

Информационная справка о деятельности Информационно-справочного департамента Миндоходов

С целью формирования партнерских отношений между налогоплательщиками и сотрудниками органов государственной налоговой службы и стимулирования добровольной уплаты налогов путем обеспечения налогоплательщиков качественными информационно-справочными услугами, в рамках Проекта «Модернизация государственной налоговой службы-1» в 2007 году по межправительственному Соглашению о займе между Украиной и Международным банком реконструкции и развития от 4 сентября 2003 года № 4698-RU был создан Информационно-справочный департамент государственной налоговой службы как самостоятельное подразделение ДПС Украины с правами юридического лица.

Деятельность Контакт центра ИСД Миндоходов обеспечивает возможность круглосуточного и бесплатного равноправного доступа субъектов хозяйствования и граждан до получения информационно-справочных услуг в режиме он-лайн (в рабочие дни с 08:00 до 20:00 в телефонном режиме, а в выходные и праздничные дни и в ночное время через интерактивный автоответчик, а также по факсу и электронной почте).

С 2008 года - начала предоставления информационно-справочных услуг Контакт-центром предоставлено около 5,5 млн. ответов на вопросы налогоплательщиков, в том числе, поступивших по телефону - почти 4,4 млн. и более 143 тыс. - по факсу и электронной почте. В среднем ежедневно в Контакт - центр на сегодня обращается 7 тыс. клиентов.

Для избежания множественной трактовки положений законодательства ответы на обращения субъектов хозяйствования и граждан предоставляются с использованием Базы знаний - автоматизированной базы унифицированных ответов на вопросы налогоплательщиков. По состоянию на 01.03.2014 База знаний насчитывает около 14 тысяч унифицированных вопросов-ответов, постоянно обновляется и поддерживается в актуальном состоянии.

Начиная с **октября 2008** года департамент постоянно информирует о текущих изменениях в налоговом, таможенном законодательстве и законодательстве по вопросам единого взноса на общеобязательное государственное социальное страхование с использованием электронной почты субъектов хозяйствования и граждан, которые зарегистрировались и изъявили желание получать такую информацию. Только за январь - февраль 2014 года направлено 59,4 тыс. писем с указанной информацией.

С июля 2011 года ИСД Миндоходов осуществляет организацию и координацию работы структурных подразделений с обращениями от

государственного учреждения «Правительственный контактный центр», обеспечения их оперативного рассмотрения и предоставления ответов.

Только в январе - феврале 2014 года обеспечена эффективная организация работы по проработке 316 обращений субъектов хозяйствования и граждан, поступивших из государственного учреждения «Правительственный контактный центр».

С октября 2011 года сотрудниками департамента начали предоставляться письменные консультации с помощью Базы знаний. С начала внедрения данной услуги предоставлено свыше 2,6 тыс. письменных консультаций.

Очередным этапом развития услуг для налогоплательщиков было введение **с 25 января 2012 года** антикоррупционного проекта «Пульс налоговой». С марта 2013 года, обновленный сервис «Пульс» принимает обращения от клиентов и по проблемам, которые возникают у них во время осуществления таможенного контроля и таможенного оформления товаров, перемещаемых через таможенную границу Украины.

Информация, которую предоставляют респонденты, принимается и обрабатывается круглосуточно без праздничных и выходных).

В течение 2014 года обеспечена обработка 1459 поступивших обращений на сервис «Пульс» от субъектов хозяйствования и граждан.

Для упорядочения ситуации, которая сложилась в сфере электронного документооборота Украины, в том числе в сфере государственной электронной отчетности, для активизации процессов создания открытого электронного общества, Протоколом заседания Кабинета Министров Украины № 31 было принято решение о создании на базе Информационно-справочного департамента ГНС Украины аккредитованного центра сертификации ключей (далее - АЦСК ИСД) с возможностью бесплатной выдачи усиленных сертификатов открытых ключей.

За период своей работы (**с 30 мая 2012 года**) АЦСК ИСД обеспечил субъектов хозяйствования бесплатными услугами электронной цифровой подписи (далее - ЭЦП) для осуществления электронной отчетности в контролирующие органы.

Благодаря широкой сети представительств (**104 официальных пункты регистрации**) и высокой мощности программно-технического комплекса, после ликвидации АЦСК Государственной таможенной службы АЦСК ИСД обеспечил бесплатными услугами ЭЦП должностных лиц таможенных органов и таможенных брокеров.

Несмотря на быстрые темпы развития АЦСК ИСД и количество государственных учреждений, которые активно начали развивать собственные системы электронного документооборота благодаря бесплатным услугам ЭЦП и квалифицированной помощи, на выполнение пункта 7 Протокола заседания Кабинета Министров Украины № 91, по результатам межведомственного совещания при участии специалистов ГНС, Госстата, ПФУ, Фонда социального страхования по временной потере трудоспособности, Кабинету Министров Украины было рекомендовано использовать АЦСК ИСД как Базовый центр

сертификации ключей для осуществления электронного отчетности государственным органам и электронного документооборота.

На сегодня, бесплатные услуги ЭЦП активно используют Минюст, пользователи Единых и Государственных реестров Украины, должностные лица органов судебной власти, другие органы государственной власти, местного самоуправления, предприятия, учреждения, организации государственной формы собственности и субъекты бизнеса. По состоянию на 04.03.2014 АЦСК ИСД обслуживает **1,13 млн.** клиентов, которым выдано **2,05 млн.** усиленных сертификатов открытых ключей.

С начала 2014 года начал работать новый Общедоступный информационно-справочный ресурс - ЗРЕНИЕ, доступ к которому осуществляется с официального веб-портала Удар, в котором для удобства субъектов хозяйствования и граждан размещена База знаний в разделе «Вопросы-ответы». С начала 2014 года работниками структурных подразделений и территориальных органов Миндоходов совершено 11 тыс. посещений упомянутого ресурса, а субъектами хозяйствования и гражданами более 454 тысяч.

В ситуации, которая сложилась вокруг Министерства доходов и сборов Украины, в случае его реорганизации путем создания Государственной налоговой службы и Государственной таможенной службы Украины стабильная работа Контакт-центра и АЦСК ИСД и их дальнейшее развитие окажется под угрозой.

ИСД Миндоходов имеет современную Информационную систему телефонного центра, которая включает в себя восемь подсистем, информационную систему ЦСК, нематериальные активы в виде программных продуктов. Обслуживание, обновление и поддержание в актуальном состоянии существующих программных продуктов требует постоянного сопровождения разработчиками - работниками департамента.

Учитывая изложенное, во время ликвидации Миндоходов целесообразно Информационно-справочному департаменту с его полномочиями по предоставлению услуг предоставить статус Базового и подчинить в качестве юридического лица со специальным статусом Министерству финансов Украины.

Это обеспечит стабильную работу Контакт-центра по предоставлению консультационных услуг по вопросам налогообложения, государственного таможенного дела, уплаты единого взноса, а также АЦСК ИСД и систем электронного документооборота, использующие бесплатные услуги ЭЦП, позволит своевременно модернизировать и развивать программно-технический комплекс АЦСК ИСД, а также на его базе создавать новые электронные сервисы для бизнеса, органов государственной власти и граждан, в том числе построение кросс-сертификационных центров для международного электронного документооборота.