

Додаток до листа ДПС  
від 03.04.23 № 120 /з/9900-16-0201-03

**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)	Заключний
Період звітування	01.10.2020 – 17.02.2023
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>09.02.2020 ДПС підписано Проектну угоду між Державною податковою службою України та Податковою агенцією Швеції.</p> <p>20.02.2020 Головою ДПС та Генеральним директором Податкової агенції Швеції було підписано Меморандум про наміри щодо співпраці між Державною податковою службою України та Податковою агенцією Швеції.</p> <p>Внесено зміни до робочого плану проєкту.</p> <p>Шведськими експертами презентовано досвід Податкової агенції Швеції у сфері управління людськими ресурсами та обслуговування платників податків.</p> <p>Надано підтримку у проведенні річного опитування платників податків щодо задоволеності рівнем обслуговування.</p> <p>З жовтня 2020 року до лютого 2022 року в ДПС на постійній основі працював довгостроковий експерт проєкту.</p> <p>Забезпечено реєстрацію проєкту відповідно до Порядку залучення, використання та моніторингу міжнародної технічної допомоги, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 15 лютого 2002 року № 153.</p> <p>11.08.2020 проведено перше засідання Керівного комітету проєкту.</p> <p>Видано наказ ДПС від 04.11.2020 № 621 «Про організацію роботи щодо реалізації проєкту METS».</p> <p>Організовано участь керівництва ДПС у засіданні 25 лютого 2021 Керівного комітету проєкту METS «УКРАЇНА – ШВЕЦІЯ: Партнерство заради сучасної та ефективної податкової служби», де відбулось заслуховування звіту «METS 2020. Досягнення та проблеми» та схвалення плану роботи на 2021 рік.</p>

Організовано зустрічі та обмін досвідом зі шведськими колегами на тему «Обслуговування клієнтів у Шведській податковій агенції», «Цифрова трансформація Податкової агенції Швеції», «Як Податкова агенція Швеції заохочує платників податків використовувати е-сервіси», «Історія та інформація щодо електронного ідентифікаційного документу (eID)», тренінг для тренерів з лідерства.

Проведено семінари «Висока довіра» для ДПС та її територіальних органів.

З 17 по 20 серпня 2021 року - проведено семінар для працівників служб управління персоналом ДПС на тему: «METS: Корпоративна культура, лідерство та впровадження цінностей».

Організовано участь відповідно до Проекту METS робочої групи ДПС спільно з експертами Податкової агенції Швеції у зустрічах з питань проведення Глобального опитування щодо оцінки діяльності ДПС платниками податків, які відбулись з 16 по 18 листопада 2021 року.

Проектом законтрактовано компанію для проведення у 2022 році Глобального (базового) опитування платників податків. Склад робочої групи для проведення опитування затверджено наказом ДПС від 04.11.2020 № 621.

Проведено з Генеральним директором Податкової агенції Швеції Катрін Вестлінг Палм 18 березня 2022 року онлайн зустріч щодо підтримки ДПС в умовах воєнного стану.

Продовжувалась співпраця в межах затвердженого робочого плану, зокрема в частині проведення опитування платників податків. Оновлено склад робочої групи для проведення глобального опитування платників податків (наказ ДПС від 29.09.2022 № 700).

Проведено низку зустрічей, отримано проект нового плану роботи на 2022 рік з метою його адаптування до умов воєнного стану та поточних потреб ДПС.

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".

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.

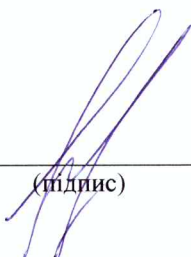
15.02.2023 року проведено заключний наглядовий комітет із представниками проекту, а також з Генеральним директором Податкової агенції Швеції Катрін Вестлінг Палм, і

	представниками Шведського агентства з міжнародного розвитку та співробітництва (Sida). 17.02.2023 проведено засідання робочої групи, де представлено звіт Глобального опитування платників податків за результатами опитування платників податків.	
Покликання на інтернет-ресурси, де розміщено інформацію про результати реалізації проєкту (програми) та інші матеріали або документи, розроблені в межах проєкту (програми)	<a href="https://tax.gov.ua/">https://tax.gov.ua/</a> <a href="https://www.facebook.com/TaxUkraine/">https://www.facebook.com/TaxUkraine/</a> <a href="https://tax.gov.ua/diyalnist-/mijnarodne-/povidomlennya/613140.html">https://tax.gov.ua/diyalnist-/mijnarodne-/povidomlennya/613140.html</a> <a href="https://tax.gov.ua/diyalnist-/mijnarodne-/proekti-programi-mtd/463106.html">https://tax.gov.ua/diyalnist-/mijnarodne-/proekti-programi-mtd/463106.html</a> <a href="https://tax.gov.ua/diyalnist-/mijnarodne-/povidomlennya/532387.html">https://tax.gov.ua/diyalnist-/mijnarodne-/povidomlennya/532387.html</a> <a href="https://tax.gov.ua/pro-sts-ukraini/robota-z-personalom/povidomlennya/509874.html">https://tax.gov.ua/pro-sts-ukraini/robota-z-personalom/povidomlennya/509874.html</a> <a href="https://tax.gov.ua/pro-sts-ukraini/robota-z-personalom/povidomlennya/494524.html">https://tax.gov.ua/pro-sts-ukraini/robota-z-personalom/povidomlennya/494524.html</a> <a href="https://tax.gov.ua/media-tsentri/novini/480028.html">https://tax.gov.ua/media-tsentri/novini/480028.html</a> <a href="https://tax.gov.ua/pro-sts-ukraini/robota-z-personalom/povidomlennya/473522.html">https://tax.gov.ua/pro-sts-ukraini/robota-z-personalom/povidomlennya/473522.html</a> <a href="https://tax.gov.ua/pro-sts-ukraini/robota-z-personalom/povidomlennya/470203.html">https://tax.gov.ua/pro-sts-ukraini/robota-z-personalom/povidomlennya/470203.html</a> <a href="https://tax.gov.ua/media-tsentri/novini/467516.html">https://tax.gov.ua/media-tsentri/novini/467516.html</a> <a href="https://tax.gov.ua/pro-sts-ukraini/robota-z-personalom/rozvitok-personalu/466199.html">https://tax.gov.ua/pro-sts-ukraini/robota-z-personalom/rozvitok-personalu/466199.html</a> <a href="https://tax.gov.ua/pro-sts-ukraini/robota-z-personalom/rozvitok-personalu/462203.html">https://tax.gov.ua/pro-sts-ukraini/robota-z-personalom/rozvitok-personalu/462203.html</a> <a href="https://tax.gov.ua/media-tsentri/novini/454928.html">https://tax.gov.ua/media-tsentri/novini/454928.html</a> <a href="https://tax.gov.ua/media-tsentri/novini/441268.html">https://tax.gov.ua/media-tsentri/novini/441268.html</a> <a href="https://tax.gov.ua/media-tsentri/novini/440151.html">https://tax.gov.ua/media-tsentri/novini/440151.html</a>	
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	
<b>3. Порівняння запланованих результатів проєкту (програми) з досягнутими</b>		
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>Проведено зустріч керівництва ДПС у засіданні 25 лютого 2021 Керівного комітету проекту METS «УКРАЇНА – ШВЕЦІЯ: Партнерство заради сучасної та ефективної податкової служби», де відбулось заслуховування звіту «METS 2020. Досягнення та проблеми» та схвалення плану роботи на 2021 рік. Організовано зустрічі та обмін досвідом зі шведськими колегами на тему «Обслуговування клієнтів у Шведській податковій агенції», «Цифрова трансформація Податкової агенції Швеції», «Як Податкова агенція Швеції заохочує платників податків використовувати е-сервіси», «Історія та інформація щодо електронного ідентифікаційного документу (eID)», тренінг для тренерів з лідерства.</p> <p>Проведено семінари «Висока довіра» для ДПС та її територіальних органів.</p> <p>Проведено семінар для працівників служб управління персоналом ДПС на тему: «METS: Корпоративна культура, лідерство та впровадження цінностей».</p> <p>Організовано участь відповідно до Проекту METS робочої групи ДПС спільно з експертами Податкової агенції Швеції у зустрічах з питань проведення Глобального опитування щодо оцінки діяльності ДПС платниками податків, які відбулись з 16 по 18 листопада 2021 року.</p> <p>Проектом законтрактовано компанію для проведення у 2022 році Глобального (базового) опитування платників податків.</p> <p>Проведено у 2022 році Глобального (базового) опитування платників податків. Для цього проектом залучено послуги компанії InfoSapience.</p> <p>У зв'язку з російською збройною агресією проти України було скасовано проведення засідання Керівного комітету наприкінці лютого 2022 року.</p> <p>Погоджено річний звіт за 2021 рік. З 29 серпня по 4 вересня 2022 року</p>
---	--	--

		<p>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>ДПС наказом від 29.09.2022 № 700 оновлено склад робочих груп для проведення глобального опитування платників податків.</p> <p>Проведено заключний наглядовий комітет 15.02.2023 року із представниками проекту, Генеральним директором Податкової агенції Швеції Катрін Вестлінг Палм, а також з представниками Шведського агентства з міжнародного розвитку та співробітництва (Sida).</p> <p>17.02.2023 проведено засідання робочої групи, де представлено звіт Глобального опитування платників податків за результатами 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, було прийнято рішення щодо перегляду строків та пріоритетизації окремих завдань.</p> <p>У зв'язку з російською збройною агресією проти України відбулась затримка реалізації проекту.</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)