

Додаток 1 до листа

від 20.01.22 № 23 /з/99-00-16-02-01-03

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)	Річний
Період звітування	01.01.2021 – 31.12.2021
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>1) Проведено друге засідання Керівного комітету проєкту, яке відбулось 25 лютого 2021 року, за участю керівництва та інших представників ДПС, а також заступника Голови Податкової агенції Швеції Фредріка Розенгрена, менеджера проєкту Енн Андреассон, довгострокового експерта проєкту Арне Якобссона та координатора національних програм Посольства Швеції в Україні Царенко Ганни.</p> <p>2) Схвалено план роботи проєкту на 2021 рік.</p> <p>3) Проведено зустрічі, заходи з обміну досвідом з різних питань.</p> <p>4) Надано підтримку в опрацюванні результатів річного опитування платників податків щодо задоволеності рівнем обслуговування за 2020 рік.</p> <p>5) Започатковано роботу з підготовки Глобального (базового) опитування платників податків у 2022 році, видано наказ ДПС від 23.07.2021 № 714, яким затверджено склад робочої групи для проведення опитування.</p> <p>6) Проведено семінари «Висока довіра» та «METS: Корпоративна культура, лідерство та впровадження цінностей» для ДПС та її територіальних органів, тренінг (у форматі тренінг для тренерів) для працівників підрозділів з управління персоналом ДПС та її територіальних органів з питань розвитку лідерства, визначення чемпіонів змін, формування корпоративної культури, націленої на досягнення місії ДПС та її стратегічних цілей</p>
Посилання на інтернет-ресурси, де розміщено інформацію про результати реалізації проєкту (програми) та інші матеріали або документи, розроблені в	https://tax.gov.ua/diyalnist-/mijnarodne-/proekti-programi-mtd/463106.html , https://tax.gov.ua/media-tsentr/novini/454928.html , https://tax.gov.ua/pro-sts-ukraini/robo-ta-z-personalom/rozvitok-personalu/462203.html , https://tax.gov.ua/pro-sts-ukraini/robo-ta-z-personalom/rozvitok-

межах проєкту (програми)	personalu/466199.html , https://tax.gov.ua/media-tsentr/novini/467516.html , https://tax.gov.ua/pro-sts-ukraini/robota-z-personalom/povidomlennya/470203.html , https://tax.gov.ua/pro-sts-ukraini/robota-z-personalom/povidomlennya/473522.html , https://tax.gov.ua/diyalnist-/mijnarodne-/povidomlennya/532387.html , https://tax.gov.ua/pro-sts-ukraini/robota-z-personalom/povidomlennya/509874.html , https://tax.gov.ua/pro-sts-ukraini/robota-z-personalom/povidomlennya/494524.html , https://tax.gov.ua/media-tsentr/novini/480028.html	
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
1) Працівники та керівництво усвідомили перехід від контролю до довіри. 2) Досвід більш активного лідерства та командної роботи. 3) Запроваджена стратегія послуг платникам. 4) Кол-центр та центри обслуговування платників відповідають потребам платників. 5) Цифрова взаємодія з ДПС вважається первинним способом взаємодії, який задовольняє платників. 6) Належні плани комунікації	1) Опрацювання принципів управління змінами в ДПС. 2) Проведення тренінгів з питань лідерства в ДПС. 3) Проведення аналізу внутрішнього та зовнішнього ставлення до ДПС. 4) Аналіз поточної ситуації щодо процесу лідерства. 5) Брендінг податкової адміністрації як роботодавця. 6) Аналіз поточної	1) Проведено зустрічі з метою обговорення робочого плану на 2021 рік проєкту, пріоритезації заходів, розробки циклу семінарів з розвитку лідерства, визначення чемпіонів змін, формування корпоративної культури, націленої на досягнення місії ДПС та її стратегічних цілей. 2) Вивчено досвід Податкової агенції Швеції та проведено зустрічі та дискусії на теми: лідерство та командна робота, опитування працівників, обслуговування клієнтів, цифрова трансформація

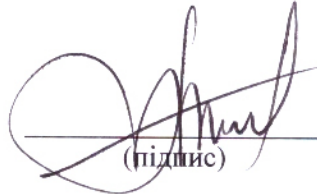
	<p>ситуації щодо обслуговування платників.</p> <p>7) Внутрішній та зовнішній аналіз цільових груп для планування зовнішніх комунікацій ДПС з платниками податків</p>	<p>Податкової агенції Швеції, заохочення платників податків використовувати е-сервіси, історія та інформація щодо електронного ідентифікаційного документу (eID) тощо.</p> <p>3) Надано підтримку в опрацюванні результатів річного опитування платників податків щодо задоволеності рівнем обслуговування за 2020 рік.</p> <p>4) Проведено тренінг (у форматі тренінг для тренерів) для працівників підрозділів з управління персоналом ДПС та її територіальних органів з питань розвитку лідерства, визначення чемпіонів змін, формування корпоративної культури, націленої на досягнення місії ДПС та її стратегічних цілей.</p> <p>5) Проведено семінар «Висока довіра» для ДПС та її територіальних органів.</p> <p>6) Проведено семінар для працівників служб управління персоналом ДПС на тему: «METS: Корпоративна культура, лідерство та впровадження цінностей».</p> <p>7) Продовжується підготовка до проведення на початку 2022 року Глобального (базового) опитування платників податків. Для цього проектом залучено послуги компанії InfoSapience. Наказом ДПС від 23.07.2021 № 714 затверджено склад робочої групи з організації проведення такого опитування. Проведено триденний воркшоп (обговорення) спільно з компанією InfoSapience з метою планування опитування. Участь у воркшопі взяли представники ДПС, включені до складу робочої групи</p>
<p>4. Узагальнена оцінка бенефіціаром результатів проєкту (програми)</p>		
<p>Через затримки в реалізації проєкту з різних причин, зокрема, пов'язаних із поширенням</p>		

короновірусу COVID-19 та запровадженням заходів із запобігання його поширенню, було прийнято рішення щодо перегляду строків та пріоретизації окремих завдань.
Підтримка проєкту відповідає потребам та стратегічним цілям ДПС.
Налагоджено ефективну комунікацію та взаємодію з експертами проєкту

5. Проблемні питання та/або пропозиції

Відсутні

В. о. Голови Державної
податкової служби України



(підпис)

Тетяна КІРІЄНКО
(ініціали та прізвище)