*/Неофициальный перевод/*

**Проект**

**КЫРГЫЗСКАЯ РЕСПУБЛИКА**

**Государственная налоговая служба и Национальный статистический комитет**

**Проект модернизации налогового администрирования и статистической системы (Р163711)**

**ПЛАН ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ**

**(ПВЗС)**

**10 января 2020 года**

**Содержание**

[Перечень терминов, используемых в данном Плане 3](#_Toc29741604)

[Цель Плана взаимодействия с заинтересованными сторонами (ПВЗС) 4](#_Toc29741605)

[Введение 4](#_Toc29741606)

[Описание Проекта 4](#_Toc29741607)

[Нормативно-правовая база 6](#_Toc29741608)

[Основные правовые положения о предоставлении информации 6](#_Toc29741609)

[Экологический и социальный стандарт Всемирного банка по взаимодействию с заинтересованными сторонами 7](#_Toc29741610)

[Краткое описание предыдущей деятельности по взаимодействию с заинтересованными сторонами 8](#_Toc29741611)

[Определение заинтересованных сторон и анализ 9](#_Toc29741612)

[Программа взаимодействия с заинтересованными сторонами 10](#_Toc29741613)

[Ресурсы и обязанности 11](#_Toc29741614)

[Процесс рассмотрения жалоб 12](#_Toc29741615)

[Дополнительные механизмы 12](#_Toc29741616)

[Мониторинг и отчетность 12](#_Toc29741617)

# Перечень терминов, используемых в данном Плане

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
| **ЭКОЛОГИЧЕСКИЕ И СОЦИАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ** | 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. |
| **ПКР** | Означает Правительство Кыргызской Республики. |
| **НСК** | Означает Национальный статистический комитет Кыргызской Республики. |
| **ПРОЕКТ**  | Означает Проект Государственной налоговой службы и Национального статистического комитета по модернизации налогового администрирования и статистической системы. |
| **ЗАИНТЕРЕСОВАННЫЕ СТОРОНЫ** | Относится к отдельным лицам или группам, которые: (a) затронуты или могут быть затронуты проектом (*стороны, затронутые проектом*); и (b) могут быть заинтересованы в проекте (*другие заинтересованные стороны*). |
| **ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ** | 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. |
| **ГНС**  | Государственная налоговая служба при Правительстве Кыргызской Республики. |
| **УЯЗВИМЫЕ ГРУППЫ** | 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, физических или умственных ограничений здоровья, 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 выражать 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 раскрытия информации; (iii) создание платформ для влияния на принимаемые решения; (iv) определение роли и ответственности различных участников в реализации Плана; и (iv) механизм рассмотрения жалоб (МРЖ).

# Введение

1. В Национальной стратегии развития Кыргызской Республики на 2018-2040 гг. (Стратегия 2040) реформа в сфере налогового администрирования и национальной статистической системы определены в качестве приоритетных и сделан акцент на потребности 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 сталкивается 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

1. 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 прогресса достижения Целей устойчивого развития.

**Компонент 1. Институциональное развитие ГНС**

1. 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**

1. 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**

1. Ряд положений, регулирующих деятельность НСК, потребуют внесения изменений в соответствии с новым Законом об официальной статистике. Дальнейшая цифровизация сбора данных потребует реформирования организационной структуры НСК. Будет важно усилить верхний уровень системы, где преимущественно осуществляется основная методологическая работа, разрабатываются механизмы создания выборок и и производится расчет индикаторов на макро- и секторальном уровне.. Это также потребует усовершенствования соответствующих бизнес-процессов в НСК и национальной статистической системе путем внедрения Типовой модели производства статистической информации (GSBPM). Неизбежная цифровизация и развивающиеся быстрыми темпами статистические методологии требуют значительных инвестиций в статистический кадровый персонал и постоянного повышения его квалификации. Это будет включать широкий спектр мероприятий: от разработки современного учебного плана для удовлетворения потребностей НСК и других ведомств в новых навыках и улучшения учебных программ на уровне высшего образования путем добавления курсов по статистике, до обеспечения непрерывного обучения для сотрудников НСК всех уровней и статистиков из отраслевых министерств и ведомств, работающих на районном и национальном уровнях. Особое внимание будет уделено потребностям в обучении сотрудников айыл окмоту (органов местного самоуправления).

**Компонент 4. Развитие данных НСК**

1. 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 формате открытых данных. Это будет включать, помимо прочего, следующее: анализ и изменения в процессе сбора данных для снижения нагрузки на респондентов; внедрение индикаторов Целей устойчивого развития (ЦУР) в статистическую практику; более широкое 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 данные. Улучшение распространения данных в открытом и дружелюбном пользователю формате, а также наращивание потенциала НСК в части анализа данных и представления их пользователям с метаданными, базовыми инструментами для работы с данными и пояснениями 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**

1. 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

1. 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.
2. **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».
3. 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

1. 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, объем 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 процесса 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 их непринятия.
1. 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 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

1. 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.
1. Структура статистических компонентов проекта была основана на результатах недавно успешно завешенного проекта KGSTAT и нескольких мероприятиях по взаимодействию с заинтересованными сторонами:
2. 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.
3. 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.
4. Опросы удовлетворенности пользователей. На веб-сайте НСК регулярно проводится опрос удовлетворенности пользователей. Результаты опроса, проведенного в сентябре-октябре 2018 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 читабельность продуктов и услуг данных. Общая удовлетворенность пользователей составила 38% от всех респондентов.

# Определение заинтересованных сторон и анализ

1. 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 и пользователи данных ;

• другие соответствующие ОО.

1. 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 cтепень влияния | Правительственные ведомства, имплементирующие проект, ОО, представляющие различные сегменты налогоплательщиков, респонденты, производители и пользователи данных и , 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 cтепень 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 cтепень влияния | Широкая общественность. | - Эффективное и результативное налоговое администрирование;- Своевременная и достоверная статистическая и связанная с налоговым администрированием информация, и данные. |

1. 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».
2. 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.
3. 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 что 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

1. 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 размещаться 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.
2. Исследования удовлетворенности налогоплательщиков помогут отследить восприятие налогоплательщиками качества предоставляемых им 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.
3. 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.
4. 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.
5. 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:
6. **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.
7. **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. Диалоговое окно с опросом 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 (ii) видимость и читабельность продуктов и услуг(iii) актуальность веб-сайта НСК и возможность поиска, (iv) современность дизайна веб-сайта, включая его наглядность и читабельность, (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.

1. **Ссылка обратной связи на веб-сайте НСК будет использоваться для отслеживания жалоб / отзывов / рекомендаций пользователей данных**. Ссылка доступна онлайн и позволяет пользователям данных предоставлять письменные комментарии, вопросы и запросы или подавать жалобы. Проект будет способствовать регулярному мониторингу запросов, связанных с проектной деятельностью и соответствующими действиями НСК с использованием этого механизма.
2. **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.
3. **Координационные совещания партнеров по развитию будут использоваться для координации поддержки статистической системы со стороны доноров и для достижения более эффективных результатов**.

# Ресурсы и обязанности

1. Проект включает финансирование трех исследований удовлетворенности налогоплательщиков (первые два исследования удовлетворенности налогоплательщиков будут финансироваться проектом технической помощи Всемирного банка) и мероприятий по обучению налогоплательщиков.
2. Заместитель председателя ГНС, назначенный координатором проекта, будет контролировать взаимодействие с заинтересованными сторонами.
3. 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.
4. 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.

1. 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 выражать жалобы; они также предоставляют возможность подачи жалоб в электронном виде на русском и кыргызском языках.

## Дополнительные механизмы

1. 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 обеспокоенности, 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 обеспокоенность 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.

# Мониторинг и отчетность

1. 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.