорим о посещении налогового органа

С6.	Вопросы	Карточка: Да =5 Чаше всего да =4 Чаше всего нет =2 Нет = 1 <i>Не зачитывать:</i> Когда как = 3 Затрудняюсь ответить = 99
Сейчас я зачитаю Вам ряд утверждений, касающихся посещения налогового органа, а вы, пожалуйста, укажите степень согласия с ними:		
1	Информация и необходимые сведения на доске и вывесках вывешены	99 – переход на 3
2	Информация и необходимые сведения на доске и вывесках видны и понятны	
3	Приём посетителей осуществляется без длинных очередей и ожиданий	
4	Налоговые специалисты всегда соблюдают порядок в очереди и не обслуживают других вне очереди без уважительной причины	
5	Налоговые специалисты всегда вежливы и уважительно относятся к налогоплательщикам	
6	Налоговые специалисты всегда компетентны в решении возникающих вопросов	
7	Процедура получения услуг является простой и понятной	

Д6.Сколько времени заняло решение вашего вопроса/обращения последний раз?	_____ дней _____ часов
--	---------------------------

	_____ минут
--	-------------

Е6. Оцените общий уровень вашей удовлетворённости посещением Налогового Органа:	Г5.1. Почему не удовлетворены, укажите:
Полностью удовлетворён ¹	
Удовлетворён ²	
Ни да, ни нет ³	
Не удовлетворён ⁴ → Г5.1	_____ (запишите подробно)
Вообще не удовлетворён ⁵ → Г5.1	_____ (запишите подробно)
Затрудняюсь ответить ⁶	

Г6. У вас есть комментарии или предложения касательно посещения Налогового органа? _____ (ЕСЛИ ДА, ЗАПИШИТЕ ПОДРОБНО С ПОЯСНЕНИЕМ ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ)

ЕДИНОЕ ОКНО

А6. Вы или кто-либо из вашей компании в течение 2023 года посещали Единое Окно? (Неважно по каким вопросам)

Да 1

Нет 2

ПЕРЕХОД К И1

В6. С какой целью вы посещали Единое Окно?

(ВОЗМОЖНЫ НЕСКОЛЬКО ВАРИАНТОВ ОТВЕТОВ)

Для регистрации 1

Для перерегистрации 2

Для внесения изменений в документы 3

Для консультации 4

Для ликвидации 5

Другое (запишите) 6

Давайте теперь поговорим о посещении Единого Окна

С6	Вопросы	Карточка: Да = 5 Чаще всего да = 4 Чаще всего нет = 2 Нет = 1 Не зачитывать: Когда как = 3 Затрудняюсь ответить = 99
Сейчас я зачитаю Вам ряд утверждений, касающихся посещения единого окна, а вы, пожалуйста, укажите степень согласия с ними:		
1	Информация и необходимые сведения на доске и вывесках вывешены	99 – переход на 3
2	Информация и необходимые сведения на доске и вывесках видны и понятны	

3	Приём посетителей осуществляется без длинных очередей и ожиданий	
4	Налоговые специалисты всегда соблюдают порядок в очереди и не обслуживают других вне очереди без уважительной причины	
5	Налоговые специалисты всегда вежливы и уважительно относятся к налогоплательщикам	
6	Налоговые специалисты всегда компетентны в решении возникающих вопросов	
7	Процедура получения услуг является простой и понятной	

Д6.Сколько времени заняло решение вашего вопроса/обращения последний раз?	_____ дней _____ часов _____ минут
--	--

Е6. Оцените общий уровень вашей удовлетворённости посещением Единого Окна:	Н5.1. Почему не удовлетворены, укажите:
Полностью удовлетворён ¹	
Удовлетворён ²	
Ни да, ни нет ³	
Не удовлетворён ⁴ → Н5.1	_____ (запишите подробно)
Вообще не удовлетворён ⁵ → Н5.1	_____ (запишите подробно)
Затрудняюсь ответить ⁶	

Ф6. У вас есть комментарии или предложения касательно посещения Единого окна? _____ (ЕСЛИ ДА, ЗАПИШИТЕ ПОДРОБНО С ПОЯСНЕНИЕМ ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ)

ЧАСТЬ 3. ПРОВЕРКИ

И12. В течение 2023 года, у вас были проверки со стороны налоговых органов? Не важно, какие.

Да 1

Нет 2 ПЕРЕХОД К И11

И12. Какие виды проверок у вас были в течение 2023 года и сколько?

№	Виды проверок	1. Кол-во	2. Вам предоставили предписание(я) на проверку? Да=1, Нет = 2, 3/О=99	3. Проверяющие заполнили книгу регистрации проверок? Да=1, Нет = 2, 3/О=99
1	Комплексная документальная			
2	Выборочная документальная			
3	Встречная проверка			

4	Контрольная проверка			
5	Рейдовая			
6	Камеральная			
7	Следственная			
8	Хронометражная			
9	Не знаю, какая			

III12. По результатам проверки, на вашу организацию были сделаны доначисления налогов и пени?

Да 1
 Нет 2 ПЕРЕХОД К I9

IV12. Вы согласились с решением по результатам проверки?

Да 1 ПЕРЕХОД К I9
 Нет 2

V12. Вы подали жалобу на решение по результатам проверки?

Да 1 → ПЕРЕХОД К I7
 Нет 2 → ПЕРЕХОД К I6

VI12. Почему не подали жалобу?

1. Не знаем, как жаловаться
2. Не знаем к кому обратиться с жалобой
3. Это безрезультативно
4. Не было необходимости в этом
5. Другое _____ [УТОЧНИТЕ И ЗАПИШИТЕ]

ПЕРЕХОД К I9

VII12. Куда Вы подавали жалобу?

(ВОЗМОЖНЫ НЕСКОЛЬКО ВАРИАНТОВ ОТВЕТОВ)

1. В Совет досудебного разрешения споров
2. В Налоговый комитет
3. В Областное налоговое управление
4. В Областную налоговую инспекцию
5. В городскую/районную налоговую инспекцию
6. В Суд
7. В Прокуратуру
8. Другое _____ [УТОЧНИТЕ И ЗАПИШИТЕ]

VIII12. Каков был результат рассмотрения Вашей жалобы?

Было подтверждено решение Налогового Органа..... 1
 Вопрос был решён в нашу пользу 2
 Вопрос находится на рассмотрении..... 3
 Другое (укажите) _____

		Карточка
X12.	Вопросы	Да =5 Чаще всего Да =4 Чаще всего Нет =2 Нет = 1 <i>Не зачитывать:</i> И да и нет = 3 Затрудняюсь ответить = 99

Сейчас я зачитаю Вам ряд вопросов, касающихся проведения проверки, а вы, пожалуйста, укажите в ответах степень согласия с ними:		
1	Специалист(ы) налогового органа в ходе проверки был вежлив?	
2	Специалист(ы) налогового органа в ходе проверки был компетентен?	

X12. Оцените общий уровень вашей удовлетворённости проверками со стороны налоговых органов	I10.1. Почему не удовлетворены, укажите:
Полностью удовлетворён ¹	
Удовлетворён ²	
Ни да, ни нет ³	
Не удовлетворён ⁴ → I10.1	_____ (запишите подробно)
Вообще не удовлетворён ⁵ → I10.1	_____ (запишите подробно)
Затрудняюсь ответить ⁶	

XI12. Были ли у Вас за последние 2-3 года случаи принудительного взыскания налогов со стороны налогового органа?

Да1

Нет2 ПЕРЕХОД НА J1

Затрудняюсь ответить3 ПЕРЕХОД НА J1

XII12. Есть ли у вас комментарии или предложения по процедуре принудительного взыскания налогов со стороны налогового органа?

Да _____ (запишите)..... 1

Нет2

ЧАСТЬ 4. ОБЩИЕ ПРЕДСТАВЛЕНИЯ

A3.Сейчас я зачитаю Вам несколько утверждений. Пожалуйста, оцените, насколько Вы согласны с каждым из них и как они влияют на добровольную и своевременную сдачу налогов.

ДЛЯ ОТВЕТОВ ИСПОЛЬЗУЙТЕ ШКАЛУ НА КАРТОЧКЕ, ПРИВЕДЕННУЮ НИЖЕ:

Карточка: Да =5, Скорее Да =4, Скорее Нет =2, Нет = 1. Не зачитывать: И да и нет = 3, Затрудняюсь ответить = 99			
№	Утверждения	Укажите степень согласия	Это подталкивает Вас к своевременной и добровольной сдаче налогов?
1.1	Налоговый Кодекс является простым и понятным		
1.2	Правила и инструкции налогообложения являются простыми и понятными		
1.3	Порядок исчисления налогов является простым и понятным		
2.1	Налоговый Кодекс всегда одинаково применяется (независимо от специалиста)		

	или налоговых органов)		
2.2	Правила и инструкции налогообложения всегда одинаково применяются (независимо от специалиста или налоговых органов)		
2.3	Порядок исчисления налогов всегда одинаково применяется (независимо от специалиста или налоговых органов)		
3.1	Налоговый Кодекс меняется редко		
3.2	Правила и инструкции налогообложения меняются редко		
3.3	Порядок исчисления налогов меняется редко		
4	Все предприниматели / компании вашей сферы бизнеса своевременно сдают налоги		
5	Расходы на сдачу налогов являются низкими (кроме налогов, но включая транспорт, время, формальные + неформальные платежи, копирование документов, интернет, связь и т.п.)		
6	Налоговые органы всегда обнаруживают факты уклонения от уплаты налогов		
7	Стоимость неуплаты налогов высокая (кроме налогов, но включая штрафы, изъятия, конфискации, административные, судебные издержки и неформальные платежи)		
8	Предприниматели/компании вашей сферы имеют высокие знания в области налогового законодательства		
9	Налоговые ставки являются низкими для вашей сферы		
10	Налоговые проверки вашей деятельности проводятся не часто		

В3. По Вашему мнению, какие ещё факторы, условия, возможности будут способствовать тому, чтобы предприниматели сами, сознательно и своевременно сдавали налоги? НАЗОВИТЕ 3 ОСНОВНЫХ ФАКТОРА.

Интервьюер, запишите каждый ответ подробно, с объяснением причин. Например, необходимо обучать бизнесменов налоговому кодексу, потому что многие бизнесмены не знают своих обязанностей по налогам

1	
2	
3	

С3. Оцените, насколько вы удовлетворены налоговой системой по пятибалльной шкале, где 5 означает полностью удовлетворен, а 1 – вообще не удовлетворен:	J3.1. Почему не удовлетворены, укажите:
Полностью удовлетворён 1	
Удовлетворён 2	

Ни да, ни нет ³	
Не удовлетворён ⁴ → J3.1	_____ (запишите подробно)
Вообще не удовлетворён ⁵ → J3.1	_____ (запишите подробно)
Затрудняюсь ответить ⁶	

ЧАСТЬ 5. ПРОВЕДЕНИЕ СЕМИНАРОВ НАЛОГОВЫМ КОМИТЕТОМ

A4. Вы или кто-либо из ваших коллег, в течение 2022-2023 годов участвовали в каких-либо семинарах, организованных Налоговым комитетом?

Да 1

Нет 2 ЗАВЕРШЕНИЕ ОПРОСА

B4. На каких семинарах Налогового Комитета вы участвовали и как оцениваете качество предоставленной информации?

Оценка семинаров

№	Виды семинаров	Как вы оцениваете практическую полезность представленной информации? Отлично=5 Хорошо=4 Ни хорошо и ни плохо=3 Плохо=2 Очень плохо=1 <i>Не зачитывать: Затрудняюсь ответить=99</i>	Как вы оцениваете качество представления информации на семинаре? Отлично=5 Хорошо=4 Ни хорошо и ни плохо=3 Плохо=2 Очень плохо=1 <i>Не зачитывать: Затрудняюсь ответить=99</i>
1			
2			
3			
4			

C4. У вас есть предложения, комментарии к семинарам от НК? Если да, то какие?

Нет 1

Да, (запишите) 2

D4. Оцените, насколько вы удовлетворены семинарами Налогового комитета по пятибалльной шкале, где 5 означает полностью удовлетворен, а 1 – вообще не удовлетворен:	K4.1. Почему не удовлетворены, укажите:
Полностью удовлетворён ¹	

Удовлетворён ²	
Ни да, ни нет ³	
Не удовлетворён ⁴ → К4.1	___ (запишите подробно)
Вообще не удовлетворён ⁵ → К4.1	___ (запишите подробно)
Затрудняюсь ответить ⁶	

С6. Полное название компании/ индивидуального предпринимателя: _____

D3. Телефон: +992 - | | | - | | | | - | | | - | | |

НАШЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ПОДОШЛО К КОНЦУ
БОЛЬШОЕ ВАМ СПАСИБО ЗА ВАШЕ ВРЕМЯ И СОТРУДНИЧЕСТВО
МЫ ГАРАНТИРУЕМ ВАМ ЧТО СОБРАННЫЕ ДАННЫЕ БУДУТ НЕСТИ
КОНФИДЕНЦИАЛЬНЫЙ ХАРАКТЕР
И БУДУТ ПРИМЕНЯТЬСЯ ТОЛЬКО ДЛЯ СТАТИСТИЧЕСКИХ ЦЕЛЕЙ И
ВЫРАБОТКИ ПРЕДЛОЖЕНИЙ ДЛЯ УЛУЧШЕНИЯ НАЛОГОВОГО
АДМИНИСТРИРОВАНИЯ В НАШЕЙ СТРАНЕ

Приложение 4. Сценарий для проведения фокус-группы

Приветствие.

Здравствуйте, меня зовут _____. Спасибо, что нашли время и пришли на нашу встречу. Я представляю Компании Кроу и ООО “Тахлил ва Машварат”. Мы регулярно проводим исследования по различным темам. Информация, которую мы получаем от людей, обрабатывается и представляется в обобщённом виде. И мы гарантируем нашим участникам опросов, интервью, фокус-групп абсолютную конфиденциальность.

Наша беседа является важной и поэтому чтобы не отвлекаться, давайте мы с Вами примем несколько правил и постараемся их соблюдать:

- ✓ Правило выключенного телефона. Чтобы мы не отвлекались от беседы, давайте выключим или переведём на автономный режим наши мобильные телефоны
- ✓ Уважаем мнение каждого участника. У каждого из нас есть свой жизненный опыт и своё мнение. Давайте договоримся, что нет «правильного» и «неправильного мнения». Каждый из нас говорит о своём опыте, о своём мнении и своём отношении.
- ✓ Правило очерёдности. Если Вы хотите что-то сказать, а в это время уже Ваш сосед говорит, то запишите, пожалуйста, свою мысль на бумаге, чтобы не забыть. А затем уже в свою очередь выскажите эту мысль.

Целью данного исследования является предоставление периодической обратной связи Налоговому Комитету при Правительстве Республики Таджикистан по качеству и эффективности операций НК и его усилий по модернизации. В перспективе, информация, полученная в ходе исследования, поможет достичь упрощения налоговой системы, повысить качество услуг налогоплательщиков, таким образом помогать предпринимателям в большей степени фокусироваться на своей работе.
--

Информация, полученная в ходе опроса, будет носить строго конфиденциальный характер. Ни Ваше имя, ни название Вашей компании не будут использованы в каких-либо документах, основанных на данных этого исследования.

Заполните лист регистрации при всех, чтобы участники познакомились друг с другом.

ЧАСТЬ 1.

Давайте поговорим о вашем опыте общения с Налоговым органом.

- Когда вы в последний раз были в Налоговом органе?
- Какова была ваша цель посещения?
- Достаточно ли в них места для посетителей, удобны ли они?
- Как специалисты налогового органа относятся к вам? Как говорят с вами? Дружелюбность, готовность помочь.
- Специалисты НК компетентны в своей работе?
- Возникают ли споры? Какие?
- Обращаетесь ли в Налоговый орган за консультацией? Почему нет? Если да, каков результат?
- Как вы оцениваете простоту и понятность получения услуг в Налоговом органе?
- Какие у вас ожидания касательно работы Налоговых органов на местах? В ближайшие 2-3 года будут положительные или отрицательные изменения? Или ничего не изменится? Почему?
- В целом, на каком уровне организовано обслуживание со стороны Налогового органа?
- Укажите общее впечатление относительно визита в Налоговый орган.
- Какова ваша общая удовлетворенность посещением Налогового органа?
- В целом, на каком уровне Вы оцениваете работу Налогового органа?

ОБСУДИТЕ ТЕ ЖЕ ВОПРОСЫ ПО ЕДИНОМУ ОКНУ.

Теперь давайте поговорим об **услугах** Налогового комитета. Вы знаете, о существовании:

- Контакт-центр налогового комитета?
- Веб-сайта?
- Личного кабинета?
- Возможности электронного декларирования?
- Возможности выставления/получения электронных НДС-счетов?
- Электронной почты?

Чем из этого Вы уже пользовались? Расскажите о вашем опыте пользования? Какова ваша оценка эффективности этого метода? Как изменилась ваша практика после пользования этим методом? Какие у вас ожидания в ближайшие 2-3 года? По вашему мнению, будут положительные изменения, отрицательные или ничего не изменится? Почему? Какова ваша общая удовлетворенность? Почему так?

- Вы когда-либо обращались в НК для разъяснения каких-то вопросов?
- Каким методом Вы обратились за разъяснением? Почему именно так?

Вы участвовали в течении 2022-2023 годов на семинарах Налогового комитета? Каких? Как Вы их оцениваете? Какую пользу вы от них получили?

ЧАСТЬ 2. Проверки

- В течение 2023 года, у вас были проверки со стороны налоговых органов? Не важно, какие.
- Какие виды проверок у вас были в течение 2023 года и сколько?
- Каково ваше впечатление от поведения специалистов налогового органа по отношению к Вам?
- Как они обращаются с вами, как говорят, ведут себя?
- В ходе проверки у вас возникали спорные, конфликтные ситуации или разговоры на повышенных тонах?
- Как вел себя специалист налогового органа в конфликтной ситуации?
- По результатам проверки, вы на вашу организацию были наложены штрафы? Насколько вы считаете их справедливыми? Вы обжаловали решение специалиста налогового органа? Куда обращались? Каков результат?
- Каково ваше общее впечатление относительно поведения в вашем отношении при проведении проверок?
- В целом, на каком уровне Вы оцениваете работу специалистов налогового органа при проведении проверок?
- Какова ваша общая удовлетворенность проверками?
- Как думаете, в ближайшие 2-3 года количество проверок вашей деятельности станет больше, меньше или не изменится? Почему вы так считаете?
- Как Вы думаете, если не сдавать налоги, чем это грозит? Насколько высока стоимость неуплаты налогов?

ЧАСТЬ 3. ОБЩИЕ ВПЕЧАТЛЕНИЯ

Если взять воедино состояние все вопросы что мы обсудили сегодня (ПОКАЖИТЕ ВСЕМ ПЛАКАТ «ФАКТОРЫ»). Что из обсужденного способствует тому, чтобы вы самостоятельно и своевременно, без напоминаний сдавали налоги? Что из перечисленного влияет сильнее других? Почему? Еще что? Как будет меняться ситуация в будущем?

ПЛАКАТ «ФАКТОРЫ»:

Факторы	А. Важность для предпринимателей: по 10-бальной шкале, где 0 – вообще не важно, и 10 самое важное	В. Сила влияния: по 10-бальной шкале, где 0 – вообще не имеет силы, и 10 имеет очень мощное влияние
Простота и понятность Налогового Кодекса, правил и инструкций налогообложения и порядка исчисления налогов		
Стабильность (постоянство) Налогового Кодекса, правил и инструкций налогообложения и порядка исчисления налогов		
Единообразие отношения ко всем налогоплательщикам		
Своевременная сдача налогов предпринимателями / компаниями вашей		

сферы бизнеса		
Низкие расходы на сдачу налогов (кроме налогов, но включая транспорт, время, формальные + неформальные платежи, копирование документов, интернет, связь и т.п.)		
Профессионализм специалистов Налоговых органов		
Высокая стоимость неуплаты налогов (кроме налогов, но включая штрафы, изъятия, конфискации, административные, судебные издержки и неформальные платежи)		
Хорошие знания предпринимателей/компаний вашей сферы в области налогового законодательства		
Низкие налоговые ставки для вашей сферы		
Не частое проведение Налоговых проверок		
Справедливые налоговые проверки		
Удобство электронного декларирования налоговой отчетности		
Удобство выставления НДС-счетов через сайт НК		
Удобство Личного кабинета налогоплательщика на сайте НК		
Практическая полезность сайта НК		
Практическая полезность контакт-центра		

Фокус-группа

ИНСТРУКЦИЯ ДЛЯ ПОДГОТОВИТЕЛЬНЫХ РАБОТ:

Уважаемый коллега, ниже перечислены подготовительные работы, которые необходимо провести перед фокус-группами. Их выполнение позволит облегчить последующую работу с результатами фокус-групп. Заранее благодарим за выполнение и сотрудничество с нами!

1. Подготовьте 2 листа бумаги для регистрации участников. Данные из этих листов должны быть связаны друг с другом: например, участник №1 в Листе №1 заполняет первую строку в Листе №2.
2. На каждой фокус-группе желательно использовать несколько диктофонов. Проверьте их рабочее состояние перед фокус-группой.

3. Подготовьте, пожалуйста, флип-чарты и маркеры.
Лист регистрации участников: Это документ для отчётности:

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ УЧАСТНИКОВ

Город / село _____ Дата проведения _____

Модератор _____, Ассистент _____

№	ФИО участника	П о л	Возр аст	Предприятия е ООО, АО и т.д. Индивид.пре дпр. Гос.предпри ятие ДФХ	Занято сть	Количес тво лет общени я с налогов ым комите том	Теле фон	Подп ись
1								
2								
3								
4								