

ՀԱՅ ԱՌՏՈՒՄԻ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅԱՆ ՎԱՌՈՎՎԱՐՈՒԹՅԱՆ ԱՌՇԱԿՈՒՄԸ
ՊԵՏԱԿԱՆ ԷԿՍՊՈՒՆԵՐԻ ԿՈՄԻՏԵ

ՀԱՐԿ ՎՃԱՐՈՂՆԵՐԻ ՍՊԱՍԱՐԿՄԱՆ
ՌԱԶՄԱՎԱՐՈՒԹՅՈՒՆ

2009-2011թթ.

ՆԵՐԱԾՈՒԹՅՈՒՆ

ՀՀ ԿԱ ՊԵԿ Հարկ վճարողների սպասարկման ռազմավարությունը մշակված է համաձայն ՀՀ կառավարության 7 օգոստոսի 2008 թվականի N 941-Ն որոշմամբ հաստատված «Հայաստանի Հանրապետության հարկային վարչարարության ռազմավարության 2008-2011 թվականների ծրագրի» 37-րդ միջոցառման:

Սույն փաստաթղթի ընդունումը պայմանավորված է Հայաստանի Հանրապետությունում հարկ վճարողների սպասարկման ծառայությունների որակի բարձրացման անհրաժեշտությամբ: Այն ներառում է Հայաստանի Հանրապետությունում հարկ վճարողների սպասարկման ամրապնդմանն ուղղված ռազմավարական քաղաքականությունը 2008-2011թթ.-ի համար, ելնելով հարկ վճարողների սպասարկման ոլորտի ներկայիս վիճակից և հաշվի առնելով հարկ վճարողների կարիքներն ու նախապատվությունները, ՀՀ հասարակական և միջազգային կազմակերպությունների ակնկալիքները, հարկ վճարողների սպասարկման ոլորտում լավագույն միջազգային և հայրենական փորձը:

Հարկ վճարողների սպասարկման ռազմավարության առաքելությունն է՝ զարգացնել ՀՀ հարկ վճարողների սպասարկման համակարգը՝ ապահովելով հարկ վճարողների սպասարկման ժամանակակից, միջազգային չափանիշներին համապատասխանող համակարգ: Հարկ վճարողների սպասարկման ոլորտի զարգացման կարևորությունը պայմանավորված է այն հանգամանքով, որ հարկ վճարողների սպասարկման որակի բարձրացումը նպաստում է հարկերի կամավոր վճարման (ինքնազնահատման) համակարգի գործողությանը, թույլ է տալիս նվազեցնել հարկային մարմնի կողմից կատարվող հսկողական աշխատանքների ծավալը՝ ի շնորհիվ հարկ վճարողների իրազեկվածության՝ իրենց պարտականությունների և իրավունքների մասին:

Հարկ վճարողների սպասարկման ռազմավարության հիմնական նպատակներն են.

- հարկերի կամավոր վճարման (ինքնազնահատման) սկզբունքների ամրապնդումը,
- հարկային վարչարարության ընթացակարգերի պարզեցումը և օրենսդրության միատեսակ կիրառման ապահովումը,
- հարկային վարչարարության կազմակերպման բարելավումը,
- հարկային կարգապահության մակարդակի և հարկերից խուսափողների դեմ պայքարի արդյունավետության բարձրացումը,
- հաշվետվականության մակարդակի բարձրացումը,
- «հարկ վճարող – հարկային մարմին» երկկողմանի հետադարձ կապի ապահովումը,
- հարկ վճարողներին բարձրորակ սպասարկմամբ ապահովումը և հարկ վճարողների իրազեկվածության մակարդակի բարձրացումը,
- նոր տեխնոլոգիաների և հաղորդակցության միջոցների զարգացումը:

ԳԼՈՒԽ 1.

ՀԱՄԱՌՈՏ ԱԿՆԱՐԿ

Հարկ վճարողների սպասարկման ոլորտի զարգացումը՝ Հայաստանի Հանրապետության կառավարությանն առընթեր պետական եկամուտների կոմիտեի (այսուհետ՝ ՀՀ ԿԱ ՊԵԿ) ռազմավարության գերակայություններից է: Այդ գերակայությունն իրագործելու նպատակով ՀՀ ԿԱ ՊԵԿ պետք է միջոցներ հատկացնի տվյալ ոլորտի զարգացման համար՝ ապահովելով կառուցվածքային բարեփոխումները, մատուցվող ծառայությունների որակի բարձրացումը, հարկ վճարողների կողմից իրենց իրավունքների, պարտավորությունների և հարկային օրենսդրության պահպանման անհրաժեշտության պատշաճ ընկալումը:

2008թ. ընթացքում ՀՀ կառավարության կողմից «Հայաստանի Հանրապետության հարկային վարչարարության ռազմավարության 2008-2011 թվականների ծրագրի» ընդունումից և ՀՀ ԿԱ ՊԵԿ կազմավորումից հետո էական առաջընթաց է արձանագրվել հարկ վճարողների սպասարկման ոլորտում:

1. շոշափելիորեն կրճատվել են «հարկ վճարող – հարկային ծառայող» անմիջական շփումների ծավալը հաշվետվությունների ներկայացման գործընթացում և աճել է փոստի միջոցով ներկայացվող հաշվետվությունների տեսակարար կշիռը,
2. կտրուկ ավելացել են հարկ վճարողներին մատուցվող տեղեկատվության ծավալը և դրա մատուցման միջոցները.
 - ա. գործարկվել են հարկային վարչարարության գծով հեռախոսային «թեժ գիծ» ծառայություններ,
 - բ. թարմացվել և ավելացվել է ՀՀ ԿԱ ՊԵԿ հարկային ծառայության պաշտոնական կայքի բովանդակությունը,
 - գ. ակտիվացվել է հարկային պաշտոնյաների և հարկ վճարողների միջև փոխհաղորդակցությունն՝ ինչպես զանգվածային հանդիպումների անցկացման ձևով, այնպես էլ ԶԼՄ-ների միջնորդությամբ,
 - դ. ՀՀ ԿԱ ՊԵԿ պաշտոնյաների մասնակցությամբ անց են կացվել հարկային համակարգի վերաբերյալ ուսուցումներ,
 - ե. քանակապես և որակապես մեծացել է ՀՀ ԿԱ ՊԵԿ-ի կողմից կամ նրա մասնակցությամբ հրապարակվող տպագիր տեղեկատվության նյութերի ծավալը (գրքեր, ձեռնարկներ, բրոշյուրներ, բուկլետներ, օրացույցեր, պաստառներ և այլն),
 - զ. հիմնադրվել է «Հարկային և մաքսային գործունեության համառոտագիր» էլեկտրոնային պարբերականը:
3. Ներդրվել են օրենսդրական ընթացակարգեր՝ ոչ օրինապահ հարկ վճարողների հայտնաբերման, հարկային հանցագործությունների բացահայտման, ինչպես նաև հարկային վարչարարության այլ խնդիրների լուծման հարցերում հարկ վճարողների ակտիվ մասնակցությունը և համագործակցությունն ապահովելու նպատակով:
4. Մոցիալական գործընկերության շրջանակներում ստեղծվել է ՀՀ ԿԱ ՊԵԿ Հարկային և մաքսային վարչարարության կատարելագործման հասարակական խորհրդակցության մարմին, որում ընդգրկվել են պետական, հասարակական և մասնավոր կազմակերպությունների ներկայացուցիչներ: Հասարակական խորհրդի քննարկման են ներկայացվում ՀՀ ԿԱ ՊԵԿ-ի կողմից մշակվող նորմատիվ ակտերի նախագծերը,

գործունեության ընթացքի և արդյուքների մասին հաշվետվությունները: Վերջիններս հրապակվում են նաև ՀՀ ԿԱ ՊԵԿ պաշտոնական կայքում, ապահովելով հարկային մարմնի աշխատանքների թափանցիկությունը հանրության համար:

5. 2008թ.-ի աշնանը վերադաս հարկային մարմնի կազմում ստեղծվել է հատուկ՝ Հարկ վճարողների սպասարկման և հարկման ընթացակարգերի վարչություն, որը կոչված է ապահովելու հարկ վճարողների սպասարկման գործառույթի մասնագիտացված, միասնական և ծրագրավորված իրականացումը հարկային վերադաս մարմնի և հարկային տեսչությունների կողմից:

Համատեղ՝ հեռախոսային, ինտերնետային, փոստային կապի, ՁԼՄ-ների և անմիջական շփումների միջոցով տրամադրվող ծառայությունների ծավալի և որակի մեծացումը հնարավորություն է տալիս ՀՀ ԿԱ ՊԵԿ-ին ավելի արդյունավետորեն սպասարկել և իրազեկել ավելի մեծ քանակի հարկ վճարողներին, որն իր հերթին հանգեցնում է հարկ վճարող հանրության կողմից ՀՀ ԿԱ ՊԵԿ և նրա առաքելության դրական ընկալմանը: Սակայն Հայաստանի հարկային մարմնի համար դեռ բնորոշ են մնում.

1. մատուցվող ծառայությունների տեսակների և դրանց մատուցման եղանակների սակավությունը՝ հարկ վճարողների կարիքների և ակնկալիքների համեմատ,
2. հարկային հսկողության գործառույթի անհամաչափ շեշտված և զարգացված լինելը՝ հարկ վճարողների սպասարկման գործառույթի համեմատ,
3. հարկ վճարողների սպասարկման գործում միասնական և ծրագրավորված մոտեցման բացակայությունը:

Սույն փաստաթուղթը ներկայացնում է ՀՀ ԿԱ ՊԵԿ-ի կողմից տարբեր (այդ թվում՝ նոր) եղանակներով հարկ վճարողներին հարկային ծառայություններ մատուցելու միասնական ռազմավարությունը 2008-2011թթ.-ի համար և հիմք ծառայում հարկ վճարողների սպասարկման ոլորտի զարգացման հաջորդ փուլերի համար:

ԳԼՈՒԽ 2.

ՀԱՐԿ ՎՃԱՐՈՂՆԵՐԻ ՍՊԱՍԱՐԿՄԱՆ ՀՆԱՐԱՎՈՐ ՈՒՂՂՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ, ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ ԵՎ ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՄԱՆ ԵՂԱՆԱԿՆԵՐԸ

Հարկային օրենսդրությունը բարդ է և անգամ լավատեղյակ հարկ վճարողները բավականին հեշտ կարող են թույլ տալ չկանխամտացված սխալներ: Հարկային մարմինը պարտավոր է աջակցել հարկ վճարողներին հարկային օրենսդրության պահանջների ճիշտ ընկալման և կատարման գործում: Սակայն միջազգային փորձի ուսումնասիրությունը ցույց է տալիս, որ անգամ այն հարկային մարմինները, որոնք հակված են մատուցվող ծառայությունների ծավալի շարունական ընդլայնմանը, չեն կարողանում բավարարել հարկ վճարողների բոլոր կարիքները՝ սահմանափակ միջոցների պատճառով:

Հարկ վճարողների սպասարկման արդյունավետ համակարգը թույլ է տալիս ցածր ծախսերով և հարկային հսկողության ու հարկ վճարողների սպասարկման գործառնությունների միջև օպտիմալ համամասնություն ձևավորելու միջոցով ապահովել կամավոր ինքնագնահատման սկզբունքի հրապուրությունը հարկ վճարողների համար:

Նշված խնդրի լուծման նպատակով հարկային մարմինների աշխատանքներն կարող են իրականացվել երկու ձևերով.

- 1) Առանց հարկ վճարողների անմիջական մասնակցության՝ հարկային օրենսդրության և ընթացակարգերի պարզեցման ճանապարհով,
- 2) Հարկ վճարողների անմիջական մասնակցությամբ՝ նրանց սպասարկման համապատասխան ծառայություններ մատուցելու ճանապարհով:

1. Սպասարկման ծառայությունների մատուցում

Հարկ վճարողներին մատուցվող սպասարկման ծառայությունները կարող են բաժանվել ըստ հարկային վարչարարման 3 փուլերի.

- 1) ծառայություններ, որոնք մատուցվում են մինչ հարկային հաշվետվությունների ներկայացնելը,
- 2) ծառայություններ, որոնք մատուցվում են հարկային հաշվետվությունների ներկայացման ընթացքում,
- 3) ծառայություններ, որոնք մատուցվում են հարկային հաշվետվությունների ներկայացումից հետո:

Առաջին փուլում մատուցվող ծառայությունների նպատակներն են.

- 1) ապահովել հարկային հաշվետվությունների լրացման համար անհրաժեշտ հարկային հաշվետվությունների ձևաթղթերով, օրինակներով, հիշեցումներով և հրահանգներով,
- 2) աջակցել հարկային հաշվետվությունների լրացման կամ որոշ հարկային օրենքների կիրառման հարցերում,
- 3) աջակցել հարկային հաշվետվությունների ներկայացման ընթացակարգի պահանջները բավարարելու հարցերում:

Երկրորդ փուլում մատուցվող ծառայությունների նպատակներն են.

- 1) անմիջապես օգնել հարկ վճարողին հարկային հաշվետվությունների լրացման հարցերում,
- 2) աջակցել հարկ վճարողին հարկային հաշվետվությունները հարկային մարմին ուղարկելու կամ ներկայացնելու հարցերում,
- 3) աջակցել հարկ վճարողին հարկային հաշվետվության ներկայացման հետ կապված՝ հարկերի և այլ պարտադիր վճարների կատարման հարցերում:

Երրորդ փուլում մատուցվող ծառայությունների նպատակներն են.

- 1) աջակցել հարկ վճարողին՝ հարցման միջոցով հարկերի և պարտադիր այլ վճարների գծով ապառքի և (կամ) գերավճարի վերաբերյալ տեղեկատվություն ստանալու գործում,
- 2) աջակցել հարկ վճարողին՝ հարկերի և պարտադիր այլ գումարների վճարման կամ հաշվանցման, կամ վերադարձման հետ կապված հարցերում,
- 3) աջակցել հարկ վճարողին՝ ներկայացված հարկային հաշվետվությունների դիմաց ստացված փաստաթղթերի վերաբերյալ հարցերին պատասխան ստանալու գործում,
- 4) ապահովել հարկային հաշվետվությունների պատճենների և քաղվածքների հաստատումը և տրամադրումը:
- 5) տրամադրել հարկային մարմնի կողմից իրականացվող հսկողության մեթոդաբանության աշխատանքների հետ կապված բացատրություններ՝ նախատեսելով ենթադրյալ իրավիճակներ, օրինակներ:

Հարկ վճարողների սպասարկման ծառայություններ մատուցելիս, հարկային մարմնի կողմից մատուցվող ծառայություններն ըստ փուլերի կազմակերպելու հարցում հարկային մարմնի ռազմավարական նպատակներից է՝ ապահովել հետևողականությունն և համաչափ զարգացվածությունը (մատուցվող ծառայությունների շղփայում «նեղ տեղերի» բացակայությունը):

2. Ծառայությունների տեսակները

Հարկ վճարողների սպասարկման ծառայությունների հիմնական տեսակներն են՝ հարկ վճարողի իրազեկումը և ուսուցանումը, հարկային ձևերի և հրապարակումների տրամադրումը, ինչպես նաև աջակցությունը՝ հարկային օրենսդրության պարզաբանման, հարկային հաշվետվությունների պատրաստման և հարկերի վճարման հարցերում:

- 1) Իրազեկումը ու ուսուցանումը նախատեսված են տեղեկացնելու հարկ վճարողներին առաջարկվող ծառայությունների մասին և սովորաբար նման տեղեկատվությունը փաստաթղթավորված է, տարածվում է ձեռնարկների, ուղեցույցների, բուկտեյների, հրահանգների, բրոշյուրների, վեբ-կայքի և այլ տեսքով:
- 2) Հարկային ձևերը, օրինակները, հրապարակումները և հրահանգները նախատեսված են աջակցելու հարկ վճարողին հարկային հաշվետվությունները պատրաստելու և ներկայացնելու ընթացքում: Հատուկ հրապարակումները և հրահանգները նախատեսված են ապահովելու հարկ վճարողին հաշվետվությունների ներկայացման ընթացակարգերի, ինչպես նաև հարկային արտոնությունների, նվազեցումների և պարտավորությունների մասին տեղեկատվությամբ:
- 3) Հարկային օրենսդրության պարզաբանման հարցերում աջակցությունը դրսևորվում է հարկ վճարողին տրվող ցուցումների տեսքով՝ առ այն, թե ինչպես ավելի ճիշտ կիրառել

հարկային օրենքները՝ հաշվետվությունները լրացնելիս: Ցուցումները վերաբերվում են հարկային արտոնությունների, նվազեցումների և պարտավորությունների կիրառմանը:

- 4) Հարկային հաշվետվությունների պատրաստման հարցերում աջակցությունը նախատեսված է որպես անհատականացված ուսուցում՝ հարկային հաշվետվությունների լրացման հարցերում, և հաճախ ընդգրկում է հաշվետվությունների անմիջական լրացումն ու ներկայացումը հարկային մարմիններին:
- 5) Հարկերի վճարման հարցերում աջակցությունը ներառում է հարկ վճարողի հարցումներով՝ հարկերի և պարտադիր այլ վճարների գծով ապառքների և (կամ) գերավճարների առկայության վերաբերյալ տեղեկատվության տրամադրումը, ապառքների և (կամ) գերավճարների հետ կապված հաշիվների կարգավորումը, հարկերի վճարման ընթացակարգերի և գանձապետ սկան հաշիվների վերաբերյալ տեղեկատվության թարմացումը, փոխադարձ հաշվարկների վերաբերյալ տեղեկանքների տրամադրումը:

Հարկ վճարողների սպասարկման ծառայություններ մատուցելիս, հարկային մարմնի կողմից մատուցվող ծառայությունների տեսակների ընտրության հարցում հարկային մա րմնի ռազմավարական նպատակն է՝ հնարավորինս ընդլայնել իր կողմից մատուցվող անվճար ծառայությունների տեսականին և բարձրացնել դրանց որակը, ինչպես նաև հարկ վճարողների սպասարկմանը լայնորեն մասնակից դարձնել հարկային միջնորդներին՝ ապահովելով նրանց ազատ մրցակցություն:

3. Հաղորդակցման եղանակները

Հարկ վճարողների սպասարկման ծառայությունները կարող են մատուցվել ներքոթվարկված չորս հիմնական հաղորդակցման եղանակներով (հերթականությունը տրված է ըստ նախապատվելիության՝ ելնելով հարկային մարմնի ծախքերի նվազման և հարկ վճարողների համար հարմարավետության չափանիշներից), որից յուրաքանչյուրը կարող է իրականացվել երկու ձևով՝

- ա. հարկային ծառայողների անմիջական մասնակցությամբ կամ
- բ. ավտոմատացված կարգով (հարկ վճարողների ինքնասպասարկում):

1) Հեռախոսակապ.

- ա. անհրաժեշտ տեղեկատվությունը ստացվում է հարկային ծառայության ներկայացուցչի հետ հեռախոսային հաղորդակցության ընթացքում,
- բ. հարկային օրենսդրության և ապառքների/գերավճարների մասին անհրաժեշտ տեղեկատվությունն ստացվում է ավտոմատացված հեռախոսավար ծրագրի մենյուից, ինտերակտիվ ինքնասպասարկման ինտերֆեյսից, կարճ հաղորդագրությունների (SMS, MMS) տեսքով ծանուցագրերից և հիշեցումներից.

2) Էլեկտրոնային կապ.

- ա. անհրաժեշտ տեղեկատվությունը ստացվում է իրավասու հարկային ծառայողի ուղարկած էլեկտրոնային հաղորդագրությունից,

բ. անհրաժեշտ տեղեկատվությունը ստացվում է հարկային մարմնի վեբ-կայքերից, հարկային մարմնի հեռուստատառադիոհաղորդումներից կամ էլեկտրոնային պարբերականներից, հեռուստատեսուից, հառուստատեսային, ռադիո և էլեկտրոնային ՁԼՄ-ներից:

3) Փոստային առաքումներ.

ա. անհրաժեշտ տեղեկատվությունը ստացվում է իրավասու հարկային ծառայողից փոստային կամ ֆաքսի միջոցով,

բ. հարկային օրենսդրության և ապառքների/զերավճարների մասին անհրաժեշտ տեղեկատվությունը ստացվում է փոստային կամ ֆաքսի միջոցով ուղարկվող հարկային մարմնի ծանուցագրերից, բուկլետներից, ձեռնարկներից, պարբերականներից և այլ տպագիր մամուլից.

4) Այցելությաններ.

ա. անհրաժեշտ տեղեկատվությունը ստացվում է այցելության ընթացքում հարկային տեսչության սպասարկման բաժինների (հարկ վճարողների սպասարկման կենտրոնի) իրավասու աշխատակիցներից, կամ համապատասխան նպատակով հարկ վճարողի մոտ այցելած հարկային ծառայողներից, այդ թվում՝ զանգվածային միջոցառումների (ժողովների, համագումարների, հանդիպումների և այլն) կազմակերպման ձևով.

բ. անհրաժեշտ տեղեկատվությունը ստացվում է հարկ վճարողների սպասարկման կենտրոններում, տաղավարներում, որտեղ նախատեսված են տեղեկատվական նյութեր և սարքավորումներ՝ ինքնասպասարկման սկզբունքով օգտվելու համար:

Հարկ վճարողների սպասարկման ծառայություններ մատուցելիս, հարկային մարմնի և հարկ վճարողի միջև հաղորդակցության եղանակների ընտրության հարցում հարկային մարմնի ռազմավարական նպատակն է՝ բազմազանեցնել այդ եղանակները և խրախուսել հարկ վճարողներին, որպիսի վերջիններս անցում կատարեն ավելի ծախսատար հաղորդակցման եղանակներից դեպի պակաս ծախսատար եղանակները:

4. Ծառայությունների մատուցման կազմակերպումը

Հարկ վճարողների սպասարկման ծառայություններ կարող են մատուցել ինչպես հարկային վարչարարության համար պատասխանատու պետական մարմինները, այնպես էլ այլընտրանքային աղբյուրները:

Հարկային մարմիններում հարկ վճարողների սպասարկման ծառայությունների մատուցումն կարող են իրականացնել կազմակերպական կառուցվածքի բոլոր օղակները.

- 1) վերադաս հարկային մարմինը,
- 2) տարածքային հարկային տեսչությունների սպասարկման բաժինները, այդ թվում՝ դրանց տեղական բաժանմունքները,
- 3) մասնագիտացված առանձնացված ստորաբաժանումները (հարկ վճարողների սպասարկման կենտրոնները), այդ թվում՝ դրանց տեղական բաժանմունքները և տերմինալները:

Հարկ վճարողների սպասարկման ծառայություններ մատուցող այլընտրանքային աղբյուրներին են դասվում վճարովի կամ անվճար սկզբունքով գործող հարկային մարմնի գործընկեր կազմակերպությունները, ֆինանսական, խորհրդատվական, աուդիտորական ծառայություններ մատուցող պետական, հասարակական և մասնավոր ընկերությունները կամ անհատ ձեռնարկատերերը:

ԳԼՈՒԽ 3.

ՀԱՐԿ ՎՃԱՐՈՂՆԵՐԻ ՍՊԱՍԱՐԿՄԱՆ ՈԼՈՐՏՈՒՄ ՀՀ ԿԱ Պ ԵՏԱԿԱՆ ԵԿԱՄՈՒՏՆԵՐԻ ԿՈՄԻՏԵԻ 2009-2011ԹԹ. ՌԱԶՄԱՎԱՐՈՒԹՅՈՒՆԸ ԵՎ ՄԻՋՈՑԱՌՈՒՄՆԵՐԸ

Ելնելով Հայաստանում հարկ վճարողների սպասարկման ոլորտի ներկայիս իրավիճակից և հաշվի առնելով հարկ վճարողների կարիքները, հասարակական, մասնավոր և միջազգային կազմակերպությունների ակնկալիքները, ինչպես նաև հարկ վճարողների սպասարկման ոլորտում առկա լավագույն միջազգային փորձը, 2009-2011թթ.-ին հարկ վճարողների սպասարկման ոլորտի զարգացման գծով ՀՀ ԿԱ ՊԵԿ աշխատանքները պետք է ուղղվեն հետևյալ նպատակներին:

ՆՊԱՏԱԿ 1. ՀԱՐԿ ՎՃԱՐՈՂՆԵՐԻ ՍՊԱՍԱՐԿՄԱՆ ՈԼՈՐՏՈՒՄ ԱՐԴՅՈՒՆԱՎԵՏ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊԱԿԱՆ ԿԱՌՈՒՑՎԱԾՔԻ ՆԵՐԴՐՈՒՄ

Հարկ վճարողների սպասարկման ոլորտի կառուցվածքային բարեփոխումները ներառում են՝

1. ՀՀ հարկային մարմինների համակարգում Հարկ վճարողների սպասարկման կենտրոնների հիմնադրում, որոնք պետք է գործեն որպես առանձնացված ստորաբաժանումներ.
2. ՀՀ ԿԱ ՊԵԿ “թեժ գիծ” ծառայության վերածում Հեռախոսագանգերի սպասարկման կենտրոնի.
3. Հարկ վճարողների սպասարկման կենտրոնների և Հեռախոսագանգերի սպասարկման կենտրոնի հիմնադիր փաստաթղթերի, կանոնադրության և գործառույթների, մատուցվող ծառայությունների ստանդարտների մշակում՝ լավագույն միջազգային փորձին համապատասխան.
4. Հարկ վճարողների սպասարկման կենտրոնների ստեղծմանը զուգահեռաբար՝ հարկային տեսչություններում սպասարկման ստորաբաժանումների կրճատում և հարկ վճարողների սպասարկման գործառույթի դուրսհանում ՀՏ-ների իրավասությունների շրջանակներից:

Հարկ վճարողների սպասարկման կենտրոններին, ինչպես նաև ՀՀ ԿԱ ՊԵԿ Հեռախոսագանգերի սպասարկման կենտրոնին, պետք է բնորոշ լինեն ծառայությունների մատուցման և ընթացակարգերի կատարման միասնականությունը, բարձր արդյունավետությունը, տեղեկատվական տեխնոլոգիաների կիրառման ընդլայնումը:

Հարկ վճարողների սպասարկման կենտրոնների հիմնական խնդիրն է լինելու՝ հարկային օրենքների կիրառման վերաբերյալ պարզաբանումների տրամադրումը և իրազեկման իրականացումը՝ աշխատելով միասնական համակարգչային բազաներով, մատուցվող ծառայությունների և իրականացվող գործառնությունների միատեսակ ստանդարտներով և ընթացակարգերով:

Այդ նպատակին հասնելու կատարողական ցուցանիշներ են հանդիսանում՝

բարձր գնահատական՝	Եթե սույն նպատակից բխող քաղաքականության 75 տոկոսից ավելին, ըստ իր կատարողական ցուցանիշների, չափվել ու գնահատվել է որպես կատարված
բավարար գնահատական՝	Եթե սույն նպատակից բխող քաղաքականության 50 -74 տոկոսը, ըստ իր կատարողական ցուցանիշների, չափվել ու գնահատվել է որպես կատարված
ոչ բավարար գնահատական՝	Եթե սույն նպատակից բխող քաղաքականությունը, ըստ իր կատարողական ցուցանիշների, չափվել ու գնահատվել է մինչև 49 տոկոս միջակայքում

Նշված նպատակին հասնելու համար իրականացվելու է հետևյալ քաղաքականությունները.

1. Հարկ վճարողների սպասարկման գործառույթն իրականացնող տարածքային մարմինների առանձնացումը հարկային հսկողություն իրականացնող տարածքային մարմիններից.
2. Հարկային տեսչություններում աշխատակազմի թվաքանակի կրճատում՝ ի հաշիվ դրանց սպասարկման ստորաբաժանումների լուծարմանը և ստեղծվող տարածքային սպասարկման կենտրոններում տեղեկատվական տեխնոլոգիաների ավելի ակտիվ ներգրավմանը.
3. Հարկ վճարողների սպասարկման տարածքային կենտրոնների և դրանց աշխատողների համար կատարողական չափանիշների առանձին համակարգի ներդրում, որը հիմնված կլինի ոչ թե հարկերի հավաքագրման, այլ ֆունկցիոնալ ցուցանիշների հետ:

Հարկ վճարողների սպասարկման գործառույթն
իրականացնող տարածքային մարմինների առանձնացումը
հարկային հսկողություն իրականացնող տարածքային
մարմիններից

Քաղաքականություն 1.1.

Հարկային տեսչությունների ներկայումս գործող կազմակերպական կառուցվածքը հնարավորություն չի տալիս արդյունավետորեն լուծել հարկ վճարողների սպասարկման ոլորտում հարկային մարմնի առջև դրված խնդիրները, հարկային վարչարարությունն իրականացնելիս ապահովել հարկ վճարողների սպասարկման և հարկային հսկողության գործառույթների հավասարաչափ զարգացվածությունը: Հարկային տեսչությունների աշխատանքի գնահատման ժամանակ՝ ինքնաբերաբար առաջին պլան են մղվում տեսչական աշխատանքների կազմակերպման և հարկային հսկողության արդյունավետության ցուցանիշները (մասնավորապես՝ հարկերի հավաքագրման, բացահայտված հարկային իրավախախտումների թվաքանակի և հայտնաբերված (ինչպես նաև լրացուցիչ առաջադրված) հարկային պարտավորությունների մեծությունները), ինչը ՀՏ -ների տեսանկյունից անշահեկան է դարձնում հարկ վճարողներին որակյալ սպասարկման ծառայությունների մատուցումը, քանի որ այդ ծառայությունները նպատակաուղղված են հարկ վճարողների մոտ տեղի ունեցող հարկային իրավախախտումների դեպքերի նվազմանը, հետևաբար՝ հայտնաբերվող (կամ լրացուցիչ առաջադրվող) հարկային պարտավորությունների մեծությունների կրճատմանը:

Ստորև ներկայացվում են տվյալ քաղաքականության իրականացումից ակնկալվող արդյունքները, կատարողականության ցուցանիշներն, ինչպես նաև անհրաժեշտ ենթադրություններն և հնարավոր ռիսկերը.

Արդյունքներ

Կատարողականության ցուցանիշներ

1) Տեղերում հարկ վճարողների սպասարկման գործառույթն իրականաց-վում է առանձնացված մարմինների (կենտրոնների) կողմից, որոնց աշխատանքի գնահատականն ամբողջությամբ կապված է այդ գործառույթի իրագործման արդյունավետության հետ

Մինչև 2011թ. տարեվերջը հարկային մարմինների համակարգը համալրել հարկ վճարողների սպասարկման կենտրոններով, սահմանելով դրանց գործառույթունները և մատուցվող ծառայությունների ստանդարտները, և զուգահեռաբար՝ դուրս հանել այս գործառույթը տարածքային հարկային տեսչությունների իրավասությունների շրջանակներից

2) Հարկ վճարողների սպասարկման կենտրոնների առկայություն և այդ կենտրոնների միջոցով ծառայությունների մատուցում

Մինչև 2011 թ. սպասարկման կենտրոնների կողմից մատուցվող ծառայություններից օգտվողների թվի մեծացում՝ յուրաքանչյուր տարի 15 տոկոսային կետով

3) Գործում է հարկատուներին հետաքրքրող տեղեկատվության տրամադրման բազմազիծ Հեռա-խոսազանգերի սպասարկման կենտրոն

Հեռախոսազանգերի սպասարկման կենտրոնից օգտվողներին տրամադրվող պատասխանների որակի էական բարձրացում՝ յուրաքանչյուր տարի հեռախոսազանգերն ավելացնելով 20 տոկոսով

Ենթադրություններ. Տարածքային հարկային մարմինների նոր տեսակը (հարկ վճարողների սպասարկման կենտրոնը) կունենա երկարաժամկետ գործողություն և կապահովի հարկային վարչարարության համակարգում հարկային հսկողության և հարկ վճարողների սպասարկման գործառույթների համաչափ զարգացվածություն:

Ռիսկեր. Սկզբնական շրջանում հարկ վճարողների մեծաքանակ հոսքերը կդժվարացնեն սպասարկման կենտրոնների աշխատանքները:

Քաղաքականություն 1.2. Հարկային տեսչություններում աշխատակազմի թվաքանակի կրճատում՝ ի հաշիվ դրանց սպասարկման ստորաբաժանումների լուծարմանը և ստեղծվող տարածքային սպասարկման կենտրոններում տեղեկատվական տեխնոլոգիաների ավելի ակտիվ ներգրավմանը

Տարածքային հարկային տեսչությունների իրավասություններից հարկ վճարողների սպասարկման գործառույթի տարանջատումը և դրա իրականացումն առանձնացված մարմինների (կենտրոնների) միջոցով, թույլ է տալու ավելի արդյունավետոր են կազմակերպել հարկ վճարողների սպասարկման հետ կապված աշխատանքները, ընդլայնել տեղեկատվական տեխնոլոգիաների կիրառումը այս ոլորտում:

Քաղաքականության իրականացումն ենթադրում է հարկ վճարողների սպասարկման աշխատանքներումն ընդգրկված աշխատակիցների վերապատրաստումը՝ աշխատանքի արդյունավետությունը բարձրացնելու նպատակով:

Տվյալ քաղաքականության իրականացումից ակնկալվող արդյունքները, կատարողականության ցուցանիշներն, ինչպես նաև անհրաժեշտ ենթադրություններն և հնարավոր ռիսկերն են.

<u>Արդյունքներ</u>		<u>Կատարողականության ցուցանիշներ</u>	
1) Տարածքային տեսչությունների աշխատանքների վետության բարձրացում	հարկային արդյունա-	Հարկերի և սպարտադիր հավաքագրման տեսչությունների եկամուտների հարաբերակցության) նվազեցում	վճարների (հարկային վերահսկվող ծախսերի
2) Հարկ սպասարկման կենտրոնների արդյունավետ կազմակերպում	վճարողների տարածքային աշխատանքի	Սպասարկվող հարկ վճարողների թվաքանակի աճ, ծառայությունների մատուցման եղանակների վճարողների համապատասխան կրճատում	ծավալի, որակի և ամսականների ավելացում, հարկ բողոք-ների

Ենթադրություններ. ՀՀ ԿԱ ՊԵԿ-ը միջոցներ կձեռնարկի հարկային տեսչությունների սպասարկման ստորաբաժանումների աշխատողների վերապատրաստման և ստեղծվող կենտրոններում աշխատանքի տեղավորման համար:

Ռիսկեր. Չեն գտնվելու բավականաչափ միջոցներ՝ հարկ վճարողների սպասարկման կենտրոնների կազմակերպման և գործարկման հետ կապված սկզբնական ծախսերը հոգալու համար:

Քաղաքականություն 1.3.

Հարկ վճարողների սպասարկման տարածքային կենտրոնների և դրանց աշխատողների համար կատարողական չափանիշների առանձին համակարգի ներդրում, որը հիմնված կլինի ոչ թե հարկերի հավաքագրման, այլ՝ արտադրողականության ու ֆունկցիոնալ ցուցանիշների վրա

Տեղերում՝ առանձնացված մարմինների (կենտրոնների) միջոցով հարկ վճարողների սպասարկման գործառույթի իրականացումը համապատասխանում է լավագույն միջազգային փորձին, հնարավորություն է ընձեռում ներդրել տվյալ ոլորտում տարվող աշխատանքներին կառավարման արդյունավետ համակարգ, կենտրոնների գործունեության արդյունքների գնահատման համար ցուցանիշների ինքնուրույն համակարգ, ապահովել մատուցվող ծառայությունների և կիրառվող ընթացակարգերի միասնականությունը:

Տվյալ քաղաքականության իրականացումից ակնկալվող արդյունքը, կատարողականության ցուցանիշը, ինչպես նաև անհրաժեշտ ենթադրությունները և հնարավոր ռիսկերը հետևյալն են.

<u>Արդյունք</u>		<u>Կատարողականության ցուցանիշ</u>	
Հարկ սպասարկման, հաշվառման և տվյալների ոլորտում կառավարման ժամանակակից համակարգ	վճարողների մշակման գործում է	Հարկ վճարողների կենտրոնների կողմից իրականացվող աշխատանքների և ընթացակարգերի, ինչպես նաև դրանց կատարման գնահատման ստանդարտների հստակ սահմանում՝ ըստ յուրաքանչյուր մատուցվող ծառայության և յուրաքանչյուր պաշտոնի	սպասարկման տարածքային

Ենթադրություններ. Հարկ վճարողների սպասարկման ոլորտում կառավարման ժամանակակից համակարգն առավելագույնս համահունչ է այդ բնագավառը կարգավորող օրենսդրությամբ որդեգրված մոտեցումներին և լավագույն միջազգային փորձին:

Ռիսկեր. Համակարգի ներդրման սկզբնական շրջանում կառաջանան որոշակի հակասություններ հին ռճով աշխատող հարկային ծառայողների և նոր ընթացակարգերի միջև:

Հարկ վճարողների սպասարկման ոլորտում արդյունավետ
կազմակերպական կառուցվածքի ներդրման նպատակին (Նպատակ 1)
հասնելու համար անհրաժեշտ միջոցառումների

ՑՈՒՑԱԿ

Միջոցառման անվանումը

1. Հիմնադրել ՀՀ հարկային մարմինների համակարգում Հարկ վճարողների սպասարկման կենտրոններ.

ա. առաջին հերթին՝ Երևան, Գյումրի, Վանաձոր, Կապան և Արարատ քաղաքներում,
բ. երկրորդ հերթին՝ Իջևան, Արմավիր, Աշտարակ, Աբովյան, Գավառ և Եղեգնաձոր քաղաքներում:

Այդ թվում՝

- 1) մշակել կենտրոնների հիմնադիր փաստաթղթերը, կանոնադրությունը և գործառույթները, սահմանել կենտրոնի կողմից տրամադրվող ծառայությունների ստանդարտները, ապահովել կենտրոնների ֆինանսական հիմնավորումը և տեխնիկական հագեցվածությունը.
- 2) իրականացնել կենտրոնների աշխատակիցների ուսուցումը.
- 3) ապահովել հանրության տեղեկացումը՝ կենտրոնների մատուցվող ծառայությունների և կատարված աշխատանքների մասին.
- 4) սկզբնական շրջանում իրականացնել Հարկ վճարողների սպասարկման կենտրոնների աշխատանքների մոնիթորինգ՝ դրանցում թերությունների հայնաբերման և դրանց վերացման ուղղությամբ միջոցների արագ ձեռնարկման նպատակով:

2. Զարգացնել ՀՀ ԿԱ ՊԵԿ-ի “թեժ գիծ” ծառայությունը՝ վերածելով ՀՀ ԿԱ ՊԵԿ-ի Հեռախոսագանգերի սպասարկման կենտրոնի, որը պետք է ապահովի հեռախոսակապի միջոցով հարկ վճարողներին ընդհանուր բնույթի տեղեկատվության տրամադրումը: Այդ թվում՝

- 1) մշակել կենտրոնի հիմնադիր փաստաթղթերը, կանոնադրությունը և գործառույթները, սահմանել կենտրոնի կողմից տրամադրվող ծառայությունների ստանդարտները, ապահովել կենտրոնի ֆինանսական հիմնավորումը և տեխնիկական հագեցվածությունը.
- 2) իրականացնել կենտրոնի աշխատակիցների ուսուցումը:

ՆՊԱՏԱԿ 2. ՀԱՐԿ ՎՃԱՐՈՂՆԵՐԻ ՍՊԱՍԱՐԿՄԱՆ ՇՐՋԱՆԱԿՆԵՐՈՒՄ ՄԱՏՈՒՑՎՈՂ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԸՆԴՀԱՅՆՈՒՄ

Հայաստանում հարկ վճարողների սպասարկման շրջանակներում մատուցվող ծառայությունների ընդլայնումը ենթադրում է հարկային մարմնի, ինչպես նաև հարկ վճարողների սպասարկման գործընթացում ներգրավվող այլ սուբյեկտների կողմից հարկ վճարողներին տրամադրվող ծառայությունների տեսակների և ծավալների մեծացումը, այդ ծառայությունների մատուցման եղանակների բազմազանեցումը և հարկ վճարողին ընտրության հնարավորության ընդլայնումը: Մատուցվող ծառայությունների ընդլայնման գրավականներն են՝ լավագույն միջազգային փորձի յուրացումը, նոր տեղեկատվական տեխնոլոգիաների ներդրումը, հարկային օրենսդրության և վարչարարության ընթացակարգերի դյուրացման անհրաժեշտության ընկալումը, հարկային մարմնի և հարկ վճարողների փոխհարաբերություններում համագործակցության մթնոլորտի ձևավորումը:

Այս նպատակի իրագործման արդյունքում ակնկալվում է ձևավորվել միջազգային ստանդարտներին համապատասխանող՝ հարկային և այլ պարտադիր վճարների գծով հաշվետվությունների ընդունման, հարկ վճարողների իրազեկման, հարկ վճարողի համար հարկային և այլ պարտադիր վճարների գծով պարտավորությունների հաշվարկման (հարկային միջնորդների օգնությամբ) ժամանակակից համակարգ:

Տվյալ նպատակին հասնելու համար կատարողական ցուցանիշներ են հանդիսանում՝

բարձր գնահատական՝	Եթե սույն նպատակից բխող քաղաքականության 75 տոկոսից ավելին ըստ իր կատարողական ցուցանիշների չափվել ու գնահատվել է որպես կատարված,
բավարար գնահատական՝	Եթե սույն նպատակից բխող քաղաքականության 50 -74 տոկոսն ըստ իր կատարողական ցուցանիշների չափվել ու գնահատվել է որպես կատարված,
ոչ բավարար գնահատական՝	Եթե սույն նպատակից բխող քաղաքականությունն ըստ իր կատարողական ցուցանիշների չափվել ու գնահատվել է մինչև 49 տոկոս միջակայքում:

Նպատակն իրագործվելու է հետևյալ քաղաքականությունների օգնությամբ՝

1. Հարկ վճարողների սպասարկման շրջանակներում տրամադրվող ծառայությունների տեսակների ընդլայնում.
2. Հարկ վճարողներին սպասարկման ծառայություններ մատուցելու նոր եղանակների ներդրում, հարկային մարմնի համար քիչ ծախսատար և հարկ վճարողի համար առավել հարմար մատուցման եղանակների զարգացում.

Քաղաքականություն 2.1. Հարկ վճարողների սպասարկման շրջանակներում տրամադրվող ծառայությունների տեսակների և դրանց ծավալների ընդլայնում

Հարկ վճարողների սպասարկման ոլորտի կազմակերպական բարեփոխումները (Հարկ վճարողների սպասարկման կենտրոնների, Հեռախոսագանգերի սպասարկման կենտրոնի գործարկումը) և նոր տեղեկատվական տեխնոլոգիաների ներդրումը հնարավորություններ են տալիս ընդլայնելու հարկ վճարողներին տրամադրվող ծառայությունների տեսակները և դրանց ծավալները:

Մասնավորապես՝ հնարավոր է գործարկել սպասարկման կենտրոնների աշխատակիցների կողմից այցելության միջոցով սկսնակ հարկ վճարողներին օժանդակության ցուցաբերելու ընթացակարգ, ձևավորել և մատչելի դարձնել հարկ վճարողների մոտ հաճախ առաջացող հարցերի և դրանց պատասխանների, ինչպես նաև հաճախ թույլ տրվող սխալների գծով շտեմարաններ (տվյալների բազաներ), կրճատել հարկ վճարողների օրինապահության ծախսերը՝ ինտերնետային կայքերի և սպասարկման կենտրոններում տեղեկրված համակարգչային տերմինալների միջոցով ապահովելով հարկային հաշվետվությունների ձևաթղթերի, ինչպես նաև հարկային օրենսդրության և վարչարարության վերաբերյալ արագ թարմացվող տեղեկատվության մատչելիությունը հարկ վճարողների համար:

Տվյալ ոլորտում հաջորդ անելիքն է՝ ամփոփել և կատարելագործել հարկ վճարողների իրազեկման նպատակով հարկային մարմնի կողմից տարբեր եղանակներով (հարկ վճարողների հարցումների հիման վրա կամ զանգվածային իրազեկման շրջանակներում) և ընթացակարգերով (վարչական վարույթ, հեռախոսային «թեժ գիծ» ծառայություններ, ՁԼՄ - ների հետ աշխատանքներ) տեղեկատվության (այդ թվում՝ պաշտոնական և ոչ պաշտոնական պարզաբանումներ, «մեկնաբանություններ», բացատրություններ) տրամադրման գործընթացները:

Ինչպես ցույց է տալիս հարկ վճարողների սպասարկման ոլորտում առկա միջազգային փորձի ուսումնասիրությունը՝ ծառայությունների նոր տեսակների ներդրումը, գնալով ավելի սերտորեն է բախվում դրա համար անհրաժեշտ՝ պետական աղբյուրներից հատկացվող միջոցների սակավության խնդրի հետ: Ուստի հարկ վճարողներին նոր՝ առավել ծախսատար ծառայություններով (օրինակ՝ հարկ վճարողների անհատականացված ուսուցում հարկային հաշվետվությունների կազմման հարցերում, նրանց փոխարեն հաշվետվությունների անմիջական լրացում կամ հարկային պարտավորությունների հաշվարկում, և այլն) ապահովելու գործում կարևոր է երրորդ կողմերի (այսպես կոչված՝ հարկային միջնորդների) ակտիվ ներգրավումը հարկ վճարողների սպասարկման ոլորտի զարգացմանը:

Այս քաղաքականության իրականացումից ակնկալվող արդյունքները, կատարողականության ցուցանիշներն, ինչպես նաև անհրաժեշտ ենթադրությունները և հնարավոր ռիսկերը հետևյալն են.

Արդյունքներ

Կատարողականության ցուցանիշներ

1) Հարկ վճարողները բավարարված են հարկային օրենսդրության կիրառման մասին տրամադրված տեղեկատվությամբ, դրանք հետևողական են և հրատապ

2009-2011 թթ. տրվող տեղեկատվության ծավալի ավելացում՝ յուրաքանչյուր տարի 15 տոկոսային կետով: Հարկային օրենսդրության կարևորագույն հարցերի վերաբերյալ պարզաբանումների հրապարակում և լուսաբանում

2) Ձևավորված է հարկային միջնորդների ինստիտուտի վերաբերյալ հստակ հայեցակարգ և օրենսդրություն

Հարկային միջնորդներին ներկայացվող հիմնական պահանջները, նրանց կողմից մատուցվող ծառայությունների հիմնական տեսակները և ստանդարտները, “հարկային մարմին - հարկային միջնորդ” և “հարկ վճարող (հայտարարատու) – հարկային միջնորդ” փոխհարաբերությամբ - յուրանների կազմակերպման հիմունքները սահմանող իրավական ակտի առկայություն

Ենթադրություններ. Նշված ոլորտում որդեգրած քաղաքականությունը համահունչ է լինելու հարկ վճարողների ակնկալիքներին և հարկային մարմնի ռեսուրսներին, և դրա իրագործումը ստանձնելու է հարկային քաղաքականության համար պատասխանատու գործադիր պետական մարմինը:

Ռիսկեր. Որդեգրած քաղաքականության իրագործումը պահանջելու է մեծածավալ օրենսդրական փոփոխություններ, ինչի հետևանքով դրա իրագործման համար պահանջվելու են մեծ ժամկետներ, կամ իրագործվելու է ոչ ամբողջությամբ:

Քաղաքականություն 2.2. Հարկ վճարողներին սպասարկման ծառայությունների մատուցման նոր եղանակների ներդրում, հարկային մարմնի համար քիչ ծախսատար և հարկ վճարողի համար առավել հարմար մատուցման եղանակների կիրառման զարգացում

Հարկ վճարողների սպասարկման կենտրոնների գործարկումը հնարավորություն է տալիս ապահովել «մեկ պատուհանի» սկզբունքի կիրառումը հարկային հաշվետվությունների ներկայացման գործընթացում, ինչպես նաև նվազեցնել կոռուպցիոն ռիսկերը, քանի որ հաշվետվություններն ընդունվելու են տեսչական աշխատանքների իրականացման հետ չառնչվող առանձնացված հարկային մարմինների ի կողմից, որոնց աշխատանքի կատարողականության գնահատումը չի կախված հարկերի հավաքագրման պլանային ցուցանիշների կատարման հետ:

Համաձայն ՀՀ ԿԱ ՊԵԿ տեղեկատվական տեխնոլոգիաների զարգացման ռազմավարությանը՝ 2009թ.-ի ընթացքում հարկային հաշվարկների (հաշվետվությունների, հայտարարագրերի, տեղեկությունների) ներկայացման և մշակման էլեկտրոնային համակարգի գործարկումը հնարավորություն է ընդձեռում ընդլայնել հարկ վճարողների սպասարկման ծառայությունների մատուցման եղանակները: Մասնավորապես՝ ներդրել հարկային հաշվետվությունները Հարկ վճարողների սպասարկման կենտրոններում տեղադրված տերմինալների միջոցով ընդունման համակարգ, ներդրել հարկային պարտականությունների և պարտավորությունների վերաբերյալ հիշեցում-ծանուցումների ուղարկման ավտոմատ համակարգ:

Ծառայությունների մատուցման բազմազան եղանակների (այցելություն, փոստային կապ, հեռախոսակապ, էլեկտրոնային կապ) առկայության պայմաններում, առաջ է գալիս հարկային մարմնի և հարկ վճարողի միջև հաղորդակցության եղանակների նախապատվելիության հարցը: Այդ կապակցությամբ հարկային մարմնի քաղաքականության մասն է դառնում՝ խրախուսել հարկ վճարողներին, որպիսի վերջիններս անցում կատարեն ավելի ծախսատար հաղորդակցման եղանակներից դեպի նվազ ծախսատար եղանակներ: Մասնավորապես՝ հարկ է խրախուսել հարկ վճարողներին, որպիսի տեխնիկական միջնորդավորված կապուղիները (հեռախոսային, էլեկտրոնային, փոստային կապ) նախընտրեն այցելություններից, և դիմեն տեղեկատվության անհատականացված հարցերի օգնությանը՝ նախապես համոզվելով, որ հարցվող տեղեկատվությունը բացակայում է իրազեկման զանգվածային միջոցներով տրվող տեղեկատվության կազմում (հարկային ծառայության ինտերնետային կայքում, էլեկտրոնային շեմարաններում, պարբերականներում, ՋԼՄ-ներում և այլն):

Այս քաղաքականության իրականացումից ակնկալվող արդյունքը, կատարողականության ցուցանիշը, ինչպես նաև անհրաժեշտ ենթադրությունները և հնարավոր ռիսկերը հետևյալն են.

Արդյունք

Հարկային մարմիններ հաշվետվությունները ներկայացվում են մեծ մասամբ փոստով կամ էլեկտրոնային կապով, իսկ հաշվետվությունների առձեռն ներկայացումն իրականացվում է բացառապես Հարկ վճարողների սպասարկման կենտրոններում:

Կատարողականության ցուցանիշ

Մինչև 2009 թ. վերջն էլեկտրոնային կապով և փոստով ներկայացվող հաշվետվությունների տեսակարար կշռի գերազանցում առձեռն ներկայացվող հաշվետվությունների նկատմամբ, մինչև 2011թ. վերջը՝ հաշվետվությունները գերազանցապես (90 տոկոս) էլեկտրոնային տարբերակով և փոստով ներկայացնելը

Ենթադրություններ. Այս քաղաքականությունը համահունչ է որդեգրված տեղեկատվական տեխնոլոգիաների զարգացման ընդհանուր հայեցակարգին: Հարկային ծառայության SS -ի ստորաբաժանումը հասցնելու է գործարկել սույն նպատակին հասնելու համար միջոցառումների ժամանակացույցով անհրաժեշտ ենթակառուցվածքները:

Ռիսկեր. Համապատասխան ֆինանսավորման աղբյուրների բացակայություն: Հարկ վճարողների մոտ՝ SS-ի համակարգերից օգտվելու փոքր կարողություններ:

Հարկ վճարողների սպասարկման շրջանակներում մատուցվող ծառայությունների ընդլայնման նպատակին (Նպատակ 2) հասնելու համար անհրաժեշտ միջոցառումների

ՑՈՒՑԱԿ

Միջոցառման անվանումը
<p>1. Ներդրել հաշվետվությունների մշակման ավտոմատացված համակարգ, այդ թվում.</p> <ol style="list-style-type: none">1) Ապահովել ամբողջական համակարգ, որպեսզի հարկային հաշվետվությունների բացարձակ մեծ մասը ստացվի էլեկտրոնային եղանակով կամ սովորական փոստով.2) Մշակել և տարածել հարկային մարմիններին էլեկտրոնային տարբերակով հաշվետվությունները ներկայացնելու ուղեցույց.3) Ներդրել հարկային հաշվետվություններ չներկայացրած հարկ վճարողներին հիշեցում-ծանուցումների ուղարկման ավտոմատ համակարգ.
<p>2. Կանոնակարգել հարկ վճարողներին հարկային օրենքների կիրառման մասին տեղեկատվության տրամադրման գործընթացը, այդ թվում.</p> <ol style="list-style-type: none">1) ՀՀ կառավարություն ներկայացնել հարկ վճարողներին հարկային օրենքների կիրառման մասին տեղեկատվության տրամադրման գծով օրինագծեր.2) Սահմանել հարկ վճարողներին պարզաբանումների տրամադրման ընթացակարգ.3) Սահմանել ընթացակարգ, որը կկարգավորի հարկային ծառայությունում հարկ վճարողի մասին առկա տեղեկությունների, ներառյալ՝ երրորդ անձանցից ստացվածը, ցանկի տրամադրումը հարկ վճարողներին.4) Ստեղծել հարկային պրակտիկայում հաճախ հանդիպող հարցերի և դրանց

Միջոցառման անվանումը
<p>պատասխանների տվյալների բազա (շտեմարանի)՝ արագագործ փնտրման համակարգով: Առավել հաճախ հնչող հարցերը տեղաբաշխել հարկային ծառայության ինտերնետային կայքում՝ տասնօրյակային թարմացմամբ.</p> <p>5) Հարկային աշխատողների (ինչպես նաև՝ հարկ վճարողների) իրազեկվածության աստիճանի բարձրացման և հարկատուների սխալների կանխարգելման նպատակով ստեղծել առավել հաճախ թույլ տրվող սխալների տեղեկատու՝ ամսական թարմացմամբ</p>
<p>3. Ակտիվացնել զանգվածային իրազեկման աշխատանքները, մասնավորապես՝</p> <p>1) Հրապարակել հարկային վիճակագրական ամսական պարտադիր տեղեկատու (նաև հարկային ծառայության ինտերնետային կայքում).</p> <p>2) Կազմակերպել «Հարկային ժամ» մշտական հեռուստատեսային և ռադիոհաղորդումների պատրաստումը և հեռարձակումը.</p> <p>3) Կազմակերպել էլեկտրոնային մեդիահոլովակների պատրաստումը՝ հարկային օրենսդրության մատչելի մատուցման նպատակով.</p> <p>4) Պարտադիր պարբերական մամուլի հաղորդագրությունների տարածման, ասուլիսների կազմակերպման սովորույթի ներդրման նպատակով կանոնակարգի մշակում.</p> <p>5) Հրապարակել հարկային օրենսդրության մեջ կատարվող փոփոխությունների ամենամսյա համառոտագիր (դայջեստ) հարկային ծառայության ինտերնետային կայքում՝ մինչև յուրաքանչյուր ամսվա 7-ը</p>
<p>4. Մշակել նորաստեղծ հարկ վճարողներին օժանդակության և սպասարկման ծառայությունների մատուցման նպատակով այցելությունների կանոնակարգ</p>
<p>5. Ապահովել հարկային ծառայության ինտերնետային կայքում հարկային հաշվետվությունների դատարկ ձևաթղթերի տեղադրում՝ դրանք խմբագրելու և տպագրելու հնարավորություններով</p>
<p>6. Տեղադրել հարկային ծառայության տարածքային ստորաբաժանումներում համակարգչային տերմինալներ՝ էլեկտրոնային կրիչներով հարկային օրենսդրության, հարկային հաշվետվությունների ձևաթղթեր ստանալու, իսկ հետագայում՝ էլեկտրոնային եղանակներով հաշվետվությունների հանձնման հնարավորություն տալու նպատակով</p>
<p>7. Հարկային հաշվետվությունների և տեղեկությունների, ինչպես նաև հարկային հաշիվ-ապրանքագրերի ու այլ տեսակի սկզբնական փաստաթղթերի տեսակների, ձևաթղթերի «գույքագրում» և դրանց օպտիմալացման առաջարկությունների մշակում: Դա վերաբերելու է ինչպես դրանց քանակի, պարբերության, այնպես էլ յուրաքանչյուրում պարունակվող տեղեկատվության ծավալի, շարադրանքի հստակ լեզվի, տեխնիկապես մշակման համար հարմարավետության, դիզայնի հարցերին: «Գույքագրումը» ներառելու է նաև արտաքին հարցում:</p>
<p>8. Ձևավորել հարկային միջնորդների ինստիտուտի վերաբերյալ հայեցակարգ:</p>

ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆ

ՆԵՐԱԾՈՒԹՅՈՒՆ.....	1
ԳԼՈՒԽ 1. Համառոտ ակնարկ.....	2
ԳԼՈՒԽ 2. Հարկ վճարողների սպասարկման հնարավոր ուղղությունները, ծառայությունները, ծառայությունները և հաղորդակցման եղանակները	4
ԳԼՈՒԽ 3. Հարկ վճարողների սպասարկման ոլորտում ՀՀ ԿԱ պետական եկամուտների կոմիտեի 2009-2011 թթ. Ռազմավարությունը և միջոցառումները	9
ՆՊԱՏԱԿ 1. Հարկ վճարողների սպասարկման ոլորտում արդյունավետ կազմակերպական կառուցվածքի ներդրում	9
ՆՊԱՏԱԿ 2. Հարկ վճարողների սպասարկման շրջանակներում մատուցվող ծառայությունների ընդլայնում	14

ՆՇՈՒՄՆԵՐԻ ՀԱՄԱՐ
