

*/Неофициальный перевод/*

**Проект**

## **КЫРГЫЗСКАЯ РЕСПУБЛИКА**

**Государственная налоговая служба и Национальный  
статистический комитет**

**Проект модернизации налогового администрирования и  
статистической системы (P163711)**

# **ПЛАН ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ (ПВЗС)**

**10 января 2020 года**

## **Содержание**

Перечень терминов, используемых в данном Плане .....	3
Цель Плана взаимодействия с заинтересованными сторонами (ПВЗС) .....	4
Введение .....	4
Описание Проекта .....	4
Нормативно-правовая база .....	6
Основные правовые положения о предоставлении информации .....	6
Экологический и социальный стандарт Всемирного банка по взаимодействию с заинтересованными сторонами .....	7
Краткое описание предыдущей деятельности по взаимодействию с заинтересованными сторонами .....	8
Определение заинтересованных сторон и анализ .....	9
Программа взаимодействия с заинтересованными сторонами .....	10
Ресурсы и обязанности .....	11
Процесс рассмотрения жалоб.....	12
Дополнительные механизмы.....	12
Мониторинг и отчетность .....	12

## Перечень терминов, используемых в данном Плате

<b>ЭКОЛОГИЧЕСКИЕ И СОЦИАЛЬНЫЕ СТАНДАРТА</b>	В десяти экологических и социальных стандартах (ЭСС) изложены требования, которые применяются ко всему новому финансированию инвестиционных проектов Всемирного банка, что позволяет Всемирному банку и Заемщику управлять экологическими и социальными рисками проектов.
<b>ПКР</b>	Означает Правительство Кыргызской Республики.
<b>НСК</b>	Означает Национальный статистический комитет Кыргызской Республики.
<b>ПРОЕКТ</b>	Означает Проект Государственной налоговой службы и Национального статистического комитета по модернизации налогового администрирования и статистической системы.
<b>ЗАИНТЕРЕСОВАННЫЕ СТОРОНЫ</b>	Относится к отдельным лицам или группам, которые: (а) затронуты или могут быть затронуты проектом ( <i>стороны, затронутые проектом</i> ); и (б) может быть заинтересованы в проекте ( <i>другие заинтересованные стороны</i> ).
<b>ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ</b>	Непрерывный процесс, в рамках которого Проект строит и поддерживает конструктивные и устойчивые отношения с заинтересованными сторонами, на которых проект оказывает влияние в течение периода его реализации. Он включает в себя ряд мероприятий и взаимодействий на протяжении периода реализации проекта, таких как идентификация и анализ заинтересованных сторон, раскрытие информации, консультации с заинтересованными сторонами, переговоры и партнерские отношения, управление жалобами и отчетность перед заинтересованными сторонами, а также функции управления.
<b>ГНС</b>	Государственная налоговая служба при Правительстве Кыргызской Республики.
<b>УЯЗВИМЫЕ ГРУППЫ</b>	Люди, особенно те, кто находится за чертой бедности, не имеющие земли, престарелые, женщины и дети или другие перемещенные лица, которые не могут быть защищены национальным законодательством о компенсации за землю, которые в силу пола, этнической принадлежности, возраста, физической или умственной инвалидности, неблагоприятного экономического положения или социального статуса могут быть подвержены более сильному неблагоприятному воздействию в результате переселения, чем другие, и которые могут быть ограничены в своей возможности требовать или воспользоваться помощью при переселении и связанными с ним выгодами для развития.

## **Цель Плана взаимодействия с заинтересованными сторонами (ПВЗС)**

1. Общая цель настоящего Плана взаимодействия с заинтересованными сторонами (ПВЗС) состоит в определении программы взаимодействия с заинтересованными сторонами, включая информирование и консультирование общественности на протяжении всего периода подготовки и реализации предлагаемого проекта. В ПВЗС изложены методы определения различных потенциальных заинтересованных сторон, разработки подхода к охвату каждой из подгрупп, создания механизма, с помощью которого стороны, затронутые проектом (СЗП), и другие заинтересованные стороны (ДЗС) будут иметь возможность выразить свою озабоченность, предоставлять обратную связь или подавать жалобы, а также методы минимизации и снижения экологических и социальных рисков, связанных с предлагаемым проектом. В целом, ПВЗС выполняет следующие задачи: (i) определение и анализ заинтересованных сторон; (ii) планирование форм взаимодействия, эффективных средств коммуникации для консультаций и предоставления информации; (iii) создание платформ для влияния на принимаемые решения; (iv) определение роли и ответственности различных участников в реализации Плана; и (v) механизм рассмотрения жалоб (МРЖ).

## **Введение**

2. В Национальной стратегии развития Кыргызской Республики на 2018-2040 гг. (Стратегия 2040) реформа в сфере налогового администрирования и статистическая реформа определены в качестве приоритетных и сделан акцент на необходимость в своевременных и надежных данных в целях дальнейшего экономического процветания и социального благополучия страны, улучшения практики государственного управления и повышения устойчивости. В рамках Стратегии 2040 ПКР ставит своей целью сокращение теневой экономики и совершенствование практики мобилизации внутренних ресурсов для финансирования социально-экономических приоритетов. Для достижения данной цели среднесрочная программа развития «Единство, доверие, созидание» на 2018-2022 гг. (СПР), призванная стать операционной составляющей Стратегии 2040, направлена на комплексное реформирование системы налогового администрирования страны в целях повышения эффективности сбора налогов и снижения бремени для налогоплательщиков в связи с выполнением налоговых обязательств. Аналогичным образом Стратегия 2040 подчеркивает ключевую роль цифровой трансформации в процессе реформ и выдвигает требование об обязательном включении в повестку цифровизации всех концептуальных и стратегических основ. Поскольку данные представляют собой ключевой элемент практики формулирования политики на доказательной основе и цифровизации, национальная статистическая система должна сталкиваться с вызовом, обусловленным необходимостью цифровой трансформации при сборе и обработке данных. Кроме того, в Стратегии 2040 подчеркивается возросшая потребность в качественных статистических данных и аналитической работе по нескольким направлениям политики, включая здравоохранение, лесное хозяйство, биоразнообразие и сельское хозяйство.

## **Описание Проекта**

3. Этот проект был разработан властями Кыргызской Республики и в тесном сотрудничестве Государственной налоговой службы Кыргызской Республики и Национального статистического комитета. Он включает в себя пять компонентов. Компонент 1 и Компонент 2 будут финансировать деятельность, направленную на модернизацию налогового администрирования в Кыргызской Республике с целью повышения эффективности сбора налогов и снижения бремени соблюдения законодательства для налогоплательщиков. Компонент 3 и Компонент 4 будут финансировать деятельность по поддержке модернизации национальной статистической системы Кыргызской Республики с целью повышения

эффективности национальной статистической системы в измерении социально-экономических показателей и достижении Целей социального развития.

#### **Компонент 1. Институциональное развитие ГНС**

4. Компонент поддержит инициативы по сокращению затрат налогоплательщиков на соблюдение требований налогового законодательства, в том числе изменение процессов, которые ограничат необходимость физического взаимодействия налогоплательщиков с налоговыми инспекторами и позволят налогоплательщикам поддерживать связь с ГНС посредством различных каналов связи. Компонент будет нацелен на получение быстрых результатов за счет улучшений в области услуг, затрагивающих широкий круг налогоплательщиков, таких как улучшения веб-сайта ГНС, онлайн-кабинета налогоплательщика и других. Компонент также будет поддерживать следующие области: (i) повышение стратегической направленности и эффективности управления ГНС (включая внимание к добросовестности и управлению изменениями); и (ii) улучшение управления человеческими ресурсами и наращивание кадрового потенциала, которые необходимы для поддержки современного налогового администрирования, соответствующего международной передовой практике. Он будет включать в себя институциональное и организационное развитие, направленное на наращивание исполнительного, управленческого и технического потенциала, и будет включать внедрение улучшенной системы мониторинга для оказания помощи в управлении работой ГНС. Компонент также будет поддерживать усиление функций внутреннего контроля и добросовестности ГНС для улучшения ее подотчетности. Компонент повысит навыки руководства ГНС в управлении значительными изменениями по мере перехода ведомства к современной налоговой администрации.

#### **Компонент 2. Операционное развитие ГНС**

5. Мероприятия в рамках этого компонента будут поддерживать модернизацию операционных функций ГНС за счет внедрения новых оптимизированных бизнес-процессов в ГНС и совершенствования существующей ИТ-системы налогового администрирования. Этот компонент включает в себя всесторонний, глубокий и систематический реинжиниринг бизнес-процессов и потребует значительных изменений в том, как работает ГНС, с целью приведения ее деятельности в соответствие с международной передовой практикой. Модернизированные бизнес-процессы уменьшат необходимость физического взаимодействия между налоговыми инспекторами и налогоплательщиками. Усовершенствование ИТ-системы налогового администрирования повысит ее соответствие и оперативность реагирования на информационные потребности ГНС и налогоплательщиков. Действия в этом компоненте позволят снизить затраты налогоплательщиков на соблюдение требований налогового законодательства и повысить операционную эффективность и результативность ГНС. В свою очередь, это приведет к улучшению сбора налогов, администрируемых ГНС, на национальном и местном уровнях.

#### **Компонент 3. Институциональное развитие НСК**

6. Ряд правил, регулирующих деятельность НСК, необходимо будет изменить в соответствии с новым Законом об официальной статистике. Дальнейшая цифровизация в сборе данных потребует реформирования организационной структуры НСК. Будет важно укрепить верхний уровень системы, где преимущественно осуществляется основная методологическая работа, разрабатываются механизмы исследования и рассчитываются макро- и секторальные показатели. Это также потребует усовершенствования соответствующих бизнес-процессов в НСК и национальной статистической системе путем внедрения Типовой модели производства статистической информации (GSBPM). Грядущая цифровизация и быстро развивающиеся статистические методологии требуют значительных инвестиций в статистический персонал и постоянного повышения его квалификации. Это будет включать широкий спектр мероприятий: от разработки современных учебных программ для удовлетворения потребностей НСК и других

ведомств в новых навыках и улучшения учебных программ в университетах путем добавления в них курсов по статистике, до обеспечения непрерывного обучения сотрудников НСК всех уровней и статистиков из отраслевых министерств и ведомств, работающих на местном и национальном уровнях. Особое внимание будет уделено потребностям в обучении сотрудников айыл окмоту (органов местного самоуправления).

#### **Компонент 4. Развитие данных НСК**

7. НСК признает необходимость улучшения статистической инфраструктуры, которая позволит управлять большими хранилищами данных, собирать данные с помощью электронных средств и обеспечивать безопасную передачу, хранение и распространение данных в открытых форматах данных. Это будет включать, помимо прочего, следующее: анализ и изменения в процессе сбора данных для снижения нагрузки на респондентов; внедрение индикаторов Целей в области устойчивого развития (ЦУР) в статистическую практику; большее использование административных данных и современных подходов к сбору данных; проведение регулярных переписей; обновление статистических регистров; и совершенствование статистических баз данных и методологий расчетов в основных областях статистики. Это, в свою очередь, потребует, среди прочих изменений, улучшения муниципальной статистики и создания единого хранилища данных в НСК, которое будет по возможности включать административные и большие данные. Улучшение распространения данных в открытом и дружелюбном пользователю формате, а также наращивание потенциала НСК в части анализа данных и представления пользователям метаданных, базовых инструментов для работы с данными и пояснений является еще одной целью проекта в рамках этого компонента. Для достижения этих целей и выполнения мероприятий потребуются значительные инвестиции в технические возможности и физическую инфраструктуру НСК для сбора, обработки и хранения статистической отчетности, данных обследований и переписей путем приобретения нового оборудования, средств передачи данных и статистического программного обеспечения. Улучшение сбора административных данных требует хорошо функционирующей национальной статистической системы с НСК в центре. Это не технический вопрос, а вопрос межведомственного сотрудничества.

#### **Компонент 5. Управление Проектом**

8. В рамках данного компонента будут финансироваться затраты, связанные с управлением Проектом, включая мониторинг и оценку, а также анализ достигнутых результатов. Ожидается, что будут созданы два отдела управления проектом (ОУП) (один – при ГНС, а второй – при НСК), для которых будет требоваться некоторая координация в таких областях как отчетность о достигнутых результатах Проекта и финансовая отчетность, а также подготовка заявок на выплаты.

### **Нормативно-правовая база**

#### **Основные правовые положения о предоставлении информации**

9. В соответствии с Конституцией Кыргызской Республики, рядом нормативно-правовых актов и международных договоров, ратифицированных Кыргызской Республикой, в Кыргызской Республике определена основа для доступа общественности к информации, в том числе к информации об окружающей среде.

10. Конституция Кыргызской Республики гарантирует право на свободу слова и выражения мнения, устанавливая, что каждый гражданин страны имеет право «на свободное выражение и распространение мыслей, идей и мнений, на свободу литературного, художественного, научного и технического творчества, свободу печати, передачи и распространения информации», «принятие законов, ограничивающих свободу слова и печати, не допускается».

11. Требования национального законодательства ограничиваются раскрытием информации и консультациями на этапе оценки воздействия на окружающую среду и прохождения государственной экологической экспертизы. Участие общественности в разработке проектов на местах регулируется следующими документами:

- Положение № 60 «О порядке проведения оценки воздействия на окружающую среду (ОЭСВ) в Кыргызской Республике» (от 13 февраля 2015 года);
- Закон КР № 54 «Об экологической экспертизе» от 16 июня 1999 года.

### **Экологический и социальный стандарт Всемирного банка по взаимодействию с заинтересованными сторонами**

12. Экологические и социальные рамки Всемирного банка (ЭСР) вступили в силу 1 октября 2018 года. ЭСР включают в себя Экологический и социальный стандарт (ЭСС) 10 «Взаимодействие с заинтересованными сторонами и раскрытие информации», в котором признается «значение открытого и прозрачного взаимодействия между Заемщиком и заинтересованными сторонами в рамках проекта в качестве важнейшего элемента передовой международной практики». В ЭСС10 подчеркивается, что эффективное взаимодействие с заинтересованными сторонами может значительно повысить экологическую и социальную устойчивость проектов, улучшить их принятие и внести существенный вклад в успешную разработку и реализацию проектов. ЭСС10 распространяется на все проекты, поддерживаемые Всемирным банком посредством инвестиционного финансирования проектов. Заемщик будет взаимодействовать с заинтересованными сторонами в качестве неотъемлемой части экологической и социальной оценки проекта, а также разработки и реализации проекта. В соответствии с ЭСР Всемирного банка (июнь 2018 года), в ЭСС10 установлены следующие требования:

- Заемщики будут взаимодействовать с заинтересованными сторонами на протяжении всего срока подготовки и реализации проекта, начиная такое взаимодействие как можно раньше в процессе разработки проекта и в сроки, которые позволяют проводить содержательные консультации по разработке проекта с заинтересованными сторонами. Характер, масштабы и периодичность взаимодействия с заинтересованными сторонами будут пропорциональны характеру и масштабу проекта, его потенциальным рискам и воздействиям.
- Заемщики будут участвовать в содержательных консультациях со всеми заинтересованными сторонами. Заемщики будут предоставлять заинтересованным сторонам своевременную, актуальную, понятную и доступную информацию и консультироваться с ними с учетом культурных особенностей, способом, свободным от манипуляций, вмешательства, принуждения, дискриминации и запугивания.
- Процесс взаимодействия с заинтересованными сторонами будет включать в себя следующие мероприятия, более подробно описанные в ЭСС: (i) определение и анализ заинтересованных сторон; (ii) планирование взаимодействия с заинтересованными сторонами; (iii) раскрытие информации; (iv) проведение консультаций с заинтересованными сторонами; (v) рассмотрение жалоб и реагирование на них; и (vi) отчетность перед заинтересованными сторонами.
- В рамках экологической и социальной оценки Заемщик будет вести и доводить до сведения заинтересованных сторон документацию по взаимодействию с ними, включая описание заинтересованных сторон, с которыми были проведены консультации, краткое изложение полученных отзывов и краткое пояснение того, каким образом эти отзывы были приняты во внимание либо причины непринятия.

13. Заемщик должен разработать План взаимодействия с заинтересованными сторонами, пропорциональный характеру и масштабу проекта, а также его потенциальным рискам и воздействиям. План должен быть доведен до сведения заинтересованных сторон как можно

раньше, до оценки проекта, и Заемщику необходимо выяснить их мнения о ПВЗС, в том числе относительно определения заинтересованных сторон и предложений по будущему взаимодействию. В случае внесения значительных изменений в ПВЗС, Заемщик обязан представить обновленный ПВЗС (Всемирный банк, 2017: 99). В соответствии с ЭСС10 Заемщик должен также предложить и внедрить механизм рассмотрения жалоб в целях своевременного получения и обеспечения урегулирования вопросов, вызывающих обеспокоенность, и претензий сторон, затронутых проектом, в отношении экологических и социальных показателей проекта (Всемирный банк, 2017: 100). Для получения более подробной информации о социально-экологических стандартах ВБ, пожалуйста, перейдите по следующим ссылкам: [www.worldbank.org/en/projects-operations/environmental-and-social-framework/brief/environmental-and-social-standards](http://www.worldbank.org/en/projects-operations/environmental-and-social-framework/brief/environmental-and-social-standards) и <http://projects-beta.vsemirnyjbank.org/ru/projects-operations/environmental-and-socialframework/brief/environmental-and-social-standards>

### **Краткое описание предыдущей деятельности по взаимодействию с заинтересованными сторонами**

14. Диагностическая оценка налогового администрирования Кыргызской Республики (ТАДАТ) и отзывы, полученные на мероприятии по доведению до сведения оценки ТАДАТ с общественными организациями (ОО), оказали влияние на подготовку компонентов проекта в части налогового администрирования. Мероприятие включало распространение информации о результатах оценки ТАДАТ и обсуждение с представителями ОО проблемных областей налогового администрирования в Кыргызской Республике. В этом мероприятии приняли участие следующие ОО:

- Международный деловой совет, Торговая палата, Ассоциация поставщиков (производителей и дистрибьюторов), Ассоциация таможенных брокеров, Бизнес-клуб Бишкека, Университет Центральной Азии и Национальный институт стратегических исследований.

15. Структура статистических компонентов проекта была основана на результатах недавно успешно завершенного проекта KGSTAT и нескольких мероприятиях по взаимодействию с заинтересованными сторонами:

- а) При подготовке проекта были учтены рекомендации Совета по статистике. В состав Совета входят представители государственного и частного сектора, которые консультируют НСК по стратегическим приоритетам и потребностям пользователей данных.
- б) Консультации по Закону об официальной статистике. Законопроект был всесторонне рассмотрен в министерствах и государственных ведомствах, общественностью, бизнес-ассоциациями, членами парламента. Дополнительные международные экспертные знания, предоставленные Статистическим подразделением ООН до его представления Правительству и на парламентские слушания, также улучшили законопроект. Чтобы обеспечить надлежащее принятие во внимание отзывов пользователей данных и различных заинтересованных сторон общественные консультации проводились в течение почти восьми месяцев. Рекомендации, данные в ходе консультаций, были задокументированы и использованы при определении приоритетов для статистических компонентов проекта, а также при разработке детальных мероприятий.
- в) Опросы удовлетворенности пользователей. На веб-сайте НСК регулярно проводится опрос удовлетворенности пользователей. Результаты опроса, проведенного в сентябре 2019 года, использовались в качестве основы для разработки проектных мероприятий и помогли определить действия по укреплению доверия и надежности НСК как института



и производителя официальных статистических данных. Результаты опроса использовались для определения мероприятий по распространению данных, включая актуальность, доступность, наглядность и удобочитаемость данных продуктов и услуг. Общая удовлетворенность пользователей составила 38% от всех респондентов.

## Определение заинтересованных сторон и анализ

16. Ключевые заинтересованные стороны, которые будут проинформированы о проекте и с которыми будут вестись консультации о проекте:

- ОО, представляющие различные сегменты налогоплательщиков (например, малый бизнес, средний бизнес и крупный бизнес, а также индивидуальные налогоплательщики);
- респонденты, производители данных и пользователи данными;
- другие соответствующие ОО.

17. Другие заинтересованные стороны включают:

- соответствующие правительственные учреждения и государственные ведомства;
- научное сообщество и исследователи;
- более широкое деловое сообщество;
- СМИ;
- широкая общественность.

**Таблица 1. Степень влияния и потребности заинтересованных сторон**

Заинтересованные стороны		Потребности заинтересованных сторон
Высокая степень влияния	Правительственные ведомства, имплементирующие проект, ОО, представляющие различные сегменты налогоплательщиков, респонденты, производители данных и пользователи данными, Аппарат Президента, Аппарат Правительства.	- Оптимизированные бизнес-процессы ГНС и НСК, приведенные в соответствие с передовой международной практикой; - Сниженные затраты на соблюдение требований налогового законодательства налогоплательщиками; - Оптимальные электронные услуги.
Средняя степень влияния	Другие правительственные ведомства, СМИ, более широкое деловое сообщество, научное сообщество и исследователи.	- Своевременная и достоверная статистическая и связанная с налоговым администрированием информация, и данные; - Сниженные затраты на соблюдение требований налогового законодательства налогоплательщиками.
Низкая степень влияния	Широкая общественность.	- Эффективное и результативное налоговое администрирование; - Своевременная и достоверная статистическая и связанная с налоговым администрированием информация, и данные.

18. Проект не окажет несоразмерного воздействия на уязвимых лиц или группы, находящиеся в неблагоприятном положении. Напротив, отсутствие необходимых данных не позволяет правительству использовать данные для охвата наиболее уязвимых слоев населения, особенно на районном и городском/сельском уровне. Кроме того, недостаточно детализированные данные не позволяют поддерживать реализацию ЦУР и препятствуют реализации стратегической цели - «обеспечения выполнения принципа, чтобы «никто не остался позади».

19. Реформы налогового администрирования, поддерживаемые проектом, улучшат равные условия для бизнеса за счет сокращения теневой экономики с помощью совершенствования услуг для налогоплательщиков с целью оказания поддержки добровольному соблюдению налогового законодательства, снижения затрат на соблюдение его требований для налогоплательщиков, улучшения правоприменения при сборе налогов и укрепления добросовестности в налоговом администрировании. Сокращение теневой экономики приведет к улучшению инвестиционного климата и созданию рабочих мест. Увеличение налоговых поступлений в результате повышения уровня соблюдения налогового законодательства и принудительного сбора налогов позволит увеличить государственные расходы на социальные и экономические приоритеты и, следовательно, позволит улучшить предоставление государственных услуг. Уязвимые лица и лица, находящиеся в неблагоприятном положении, обычно больше полагаются на государственные услуги. Таким образом, этот проект приведет к выгодам для таких лиц, а также для всех граждан за счет увеличения расходов на государственные услуги.

20. Проект направлен на то, чтобы данные были легко доступны и готовы для использования различными заинтересованными сторонами, чтобы обеспечить подотчетность правительства и лучше понять, что было и чего не было достигнуто. Средства массовой информации будут играть важную роль, помогая информировать общественность о деятельности в рамках национальной статистической системы, а также как средство распространения статистики среди широкой общественности.

### **Программа взаимодействия с заинтересованными сторонами**

21. Основными механизмами взаимодействия с заинтересованными сторонами в рамках компонентов проекта по налоговому администрированию являются: исследования удовлетворенности налогоплательщиков и консультации с Общественным советом при ГНС (по налоговым вопросам), который является консультативным органом, состоящим из представителей неправительственных организаций и широкой общественности. Области взаимодействия с заинтересованными сторонами будут включать услуги для налогоплательщиков (например, функциональные возможности и информацию, доступную через кабинет налогоплательщика, колл-центр) и расширенные каналы связи между ГНС и налогоплательщиками. Кроме того, информация об основных изменениях в практике налогового администрирования, внедряемых при поддержке проекта, которые будут напрямую влиять на налогоплательщиков, будет сообщаться налогоплательщикам через веб-сайт ГНС, а также размещается на специальной информационной доске в территориальных управлениях ГНС и распространяться через листовки и плакаты. Общественный совет также будет проинформирован о таких изменениях, и они будут с ним обсуждены.

22. Исследования удовлетворенности налогоплательщиков помогут отследить восприятие налогоплательщиками качества предоставляемых налогоплательщикам услуг и эффективность других областей налогового администрирования. Исследования будут проводиться ежегодно. Первые два исследования будут финансироваться проектом технической помощи Всемирного банка, а остальные три исследования удовлетворенности налогоплательщиков будут финансироваться данным Проектом. С Общественным советом будут организовываться

ежегодные совещания, а также дополнительные встречи, которые будут происходить по мере необходимости в связи с новыми инициативами в области налогового администрирования.

23. Отзывы, полученные в ходе исследований удовлетворенности налогоплательщиков и в ходе консультаций с Общественным советом, будут оказывать влияние на деятельность по налоговому администрированию, например, в области услуг для налогоплательщиков и других видов деятельности налоговой администрации.

24. В дополнение к исследованиям удовлетворенности налогоплательщиков и консультациям с Общественным советом, проект будет финансировать мероприятия по обучению налогоплательщиков, которые будут направлены на улучшение их знаний и понимания налогоплательщиками их налоговых обязательств, а также будут нацелены на различные сегменты налогоплательщиков.

25. Программа взаимодействия с заинтересованными сторонами будет включать, помимо прочего, механизмы, запланированные для вовлечения граждан, и другие каналы для активного взаимодействия. В частности, проект будет использовать:

- (a) **Совет по статистике Кыргызской Республики** для непосредственного вовлечения ключевых заинтересованных сторон и других бенефициаров в процесс стратегического планирования, реализации, мониторинга статистики и мероприятий, поддерживаемых проектом.
- (b) **Опрос удовлетворенности пользователей для получения обратной связи и определения потребностей заинтересованных сторон.** Опрос проводится на постоянной основе на веб-сайте НСК и с помощью мобильного приложения. Опрос всплывает, чтобы пользователь данных оставил отзыв после первого использования данных, доступных на веб-сайте, и последующие опросы с просьбой предоставить отзыв предлагаются возвращающимся пользователям один раз в квартал. Этот механизм будет использоваться проектом для привлечения граждан к оценке следующих аспектов услуг, связанных со статистическими данными: (i) важность, актуальность и доступность продуктов и услуг, связанных с данными (ii) видимость и читаемость продуктов и услуг, связанных с данными (iii) актуальность веб-сайта НСК и возможность поиска, (iv) современность дизайна веб-сайта, включая его наглядность и удобочитаемость, (v) прозрачность и независимость, доверие к НСК и надежность НСК как учреждения, и (vi) профессионализм сотрудников НСК.

НСК также будет связываться с конкретными группами заинтересованных сторон, такими как партнеры по развитию и министерствами, для проведения их опроса.

- (c) **Ссылка обратной связи на веб-сайте НСК будет использоваться для отслеживания жалоб / отзывов / рекомендаций пользователей данными.** Ссылка доступна онлайн и позволяет пользователям данными предоставлять письменные комментарии, вопросы и запросы или жалобы. Проект будет способствовать регулярному мониторингу запросов, связанных с проектной деятельностью и соответствующими действиями НСК с использованием этого механизма.
- (d) **Технические рабочие группы будут использоваться в качестве платформы для обмена данными между производителями данных и государственными ведомствами.** Технические рабочие группы будут созданы в рамках проекта и являются частью механизмов реализации.
- (e) **Координационные совещания партнеров по развитию будут использоваться для координации поддержки со стороны доноров статистической системы и для достижения более эффективных результатов.**

## Ресурсы и обязанности

26. Проект включает финансирование трех исследований удовлетворенности налогоплательщиков (первые два исследования удовлетворенности налогоплательщиков будут финансироваться проектом технической помощи Всемирного банка) и мероприятий по обучению налогоплательщиков.

27. Заместитель председателя ГНС, назначенный координатором проекта, будет контролировать взаимодействие с заинтересованными сторонами.

28. Проект включает финансирование программы взаимодействия с заинтересованными сторонами для статистических компонентов. Сотрудники НСК, ответственные за реализацию проекта, будут отвечать за ПВЗС. Заместитель председателя НСК, назначенный координатором проекта, будет контролировать взаимодействие с заинтересованными сторонами.

29. Проект выделяет ресурсы для внешней и внутренней коммуникации с целью поддержки реализации проекта, включая реализацию мероприятий по взаимодействию с заинтересованными сторонами.

### **Процесс рассмотрения жалоб**

30. В соответствии с требованием ЭСС10 Всемирного банка для проекта будет создан специальный механизм рассмотрения жалоб (МРЖ). Он будет включать в себя уже существующий механизм обратной связи в Национальном статистическом комитете и Государственной налоговой службе.

30. Чтобы помочь заинтересованным сторонам проекта ознакомиться с каналами и процедурами рассмотрения жалоб будут созданы специальные коммуникационные материалы (брошюры, плакаты о МРЖ). По мере необходимости также будет проводиться Внутреннее обучение по вопросам МРЖ для сотрудников проекта и подрядчиков. Веб-сайты ГНС и НСК также содержат четкую информацию о том, как любые заинтересованные стороны могут направлять отзывы, вопросы, комментарии, сообщать о проблемах и претензиях; они также предоставляют возможность подачи жалоб в электронном виде на русском и кыргызском языках.

### **Дополнительные механизмы**

31. Система рассмотрения жалоб Всемирного банка. Сообщества и отдельные лица, которые считают, что проект, поддерживаемый Всемирным банком (ВБ), оказывает на них негативное воздействие, могут подавать жалобы с помощью существующих механизмов рассмотрения жалоб на уровне проекта или в Службу рассмотрения жалоб (СРЖ) Всемирного банка. СРЖ обеспечивает своевременное рассмотрение полученных жалоб с целью устранения беспокойства, связанной с проектом. Сообщества и отдельные лица, затронутые проектом, могут подать жалобу в независимую Инспекцию Всемирного банка, которая определяет факт причинения вреда или возможность его причинения в результате несоблюдения Всемирным банком его политик и процедур. Жалобы могут подаваться в любое время после того, как беспокойство была доведена до сведения непосредственно Всемирного банка, и руководству Банка была предоставлена возможность предоставить ответ. Для получения информации о порядке подачи жалоб в корпоративную службу рассмотрения жалоб Всемирного банка, пожалуйста, посетите сайт: <http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>. Для получения информации о порядке подачи жалоб в Инспекцию Всемирного банка, пожалуйста, посетите сайт: [www.inspectionpanel.org](http://www.inspectionpanel.org).

### **Мониторинг и отчетность**

32. Результаты взаимодействия с заинтересованными сторонами будут сообщаться группам заинтересованных сторон на встречах Общественного совета при ГНС и Совета по статистике, и при необходимости по другим каналам связи. К ним могут относиться средства массовой информации, письменные отчеты, пресс-релизы и т.д. Отделы по управлению Проектом в ГНС и НСК также будут представлять ежеквартальные отчеты о ходе реализации проекта. Бюджет на мероприятия, описанные в данном ПВЗС, включая, помимо прочего, исследования удовлетворенности пользователей, консультации, механизм обратной связи и другие, детально изложен в плане закупок Проекта.