

РЕЗУЛЬТАТИ
поточного/заключного моніторингу
проєкту (програми) «Шведсько-українське партнерство для сучасної та
ефективної податкової служби – METS»
(повне найменування проєкту (програми))

Піврічний/річний/заключний (вказати необхідне)	Річний
Період звітування	01.01.2022 – 31.12.2022
1. Вихідні дані проєкту (програми)	
Партнер з розвитку	Шведське агентство з міжнародного розвитку та співробітництва (Sida)
Бенефіціар	Державна податкова служба України
Реципієнт	Державна податкова служба України
Номер реєстраційної картки проєкту	4537
2. Інформація про досягнення очікуваних результатів	
Узагальнені результати реалізації проєкту (програми) в кількісних та/або якісних показниках	<p>Проведено з Генеральним директором Податкової агенції Швеції Катрін Вестлінг Палм 18 березня 2022 року онлайн зустріч щодо підтримки ДПС в умовах воєнного стану.</p> <p>Продовжувалась співпраця в межах затвердженого робочого плану, зокрема в частині проведення опитування платників податків.</p> <p>Проведено низку зустрічей, отримано проєкт нового плану роботи на 2022 рік з метою його адаптування до умов воєнного стану та поточних потреб ДПС.</p> <p>З 29 серпня по 4 вересня 2022 року проведено робочі зустрічі у місті Варшава, Польща з питань підготовки та проведення в Україні Глобального опитування щодо оцінки діяльності ДПС платниками податків із заступником Голови ДПС з питань цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації Наталії Каленіченко, представників Інформаційно-довідкового департаменту, Департаменту податкових сервісів, Департаменту з питань запобігання та виявлення корупції ДПС, експертів Податкової агенції Швеції та дослідницької агенції “InfoSapiens”.</p> <p>За пропозицією експертів Податкової агенції Швеції проведено робочу зустріч із представниками Міністерства фінансів Польщі та Національної адміністрації доходів Польщі, які презентували власний досвід роботи у напрямі проведення опитувань та використання їх результатів при формуванні стратегії роботи з платниками та вдосконаленні діяльності з обслуговування платників</p>
Покликання на інтернет-ресурси, де розміщено інформацію про результати реалізації проєкту	https://tax.gov.ua/diyalnist-/mijnarodne-/povidomlennya/613140.html https://tax.gov.ua/diyalnist-/mijnarodne-/proekti-programi-mtd/463106.html

(програми) та інші матеріали або документи, розроблені в межах проєкту (програми)		
Загальна сума витрачених під час реалізації проєкту (програми) коштів міжнародної технічної допомоги на кінець звітнього періоду (за наявності), у тому числі за категоріями:	Інформація відсутня	
послуги з організації тренінгів, навчання, опитування, інформаційні кампанії	Інформація відсутня	
консультаційні послуги	Інформація відсутня	
обладнання	Інформація відсутня	
будівельні, ремонтні роботи, технічний нагляд	Інформація відсутня	
адміністративні витрати виконавця	Інформація відсутня	
3. Порівняння запланованих результатів проєкту (програми) з досягнутими		
Кількісні та/або якісні критерії результативності проєкту (програми)	Заплановані результати на кінець звітнього періоду	Фактичні результати на кінець звітнього періоду
<p>1) Нова стратегія обслуговування платників податків та вдосконалення методів та процесів розвитку електронних послуг, інших функцій обслуговування платників податків та зовнішніх комунікацій ДПС.</p> <p>2) Працівники та керівництво усвідомили перехід від контролю до довіри.</p> <p>3) Досвід більш активного лідерства та командної роботи.</p> <p>4) Запроваджена стратегія послуг платникам.</p> <p>5) Кол-центр та центри обслуговування платників відповідають потребам платників.</p> <p>6) Цифрова взаємодія з ДПС вважається первинним способом взаємодії, який задовольняє платників.</p> <p>7) Належні плани комунікації</p>	<p>1) Опрацювання принципів управління змінами в ДПС.</p> <p>2) Проведення тренінгів з питань лідерства в ДПС.</p> <p>3) Проведення аналізу внутрішнього та зовнішнього ставлення до ДПС.</p> <p>4) Аналіз поточної ситуації щодо процесу лідерства.</p> <p>5) Брендинг податкової адміністрації як роботодавця.</p> <p>6) Аналіз поточної ситуації щодо обслуговування платників.</p> <p>7) Внутрішній та зовнішній аналіз цільових груп для планування зовнішніх комунікацій ДПС з платниками податків</p>	<p>1) Проведено у 2022 році Глобального (базового) опитування платників податків. Для цього проєктом залучено послуги компанії InfoSapience.</p> <p>2) У зв'язку з російською збройною агресією проти України було скасовано проведення засідання Керівного комітету наприкінці лютого 2022 року.</p> <p>3) Погоджено річний звіт за 2021 рік</p> <p>4) З 29 серпня по 4 вересня 2022 року проведено робочі зустрічі у місті Варшава, Польща з питань підготовки та проведення в Україні Глобального опитування щодо оцінки діяльності ДПС платниками податків із заступником Голови ДПС з питань цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації Наталії Каленіченко, представників Інформаційно-довідкового департаменту, Департаменту</p>

		<p>податкових сервісів, Департаменту з питань запобігання та виявлення корупції ДПС, експертів Податкової агенції Швеції та дослідницької агенції "InfoSapiens".</p> <p>5) ДПС наказом від 29.09.2022 № 700 оновлено склад робочих груп для проведення опитування.</p> <p>6) Заплановано проведення заключного наглядового комітету на 02.02.2023 року із представниками проекту та Генеральним директором Податкової агенції Швеції, де буде представлено проект звіту Глобального опитування платників податків</p>
<p>4. Узагальнена оцінка бенефіціаром результатів проекту (програми)</p>		
<p>Через затримки в реалізації проекту з різних причин, зокрема пов'язаних із поширенням коронавірусу COVID-19 та запровадженням заходів із запобігання його поширенню, а також запровадженням на території України режиму воєнного стану, заплановані результати проекту не досягнуто. Протягом року спільно з партнером здійснено перегляд строків та пріоритезація окремих завдань, зокрема визначено пріоритетним кінцевим результатом – отримання звіту про реалізацію Глобального опитування платників податків. Разом з тим станом на 30.12.2022 ДПС не отримано звіт про результати проведення цього опитування. На сьогодні ДПС спільно з партнером опрацьовуються можливості розширення напрямів співпраці</p>		
<p>5. Проблемні питання та/або пропозиції</p>		
<p>Затримки реалізації проекту. Переважна більшість зустрічей відбувається онлайн. Довгостроковий експерт пан Арне Якобссон знаходиться у Королівстві Швеція. Відсутність гнучкості проекту</p>		

Координатор проекту –
 заступник Голови ДПС з питань
 цифрового розвитку, цифрових
 трансформацій і цифровізації

(підпис)

Наталія КАЛЕНІЧЕНКО
 (ініціали та прізвище)