

Державна
податкова
служба України

РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ГРОМАДСЬКОЇ ДУМКИ ТА СТАВЛЕННЯ БІЗНЕСУ ДО ДПС

ЗВІТ
ДОСЛІДЖЕННЯ ГРОМАДСЬКОЇ ДУМКИ ТА
СТАВЛЕННЯ БІЗНЕСУ ДО УКРАЇНСЬКИХ
УСТАНОВ ДЕРЖАВНИХ ФІНАНСІВ ТА
РЕКОМЕНДАЦІЇ ДЛЯ КОМУНІКАЦІЙ

Литовсько-британська компанія "Baltic-Surveys", Раса Алішаускейне
Міжнародні експерти: Жевіль Навіскайте-Бабкін



EU

ПРО ДОСЛІДЖЕННЯ

травень
2020

ДПС змінено Місію

Повністю прозора, сучасна та технологічна податкова служба, яка надає якісні та зручні послуги платникам, ефективно адмініструє податки, збори та платежі і виявляє нетерпимість до корупції

травень
2021

Литовсько-британською компанією “Baltic-Surveys” проведено загальнонаціональне репрезентативне дослідження громадської думки та думки представників українського бізнесу

ОКРЕМІ КЛЮЧОВІ ПИТАННЯ:

- Досвід
- Оцінка роботи та іміджу ДПС

липень
2021

Офісом технічної допомоги Казначейства Сполучених Штатів Америки проведено фокус-групи із зацікавленими сторонами щодо роботи Контакт-центру ДПС

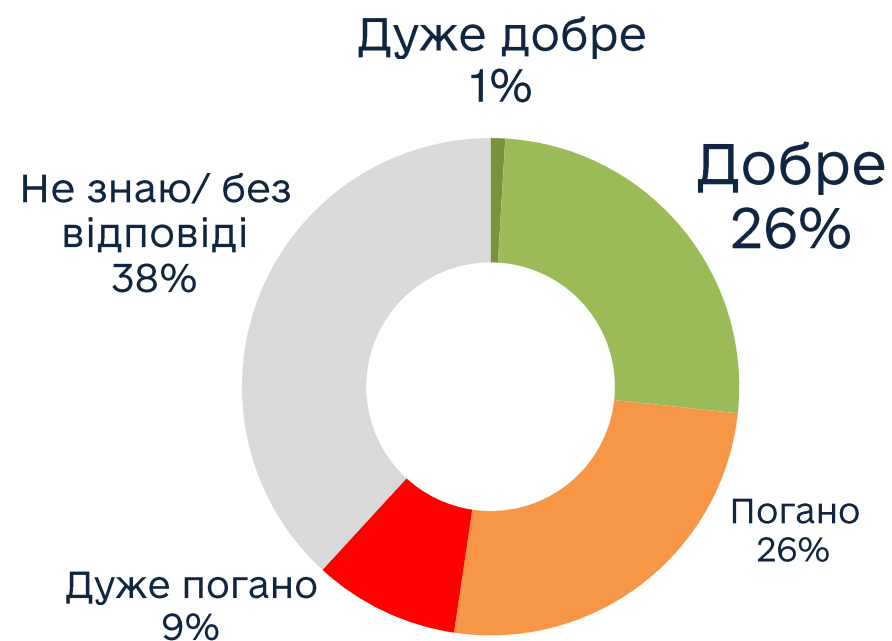


ОЦІНКА ДІЯЛЬНОСТІ



Представники бізнесу краще оцінюють діяльність ДПС, ніж громадськість

Громадськість



Бізнес



Представники асоціацій платників податків відзначають високий рівень загального задоволення

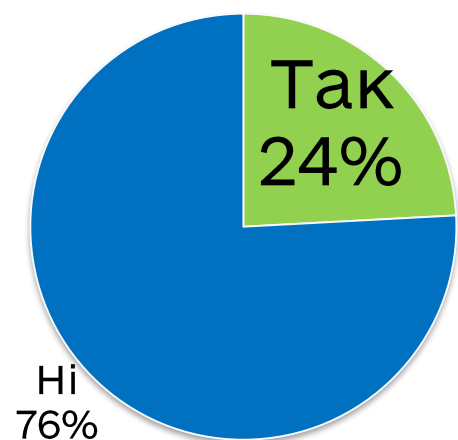
Загальний рівень задоволення становив 64%, 14% незадоволених та 21% нейтральних відповідей

Задоволений; 57%



Громадськість

Чи контактували ви з наступними українськими державними фінансовими інституціями впродовж останніх трьох років (взаємодія, отримання інформації) (%)



Бігають дані, а не люди!

Бізнес



Громадськість



Бізнес

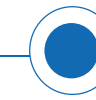


У дослідженні вимірювалися 9 характеристик, за якими були описані респонденти на предмет того, чи стосуються вони якоїсь з досліджуваних інституцій.

Найслабшими іміджевими точками для громадськості є бюрократія та корупція, **найсильніший позитив – професійний персонал, сучасний підхід та клієнтоорієнтованість**



Громадськість



Бізнес



ІНФОРМАЦІЙНІ ПОТРЕБИ

Інформація про те, як використовуються кошти платників податків є найцікавішою темою щодо діяльності українських установ у сфері державних фінансів (53%)

Громадськість

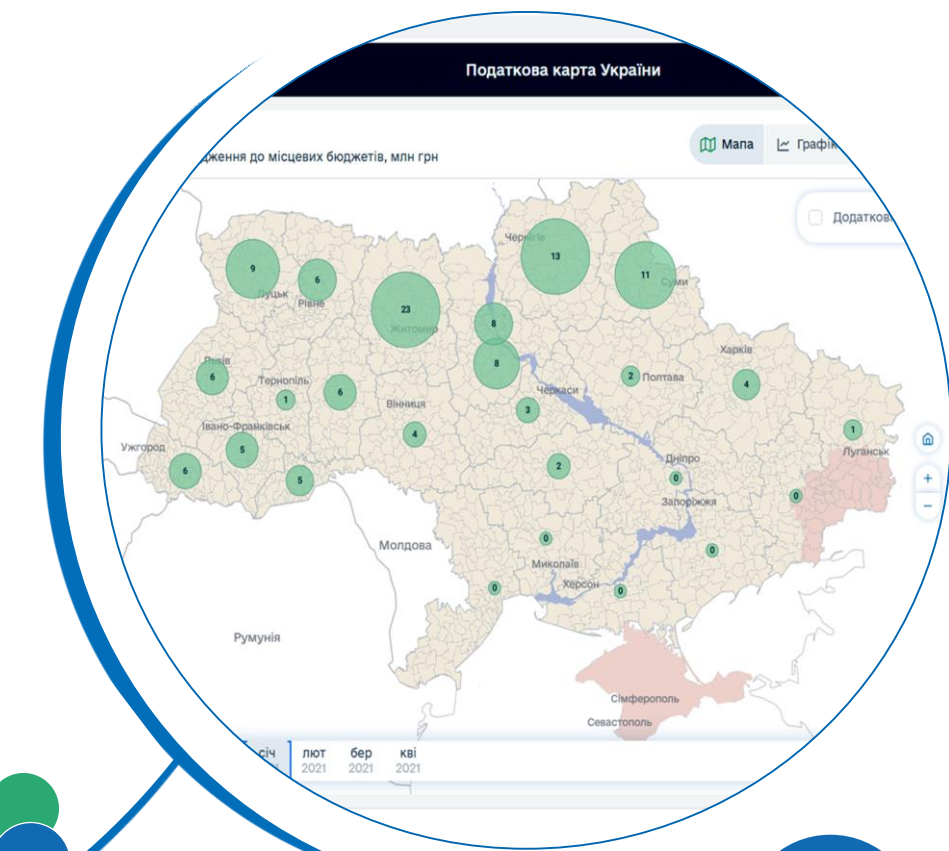
ЯКУ ІНФОРМАЦІЮ ПРО/З УКРАЇНСЬКИХ УСТАНОВ У СФЕРІ ДЕРЖАВНИХ ФІНАНСІВ ВИ Б ХОТІЛИ ОТРИМУВАТИ НАЙБІЛЬШЕ? (%)



24.08.2021

ДПС за сприяння Апарату Ради національної безпеки і оборони України впроваджено Інтерактивну податкову карту України

● **Головна мета** – забезпечення громадян та бізнес-спільноти в онлайн режимі в будь-який час без звернення до органів ДПС отримувати актуальну податкову інформацію



Пояснення податкового законодавства простою мовою

1й крок – з метою підвищення податкової обізнаності платників податків розпочато онлайн навчання (онлайн уроки, інформаційні та презентаційні матеріали з питань електронних сервісів), щоб спілкування бізнесу і громадян з податковою було максимально зручним і прозорим, а сплата податків – легкою

2й крок – створення системи управління знаннями – єдиного довідника понять, термінів, та алгоритмів формування показників. Запровадження СУЗ дасть можливість досягнути єдності та несуперечливості показників, запровадити аналітичну та ризико-орієнтовану систему в органах ДПС, зменшить ймовірні помилки при формуванні звітних та аналітичних матеріалів, забезпечить швидке навчання фахівців

Офіційний вебпортал є одним з основних інформаційних ресурсів

ДПС зробила акцент на розвиток офіційного вебпорталу ДПС та покращення спілкування з громадськістю та бізнес-спільнотою за допомогою соціальних мереж

● Вебпортал

650 тис.

відвідувачів
(середня кількість в місяць)

● Telegram-канал ДПС

46,6 тис.

користувачів

● Facebook

101 тис.

користувачів

● Е-Кабінет

3,2 млн

користувачів

● InfoTAX

41,2 тис.

користувачів

Високий рівень довіри до іноземних фінансових експертів демонструє необхідність тісної співпраці з міжнародними інституціями та реалізації спільних заходів

Основні результати імплементації Стратегії протягом 2021-2022 можуть бути виміряні за наступними індикаторами:

- **Позитивна оцінка роботи інституцій у сфері державних фінансів + 5%**
- **Зміни у показниках інституцій у сфері державних фінансів:**
 - Бюрократія -5 %
 - Корупція -5 %
 - Клієнтоорієнтованість +5 %
 - Прозорість +5 %
- **Просвіта громадськості:**
 - Розуміють, що податки – це плата для функціонування держави +5 %
 - Розуміють, що люди отримують державні сервіси в обмін на державні податки +5 %



Державна
податкова
служба України

ЕКСПЕРТНА ОЦІНКА



«Найцікавішим результатом опитування стало те, що українці приємно здивували нас, зламавши деякі стереотипи. Майже половина респондентів не погодилася з твердженням, що в Україні толерантно ставляться до ухилення від сплати податків»

Юргіта ДОМЕЙКІЄНЕ
Керівник EU4PFM



Експерти Офісу технічної допомоги Казначейства США (Феріс Фінк, Філ Бренд та Дон Мейнворінг) відзначили значний прогрес, який досягла ДПС у створенні ефективної програми управління змінами та впровадженні заходів зі створення єдиної юридичної особи. Це забезпечило основу для трансформаційних реформ як організаційної структури ДПС, так і бізнес-процесів у службі

Феріс ФІНК, Філ БРЕНД та Дон МЕЙНВОРИНГ
ОТД Казначейства США

ДЕРЖАВНА ПОДАТКОВА СЛУЖБА УКРАЇНИ

дякує за довіру, підтримку та допомогу у спільній розбудові потужної, дієвої та транспарентної служби:

- фаховим та досвідченим міжнародним радникам,
- платникам податків,
- керівництву держави та Міністерству фінансів України,
- команді ДПС

**ВТІЛЮЄМО
ЗМІНИ РАЗОМ!**



Державна
податкова
служба України



EU₄PFM
EU Public Finance Management
Support Programme for Ukraine