

2018



THE WORLD BANK



ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ
ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ
ԵՎ ԱՆՀԱՏ
ՁԵՌՆԱՐԿԱՏԵՐԵՐԻ
ԿԵՆՏՐՈՆ



ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅԱՆ
ՍՏՆՈՒՄԻ ՎԵՐԱԿԱՆՈՒՄԻ
ՆԵՐՎՈՐԴԱԿԱՆ ԿԵՆՏՐՈՆ



ՀԱՐԿԱՅԻՆ ՎԱՐՉԱՐԱՐՈՒԹՅՈՒՆ ԵՎ ՀԱՐԿԱՅԻՆ ԸՆԿԱԼՈՒՄՆԵՐ

ՀԱՐԿԱՏՈՒ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԵՎ ԱՆՀԱՏ
ՁԵՌՆԱՐԿԱՏԵՐԵՐԻ 2018 թ. ԸՆՏՐԱՆՔԱՅԻՆ ՀԵՏԱԶՈՏՈՒԹՅԱՆ
հիմնական արդյունքները և որոշ համեմատականներ 2016թ. և 2013թ.
հարցումների արդյունքների հետ

ՀՌԿԿ-Հայաստան
դեկտեմբեր, 2018

Զեկույցի մասին

Սույն զեկույցը ներկայացնում է հարկային վարչարարության նկատմամբ հարկ վճարողների ընկալման և վերաբերմունքի մասին՝ Հայաստանում գործող կազմակերպություններում ու անհատ ձեռնարկատերերի շրջանում 2018թ. հոկտեմբեր-նոյեմբերին անցկացված ընտրանքային հետազոտության հիմնական արդյունքները: Հարցումը ցույց է տվել, որ հարկ վճարողների վերաբերմունքը հարկային վարչարարության և օրինապահության նկատմամբ վերջին՝ հատկապես երկու-երեք տարիներին, հիմնականում դրական փոփոխություն է կրել:

ԵՐԱԽՏԻՔԻ ԽՈՍՔ

Այս հետազոտությունն իրականացվել է ՀՀ Պետական եկամուտների կոմիտեի (ՊԵԿ) պատվերով՝ Հարկային վարչարարության արդիականացման ծրագրի (ՀՎԱԾ) շրջանակներում:

Հետազոտական ռեսուրսների կովկասյան կենտրոն-Հայաստան հիմնադրամը իր երախտագիտությունն է հայտնում բոլոր նրանց, ովքեր իրենց ներդրումն են ունեցել սույն զեկույցի պատրաստման գործում: Մասնավորապես, շնորհակալություն ենք հայտնում.

- ՀՎԱԾ համակարգող Անահիտ Բասենցյանին հետազոտության ընթացքում ցուցաբերած շարունակական աջակցության և կազմակերպչական ներդրման համար,
- ՊԵԿ Հարկային կարգապահության ծրագրերի բաժնի ղեկավար Հրայր Մկրտչյանին, Հարկերի և պարտադիր վճարների մեթոդաբանության բաժնի ղեկավար Մարիամ Մանուկյանին, ինչպես նաև ՊԵԿ անձնակազմի այլ անդամներին հարցաթերթը մշակելիս մասնագիտական խորհրդատվության ու զեկույցի ուղղորդման համար,
- Հարցմանը մասնակցած բոլոր հարկատուներին և հարցումն իրականացրած հարցազրուցավարներին՝ համագործակցության համար:

Ձեկույցի պատրաստման պատասխանատուներն են.

- Ահարոն Զիլինգարյանը, որը պատրաստել է վերլուծական զեկույցը և նպաստել հետազոտական գործիքների և նախագծի մշակմանը,
- Հեղինե Մանասյանը, որը ղեկավարել է հետազոտական թիմը և կոորդինացրել է հետազոտական աշխատանքները,
- Էլլա Կարագուլյանը, որը համակարգել է ընտրանքի, տվյալների հավաքագրման և մշակման աշխատանքները,

Հետազոտական աշխատանքներին ու զեկույցի պատրաստմանը իրենց ավանդն են բերել ՀՌԿԿ-Հայաստանի թիմի անդամներ Սոնա Բալասանյանը, Մարիամ Առաքելյանը, Մարիամ Եվդոկիմովան, ինչպես նաև կրտսեր դրամաշնորհառուները և կամավորները:

Ձեկույցն անգլերեն է թարգմանել Արփինե Փոքսուղյանը:

ՀԱՊԱՎՈՒՄՆԵՐ

ԱԱՀ	Ավելացված արժեքի հարկ
ԱԺ	Ազգային ժողով
ԱԶ	Անհատ ձեռնարկատեր
ԳՀՎ	Գործարար հարկ վճարող
ԵԱՏՄ	Եվրասիական տնտեսական միություն
ԶԼՄ	Զանգվածային լրատվամիջոցներ
ԶՎ	Զրուցավար
Հ	Հավելված
ՀԲ	Համաշխարհային բանկ
ՀԴՄ	Հսկիչ-դրամարկղային մեքենա
ՀՀ	Հայաստանի Հանրապետություն
ՀԲ	Համաշխարհային բանկ
ՀՀ ՊԵԿ	Հայաստանի Հանրապետության պետական եկամուտների կոմիտե
ՀՎԱԾ	Հարկային վարչարարության արդիականացման ծրագիր
ՀՀ ՎԿ	Հայաստանի Հանրապետության վիճակագրական կոմիտե
ՀՆԱ	Համախառն ներքին արդյունք
ՀՊ	Հրաժարվում եմ պատասխանել
ՀՌԿԿ	Հետազոտական ռեսուրսների կովկասյան կենտրոն
ՍՊԸ	Սահմանափակ պատասխանատվությամբ ընկերություն
ՏՀԶԿ	Տնտեսական համագործակցության և զարգացման կազմակերպություն
ՏՏ	Տնային տնտեսություն
ՉԳ	Չգիտեմ
ՓԲԸ	Փակ բաժնետիրական ընկերություն

ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆ

ԵՐԱԽՏԻՔԻ ԽՈՍՔ.....	2
ՀԱՊԱՎՈՒՄՆԵՐ	3
ՈՂՋՈՒՅՆԻ ԽՈՍՔ	5
ՀԱՐԿԱՅԻՆ ՎԱՐՉԱՐԱՐՈՒԹՅՈՒՆԸ ԵՎ ՀԱՐԿԱՅԻՆ ԸՆԿԱԼՈՒՄՆԵՐԸ ՀԱՅԱՍՏԱՆՈՒՄ.....	7
ՀԱՄԱՌՈՏԱԳԻՐ. ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԵՎ ԱՆՀԱՏ ՁԵՌՆԱՐԿԱՏԵՐԵՐԻ ՀԱՐՑՄԱՆ ՀԻՄՆԱԿԱՆ ԱՐԴՅՈՒՆՔՆԵՐԸ.....	7
ՆԵՐԱԾՈՒԹՅՈՒՆ.....	12
ՀԱՐՑՄԱՆ ՄԵԹՈԴԱԲԱՆՈՒԹՅՈՒՆԸ ԵՎ ԸՆՏՐԱՆՔԸ.....	14
ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԵՎ ԱՆՀԱՏ ՁԵՌՆԱՐԿԱՏԵՐԵՐԻ ՀԱՄԱՅՆՔԻ ՆԿԱՐԱԳԻՐԸ ԵՎ ՏՆՏԵՍԱԿԱՆ ՈՒ ՀԱՐԿԱՅԻՆ ՎԱՐՉԱՐԱՐՈՒԹՅԱՆ ԻՄԱՍՏՈՎ ԿԱՐԵՎՈՐ ԱՅԼ ԲՆՈՒԹԱԳՐԵՐ	17
ՎԵՐԱԲԵՐՄՈՒՆՔԸ ՀԱՐԿԱՅԻՆ ՕՐԻՆԱԿԱՆՈՒԹՅԱՆ ՆԿԱՏՄԱՄԲ	23
ԳՈՐԾԱՐԱՐՆԵՐԻ ՎԵՐԱԲԵՐՄՈՒՆՔԸ ՀԱՐԿԱՅԻՆ ՄԱՐՄՆԻ ԿՈՂՄԻՑ ՄԱՏՈՒՑՎՈՂ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՆԿԱՏՄԱՄԲ.....	32
ԲԻԶՆԵՍՈՒՄ ՀԱՐԿԱՅԻՆ ԳՈՐԾԱՌՈՒՅԹՆԵՐԻ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒՄ ԵՎ ԳՈՐԾԱՐԱՐ ՀԵՌՆԱՆԿԱՐՆԵՐ	60
ԵԶՐԱԿԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ ԵՎ ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ.....	64
Հավելված 1. Հարկային վարչարարություն և հարկային ընկալումների մասին հարկատուների կարծիքի ուսումնասիրության հարցաթերթը	66
Հավելված 2. Պարզ հաճախությունների աղյուսակները.....	88
Հավելված 3. Որոշ համեմատական աղյուսակներ.....	118
Հավելված 4. Որոշ խաչաձև աղյուսակներ	121
Հավելված 5. Հարկային վարչարարության վերաբերյալ պարբերական հարցումների համառոտ հարցաթերթ.....	143

Դավիթ Անանյան

Հայաստանի Հանրապետության Պետական եկամուտների կոմիտեի նախագահ

Պետական եկամուտների կոմիտեն շարունակաբար աշխատում է հարկային վարչարարության արդիականացման և հարկատուներին մատուցվող ծառայությունները բարելավելու ուղղությամբ: Ներկայումս, հարկային մարմնի առաջնահերթություններից է հարկատուների հարկային պարտավորությունների կատարման նվազագույն վարչական ծախսերով ուղեկցվող հարկերի հավաքագրման օպտիմալացումը:

Այս գործընթացում կարևոր է պարբերաբար անդրադառնալ հարկային վարչարարության վերաբերյալ հարկ վճարողների ընկալումներին և գնահատել եկամուտների կառավարման զարգացումները: Հարկ վճարողների տեսակետների ուսումնասիրությունը նպատակ ունի բացահայտել նրանց առջև ծառայող ամենատարածված մարտահրավերները և հնարավոր անհարմարությունները, և հարկային վարչարարության զարգացման ռազմավարությունը ձևավորելիս, համապատասխանաբար անդրադառնալ այդ հարցերին:

Պետական եկամուտների կոմիտեն արժևորում է «Հետազոտական ռեսուրսների կովկասյան կենտրոն-Հայաստանի» պատրաստած զեկույցը: Զեկույցի արդյունքները ցույց են տալիս, որ հարկատուների մեծ մասի մոտ աճել է դրական վերաբերմունքը հարկային վարչարարության և հարկային մարմնի նկատմամբ: Միաժամանակ, Պետական եկամուտների կոմիտեն կարևորում է հարկ վճարողներից ստացված բոլոր կարծիքները, քանի որ դրանք հնարավորություն են տալիս առաջիկա քաղաքականությունը մշակելիս արձագանքելու հարկ վճարողների բարձրացրած խնդիրներին:

Մենք հավատացած ենք, որ հետազոտական այս նախաձեռնությունը պետական և մասնավոր հատվածների միջև երկխոսությունն ակտիվացնելու կարևոր քայլ է:

Դոկտոր Միգարա Օ.Դե Միլվա

Ավագ տնտեսագետ, Կառավարման համաշխարհային կիրարկում, ՀԲ խումբ

Նախևառաջ, շնորհակալությունս եմ հայտնում այս ընդգրկուն հետամուտ հետազոտությունն իրականացրած թիմին: ՊԵԿ ղեկավարության հետ քննարկումների արդյունքում մենք հավաստիացել ենք, որ այսպիսի ուսումնասիրությունների պարբերական անցկացումը կնպաստի հարկային վարչարարության հնարավոր բացթողումների բացահայտմանը և ոլորտում բարեփոխումների շարունակականության ապահովմանն ու Հայաստանում հարկային վարչարարության արդյունավետության բարձրացմանը: Հարկ վճարողների կարծիքը պարբերաբար քննության առնելն ու նրանց հետ անընդմեջ կապի մեջ գտնվելն արդյունավետության և թափանցիկության բարձրացման հենասյուներ են համարվում հարկային առաջադեմ բոլոր վարչարարությունների համար: Ուստի ուրախ եմ, որ ՊԵԿ-ը մտադիր է սույն մոտեցումը դարձնել Հայաստանի հարկային վարչարարության անբաժանելի մաս:

ՀՎԱԾ-ը կյանքի կոչեց հարկային վարչարարության արդիականացմանն ուղղված տեղեկատվական տեխնոլոգիաների մի շարք կարևոր բարդ և ինտեգրված փաթեթներ: Թույլ տվեք մատնանշել ծրագրի մի քանի առանցքային նվաճումներ.

- ՀՎԱԾ-ը ներդրեց հարկերի վճարման պարզեցված ընթացակարգեր, մասնավորապես հաշվետվությունների ներկայացման էլեկտրոնային համակարգ, և ընդլայնեց հարկ վճարողներին մատուցվող ծառայությունների շրջանակը, դրանով իսկ վերացնելով նրանց հարկային պարտավորությունների կատարման խոչընդոտները: Այսպես, եթե 2011 թվականին հարկերի էլեկտրոնային հայտարարագրումից օգտվողների բաժինը կազմում էր 20%, ապա այսօր այն արդեն հասել է գրեթե 98%-ի՝ Տնտեսական համագործակցության և զարգացման կազմակերպության անդամ երկրներից շատերի մակարդակին: Հարկ վճարողներին մատուցվող ծառայությունները նշանակալիորեն բարելավվել են նաև հեռախոսազանգերի սպասարկման կենտրոն հիմնելու և այլ ներքին բարեփոխումների շնորհիվ:
- ՀՎԱԾ-ի շրջանակում իրականացվել է տեղեկատվական տեխնոլոգիական հիմնական համակարգերի արդիականացումը՝ ներառյալ սլոյալադարանների միասնականացումը, սլոյալների կենտրոնացված մշակումը, պահուստային պատճենավորումը (տեղեկատվական վթարների կառավարումը) և սլոյալների փոխանակումը երրորդ կողմերի, օրինակ, Կադաստրի, Ոստիկանության և Կենտրոնական բանկի հետ:
- Ծրագիրը ստեղծեց նաև հարկային խախտումների ռիսկայնության ցուցանիշների գնահատման վրա հիմնվող հարկային ստուգումների և ուսումնասիրությունների ժամանակակից (թվայնացված) համակարգ, որի նպատակը հարկային պարտավորությունների կատարման օրինապահությունը բարելավելն ու հասցեական մեխանիզմների արմատավորելն է: Այս բարեփոխումը զգալիորեն նվազեցնում է կամայականության հնարավորությունները, դրանով իսկ բարձրացնելով հարկային վարչարարության թափանցիկությունը և հաշվետվողականությունը:
- Աջակցություն ՊԵԿ-ի ուսումնական կենտրոնին, սլոյալների արդի շտեմարանի ստեղծում՝ մեծ թվով գերժամանակակից սերվերներով, SS այլ աջակցություն, աղետների կառավարման կենտրոնի հիմնում Դիլիջանում, ինչպես նաև մի քանի ուսուցողական այցեր՝ աջակցելու ՊԵԿ SS մասնագետներին միջազգային լավագույն փորձի վրա հիմնված կարևոր ծրագրային փաթեթներ նախագծելու նպատակով:

Համաշխարհային բանկը հայտնում է ՊԵԿ-ին աջակցելու իր հետագա պատրաստակամությունը:

ՀԱՐԿԱՅԻՆ ՎԱՐՉԱՐԱՐՈՒԹՅՈՒՆԸ ԵՎ ՀԱՐԿԱՅԻՆ ԸՆԿԱԼՈՒՄՆԵՐԸ ՀԱՅԱՍՏԱՆՈՒՄ.

ՀԱՐԿԱՏՈՒ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԵՎ ԱՆՀԱՏ ՁԵՌՆԱՐԿԱՏԵՐԵՐԻ ԸՆԿՐԱՆՔԱՅԻՆ ՀԵՏԱԶՈՏՈՒԹՅՈՒՆ 2018Թ.

Սույն զեկույցը ներկայացնում է հարկային վարչարարության նկատմամբ հարկատուների ընկալման և վերաբերմունքի մասին Հայաստանում գործող կազմակերպություններում ու անհատ ձեռնարկատերերի շրջանում 2018թ. հոկտեմբեր-նոյեմբերին անցկացված ընտրանքային հետազոտության հիմնական արդյունքները:

Համանման հետազոտություններ իրականացվել են նաև 2013 թվականին և 2016 թվականին և որոշ դիտարկումներ ներկայացված են [այդ հետազոտությունների](#) արդյունքների համեմատ:

ՀԱՄԱՌՈՏԱԳԻՐ. ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԵՎ ԱՆՀԱՏ ՁԵՌՆԱՐԿԱՏԵՐԵՐԻ ՀԱՐՑՄԱՆ ՀԻՄՆԱԿԱՆ ԱՐԴՅՈՒՆՔՆԵՐԸ

Հարցումը ցույց տվեց, որ հարկատուների վերաբերմունքը հարկային վարչարարության և օրինապահության նկատմամբ վերջին տարիներին, հատկապես վերջին երկու-երեք տարիների ընթացքում, հիմնականում դրական փոփոխություն է կրել: Բացառիկ են այն ցուցանիշները, որոնց գծով արձանագրվել է հարկ վճարողների կարծիքների կամ հարկային վարչարարական հիմնական գործառնությունների վատթարացում:

Հիմնական արդյունքները հետևյալն են՝

Հարկային օրինապահության ընկալման առումով.

1. Գործարար միջավայրի բարելավման տեսանկյունից հարկային վարչարարության վերափոխումներում գործարարներն առանցքային են համարել հարկատուներին սպասարկելու ծառայությունների ընդլայնումը: Ընդ որում, հարկային սկզբունքային հարցերի քննարկման և լուծումներ տալու կորպորատիվ մակարդակի աճին զուգընթաց մեծանում է համագործակցության և հարկային մարմնի կողմից սպասարկման ծառայությունները ողջունելու աստիճանը:
2. Հարկ վճարողների մոտ կեսը չգիտեն, թե արդյոք մասնագիտացված կառույցները կամ ոլորտային միություններն ու ասոցիացիաները կարող են ազդել հարկային քաղաքականության ու հարկային վարչարարության բարելավման վրա:
3. Գործարար հարկ վճարողների համար նոր իրողություն է ՀՀ պետական եկամուտների կոմիտեի «Եկամուտների վարչարարության բարեփոխումների հասարակական խորհրդի» գործունեությունը:
4. «Ձեր գնահատմամբ որքա՞ն է կազմում ամբողջ տնտեսական գործունեության ստվերային (հարկային մարմիններին չհայտարարագրված) շրջանառության բաժինը» հարցի պատասխաններից բխում է միջին ցուցանիշ՝ 16,2 տոկոս: Ընդ որում, հարկային մարմիններին չհայտարարագրած շրջանառության «զգայուն» հարցի պատասխանները

համադրելի են ծախսերի չփաստաթղթավորման հարցի պատասխաններին: Առանց փաստաթղթավորման գնումների բաժնի միջին գնահատականը բոլոր գնումներում կազմել է 12,7 տոկոս:

Ստվերային տնտեսության կրճատման ցանկությունը զարմանալիորեն միասնական է. սակայն, այդ կապակցությամբ գործարարների հայտնած մտավախությունը ոչ միայն հնարավոր գնաճն է (21 տոկոս), այլ նաև հնարավոր խառնաշփոթը, տնտեսական կապերի ընդհատումը և «հասարակության մեջ հակադրությունների» առաջացումը (23,6 տոկոս):

5. Եվրասիական տնտեսական միության (ԵԱՏՄ) անդամ դառնալուց հետո գործարարների մոտ մաքսային վարչարարության նկատմամբ ավելի «բարեհաճ» ընկալումներ են ձևավորվել:
6. Հարկային օրենսգրքի ինստիտուտը գնալով «իր տեղը գտնում է» հարկ վճարողների ընկալումների մեջ: Համարվում է, որ այն նպաստում է օրենսդրության մատչելիությանը:
7. Հարկատուների շրջանում մեծացել է հարկային օրինապահության՝ «վախով» պայմանավորված մասը՝ 2018թ. այն կազմել է 65 տոկոս՝ 2013 թ. 53,3 տոկոսի դիմաց:
8. Գործարարները պատրաստ են ավելի օրինապահ լինել, սակայն նրանց 13,3 տոկոսը կարծում է, որ «կողքինները» չեն գնահատի, և 19,5 տոկոսն էլ կարծում է, որ «հարկայինը» չի գնահատի:

Հարկային մարմնի կողմից մատուցվող ծառայությունների նկատմամբ վերաբերմունքի առումով.

1. Գրեթե բոլոր գործարար հարկատուները հատկապես օգտակար են համարել հաշվետվությունների ներկայացման էլեկտրոնային համակարգը (հարցվածների 98,1 տոկոսը) և էլեկտրոնային հաշվարկային փաստաթղթերի դուրս գրման համակարգը (հարցվածների 96 տոկոսը): Նշենք, որ այդ համակարգերը օգտակար և շատ օգտակար էին համարել 2013թ. հարցվածների անհամեմատ ավելի սակավ մասը՝ 75,3 և 58 տոկոսը, համապատասխանաբար:
2. «Օրինապահ հարկ վճարողների գրանցման համակարգը» որպես ծառայության տեսակ օգտակար և շատ օգտակար են համարել 2018թ. հարցվածների 71,8 տոկոսը (2013թ. հարցվածների 58,8 տոկոսի դիմաց), իսկ «հարկային օրացույց»-ը և «ՀՀ հարկ վճարողների որոնման համակարգ»-ը՝ 79,8 և 86,8 տոկոսը, համապատասխանաբար (2013թ. հարցվածների 66,8 և 55,8 տոկոսի դիմաց): Միաժամանակ, հստակ չեն ընկալվում տարբերությունները «առցանց ծանուցման համակարգ», «առցանց նամակագրության համակարգ» և «էլեկտրոնային փոստային առաքման համակարգ» անվանումներով ծառայությունների միջև:
3. Վերջին երեք տարիների ընթացքում հարկային վարչարարության գործառնությունների ավտոմատացումը, հարցվածների 63 տոկոսի կարծիքով հանգեցրել է **բիզնեսի ծախսերի կրճատման**. ԱՁ-ների դեպքում այդ կարծիքը կիսում են միայն 45,7 տոկոսը:
4. Երեք նոր տեսակի առցանց ծառայությունների վերաբերյալ հարցերից պարզվում է, որ թեև գործարարները տեղյակ են միասնական հաշվի կիրառման և մյուս երկու առցանց ծառայությունների մասին, սակայն առայժմ վերապահումով են մոտենում դրանց՝ բիզնես գործընթացների պարզեցման վրա ազդելուն: Խոսքը, հատկապես,

վերաբերում է միասնական հաշվին: Միասնական գանձապետական հաշվի մասին առավել հայտնի է 24/7 ռեժիմով հարկային պարտավորությունների վերաբերյալ տեղեկատվություն ստանալու հնարավորությունը:

5. Հարցվածների զգալի մասը վստահ չէ, որ հարկային հարցերով պաշտոնական պարզաբանումներ տալու իրավասությունը ՀՀ ֆինանսների նախարարությանը փոխանցելը (2018թ. հուլիսի 1-ից) նպաստելու է հարկային վարչարարական գործառնությունների ավելի հստակ կատարմանը, ՊԵԿ-ի՝ սեփական գործառնությունների վրա կենտրոնանալուն: Այդ գործառնությունը, թերևս, կարիք ուներ ավելի լայն մեկնաբանման և հիմնավորման:
6. Լուրջ նախապատրաստման և պարզաբանման կարիք ունի հորիզոնական մոնիթորինգի համակարգը:
7. ՊԵԿ ուսումնական կենտրոնի առաջարկած ծրագրերը արդիական են համարել, իսկ սեմինարների մասին իրազեկումը արդյունավետ, ու դասընթացավարների պրոֆեսիոնալիզմը և դասերի որակը բարձր են գնահատել կենտրոնի մասին տեղեկացվածների 84.1, 84.4 և 78.6 տոկոսը, համապատասխանաբար: Միաժամանակ, կենտրոնի մասին կարծիք հայտնաձևների 34.4 տոկոսը համամիտ չէ այն տեսակետին, որ ուսումնական կենտրոնի առաջարկած դասընթացներն ավելի օգտակար և արդյունավետ են, քան մասնավոր սեկտորում նման ծառայություններ մատուցողներին:
8. Հեռախոսագանգերի կենտրոնի (թեժ գծի) աշխատանքները օգտակար և շատ օգտակար են համարել հարցվածների ծանրակշիռ մասը (81.8 տոկոսը): Կենտրոնի ծառայությունների որակից ակնհայտ գոհունակություն են հայտնել հարցվածների 63.7 տոկոսը, մինչդեռ արագ արձագանքման տեսանկյունից դրանք մատչելի են համարել հարցված գործարար հարկատուների միայն 41,5 տոկոսը:
9. Հարկ վճարողների սպասարկման կենտրոնների աշխատանքի վերաբերյալ ընկալումը և գնահատականները շատ բարձր են, միաժամանակ դրանց տեխնիկական ապահովվածության հարցում կան վերապահումներ:
10. Հարցմամբ բացահայտվել է հետաքրքիր տեղաշարժ հարկային կանոնակարգերում փոփոխությունների մասին տեղեկատվության ստացման ցանկալի աղբյուրը դարձել են անմիջականորեն հարկային մարմինները:
11. Հարկային մարմնի ծառայությունների տեսականու առումով գործարարները նոր ծառայությունների պահանջ չեն դնում, դրա փոխարեն ակնկալելով հարկային մարմնից հարկ վճարողներին ուղարկվող տեղեկատվության օպերատիվության և որակի աճ: Նոր ծառայություններից նշվում է միայն ժամանակակից տեխնոլոգիական գործիքների (օրինակ, բջջային հեռախոսների համար հատուկ հարկային հավելվածի, ինչպես նաև պարզաբանումների պորտալի) արմատավորումը և հետագա կիրառումը:
12. Հարկային վարչարարության միջոցառումների՝ անցած տարիներին ազդեցության իմաստով առանձին ցուցանիշներ.
 - ✓ վերլուծությունը վկայում է ժամանակակից թվային տեխնոլոգիաների հիմքի վրա զանազան ծառայությունների, հատկապես առցանց ծանուցման և էլեկտրոնային հաշվարկային փաստաթղթերի դուրս գրման համակարգերի, օգտակարության գնահատականի էական աճը: Նշված ծառայությունների օգտակարության միջին գնահատականը 2013-2018թթ. ավելացել է մոտ 26 տոկոսային կետով՝ գրեթե հավասարաչափ ըստ ժամանակային հատվածների:

- ✓ «Ինչպե՞ս եք գնահատում հարկային օրենսդրության և վարչարարության բարելավմանն ուղղված ՀՀ կառավարության կողմից վերջին մի քանի տարիներին իրականացվող միջոցառումների ազդեցությունը բիզնես-գործունեության և բիզնես միջավայրի վրա» հարցի պատասխանների դիտարկումը և 2018թ. հարցումների արդյունքների համադրումը 2016թ. և 2013թ. տվյալների հետ ցույց է տալիս, որ հարկային վարչարարության բարելավման միջոցառումների առնչությամբ դրական գնահատականների բաժինն էապես ավելացել է՝ 21 տոկոսից հասնելով 62,5 տոկոսի: Այդուհանդերձ, այդ տարիներին հարցվածների մի հաստատուն հատված՝ մոտ մեկ երրորդը դրանք բավարար է համարել:

Հարկատուների վրա ներգործության միջոցների կիրառման առումով.

1. Հարկային ստուգումների հարցում գործարարները չեն նշել իրենց համար որևէ անակնկալի մասին. ստուգումների ժամանակ իրենց անհամաձայնությունն են արտահայտել գործարար հարկ վճարողների միայն 23,5 տոկոսը: Դատարան գնացել է գործարարների միայն 18,1 տոկոսը: Ստուգման ակտի բողոքարկման արդյունքներից սպասելիքները դեռևս մեծ են. դրանցից բավարարված են եղել 21,3 տոկոսը:
2. Մոնիթորինգի կենտրոնի բացահայտվող և գործարարներին ուղարկվող՝ ռիսկերի վերաբերյալ ծանուցումների ինստիտուտը կայացման փուլում է, որոշ դեպքերում դեռևս «գերազնահատում է» իրական հատվածի ռիսկերը, սակայն ընդհանուր առմամբ ողջունվում է:
3. Կամերալ ուսումնասիրությունների արձանագրություններում բերված վերլուծություններն արդեն իրենց կայուն և գնահատելի տեղն են գտել հարկային վարչարարներ-գործարար հարկ վճարողներ հարթակում:
4. Հարկերի հավաքագրման գործառույթների կապակցությամբ գործարար հարկ վճարողները դեռևս միայն կիսով չափ են վստահ, որ հարկային մարմինը արդար ու հավասար վերաբերունք է կիրառում բոլորի նկատմամբ: Այս ցուցանիշը բարելավման ռեզերվ ունի, հատկապես մարզերում:

Բիզնեսում հարկային գործառույթների կազմակերպման առումով.

1. Գործարար հարկ վճարողները դեռևս հակված են հաշվապահական հաշվառման և ֆինանսասական ու հարկային հաշվետվությունների պատրաստման գործառույթը չպատվիրակել արտաքին կատարողների. պատվիրակման պրակտիկայի մասին են հայտնել հարցվածների միայն 18 տոկոսը: Այն ցածր է մարզերում և բարձր է «Երիտասարդ գործարար միավորների (6 տարուց պակաս փաստացի գործող բիզնեսների)» մոտ՝ 21,7 տոկոս:
2. Խորհրդատվական ծառայություններից օգտվելը ևս նորմա չէ. գործարար հարկատուների մեծ մասը «ունիվերսալ» են և զիտեն ինչպես անել ամեն ինչ: Համեմատաբար պահանջարկված են (10 տոկոս) իրավաբանական ծառայությունները, իսկ հարկային հարցերով խորհրդատուների օժանդակությանն են դիմում հարցվածների միայն 8 տոկոսը:

3. Խիստ ցածր է հաշվապահական և հարկային թեմաներով վերապատրաստումների բյուջեն. գործարարների 80,8 տոկոսը հարկային և հաշվապահական թեմաներով վերապատրաստումների համար որևէ գումար չի հատկացնում:
4. Շատ լավատեսական են եղել գործարարների՝ ընթացիկ տարվա և հետագա երեք տարիների ֆինանսական արդյունքների սպասվելիք և կանխատեսվող ցուցանիշները. միայն 7,6 տոկոսն են կանխատեսել կորուստներ: Նման լավատեսությունը կարևոր գործոն է, բարենպաստ՝ ստեղծագործ մոտեցումների համար: Միաժամանակ, ցանկալի և կարևոր է, որ այն հիմնված լինի տեղեկացվածության վրա, այլ ոչ թե ժամանակի որոշակի հատվածում ժողովրդական պաթոսի վրա:

ՆԵՐԱԾՈՒԹՅՈՒՆ

Վերջին հինգ տարիներին Հայաստանի Հանրապետության հարկային համակարգում էական փոփոխություններ են տեղի ունեցել: Առավել մեծ փոփոխությունը 2016թ. հոկտեմբերին հարկային օրենսգրքի ընդունումն էր, որն ուժի մեջ է մտել 2018թ. հունվարի 1-ից: 2018թ. հուլիսի 1-ից հարկային և մաքսային հարցերով պաշտոնական պարզաբանումների իրավասությունը և պարտավորությունը հարկային մարմնից՝ ՀՀ պետական եկամուտների կոմիտեից (ՊԵԿ) փոխանցվեց ՀՀ հարկային քաղաքականություն մշակող մարմնին՝ ՀՀ ֆինանսների նախարարությանը: Հայաստանում հարկային և մաքսային ծառայությունները ներկայումս տրամադրվում են մեկ գերատեսչության՝ ՀՀ ՊԵԿ կողմից: Հայաստանը 2015 թվականից անդամակցում է ռեգիոնալ մեծ տնտեսական միությանը՝ ԵԱՏՄ-ին, որի շրջանակում իրականացվում են մաքսային և անուղղակի հարկերի ոլորտում միասնական քաղաքականություն և վարչարարություն: Հայաստանը ստորագրել է մի քանի միջազգային համաձայնագրեր, այդ թվում՝ ՏՀԶԿ շրջանակներում, որոնք վերաբերում են տվյալների ավտոմատ փոխանակմանը և այլ հարկային վարչարարական հարցերի: Ըստ ՀԲ-ի Doing Business ծրագրի, վերջին տարիներին Հայաստանում հարկային վարչարարության հարցերին առնչվող բազմաթիվ օրենսդրական փոփոխություններ են քննարկվել և իրականացվել: Այդ օրենսդրական փոփոխությունները վերաբերում են նաև կորպորատիվ կառավարման համակարգի հետագա ուժեղացմանը, մասնավորապես տնօրենների խորհրդի անկախ անդամների ինստիտուտի դերի մեծացմանը, ներքին աուդիտի հանձնաժողովի պարտադիր ձևավորմանը:

ՀԲ-ը, ՀՀ կառավարության հետ իրականացրած Հարկային վարչարարության արդիականացման ծրագրի միջոցով օժանդակություն է ցուցաբերում Հայաստանում հարկային մարմնի կարողությունների մեծացմանը և հարկ վճարողներին մատուցվող ծառայությունների բարելավմանը:

Սույն հետազոտությունը նպատակ է ունեցել պարզաբանել, թե վերը նշված փոփոխությունների ազդեցությամբ ինչպիսին են դարձել գործարարությամբ զբաղվող կազմակերպությունների և անհատ ձեռնարկատերերի ընկալումները և վերաբերմունքը Հայաստանում հարկային վարչարարական ծառայությունների կազմի, կառուցվածքի ու որակի նկատմամբ: Հետազոտությունն առնչվել է միայն հարկային վարչարարության հարցերին, դրա բոլոր հատվածներում:

- հարկ վճարողների սպասարկման ծառայություններ, հատկապես շեշտադրելով ժամանակակից տեխնոլոգիաներով էլեկտրոնային եղանակով մատուցվող ծառայությունները;
- հարկերի հավաքագրման, պատասխանատվության միջոցների կիրառման և հարկային հսկողական գործառույթներ;
- հարկային վեճերի պարագայում դրանց բողոքարկման գործընթացներ:

Հարցման ժամանակ հաշվի են առնվել հարցմանը պատասխանողների բաշխվածությունն ըստ հարկային ռեժիմների, բիզնեսի մեծության և այլ անհրաժեշտ գործոնների՝ ապահովելու համար պատասխանների ներկայացուցչականությունը: Հաշվի են առնվել նաև հարկային հարցի հետ առնչվող այլ միջավայրային գործոնները. արտաքին տնտեսական գործունեության հետ կապ ունենալ-չունենալը, հաշվապահական ու հարկային աշխատանքները ինքնուրույն կամ այլ արտաքին անձի միջոցով իրականացնելու հանգամանքը, հարկային մարմնի աշխատանքների վրա հատկապես դրան ոչ բնորոշ հարցերով զբաղվելու ազդեցությունը, բիզնես վարողի ընտրած կազմակերպա-իրավական տեսակի և բաժնետիրական կառուցվածքի հնարավոր ազդեցությունը, օտարերկրյա կապիտալի մասնակցությունը և այլն: Այդպիսի բազմաթիվ հարթություններով տվյալների առկայությունը պայմաններ է ստեղծում այլ նմանատիպ վերլուծություններ իրականացնելու համար, հետազոտողների, պետական մարմինների, մասնագիտական շրջանակի և այլ շահագրգիռ կողմերի համար:

Պետք է նշել, որ հատկապես և գերազանցապես հարկային վարչարարական հարցերին ուղղված լինելու շնորհիվ հնարավոր է եղել հետազոտել վարչարարական համարյա բոլոր գործառույթների (բացի հարկահավաքման դեպքում հարկային ներգործության միջոցների կիրառման) վերաբերյալ հարկ վճարողների վերաբերմունքը: Այդ առումով այս հարցումը առաջինն է իր տեսակի մեջ և միանշանակորեն կարող է նպաստել հարկային գործի արդյունավետության բարձրացմանը:

Հուշագիր 1. գծապատկերների, աղյուսակների և տվյալների մասին.

Բոլոր գծապատկերներում և աղյուսակներում, եթե այլ նշում չկա, բերված են բոլոր վավեր պատասխանները՝ արտահայտված տոկոսներով ամբողջի մեջ: Այն դեպքերում, երբ հարցվածները հնարավորություն են ունեցել տալու մեկից ավելի պատասխան, տոկոսների հանրագումարը տարբերվում է հարյուրից, ինչը հաշվարկի առանձնահատկություն է, ոչ թե թվաբանական սխալ: Վերլուծության մեջ ներկայացված թվերի և գծապատկերներում կամ աղյուսակներում տրված թվերի միջև կարող են լինել աննշան տարբերություններ, ինչը կլորացման հետևանք է: Որոշ դեպքերում, շարադրանքը կամ պատկերներն ավելի հստակ ներկայացնելու նպատակով, փոքրաթեք թվերն անտեսվել են:

Հուշագիր 2. գծապատկերների, աղյուսակների և տվյալների ներկայացման մասին.

Տեքստը պարունակում է հղումներ գծապատկերներին և աղյուսակներին: Այնուամենայնիվ, ընթերցողի տրամադրության տակ կլինեն նաև այլ նյութեր, մասնավորապես խաչաձև և համեմատական աղյուսակներ, որոնք Ձեկույցը չձանրաբեռնելու համար օգտագործված և վերլուծված են, սակայն ներկայացված չեն տեքստում կամ հավելվածներում: Դրանք կարելի է վերցնել ՀՌԿԿ-Հայաստանի գրասենյակից կամ [կայքից](#):

Նմանատիպ հարցումներ ՀՌԿԿ-Հայաստանն իրականացրել է նաև 2013 թվականին և 2016 թվականին: Սույն Վերլուծական զեկույցում համապատասխան դեպքերում բերված են համադրումներ նախորդ վերլուծությունների տվյալների հետ:

ՀԱՐՑՄԱՆ ՄԵԹՈԴԱԲԱՆՈՒԹՅՈՒՆԸ ԵՎ ԸՆՏՐԱՆՔԸ

2018թ. սեպտեմբեր-նոյեմբեր ամիսներին իրականացված համահանրապետական հարկ վճարող կազմակերպությունների ու անհատ ձեռնարկատերերի ընտրանքային հետազոտության նպատակն էր հասկանալ, թե ինչպիսին են հարկային վարչարարության ուղղությամբ գործարար հարկ վճարողների ընկալումները: Որոշ դեպքերում հնարավոր է եղել նաև ներկայացնել, թե ինչպես են դրանք փոխվել 2013թ. և 2016թ. հարկային ընկալումների ուսումնասիրությունից հետո:

1. Հարկ վճարող կազմակերպությունների և անհատ ձեռնարկատերերի ընտրանքային հետազոտության հիմնական բնութագրերը

- *Տվյալների հավաքագրման եղանակը*՝ դեմ առ դեմ հարցազրույցներ
- *Տվյալների հավաքագրման գործիքները*՝ ստանդարտացված հարցաթերթ և ցուցաբարտեր
- *Հետազոտության թիրախային բազմությունը*՝ հարկ վճարող կազմակերպություններ և անհատ ձեռնարկատերեր
- *Տարածքային ընդգրկումը*՝ ՀՀ բոլոր մարզերը և Երևան քաղաքը
- *Գլխավոր համակցությունը*՝ ՀՀ պետական եկամուտների կոմիտեի կողմից տրամադրված հարկ վճարող կազմակերպությունների և անհատ ձեռնարկատերերի ցանկը:

2. Ընտրանքի մեթոդաբանությունը

Ստորև բերված են հարկ վճարող կազմակերպությունների և անհատ ձեռնարկատերերի ընտրանքի ձևավորման հիմնական սկզբունքները.

- *ոչ համամասնական ստրատիֆիկացված ընտրանք*՝ ըստ հարկ վճարողի իրավական տեսակի (կազմակերպություն, անհատ ձեռնարկատեր) և շրջանառության ծավալի (մինչև 58, 35 մլն դրամ, 58, 35 մլն դրամից մինչև 115 մլն դրամ և 115 մլն դրամից ավելի),
- *յուրաքանչյուր ստրատայում հարկատուների ընտրանք ըստ գլխավոր համակցության մեջ դրանց նշանակալիության (ոչ-համամասնական ընտրանք),*
- *հիմնական ընտրանքի ձևավորում.* յուրաքանչյուր ստրատայում կազմակերպությունների պատահական ընտրություն,
- *մեկ պահուստային ընտրանքի ձևավորում,*
- *ընտրանքի չափը՝ 400 հարկ վճարող կազմակերպություն և անհատ ձեռնարկատեր*
- *հարցվողի ընտրությունը՝ կազմակերպության գործունեության հետ կապված որոշումներ կայացնող անձինք, օր.՝ տնօրեն, գլխավոր հաշվապահ և այլն:*

Հետևյալ չորս (1-4) աղյուսակներում, ինչպես նաև Գծապատկեր 1-ում ամփոփված են հարկ վճարող կազմակերպությունների և անհատ ձեռնարկատերերի ընտրանքի բնութագրերը, ըստ մարզերի, ըստ կազմակերպությունների և անհատ ձեռնարկատերերի, ինչպես նաև տարեկան շրջանառության ծավալների:

Աղյուսակ 1. Հարկ վճարողների ընտրանքի կազմը

	Հիմնական ընտրանք	
	2018	2016
Կազմակերպություններ	343	164
Անհատ ձեռնարկատերեր	57	218
Ընդամենը	400	382

Աղյուսակ 2. Ընտրված հարկատու կազմակերպությունների թիվն ըստ մարզերի

Մարզ	Գործարար հարկ վճարողների ընտրանքի բաշխումն ըստ մարզերի		
	2018		2016, թիվը
	Թիվը	Բաժինը, %	
Երևան	210	61.2	105
Արագածոտն	4	1.2	2
Արարատ	34	9.9	1
Արմավիր	31	9.0	6
Գեղարքունիք	14	4.1	2
Լոռի	6	1.7	6
Կոտայք	5	1.5	17
Շիրակ	12	3.5	13
Սյունիք	6	1.7	4
Վայոց Ձոր	3	0.9	3
Տավուշ	18	5.2	5
Ընդամենը	343	100.0	164

Համեմատելով այս աղյուսակում բերվածը պաշտոնական վիճակագրության թվերի հետ («ՀՀ ՎԿ, ՀՀ մարզերը և Երևան քաղաքը թվերով 2018թ») տեսնում ենք, որ Երևանի և այլ մարզերի միջև հարցաթերթին պատասխանածների բաշխումը ներկայացուցչական է գործարար համայնքի կարծիքը արտահայտելու իմաստով: Այսպես.

- Երևանի բաժինը ՀՀ տնտեսական հատվածում, ըստ ոլորտների.
 - Արդյունաբերություն- 40,8%
 - Շինարարություն- 47,9%
 - Մանրածախ առևտուր- 74,1%
 - Ծառայություններ- 80,8%
- Երևանի բաժինը ՀՆԱ-ում - 57,7%

Աղյուսակ 3. Գործարար հարկ վճարողների բաշխումը ըստ տարեկան շրջանառության ծավալի, 2018թ.

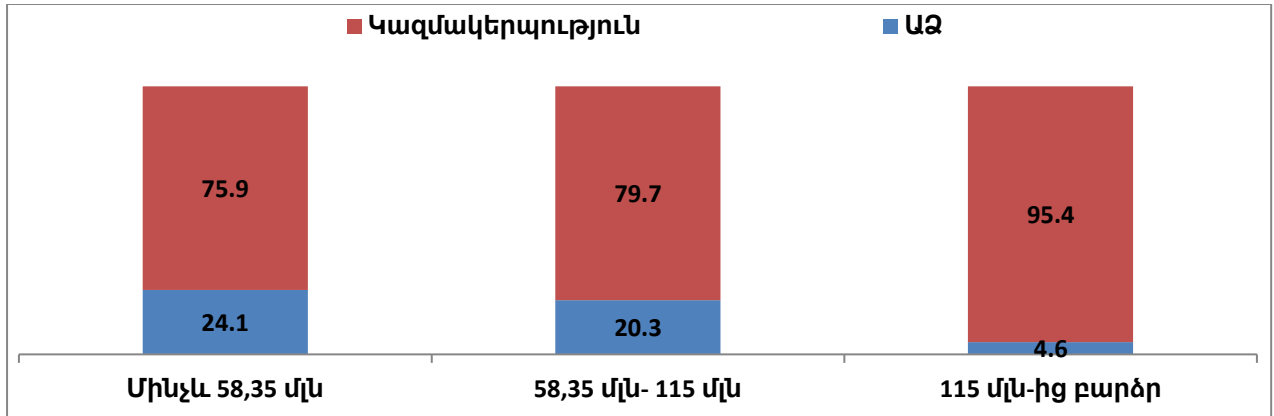
Շրջանառությունը, ՀՀ դրամ	Հիմնական ընտրանք 2018թ.
Մինչև 58,35 մլն	79
58,35 մլն- 115 մլն	148
115 մլն-ից բարձր	173
Ընդամենը	400

Աղյուսակ 4. Ընտրանքի կազմը ըստ կազմակերպությունների և անհատ ձեռնարկատերերի և տարեկան շրջանառության ծավալի, 2018թ.

Շրջանառությունը	Անհատ ձեռնարկատերեր	Կազմակերպություններ	Ընդամենը
Մինչև 58,35 մլն	19	60	79
58,36 մլն- 115 մլն	30	118	148
115 մլն-ից բարձր	8	165	173
Ընդամենը	57	343	400

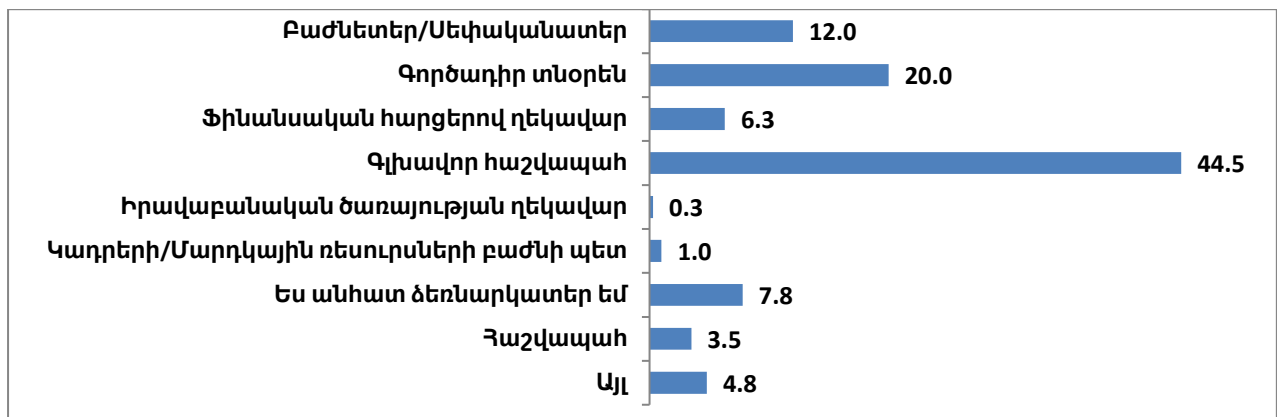
Ինչպես երևում է վերոբերյալ աղյուսակից և ստորև գծապատկերից, 58,35-115 մլն դրամի միջակայքում և 115 մլն դրամից բարձր տարեկան շրջանառություն ունեցող հարցված միավորների բաժինն ընտրանքում կազմել է մոտ 80 տոկոս:

Գծապատկեր 1. Կազմակերպությունների և անհատ ձեռնարկատերերի բաշխումը ըստ տարեկան շրջանառության ծավալների, 2018թ. (%)



Հարցվածների կառուցվածքում գերակշռել են ֆինանսական մասնագիտության պաշտոնատար անձինք և մասնագետներ՝ 54%, մինչդեռ ղեկավարների բաժինը կազմել է 32% (տես Գծապատկեր 2 և աղյուսակ Հ 2.4). շատ դեպքերում հարցաթերթին պատասխանելու համար ղեկավարները հրավիրել են հաշվապահին կամ այլ տեղյակ աշխատակցի:

Գծապատկեր 2. Ո՞րն է Ձեր պաշտոնը տվյալ կառույցում



Հարցմանը մասնակցած գործարարների և/կամ նրանց ներկայացուցիչների կրթական աստիճանը բավականին բարձր է. նրանց մոտ 84 տոկոսը բարձրագույն կրթություն ունի, իսկ 9 տոկոսը՝ միջնակարգ մասնագիտական (տես աղյուսակ 5):

Աղյուսակ 5. Հարցմանը պատասխանածների բաշխումն ըստ կրթամակարդակի, 2018թ.

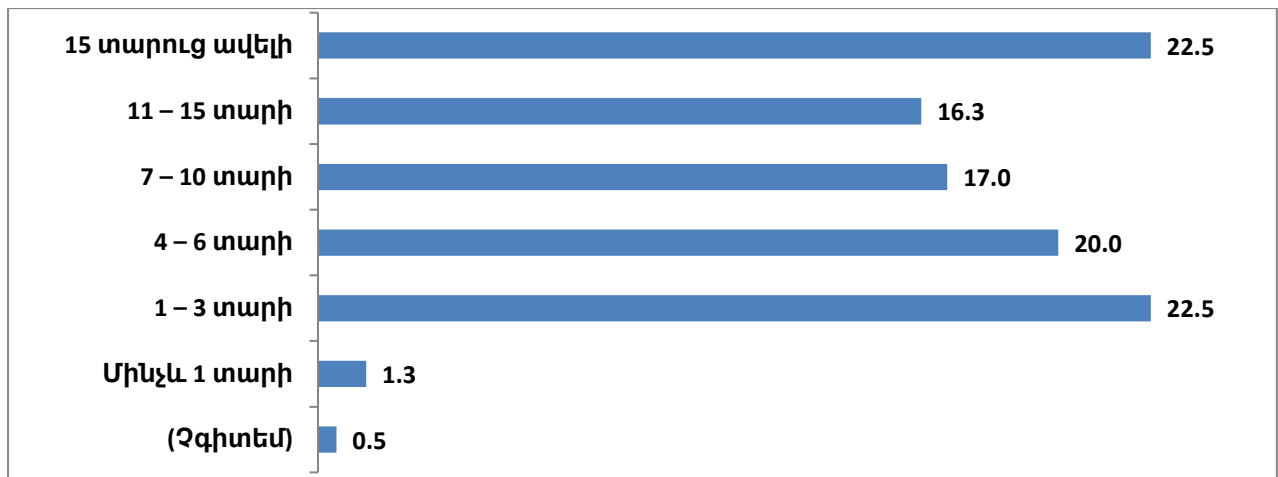
Կրթական աստիճանը	Բաժինը, %
Միջնակարգ կրթություն	2.8
Միջնակարգ մասնագիտական կրթություն	9.3
Թերի բարձրագույն կրթություն	2.5
Բարձրագույն կրթություն (բակալավր, մագիստրոս, մասնագետ)	83.8
Հետբուհական գիտական աստիճան	1.8
Ընդամենը	100

ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԵՎ ԱՆՀԱՏ ՁԵՌՆԱՐԿԱՏԵՐԵՐԻ ՀԱՄԱՅՆՔԻ ՆԿԱՐԱԳԻՐԸ ԵՎ ՏՆՏԵՍԱԿԱՆ ՈՒ ՀԱՐԿԱՅԻՆ ՎԱՐՉԱՐԱՐՈՒԹՅԱՆ ԻՄԱՍՏՈՎ ԿԱՐԵՎՈՐ ԱՅԼ ԲՆՈՒԹԱԳՐԵՐ

Հարկային օրակարգը Հայաստանում առայժմ մեծապես որոշում է գործարար հանրությունը: Սահմանադրությունը սահմանել է յուրաքանչյուր անձի կողմից հարկեր վճարելու պարտականությունը, լինի դա ֆիզիկական անձ, թե «կորպորատիվ» միավոր կազմակերպություն: Սահմանադրության 61-րդ հոդվածի 8-րդ մասում սահմանված է հետևյալը. «Յուրաքանչյուր ոք պարտավոր է մուծել օրենքին համապատասխան սահմանված հարկեր, տուրքեր, կատարել պետական կամ համայնքային բյուջե մուտքագրվող պարտադիր այլ վճարումներ»: Գործարար հարկ վճարողներն իրենց ջանքերով և գործով, երկրի զարգացման ընթացքն ապահովելու իմաստով առանցքային դերակատարում ունեն: Սույն հետազոտությամբ 400 գործարարների ներկայացուցչական հարցման տվյալների հիման վրա ստորև ներկայացվել է, թե ինչ է մտածում, ինչպիսին է բիզնես հանրության ընկալումը հարկային վարչարարության մասին, այսինքն հարկերի կիրառման, դրանք վճարելու հեշտության, եղած խնդիրների և դրանց լուծման իրենց պատկերացումների մասին:

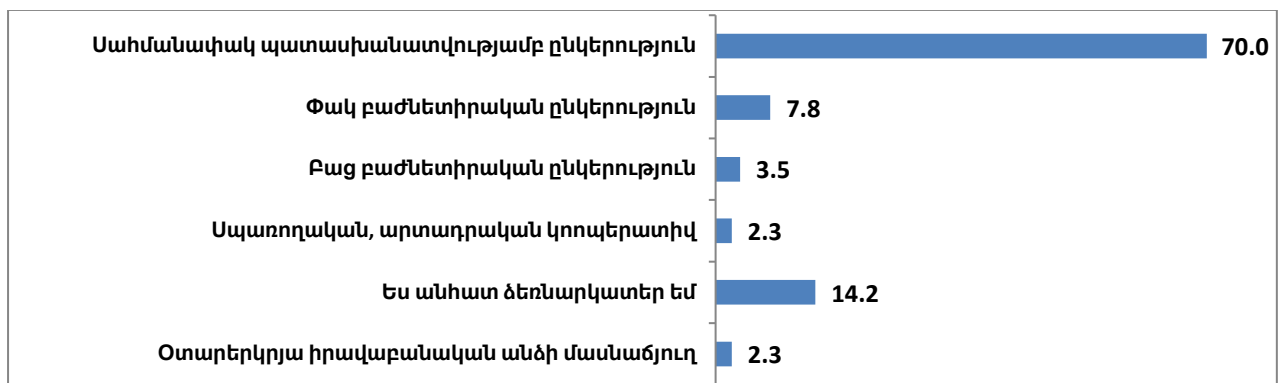
Հարցված հարկատուների 56%-ը գործում է ավելի քան 7 տարի (տես Գծապատկեր 3):

Գծապատկեր 3. Ձեր բիզնեսը/կազմակերպությունը քանի՞ տարի է փաստացի (ակտիվ) գործում Հայաստանում:



Հարցված գործարար հարկ վճարողների (ԳՀՎ) 84,2 տոկոսի կազմակերպական կարգավիճակը «պարզ» է՝ ՍՊԸ և անհատ ձեռնարկատեր (տես Գծապատկեր 4): Դրա հիմնական պատճառը, հավանաբար այն է, որ բաժնետիրական ընկերություններից պահանջվում են ավելի շատ հաշվետվություններ (օրինակ, «բաժնետերերի» ռեեստրի վարման և այլ հարցերը), ինչը ՍՊԸ-ների պարագայում այնքան էլ խիստ կարգավորված չէ:

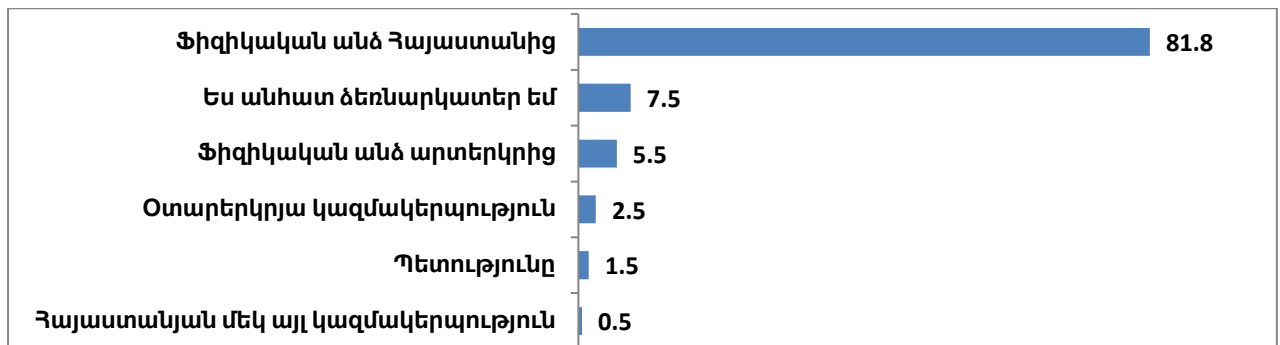
Գծապատկեր 4. Ո՞րն է Ձեր բիզնեսի կազմակերպչաիրավական կարգավիճակը/ձևը



Հաջորդ՝ անհատ ձեռնարկատիրոջ կարգավիճակի տարածված լինելը, թերևս, պայմանավորված է բիզնեսի «քիչ աչքի ընկնելու» ցանկությամբ, այդ թվում և հիմնականում հարկային մարմինների առջև, ինչպես նաև հաշվապահական հաշվառման վարման պահանջի մեղմությամբ, հաշվետվությունների հարցում նկատելիորեն ցածր պահանջներով և «փոքրից ու հեշտից սկսելու» ցանկությամբ¹:

ԳՀՎ-ների «տերերի» մեջ շատ քիչ են օտարերկրյա անձինք (ֆիզիկական անձ և կազմակերպություն), 8 տոկոս (կազմակերպություն «բաժնետեր/մասնակից»՝ 5,5 տոկոս, և ֆիզիկական անձ բաժնետեր/մասնակից՝ 2,5 տոկոս, տես Գծապատկեր 5):

Գծապատկեր 5. Ո՞վ է Ձեր բիզնեսի ամենամեծ բաժնետերը/մասնակիցը



Հայաստանում ավելի տարածված է ֆիզիկական անձանց կողմից կազմակերպության հիմնադրումը, քան թե այլ կազմակերպության կողմից դա անելը կամ հետագայում «դուստր ընկերության» ձևով բերումը: ԳՀՎ կազմակերպությունների հիմնական «գործատերը» (մասնակիցը) 86,3 տոկոսի պարագայում ֆիզիկական անձինք են:

Արտադրական ոլորտներում ներգրավված են ԳՀՎ-ների 49 տոկոսը (Տնտեսական գործունեության դասակարգչի «Գյուղատնտեսություն, անտառային տնտեսություն և ձկնորսություն», «Հանքագործական արդյունաբերություն և բաց հանքերի շահագործում» և «Մշակող արդյունաբերություն» հատվածների հանրագումարը), իսկ 51 տոկոսը գործում է առևտրի և ծառայությունների բնագավառում (տես Գծապատկեր 6):

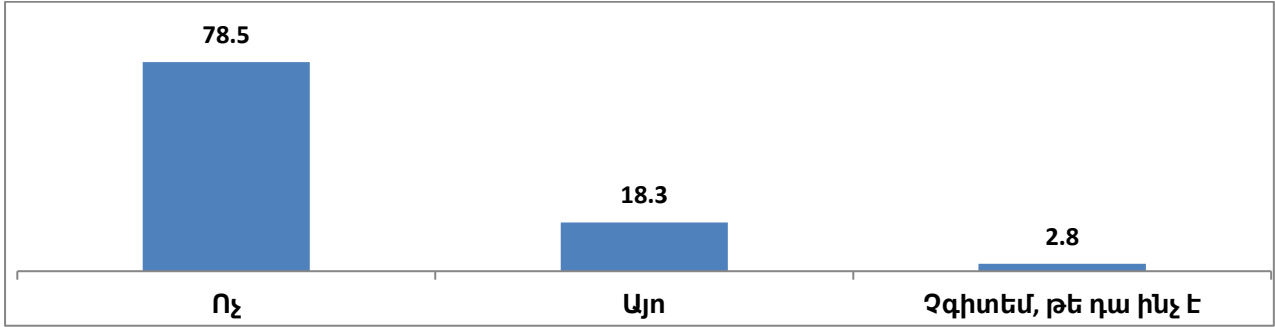
Գծապատկեր 6. Ո՞րն է Ձեր գործունեության հիմնական ոլորտը



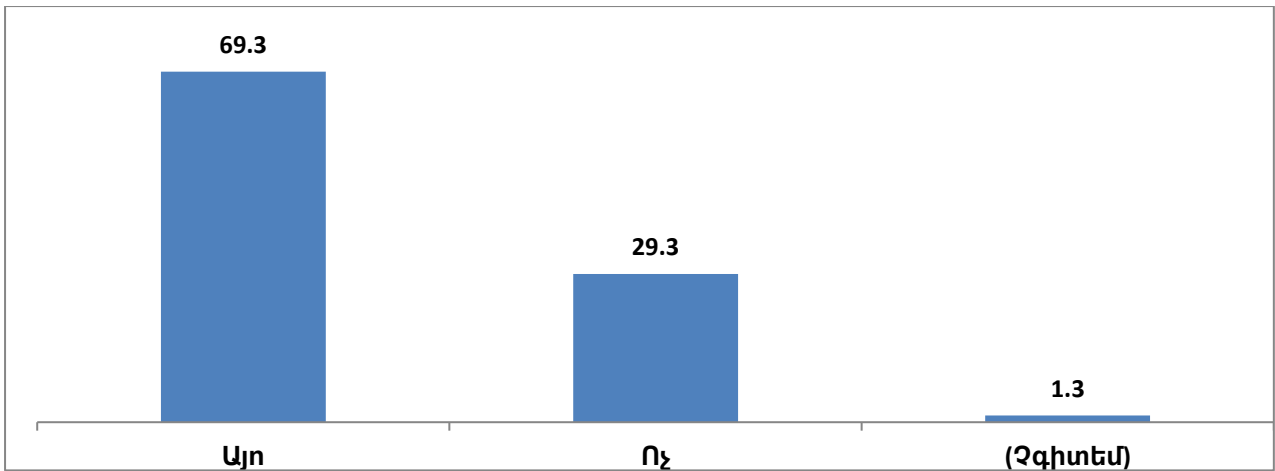
ԳՀՎ-ների մոտ տարածված չեն կորպորատիվ կառավարման համակարգերը (տես Գծապատկերներ 7, 8): Այդ առումով «այդ» պատասխան են տվել հարցվածների ընդամենը 18,3 տոկոսը: Հարցված գործարարների մի փոքր մասը ընդհանրապես չգիտի, թե ինչ է նշանակում «կորպորատիվ կառավարում»-ը: Նրանց ծանոթ չեն նաև լիազորությունների բաշխումը փայտերերի/բաժնետերերի ու կառավարիչների միջև, տնօրենների խորհրդի ու այլ կոլեգիալ կառավարման մարմինների նշանակությունը, հանձնաժողովների ու կոմիտեների, այդ թվում ներքին աուդիտի կոմիտեի դերակատարումը, և այլն:

¹ Պետք է նշել, որ հայաստանյան քաղաքացիական կամ այլ կարգավորող օրենսդրությունը չի պահանջում, որ շրջանառության որոշակի ծավալների պարագայում կամ աշխատողների որոշակի թվից ավելանալու դեպքում գործունեությունն անպայման իրականացվի իրավաբանական անձի կարգավիճակի ներքո, ինչպես դա առկա է որոշ երկրներում:

Գծապատկեր 7. Արդյո՞ք Ձեր կազմակերպությունում գործարկված է կորպորատիվ կառավարման համակարգը



Գծապատկեր 8. Արդյո՞ք Ձեր կազմակերպության գործադիր տնօրենը միաժամանակ հիմնական բաժնետերերից/մասնակիցներից է



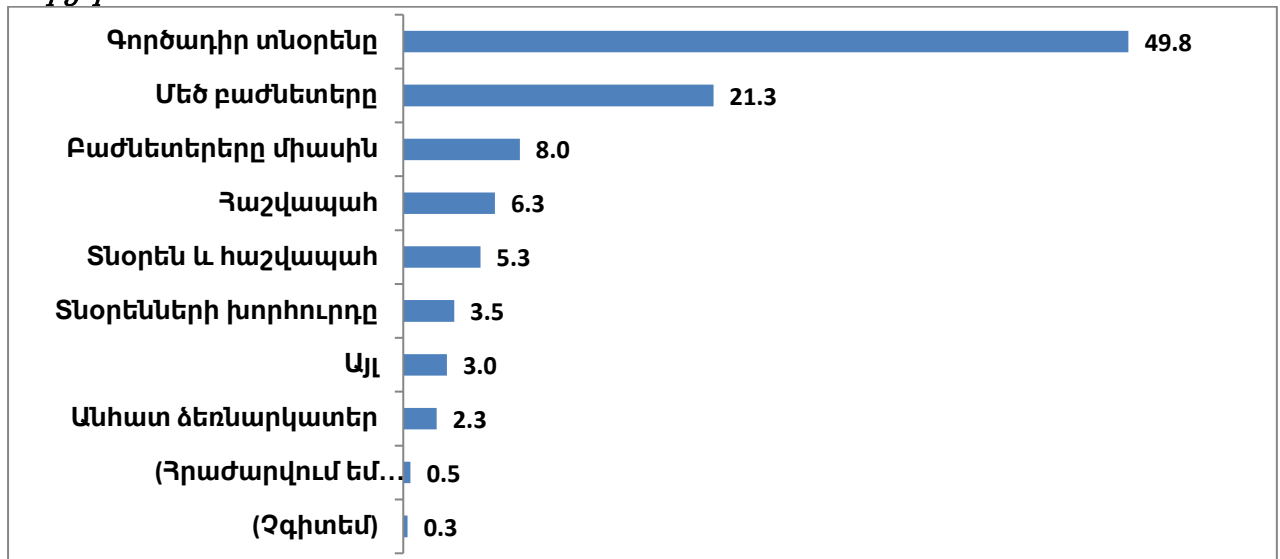
Հատկանշական է, որ ՀՀ կառավարությունը դեռևս 2010թ. հաստատել է միջազգային չափանիշներով կազմված ու լավ հայերենով շարադրված կորպորատիվ կառավարման կոդեքս ու նաև հորդորել-առաջարկել, որ գործարար համայնքը ևս այն հիմք ընդունի: Հավելենք, որ այլ երկրներում հարկային վարչարարական ուսումնասիրությունները ցույց են տալիս, որ այն կազմակերպություններում, որտեղ ներդրված են կորպորատիվ կառավարման համակարգեր, հարկային օրինապահությունը, որպես կանոն, ավելի բարձր է: Պետք է նշել, որ այդ իմաստով ԳՀՎ-ի կառուցվածքում նշմարվում է որոշակի բարենպաստ զարգացում², մասնավորապես «գործատիրոջ/փայատերի» ու «կառավարիչի» տարանջատում: Այսպես, միաժամանակ տնօրենի և հիմնական փայատեր լինելու համակցությունը ԳՀՎ կազմակերպությունների ընդհանուր թվում 2018թ. կազմել է 69,3 տոկոս, իսկ արհեստավարժ կառավարիչ ունեցողներինը՝ 29,3 տոկոս:

Հարկային հարցերով որոշումներ կայացնողների շարքում կորպորատիվ համակարգի լոկոմոտիվ հանդիսացող «տնօրենների խորհուրդը» մեծ դերակատարում չունի. Հարցված ԳՀՎ-ների միայն 3,5 տոկոսի դեպքում է, որ հարկային հարցերում որոշում ընդունում է տնօրենների խորհուրդը (տես Գծապատկեր 9): Դեպքերի 21,3 տոկոսի պարագայում այդ հարցով որոշում է կայացնում բաժնետերերը, ընդ որում բաժնետերերի մասով տասից յոթ դեպքում որոշումը

² Հարկային վարչարարներն աշխարհում հավակնում են, որ եթե այդ երկու մակարդակներն իրարից առանձին են, ապա դա հնարավորություն է ստեղծում, այլ հավասար պայմաններում, ևս մեկ անգամ քննարկման առարկա դարձնել հարկերը օրինական ձևով ու չափով վճարելու հարցը, մյուս կողմից, հարկային մարմնի համար մեկ այլ հնարավորություն է բացվում դրա միջոցով համագործակցական հարաբերություններ ձևավորել ընդհանուր կորպորացիայի հետ:

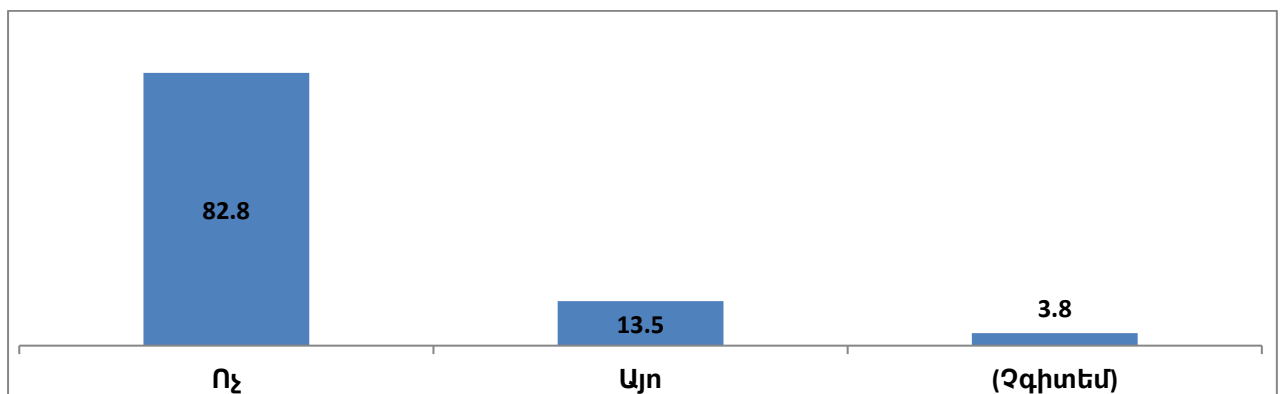
կայացնում է մեծ բաժնետերերը, ինչը հղի է փոքր բաժնետերերի և ընդհանրապես այլ շահառուների, այդ թվում պետության, շահերի ոչ պատշաճ հաշվի առնելու վտանգով:

Գծապատկեր 9. Ձեր կազմակերպությունում ո՞ր մարմինն է որոշումներ ընդունում հարկային հարցերում



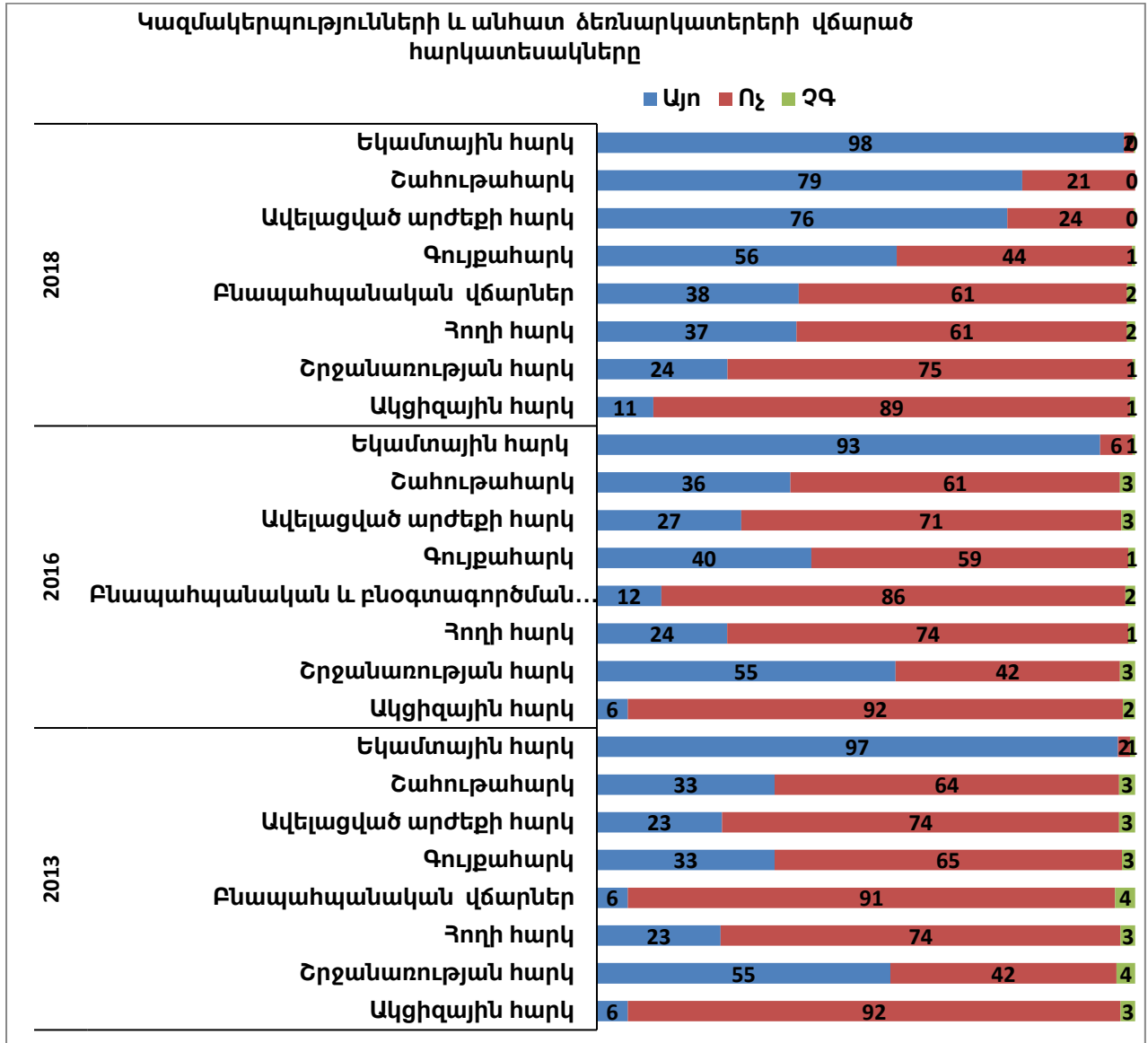
Հարցվածների թվում բավականին մեծ՝ 13,5 տոկոս են կազմել «օրինապահ հարկ վճարող» կոչում ունեցող հարկատուները (տես Գծապատկեր 10): Այս ինստիտուտը թեև որոշակի տարածում ունի, այնուամենայնիվ, ըստ էության բավականին վիճելի ընկալման առարկա է, օրենսդրորեն նկարագրված չէ, և այդ իսկ պատճառով մարդկանց շատ պարզ չեն դրանից բխող առավելությունները և լրացուցիչ պարտավորությունները: Դա այդպես է նաև այն պատճառով, որ այդպիսի կոչում ունեցողները սովորական ձևով հայտնվում են ստուգվողների ցանկում, նրանց անունները կարող են հայտնվել զանգվածային լրատվամիջոցներում որպես հարկերը ոչ պատշաճ վճարողներ:

Գծապատկեր 10. Ձեր կազմակերպությունն ունի՞ ՀՀ ՊԵԿ-ի կողմից շնորհվող «օրինապահ հարկ վճարող»-ի կարգավիճակ



Հայաստանյան գործարար հարկատուն հիմնականում վճարում է ուղղակի հարկեր (տես Գծապատկեր 11):

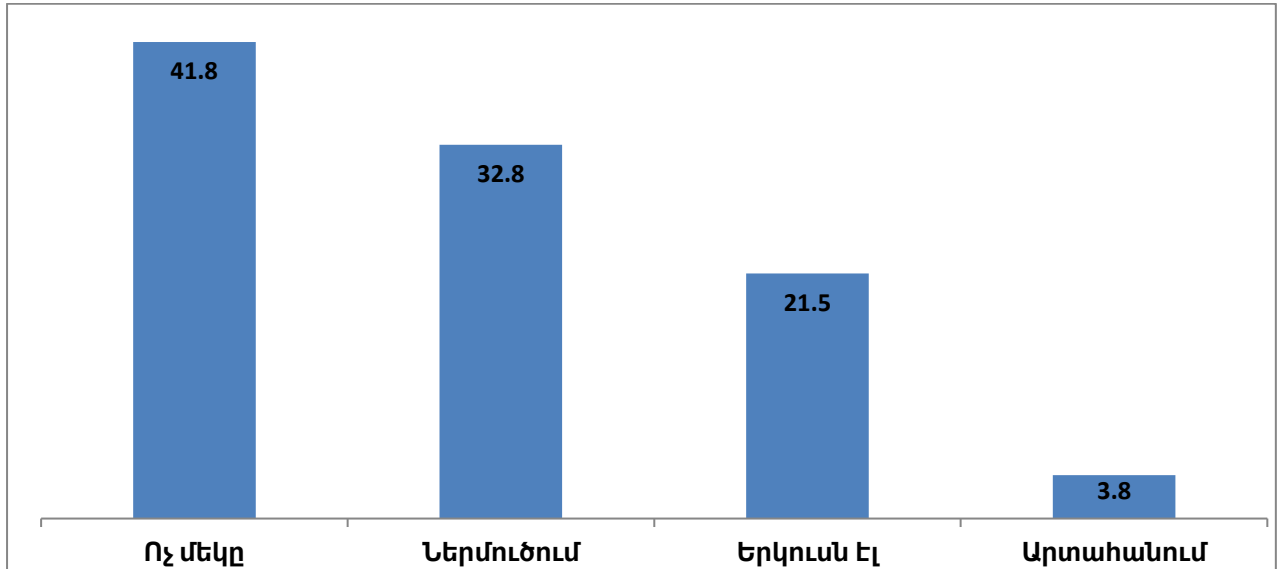
Գծապատկեր 11. Խնդրում եմ նշեք, թե հետևյալ հարկատեսակներից որն է վճարում Ձեր քիզները



Հարցված հարկատուների 98 տոկոսն առնչվում է եկամտային հարկի հետ, իսկ շահութահարկի հետ՝ 79 տոկոսը: Ընդհանրապես հարցվողների ցանկը բավականին ներկայացուցչական է. ավելացված արժեքի հարկի (ԱԱՀ) հետ գործ են ունեցել 76,3 տոկոսը, ակցիզային հարկի հետ՝ 10,5 տոկոսը, բնապահպանական և բնօգտագործման վճարների հետ՝ 37,5 տոկոսը, տեղական հարկերի հետ՝ 37-55,8 տոկոսը: Ոչ սովորական հարկային ռեժիմներից հարցման ընտրանքում ընդգրկված են եղել միայն շրջանառության հարկ վճարողները. այդ հարկատեսակի հետ գործ են ունեցել հարցվածների 24,3 տոկոսը:

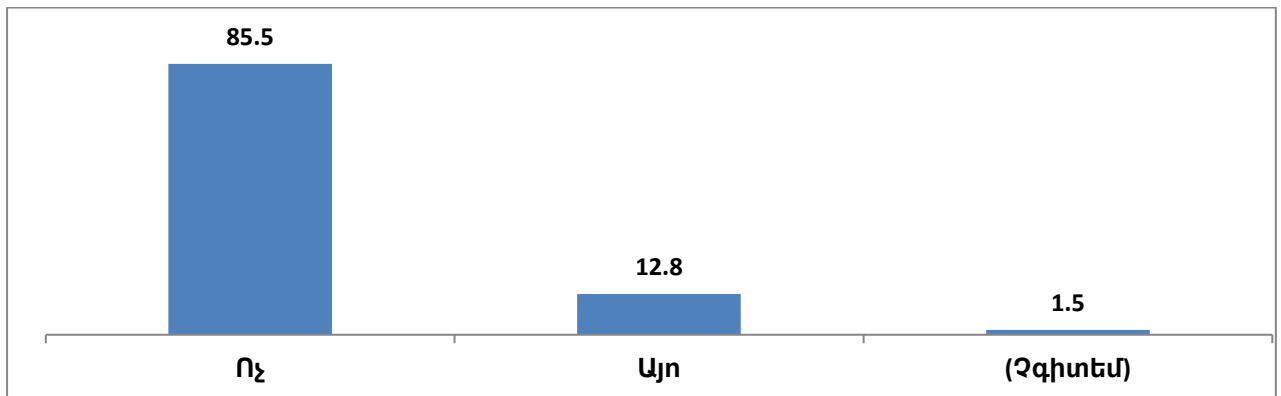
Հարցվածների միայն 41,8 տոկոսը չի իրականացրել արտաքին տնտեսական գործունեություն (տես Գծապատկեր 12): Հարցվածների մոտ մեկ հինգերորդը առնչվում է և ներմուծման, և արտահանման գործառույթների հետ: Ներմուծողների տեսակարար կշիռը տասն անգամ գերազանցում է արտահանողների թվին: Դա անուղղակիորեն վկայում է այն մասին, որ ՀՀ տնտեսությունն ունի ներմուծման հակվածություն և որ հարկային վարչարարության առումով կարևոր են անուղղակի հարկերի վարչարարության հարցերը:

Գծապատկեր 12. Ձեր բիզնեսը զբաղվո՞ւմ է ապրանքների և/կամ ծառայությունների ներմուծման և/կամ արտահանման գործունեությամբ



ԳՀՎ-ները հակված չեն անդամակցելու մասնագիտացված կառույցների կամ ոլորտային միությունների ու ասոցիացիաների: Նրանց ընդամենը 12,8 տոկոսն է անդամակցում այդպիսի կառույցների (տես Գծապատկեր 13):

Գծապատկեր 13. Ձեր կազմակերպությունը հանդիսանում է արդյո՞ք որևէ միության, ասոցիացիայի անդամ

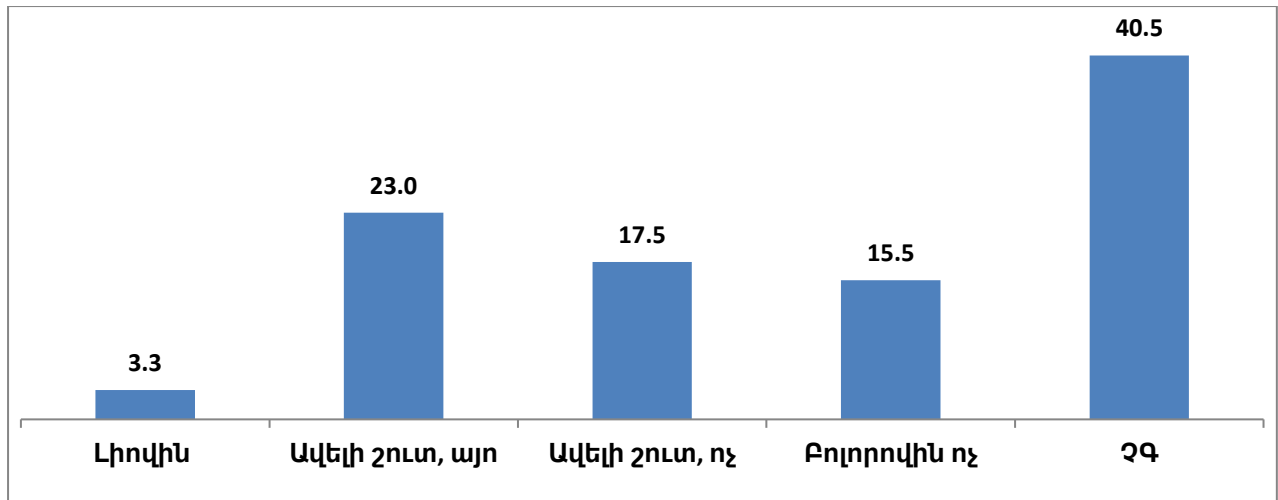


- ✓ Նշում. 2016թ. իրականացված հարցման արդյունքների համեմատ, ոլորտային միությունների և ասոցիացիաների մեջ անդամակցության հարցում առաջընթաց է գրանցվել՝ 4 տոկոսից հասնելով 12,8 տոկոսի:

ՎԵՐԱԲԵՐՍՈՒՆՔԸ ՀԱՐԿԱՅԻՆ ՕՐԻՆԱԿԱՆՈՒԹՅԱՆ ՆԿԱՏԱՍԲ

ԳՀՎ-ներում հարցվածների 40,5 տոկոսը չգիտի, թե արդյոք մասնագիտացված կառույցները կամ ոլորտային միություններն ու ասոցիացիաները կարող են ազդել հարկային քաղաքականության ու հարկային վարչարարության բարելավման վրա (տես Գծապատկեր 14): Հարցված գործարար հարկ վճարողների 33 տոկոսը գտնում է, որ դրանք չեն կարող ազդել, և միայն 26,3 տոկոսն են հավատում, որ այդպիսի ազդեցություն կարող է լինել:

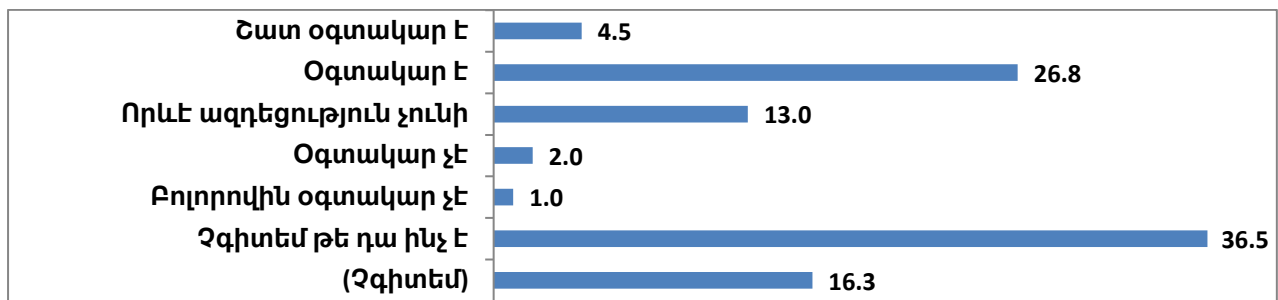
Գծապատկեր 14. Ձեր կարծիքով, միություններն ու ասոցիացիաները կարողանո՞ւմ են նպաստել հարկային քաղաքականության ու հարկային վարչարարության բարելավմանը



✓ Նշում. 2016թ. և 2013թ. իրականացված հարցման արդյունքների համեմատ, ոլորտային միությունների և ասոցիացիաների ազդեցության նկատմամբ «հավատը» նախորդ «եռամյակում» պակասել էր՝ 17 տոկոսից իջնելով և 2016թ. հասնելով 12 տոկոսի: Իսկ ներկայումս՝ 2016-2018թթ. հատվածում փաստորեն աճ ենք նկատում. գործարարների արդեն 26,3 տոկոսի մոտ հավատ կա, որ իրենց միությունները կարող են հարկային հարցերում ազդեցություն ունենալ (տես աղյուսակ Հ 3.1): Հնարավոր է, որ այդ հարցում ազդեցություն է ունեցել Հարկային օրենսգրքի կապակցությամբ կառավարության ստեղծած հանրային-մասնագիտական խորհրդի հաջող աշխատանքը, ինչպես նաև 2016թ. «Հասարակական կազմակերպությունների մասին» ՀՀ օրենքում էական փոփոխությունների իրականացումը:

ԳՀՎ-ի համար նոր իրողություն է ՀՀ պետական եկամուտների կոմիտեի «Եկամուտների վարչարարության բարեփոխումների հասարակական խորհրդի» գործունեությունը (տես Գծապատկեր 15):

Գծապատկեր 15. «Հարկ վճարող-հարկային մարմին» հաղորդակցության տեսանկյունից որքանո՞վ է օգտակար ՀՀ ՊԵԿ-ի «Եկամուտների վարչարարության բարեփոխումների հասարակական խորհրդի» աշխատանքը



Հավանաբար, նոր լինելով է պայմանավորված այն փաստը, որ հարցվածների 52,8 տոկոսը չգիտեն, թե այդ ինչ կառույց է և ինչ խնդիրների համար է այն ստեղծված: Միաժամանակ այդ կառույցի (նմանատիպ կառույցների) գործունեությունը «օգտակար» և «շատ օգտակար» են համարել հարցվածների 31,3 տոկոսը, իսկ «Օգտակար չէ» և «Բոլորովին օգտակար չէ» պատասխանները ընտրել է 3 տոկոսը:

Հարկային մարմիններին չհայտարարագրված շրջանառության «զգայուն» հարցի պատասխանները համադրելի են ծախսերի չփաստաթղթավորման հարցի պատասխաններին (տես Աղյուսակ 6):

Աղյուսակ 6. Ձեր գնահատմամբ որքա՞ն է կազմում ամբողջ տնտեսական գործունեության ստվերային/հարկային մարմիններին չհայտարարագրված/ շրջանառության բաժինը

Ստվերային շրջանառության բաժինը, %*	Հաճախականությունը	Տոկոսը
0	61	20
1-34	51	16.7
35-70	20	6.6
71-100	5	1.6
Ընդամենը	137	16,2³
Հրաժարվում եմ պատասխանել	6	2
Չգիտեմ	162	53.1
Ընդամենը	305	100

*Խմբավորումը մերն է. հարցվածները 0-100 տոկոսի միջակայքում նշել են կոնկրետ մակարդակ:

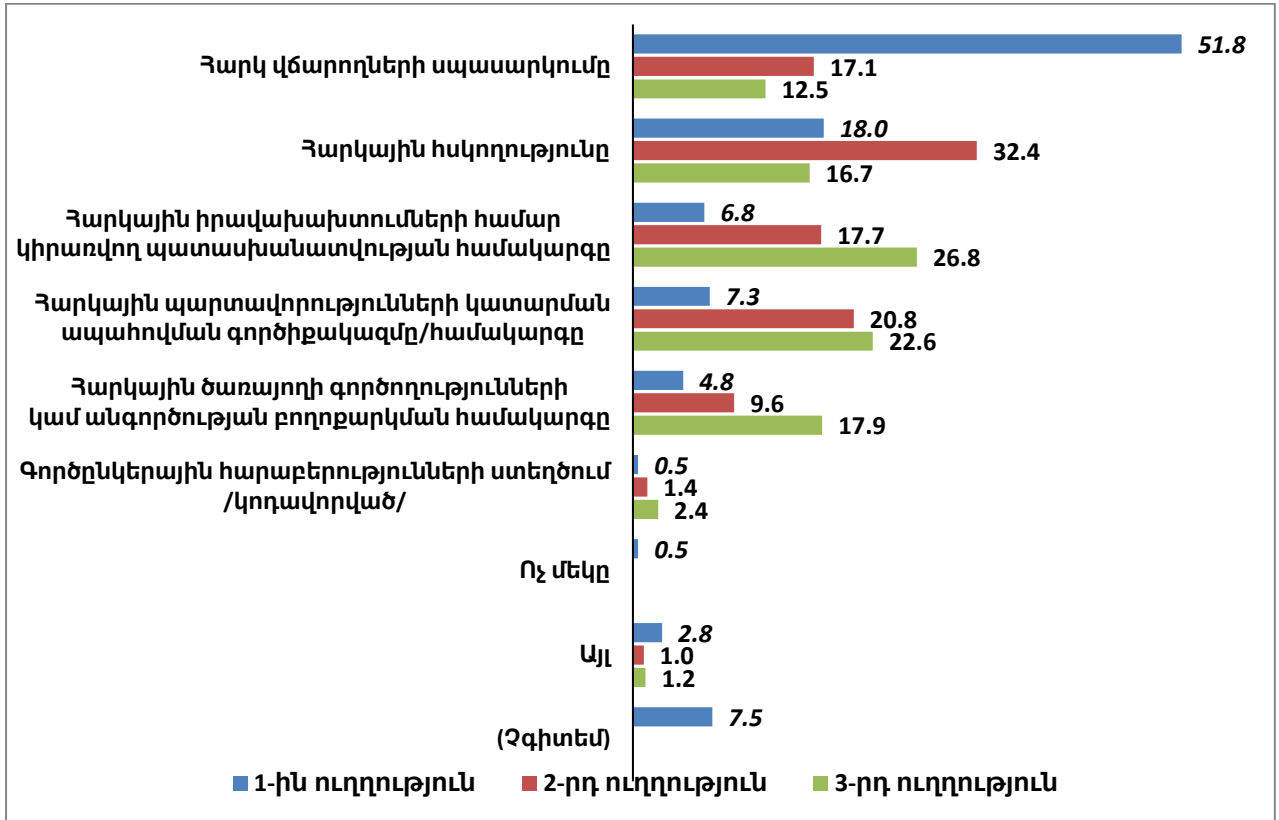
Աղյուսակի վերլուծությամբ ստացվում է հետևյալ պատկերը.

- Հարկային մարմիններին չհայտարարագրված շրջանառության տոկոսի վերաբերյալ հարցին հրաժարվել է կամ չի կարողացել պատասխանել գործարար հարկ վճարողների 55 տոկոսը:
- Ծայրահեղ՝ 0 տոկոս ստվերային տնտեսության մասին կարծիք են հայտնել հարցին որոշակի պատասխան տված գործարարների 20 տոկոսը:
- Հարցին որոշակի պատասխան տված գործարարների 17 տոկոսը գնահատել է ստվերային շրջանառության մասնաբաժինը մինչև 34 տոկոս:
- 35-70 տոկոս ստվերի չափի մասին խոսել են գործարարների մոտ 7 տոկոսը:
- Ստվերային շրջանառության 71-100 տոկոս մասնաբաժնի առկայության մասին նշել են հարցին որոշակի պատասխան տված գործարարների միայն 2 տոկոսը:
- Միջին ցուցանիշը կազմում է 16,2 տոկոս:

Գործարար միջավայրի բարելավման տեսանկյունից հարկային վարչարարության ռեֆորմներում գործարարները առանցքային են համարել հարկատուներին սպասարկելու ծառայությունների ընդլայնումը: Այդ ուղղությունը որպես առաջին ընտրություն մատնանշել են հարցված գործարար հարկ վճարողների 51,8 տոկոսը, մինչդեռ հարկային մարմնի կողմից «ուժի գործադրման» տարբերակները նշել է նրանց 32 տոկոսը (տես Գծապատկեր 16):

³ Հարցվածների նշած կոնկրետ գնահատականների կշռված միջին ցուցանիշն է: Տեխնիկական խնդիրների պատճառով այս հարցն ուղղվել է ընդամենը 305 գործարարի:

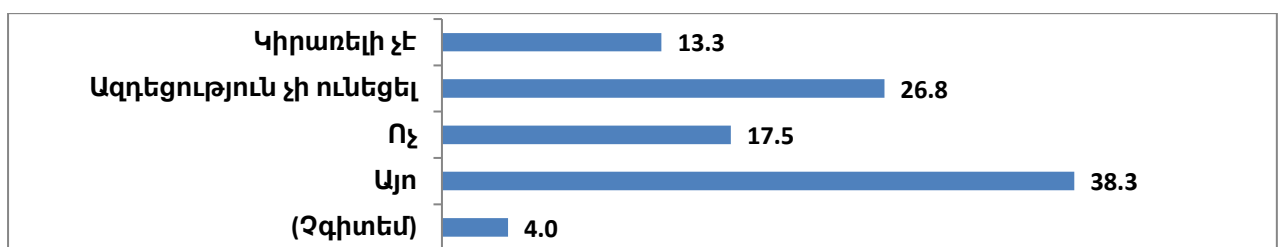
Գծապատկեր 16. Հարկային վարչարարության ո՞ր ուղղությունն էք համարում առանցքային գործարար միջավայրի բարելավման տեսանկյունից



✓ Նշում. հարցման արդյունքների խաչաձև համադրումը թույլ է տալիս արձանագրել (տես աղյուսակ 24.4), որ բարձր մակարդակում հարկային հարցերով որոշում ընդունող հարկ վճարողները (տես սույն Հաշվետվության Գծապատկեր 9, ի նկատի ունենալով երբ որոշումներ են ընդունում մեծ բաժնետերեր, բաժնետերերը միասին կամ տնօրենների խորհուրդը, այսուհետ՝ Բարձր մակարդակում հարկային հարցերով որոշում ընդունող հարկ վճարողներ) հարկ վճարողների սպասարկման ուղղությանը տալիս են 63,4 տոկոս ձայներ. ինչքան բարձրանում է հարկային սկզբունքային հարցերի քննարկման և լուծումներ տալու կորպորատիվ մակարդակը, այնքան մեծանում է համագործակցության և հարկային մարմնի կողմից սպասարկման ծառայությունները ողջունելու աստիճանը:

Եվրասիական տնտեսական միության (ԵԱՏՄ) անդամ դառնալուց հետո գործարարների մոտ մաքսային վարչարարության նկատմամբ ավելի «բարեհաճ» ընկալումներ են ձևավորվել (տես Գծապատկեր 17):

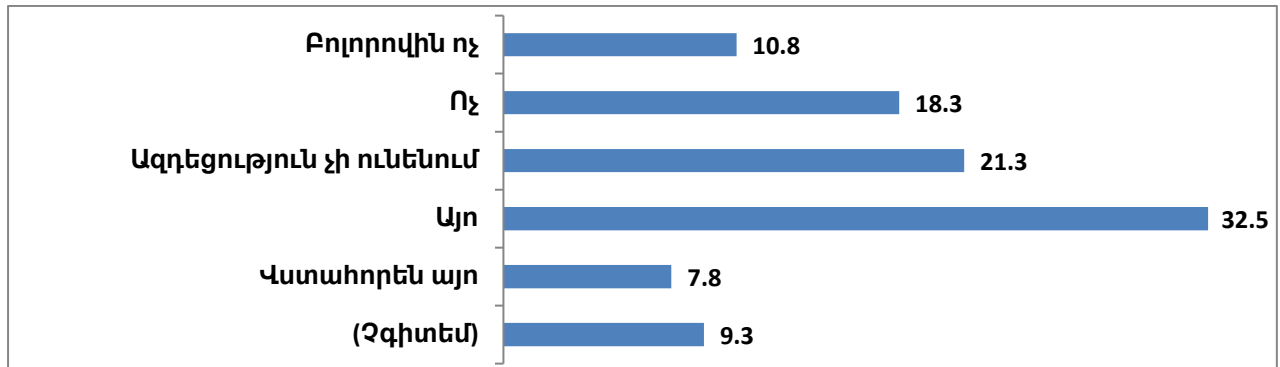
Գծապատկեր 17. Արդյո՞ք ԵԱՏՄ անդամ դառնալը մաքսային հարաբերությունների իմաստով և մաքսային մարմնի կողմից գանձվող հարկերի և պարտադիր վճարների ու մաքսային վարչարարության իմաստով Ձեզ համար ձևավորել է ավելի վստահելի ու հարմարավետ միջավայր



Ավելի վստահելի ու հարմարավետ միջավայր ձևավորված լինելու հարցին դրական են պատասխանել հարցվածների 38,3 տոկոսը, բացասական՝ 17,5 տոկոսը: Դա կարևոր է «ներմուծման հակվածություն» ունեցող երկրի համար:

Հարկային օրենսգիրքը նպաստել է հարկային հարաբերությունները կարգավորող իրավական ակտերի ավելի մատչելի լինելուն (տես Գծապատկեր 18):

Գծապատկեր 18. Համամիտ էք արդյո՞ք, որ 2018թ. սկզբից ուժի մեջ մտած Հարկային օրենսգիրքը նպաստել է հարկային հարաբերություններն ավելի ընկալելի կամ օգտվելու համար մատչելի դառնալուն



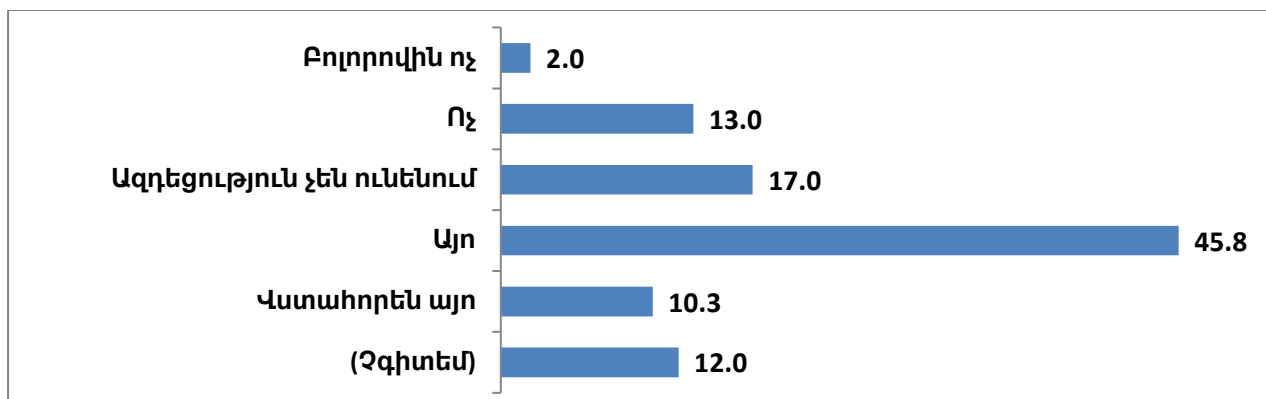
Բիզնես հանրությունը մշտապես քննարկում է Հարկային օրենսգրքի առավելություններն ու թերությունները: Այն 2016թ. հոկտեմբերին ընդունվելուց հետո երկու անգամ ենթարկվել է էական փոփոխությունների, նաև մի քանի այլ լրացումներ են կատարվել դրանում: Փոփոխությունների նախագծեր առկա են եղել նաև հենց հարցման ժամանակ: Այնուամենայնիվ գործարարները այս հարցում ավելի շատ դրական պատասխաններ են տվել (40,3 տոկոս), քան բացասական (29,1 տոկոս):

- ✓ Նշում. 2016թ. իրականացված հարցման արդյունքների համեմատ, դրական պատասխանողների տեսակարար կշիռը էականորեն աճել է, 23,4 տոկոսից դառնալով 40,3 տոկոս (տես աղյուսակ Հ3.2): **Հարկային օրենսգրքի ինստիտուտը գնալով «իր տեղը գտնում է» հարկ վճարողների ընկալումների մեջ:**

Հարկման հատուկ (արտոնյալ) ռեժիմները հարմար են և նպաստում են, որ հարկերը ավելի հեշտ հաշվարկվեն (և վճարվեն) (տես Գծապատկեր 19): Հարցվածների 56,1 տոկոսը գտնում է, որ շրջանառության հարկի և այլ նման հատուկ հարկային ռեժիմային տեսակները նպաստում են, որ դյուրին դառնա հարկ հաշվելը և վճարելը: Հարցի նկատմամբ վերաբերմունքը կարևոր է նրանով, որ Հայաստանում կիրառվում է հարկերը ինքնուրույն հաշվարկելու («ինքնագնահատման») մեխանիզմը:

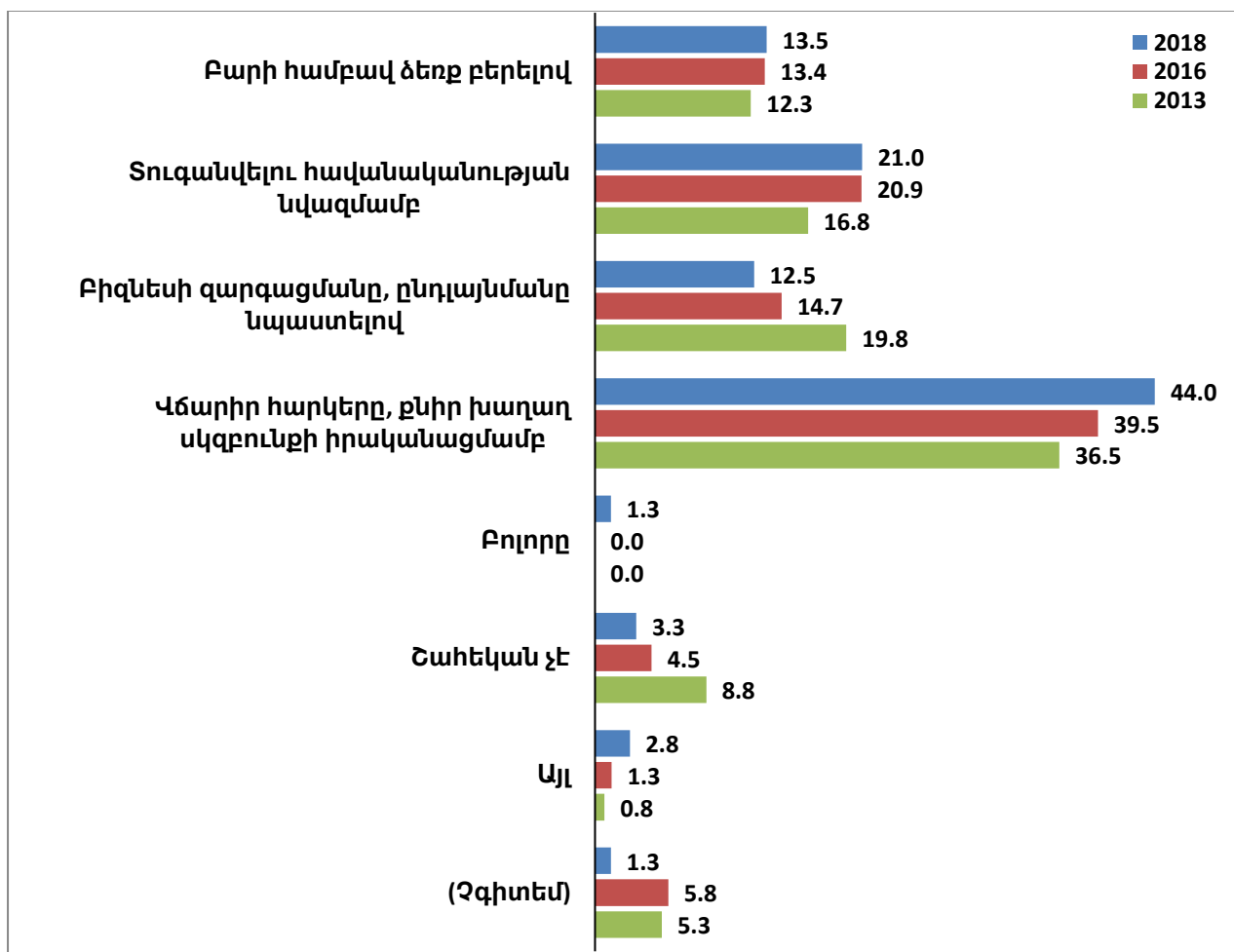
- ✓ Նշում. 2016թ. իրականացված հարցման արդյունքների համեմատ, դրական պատասխանողների տեսակարար կշիռն էապես աճել է 27,7 տոկոսից դառնալով 56,1 տոկոս (տես աղյուսակ Հ3.3): Թեև 2016թ. հարցը վերաբերում էր հարկային օրինականությանը նպաստելուն, իսկ այս անգամ՝ հարկային պարտավորությունների հաշվարկմանը և վճարմանը նպաստելուն, այնուամենայնիվ կարելի է արձանագրել, որ **հարկման հատուկ համակարգերը գնալով ավելի շատ «ժողովրդականություն» են վայելում:**

Գծապատկեր 19. Ըստ Ձեզ, ներկայումս Հայաստանում սահմանված հարկման հատուկ համակարգերը (շրջանառության հարկ, արտոնագրային հարկ, ընտանեկան ձեռնարկատիրական համակարգ) նպաստում են հարկային պարտավորությունները հաշվարկելու և վճարելու հեշտացմանը



Հարկային օրենսդրությունը պահպանելը ունի շահեկան կողմեր, սակայն առայժմ Հայաստանի հարցված գործարարները դրանում ավելի շատ տեսնում են «չտուգանվելու» գործոնը, այլ ոչ թե որևէ հանրային պարտք կատարելը (տես Գծապատկեր 20):

Գծապատկեր 20. Ձեր կարծիքով, հարկային օրինապահությունը բիզնեսի համար ինչո՞վ է շահեկան



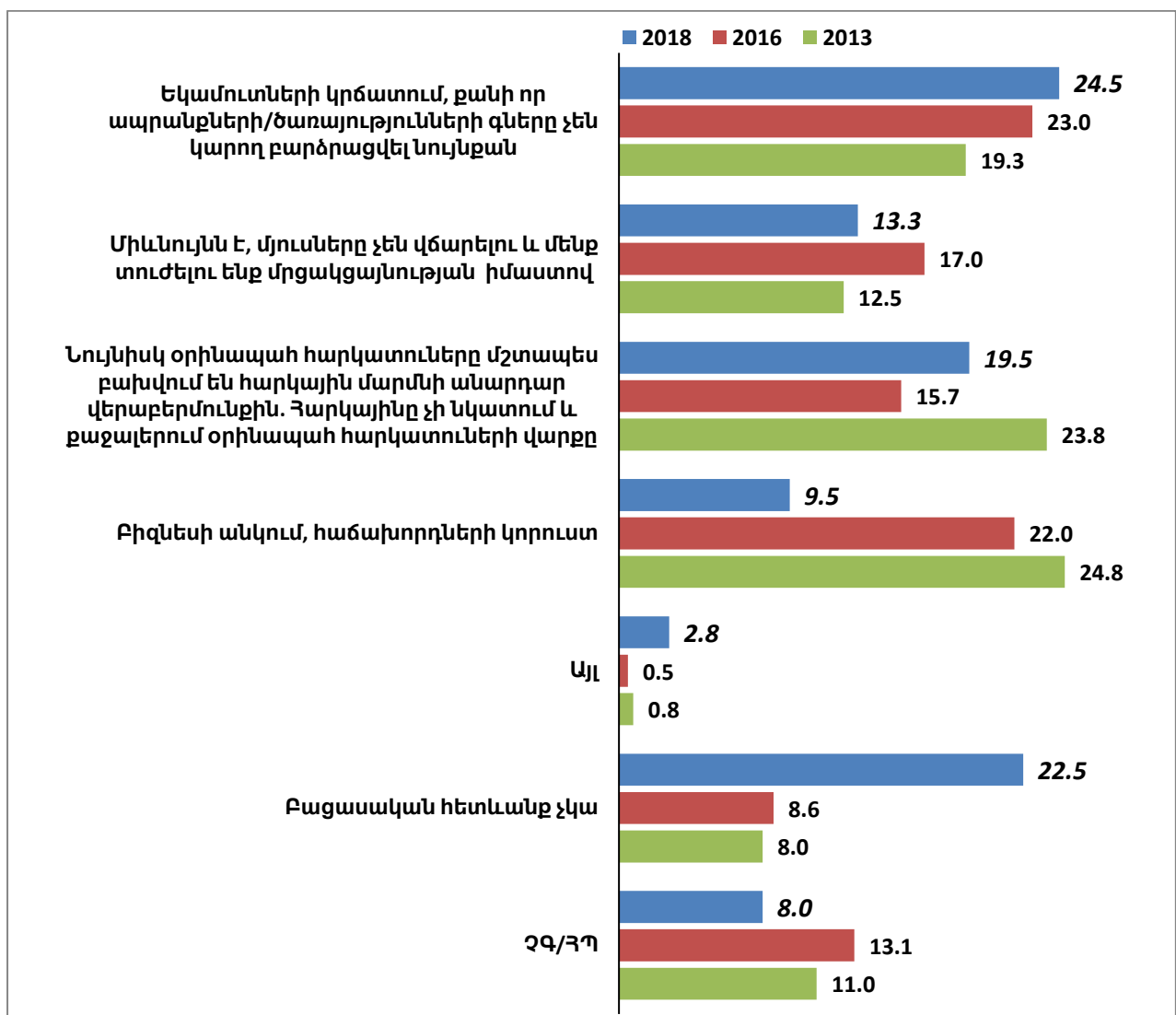
«Վճարի հարկերը քնիր խաղաղ» պատասխանը հավաքել է կարծիքների 44 տոկոսը: Ընդ որում, համարելով, որ այդ պատասխանը «տուգանվելու հավանականության նվազման»

(13,5 տոկոս) հումանիշն է, ապա կատարելի, որ պատասխանների 2/3-ը պայմանավորված են վախով, այլ ոչ թե պարտք կատարելու ցանկությամբ: Հանրային պարտավորություն կատարելու, դրա հետ կապակցված՝ երկրի զարգացմանը նպաստելու գծով պատասխանները, որ ներառված են «այլ» պատասխանում կազմում են ամբողջի ընդամենը 2,1 տոկոսը: Տեղին է նշել, որ հարկային օրինապահությունը կոնկրետ իրենց բիզնեսի զարգացման հետ կապել են հարցված գործարարների 12,5 տոկոսը:

- ✓ Նշում. 2013թ. և 2016թ. իրականացված հարցումների արդյունքների համեմատ, 2018թ. տեղի է ունեցել հետևյալ դինամիկան (տես աղյուսակ Հ 3.4).
 - ✓ մեծանում է հարկային օրինապահության՝ «վախով» պայմանավորված մասը՝ 53,3 տոկոս, 60,4 տոկոս և 65 տոկոս, համապատասխանաբար:
 - ✓ փոքրանում է կոնկրետ իրենց բիզնեսի զարգացմանը նպաստելուն հավատացողների մասը՝ հինգ տարում 19,8 տոկոսից իջնելով մինչև 12,5 տոկոս:

Հարկային օրենսդրությունը պահպանելու պարագայում հարցվածներն ակնկալում են հատկապես գնաճ (տես Գծապատկեր 21):

Գծապատկեր 21. Ձեր կարծիքով, ո՞րն է բիզնեսի համար հարկային օրինապահության ամենաբացասական հետևանքը

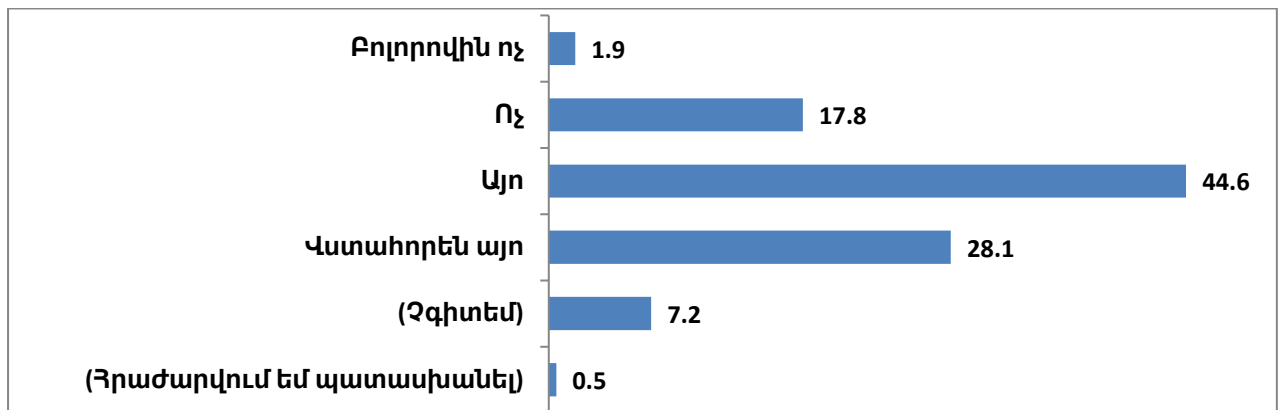


Առավել բացասական ազդեցություն գործարարների 24,5 տոկոսը տեսնում է այն բանում, որ ապրանքների ու ծառայությունների գները չեն կարող համապատասխանորեն բարձրացվել: Հետաքրքիր է, որ բիզնեսամենները պատրաստ են ավելի օրինապահ լինել, սակայն նրանք զգուշանում են, նրանց համար կարևոր է դրա արտաքին գնահատականը. 13,3 տոկոսը կարծում է, որ «կողքինները» չեն գնահատի, և 19,5 տոկոսն էլ կարծում է, որ «հարկայինը» չի գնահատի: Սա պետք է համարել անհանգստացնող նշան՝ հարկային վարչարարության իմաստով: Շատ լավատեսական է «բացասական հետևանք չկա» պատասխանի 22,5 տոկոս բաժինը:

- ✓ Նշում. 2013թ. և 2016թ. իրականացված հարցումների արդյունքների համեմատ, տեղի է ունեցել հետևյալ դինամիկան.
 - ✓ մեծանում է որևէ բացասական հետևանք չտեսնողների թիվը (2013թ.՝ 8 տոկոս, 2016թ.՝ 8,6 և 2018թ.՝ 22,5 տոկոս, համապատասխանաբար; տես՝ Աղյուսակ Հ3.5):
 - ✓ Էականորեն նվազում է այն հարկ վճարողների տեսակարար կշիռը, որոնք մտածում էին, որ եթե հարկերը օրինականորեն վճարեն, ապա կկորցնեն բիզնեսը, քանի որ հաճախորդները կպակասեն. համապատասխանաբար 24,8 տոկոս, 22 տոկոս և 9,5 տոկոս 2018 թվականին: Բիզնեսի նկատմամբ չեզոք լինելու կողմնակիցների թիվը հատկապես աճել է 2016-2018թթ. հատվածում:

ՊԵԿ/հարկային մարմինների պահվածքը վերջին ամիսների ընթացքում, համաձայն հարցման արդյունքների, ակնհայտորեն դրականորեն է փոխվել (տես Գծապատկեր 22): Դրանում կհամոզվենք, եթե նույնիսկ վերցնենք ոչ թե բոլոր դրական պատասխանների հանրագումարը (72,7 տոկոս), այլ միայն «վստահորեն այո» պատասխանը (28,1 տոկոս), և այն համադրենք «ոչ» պատասխանների բաժնի (17,8 տոկոս) հետ: Այս զարմանալի արդյունքը մեկնաբանելիս հարկ է նկատի ունենալ, որ հարկային մարմնի պահվածքի ընդհանուր ընկալման կայուն դրական ցուցանիշ ունենալու համար ժամանակ է պետք, և այս պատկերը կարելի է դիտարկել որպես առաջնային ու անհրաժեշտ հոգեբանական քաջալերանք, որը, թերևս, կրում է նաև երկրում իրավիճակային փոփոխության ազդեցությունը:

Գծապատկեր 22. Ձեր կարծիքով փոխվել է արդյո՞ք ՊԵԿ/հարկային մարմինների պահվածքը վերջին ամիսների ընթացքում



Գնումների/ձեռքբերումների չփաստաթղթավորման մակարդակի մասին չեն կարողացել կամ չեն ցանկացել պատասխանել հարցված գործարարների գրեթե կեսը՝ 49,4 տոկոսը (տես աղյուսակ 7):

Աղյուսակ 7. Տնտեսական գործունեության Ձեր ոլորտում որքա՞ն է կազմում ապրանքների, ծառայությունների առանց փաստաթղթավորման ձեռք բերման բաժինը⁴

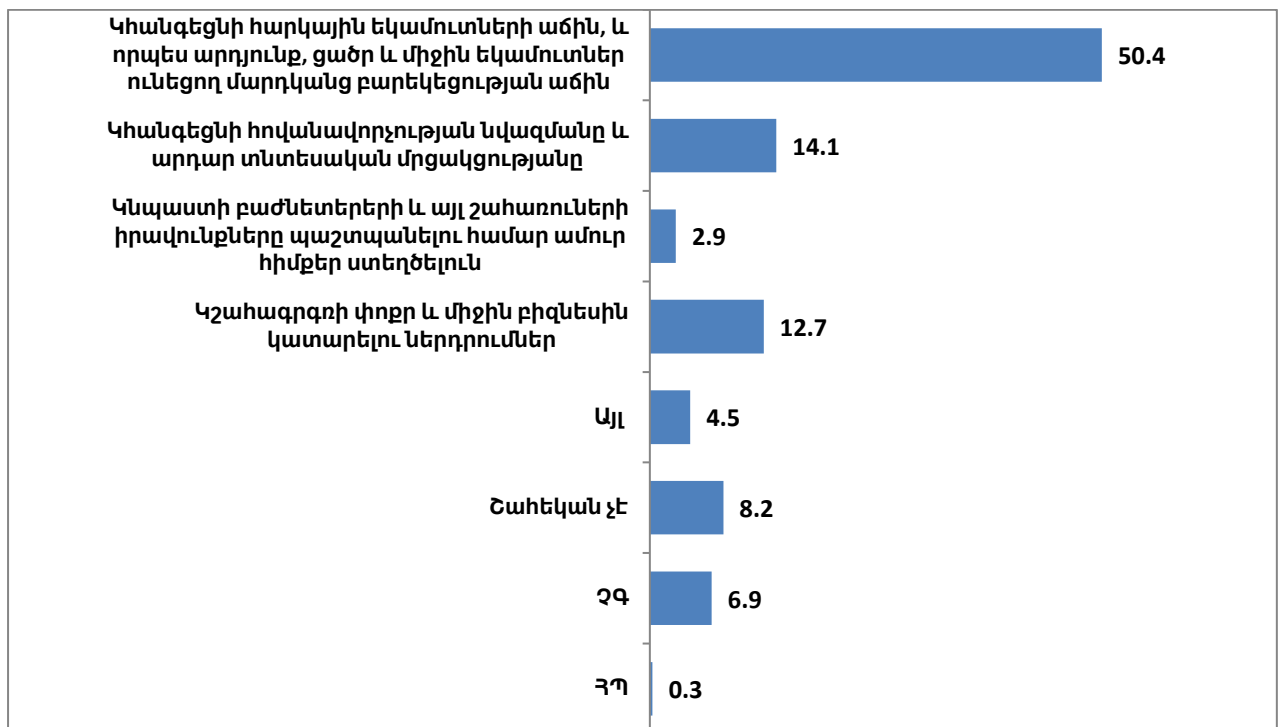
Առանց փաստաթղթավորման գնումների բաժինը բոլոր գնումներում, %-ով*:	Հաճախականությունը	Տոկոսը
0	84	22.2
1-34	88	23.2
35-70	20	5.3
Հրաժարվում եմ պատասխանել	20	5.3
Զգիտեմ	167	44.1
Ընդամենը	379	100

*Խմբավորումը մերն է. հարցվածները 0-100 տոկոսի միջակայքում նշել են կոնկրետ մակարդակ:

Հետաքրքիր է այս հարցին պատասխանների բաշխումը. չփաստաթղթավորումների մինչև 70 տոկոսի մասին հայտնած ռեսպոնդենտների տեսակարար կշիռը՝ 28,5 տոկոս, միայն մի քանի տոկոսային կետով է ավելի նրանց տեսակարար կշռից (22,2 տոկոս), որոնք կարծում են, որ նման երևույթ առհասարակ չկա: Առանց փաստաթղթավորման գնումների բաժնի միջին գնահատականը բոլոր գնումներում կազմել է 12,7 տոկոս:

Ստվերային գնումների, ստվերային տնտեսության կրճատումը ուղղակի կամ անուղղակի իմաստով շահեկան են համարել հարցվածների 80,1 տոկոսը (տես Գծապատկեր 23):

Գծապատկեր 23. Ձեր կարծիքով ստվերային տնտեսության և ստվերային գնումների ծավալների կրճատումը ինչո՞վ է շահեկան



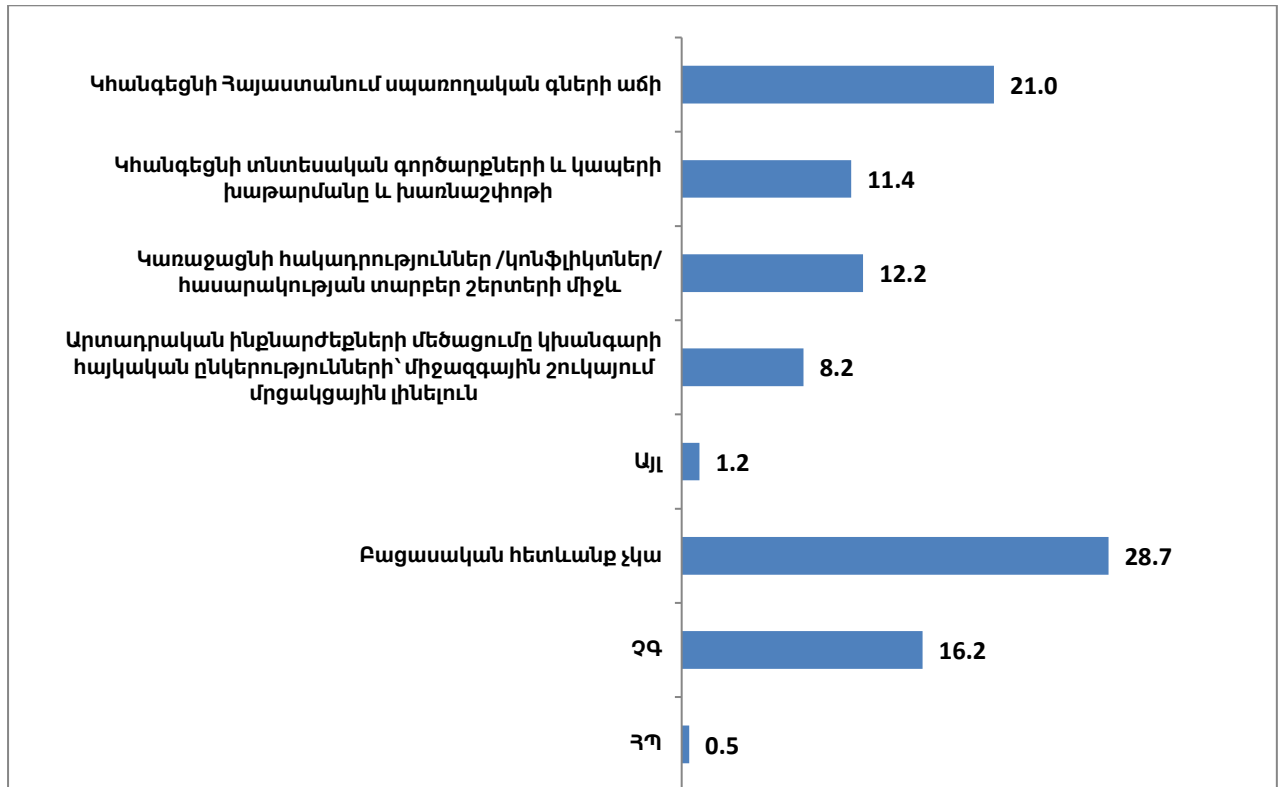
Հարցվածների ընդամենը 8 տոկոսն են գտել, որ ստվերային տնտեսության կրճատումը շահեկան չէ: Պատասխանները ցույց են տալիս զարմանալի բարձր գիտակցություն և

⁴ Հարցվածների նշած կոնկրետ գնահատականների կշռված միջին ցուցանիշն է: Տեխնիկական խնդիրների պատճառով այս հարցն ուղղվել է ընդամենը 305 գործարարի:

համերաշխություն. հարցվածների կեսը կարծիքով սովորաբար տնտեսության կրճատումը կհանգեցնի հարկային եկամուտների աճին:

Սովորաբար տնտեսության կրճատման՝ ոչ շահեկան լինելու մասին կոնկրետ հարցին դժվարացել են պատասխանել (պատասխանել են «չգիտեմ») հարցվածների 16,2 տոկոսը (տես Գծապատկեր 24):

Գծապատկեր 24. Ինչո՞վ շահեկան չէ սովորաբար տնտեսության և սովորաբար գնումների ծավալների կրճատումը



Հարցված գործարարների յուրաքանչյուր հինգերորդը (21 տոկոս) ըստ էության համաձայն չէ ապրանքը ձեռք բերել ավելի թանկ, սակայն օրինական մատակարարից: Այնուամենայնիվ, գործարարների հիմնական անհանգստությունը ոչ թե գնաճն է (21 տոկոս), այլ, հասարակ բառերով ասած, այն, որ խառնաշփոթ կլինի, տնտեսական կապերը կընդհատվեն, և որ «հասարակության մեջ հակադրություններ կառաջանան (23,6 տոկոս):

ԳՈՐԾԱՐԱՐՆԵՐԻ ՎԵՐԱԲԵՐՄՈՒՆՔԸ ՀԱՐԿԱՅԻՆ ՄԱՐՄՆԻ ԿՈՂՄԻՑ ՄԱՏՈՒՑՎՈՂ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՆԿԱՏՄԱՄԲ

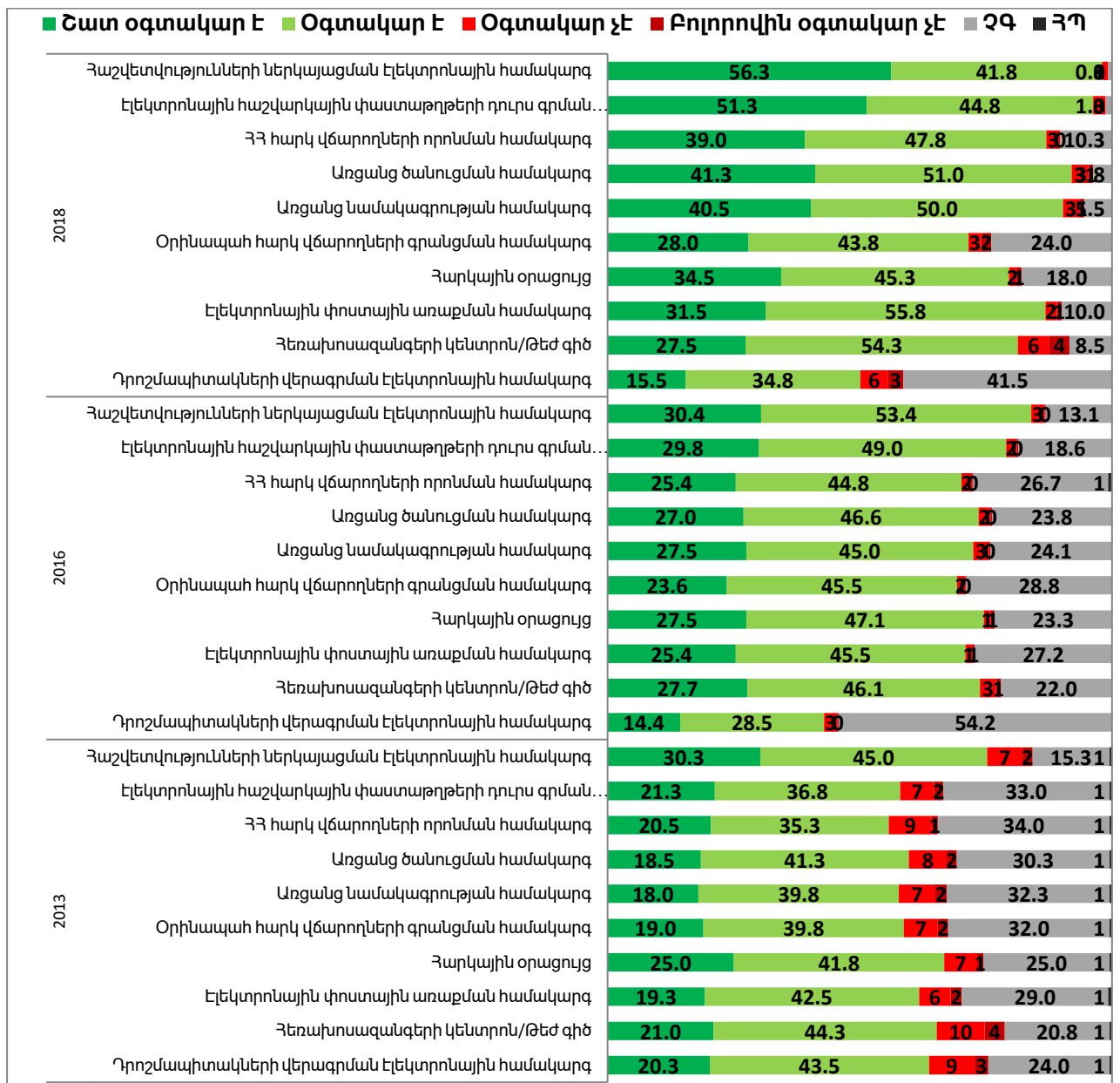
Այս բաժնում մանրամասն հարցումներ են իրականացվել հարկային մարմնի կողմից մատուցվող ծառայությունների վերաբերյալ, առանձնացնելով.

- Դրանց օգտակարության հարցը
- Դրանց որակի հարցը
- Էլեկտրոնային եղանակով մատուցվող ծառայությունները
- Հարկ վճարողներին սպասարկման ծառայությունները:

Պետք է նշել, որ այս ձևաչափով և մանրամասն մասնագիտական հարցում Հայաստանում իրականացվել է առաջին անգամ:

Գործարար հարկ վճարողները հատկապես օգտակար են համարել (հարցվածների 98,1 տոկոսը) հաշվետվությունների ներկայացման էլեկտրոնային համակարգը (տես Գծապատկեր 25):

Գծապատկեր 25. Ինչպե՞ս կգնահատեք ՀՀ հարկային ծառայության կողմից ներկայումս մատուցվող հետևյալ ծառայությունների օգտակարությունը



Ծառայությունների օգտակարության հարցադրման պատասխանների առումով պետք է առանձնացնել հետևյալը.

- Մի քանի տեսակի ծառայություններ կան, որոնց մասին գործարար հարկ վճարողները վատ են տեղեկացված, հետևաբար դա նրանց օգտակար չէ ըստ էության.
 - «օրինապահ հարկ վճարողների գրանցման համակարգ» տեսակի ծառայության օգտակարության մասին «չգիտեմ» պատասխանն են տվել հարցվածների 24 տոկոսը, «հարկային օրացույց»-ի մասին՝ 18 տոկոսը և «ՀՀ հարկ վճարողների որոնման համակարգ»-ի մասին՝ 10,3 տոկոսը:
- Պատասխանների համանման լինելը թույլ է տալիս ենթադրել, որ շփոթության աստիճան իրար նման են հնչում «առցանց ծանուցման համակարգ», «առցանց նամակագրության համակարգ» և «էլեկտրոնային փոստային առաքման համակարգ» անվանումներով ծառայությունները:
- Ակնհայտ օգտակար են ու այդպես էլ հստակ ընկալվել են «հաշվետվությունների ներկայացման էլեկտրոնային համակարգ»-ը և «էլեկտրոնային հաշվարկային փաստաթղթերի դուրս գրման համակարգ»-ը՝ 98,1 տոկոս և 96 տոկոս, համապատասխանաբար:
 - ✓ Նշում. 2013թ. և 2016թ. իրականացված հարցումների արդյունքների համեմատ, հինգ տարում արձանագրվում են հետևյալ փոփոխությունները.
 - Կտրուկ մեծանում է «հաշվետվությունների ներկայացման էլեկտրոնային համակարգ»-ի ջատագովների թիվը և «էլեկտրոնային հաշվարկային փաստաթղթերի դուրս գրման համակարգ»-ինը՝ համապատասխանաբար 85,8 տոկոս և 140,8 տոկոս աճ:
 - Դանդաղ է թափ հավաքում և աճում հեռախոսազանգերի կենտրոն/թեժ գծի օգտակարության ցուցանիշը՝ 30,9 տոկոսով աճ:
 - Հարկային մարմնի մատուցած զանազան ծառայությունների օգտակարության մասին հարկատուների՝ 2013թ. և 2018թ. տված գնահատականները համեմատելիս ստացվում է հետևյալ պատկերը.

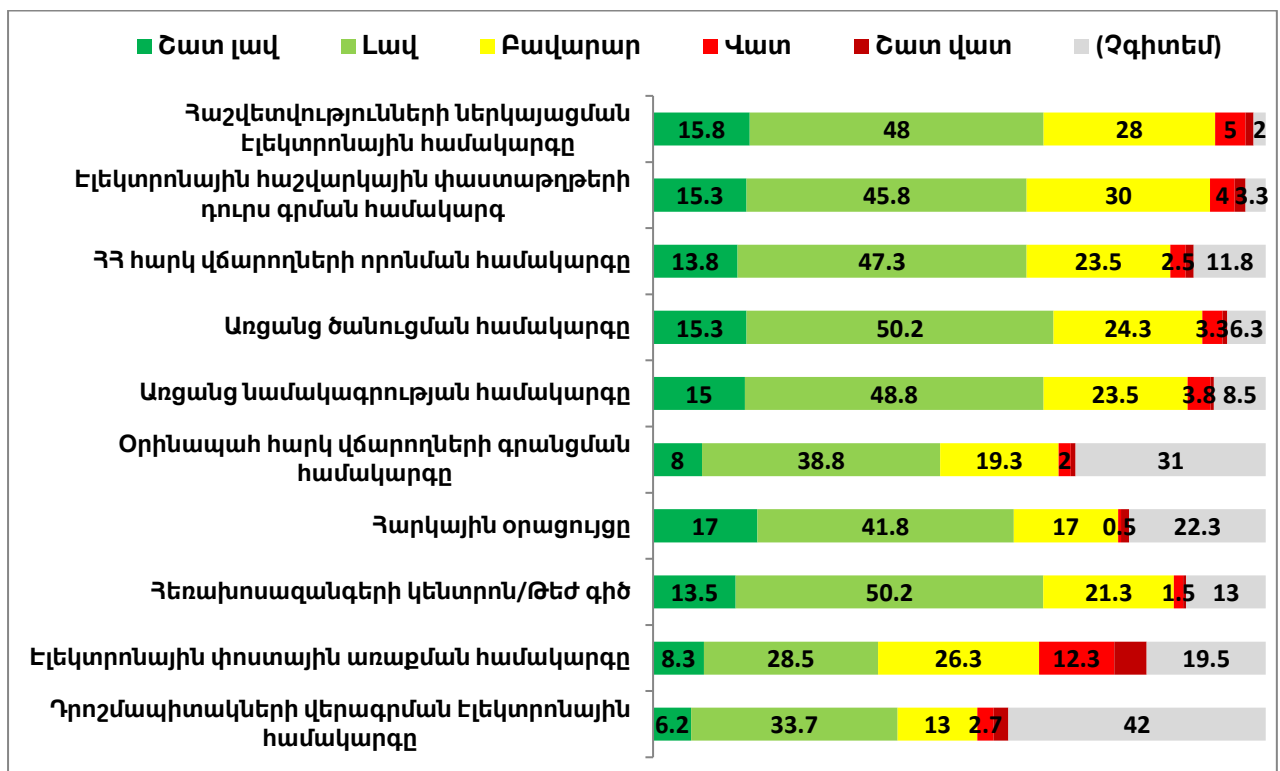
Աղյուսակ 8. Հարկային մարմնի մատուցած ծառայությունների օգտակարության գնահատականը (օգտակար և շատ օգտակար պատասխանների հանրագումարը, % ամբողջի մեջ)

Ծառայությունների տեսակները	2013	2016	2018	2013-18թթ. փոփոխությունը, տոկոսային կետ
Առցանց ծանուցման համակարգ	48.8	73.6	92.3	43.5
էլեկտրոնային հաշվարկային փաստաթղթերի դուրս գրման համակարգ	58.0	78.8	96.0	38.0
Առցանց նամակագրության համակարգ	57.8	72.5	90.5	32.8
ՀՀ հարկ վճարողների որոնման համակարգ	55.8	70.2	86.8	31.0
էլ. փոստային առաքման համակարգ	61.8	70.9	87.3	25.5
Հաշվետվությունների ներկայացման էլեկտրոնային համակարգ	75.3	83.8	98.0	22.8
Հեռախոսազանգերի կենտրոն/թեժ գիծ	65.25	73.8	81.8	16.5
Հարկային օրացույց	66.8	74.6	79.8	13.0
Օրինապահ հարկ վճարողների գրանցման համակարգ	58.8	69.1	71.8	13.0
Բոլոր նշվածները	60.9	74.1	87.1	26.2

Ստացված տվյալների վերլուծությունը վերստին վկայում է ժամանակակից թվային տեխնոլոգիաների հիմքի վրա զանազան ծառայությունների, հատկապես առցանց ծանուցման և էլեկտրոնային հաշվարկային փաստաթղթերի դուրս գրման համակարգերի, օգտակարության գնահատականի էական աճը: Վերոբերյալ աղյուսակում նշված ծառայությունների օգտակարության միջին գնահատականը 2013-2018թթ. ավելացել է մոտ 26 տոկոսային կետով՝ գրեթե հավասարաչափ ըստ ժամանակային հատվածների:

Աննախադեպ բարձր որակական գնահատականի են արժանացել ՊԵԿ/հարկային մարմնի կողմից մատուցվող երկու ծառայություններ. «հաշվետվությունների ներկայացման էլեկտրոնային համակարգ»-ը (91,8 տոկոս) և «առցանց ծանուցման համակարգ»-ը (89,8 տոկոս, տես Գծապատկեր 26):

Գծապատկեր 26. Ինչպե՞ս էք գնահատում հարկային մարմինների կողմից Ձեզ մատուցվող էլեկտրոնային ծառայությունների որակը



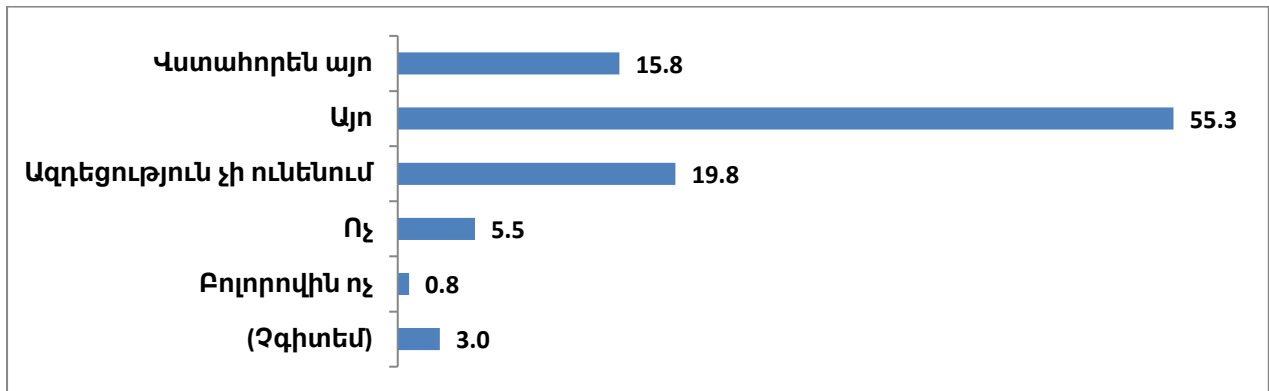
Ծառայությունների որակի հարցադրման պատասխանների առումով պետք է առանձնացնել հետևյալը.

- Գործարարներն առավել տեղյակ են «հաշվետվությունների ներկայացման էլեկտրոնային համակարգ»-ի և «էլեկտրոնային հաշվարկային փաստաթղթերի դուրս գրման համակարգ»-ի մասին:
- Հարկային մարմնի նկատմամբ ընդհանուր և տրադիցիոն ոչ բարյացակամ վերաբերմունքի պարագայում հարցման պատասխաններում այդ երկու ծառայությունների որակի գծով՝ միայն «լավ» և «շատ լավ» պատասխանների հանրագումարով արդեն 63,8 տոկոս և 61,1 տոկոս, համապատասխանաբար, հավաքելը պետք է համարել շատ լավ ցուցանիշ (ավելացնելով նաև «բավարար»-ը ստացվում է ավելի քան 90 տոկոս): Դրանք կարելի է համարել չափորոշիչային մյուս ծառայությունների որակի գնահատականների համար:

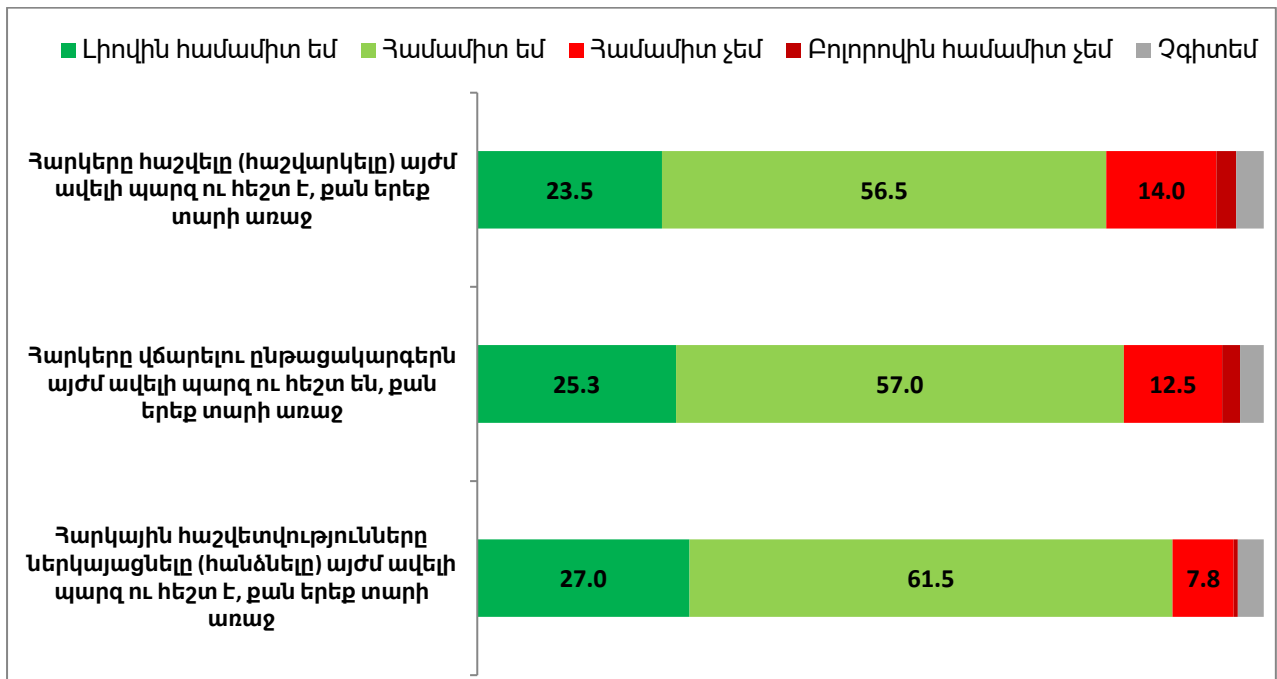
- Նորից «դուփում է տեղում» «օրինապահ հարկ վճարողների համակարգ» անվանումով ծառայությունների տեսակը, 31 տոկոսը չգիտեն դա ինչ է և միայն 46,8 տոկոսն են այն գնահատել դրական, մինչդեռ մյուս ստանդարտ ծառայությունների գծով դրական կարծիքների բաժինը կազմել է նվազագույնը 60 տոկոս:

Էլեկտրոնային ծառայությունների համակարգը գործարարների 70,8 տոկոսի կարծիքով նպաստում է բոլոր հարկային պարտավորությունների կատարմանը (տես Գծապատկերներ 27, 28, 29, 30):

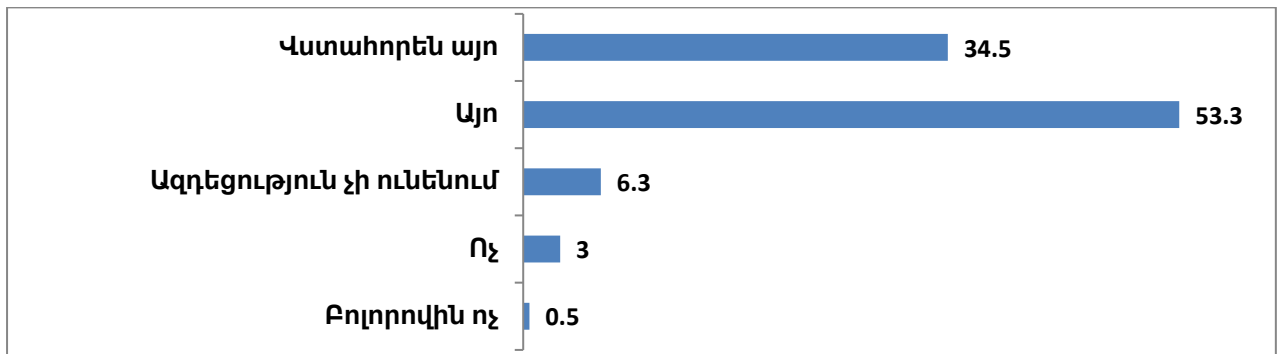
Գծապատկեր 27. Արդյո՞ք հարկային մարմինների կողմից ներմուծված էլեկտրոնային ծառայությունների համակարգը նպաստում է բոլոր հարկային պարտավորությունների կատարմանը



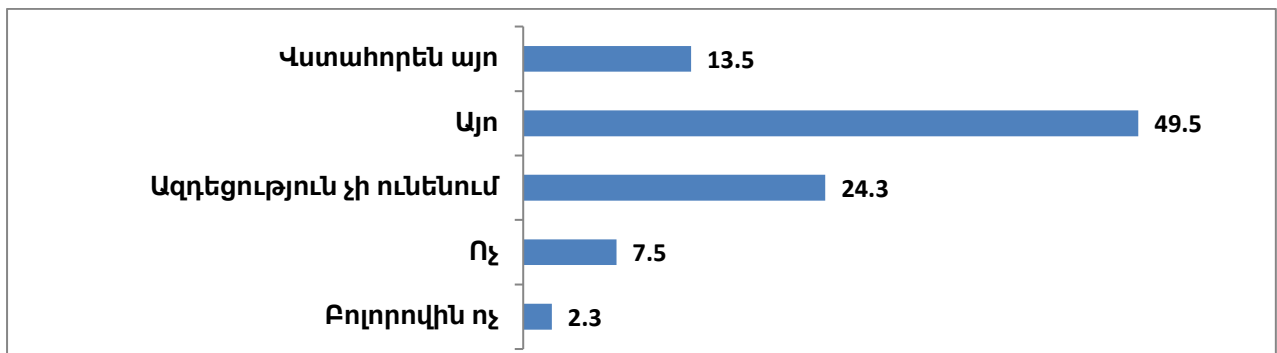
Գծապատկեր 28. Ասացե՞ք ինչդեմ, թե որքանով եք համամիտ հետևյալ տեսակետների հետ՝ օգտագործելով 1-4 սանդակը, որտեղ 1-ը նշանակում է նշանակում է «Բոլորովին համամիտ չեմ» և 4-ը՝ «Լիովին համամիտ եմ»



Գծապատկեր 29. Արդյո՞ք վերջին երեք տարիներին հարկային վարչարարության գործառույթների ավտոմատացումը հանգեցրել է հարկ վճարողների և հարկային մարմինների միջև շփումների ու պարտադրված հաղորդակցության մակարդակի նվազեցմանը



Գծապատկեր 30. Արդյո՞ք վերջին երեք տարիներին հարկային վարչարարության գործառույթների ավտոմատացումը հանգեցրել է հարկ վճարողների մոտ բիզնես վարելու ծախսերի (վարչական ծախսերի) կրճատմանը



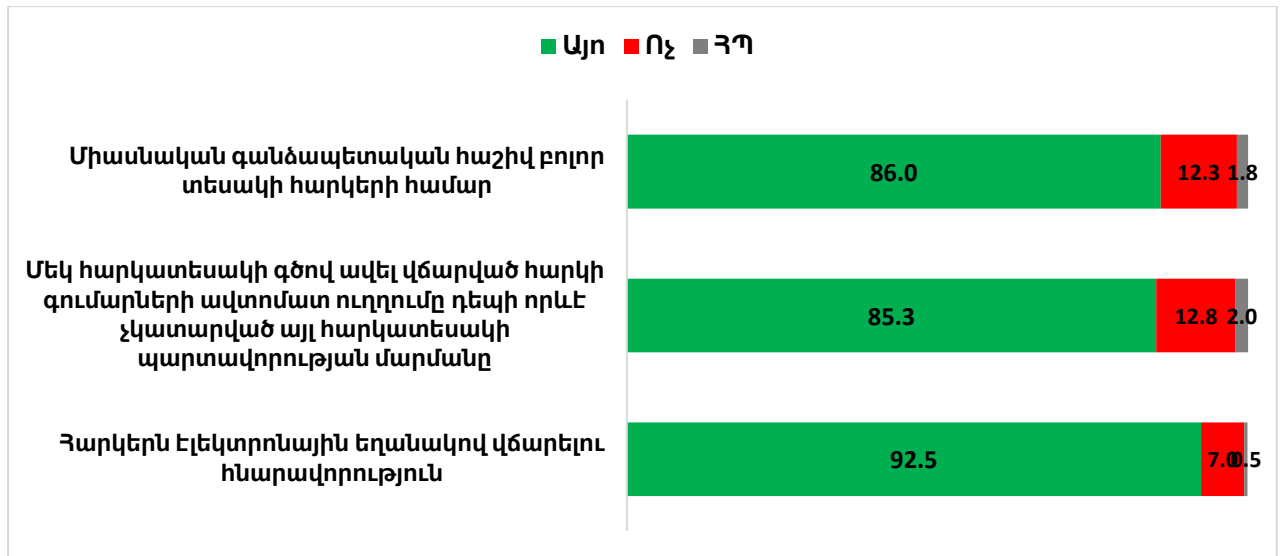
Էլեկտրոնային ծառայությունների համակարգի ու դրա՝ վերջին երեք տարիների զարգացումների տեսակետից ներկայացված բազմապիսի հարցադրումների պատասխանների առումով պետք է առանձանցնել հետևյալը.

- Հարցված գործարարները **գնահատել են (նվազողական կարգով) հետևյալի կարևոր տեղաշարժերը.**
 - հաշվետվությունների **ներկայացնելը (հանձնելը)** այժմ ավելի պարզ և հեշտ է (88,5 տոկոս):
 - հարկային վարչարարական գործառույթների ավտոմատացումը հանգեցրել է շփումների և **պարտադրված հաղորդակցության նվազմանը** (87,8 տոկոս):
 - հարկեր **վճարելու** ընթացակարգերն այժմ ավելի պարզ ու հեշտ են, քան երեք տարի առաջ (82,3 տոկոս):
 - հարկերը **հաշվարկելը** այժմ ավելի հեշտ ու պարզ է, քան երեք տարի առաջ (80 տոկոս):
- հարկային վարչարարության գործառույթների ավտոմատացումը, որ տեղի է ունեցել վերջին երեք տարիների ընթացքում, հանգեցրել է **բիզնեսի ծախսերի կրճատման** հարցվածների 63 տոկոսի կարծիքով:
- ✓ Նշում. հարցման արդյունքների խաչաձև համադրումը թույլ է տալիս արձանագրել (տես աղյուսակ Հ 4.6.), որ ԱԶ-ների դեպքում նրանց միայն 45,7 տոկոսն է համաձայն

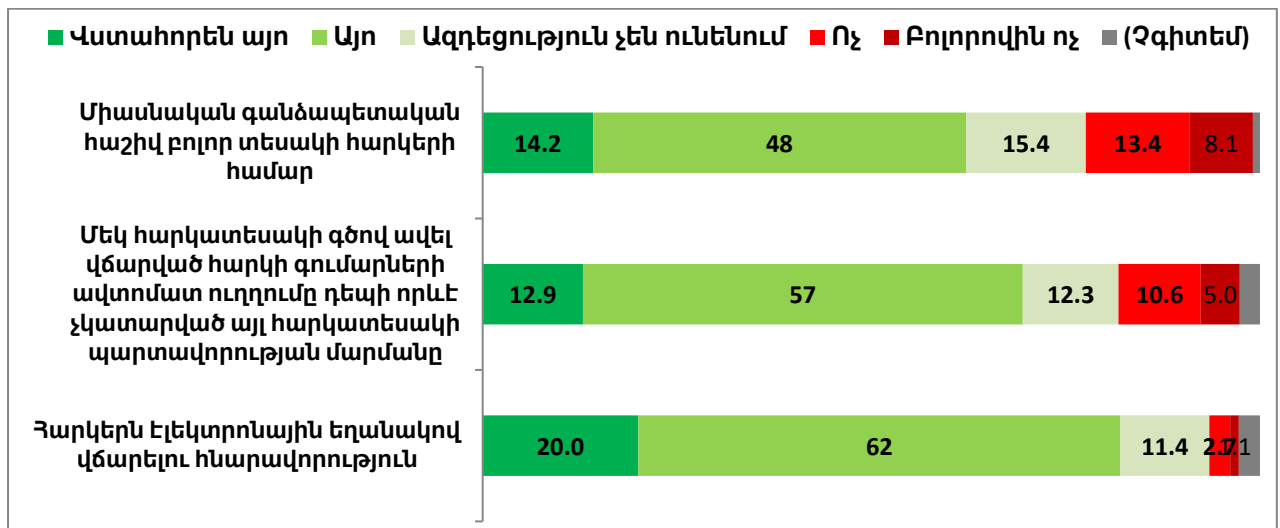
որ բիզնեսի ծախսերը կրճատվել են հարկային գործառույթների ավտոմատացման հետևանքով:

Երեք նոր տեսակի առցանց ծառայությունների վերաբերյալ հարցերից պարզվում է, որ գործարարները լավատեղյակ են միասնական հաշվի կիրառման և մյուս երկու առցանց ծառայությունների մասին, և գտնում են, որ դրանք նպաստում են բիզնես գործընթացների պարզեցմանը: Այդուհանդերձ, միասնական հաշվի կիրառման հարցում այդ համոզվածությունը համեմատաբար ցածր է՝ 62.2 տոկոս (տես Գծապատկերներ 31, 32):

Գծապատկեր 31. Հարկային մարմինների կողմից մատուցվող թվարկված առցանց նոր ծառայություններից որի մասին գիտեք



Գծապատկեր 32. Արդյո՞ք հարկային մարմնի կողմից մատուցվող երեք տեսակի նոր ծառայությունները ուղղակիորեն նպաստում են կամ պարզեցնում Ձեր բիզնես գործընթացները



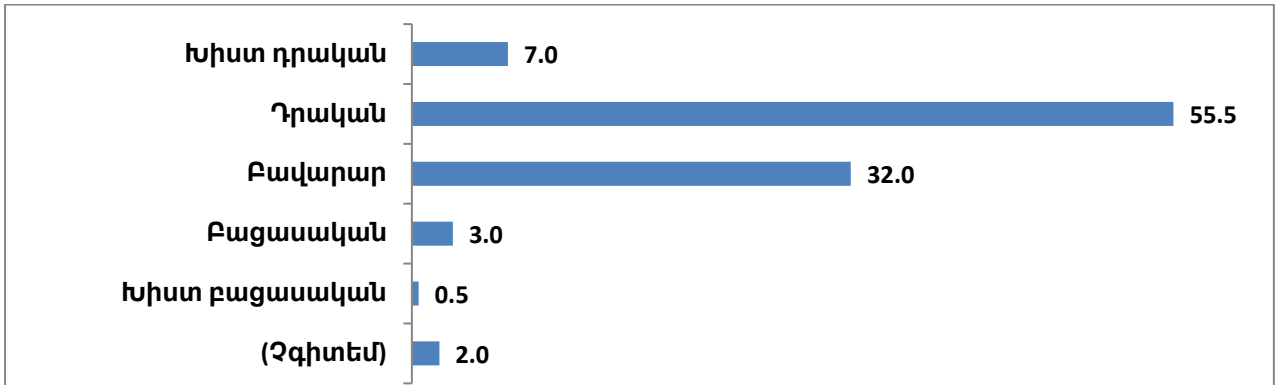
Այսպիսով, երեք տեսակի նոր առցանց ծառայությունների պատասխանների առումով պետք է առանձանցնել հետևյալը.

- գործարարներն առավել լավատեղյակ են հարկերն էլեկտրոնային եղանակով վճարելու հնարավորության մասին,

- բիզնես գործընթացների պարզեցմանը համեմատաբար սակավ է նպաստում (նպաստավոր են համարել հարցվածների 62,2 տոկոսը) բոլոր հարկատեսակների համար միասնական գանձապետական հաշվի բացումը,

Բավականին բարձր գնահատականի են արժանացել վերջին երեք տարիների ընթացքում հարկային մարմնի կողմից ձեռնարկված հարկային վարչարարության միջոցառումները. դրանք բավարար և դրական են գնահատել հարցվածների 94,5 տոկոսը (տես Գծապատկեր 33):

Գծապատկեր 33. Ինչպե՞ս եք գնահատում հարկային մարմնի կողմից վերջին երեք տարիներին ձեռնարկված հարկային վարչարարության բարելավման միջոցառումները (էլեկտրոնային ծառայությունների ներմուծումը, հարկերի հաշվարկման պարզեցումները ևն)



- ✓ Նշում. հարցման արդյունքների խաչաձև համադրումը թույլ է տալիս արձանագրել (տես աղյուսակ Հ 4.8), որ «դրական» ցուցանիշն ավելի բարձր է (61,7 տոկոս) այն հարկ վճարողների մոտ, ովքեր օգտվում են հարկային և հաշվապահական խորհրդատվությունից: Ի դեպ, դրանց բաժինը մեծ չէ՝ բոլոր հարցվածների միայն 8 տոկոսը:

Աղյուսակ 9. Վերջին տարիներին հարկային վարչարարության բարելավման միջոցառումների գնահատականը*

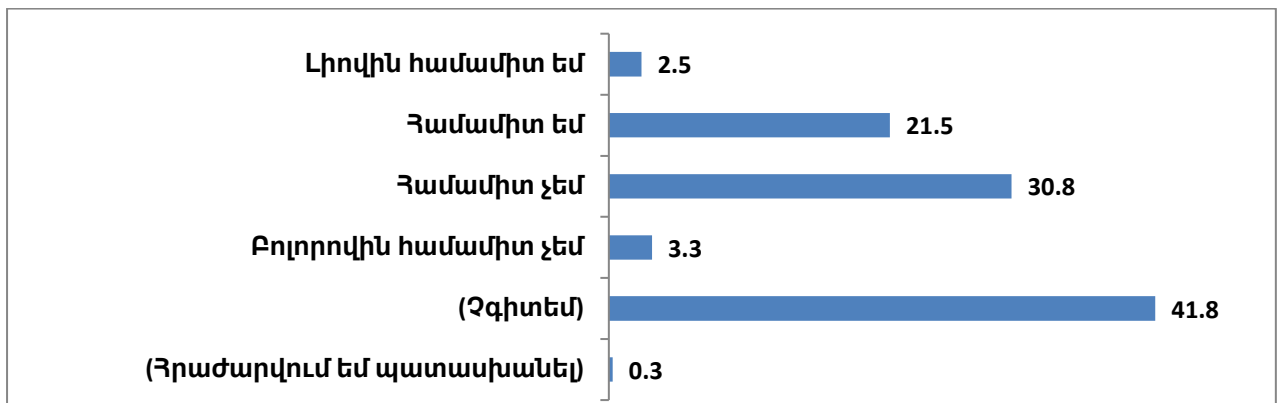
	2013	2016	2018
Խիստ դրական	0.5	1.3	7.0
Դրական	20.5	22.5	55.5
Դրական ընդամենը	21.0	23.8	62.5
Բավարար	34.0	33.5	32.0
Բացասական	23.3	20.7	3.0
Խիստ բացասական	14.5	6.0	0.5
Բացասական ընդամենը	37.8	26.7	3.5
ԶԳ/ՀՊ	7.3	16.0	2.0
Ընդհանուր	100.0	100.0	100.0

* Նշում. 2013թ. և 2016թ. հարցը ձևակերպված է եղել այսպես. «Ինչպե՞ս եք գնահատում հարկային օրենսդրության և վարչարարության բարելավմանն ուղղված ՀՀ կառավարության կողմից վերջին մի քանի տարիներին իրականացվող միջոցառումների ազդեցությունը բիզնես-գործունեության և բիզնես միջավայրի վրա»:

- ✓ 2018թ. հարցումների արդյունքների համադրումը 2016թ. և 2013թ. տվյալների հետ ցույց է տալիս, որ հարկային վարչարարության բարելավման միջոցառումների առնչությամբ դրական գնահատականների բաժինն էապես ավելացել է՝ 21 տոկոսից հասնելով 62,5 տոկոսի: Այդուհանդերձ, այդ տարիներին հարցվածների մի հաստատուն հատված՝ մոտ մեկ երրորդը դրանք բավարար է համարել:

Հարցվածների զգալի մասը վստահ չէ, որ հարկային հարցերով պաշտոնական պարզաբանումներ տալու իրավասությունը ՀՀ ֆինանսների նախարարությանը փոխանցելը (2018թ. հուլիսի 1-ից) նպաստելու է հարկային վարչարարական գործառնությունների ավելի հստակ կատարմանը, ՊԵԿ-ի՝ սեփական գործառնությունների վրա կենտրոնանալուն (տես Գծապատկեր 34):

Գծապատկեր 34. Որքանով ե՞ք համամիտ, որ հարկային հարցերով պաշտոնական պարզաբանումներ տալու իրավասությունը ՀՀ ՊԵԿ-ից ՀՀ ֆինանսների նախարարությանը փոխանցելը նպաստելու է ՀՀ ՊԵԿ-ի կողմից հարկային վարչարարության գործառնությունների ավելի հստակ իրականացմանը



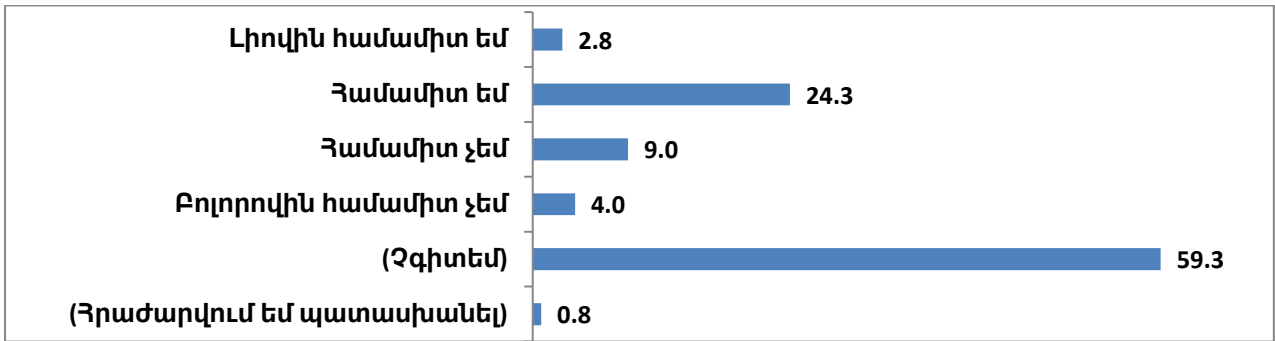
Կարելի է ենթադրել, որ այդ նախաձեռնությունը դեռևս հաջող ընթացք չի ստացել.

- 41,8 տոկոսը տեղյակ չեն այսպիսի փոփոխության մասին,
- գործարար հարկ վճարողների միայն 24 տոկոսն են համամիտ, որ դա նպաստելու է հարկային մարմնի աշխատանքի հասցեականության աճին,
- որոշակի «դիմադրություն» կա այդ հարցում, քանի որ գործարարների մոտ մեկ երրորդը (34,1 տոկոսը) համամիտ չեն, որ դա լավ գաղափար էր:

- ✓ Նշում. հարցման արդյունքների խաչաձև համադրումը թույլ է տալիս արձանագրել (տես աղյուսակ Հ4.9), որ իրարամերժ պատասխաններ են ստացվում նույնիսկ այն հարկ վճարողներից, ովքեր օգտվում են հարկային ու հաշվապահական խորհրդատվությունից:

Լուրջ նախապատրաստման և պարզաբանման կարիք ունի հորիզոնական մոնիթորինգի համակարգը (տես Գծապատկեր 35):

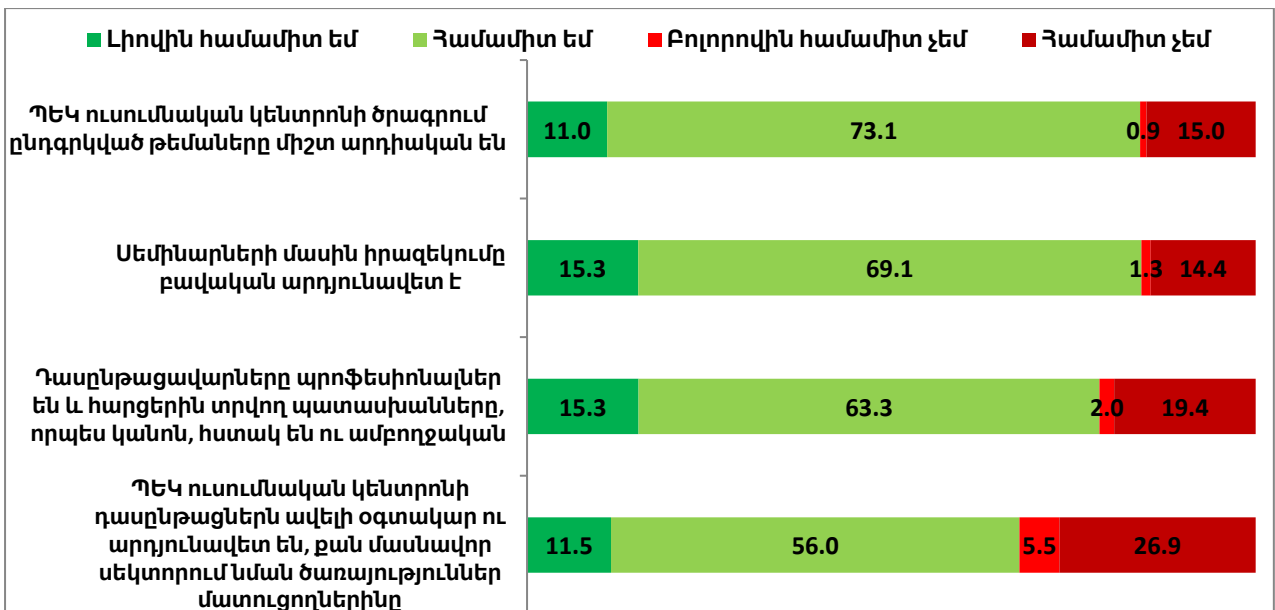
Գծապատկեր 35. Հորիզոնական մոնիթորինգի համակարգը ակնհայտորեն օգտակար գործիք է հարկային վարչարարության պարզեցման և հարկային մարմինների հետ հաղորդակցության իմաստով և մենք կմիանանք այդ համակարգին



✓ Նշում. հարցման արդյունքների խաչաձև համադրումը թույլ է տալիս արձանագրել (տես աղյուսակներ 24.11 և 24.12), որ տնտեսության միջինի համեմատ այս համակարգի մասին համեմատաբար պակաս տեղեկացված են ու նրա օգտակարության մասին ավելի շատ չգիտեն առևտրի և ծառայությունների ոլորտում՝ 63,2 տոկոս, այնինչ արտադրության ոլորտի հարկ վճարողների մոտ այն միջինից ցածր է՝ 56,5 տոկոս:

ՊԵԿ ուսումնական կենտրոնի առաջարկած ծրագրերը արդիական են համարել, իսկ սեմինարների մասին իրազեկումը՝ արդյունավետ, ու դասընթացավարների պրոֆեսիոնալիզմը և դասերի որակը բարձր են գնահատել *կենտրոնի մասին տեղեկացվածների 84.1, 84.4 և 78.6 տոկոսը, համապատասխանաբար*: Միաժամանակ, կենտրոնի մասին կարծիք հայտնաձևների 34.4 տոկոսը համամիտ չէ այն տեսակետին, որ ուսումնական կենտրոնի առաջարկած դասընթացներն ավելի օգտակար և արդյունավետ են, քան մասնավոր սեկտորում նման ծառայություններ մատուցողներինը (տես Գծապատկեր 36):

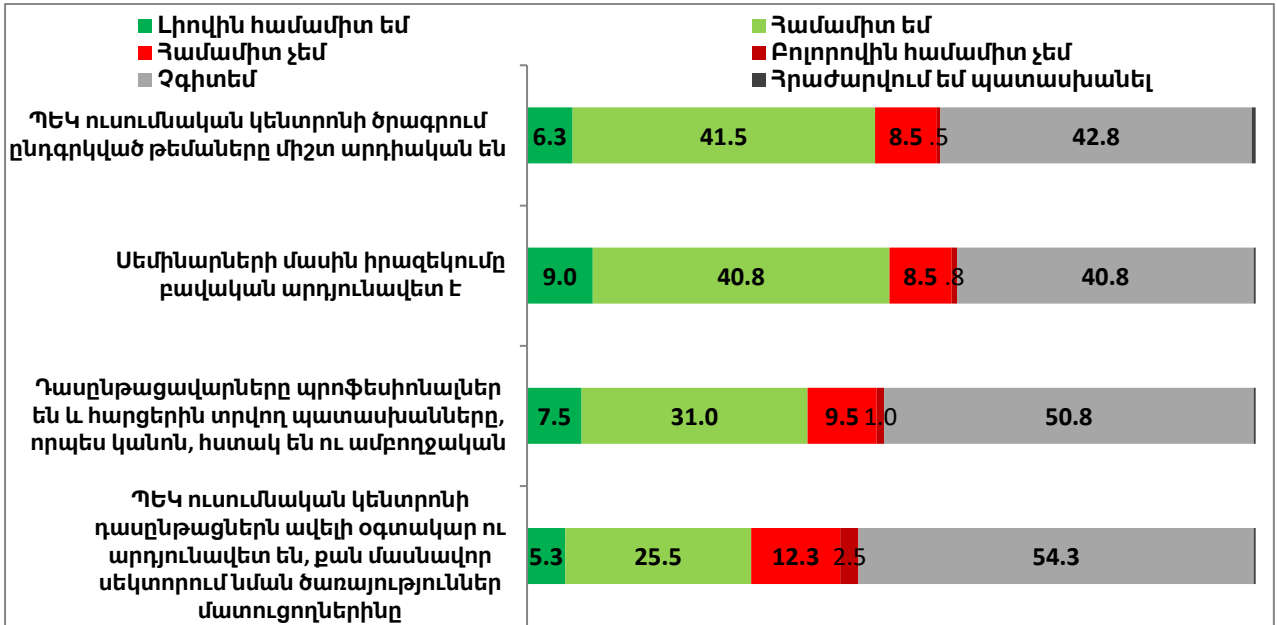
Գծապատկեր 36. Գնահատեք, խնդրեմ, ՀՀ ՊԵԿ «Ուսումնական կենտրոն»-ի աշխատանքների որակը, պատասխանելով, թե որքանով եք համամիտ հետևյալ տեսակետների հետ (առանց «չգիտեմ» և «հրաժարվում եմ պատասխանել» տարբերակների)



Միևնույն ժամանակ, պետք է նշել, որ կենտրոնի աշխատանքների մասին «չգիտեմ» պատասխանն են տվել կամ *հրաժարվել են պատասխանել* բոլոր հարցվածների համարյա կեսը (տես Գծապատկեր 36.1). դրա պատճառն, ամենայն հավանականությամբ այն է, որ գործարարների ճնշող մեծամասնությունը՝ մոտ 80 տոկոսը, օրինակ, հարկային և հաշվապահական թեմաներով վերապատրաստումների համար որևէ գումար չի

հատկացնում: Բոլոր պատասխանները դիտարկելու դեպքում ստացվում է, որ դասընթացների մասին որևէ պատասխան տվածների թվում կենտրոնի աշխատանքների մասին դրական կարծիքի են հարցվածների մեկ երրորդից մինչև կեսը, իսկ բացասական միայն 9-15 տոկոսը:

Գծապատկեր 36.1 Գնահատեք, խնդրեմ, ՀՀ ՊԵԿ «Ուսումնական կենտրոն»-ի աշխատանքների որակը, պատասխանելով, թե որքանով եք համամիտ հետևյալ տեսակետների հետ (բոլոր պատասխանները)



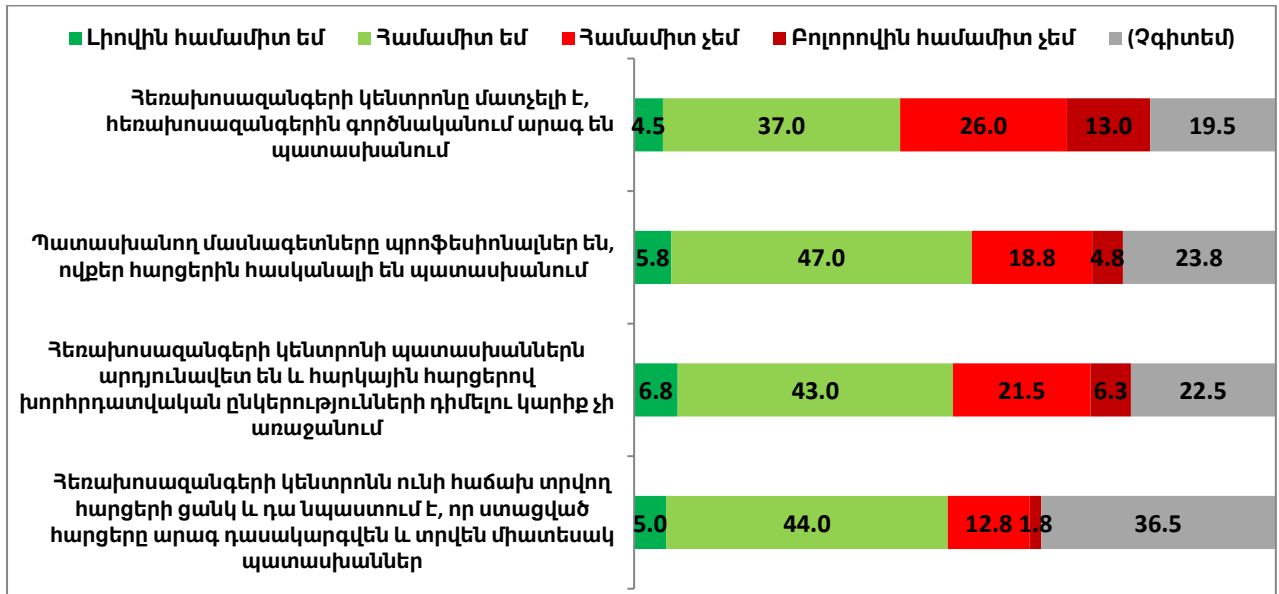
Գործարարների պատասխանից կարելի է եզրակացնել, որ ՊԵԿ ուսումնական կենտրոնը գործարարների շրջանում հետագա ճանաչման և ավելի ամուր հաստատման կայացման փուլում է:

Հեռախոսազանգերի կենտրոնի (թեժ գծի) աշխատանքների որակի մասին ևս «չգիտեմ» պատասխանների բաժինը նկատելի է եղել (տես Գծապատկեր 37): Գործարարների անհրազեկությունն առավել ընդգծված է եղել այն մասին, որ Հեռախոսազանգերի կենտրոնում քայլեր են ձեռնարկվում «հաճախ տրվող հարցերի ցանկի» կազմման և միատեսակ պատասխաններ ձևավորելու միջոցով սպասարկման որակը բարձրացնելու ուղղությամբ:

Ինչևէ, բոլոր պատասխանները դիտարկելիս անգամ ստացվում է, որ թեժ գծի.

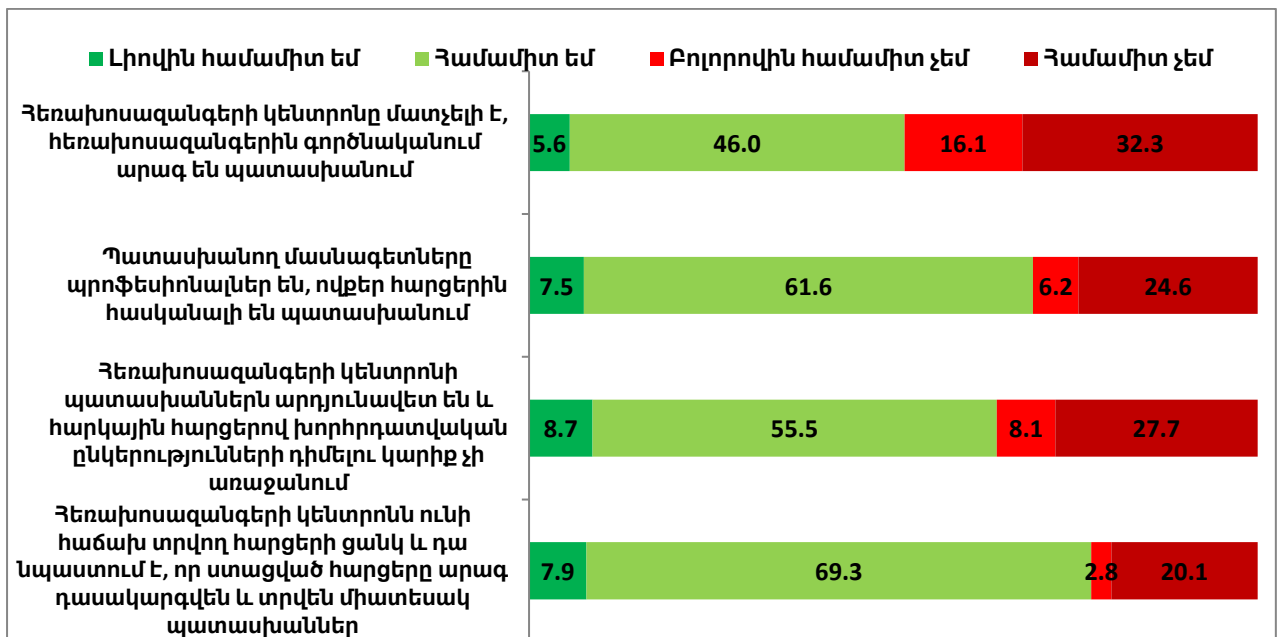
- պատասխանող մասնագետների պրոֆեսիոնալիզմի վերաբերյալ դրական կարծիք ունեն բոլոր հարցվածների 52.8 տոկոսը, իսկ բացասական՝ 23.6 տոկոսը,
- պատասխաններն արդյունավետ են համարել (խորհրդատվական կազմակերպություններին դիմելու անհրաժեշտությունը վերացել է) հարցվածների 49.8 տոկոսը, իսկ ոչ արդյունավետ՝ 27.8 տոկոսը,
- հեռախոսազանգերին արագ պատասխանելու պնդմանը համամիտ են եղել 41.5 տոկոսը, մինչդեռ 39 տոկոսը չի համաձայնել այդ պնդմանը,

Գծապատկեր 37. Արտահայտեք, խնդրեմ, Ձեր կարծիքը ՀՀ ՊԵԿ «Հեռախոսազանգերի կենտրոն»-ի («Թեժ գծի») աշխատանքների որակի վերաբերյալ



Կենտրոնի ծառայությունների որակի մասին առավել իրազեկների պատասխանները դիտարկելիս (Գծապատկեր 37.1) թեև դրանց որակից ակնհայտ գոհունակություն հայտնաձևների բաժինն ավելի մեծ է թվում, արագ արձագանքման կարիքը ևս ավելի է ցցուն է դառնում:

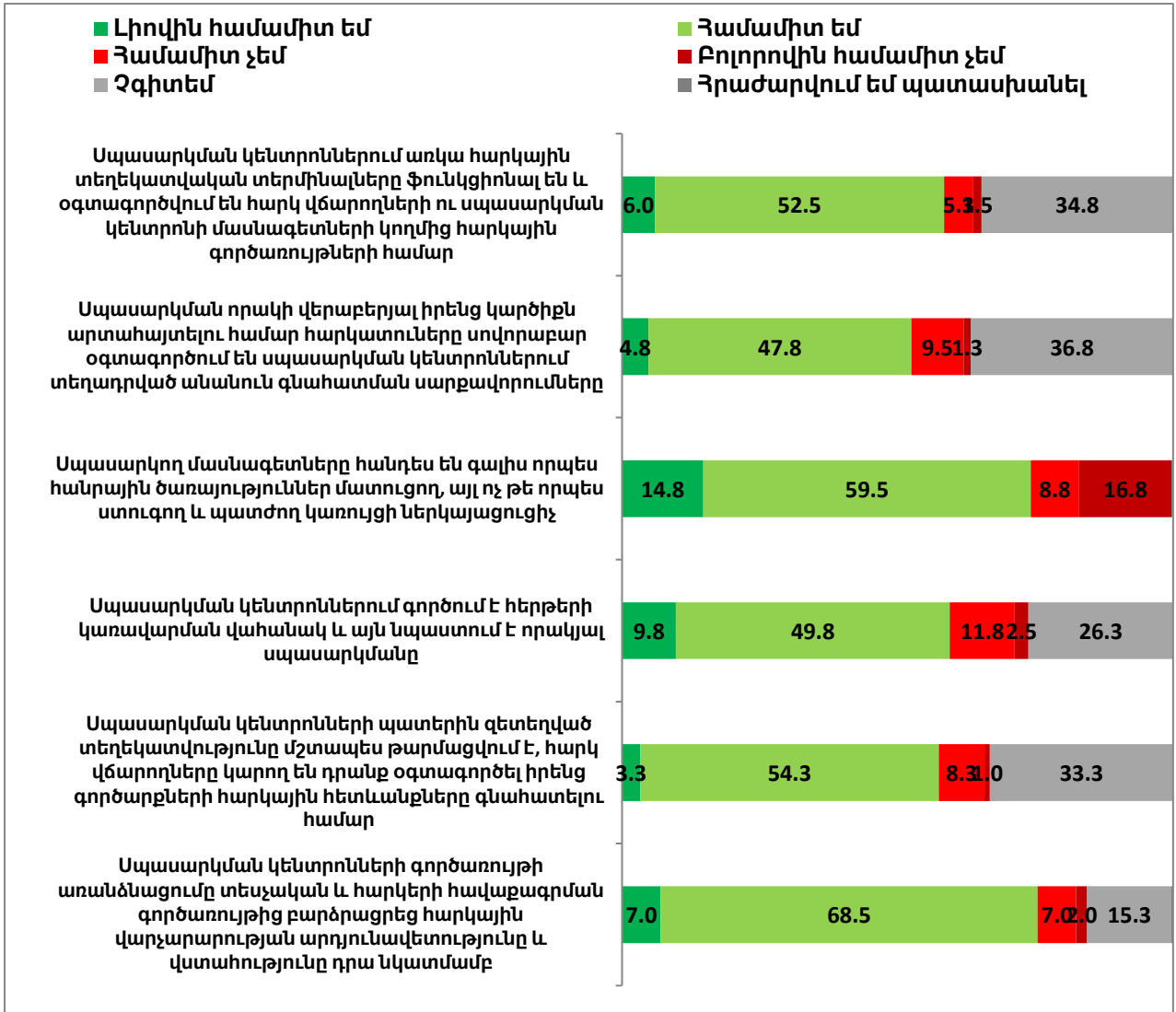
Գծապատկեր 37.1 Արտահայտեք, խնդրեմ, Ձեր կարծիքը ՀՀ ՊԵԿ «Հեռախոսազանգերի կենտրոն»-ի («Թեժ գծի») աշխատանքների որակի վերաբերյալ (առանց «չգիտեմ» տարբերակի)



✓Նշում. հարցման արդյունքների խաչաձև համադրումը ցույց է տալիս, որ կենտրոնի աշխատանքների որակի նկատմամբ ավելի պահանջկոտ են հարցվածների այն ենթախմբերը, որոնք օգտվում են հարկային, աուդիտորի կամ հաշվապահական խորհրդատվությունից. նրանք ավելի արագ պատասխան են ակնկալում թե՛ գծից (տես աղյուսակ 24.21): Հեռախոսազանգերին պատասխանող մասնագետների պրոֆեսիոնալիզմի նկատմամբ առավել պահանջկոտ են երիտասարդ՝ մինչև 6 տարի գործող, բիզնեսները (տես աղյուսակ 24.22):

Հարկ վճարողների սպասարկման կենտրոնների աշխատանքի վերաբերյալ ընկալումը և գնահատականները շատ բարձր են, միաժամանակ դրանց տեխնիկական աջակցության հարցում կան վերապահումներ: (տես Գծապատկեր 38):

Գծապատկեր 38. Գնահատեք, խնդրեմ, հարկ վճարողների սպասարկման կենտրոնների աշխատանքների որակը, պատասխանելով, թե որքանո՞վ եք համամիտ հետևյալ տեսակետների հետ



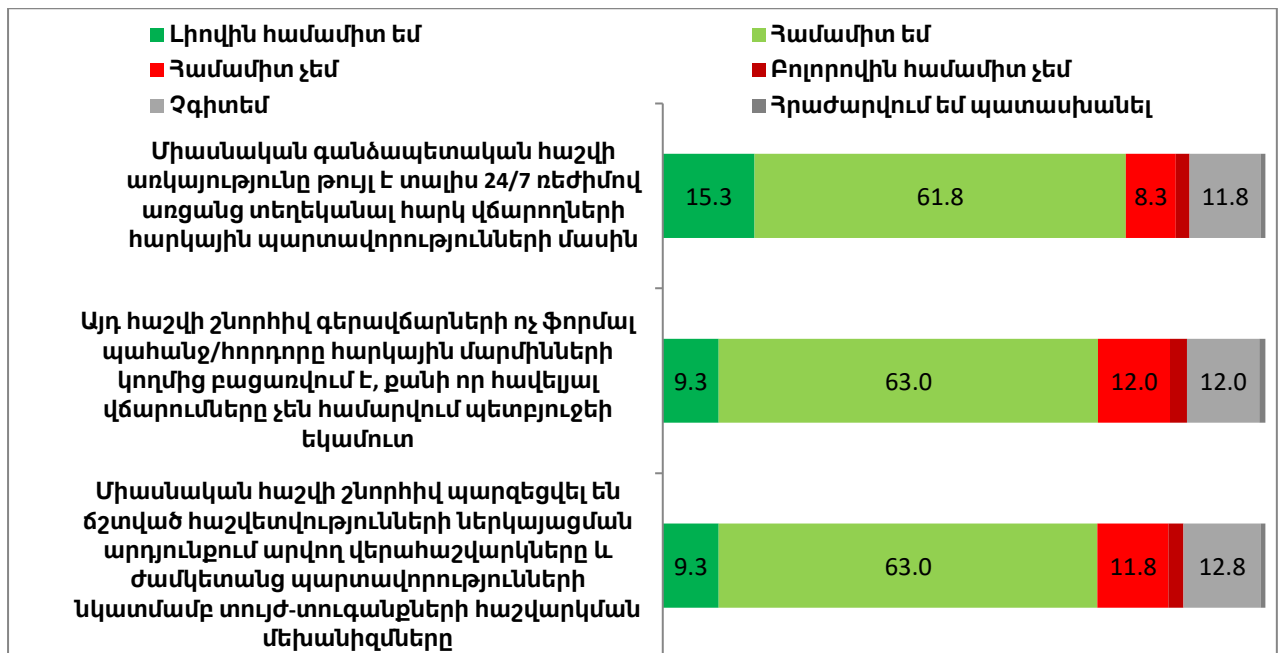
Տվյալների վերլուծությունը ցույց է տալիս հետևյալը.

- գործարարների 75,5 տոկոսը կողմ են, «քաջալերում» են սպասարկման ծառայությունների առանձնացումը հարկային ստուգումների և գումարների հավաքագրման հարկային գործառույթներից,
- գործարարներն ըստ էության չեն կարողում սպասարկման կենտրոնների պատերին զետեղված տեղեկատվությունը (42,6 տոկոսի պատասխանը չգիտեմ-ն է կամ համամիտ չլինելը), դրանք թերևս հնարավոր չէ օգտագործել իրենց գործարքների հարկային հետևանքները գնահատելու համար,
- հերթերի կառավարման վահանակը, անանուն գնահատման սարքավորումները և տեղեկատվական տերմինալները ֆունկցիոնալ և օգտակար են համարել հարցվածների համապատասխանաբար՝ 59,6, 52,6 և 58,5 տոկոսը: Մինևույն

Ժամանակ, դրանց մասին չիմացողների բաժինը ևս նկատելի է եղել՝ 26.3, 36.8 և 34.8 տոկոս, համապատասխանաբար:

Միասնական գանձապետական հաշվի առավել հայտնի մասը 24/7 ռեժիմով հարկային պարտավորությունների վերաբերյալ տեղեկատվություն ստանալու հնարավորությունն է (տես Գծապատկեր 39): Նշենք, որ հարցաթերթի այս հարցին պատասխանելիս գործարարները հայտնել են, թե որքանով են համամիտ գանձապետական պահառուի մասին զանազան տեսակետների հետ:

Գծապատկեր 39. Որքանո՞վ եք համամիտ միասնական գանձապետական հաշվի մասին հետևյալ տեսակետների հետ

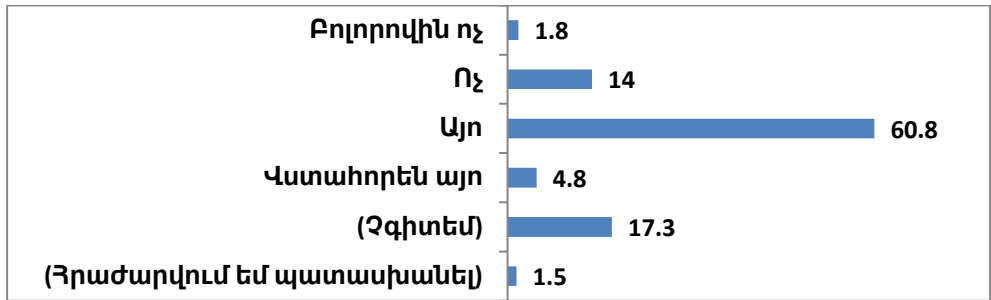


Ամփոփելով միասնական գանձապետական հաշվի մասին վերոբերյալ գծապատկերում արտացոլված տվյալները ստացվում է հետևյալը.

- գործարարները գերակշիռ մեծամասնությունը (77 տոկոսը) համամիտ է, որ կարողանում են 24/7 ռեժիմով առցանց տեսնել իրենց հարկային պարտավորությունների վիճակը,
- հարցվածների 72,3-ական տոկոսը համամիտ է, որ այդ հաշվի շնորհիվ բացառվել է գերավճարներ կատարելու ոչ ֆորմալ հորդորը հարկային մարմինների կողմից, ինչպես նաև պարզեցվել են ճշտված հաշվետվությունների ներկայացման արդյունքում արվող վերահաշվարկները և ժամկետանց պարտավորությունների նկատմամբ տույժ-տուգանքների հաշվարկման մեխանիզմները:

Բավականին դրական վերաբերմունք է արձանագրվել հարկային վարչարարությամբ զբաղվողների (ՊԵԿ-ի աշխատակիցների) իրենց գործառույթներն իրականացնելիս ազնիվ և պրոֆեսիոնալ լինելու առումով (65,6 տոկոս, տես Գծապատկեր 40):

Գծապատկեր 40. Արդյո՞ք հարկային վարչարարություն իրականացնողները պրոֆեսիոնալ ու ազնիվ են իրենց գործառույթներն իրականացնելիս

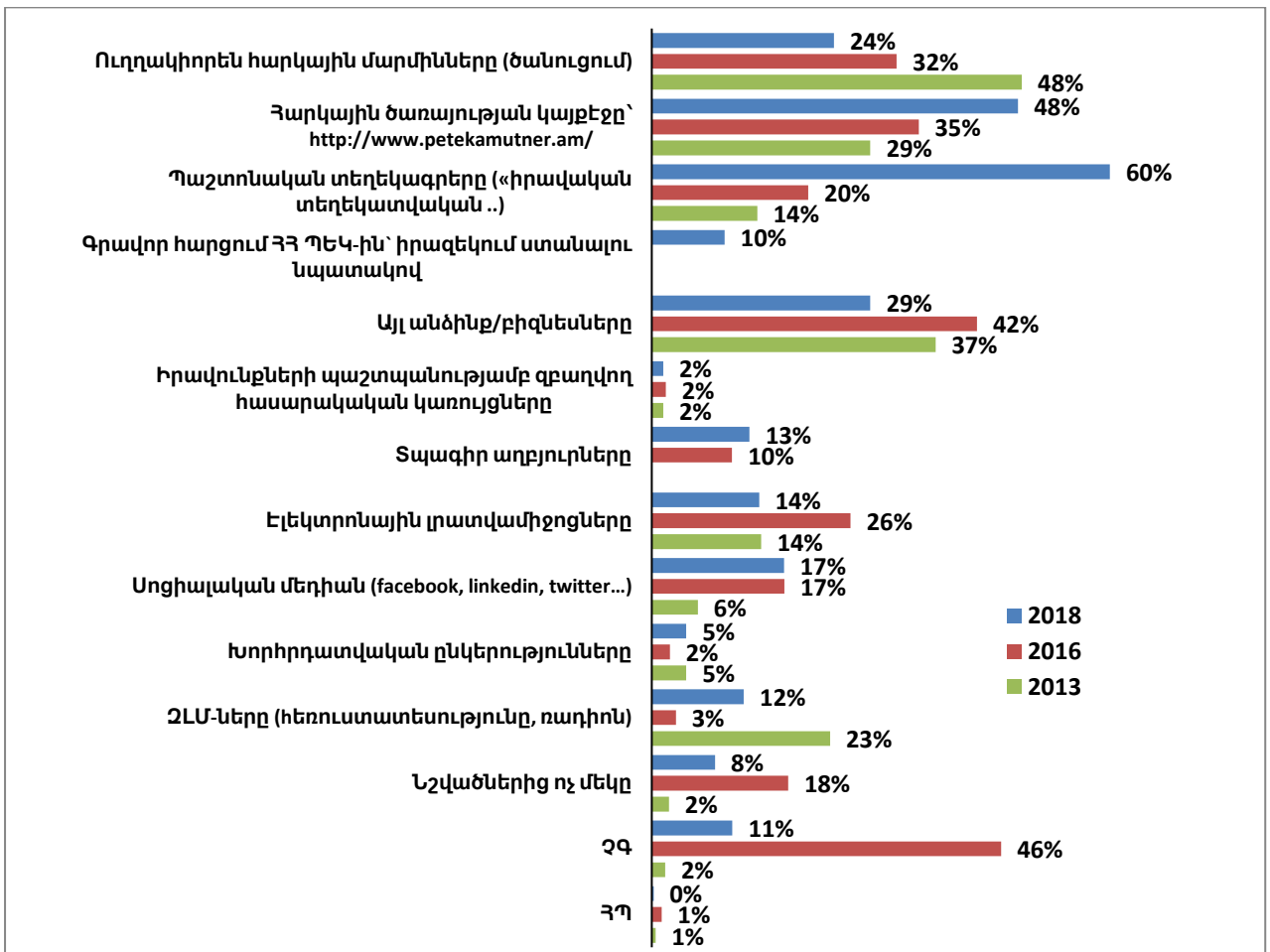


✓ Նշում. հարցման արդյունքների խաչաձև համադրումը թույլ է տալիս արձանագրել (տես աղյուսակ Հ4.23. և աղյուսակ Հ4.24.), որ

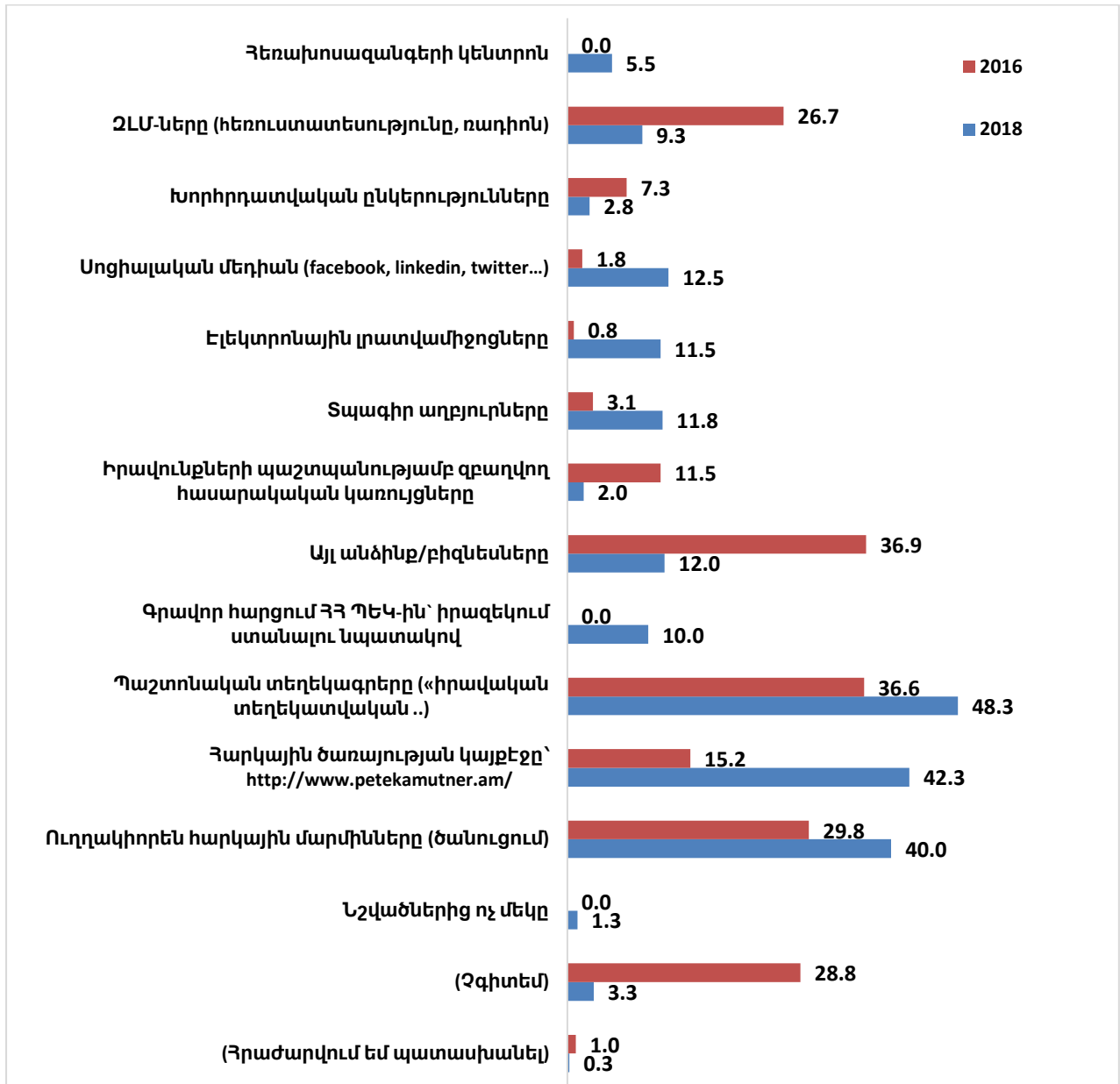
- ԱՁ-ների մոտ բացասական պատասխաններն ավելի մեծ տեսակարար կշիռ ունեն` 19,3 տոկոս` միջին 15,8 տոկոսի համեմատ:
- Նույն կերպ բացասական պատասխաններն միջինի համեմատ ավելի մեծ տեսակարար կշիռ ունեն մարզերում (Երևանից դուրս)` 18,4 տոկոս:

Հարկային կանոնակարգերում փոփոխությունների մասին տեղեկատվության ստացման ցանկալի աղբյուրը անմիջականորեն հարկային մարմիններն են (տես Գծապատկեր 41):

Գծապատկեր 41. Որտե՞ք են հարկային վարչարարական կանոնակարգերում փոփոխությունների մասին տեղեկատվության Ձեր հիմնական աղբյուրները



Գծապատկեր 42. Նշե՞ք հարկային մարմնից տեղեկատվության ստացման Ձեր նախընտրելի եղանակը



Դիտարկելով հարկային հարցերի վերաբերյալ տեղեկատվության ստացման աղբյուրների առկա իրավիճակի և ցանկալիի վերաբերյալ վերը ներկայացված երկու հարցերի պատասխանները, կարելի է նշել հետևյալը.

- ներկայումս ինֆորմացիան ավելի շատ ստացվում է Պաշտոնական տեղեկագրերից («իրավական տեղեկատվական համակարգեր, arlis.am, irtek.am» և այլն), սակայն գործարարներն ավելի հակված են դրա հետ զուգահեռաբար և ավելի աճող ծավալներով տեղեկատվություն ստանալ ուղղակիորեն հարկային մարմնից՝ ծանուցումների տեսքով,
- գործարարներին հարց էր տրվել նաև, թե ներկայումս մատուցվող ծառայություններից որի գծով կուզենային ունենալ նոր մոտեցումներ (տես Գծապատկեր 42). պատասխանների մեջ ակնհայտ գերակայող է՝ հարկային օրենսդրության և կանոնակարգերի փոփոխությունների մեջ անմիջականորեն հարկային մարմնից օպերատիվորեն և ժամանակակից տեխնոլոգիաների կիրառմամբ ծանուցումներ ստանալը, տեղեկացում ունենալը:
 - ✓ Նշում. 2016թ. իրականացված հարցման պատասխանների հետ համադրումը ցույց է տալիս էական փոփոխություն.

- 2016-ին հարկային փոփոխությունների մասին տեղեկացվելու աղբյուրի իմաստով արձանագրվել է, որ «Հարկային տեսչությունը» և «այլ անձինք/բիզնեսները» իրենց դիրքերն ակնհայտորեն զիջել են պաշտոնական տեղեկագրերին և հարկային ծառայության կայքէջին; աճել է նաև սոցցանցերի դերակատարումը:
- Այժմ փաստորեն նորից վստահության աճ է գրանցվում ուղղակիորեն հարկային մարմնից տեղեկություններ ստանալու իմաստով: Թերևս գործարարների համար կարևոր է աղբյուրի մասնագիտական մակարդակը:

✓ Նշում. հարցման արդյունքների խաչաձև համադրումը թույլ է տալիս արձանագրել, որ տարբեր խմբեր տարբեր նախասիրություններ և մոտեցումներ ունեն հարկային տեղեկատվության աղբյուրների հարցում (տես աղյուսակ Հ4.25, Հ4.26 և Հ4.27):

- Մարզերում հակված են դեպի հարկային մարմինները, բոլոր ձևերով. հեռախոսագանգերի կենտրոն, կայքէջ և ուղղակիորեն և «հեռու» են խորհրդատվական ընկերություններից և տպագիր աղբյուրներից:
- ԱԶ-ները որոշ չափով ավելի հակված են տեղեկություններ ստանալու «այլ անձանց»-ից (33.9 տոկոս՝ միջին 28.8 տոկոսի դիմաց) և ավանդական ՁԼՄ-ներից (21.4 տոկոս՝ միջին 10.6 տոկոսի դիմաց):
- «Երիտասարդ գործարար միավորները (6 տարուց պակաս փաստացի (ակտիվ) գործող բիզնեսները)» միջինի համեմատ փոքր-ինչ ավելի հակված են օգտագործել տպագիր աղբյուրները, սոցիալական մեդիան և ՁԼՄ-ները:

Հարկային մարմնին սովորաբար ոչ ուղղակիորեն վերագրելի՝ «հարակից» ծառայությունների ու կարգավորումների տեսակների կապակցությամբ հարցը բարդ է գործարարների համար, չեն կողմնորոշվում (տես Գծապատկեր 43):

Գծապատկերի տվյալները արտահայտում են հետևյալ պատկերը.

- գործարարները չեն կարողացել գնահատել առաջարկված հինգ «հարակից» պետական- հանրային գործառնությունները, որոնք Հայաստանում (ի տարբերություն այլ երկրների) հարկային մարմնի իրավասությունների և պարտականությունների մեջ են: Հատկապես բարդ է եղել այն, թե արդյոք տեղին է, որ հարկային մարմինը նաև իրականացնում է նախաքննության մարմնի գործառնություն;
- համարվել է, որ թվարկված հինգ գործառնություններից միայն հաշվապահական հաշվառման ծրագրերի կիրառման պահանջի վերաբերյալ վերահսկողությունը և Առանց պետական գրանցման և/կամ առանց լիցենզիայի (ապօրինի) ձեռնարկատիրական գործունեությամբ զբաղվելու հսկողությունն է, որ օգտակար է հարկային մարմնի բուն անելիքի իմաստով: Գործարարները «կասկածել են», որ արժե հարկային մարմինը նաև հետամուտ լինի արժութային կարգավորման օրենսդրության վերահսկողությամբ և նաև, նույն կերպ, շատ համոզված չեն, որ հարկային բուն անելիքները չեն տուժում, երբ ՊԵԿ-ին օրենքով պարտադրվել է նաև հետևել հարկ վճարողների կողմից կանխիկ գործարքների սահմանաչափերի կիրառմանը:

✓ Նշում. 2016թ. հարցման արդյունքներով ևս նշված որևէ ֆունկցիա չի արժանացել հարցվածների ավելի քան 50 տոկոսի աջակցությանը, և նորից հարկային գործի հետ առավել առնչություն ունեցող է համարվել

հաշվապահական հաշվառման ծրագրերի կիրառման նկատմամբ վերահսկողությունը:

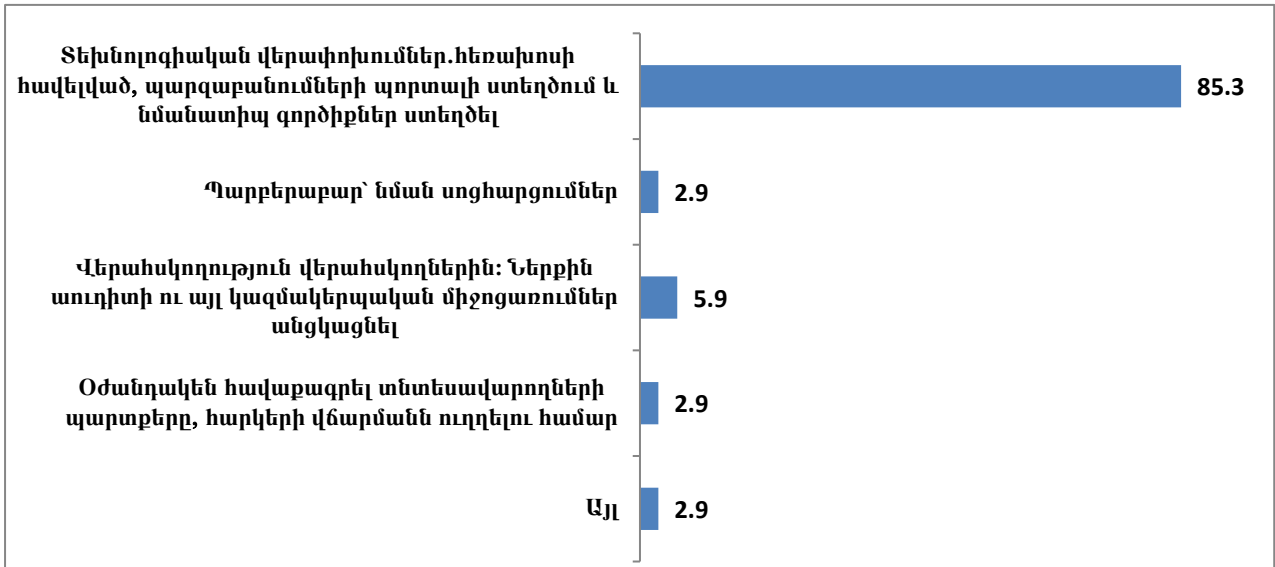
Գծապատկեր 43. ՀՀ ՊԵԿ-ի կողմից հետևյալ ծառայությունների մատուցումը որքանո՞վ է նպաստում ՊԵԿ-ի հիմնական վարչարարական գործառույթի իրականացմանը

	■ Լիովին նպաստում է		■ Լպաստում է		■ Ազդեցություն չունի		
	■ Հի նպաստում	■ ԳՊ	■ Բոլորովին չի նպաստում	■ ԳԳ	■ ԳՊ	■ ԳԳ	
2018	Արժույթային կարգավորման օրենքի դրույթների վերահսկողությունը	3.5	33.8	24.3	10	2	27.3
	Հաշվապահական հաշվառման ծրագրերի կիրառումը	7.0	42.0	24.8	8	1	17.5
	Կանխիկ գործարքների սահմանաչափերի կիրառումը	3.3	35.8	25.5	15	2	19.5
	Հարկային հանցագործությունների գծով հետաքննության ու նախաքննության իրականացումը	3.0	39.0	18.8	4		35.3
	Առանց պետական գրանցման և/կամ առանց լիցենզիայի (ապօրինի) ձեռնարկատիրական գործունեությամբ զբաղվելու...	4.5	45.0	18.3	40		27.5
2016	Արժույթային կարգավորման օրենքի դրույթների վերահսկողությունը	16.2	16.2	18.3	6	8	34.8
	Հաշվապահական հաշվառման ծրագրերի կիրառումը	23.6	20.2	18.8	4	3	30.4
	Կանխիկ գործարքների սահմանաչափերի կիրառումը	14.1	16.8	21.2	5	6	37.2
	Հարկային հանցագործությունների գծով հետաքննության ու նախաքննության իրականացումը	12.8	12.3	18.8	5	8	42.9
	Առանց պետական գրանցման և/կամ առանց լիցենզիայի (ապօրինի) ձեռնարկատիրական գործունեությամբ զբաղվելու...	17.5	15.7	22.8	2	4	37.2
2013	Արժույթային կարգավորման օրենքի դրույթների վերահսկողությունը	9.3	16.8	15.5	11	16	30.8
	Հաշվապահական հաշվառման ծրագրերի կիրառումը	10.3	24.3	19.3	6	10	29.5
	Կանխիկ գործարքների սահմանաչափերի կիրառումը	5.0	18.5	21.5	9	13	31.8
	Հարկային հանցագործությունների գծով հետաքննության ու նախաքննության իրականացումը	8.3	17.5	21.5	11	11	29.8
	Առանց պետական գրանցման և/կամ առանց լիցենզիայի (ապօրինի) ձեռնարկատիրական գործունեությամբ զբաղվելու...	12.5	24.3	18.5	9	10	25.5

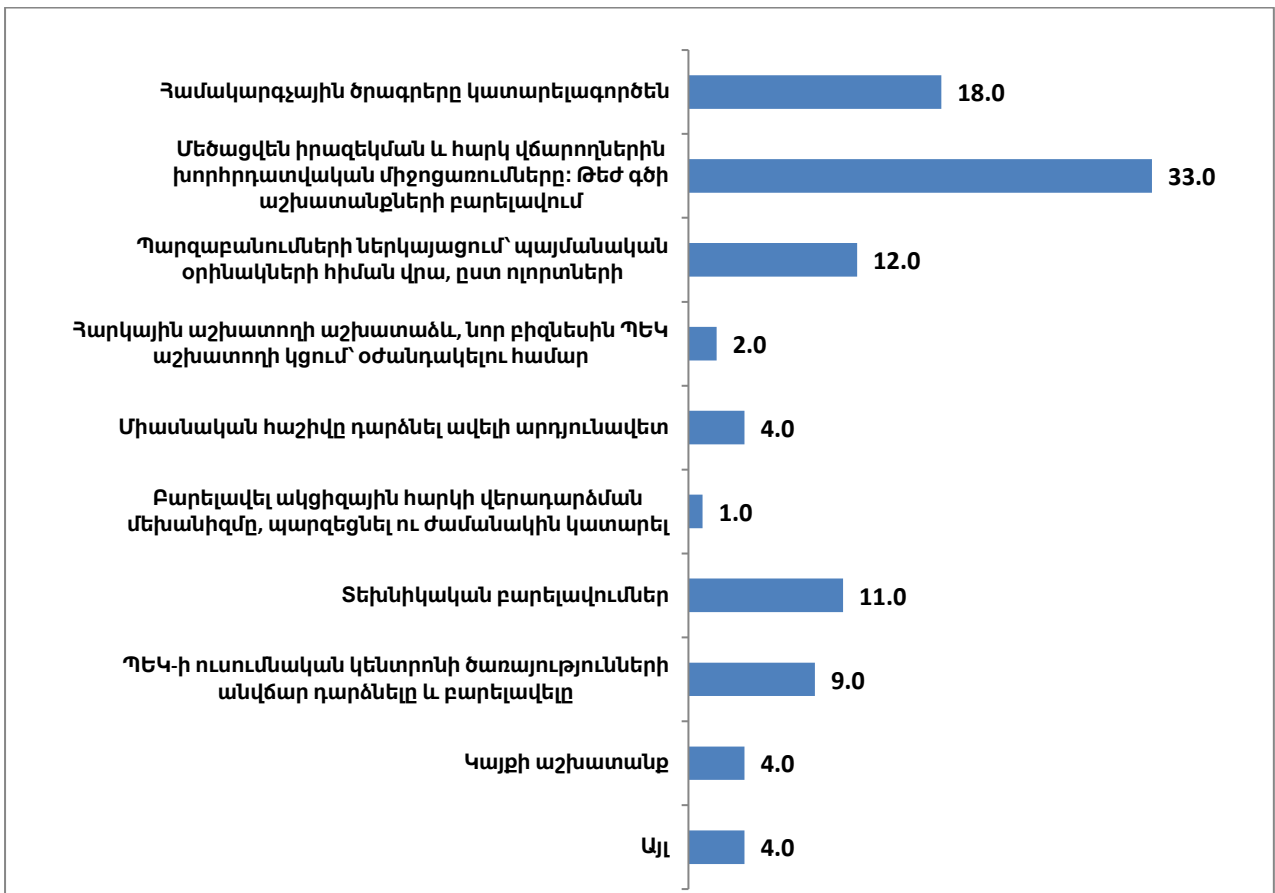
Ամփոփելով կարելի է ասել, որ գործարար հարկ վճարողները չեն խորանում հարկային մարմնի գործառույթների մեջ, և ձևավորված հարացույցը փոխելու հանրային-գործարար պահանջ դեռևս ձևավորված չէ:

Հարկային մարմնի ծառայությունների առումով գործարարները չեն տեսնում նոր ծառայությունների պահանջ, բացի նոր ժամանակակից տեխնոլոգիական գործիքների կիրարկման, դրա փոխարեն ակնկալելով հարկային մարմնից հարկ վճարողներին ուղարկվող տեղեկատվության օպերատիվության և որակի աճ (տես Գծապատկեր 44):

Գծապատկեր 44. Ձեր կարծիքով, ի՞նչ նոր ծառայություններ պետք է մատուցի ՊԵԿ-ը



Գծապատկեր 45. Ձեր կարծիքով, ի՞նչ նոր եղանակներով ու մեթոդներով պետք է ՊԵԿ-ը մատուցի ներկայումս մատուցվող ծառայությունները:



Գծապատկերների վերլուծությունը ցույց է տալիս հետևյալը.

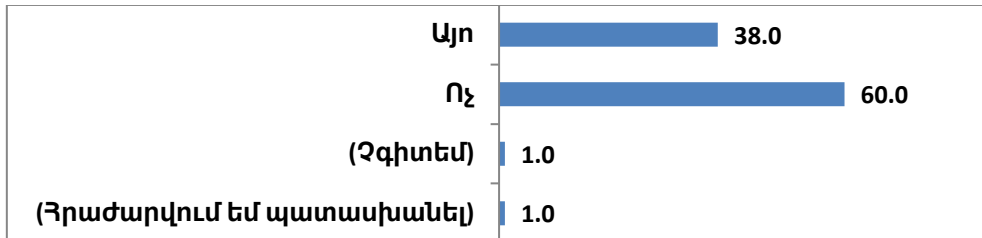
- գործարար հարկ վճարողների 85,3 տոկոսը ակնկալում են նոր տեխնոլոգիական ծառայություններ, մասնավորապես հարկային հավելված հեռախոսների համար, պարզաբանումների պորտալի ստեղծում,
- 5,9 տոկոսը հակված են տեսնել ներքին աուդիտի և այլ կազմակերպական միջոցառումներ՝ «վերահսկողներին վերահսկելու» համար,

- 2,9 տոկոսը առաջարկում է նմանատիպ հարցումներ անցկացնել պարբերաբար,
- ներկայումս մատուցվող ծառայությունների բարելավման իմաստով գործարարներն ավելի ընդգծված հայտ են ներկայացրել (հարցվածների 58,5 տոկոսը) իրազեկման և խորհրդատվական աշխատանքների մասով: Զգալի են նաև տեխնիկական կատարելագործման՝ համակարգչային ծրագրերի, միասնական հաշվի կիրառման պահանջները (33,7 տոկոս):

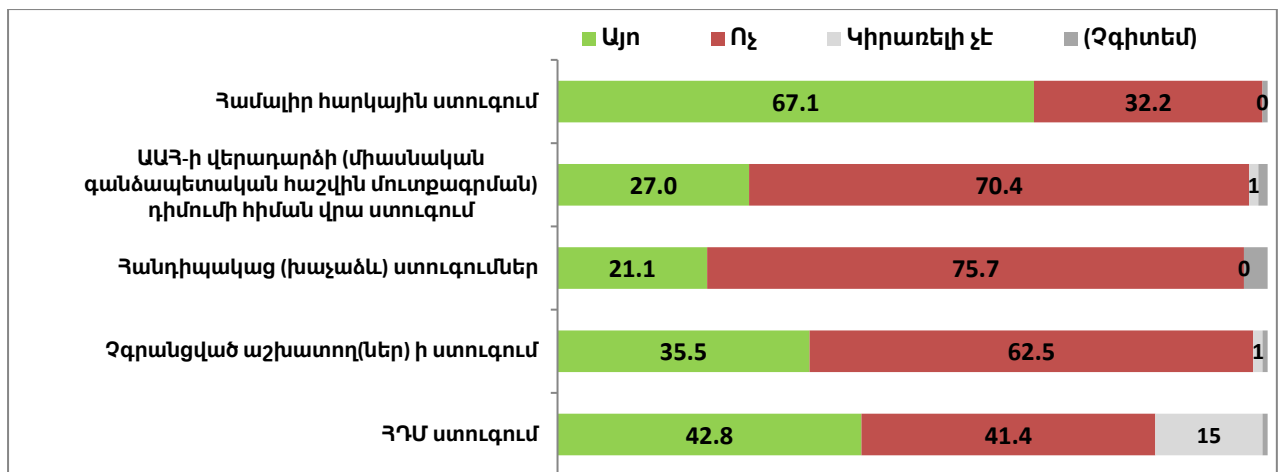
ՎԵՐԱԲԵՐՄՈՒՆՔԸ ՀԱՐԿԱՏՈՒՆԵՐԻ ՎՐԱ ՆԵՐԳՈՐԾՈՒԹՅԱՆ ՄԻՋՈՑՆԵՐԻ ԿԻՐԱՌՄԱՆ ՆԿԱՏՄԱՄԲ

Հարկային ստուգումների հարցում գործարարները չեն նշել իրենց համար որևէ անակնկալի մասին (Գծապատկերներ 46-49):

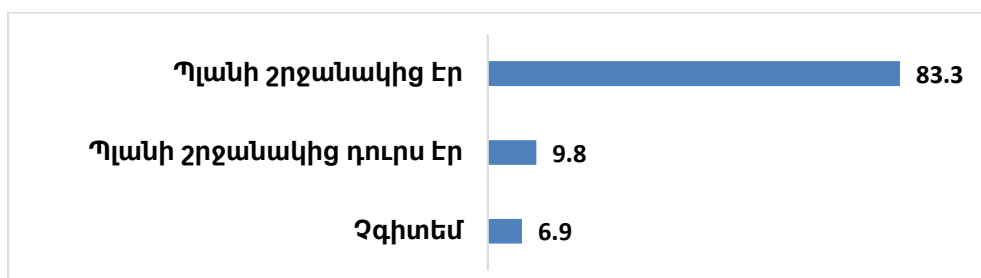
Գծապատկեր 46. Ասացե՛ք խնդրեմ, 2017-2018 թթ. Ձեր կազմակերպությունում/բիզնեսում իրականացվե՞լ է որևէ հարկային ստուգում (ուսումնասիրություն)



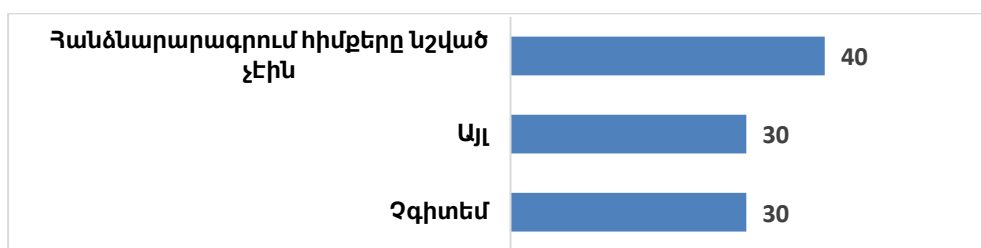
Գծապատկեր 47. Ի՞նչ հարկային ստուգում (ուսումնասիրություն, չափազրում) է իրականացվել Ձեր կազմակերպությունում/բիզնեսում 2017-2018թթ.



Գծապատկեր 48. Արդյո՞ք այդ (համալիր հարկային ստուգման) ստուգումը հարկային մարմնի կողմից հաստատված տարեկան պլանի շրջանակում էր



Գծապատկեր 49. Ի՞նչ հիմքով է իրականացվել այդ պլանից դուրս ստուգումը:

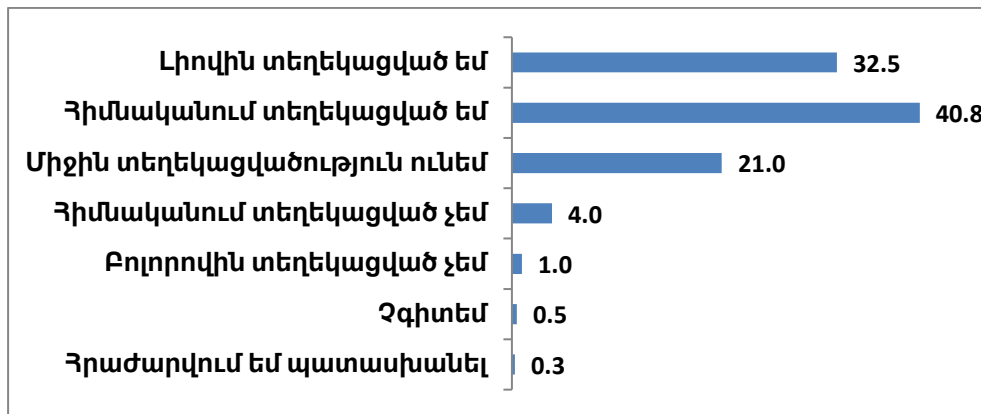


Ստացվում է հետևյալ պատկերը.

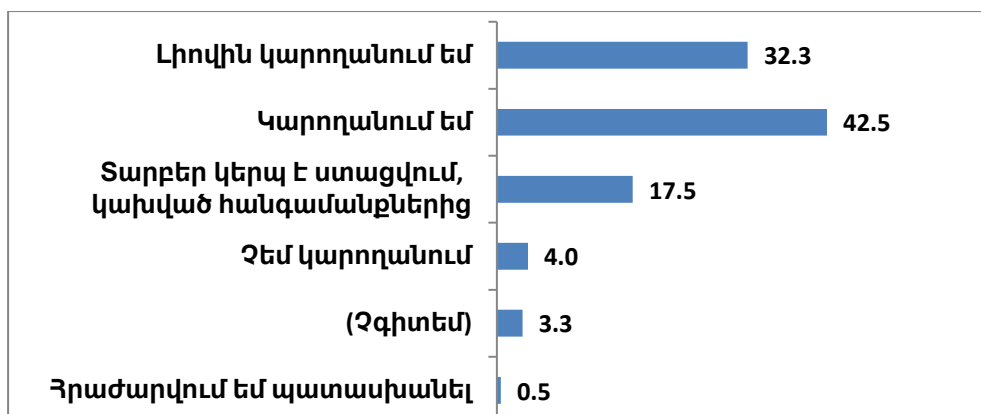
- Հարկային ստուգումների հետ առնչվել են միայն հարցված գործարար հարկ վճարողների 38 տոկոսը:
- Ստուգումների մեծ մասը՝ 67 տոկոս, եղել են համալիր ստուգումներ (83 տոկոսը՝ պլանային) և մի մասը՝ ասահ վերադարձի ստուգում (27 տոկոս):
- Այլ տեսակի հարկային ստուգումների մեջ գերակայել է ՀԴՄ ստուգումը (42,8 տոկոս):
- Հարկ վճարողները լավատեղյակ չեն պլանային չհամարվող ստուգումների իրավական հիմքերի մասին կամ չգիտեն կամ չեն կարողացել իդենտիֆիկացնել դրանց հիմքերը հանձնարարագրերում (իրականում 40 տոկոսը նշել են, որ հանձնարարագրում հիմքերը նշված չեն եղել):

Հարկային ստուգումների ժամանակ իրենց իրավունքների մասին տեղյակ են գործարար հարկ վճարողների մեծ մասը՝ 73,3 տոկոս (Գծապատկերներ 50, 51):

Գծապատկեր 50. Ի՞նչ չափով եք տեղեկացված Ձեր իրավունքների մասին՝ կապված հարկային ստուգումների (ուսումնասիրությունների, չափագրումների) հետ



Գծապատկեր 51. Ի՞նչ չափով եք կարողանում իրացնել Ձեր՝ հարկային ստուգումների հետ կապված իրավունքները



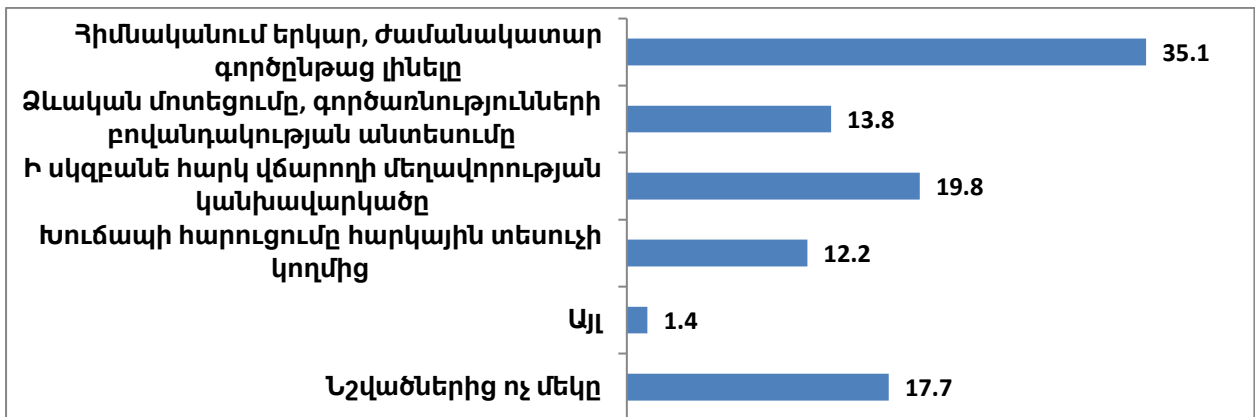
Վերը բերված Գծապատկերների վերլուծությունը ցույց է տալիս հետևյալը.

- Հարցվածների միայն 4 տոկոսն են «անկեղծորեն» խոստովանել, որ տեղեկացված չեն իրենց իրավունքների մասին:
- Իրենց ամբողջովին «ուժեղ»՝ տեղեկացված են հայտարարել գործարար հարկ վճարողների 33 տոկոսը:

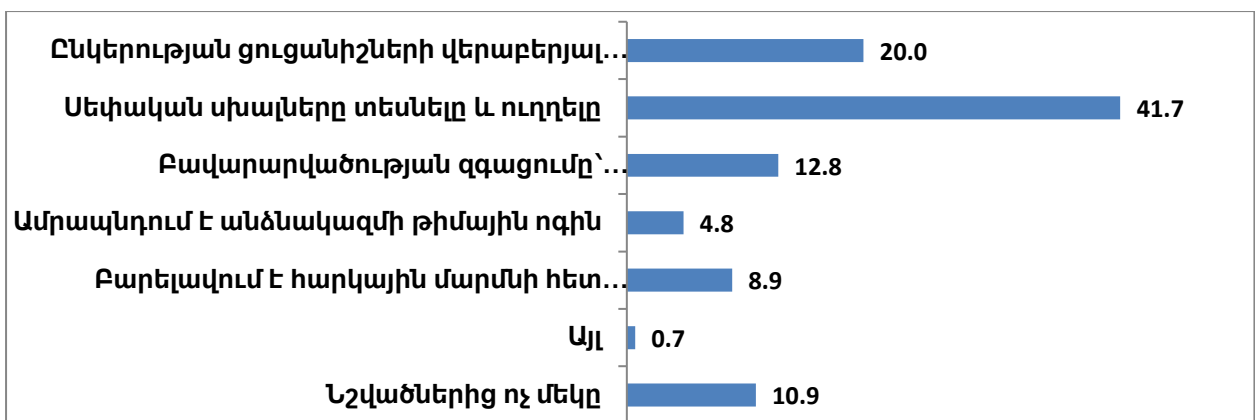
- Հարցված գործարար հարկ վճարողների 43 տոկոսը հայտարարել են, որ կարողանում են հետամուտ լինել իրենց իրավունքների իրացմանը:

Հարկային ստուգումների առավել բացասական կողմը գործընթացի ժամանակատարությունն է, իսկ սպեղանին (դրական կողմը)՝ սեփական սխալների ուղղելու հնարավորությունը (տես աղյուսակներ 22.59, 22.60) և Գծապատկերներ 52, 53:

Գծապատկեր 52. Նշվածներից որո՞նք են Ձեր բիզնեսի համար հարկային ստուգումների բացասական կողմերը:



Գծապատկեր 53. Նշվածներից որո՞նք են Ձեր բիզնեսի համար հարկային ստուգումների դրական կողմերը

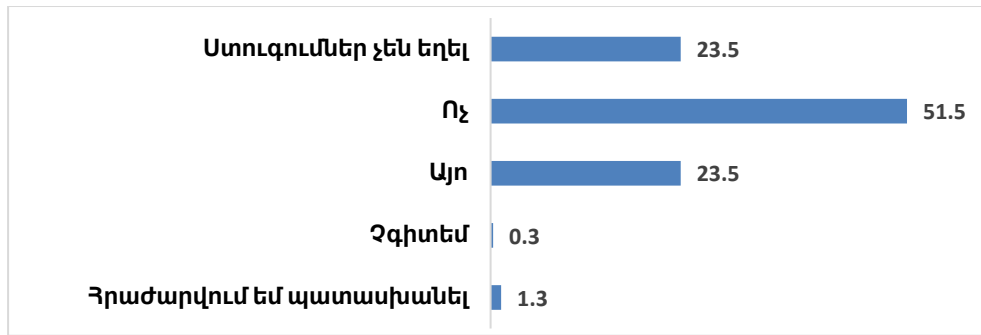


Վերը բերված գծապատկերների վերլուծությունը ցույց է տալիս հետևյալը.

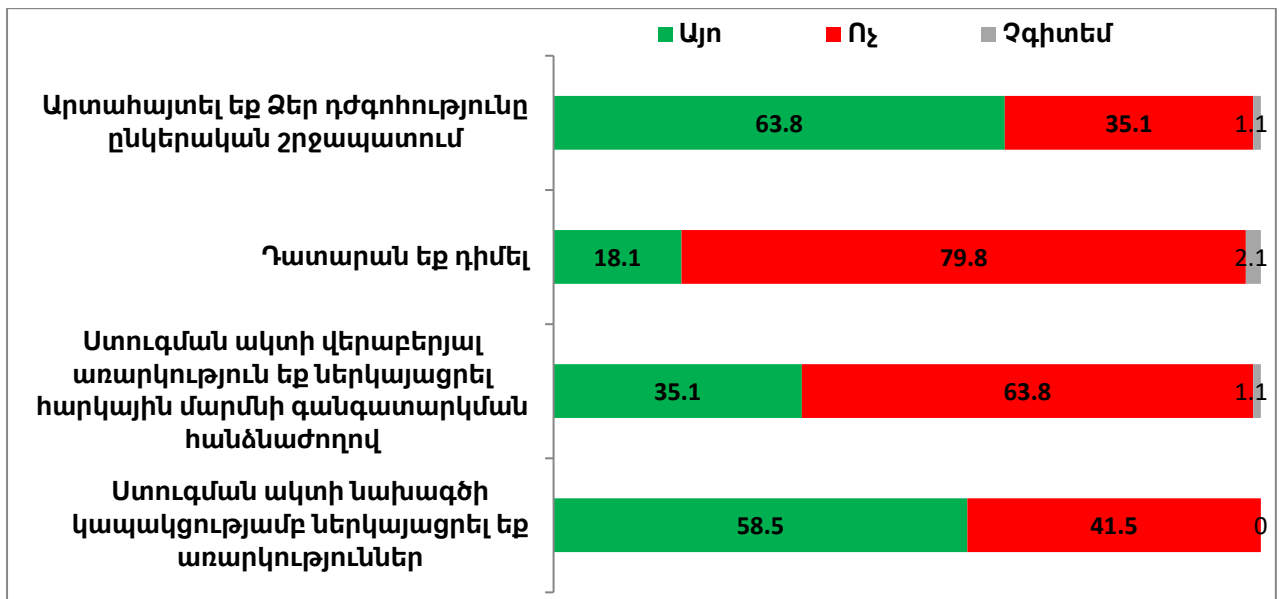
- գործարար հարկ վճարողների 35,1 տոկոսը բացասական են համարում այն, որ հարկային ստուգումները երկար և ժամանակատար են:
- առավել դրական կողմ է համարվել «սեփական սխալներ տեսնելը և ուղղելը»: Ստացվում է, որ փաստորեն հարկ վճարողները այդ պահին չեն հիշում, որ այդպիսի «աուդիտի» համար վճարում են նաև հարկային օրենսդրությամբ սահմանված տույժեր և տուգանքներ և փաստորեն շարունակում են միայն սահմանափակ դեպքերում դիմել արտաքին հարկային խորհրդատուի օժանդակությանը:

Հարկային ստուգումների արդյունքների վերաբերյալ անհամաձայնություն արտահայտողները մեծաթիվ չեն (տես Գծապատկերներ 54, 55) :

Գծապատկեր 54. Երբևէ արտահայտել է՞ ձեր անհամաձայնությունը հարկային ստուգումների արդյունքների վերաբերյալ



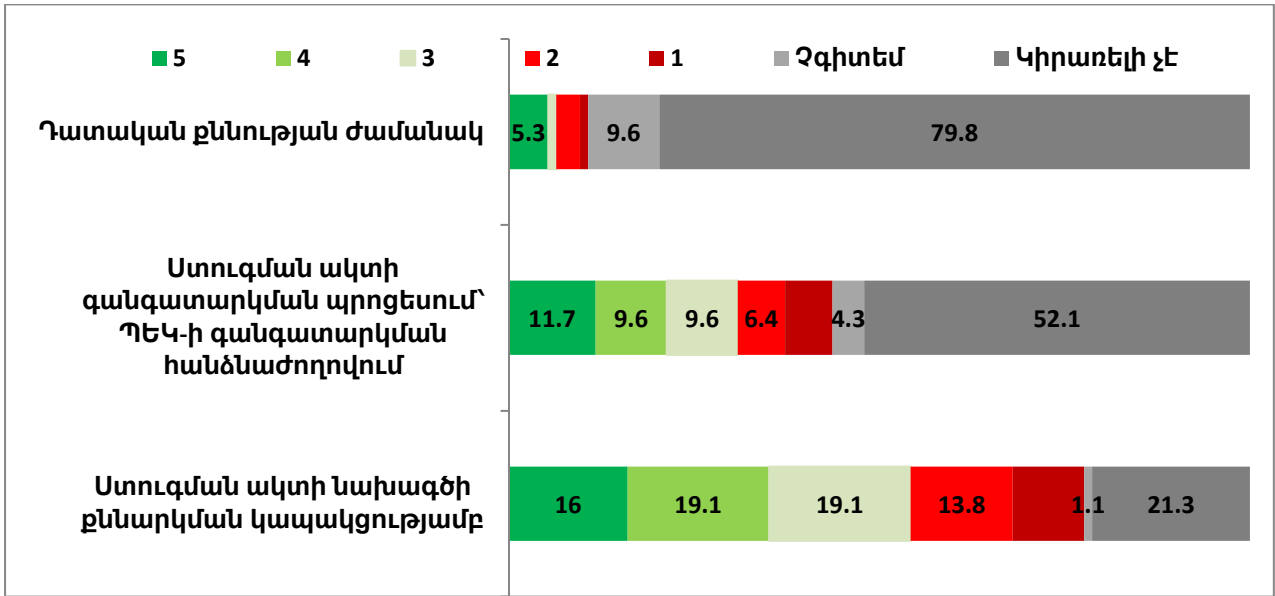
Գծապատկեր 55. Հարկային ստուգումների արդյունքների հետ անհամաձայնության դեպքերում ի՞նչ քայլերի եք դիմել



Ստուգումների ժամանակ անհամաձայնություն արտահայտել են գործարար հարկ վճարողների միայն 23,5 տոկոսը: Նրանց քայլերը շատ ակտիվ չեն եղել, այսպես, նրանցից՝ քայլեր ձեռնարկել է 58,5 տոկոսը և հիմնական ձեռնարկված քայլը եղել է տարաձայնությունների ներկայացումը: Ավելի քիչ թվով գործարարների դիմել են հարկային մարմնի գերատեսչական գանգատարկման հանձնաժողովին՝ 35,1 տոկոս: **Դատարան գնացել է գործարարների միայն 18,1 տոկոսը:** Այնուամենայնիվ գործարարները չեն համակերպվել ամբողջապես և նրանց 63,8 տոկոսը իրենց դժգոհությունն են արտահայտել (պետք է ենթադրել նաև ընդհանուր գծերով քննարկել) ընկերական միջավայրում:

Ստուգման ակտի բողոքարկման արդյունքներից շարունակում են մնալ ավելի մեծ սպասելիքներ (տես Գծապատկեր 56):

Գծապատկեր 56. Ասացեք խնդրեմ, թե որքանով եք բավարարված եղել ստուգման արդյունքներից հետևյալի առնչությամբ՝ օգտագործեք 1-5 սանդղակը, որտեղ 1-ը նշանակում է «Բոլորովին բավարարված չեմ եղել» և 5-ը՝ «Լիովին բավարարված եմ եղել»

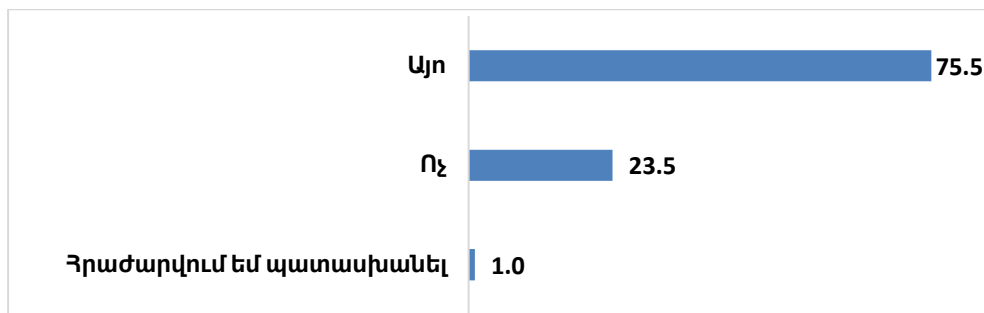


Հարկային ստուգման արդյունքների վերաբերյալ անհամաձայնություն հայտնած գործարար հարկ վճարողները որոշակի (35,1 տոկոս) բավարարվածության ընկալում ունեն միայն ստուգման ակտի նախագծի քննարկման փուլից (վերը նշված տարաձայնությունների՝ ներկայացումն է): Գերատեսչական (խոսքը ՀՀ ՊԵԿ գանգատարկման հանձնաժողովն է) փուլից բավարարված են 21,3 տոկոսը:

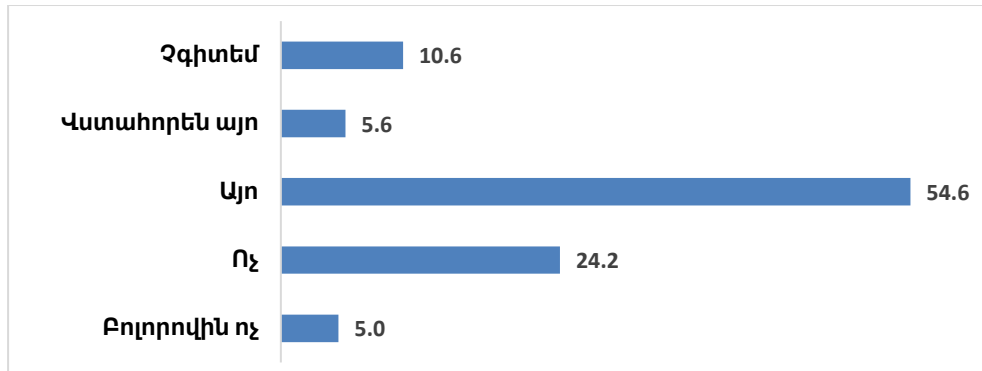
Ռատական փուլից բավարարված են գործարարների միայն 5,3 տոկոսը: Պետք է հաշվի առնել, որ այս պարագայում առկա է ելակետային տեղեկատվության բնական ասիմետրիա, այսինքն պարտադիր չէ, որ նույն գործարարները անցած լինեն բողոքների քննարկման բոլոր երեք փուլերով: Մասնավորապես դատարանների դեպքում հարցված գործարարների 79,8 տոկոսը ընդհանրապես նրանց հետ գործ չեն ունեցել:

Ռիսկայնության ցուցանիշների հիման վրա ստուգումների ու ուսումնասիրությունների իրականացումն արդեն ընդունելի կոնցեպցիա է հարկ վճարողների մոտ (Գծապատկերներ 57, 58):

Գծապատկեր 57. Տեղյակ եք արդյո՞ք, որ ըստ օրենսդրության, հարկային ստուգումներն ու ուսումնասիրություններն իրականացվում են ՊԵԿ ներսում համակարգչային ծրագրի միջոցով ռիսկայնության ցուցանիշների գնահատման հիման վրա .



Գծապատկեր 58. Արդյոք համամի՞տ էք, որ համակարգչային ծրագրի միջոցով ռիսկայնության ցուցանիշների գնահատման գործառույթը իրականացվում է արդարացիորեն և անկանխակալ՝ օրենսդրությամբ սահմանված կարգով և հատուկ սահմանված մեթոդաբանությամբ

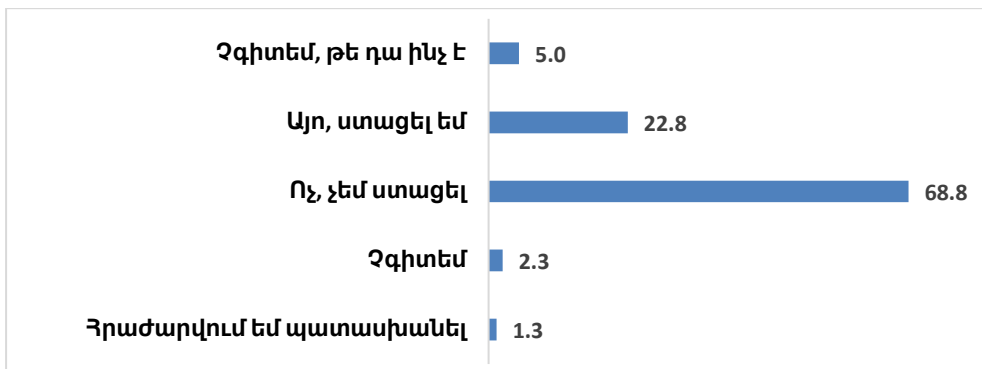


Գծապատկերների վերլուծությունից ստացվում է հետևյալը.

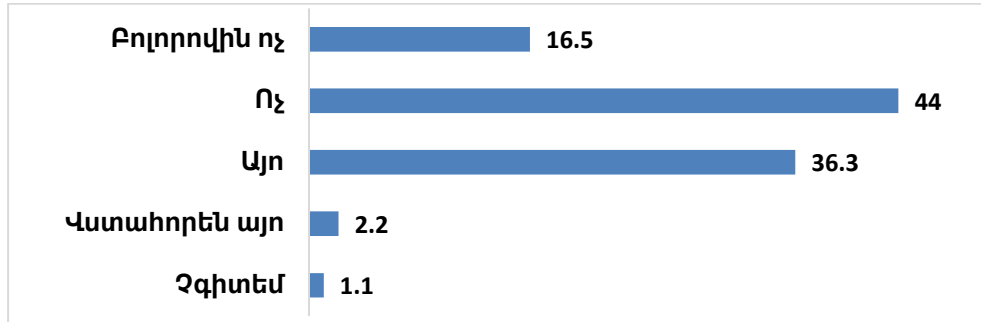
- տեղեկացվածությունը բարձր է (հարցվածների 75,5 տոկոսը) այն մասին, որ Հայաստանում գործում է օրենք, համաձայն որի հարկային ստուգումներն ու ուսումնասիրություններն իրականացվում են ՊԵԿ ներսում համակարգչային ծրագրով ռիսկայնության ցուցանիշների գնահատման հիման վրա:
- հարցման արդյունքները ցույց են տալիս, որ գործարարները հավատում են, որ վերը նշված գնահատումներն իրականացվում են անկողմնակալ և արդարացիորեն: Արհեստական ինտելեկտի, տվյալների մեքենայական մշակման գործոնի ազդեցությունն ակնհայտ է:

Մոնիթորինգի կենտրոնի բացահայտվող և գործարարներին ուղարկվող՝ ռիսկերի վերաբերյալ ծանուցումների ինստիտուտը կայացման փուլում է, որոշ դեպքերում դեռևս «գերազնահատում է» իրական հատվածի ռիսկերը, սակայն ընդհանուր առմամբ ողջունվում է (Գծապատկերներ 59-61):

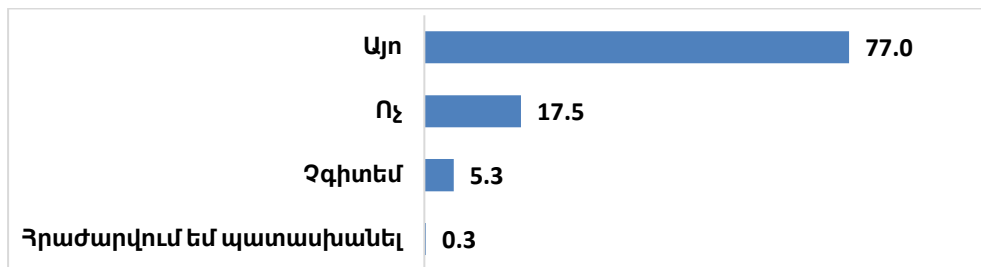
Գծապատկեր 59. ՀՀ ՊԵԿ Մոնիտորինգի կենտրոնից ստացել էք արդյո՞ք ծանուցում այն մասին, որ Ձեր (հարկ վճարողի) վարքագիծը պարունակում է ՀԴՄ-ներով և (կամ) հաշվարկային փաստաթղթերով կատարված գործարքների ռիսկ



Գծապատկեր 60. Ընդունել է՞ք (համաձայնել է՞ք) այդ գործարքների վերաբերյալ ծանուցմամբ բացահայտված ռիսկերի ճշմարտացիությունը



Գծապատկեր 61. Կցանկանայի՞ք արդյո՞ք ՀՀ ՊԵԿ-ից ստանալ ծանուցումներ, որոնք կբացահայտեն Ձեր գործունեությանն առնչվող ռիսկերը՝ հնարավորություն ընձեռելով աշխատանքային կարգով վերացնել դրանց առաջացման պատճառները

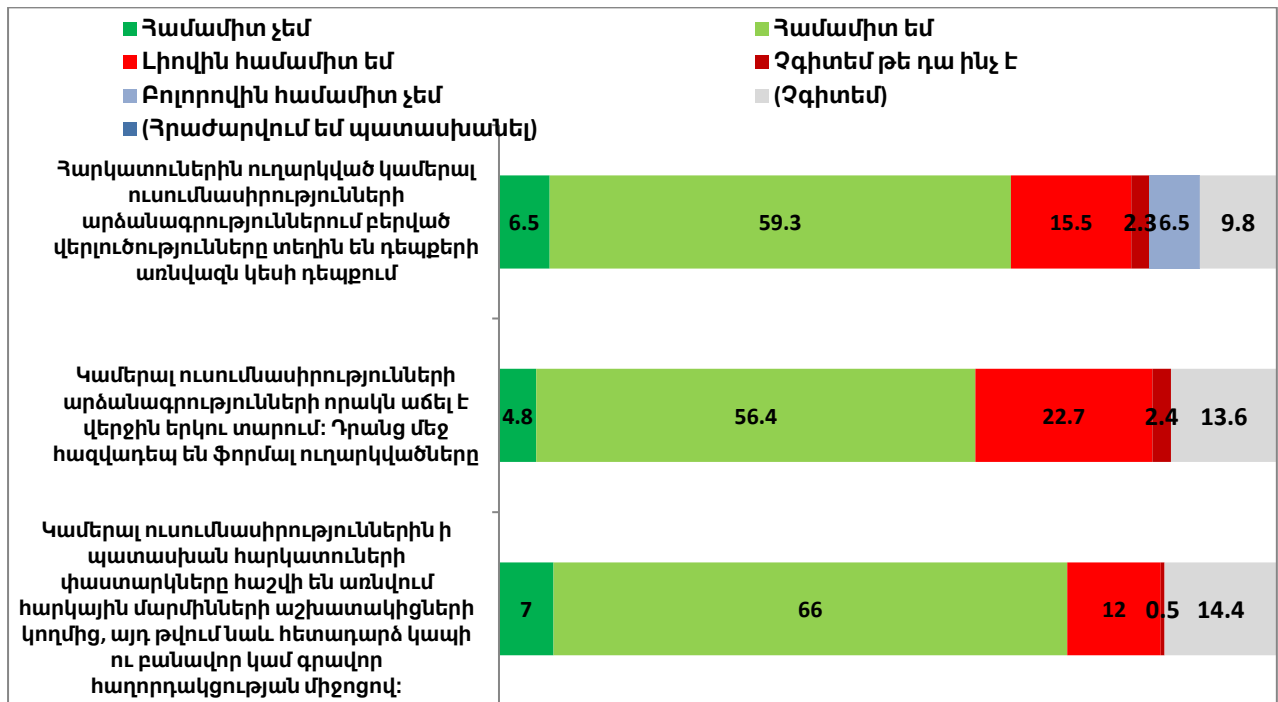


Գծապատկերներնում բերված տվյալների վերլուծությունից ստացվում է հետևյալը.

- գործարարների 22,8 տոկոսի մոտ մոնիթորինգով դուրս են բերվել հարկային խախտումներ իրականացրած լինելու ռիսկերի հայտանիշեր:
- մտահոգող բարձր ցուցանիշ է կազմում՝ այդ ռիսկայնության հայտանիշներ պարունակելու վերաբերյալ հարկային մարմնի ծանուցումների հետ անհամաձայնության բաժինը՝ 60,5 տոկոս:
- Չնայած վերը նշվածին, այնուամենայնիվ Ծանուցումների ինստիտուտի հարցում գործարարների մոտ առկա է համագործակցելու բարձր պատրաստակամություն. գործարարների 77 տոկոսը ցանկանում է ստանալ այնպիսի ծանուցումներ, որոնք կբացահայտեն իրենց գործունեության ռիսկերը:

Կամերալ ուսումնասիրությունների արձանագրություններում բերված վերլուծությունները արդեն իրենց կայուն և գնահատվող տեղն են գտել հարկային վարչարարներ-գործարար հարկ վճարողներ հարթակում (Գծապատկեր 62):

Գծապատկեր 62. Հիմնվելով Ձեր և Ձեր գործընկերների փորձի վրա, որքանո՞վ եք համամիտ հարկային մարմնի կողմից կամերալ ուսումնասիրությունների արձանագրությունները հարկատուին ներկայացնելու առնչությամբ հետևյալ տեսակետների հետ

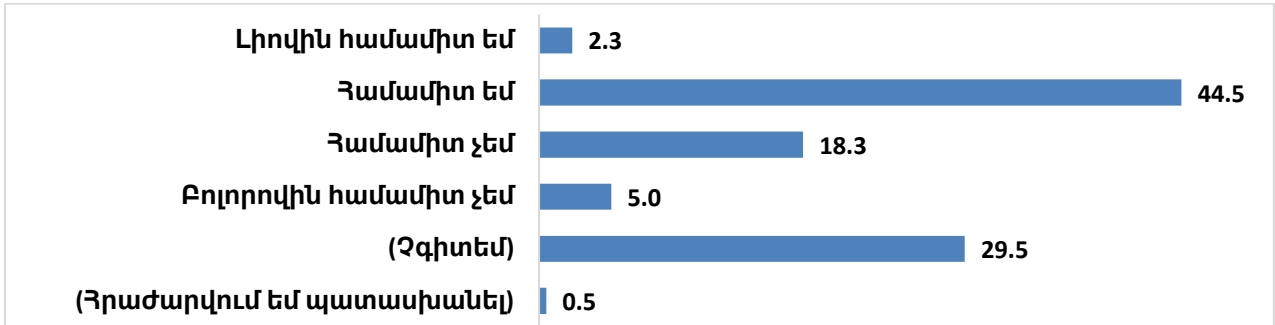


Գծապատկերի վերլուծությունից ստացվում է հետևյալը.

- հարցված գործարարների 65,8 տոկոսը իրենց ստացած՝ կամերալ արձանագրությունների մեջ բերված վերլուծություններում ներկայացված փաստերի, դրանց դրույթների առնվազն կեսը համարում է տեղին;
- գործարարները համարում են, որ վերջին երկու տարում իրենց ստացած կամերալ վերլուծությունների որակն աճել է;
- գործարարները համաձայն են, որ հարկային մարմնում այդպիսի վերլուծություններ իրականացնողները կարդում են ու հաշվի են առնում՝ հարկատուների պատասխան փաստարկները: Այդպես է կարծում գործարարների 73 տոկոսը:

Հարկերի հավաքագրման գործառնությունների կապակցությամբ գործարար հարկ վճարողները դեռևս միայն կիսով չափ են վստահ, որ հարկային մարմինը արդար ու հավասար վերաբերումք է կիրառում բոլորի նկատմամբ (Գծապատկեր 63):

Գծապատկեր 63. Որքանո՞վ էք համամիտ հետևյալ տեսակետի հետ, կապված հարկերի վճարումն ուղացնելու պարագայում գումարների հավաքագրման հարկային ներգործության գործառույթների հետ. «Հարկային պարտավորությունների գումարների գանձման, արգելանքի կիրառման և հարկադիր գանձման աշխատանքները հստակ են, արդար են ու բոլորի նկատմամբ հավասարապես են կիրառվում».



Գծապատկերի վերլուծությունից ստացվում է հետևյալը.

- հարցված գործարարների 30 տոկոսը չգիտի, չի կարողանում գնահատել թե արդյոք հարկային պարտավորությունների գումարների գանձման, արգելանքի կիրառման և հարկադիր գանձման աշխատանքները հստակ են, արդար են ու բոլորի նկատմամբ հավասարապես են կիրառվում:

- գործարարների միայն 47 տոկոսն է կարծում, որ նշված խումբ հարկային վարչարարական գործառույթները արդար ու հավասար են կիրառվում: 23,3 տոկոսը ուղղակիորեն պատասխանում են, որ այդպես չեն կարծում:

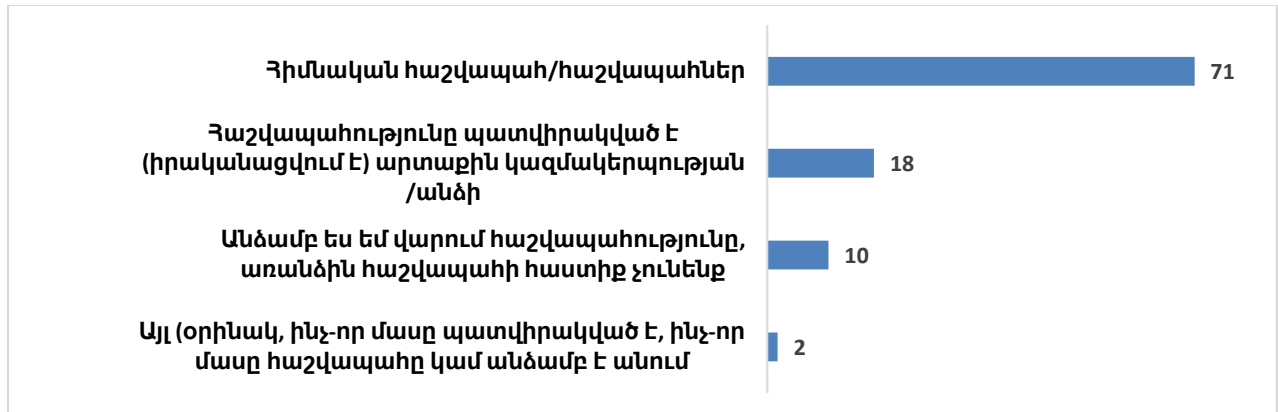
- ✓ Նշում. հարցման արդյունքների խաչաձև համադրումը թույլ է տալիս արձանագրել, որ մարզերում միջին 47 տոկոսի դիմաց «արդար ու հավասար» ընկալողների տեսակարար կշիռը ցածր է ու կազմում է 41 տոկոս (Հ4.28.):

- Այս խումբ գործառույթը՝ սույն վերլուծականում բերված՝ հարկային վարչարարական մյուս բոլոր գործառույթների համեմատ առավել ցածր գնահատական ունի, այլ կերպ ասած՝ բարելավման ռեզերվ ունի: Դա կարևոր է, քանի որ այս գործառույթն առավել կարևորն է, իսկ մնացած բոլորը՝ սրա նկատմամբ «սպասարկող» բնույթ ունեն: Տեղին կլինի այս գծով հարկային մարմնի գործառույթները ու ներկայացումը լինեն ավելի թափանցիկ:

ԲԻԶՆԵՍՈՒՄ ՀԱՐԿԱՅԻՆ ԳՈՐԾԱՌՈՒՅԹՆԵՐԻ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒՄ ԵՎ ԳՈՐԾԱՐԱՐ ՀԵՌԱՆԿԱՐՆԵՐ

Գործարար հարկ վճարողները դեռևս էականորեն հակված են հաշվապահական հաշվառման ու ֆինանսական ու հարկային հաշվետվությունների պատրաստման գործառույթը չպատվիրակել արտաքին կատարողների (Գծապատկեր 64):

Գծապատկեր 64. Ո՞վ է իրականացնում կազմակերպության առօրյա հաշվապահությունը և ֆինանսական ու հարկային հաշվետվությունների պատրաստումը

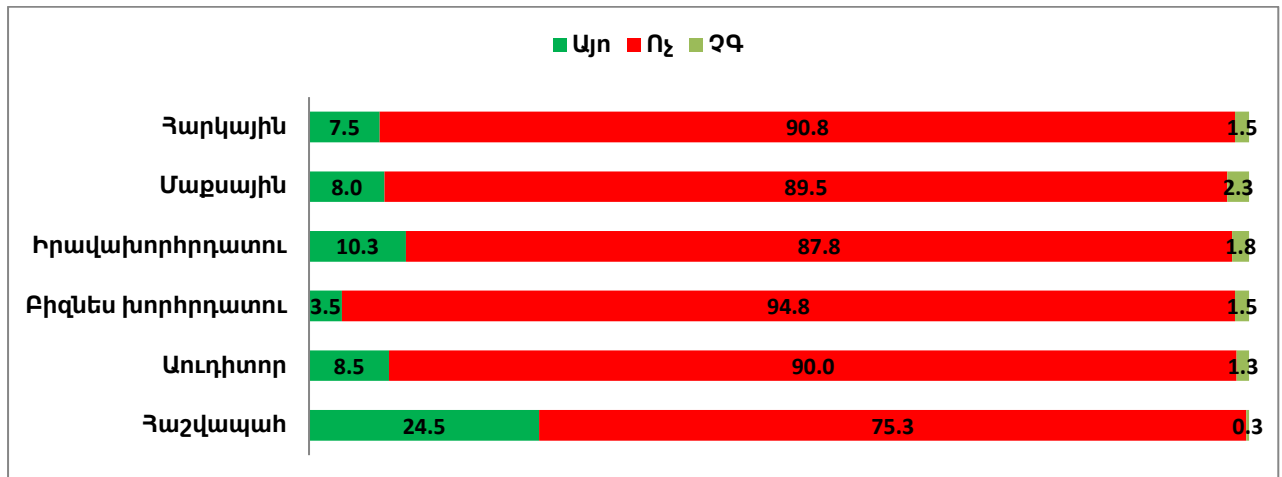


Գծապատկերի վերլուծությունից ստացվում է հետևյալը.

- հարցված գործարարների միայն 18 տոկոսն է, որ կազմակերպության առօրյա հաշվապահությունը և ֆինանսական ու հարկային հաշվետվությունների պատրաստումը վստահում է, փոխանցում է արտաքին կատարողների (outsourcing):
- կազմակերպությունների 84,9 տոկոսը (տես աղյուսակ 24.29.) բավարարվում են 1 կամ 2 հաշվապահներով:
- Գործարար հարկ վճարողների 10 տոկոսը հենց անձամբ են վարում հաշվապահական-հարկային գործերը:
- ✓ Նշում. 2013թ. և 2016թ. իրականացված հարցումների արդյունքների համեմատ, հինգ տարում չի արձանագրվում հաշվապահության վարման կառուցվածքի էական փոփոխություն: Մասնավորապես «հաշվապահությունը պատվիրակված է» հարցին դրական պատասխանողների տեսակարար կշիռը եղել է, համապատասխանաբար 16,3 տոկոս, 13,4 տոկոս և 17,8 տոկոս:
- ✓ Նշում. հարցման արդյունքների խաչաձև համադրումը թույլ է տալիս արձանագրել(տես աղյուսակ 24.29. և 24.30.), որ.
 - Մարզերում պակաս են հակված հաշվապահական հաշվառումը պատվիրակել արտաքին կազմակերպության. 14 տոկոս՝ միջին 18 տոկոսի դիմաց:
 - «Երիտասարդ գործարար միավորները (6 տարուց պակաս փաստացի (ակտիվ) գործող բիզնեսները)», ընդհակառակը, միջինից բարձր են դիմում այդ քայլին՝ 21,7 տոկոս միջին 18 տոկոսի դիմաց:

Խորհրդատվական ծառայություններից օգտվելը նորմա չէ. մեծ մասը ունիվերսալ են և գիտեն՝ ինչպես անել ամեն ինչ (տես Գծապատկեր 65):

Գծապատկեր 65. Արդյոք օգտվու՞մ էք այլ կազմակերպությունների կողմից տրամադրվող հետևյալ վճարովի խորհրդատվական ծառայություններից

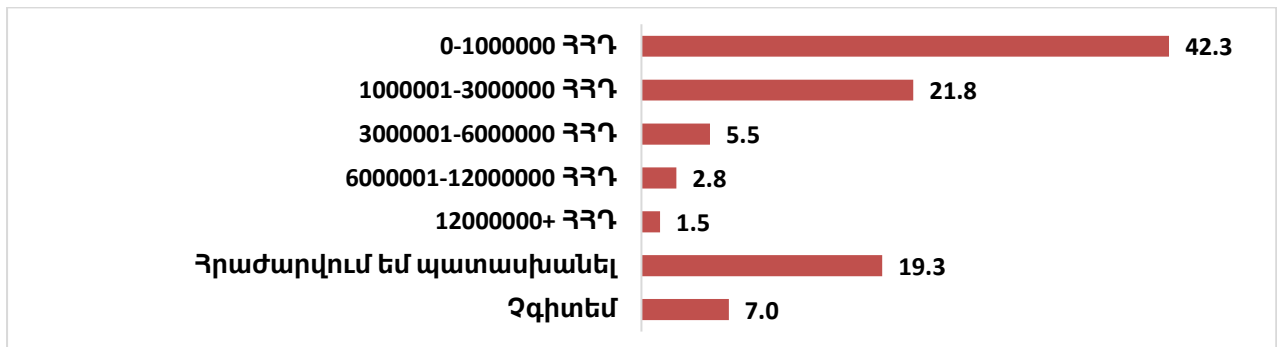


Գծապատկերի տվյալներից ստացվում է հետևյալը.

- Արտաքին խորհրդատուի ծառայություններից օգտվելը տարածված չէ, իսկ եղածների մեջ առավել պահանջարկվածը գործարարների մոտ (10 տոկոս) իրավաբաններն են:
- Հարկային հարցերով խորհրդատուների օժանդակությանն են դիմում հարցված գործարարների միայն 8 տոկոսը:
- Հաշվապահական մասնագիտության գծով նշված 25 տոկոսի՝ համեմատաբար մեծ լինելը պետք է պայմանավորել արտաքին կատարողներին հաշվապահության վարումը հանձնարարելու գործոնի հետ:
- Բիզնես խորհրդատվության համար արտաքին մասնագետի դիմում են գործարարների միայն 4 տոկոսը, որը շատ ցածր ցուցանիշ է: Պետք է նշել, որ այդպիսի վերաբերմունքի նաև մեկ այլ անուղղակի ապացույց է այն (տես Գծապատկեր 68), որ գործարարների 80,8 տոկոսը զրո դրամ են ծախսում վերապատրաստումների վրա:
 - ✓ Նշում. 2013թ. և 2016թ. իրականացված հարցումների արդյունքների հետ համեմատումը ցույց է տալիս (տես աղյուսակ 23.7) էական աճ միայն իրավաբան խորհրդատուների հարցում:

Հաշվապահության վարման ու հարկերի հաշվարկման ու վճարման գործառույթների ուղղությամբ ծախսերի հատուկ հաշվառում գործարարները չեն պահում (տես Գծապատկեր 66):

Գծապատկեր 66. Մոտավոր հաշվարկներով, տարեկան որքա՞ն գումար էք ծախսում հաշվապահական հաշվառում վարելու, ֆինանսական և հարկային հաշվետվություններ պատրաստելու վրա

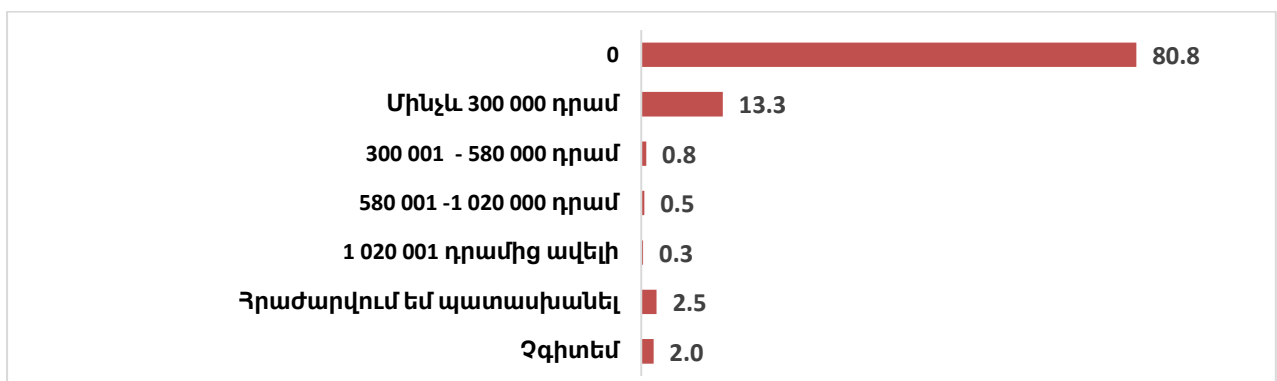


Գծապատկերի վերլուծությունից ստացվում է, որ.

- Գործարարների 19,3 տոկոսը հակված չեն եղել կամ չեն կարողացել պատասխանել այդ հարցին:
- Գործարարների 42,3 տոկոսը այդ գործառնության համար տարեկան ծախսել է մինչև մեկ մլն դրամ: Դա կոռելացվում է հարցման այն տեղեկատվության հետ, որ.
 - Կազմակերպությունների 84,9 տոկոսը բավարարվում է 1-2 հաշվապահով:
 - Գործարար հարկ վճարողների 10,1 տոկոսը հենց անձամբ են վարում հաշվապահական-հարկային գործերը:

Ապշեցուցիչ ցածր է հաշվապահական և հարկային թեմաներով վերապատրաստումների բյուջեն (տես Գծապատկեր 67):

Գծապատկեր 67. Մոտավոր հաշվարկներով, հաշվապահական ու հարկային թեմաներով վերապատրաստումների վրա տարեկան ինչքա՞ն գումար էք ծախսում

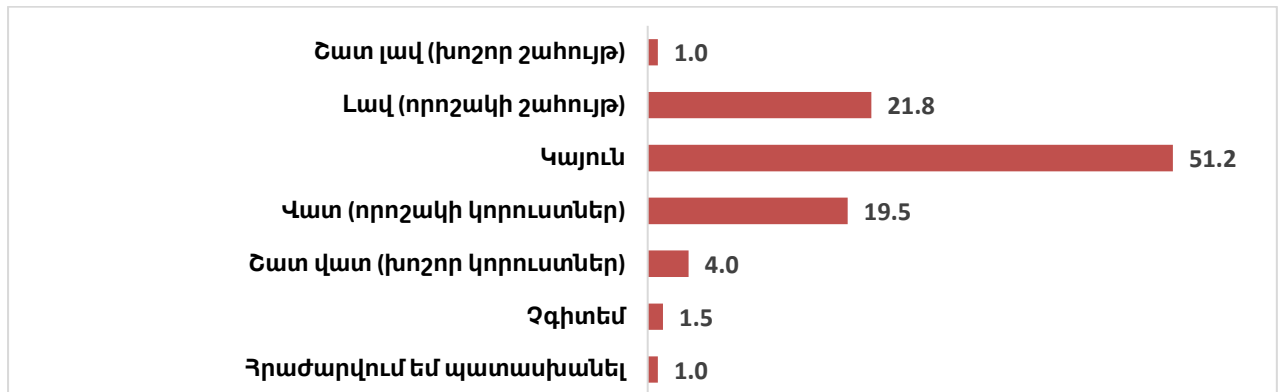


Գծապատկերի վերլուծությունից ստացվում է, որ.

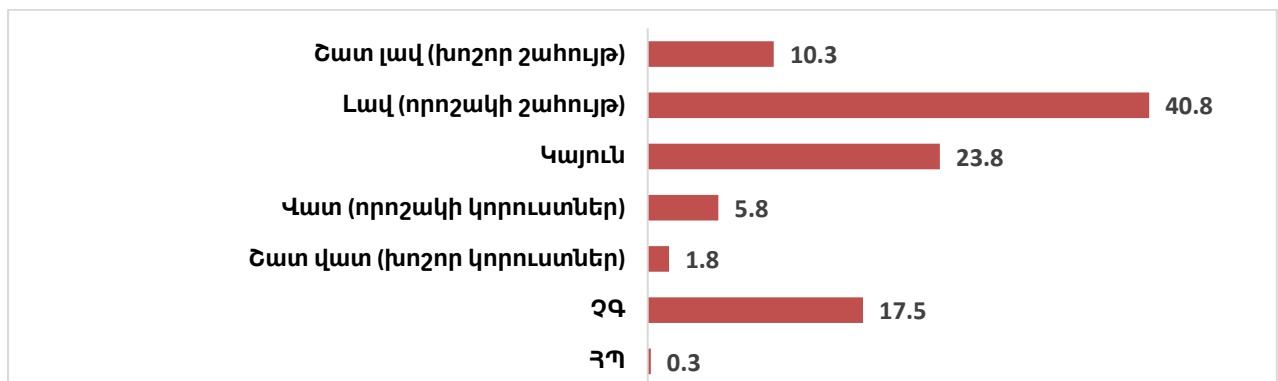
- Գործարարների 80,8 տոկոսը հարկային և հաշվապահական թեմաներով վերապատրաստումների համար որևէ գումար չեն հատկացնում:
- Վերապատրաստումներից օգտվողները կազմել են հարցված գործարարների 14,9 տոկոսը, ընդ որում նրանց 90 տոկոսը այդ նպատակով տարեկան ծախսում է ոչ ավելի, քան 300 հազար դրամ:
- ✓ Նշում. 2013թ. և 2016թ. իրականացված հարցումների արդյունքների հետ համեմատումը (տես աղյուսակ Հ3.8) այս հարցում տեղաշարժեր չարձանագրեց տարիների ընթացքում:

Զարմանալի լավատեսական են եղել գործարարների՝ ընթացիկ տարվա և հետագա երեք տարիների ֆինանսական արդյունքների սպասվելիք և կանխատեսվող ցուցանիշները (տես Գծապատկերներ 68, 69):

Գծապատկեր 68. Ինչպե՞ս կբնութագրեիք Ձեր ընկերության/բիզնեսի ֆինանսական գործունեությունը ընթացիկ տարում



Գծապատկեր 69. Ինչպե՞ս կնկարագրեիք Ձեր կազմակերպության/բիզնեսի հեռանկարներն այս (2018թ.) և առաջիկա երկու (2019-2020թթ.) տարիների ընթացքում



Աղյուսակների և Գծապատկերների վերլուծությունից ստացվում է, որ.

- Գործարարների 7,6 տոկոսն է միայն, որ կորուստներ են պլանավորում ընթացիկ տարում՝ «տրտնջացողները» քիչ են:

- Մոտակա երեք տարիներին կանխատեսվող ֆինանսական-գործարար հեռանկարները դրական են գնահատել հարցված գործարարների 74,9 տոկոսը:

- Նման լավատեսությունը կարևոր գործոն է, բարերար՝ ստեղծագործ մոտեցումների համար: Միաժամանակ ցանկալի է և կարևոր կլինի, որ այն հիմնված լինի տեղեկացվածության վրա, այլ ոչ թե ժամանակի որոշակի հատվածում ժողովրդական պաթոսի վրա: Տեղին է նկատել սույն Վերլուծական զեկույցի նախորդող հատվածներում բերված այլ տեղեկատվության հետ որոշակի անհամապատասխանությունը. գործարարները հակված չեն աշխատել արտաքին խորհրդատուների հետ և վերապատրաստումների բյուջեն մեծ մասի մոտ զրո դրամ է: Կարևոր կլինի նաև, որ գործարարները լավատեղյակ լինեն Հայաստանում և ռեգիոնում առկա մարտահրավերների մասին (հարկային վարչարարական գործառնությունների հետ ուղղակի կապ չունի) և իրենց հաշվարկները կատարեն և որոշումները կայացնեն առավել իրազեկված լինելու պայմաններում և առարկայական վերլուծություններից հետո միայն:

ԵԶՐԱԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ ԵՎ ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

Հարցումը ցույց տվեց, որ հարկային վարչարարության հարցում պետական կառույցն ունի սպառողների կողմից գնահատման էական առաջընթաց, ինչպես սպասարկման, այնպես էլ էլեկտրոնային ծառայությունների և կամերալ ուսումնասիրությունների հարցում: Զարգանում է ՊԵԿ-ի ուսումնական կենտրոնը:

Հարկային մարմինն ունի նաև մի քանի ոլորտներ, որտեղ խնդիրներ կան և որտեղ ցուցանիշները պետք է բարելավվեն, մասնավորապես՝ միասնական հաշվի գործառույթը, հեռախոսազանգերի կենտրոնը, բողոքարկման համակարգը, հարկերի հավաքագրման հարցում հավասար ազդեցության ապահովումը, ժամանակակից տեխնոլոգիական գործիքների առաջարկումը հարկ վճարողներին:

Նշված խնդիրների լուծման նպատակով առաջարկվում է իրականացնել մի քանի միջոցառումներ: Դրանք հիմնականում ուղղված են հարկ վճարողներին սպասարկման ծառայությունների ընդլայնմանը կամ եղածների բարելավմանը:

1. Ընդլայնել հարկ վճարողներին սպասարկման ծառայությունները իրազեկման ուղղությամբ: Հատկապես ուշադրություն դարձնել օրենսդրական փոփոխությունների մասին արագ տեղեկացնելուն:
2. Հարկ վճարողների մոտ խորհրդատվական ծառայությունների համար միջոցներ հատկացնելու տղության պարագայում տեղին կլինի գործարկել հարկ վճարողների հարցումների պատասխանների խմբավորման և հատուկ պորտալի վարումը:
3. Էականորեն բարելավել, աջակցել հեռախոսազանգերի կենտրոնի աշխատանքը, սահմանելով կատարողականության բարելավման ցուցանիշներ:
4. Ներդնել հարկային սպասարկման գործընթացների գնահատում և արդյունավետության բարձրացման պլանավորում: Պարբերաբար հանրությանը տեղյակ պահել սպասարկման ծառայությունների հարցում առաջընթացի վերաբերյալ, կոնկրետ տեխնիկական ցուցանիշների ներկայացմամբ:
5. Տարեկան պարբերականությամբ անցկացնել հարցում հարկ վճարողների շրջանում, այդ հիմնական ցուցանիշների ընթացքը վերագնահատելու համար: Հարցաշարի հարցերը ներկայացվում են որպես սույն Հաշվետվության հավելված:
6. Մեկանգամյա հարցում իրականացնել հարկ վճարողների շրջանում՝ էլեկտրոնային ծառայությունների տեխնիկական հարցերի շուրջ: Հարցման մի շարք մասնակիցներ լրացուցիչ նշել են այդպիսի խնդիրների մասին: Արդյունքում կարող է նաև պլանավորվել հարկային հեռախոսային հավելվածի ստեղծումը:
7. Կարգավորել միասնական հաշվի խնդիրները, այն նոր ծառայությունների հարցում առավել խնդրահարույցն է համարվել:
8. Անդրադառնալ «օրինապահ հարկ վճարող» ինստիտուտին, այդ տեսքով դրա հետագա կիրառման նպատակահարմարության հարցին:
9. Լրացուցիչ պարզաբանումների կարիք ունի էլեկտրոնային եղանակով հարկերը վճարելու ծառայությունը: Նպատակահարմար է դա իրականացնել համակարգված մի պարզաբանման միջոցով:

10. Նախապատրաստական միջոցառումներ իրականացնել հորիզոնական մոնիթորինգի համակարգի ներդրմանն ընդառաջ. հարկ վճարողները դրա մասին բավարար տեղյակ չեն:
11. Աշխատանք տանել հաշվապահական մեծ ընկերությունների հետ, առանձին ծրագրով, պետություն-մասնավոր ծրագրի իրականացման համար, իրազեկման և այլ սպասարկման աշխատանքների հարցում:
12. Աշխատանք տանել կորպորատիվ կառավարման հարցերով զբաղվող ոչ առևտրային կառույցների հետ՝ գնահատելու համար համագործակցության հնարավորությունները՝ հարկերի վճարման հարցը կորպորացիաների բաժնետերերի և խորհուրդների աշխատանքների օրակարգերում ներառելու համար:

Հավելված 1. Հարկային վարչարարություն և հարկային ընկալումների մասին հարկատուների կարծիքի ուսումնասիրության հարցաթերթը



**Հարկային վարչարարություն և հարկային ընկալումներ.
հարկատու կազմակերպությունների և
անհատ ձեռնարկատերերի ընտրանքային հետազոտություն
Սեպտեմբեր, 2018թ.**

ԸՄ ՆՀ	_____
-------	-------

Մարզ	
Քաղաք/գյուղ	

Հարցազրուցավարի ՆՀ	
-----------------------	--

Բարև ձեզ, իմ անունը [նշեք ձեր անունը, ազգանունը] է: Ես տվյալներ եմ հավաքագրում Հետազոտական ռեսուրսների կովկասյան կենտրոն-Հայաստան հիմնադրամի կողմից իրականացվող հետազոտության համար: Նախագծի նպատակն է գնահատել Հայաստանում բիզնեսի վերաբերմունքը հարկային վարչարարության նկատմամբ: Հարցումը հաջորդում է 2013 և 2016 թվականներին իրականացված հետազոտություններին և նպատակ ունի ստանալ նոր տվյալներ:

Ձեր կազմակերպությունը, ի թիվս 400 այլ կազմակերպությունների, պատահականորեն ընտրվել է բոլոր գրանցված հարկատուների ընդհանուր ցանկից՝ ձևավորելով ներկայացուցչական ընտրանք: ՀՌԿԿ-Հայաստանի անունից վստահեցնում եմ, որ Ձեր տրամադրած տեղեկությունները գաղտնի կմնան և կօգտագործվեն միայն ամփոփ տեսքով և միայն հետազոտական նպատակներով:

Օր/ամիս/տարի	____/____/____
--------------	----------------

Հարցազրույցի սկիզբը: [9/4.09.2018 24-ԺԱՄՅԱ
ՌԵԺԻՍԸ]

Ժամ
|_|_| | |_|_| Բոպե

ԲԱԺԻՆ 1. ՀԻՄՆԱԿԱՆ ՏԵՂԵԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ ՀԱՐԿ ՎՃԱՐՈՂԻ ՄԱՍԻՆ

1.1. (2016-1.1) Ո՞րն է Ձեր պաշտոնն այս կառույցում:

Բաժնետեր/Սեփականատեր	1
Գործադիր տնօրեն	2
Խորհրդի անդամ (այդ թվում խորհրդի նախագահ կամ խորհրդի արտաքին անկախ անդամ)	3
Ֆինանսական հարցերով ղեկավար	4
Գլխավոր հաշվապահ	5
Իրավաբանական ծառայության ղեկավար	6
Կադրերի/Մարդկային ռեսուրսների բաժնի պետ	7
Ես անհատ ձեռնարկատեր եմ	8
Այլ (նշել_____)	9

1.2. (2016-1.2) Ձեր բիզնեսը/կազմակերպությունը քանի՞ տարի է փաստացի (ակտիվ) գործում Հայաստանում:

Մինչև 1 տարի	1
1 – 3 տարի	2
4 – 6 տարի	3
7 – 10 տարի	4
11 – 15 տարի	5
15 տարուց ավելի	6
ՉԳ/ՀՊ	-1/-2

1.3. (2016-1.3) Ո՞րն է Ձեր բիզնեսի կազմակերպաիրավական կարգավիճակը/ձևը:

Սահմանափակ պատասխանատվությամբ ընկերություն	1
Փակ բաժնետիրական ընկերություն	2
Բաց բաժնետիրական ընկերություն	3
Արտադրական կոոպերատիվ	4
Ես անհատ ձեռնարկատեր եմ	5
Այլ (նշել_____)	6

1.4. (2016-1.4) Ո՞վ է Ձեր բիզնեսի ամենամեծ բաժնետերը/մասնակիցը:

Ֆիզիկական անձ Հայաստանից	1
Ֆիզիկական անձ արտերկրից	2
Տեղական ինքնակառավարման մարմին	3
Հայաստանյան մեկ այլ կազմակերպություն	4
Օտարերկրյա կազմակերպություն	5
Պետությունը	6
Ես անհատ ձեռնարկատեր եմ	7

Այլ (նշել _____)	8
	ՉԳ/ՀՊ -1/-2

1.5. (2016-1.5) Ո՞րն է Ձեր գործունեության հիմնական ոլորտը: [Զ/Վ. Ընդունել մեկ պատասխան:]

Գյուղատնտեսություն, անտառային տնտեսություն և ձկնորսություն	1
Հանքագործական արդյունաբերություն և բաց հանքերի շահագործում	2
Մշակող արդյունաբերություն	3
Էլեկտրականության, գազի, գոյորշու և լավորակ օդի մատակարարում	4
Ջրամատակարարում, կոյուղի, թափոնների կառավարում և վերամշակում	5
Շինարարություն	6
Մեծածախ և մանրածախ առևտուր, ավտոմեքենաների և մոտոցիկլների նորոգում	7
Փոխադրումներ և պահեստային տնտեսություն	8
Կացության և հանրային սննդի կազմակերպում	9
Տեղեկատվություն և կապ	10
Ֆինանսական և ապահովագրական գործունեություն	11
Անշարժ գույքի հետ կապված գործունեություն	12
Մասնագիտական, գիտական և տեխնիկական գործունեություն	13
Վարչարարական և օժանդակ գործունեություն	14
Պետական կառավարում և պաշտպանություն, պարտադիր սոցիալական ապահովություն	15
Կրթություն	16
Առողջապահություն և բնակչության սոցիալական սպասարկում	17
Մշակույթ, զվարճություններ և հանգիստ	18
Սպասարկման այլ ծառայություններ	19
Տնային տնտեսությունների գործունեություն որպես գործատու. տնային տնտեսություններում չտարբերակված ապրանքների և ծառայությունների արտադրություն սեփական սպառման համար	20
Միջազգային կազմակերպություններ	21
Այլ (նշել) _____	22

1.6. (2016-1.6) Արդյո՞ք Ձեր կազմակերպությունում գործարկված է կորպորատիվ կառավարման համակարգը (լիազորությունների բաշխում բաժնետերերի, տնօրենների խորհրդի, գործադիր տնօրենի ու հանձնաժողովների միջև, ներքին աուդիտի գործառույթ և այլն):

Այո	1
Ոչ	0
Չգիտեմ, թե դա ինչ է	2
	ՉԳ/ՀՊ -1 / -2

1.7. (2016-1.7) Արդյո՞ք Ձեր կազմակերպության գործադիր տնօրենը միաժամանակ հիմնական բաժնետերերից/ մասնակիցներից է:

Այո	1
Ոչ	0
	ՉԳ/ՀՊ -1/-2

1.8. (2016-4.11) Ձեր կազմակերպությունում ո՞ր մարմինն է որոշումներ ընդունում հարկային հարցերում:

Մեծ բաժնետերը	1
Բաժնետերերը միասին	2
Տնօրենների խորհուրդը	3
Գործադիր տնօրենը	4
Այլ (նշել_____)	5
ԶԳ / ՀՊ	-1 / -2

1.9. (նոր հարց ՀՌԿԿ) Ձեր կազմակերպությունն ունի ՀՀ ՊԵԿ-ի կողմից շնորհվող «օրինապահ հարկ վճարող»-ի կարգավիճակ:

Այո	1
Ոչ	0
ԶԳ/ՀՊ	-1/-2

1.10. (2016-2.1) Խնդրում եմ նշեք, թե հետևյալ հարկատեսակներից որն է վճարում Ձեր բիզնեսը: [Զ/Վ. Յուրաքանչյուր տողում մեկ պատասխան:]

Հարկատեսակ	ԱՅՈ	ՈՉ	ԶԳ/ ՀՊ
Շահութահարկ	1	0	-1/ -2
Ավելացված արժեքի հարկ	1	0	-1/ -2
Ակցիզային հարկ	1	0	-1/ -2
Եկամտային հարկ (ներառյալ դրա հետ կապված սոցիալական վճարը)	1	0	-1/ -2
Գույքահարկ	1	0	-1/ -2
Հողի հարկ	1	0	-1/ -2
Շրջանառության հարկ	1	0	-1/ -2
Բնապահպանական հարկ և բնօգտագործման վճար	1	0	-1/ -2
Այլ վճարներ (նշել_____)	1	0	-1/ -2

1.11. (2016-6.1) Ձեր բիզնեսը զբաղվո՞ւմ է ապրանքների և/կամ ծառայությունների ներմուծման և/կամ արտահանման գործունեությամբ:

Ներմուծում	1
Արտահանում	2
Երկուսն էլ	3
Ոչ մեկը	4
ԶԳ/ՀՊ	-1/-2

1.12. (2016-1.8) Ձեր կազմակերպությունը հանդիսանում է արդյո՞ք որևէ միության, ասոցիացիայի անդամ:

Այո	1
Ոչ	0
ԶԳ/ՀՊ	-1/-2

ԲԱԺԻՆ 2. ՎԵՐԱԲԵՐՄՈՒՆՔԸ ՀԱՐԿԱՅԻՆ ՕՐԻՆԱԿԱՆՈՒԹՅԱՆ ՆԿԱՏՄԱՍԲ

2.1. (2016-1.10) Ձեր կարծիքով, միություններն ու ասոցիացիաները կարողանո՞ւմ են նպաստել հարկային քաղաքականության ու հարկային վարչարարության բարելավմանը:

Լիովին	1
Ավելի շուտ, այո	2
Ավելի շուտ, ոչ	3
Բոլորովին ոչ	4
	ՉԳ/ՀՊ -1/-2

2.2. (նոր հարց ՀՌԿԿ) «Հարկ վճարող-հարկային մարմին» հաղորդակցության տեսանկյունից որքանո՞վ է օգտակար ՀՀ պետական եկամուտների կոմիտեի «Եկամուտների վարչարարության բարեփոխումների հասարակական խորհրդի» աշխատանքը:

Շատ օգտակար է	1
Օգտակար է	2
Որևէ ազդեցություն չունի	3
Օգտակար չէ	4
Բոլորովին օգտակար չէ	5
Չգիտեմ, թե դա ինչ է	6
	ՉԳ / ՀՊ -1 / -2

2.3. (նոր հարց ՊԵԿ) Ձեր գնահատմամբ, որքա՞ն է կազմում ամբողջ տնտեսական գործունեության ոլորտի (որով զբաղվում է նաև Ձեր կազմակերպությունը) իրական ստվերային /հարկային մարմիններին չհայտարարագրված/ շրջանառության %-ը:

	տոկոսը
	-1 / -2
	ՉԳ / ՀՊ

2.4. (2016-1.17) (Քարտ 2.3) Հարկային վարչարարության ո՞ր ուղղությունն էք համարում առանցքային գործարար միջավայրի բարելավման տեսանկյունից: [Չ/Վ. Ընդունեք մինչև երեք պատասխան, աջ սյունակում նշեք պատասխանի առաջին, երկրորդ և երրորդ տարբերակները:]

1	Հարկ վճարողների սպասարկումը	
2	Հարկային հսկողությունը	
3	Հարկային իրավախախտումների համար կիրառվող պատասխանատվության համակարգը	
4	Հարկային պարտավորությունների կատարման ապահովման գործիքակազմը/համակարգը	
5	Հարկային ծառայողի գործողությունների կամ անգործության բողոքարկման համակարգը	
6	Այլ_____	
-1/-2		ՉԳ/ՀՊ

2.5. (2016-6.4) Արդյո՞ք Եվրասիական տնտեսական միության անդամ դառնալը մաքսային հարաբերությունների իմաստով և մաքսային մարմնի կողմից գանձվող հարկերի և պարտադիր վճարների ու մաքսային վարչարարության իմաստով Ձեզ համար ձևավորել է ավելի վստահելի ու հարմարավետ միջավայր:

Այո	1
Ոչ	2
Ազդեցություն չի ունեցել	3
Կիրառելի չէ	4
ԶԳ/ՀՊ	-1/-2

2.6. (2016-2.7) Համամիտ եք արդյո՞ք, որ 2018թ.սկզբից ուժի մեջ մտած Հարկային օրենսգիրքը, որ խմբավորել է հարկային հարաբերությունները կարգավորող իրավական նորմերը, նպաստել է հարկային հարաբերություններն ավելի ընկալելի կամ օգտվելու համար մատչելի դառնալուն:

Վստահորեն այո	1
Այո	2
Ազդեցություն չի ունենում	3
Ոչ	4
Բոլորովին ոչ	5
ԶԳ / ՀՊ	-1 / -2

2.7. (2016-2.10) Ըստ Ձեզ, ներկայումս Հայաստանում սահմանված հարկման հատուկ համակարգերը (չրջանառության հարկ, արտոնագրային հարկ, ընտանեկան ձեռնարկատիրական համակարգ) նպաստո՞ւմ են արդյոք հարկային պարտավորությունները հաշվարկելու և վճարելու հեշտացմանը:

Վստահորեն այո	1
Այո	2
Ազդեցություն չեն ունենում	3
Ոչ	4
Բոլորովին ոչ	5
ԶԳ / ՀՊ	-1 / -2

2.8. (2016-2.13) (Քարտ 2.7) Ձեր կարծիքով, բիզնեսի համար հարկային օրինապահությունը ինչո՞վ է շահեկան:

Բարի համբավ ձեռք բերելով	1
Տուգանվելու հավանականության նվազմամբ	2
Բիզնեսի զարգացմանը, ընդլայնմանը նպաստելով	3
Վճարիչ հարկերը, քնիր խաղաղ սկզբունքի իրականացմամբ	4
Այլ(նշել_____)	5
Շահեկան չէ [ԶԿԱՐԴԱԼ]	6
ԶԳ / ՀՊ	-1 / -2

2.9. (2016-2.14) (Քարտ 2.8) Ձեր կարծիքով, ո՞րն է բիզնեսի համար հարկային օրինապահության ամենաբացասական հետևանքը:

Եկամուտների կրճատում, քանի որ ապրանքների/ծառայությունների գները	1
---	---

չեն կարող բարձրացվել նույն չափով	
Միևնույնն է, մյուսները չեն վճարելու և մենք տուժելու ենք մրցակցության իմաստով	2
Նույնիսկ օրինապահ հարկատուները մշտապես բախվում են հարկային մարմնի անարդար, ոչ հավասար վերաբերմունքին: Հարկային մարմինը գրեթե չի նկատում և չի քաջալերում օրինապահ հարկատուների վարքը:	3
Բիզնեսի անկում, հաճախորդների կորուստ	4
Այլ (նշել _____)	5
Բացասական հետևանք չկա [ԶԿԱՐԴԱԼ]	6
	ԶԳ / ՀՊ -1/ -2

2.10. (նոր հարց ՊԵԿ) Ձեր կարծիքով, փոխվել է արդյոք ՊԵԿ հարկային/մաքսային մարմինների պահվածքը /վերաբերմունքը իրենց աշխատանքի և հարկ վճարողների նկատմամբ/ վերջին ամիսների ընթացքում:

Վստահորեն այո	1
Այո	2
Ոչ	3
Բոլորովին ոչ	4
	ԶԳ / ՀՊ -1 / -2

2.11. (նոր հարց ՊԵԿ) Ձեր գնահատմամբ, որքա՞ն է կազմում ամբողջ տնտեսական գործունեության ոլորտի (որով զբաղվում է նաև Ձեր կազմակերպությունը) ապրանքների, ծառայությունների առանց համապատասխան փաստաթղթերի ձեռքբերման չափը %-ով

_____	տոկոսը
	ԶԳ / ՀՊ -1 / -2

2.12. (նոր հարց ՀՌԿԿ) Ձեր կարծիքով, ստվերային տնտեսության և ստվերային գնումների /առանց փաստաթղթերի հումքի և այլ նյութերի, աշխատուժի ձեռքբերման/ ծավալների կրճատումը ինչո՞վ է շահեկան երկրի տնտեսության համար:

Կհանգեցնի հարկային եկամուտների աճին, և որպես արդյունք, ցածր և միջին եկամուտներ ունեցող մարդկանց բարեկեցության աճին	1
Կհանգեցնի հովանավորչության նվազմանը և արդար տնտեսական մրցակցությանը	2
Կնպաստի բաժնետերերի և այլ շահառուների իրավունքները պաշտպանելու համար ամուր հիմքեր ստեղծելուն	3
Կշահագրգռի փոքր և միջին բիզնեսին կատարելու ներդրումներ	4
Այլ (նշել _____)	5
Շահեկան չէ [ԶԿԱՐԴԱԼ]	6
	ԶԳ / ՀՊ -1/ -2

2.13. (սոր հարց ՀՌԿԿ) Ձեր կարծիքով, սովերային տնտեսության և սովերային գնումների /առանց փաստաթղթերի հումքի և այլ նյութերի, աշխատուժի ձեռքբերման/ ծավալների կրճատումը ինչո՞վ շահեկան չէ երկրի տնտեսության համար:

Կհանգեցնի Հայաստանում սպառողական գների աճի	1
Կհանգեցնի տնտեսական գործարքների և կապերի խաթարմանը և խառնաշփոթի	2
Կառաջացնի հակադրություններ /կոնֆլիկտներ/ հասարակության տարբեր շերտերի միջև	3
Արտադրական ինքնարժեքների մեծացումը կխանգարի հայկական ընկերությունների՝ միջազգային շուկայում մրցակցային լինելուն	4
Այլ (նշել _____)	5
Բացասական հետևանք չկա [ԶԿԱՐԴԱԼ]	6
	ԶԳ / ՀՊ -1/ -2

ԲԱԺԻՆ 3. ՎԵՐԱԲԵՐՄՈՒՆՔԸ ՀԱՐԿԱՅԻՆ ՄԱՐՄՆԻ ԿՈՂՄԻՑ ՄԱՏՈՒՑՎՈՂ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՆԿԱՏՄԱՄԲ

Հարկային մարմնի կողմից հարկատուներին մատուցվող ծառայությունները բազմազան են: Վերջին տարիներին դրանց մատուցման հարցում լայնորեն կիրառվում են էլեկտրոնային միջոցներ և ժամանակակից տեխնոլոգիաներ: Սույն հարցաթերթում հարկ վճարողներին մատուցվող ծառայությունների նկատմամբ վերաբերմունքի ընդհանուր գնահատման համար դրանք ներկայացվել են մեկ հարցով՝ առանձնացնելով հարկային որոշ, օրինակ էլեկտրոնային ծառայություններին (E-services), հարկային մարմին-հարկ վճարող հաղորդակցությանը, տեղեկատվության փոխանակմանը վերաբերող հարցերը:

3.1. (2016-5.3) (Քարտ 3.1) Ինչպե՞ս կգնահատեք ՀՀ հարկային ծառայության կողմից ներկայումս մատուցվող հետևյալ ծառայությունների օգտակարությունը: Օգտագործեք 1-4 սանդղակը, որտեղ 1-ը նշանակում է «Բոլորովին օգտակար չէ» և 4-ը՝ «Շատ օգտակար է»:

[Զ/Վ. Յուրաքանչյուր տողում ընդունեք մեկ պատասխան:]

Ծառայությունների տեսակները		Բոլորովին օգտակար չէ	Օգտակար չէ	Օգտակար է	Շատ օգտակար է	ԶԳ /ՀՊ
1.	Հաշվետվությունների ներկայացման էլեկտրոնային համակարգ	1	2	3	4	-1/-2
2.	Էլեկտրոնային հաշվարկային փաստաթղթերի դուրս գրման համակարգ	1	2	3	4	-1/-2
3.	ՀՀ հարկ վճարողների որոնման համակարգ	1	2	3	4	-1/-2
4.	Առցանց ծանուցման համակարգ	1	2	3	4	-1/-2
5.	Առցանց նամակագրության համակարգ	1	2	3	4	-1/-2
6.	Օրինապահ հարկ վճարողների գրանցման համակարգ	1	2	3	4	-1/-2
7.	Հարկային օրացույց	1	2	3	4	-1/-2
8.	Էլեկտրոնային փոստային առաքման	1	2	3	4	-1/-2

	համակարգ					
9.	Հեռախոսագանգերի կենտրոն/Թեժ գիծ	1	2	3	4	-1/-2
10.	Դրոշմապիտակների վերագրման էլեկտրոնային համակարգ	1	2	3	4	-1/-2
11.	Այլ (նշել_____)	1	2	3	4	-1/-2

3.2. (նոր հարց ՊԵԿ) (Քարտ 3.2) Ինչպե՞ս եք գնահատում հարկային մարմինների կողմից Ձեզ մատուցվող էլեկտրոնային ծառայությունների որակը: Օգտագործեք 1-5 սանդղակը, որտեղ 1-ը նշանակում է «Շատ վատ», իսկ 5-ը՝ «Շատ լավ»:

[Զ/Վ. Յուրաքանչյուր տողում ընդունեք մեկ պատասխան:]

Ծառայությունների տեսակները		Շատ վատ	Վատ	Բավարար	Լավ	Շատ լավ	ԶԳ / չՊ
1.	Հաշվետվությունների ներկայացման էլեկտրոնային համակարգ	1	2	3	4	5	-1/-2
2.	Էլեկտրոնային հաշվարկային փաստաթղթերի դուրս գրման համակարգ	1	2	3	4	5	-1/-2
3.	ՀՀ հարկ վճարողների որոնման համակարգ	1	2	3	4	5	-1/-2
4.	Առցանց ծանուցման համակարգ	1	2	3	4	5	-1/-2
5.	Առցանց նամակագրության համակարգ	1	2	3	4	5	-1/-2
6.	Օրինապահ հարկ վճարողների գրանցման համակարգ	1	2	3	4	5	-1/-2
7.	Հարկային օրացույց	1	2	3	4	5	-1/-2
8.	Էլեկտրոնային փոստային առաքման համակարգ	1	2	3	4	5	-1/-2
9.	Հեռախոսագանգերի կենտրոն/Թեժ գիծ	1	2	3	4	5	-1/-2
10.	Դրոշմապիտակների վերագրման էլեկտրոնային համակարգը	1	2	3	4	5	-1/-2
11.	Այլ (նշել_____)	1	2	3	4	5	-1/-2

3.3. (նոր հարց ՊԵԿ) Արդյո՞ք հարկային մարմինների կողմից ներմուծված էլեկտրոնային ծառայությունների համակարգը նպաստում է բոլոր հարկային պարտավորությունների կատարմանը:

Վստահորեն այո	1
Այո	2
Ազդեցություն չի ունենում	3
Ոչ	4
Բոլորովին ոչ	5
ԶԳ / չՊ	-1 / -2

3.4. (նոր հարց ՊԵԿ) Ասացեք խնդրեմ, թե որքանով եք համամիտ հետևյալ տեսակետների հետ՝ օգտագործելով 1-4 սանդղակը, որտեղ 1-ը նշանակում է «Բոլորովին համամիտ չեմ» և 4-ը՝ «Լիովին համամիտ եմ»:

		Բոլորովին համամիտ չեմ	Համամիտ չեմ	Համամիտ եմ	Լիովին համամիտ եմ	ՉԳ/ՀՊ
1.	Հարկերը հաշվելը (հաշվարկելը) այժմ ավելի պարզ ու հեշտ է, քան երեք տարի առաջ	1	2	3	4	-1/-2
2.	Հարկերը վճարելու ընթացակարգերն այժմ ավելի պարզ ու հեշտ են, քան երեք տարի առաջ	1	2	3	4	-1/-2
3.	Հարկային հաշվետվությունները ներկայացնելը (հանձնելը) այժմ ավելի պարզ ու հեշտ է, քան երեք տարի առաջ	1	2	3	4	-1/-2

3.5. (նոր հարց ՊԵԿ) Արդյո՞ք հարկային վարչարարության գործառույթների ավտոմատացումը, որ տեղի է ունեցել վերջին երեք տարիների ընթացքում, հանգեցրել է հարկ վճարողների և հարկային մարմինների միջև նախկինում անհրաժեշտ շփումների ու պարտադրված հաղորդակցության մակարդակի նվազեցմանը:

Վստահորեն այո	1
Այո	2
Ազդեցություն չի ունեցել	3
Ոչ	4
Բոլորովին ոչ	5
ՉԳ / ՀՊ	-1 / -2

3.6. (նոր հարց ՊԵԿ) Արդյո՞ք հարկային վարչարարության գործառույթների ավտոմատացումը, որ տեղի է ունեցել վերջին երեք տարիների ընթացքում, հանգեցրել է հարկ վճարողների մոտ բիզնես վարելու ծախսերի (վարչական ծախսերի) կրճատմանը:

Վստահորեն այո	1
Այո	2
Ազդեցություն չի ունենում	3
Ոչ	4
Բոլորովին ոչ	5
ՉԳ / ՀՊ	-1 / -2

3.7. (նոր հարց ՊԵԿ) Հարկային մարմինների կողմից մատուցվող՝ ստորև թվարկված առցանց նոր ծառայություններից որի՞ մասին գիտեք:

Այո	Ոչ	ՀՊ
-----	----	----

Միասնական գանձապետական հաշիվ բոլոր տեսակի հարկերի համար	1	0 ⇒3.9	-2
Մեկ հարկատեսակի գծով ավել վճարված հարկի գումարների ավտոմատ ուղղումը դեպի որևէ չկատարված այլ հարկատեսակի պարտավորության մարմանը	1	0 ⇒3.9	-2
Հարկերն էլեկտրոնային եղանակով վճարելու հնարավորություն	1	0 ⇒3.9	-2

3.8. (նոր հարց ՊԵԿ) Արդյո՞ք հարկային մարմնի կողմից մատուցվող նոր տեսակի ծառայությունները (նախորդ՝ 3.7 հարցում նշված) ուղղակիորեն նպաստում են կամ առնվազն պարզեցնում ձեր բիզնես գործընթացները:

	Վստահորեն այո	Այո	Ազդեցություն չեն ունենում	Ոչ	Բոլորովին ոչ	ԶԳ / ՀՊ
Միասնական գանձապետական հաշիվ բոլոր տեսակի հարկերի համար	1	2	3	4	5	-1 / -2
Մեկ հարկատեսակի գծով ավել վճարված հարկի գումարների ավտոմատ ուղղումը դեպի որևէ չկատարված այլ հարկատեսակի պարտավորության մարմանը	1	2	3	4	5	-1 / -2
Հարկերն էլեկտրոնային եղանակով վճարելու հնարավորություն	1	2	3	4	5	-1 / -2

3.9. (նոր հարց ՊԵԿ) Ինչպե՞ս եք գնահատում, ընդհանուր առմամբ, հարկային մարմնի կողմից վերջին երեք տարիների ընթացքում ձեռնարկված՝ հարկային վարչարարության բարելավման միջոցառումները (էլեկտրոնային բազմապիսի ծառայությունների ներմուծումը, հարկերի հաշվարկման հարցում պարզեցումները և այլն):

Խիստ դրական	1
Դրական	2
Բավարար	3
Բացասական	4
Խիստ բացասական	5
ԶԳ / ՀՊ	-1 / -2

3.10. (նոր հարց ՀՌԿԿ) Հարկային հարցերով **պաշտոնական պարզաբանումներ** տալու իրավասությունը 2018թ. հուլիսի 1-ից ՀՀ ՊԵԿ-ից անցել է ՀՀ ֆինանսների նախարարությանը, որը պատասխանատու է պետեկամուտների քաղաքականության և օրենսդրության մշակման համար: Որքանով ե՞ք համամիտ, որ դա նպաստելու է հարկային վարչարարության գործառնությունների ավելի հստակ իրականացմանը ՀՀ ՊԵԿ-ի կողմից:

Լիովին համամիտ եմ	1
-------------------	---

Համամիտ եմ	2
Համամիտ չեմ	3
Բոլորովին համամիտ չեմ	4
ԶԳ / ՀՊ	-1 / -2

3.11. (նոր հարց ՀՌԿԿ) 2019 թվականից ուժի մեջ է մտնելու հարկային օրենսգրքի 65-րդ գլխով նախատեսված Հորիզոնական մոնիթորինգի (հարկային մարմին-խոշոր հարկատու փոխհամագործակցության կամավոր մեխանիզմ) համակարգը: Որքանո՞վ եք համամիտ ստորև ներկայացված տեսակետի հետ, կապված այդ մեխանիզմի գործողության հետ: Գնահատե՞ք օգտագործելով 1-4 սանդղակը, որտեղ 1-ը նշանակում է «Բոլորովին համամիտ չեմ» և 4-ը՝ «Լիովին համամիտ եմ»:

		Բոլորովին համամիտ չեմ	Համամիտ չեմ	Համամիտ եմ	Լիովին համամիտ եմ	ԶԳ / ՀՊ
1.	Հորիզոնական մոնիթորինգի համակարգը ակնհայտորեն օգտակար գործիք է հարկային վարչարարության պարզեցման և հարկային մարմինների հետ հաղորդակցության իմաստով և մենք կմիանանք այդ համակարգին	1	2	3	4	-1/-2

3.12. (նոր հարց ՀՌԿԿ) Գնահատե՞ք, ինդրե՞մ, ՀՀ ՊԵԿ «Ուսումնական կենտրոն»-ի աշխատանքների որակը, պատասխանելով, թե որքանո՞վ եք համամիտ հետևյալ տեսակետների հետ: Օգտագործե՞ք 1-4 սանդղակը, որտեղ 1-ը նշանակում է «Բոլորովին համամիտ չեմ» և 4-ը՝ «Լիովին համամիտ եմ»:

		Բոլորովին համամիտ չեմ	Համամիտ չեմ	Համամիտ եմ	Լիովին համամիտ եմ	ԶԳ / ՀՊ
1.	ՊԵԿ ուսումնական կենտրոնի ծրագրում ընդգրկված թեմաները միշտ արդիական են	1	2	3	4	-1/-2
2.	Մեմիսարների մասին իրազեկումը բավական արդյունավետ է	1	2	3	4	-1/-2
3.	Դասընթացավարները պրոֆեսիոնալներ են և հարցերին տրվող պատասխանները, որպես կանոն, հստակ են ու ամբողջական	1	2	3	4	-1/-2
4.	ՊԵԿ ուսումնական կենտրոնի դասընթացներն ավելի օգտակար ու արդյունավետ են, քան մասնավոր սեկտորում նման ծառայություններ մատուցողներինը	1	2	3	4	-1/-2

3.13. (նոր հարց ՀՌԿԿ) Արտահայտեք, խնդրեմ, Ձեր կարծիքը ՀՀ ՊԵԿ «Հեռախոսագանգերի կենտրոն»-ի («Թեժ գծի») աշխատանքների որակի վերաբերյալ, պատասխանելով, թե որքանո՞վ եք համամիտ հետևյալ տեսակետների հետ: Օգտագործեք 1-4 սանդղակը, որտեղ 1-ը նշանակում է «Բոլորովին համամիտ չեմ» և 4-ը՝ «Լիովին համամիտ եմ»:

		Բոլորովին համամիտ չեմ	Համամիտ չեմ	Համամիտ եմ	Լիովին համամիտ եմ	Չեմ կիրառել	ԶԳ /ՀՊ
1.	Հեռախոսագանգերի կենտրոնը մատչելի է, հեռախոսագանգերին գործնականում արագ են պատասխանում	1	2	3	4	5	-1/-2
2.	Պատասխանող մասնագետները պրոֆեսիոնալներ են, ովքեր հարցերին հասկանալի են պատասխանում	1	2	3	4	5	-1/-2
3.	Հեռախոսագանգերի կենտրոնի պատասխաններն արդյունավետ են և հարկային հարցերով խորհրդատվական ընկերությունների դիմելու կարիք չի առաջանում	1	2	3	4	5	-1/-2
4.	Հեռախոսագանգերի կենտրոնն ունի հաճախ տրվող հարցերի ցանկ և դա նպաստում է, որ ստացված հարցերը արագ դասակարգվեն և տրվեն միատեսակ պատասխաններ	1	2	3	4	5	-1/-2

3.14. (նոր հարց ՀՌԿԿ) (**Քարտ 3.3**) Գնահատեք, խնդրեմ, հարկ վճարողների **սպասարկման կենտրոնների** աշխատանքների որակը, պատասխանելով, թե որքանո՞վ եք համամիտ հետևյալ տեսակետների հետ, օգտագործելով 1-4 սանդղակը, որտեղ 1-ը նշանակում է «Բոլորովին համամիտ չեմ» և 4-ը՝ «Լիովին համամիտ եմ»:

		Բոլորովին համամիտ չեմ	Համամիտ չեմ	Համամիտ եմ	Լիովին համամիտ եմ	ԶԳ /ՀՊ
1.	Սպասարկման կենտրոնների գործառույթի առանձնացումը տեսչական և հարկերի հավաքագրման գործառույթից բարձրացրեց հարկային վարչարարության արդյունավետությունը և վստահությունը դրան կատմամբ	1	2	3	4	-1/-2
2.	Սպասարկման կենտրոնների պատերին զետեղված տեղեկատվությունը մշտապես թարմացվում է, հարկ վճարողները կարող են դրանք օգտագործել իրենց գործարքների հարկային հետևանքները գնահատելու համար	1	2	3	4	-1/-2
3.	Սպասարկման կենտրոններում գործում է հերթերի կառավարման վահանակ և այն	1	2	3	4	-1/-2

	նպաստում է որակյալ սպասարկմանը					
4.	Մպասարկող մասնագետները հանդես են գալիս որպես հանրային ծառայություններ մատուցող, այլ ոչ թե որպես ստուգող և պատժող կառույցի ներկայացուցիչ	1	2	3	4	-1/-2
5.	Մպասարկման որակի վերաբերյալ իրենց կարծիքն արտահայտելու համար հարկատուները սովորաբար օգտագործում են սպասարկման կենտրոններում տեղադրված՝ անանուն գնահատման սարքավորումները	1	2	3	4	-1/-2
6.	Մպասարկման կենտրոններում առկա հարկային տեղեկատվական տերմինալները ֆունկցիոնալ են և օգտագործվում են հարկ վճարողների ու սպասարկման կենտրոնի մասնագետների կողմից հարկային գործառնությունների համար	1	2	3	4	-1/-2

3.15. (նոր հարց ՀՌԿԿ) (**Քարտ 3.3**) Խոսենք միասնական գանձապետական հաշվի մասին. որքանով եք համամիտ հետևյալ տեսակետների հետ: Գնահատեք օգտագործելով 1-4 սանդղակը, որտեղ 1-ը նշանակում է «Բոլորովին համամիտ չեմ» և 4-ը՝ «Լիովին համամիտ եմ»:

		Բոլորովին համամիտ չեմ	Համամիտ չեմ	Համամիտ եմ	Լիովին համամիտ եմ	ԶԳ /ՀՊ
1.	Միասնական գանձապետական հաշվի առկայությունը թույլ է տալիս 24/7 ռեժիմով առցանց տեղեկանալ հարկ վճարողների հարկային պարտավորությունների մասին	1	2	3	4	-1/-2
2.	Այդ հաշվի շնորհիվ գերավճարների ոչ ֆորմալ պահանջ/հորդորը հարկային մարմինների կողմից բացառվում է, քանի որ հավելյալ վճարումները չեն համարվում պետությունից եկամուտ	1	2	3	4	-1/-2
3.	Միասնական հաշվի շնորհիվ պարզեցվել են ճշտված հաշվետվությունների ներկայացման արդյունքում արվող վերահաշվարկները և ժամկետանց պարտավորությունների նկատմամբ տույժ-տուգանքների հաշվարկման մեխանիզմները	1	2	3	4	-1/-2

3.16. (նոր հարց ՀՌԿԿ) Արդյո՞ք հարկային վարչարարություն իրականացնողները (հարկատուների սպասարկման կենտրոններ, տվյալների մշակում, վերլուծություն և մոնիթորինգ իրականացնողներ, հարկային ստուգում և ներգործության այլ միջոցներ կիրառող ստարաբաժանումներ) պրոֆեսիոնալ ու ազնիվ են իրենց գործառնություններն իրականացնելիս:

Վստահորեն այո	1
Այո	2

Ոչ	3
Բոլորովին ոչ	4
ԶԳ / ՀՊ	-1 / -2

3.17 (2016-5.1) (**Քարտ 3.17**) Որո՞նք են հարկային վարչարարական կանոնակարգերում փոփոխությունների մասին տեղեկատվության ստացման Ձեր հիմնական աղբյուրները:
[Զ/Կ. Ընդունել մինչև երեք պատասխան, աջ սյունակում նշելով պատասխանի առաջին, երկրորդ և երրորդ տարբերակները:]

1	Ուղղակիորեն հարկային մարմինները (ծանուցում)	
2	Հարկային ծառայության կայքէջը՝ http://www.petekamutner.am/	
3	Պաշտոնական տեղեկագրերը («իրավական տեղեկատվական համակարգեր, arlis.am, irtek.am»)	
4	Գրավոր հարցում ՀՀ ՊԵԿ-ին՝ իրազեկում ստանալու նպատակով	
5	Այլ անձինք/բիզնեսները	
6	Իրավունքների պաշտպանությամբ զբաղվող հասարակական կառույցները	
7	Տպագիր աղբյուրները	
8	Էլեկտրոնային լրատվամիջոցները	
9	Սոցիալական մեդիան (facebook, linkedin, twitter...)	
10	Խորհրդատվական ընկերությունները	
11	ԶԼՄ-ները (հեռուստատեսությունը, ռադիոն)	
12	Հեռախոսազանգերի կենտրոն	
13	Նշվածներից ոչ մեկը [ԶԿԱՐԴԱԼ]	
	ԶԳ / ՀՊ	-1 / -2

3.18. (2016-5.2՝ փոփոխված տարբերակներով) (**Քարտ 3.17**) Խնդրում եմ նշեք, թե ո՞րն է հարկային մարմնից տեղեկատվության ստացման Ձեր նախընտրելի եղանակը:
[Զ/Կ. Ընդունել մինչև երեք պատասխան, աջ սյունակում նշելով պատասխանի առաջին, երկրորդ և երրորդ տարբերակները:]

1	Ուղղակիորեն հարկային մարմինները (ծանուցում)	
2	Հարկային ծառայության կայքէջը՝ http://www.petekamutner.am/	
3	Պաշտոնական տեղեկագրերը («իրավական տեղեկատվական համակարգեր, arlis.am, irtek.am»)	
4	Գրավոր հարցում ՀՀ ՊԵԿ-ին՝ իրազեկում ստանալու նպատակով	
5	Այլ անձինք/բիզնեսները	
6	Իրավունքների պաշտպանությամբ զբաղվող հասարակական կառույցները	
7	Տպագիր աղբյուրները	
8	Էլեկտրոնային լրատվամիջոցները	
9	Սոցիալական մեդիան (facebook, linkedin, twitter...)	
10	Խորհրդատվական ընկերությունները	
11	ԶԼՄ-ները (հեռուստատեսությունը, ռադիոն)	
12	Հեռախոսազանգերի կենտրոն	
13	Նշվածներից ոչ մեկը [ԶԿԱՐԴԱԼ]	
	ԶԳ / ՀՊ	-1 / -2

3.19. (2016-5.4) (**Քարտ 3.19**) Ձեր կարծիքով, ՀՀ ՊԵԿ-ի կողմից հետևյալ ծառայությունների մատուցումը որքանով է նպաստում ՊԵԿ-ի հիմնական վարչարարական գործառնության իրականացմանը: Օգտագործեք 1-4 սանդղակը, որտեղ 1-ը նշանակում է «Բոլորովին չի նպաստում» և 4-ը՝ «Լիովին նպաստում է»:

	Բոլորովին չի նպաստում	Չի նպաստում	Ազդեցություն չունի	Նպաստում է	Լիովին նպաստում է	ԶԳ /ՀՊ
Արժույթային կարգավորման օրենքի դրույթների վերահսկողությունը (արտարժույթով գործարքների/վճարումների կանոնակարգերի նկատմամբ վերահսկողությունը)	1	2		3	4	-1/-2
Հաշվապահական հաշվառման ծրագրերի կիրառման պահանջը	1	2		3	4	-1/-2
Կանխիկ գործարքների սահմանաչափերի կիրառումը	1	2		3	4	-1/-2
Հարկային հանցագործությունների հետաքննության ու նախաքննության իրականացումը	1	2		3	4	-1/-2
Առանց պետական գրանցման և/կամ առանց լիցենզիայի (ապօրինի) ձեռնարկատիրական գործունեությամբ զբաղվելու հսկողությունը	1	2		3	4	-1/-2
Այլ (նշել _____)	1	2		3	4	-1/-2

3.20. (2016-5.5) Ձեր կարծիքով, ի՞նչ նոր ծառայություններ պետք է մատուցի հարկային վարչարարություն իրականացնող կառույցը՝ ՀՀ պետական եկամուտների կոմիտեն:

Մատուցի հետևյալ նոր ծառայությունները.

Կամ ներկայումս մատուցվողները իրականացնի հետևյալ եղանակներով ու մեթոդներով.

4. ՎԵՐԱԲԵՐՄՈՒՆՔԸ ՀԱՐԿԱՏՈՒՆԵՐԻ ՎՐԱ ՆԵՐԳՈՐԾՈՒԹՅԱՆ ՄԻՋՈՑՆԵՐԻ ԿԻՐԱՌՄԱՆ ՆԿԱՏԱՍԲ

4.1. (2016-3.1) Սաացեք խնդրեմ, 2017-2018 թթ. Ձեր կազմակերպությունում/ բիզնեսում իրականացվե՞լ է որևէ հարկային ստուգում (ուսումնասիրություն):

Այո	1	⇒4.2
Ոչ	0	⇒4.5
ԶԳ/ ՀՊ	-1/-2	

4.2 (2016-3.2) Ի՞նչ հարկային ստուգում (ուսումնասիրություն, չափագրում) է իրականացվել Ձեր կազմակերպությունում/բիզնեսում 2017-2018թթ:

[Զ/Վ. Յուրաքանչյուր տողում ընդունեք մեկ պատասխան:]

	Այո	Ոչ	Կիրառելի չէ	ԶԳ/ՀՊ	
Համալիր հարկային ստուգում	1 ⇒4.3	0 ⇒4.5	3	-1/-2	⇒4.5
ԱԱՀ-ի վերադարձի (միասնական գանձապետական հաշվին մուտքագրման) դիմումի հիման վրա ստուգում	1	0	3	-1/-2	
Հանդիպակաց (խաչաձև) ստուգումներ	1	0	3	-1/-2	
Զգրանցված աշխատող(ներ) ի ստուգում	1	0	3	-1/-2	
ՀԴՄ ստուգում	1	0	3	-1/-2	
Այլ (նշել _____)	1	0	3	-1/-2	

4.3. (2016-3.3) Արդյո՞ք այդ (համալիր հարկային ստուգման) ստուգումը հարկային մարմնի կողմից հաստատված տարեկան պլանի շրջանակում էր:

Պլանի շրջանակից դուրս էր	1	⇒ 4.4
Պլանի շրջանակում էր	2	⇒4.5
ԶԳ / ՀՊ	-1 / -2	

4.4. (2016-3.4) Ի՞նչ հիմքով է իրականացվել այդ պլանից դուրս ստուգումը:

Հանձնարարագրում հիմքերը նշված չէին	1
Ըստ քննիչի որոշման, որի մասին մենք տեղեկացված չէինք	2
Ըստ քննիչի որոշման, որի մասին մենք տեղեկացված էինք	3
Այլ (նշել _____)	4
ԶԳ/ ՀՊ	-1 / -2

4.5. (2016-3.5) (Քարտ 4.5) Ի՞նչ չափով եք տեղեկացված Ձեր իրավունքների մասին՝ կապված հարկային ստուգումների (ուսումնասիրությունների, չափագրումների) հետ: Գնահատեք 1-ից 5 սանդղակի օգնությամբ, որտեղ 1-ը նշանակում է «Բոլորովին տեղեկացված չեմ», իսկ 5-ը՝ «Լիովին տեղեկացված եմ»:

Բոլորովին տեղեկացված չեմ	1
Հիմնականում տեղեկացված չեմ	2
Միջին տեղեկացվածություն ունեմ	3
Հիմնականում տեղեկացված եմ	4
Լիովին տեղեկացված եմ	5
ԶԳ / ՀՊ	-1 / -2

4.6. (2016-3.6) (Քարտ 4.6) Ի՞նչ չափով եք կարողանում իրացնել ձեր՝ հարկային ստուգումների հետ կապված իրավունքները: Գնահատեք 1-ից 5 սանդղակի օգնությամբ, որտեղ 1-ը նշանակում է «Բոլորովին չեմ կարողանում», իսկ 5-ը՝ «Լիովին կարողանում եմ»:

Բոլորովին չեմ կարողանում	1
Չեմ կարողանում	2
Տարբեր կերպ է ստացվում, կախված հանգամանքներից	3
Կարողանում եմ	4
Լիովին կարողանում եմ	5
ԶԳ/ ՀՊ	-1 / -2

4.7. (2016-3.7) (Քարտ 4.7) Նշվածներից որո՞նք են Ձեր բիզնեսի համար հարկային ստուգումների բացասական կողմերը: [Զ/Վ. Ընդունել մինչև երկու պատասխան]:

Հիմնականում երկար, ժամանակատար գործընթաց լինելը	1
Ձևական մոտեցումը, գործառնությունների բովանդակության անտեսումը	2
Ի սկզբանե հարկ վճարողի մեղավորության կանխավարկածը	3
Խուճապի հարուցումը հարկային տեսուչի կողմից	4
Այլ (նշել _____)	5
Նշվածներից ոչ մեկը [ԶԿԱՐԴԱԼ]	6
եք	-1/-2

4.8. (2016-3.8) (Քարտ 4.8) Նշվածներից որո՞նք են Ձեր բիզնեսի համար հարկային ստուգումների դրական կողմերը: [Զ/Վ. Ընդունել մինչև երկու պատասխան]:

Ընկերության ցուցանիշների վերաբերյալ այլ՝ կողքից արված գնահատական տեսները	1
Մեփական սխալները տեսները և ուղղելը	2
Բավարարվածության զգացումը՝ տուգանքներ և լրացուցիչ հարկային պարտավորություններ չառաջանալու դեպքերում	3
Ամրապնդում է անձնակազմի թիմային ոգին	4
Բարելավում է հարկային մարմնի հետ հարաբերությունները հետագայում	5
Այլ (նշել _____)	6
Նշվածներից ոչ մեկը [ԶԿԱՐԴԱԼ]	7
ԶԳ/ՀՊ	-1/-2

4.9. (2016-3.9) Երբևէ արտահայտել ե՞ք ձեր անհամաձայնությունը հարկային ստուգումների արդյունքների վերաբերյալ:

Այո	1	⇒ 4.12
Ոչ	0	
Ստուգումներ չեն եղել	2	
ԶԳ/ՀՊ	-1/-2	

4.10. (2016-3.10) Հարկային ստուգումների արդյունքների հետ անհամաձայնության դեպքերում ի՞նչ քայլերի եք դիմել: [Զ/Վ. Յուրաքանչյուր տողում մեկ պատասխան]:

	Այո	Ոչ	ԶԳ/ՀՊ
Ստուգման ակտի նախագծի կապակցությամբ ներկայացրել եք առարկություններ	1	0	-1/-2
Ստուգման ակտի վերաբերյալ առարկություն եք ներկայացրել	1	0	-1/-2

հարկային մարմնի գանգատարկման հանձնաժողով			
Դատարան էք դիմել	1	0	-1/-2
Արտահայտել էք Ձեր դժգոհությունը ընկերական շրջապատում	1	0	-1/-2

4.11. (2016-3.11) Ասացեք խնդրեմ, թե որքանո՞վ էք բավարարված եղել ստուգման արդյունքներից հետևյալի առնչությամբ՝ օգտագործեք 1-5 սանդղակը, որտեղ 1-ը նշանակում է «Բոլորովին բավարարված չեմ եղել» և 5-ը՝ «Լիովին բավարարված եմ եղել»:
[Զ/Վ. Յուրաքանչյուր տողում ընդունեք մեկ պատասխան: Նշեք 0, եթե տվյալ տողի համար պատասխան չկա կամ կիրառելի չէ:]

	Կողը	ԶԳ/ՀՊ
Ստուգման ակտի նախագծի քննարկման կապակցությամբ		-1/-2
Ստուգման ակտի գանգատարկման պրոցեսում՝ ՊԵԿ-ի գանգատարկման հանձնաժողովում		-1/-2
Դատական քննության ժամանակ		-1/-2

4.12. (նոր հարց - ՊԵԿ) Տեղյակ էք արդյո՞ք, որ ըստ օրենսդրության, հարկային ստուգումներն ու ուսումնասիրություններն իրականացվում են ՊԵԿ ներսում համակարգչային ծրագրի միջոցով ռիսկայնության ցուցանիշների գնահատման հիման վրա:

Այո	1	⇒ 4.14
Ոչ	0	
ՀՊ	-2	

4.13. (նոր հարց ՀՌԿԿ) Արդյո՞ք համամի՞տ էք, որ համակարգչային ծրագրի միջոցով ռիսկայնության ցուցանիշների գնահատման գործառույթը իրականացվում է արդարացիորեն և անկանխակալ՝ օրենսդրությամբ սահմանված կարգով և հատուկ սահմանված մեթոդաբանությամբ:

Վստահորեն այո	1	
Այո	2	
Ոչ	3	
Բոլորովին ոչ	4	
	ԶԳ / ՀՊ	-1 / -2

4.14. ՀՀ ՊԵԿ Մոնիտորինգի կենտրոնից ստացել էք արդյո՞ք ծանուցում այն մասին, որ Ձեր (հարկ վճարողի) վարքագիծը պարունակում է ՀԴՄ-ներով և (կամ) հաշվարկային փաստաթղթերով կատարված գործարքների ռիսկ:

Այո, ստացել եմ	1	⇒ 4.16
Ոչ, չեմ ստացել	0	
Զգիտեմ, թե դա ինչ է	2	
	ԶԳ / ՀՊ	-1 / -2

4.15 Ընդունել է՞ք (համաձայնել եք) այդ գործարքների վերաբերյալ ծանուցմամբ բացահայտված ռիսկերի ճշմարտացիությունը:

Վստահորեն այո	1
Այո	2
Ոչ	3
Բոլորովին ոչ	4
ԶԳ / ՀՊ	-1 / -2

4.16. Կցանկանայի՞ք արդյո՞ք ՀՀ ՊԵԿ-ից ստանալ ծանուցումներ, որոնք կբացահայտեն Ձեր կողմից իրականացվող գործունեությանն առնչվող ռիսկերը՝ հնարավորություն ընձեռելով աշխատանքային կարգով վերացնել դրանց առաջացման պատճառները:

Այո	1
Ոչ	2
ԶԳ / ՀՊ	-1 / -2

4.17. (նոր հարց ՀՌԿԿ) (Քարտ 3.3) Հարկային վարչարարական գործառույթների մեջ է մտնում հարկային մարմնի կողմից ներքին վերլուծությունների և հարկային հաշվետվությունների ու հարկային մարմնի տվյալների բազայում առկա այլ տեղեկությունների մոնիթորինգի արդյունքում կամերալ ուսումնասիրությունների արձանագրությունները հարկատուին ներկայացնելը: Այս առնչությամբ որքանո՞վ եք համամիտ հետևյալ տեսակետների հետ. գնահատեք, խնդրեմ, հիմնվելով Ձեր և Ձեր գործընկերների փորձի վրա, օգտագործելով 1-4 սանդղակը, որտեղ 1-ը նշանակում է «Բոլորովին համամիտ չեմ» և 4-ը՝ «Լիովին համամիտ եմ»:

		Բոլորովին համամիտ չեմ	Համամիտ չեմ	Համամիտ եմ	Լիովին համամիտ եմ	Զգիտեմ, թե դա ինչ է	ԶԳ /ՀՊ
1.	Հարկատուներին ուղարկված կամերալ ուսումնասիրությունների արձանագրություններում բերված վերլուծությունները տեղին են դեպքերի առնվազն կեսի դեպքում	1	2	3	4	⇒ 4.18	-1/-2
2.	Կամերալ ուսումնասիրությունների արձանագրությունների որակն աճել է վերջին երկու տարում: Դրանց մեջ հազվադեպ են ֆորմալ ուղարկվածները	1	2	3	4		-1/-2
3.	Կամերալ ուսումնասիրություններին ի պատասխան հարկատուների փաստաթղթերը հաշվի են առնվում հարկային մարմինների աշխատակիցների կողմից, այդ թվում նաև հետադարձ կապի ու բանավոր կամ գրավոր հաղորդակցության միջոցով:	1	2	3	4		-1/-2

4.18. (նոր հարց ՀՌԿԿ) (Քարտ 3.3) Որքանո՞վ եք համամիտ հետևյալ տեսակետի հետ, կապված հարկերի վճարումն ուշացնելու պարագայում գումարների հավաքագրման հարկային

ներգործության գործառույթների հետ: Գնահատեք օգտագործելով 1-4 սանդղակը, որտեղ 1-ը նշանակում է «Բոլորովին համամիտ չեմ» և 4-ը՝ «Լիովին համամիտ եմ»:

		Բոլորովին համամիտ չեմ	Համամիտ չեմ	Համամիտ եմ	Լիովին համամիտ եմ	ԶԳ / ԸՊ
1.	Հարկային պարտավորությունների գումարների գանձման, արգելանքի կիրառման և հարկադիր գանձման աշխատանքները հստակ են, արդար են ու բոլորի նկատմամբ հավասարապես են կիրառվում	1	2	3	4	-1/-2

5. ԲԻԶՆԵՍՈՒՄ ՀԱՐԿԱՅԻՆ ԳՈՐԾԱՌՈՒՅԹՆԵՐԻ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒՄ ԵՎ ԳՈՐԾԱՐԱՐ ՀԵՌԱՆԿԱՐՆԵՐ

5.1. (2016-2.11) Ո՞վ է իրականացնում կազմակերպության առօրյա հաշվապահությունը և ֆինանսական ու հարկային հաշվետվությունների պատրաստումը:

[Զ/Կ. Հնարավոր է մի քանի պատասխան]:

Հիմնական հաշվապահ/հաշվապահներ	1	Քանի՞ հիմնական հաշվապահ ունեք _____
Հաշվապահությունը պատվիրակված է (իրականացվում է) արտաքին կազմակերպության /անձի	2	
Անձամբ ես եմ վարում հաշվապահությունը, առանձին հաշվապահի հաստիք չունենք	3	
Այլ (օրինակ, ինչ-որ մասը պատվիրակված է, ինչ-որ մասը հաշվապահը կամ անձամբ է անում, նշել)	4	

5.2. (2016-2.12) Արդյոք օգտվո՞ւմ եք այլ կազմակերպությունների կողմից տրամադրվող հետևյալ վճարովի խորհրդատվական ծառայություններից: [Զ/Կ. Ամեն տողում մեկ պատասխան:]

	Այո	Ոչ	ԶԳ / ԸՊ
Հարկային	1	0	-1 / -2
Մաքսային	1	0	-1 / -2
Իրավախորհրդատու	1	0	-1 / -2
Բիզնես խորհրդատու	1	0	-1 / -2
Աուդիտոր	1	0	-1 / -2
Հաշվապահ	1	0	-1 / -2

5.3. (նոր հարց ՊԵԿ) Մոտավոր հաշվարկներով, տարեկան որքա՞ն գումար եք ծախսում հաշվապահական հաշվառում վարելու, ֆինանսական և հարկային հաշվետվություններ պատրաստելու վրա:

	մլն դրամ
ՉԳ / ՀՊ	-1 / -2

5.4. (2016-7.1) Մոտավոր հաշվարկներով, հաշվապահական ու հարկային թեմաներով վերապատրաստումների վրա տարեկան ինչքա՞ն գումար էք ծախսում:

0	1
Մինչև 300 000 դրամ	2
300 001 - 580 000 դրամ	3
580 001 -1 020 000 դրամ	4
1 020 001 դրամից ավելի	5
ՉԳ / ՀՊ	-1 / -2

5.5. (2016-7.2) Ինչպե՞ս կրնաթագրելիք Ձեր ընկերության/բիզնեսի ֆինանսական գործունեությունը ընթացիկ տարում:

Շատ վատ (խոշոր կորուստներ)	1
Վատ (որոշակի կորուստներ)	2
Կայուն	3
Լավ (որոշակի շահույթ)	4
Շատ լավ (խոշոր շահույթ)	5
ՉԳ / ՀՊ	-1 / -2

5.6. (2016-7.3) Ինչպե՞ս կնկարագրելիք Ձեր կազմակերպության/բիզնեսի հեռանկարներն այս (2018թ.) և առաջիկա երկու (2019-2020թթ.) տարիների ընթացքում:

Շատ վատ (խոշոր կորուստներ)	1
Վատ (որոշակի կորուստներ)	2
Կայուն	3
Լավ (որոշակի շահույթ)	4
Շատ լավ (խոշոր շահույթ)	5
ՉԳ / ՀՊ	-1 / -2

Շնորհակալություն

Մեկնաբանություն.

Հարցազրույցի ավարտը:

[Ձ/Վ. ՕԳՏԱԳՈՐԾԵԼ 24-ԺԱՄՅԱ ՌԵԺԻՄԸ]

Ժամ _____

 րոպե

Հավելված 2. Պարզ հաճախությունների աղյուսակները

Աղյուսակ Հ 2.1

	Հաճախություն	Տոկոս
ԱՁ	57	14.2
Կազմակերպություն	343	85.8
Ընդամուր	400	100.0

Աղյուսակ Հ 2.2

	Հաճախություն	Տոկոս
Մինչև 58,35 մլն	79	19.8
58,35 մլն- 115 մլն	148	37.0
115 մլն-ից բարձր	173	43.3
Ընդհանուր	400	100

Աղյուսակ Հ 2.3

<i>Կազմակերպությունները և անհատ ձեռնարկատերերն ըստ մարզերի</i>		
Մարզ	Հաճախություն	Տոկոս
Երևան	242	60.5
Արագածոտն	4	1.0
Արարատ	38	9.5
Արմավիր	31	7.8
Գեղարքունիք	18	4.5
Լոռի	12	3.0
Կոտայք	5	1.3
Շիրակ	17	4.3
Սյունիք	9	2.3
Վայոց Ձոր	6	1.5
Տավուշ	18	4.5
Ընդհանուր	400	100.0

Աղյուսակ Հ 2.4

<i>Հարց 1.1 Ո՞րն է Ձեր պաշտոնն այս կառույցում:</i>		
Պաշտոն	Հաճախություն	Տոկոս
Բաժնետեր/Սեփականատեր	48	12.0
Գործադիր տնօրեն	80	20.0
Ֆինանսական հարցերով ղեկավար	25	6.3
Գլխավոր հաշվապահ	178	44.5
Իրավաբանական ծառայության ղեկավար	1	.3
Կադրերի/Մարդկային ռեսուրսների բաժնի պետ	4	1.0
Ես անհատ ձեռնարկատեր եմ	31	7.8
Հաշվապահ	14	3.5

Այլ	19	4.8
Ընդհանուր	400	100.0

Աղյուսակ Հ 2.5

<i>Հարց 1.2 Ձեր բիզնեսը/կազմակերպությունը քանի՞ տարի է փաստացիորեն (ակտիվ) գործում Հայաստանում:</i>		
Տարիներ	Հաճախություն	Տոկոս
Մինչև 1 տարի	5	1.3
1 – 3 տարի	90	22.5
4 – 6 տարի	80	20.0
7 – 10 տարի	68	17.0
11 – 15 տարի	65	16.3
15 տարուց ավելի	90	22.5
ԶԳ	2	.5
Ընդհանուր	400	100.0

Աղյուսակ Հ 2.6

<i>Հարց 1.3 Ո՞րն է Ձեր բիզնեսի կազմակերպչաիրավական կարգավիճակը/ձևը:</i>		
Կարգավիճակ	Հաճախություն	Տոկոս
Սահմանափակ պատասխանատվությամբ ընկերություն	280	70.0
Փակ բաժնետիրական ընկերություն	31	7.8
Բաց բաժնետիրական ընկերություն	14	3.5
Սպառողական, արտադրական կոոպերատիվ	9	2.3
Ես անհատ ձեռնարկատեր եմ	57	14.2
Օտարերկրյա իրավաբանական անձի մասնաձյուղ	9	2.3
Ընդհանուր	400	100.0

Աղյուսակ Հ 2.7

<i>Հարց 1.4 Ո՞վ է Ձեր բիզնեսի ամենամեծ բաժնետերը/մասնակիցը</i>		
Բաժնետեր	Հաճախություն	Տոկոս
Ֆիզիկական անձ Հայաստանից	327	81.8
Ֆիզիկական անձ արտերկրից	22	5.5
Հայաստանյան մեկ այլ կազմակերպություն	2	.5
Օտարերկրյա կազմակերպություն	10	2.5
Պետությունը	6	1.5
Ես անհատ ձեռնարկատեր եմ	30	7.5
ՀՊ	3	.8
Ընդհանուր	400	100.0

Աղյուսակ Հ 2.8

Հարց 1.5 Ո՞րն է Ձեր գործունեության հիմնական ոլորտը:

Ոլորտ	Հաճախություն	Տոկոս
Գյուղատնտեսություն, անտառային տնտեսություն և ձկնորսություն	12	3.0
Հանքագործական արդյունաբերություն և բաց հանքերի շահագործում	8	2.0
Մշակող արդյունաբերություն	176	44.0
Էլեկտրականության, գազի, գոլորշու և լավորակ օդի մատակարարում	30	7.5
Ջրամատակարարում, կոյուղի, թափոնների կառավարում և վերամշակում	6	1.5
Շինարարություն	41	10.3
Մեծածախ և մանրածախ առևտուր, ավտոմեքենաների և մոտոցիկլների նորոգում	82	20.5
Փոխադրումներ և պահեստային տնտեսություն	6	1.5
Կացության և հանրային սննդի կազմակերպում	6	1.5
Տեղեկատվություն և կապ	2	.5
Անշարժ գույքի հետ կապված գործունեություն	3	.8
Մասնագիտական, գիտական և տեխնիկական գործունեություն	7	1.8
Վարչարարական և օժանդակ գործունեություն	1	.3
Կրթություն	1	.3
Առողջապահություն և բնակչության սոցիալական սպասարկում	4	1.0
Մշակույթ, զվարճություններ և հանգիստ	1	.3
Սպասարկման այլ ծառայություններ	14	3.5
Ընդհանուր	400	100.0

Աղյուսակ Հ 2.9

Հարց 1.6 Ո՞վ է Ձեր բիզնեսի ամենամեծ բաժնետերը/մասնակիցը:

Բաժնետեր	Հաճախություն	Տոկոս
Այո	73	18.3
Ոչ	314	78.5
Զգիտեմ, թե դա ինչ է	11	2.8
ԶԳ	2	.5
Ընդհանուր	400	100.0

Աղյուսակ Հ 2.10

Հարց 1.7 Արդյո՞ք Ձեր կազմակերպության գործադիր տնօրենը միաժամանակ հիմնական բաժնետերերից/ մասնակիցներից է:

	Հաճախություն	Տոկոս
Այո	277	69.3
Ոչ	117	29.3

ՉԳ	5	1.3
ՀՊ	1	.3
Ընդհանուր	400	100.0

Աղյուսակ Հ 2.11

Հարց 1.8 Ձեր կազմակերպությունում ո՞ր մարմինն է որոշումներ ընդունում հարկային հարցերում:

	Հաճախություն	Տոկոս
Մեծ բաժնետերը	85	21.3
Բաժնետերերը միասին	32	8.0
Տնօրենների խորհուրդը	14	3.5
Գործադիր տնօրենը	199	49.8
Անհատ ձեռնարկատեր	9	2.3
Տնօրեն և հաշվապահ	21	5.3
Հաշվապահ	25	6.3
ՉԳ	1	.3
ՀՊ	2	.5
Ընդհանուր	400	100.0

Աղյուսակ Հ 2.12

Հարց 1.9 Ձեր կազմակերպությունն ունի ՀՀ ՊԵԿ-ի կողմից շնորհվող «օրինապահ հարկ վճարող»-ի կարգավիճակ:

	Հաճախություն	Տոկոս
Այո	54	13.5
Ոչ	331	82.8
ՉԳ	15	3.8
Ընդհանուր	400	100.0

Աղյուսակ Հ 2.13

Հարց 1.10 Խնդրում եմ նշեք, թե հետևյալ հարկատեսակներից որն է վճարում Ձեր քիզներ:

	Այո	Ոչ	ՉԳ	ՀՊ
Շահութահարկ	79	2.8	0	.3
Ավելացված արժեքի հարկ	76.3	23.5	0	.3
Ակցիզային հարկ	1.5	88.5	.5	.5
Եկամտային հարկ	98	1.8	0	.3
Գույքահարկ	55.8	43.8	.3	.3
Հողի հարկ	37	61.3	1.5	.3
Շրջանառության հարկ	24.3	75.3	.5	0
Բնապահպանական և բնօգտագործման վճարներ	37.5	61	1.5	0

Աղյուսակ Հ 2.14

Հարց 1.10 Խնդրում եմ նշեք, թե հետևյալ հարկատեսակներից որն է վճարում Ձեր բիզնեսը: Այլ վճարներ

	Հաճախություն	Տոկոս
Արտոնագրային հարկ	2	.5
Դրոշմանիշային վճարներ	2	.5
Դրոշմանիշային վճարներ, արտոնագրային հարկ	1	.3
Հանրային ծառայությունների պարտադիր վճար	1	.3
Մաքսավճար	1	.3
Պետական տուրքեր	1	.3

Աղյուսակ Հ 2.15

Հարց 1.11 Ձեր բիզնեսը զբաղվո՞ւմ է ապրանքների և/կամ ծառայությունների ներմուծման և/կամ արտահանման գործունեությամբ:

	Հաճախություն	Տոկոս
Ներմուծում	131	32.8
Արտահանում	15	3.8
Երկուսն էլ	86	21.5
Ոչ մեկը	167	41.8
ԶԳ	1	.3
Ընդհանուր	400	100.0

Աղյուսակ Հ 2.16

Հարց 1.12 Ձեր կազմակերպությունը հանդիսանում է արդյո՞ք որևէ միության, ասոցիացիայի անդամ:

	Հաճախություն	Տոկոս
Այո	51	12.8
Ոչ	342	85.5
ԶԳ	6	1.5
ՀՊ	1	.3
Ընդհանուր	400	100.0

Աղյուսակ Հ 2.17

Հարց 2.1 Ձեր կարծիքով, միություններն ու ասոցիացիաները կարողանո՞ւմ են նպաստել հարկային քաղաքականության ու հարկային վարչարարության բարելավմանը:

	Հաճախություն	Տոկոս
Լիովին	13	3.3
Ավելի շուտ, այո	92	23.0
Ավելի շուտ, ոչ	70	17.5
Բոլորովին ոչ	62	15.5
ԶԳ	162	40.5
ՀՊ	1	.3

Ընդհանուր	400	100.0
-----------	-----	-------

Աղյուսակ Հ 2.18

Հարց 2.2 «Հարկ վճարող-հարկային մարմին» հաղորդակցության տեսանկյունից որքանո՞վ է օգտակար ՀՀ պետական եկամուտների կոմիտեի «Եկամուտների վարչարարության բարեփոխումների հասարակական խորհրդի» աշխատանքը:

	Հաճախություն	Տոկոս
Շատ օգտակար է	18	4.5
Օգտակար է	107	26.8
Որևէ ազդեցություն չունի	52	13.0
Օգտակար չէ	8	2.0
Բոլորովին օգտակար չէ	4	1.0
Չգիտեմ, թե դա ինչ է	146	36.5
ՉԳ	65	16.3
Ընդհանուր	400	100.0

Աղյուսակ Հ 2.19

Հարց 2.3 Ձեր գնահատմամբ, որքա՞ն է կազմում ամբողջ տնտեսական գործունեության ոլորտի (որով զբաղվում է նաև Ձեր կազմակերպությունը) իրական ստվերային /հարկային մարմիններին չհայտարարագրված/ շրջանառության %-ը:

%	Հաճախություն	Տոկոս
0	61	15.3
1	5	1.3
2	1	.3
5	3	.8
8	1	.3
10	11	2.8
11	1	.3
15	5	1.3
17	1	.3
20	11	2.8
25	3	.8
30	9	2.3
40	9	2.3
50	8	2.0
60	2	.5
70	1	.3
85	1	.3
90	3	.8
100	1	.3
ՉԳ	162	40.5
ՀՊ	6	1.5

Ընդհանուր	305	76.3
-----------	-----	------

Աղյուսակ Հ 2.20

Հարց 2.4 Հարկային վարչարարության ո՞ր ուղղությունն էք համարում առանցքային գործարար միջավայրի բարելավման տեսանկյունից: [ԱՌԱՋԻՆ ՊԱՏԱՍԽԱՆ]

	Հաճախություն	Տոկոս
Հարկ վճարողների սպասարկումը	207	51.7
Հարկային հսկողությունը	72	18.0
Հարկային իրավախախտումների համար կիրառվող պատասխանատվության համակարգը	27	6.8
Հարկային պարտավորությունների կատարման ապահովման գործիքակազմը/համակարգը	29	7.2
Հարկային ծառայողի գործողությունների կամ անգործության բողոքարկման համակարգը	19	4.8
Գործընկերային հարաբերությունների ստեղծում /կողավորված	2	.5
Ոչ մեկը	2	.5
Այլ	11	2.8
ԶԳ	30	7.5
ՀՊ	1	.3
Ընդհանուր	400	100.0

Աղյուսակ Հ 2.21

Հարց 2.4 Հարկային վարչարարության ո՞ր ուղղությունն էք համարում առանցքային գործարար միջավայրի բարելավման տեսանկյունից: [ԵՐԿՐՈՐԴ ՊԱՏԱՍԽԱՆ]

	Հաճախություն	Տոկոս
Հարկ վճարողների սպասարկումը	50	17.1
Հարկային հսկողությունը	95	32.4
Հարկային իրավախախտումների համար կիրառվող պատասխանատվության համակարգը	52	17.7
Հարկային պարտավորությունների կատարման ապահովման գործիքակազմը/համակարգը	61	20.8
Հարկային ծառայողի գործողությունների կամ անգործության բողոքարկման համակարգը	28	9.6
Գործընկերային հարաբերությունների ստեղծում /կողավորված	4	1.4
Այլ	3	1.0
Ընդհանուր	293	100.0

Աղյուսակ Հ 2.22

Հարց 2.4 Արդյո՞ք Եվրասիական տնտեսական միության անդամ դառնալը մաքսային հարաբերությունների իմաստով և մաքսային մարմնի կողմից գանձվող հարկերի և

պարտադիր վճարների ու մաքսային վարչարարության իմաստով Ձեզ համար ձևավորել է ավելի վստահելի ու հարմարավետ միջավայր:

	Հաճախություն	Տոկոս
Հարկ վճարողների սպասարկումը	21	12.5
Հարկային հսկողությունը	28	16.7
Հարկային իրավախախտումների համար կիրառվող պատասխանատվության համակարգը	45	26.8
Հարկային պարտավորությունների կատարման ապահովման գործիքակազմը/համակարգը	38	22.6
Հարկային ծառայողի գործողությունների կամ անգործության բողոքարկման համակարգը	30	17.9
Գործընկերային հարաբերությունների ստեղծում /կողավորված	4	2.4
Այլ	2	1.2
Ընդհանուր	168	100.0

Աղյուսակ Հ 2.23

Հարց 2.5 Արդյո՞ք Եվրասիական տնտեսական միության անդամ դառնալը մաքսային հարաբերությունների իմաստով և մաքսային մարմնի կողմից գանձվող հարկերի և պարտադիր վճարների ու մաքսային վարչարարության իմաստով Ձեզ համար ձևավորել է ավելի վստահելի ու հարմարավետ միջավայր:

	Հաճախություն	Տոկոս
Այո	153	38.3
Ոչ	70	17.5
Ազդեցություն չի ունեցել	107	26.8
Կիրառելի չէ	53	13.3
ԶԳ	16	4.0
ՀՊ	1	.3
Ընդհանուր	400	100.0

Աղյուսակ Հ 2.24

Հարց 2.6 Համամիտ եք արդյո՞ք, որ 2018թ. սկզբից ուժի մեջ մտած Հարկային օրենսգիրքը, որ խմբավորել է հարկային հարաբերությունները կարգավորող իրավական նորմերը, նպաստել է հարկային հարաբերություններն ավելի ընկալելի կամ օգտվելու համար մատչելի դառնալուն:

	Հաճախություն	Տոկոս
Վստահորեն այո	31	7.8
Այո	130	32.5
Ազդեցություն չի ունենում	85	21.3

Ոչ	73	18.3
Բոլորովին ոչ	43	10.8
ՉԳ	37	9.3
ՀՊ	1	.3
Ընդհանուր	400	100.0

Աղյուսակ Հ 2.25

Հարց 2.7 Ըստ Ձեզ, ներկայումս Հայաստանում սահմանված հարկման հատուկ համակարգերը (շրջանառության հարկ, արտոնագրային հարկ, ընտանեկան ձեռնարկատիրական համակարգ) նպաստում են արդյոք հարկային պարտավորությունները հաշվարկելու և վճարելու հեշտացմանը:

	Հաճախություն	Տոկոս
Վստահորեն այո	41	10.3
Այո	183	45.8
Ազդեցություն չի ունենում	68	17.0
Ոչ	52	13.0
Բոլորովին ոչ	8	2.0
ՉԳ	48	12.0
Ընդհանուր	400	100.0

Աղյուսակ Հ 2.26

Հարց 2.8 Ձեր կարծիքով, բիզնեսի համար հարկային օրինապահությունը ինչո՞վ է շահեկան:

	Հաճախություն	Տոկոս
Բարի համբավ ձեռք բերելով	54	13.5
Տուգանվելու հավանականության նվազմամբ	84	21.0
Բիզնեսի զարգացմանը, ընդլայնմանը նպաստելով	50	12.5
Վճարի հարկերը, քնիր խաղաղ սկզբունքի իրականացմամբ	176	44.0
Բոլորը	5	1.3
Շահեկան չէ	13	3.3
Այլ	11	2.8
ՉԳ	5	1.3
ՀՊ	2	.5
Ընդհանուր	400	100.0

Աղյուսակ Հ 2.27

Հարց 2.9 Ձեր կարծիքով, ո՞րն է բիզնեսի համար հարկային օրինապահության ամենաբացասական հետևանքը:

	Հաճախություն	Տոկոս
Եկամուտների կրճատում, քանի որ ապրանքների/ծառայությունների գները չեն կարող	98	24.5

բարձրացվել նույն չափով		
Միննույնն է, մյուսները չեն վճարելու և մենք տուժելու ենք մրցակցության իմաստով	53	13.3
Նույնիսկ օրինապահ հարկատուները մշտապես բախվում են հարկային մարմնի անարդար, ոչ հավասար վերաբերմունքին: Հարկային մարմինը գրեթե չի նկատում և չի քաջալերում օրինապահ հարկատուների վարքը:	78	19.5
Բիզնեսի անկում, հաճախորդների կորուստ	38	9.5
Այլ	11	2.8
Բացասական հետևանք չկա	90	22.5
ՉԳ	28	7.0
ՀՊ	4	1.0
Ընդհանուր	400	100.0

Աղյուսակ Հ 2.28

Հարց 2.10 Ձեր կարծիքով փոխվել է արդյոք ՊԵԿ/Հարկային մարմինների պահվածքը վերջին ամիսների ընթացքում:

	Հաճախություն	Տոկոս
Վստահորեն այո	100	29.6
Այո	150	44.4
Ոչ	55	16.3
Բոլորովին ոչ	6	1.8
ՉԳ	25	6.3
ՀՊ	2	.5
Ընդհանուր	338	100

Աղյուսակ Հ2.29

Հարց 2.11 Ձեր գնահատմամբ, որքա՞ն է կազմում ամբողջ տնտեսական գործունեության ոլորտի (որով զբաղվում է նաև Ձեր կազմակերպությունը) ապրանքների, ծառայությունների առանց համապատասխան փաստաթղթերի ձեռքբերման չափը %-ով:

%	Հաճախություն	Տոկոս
0	84	22.2
1	5	1.3
2	2	.5
5	13	3.4
7	1	.3
9	1	.3
10	12	3.2
12	1	.3
15	8	2.1
18	1	.3

20	18	4.7
22	1	.3
23	1	.3
25	7	1.8
30	17	4.5
35	4	1.1
40	4	1.1
50	7	1.8
60	1	.3
65	1	.3
70	3	.8
ԶԳ	167	44.1
ՀՊ	20	5.3
Բոլորը	379	100

Աղյուսակ Հ2.30

Հարց 2.12 Ձեր կարծիքով, ստվերային տնտեսության և ստվերային գնումների /առանց փաստաթղթերի հումքի և այլ նյութերի, աշխատուժի ձեռքբերման/ ծավալների կրճատումը ինչո՞վ է շահեկան երկրի տնտեսության համար:

	Հաճախություն	Տոկոս
Կհանգեցնի հարկային եկամուտների աճին, և որպես արդյունք, ցածր և միջին եկամուտներ ունեցող մարդկանց բարեկեցության աճին	171	50.7
Կհանգեցնի հովանավորչության նվազմանը և արդար տնտեսական մրցակցությանը	46	13.6
Կնպաստի բաժնետերերի և այլ շահառուների իրավունքները պաշտպանելու համար ամուր հիմքեր ստեղծելուն	10	3.0
Կշահագրգռի փոքր և միջին բիզնեսին կատարելու ներդրումներ	42	12.5
Այլ	15	4.5
Շահեկան չէ	27	8.0
ԶԳ	25	7.4
ՀՊ	1	0.3
Ընդհանուր	337	100

Աղյուսակ Հ 2.31

Հարց 2.13 Ձեր կարծիքով, ստվերային տնտեսության և ստվերային գնումների /առանց փաստաթղթերի հումքի և այլ նյութերի, աշխատուժի ձեռքբերման/ ծավալների կրճատումը ինչո՞վ է շահեկան չէ երկրի տնտեսության համար:

	Հաճախություն	Տոկոս
Կհանգեցնի Հայաստանում սպառողական գների աճի	71	21.1
Կհանգեցնի տնտեսական գործարքների և կապերի խաթարմանը և խառնաշփոթի	38	11.3

Կառաջացնի հակադրություններ /կոնֆլիկտներ/ հասարակության տարբեր շերտերի միջև	41	12.2
Արտադրական ինքնարժեքների մեծացումը կիսանգարի հայկական ընկերությունների միջազգային շուկայում մրցակցային լինելուն	22	6.5
Այլ	4	1.2
Բացասական հետևանք չկա	105	31.3
ԶԳ	53	15.8
ՀՊ	2	.6
Ընդհանուր	400	100.0

Աղյուսակ Հ 2.32

Հարց 3.1 Ինչպե՞ս կգնահատեք ՀՀ հարկային ծառայության կողմից ներկայումս մատուցվող հետևյալ ծառայությունների օգտակարությունը: (%)						
	Բոլորովին օգտակար չէ	Օգտակար չէ	Օգտակար է	Շատ օգտակար է	ԶԳ	ՀՊ
Հաշվետվությունների ներկայացման էլեկտրոնային համակարգ	0	1.3	41.8	56.3	0.8	0
Էլեկտրոնային հաշվարկային փաստաթղթերի դուրս գրման համակարգ	0.3	2.5	44.8	51.2	1.3	0
ՀՀ հարկ վճարողների որոնման համակարգը	0.3	2.8	47.8	39	10.3	0
Առցանց ծանուցման համակարգը	0.8	3.3	51	41.3	3.8	0
Առցանց նամակագրության համակարգը	0.5	3.3	50	40.5	5.5	0.3
Օրինապահ հարկ վճարողների գրանցման համակարգը	1.5	2.5	43.8	28	24	0.3
Հարկային օրացույցը	0.8	1.5	45.3	34.5	18	0
Հեռախոսազանգերի կենտրոն/Թեժ գիծ	3.5	6.3	54.3	27.5	8.5	0
Էլեկտրոնային փոստային առաքման համակարգը	0.5	2.3	55.8	31.5	10	0
Դրոշմապիտակների վերագրման էլեկտրոնային համակարգը	2.5	5.5	34.8	15.5	41.5	0.3

Աղյուսակ Հ 2.33

3.2 Ինչպե՞ս եք գնահատում հարկային մարմինների կողմից Ձեզ մատուցվող էլեկտրոնային ծառայությունների որակը: (%)

	Շատ վատ	Վատ	Բավարար	Լավ	Խալտալ	ԶԳ
Հաշվետվությունների ներկայացման էլեկտրոնային համակարգը	1.3	5	28	48	15.8	2
ՀՀ հարկ վճարողների որոնման համակարգը	1.8	4	30	45.8	15.3	3.3
ՀՀ հարկ վճարողների որոնման համակարգը	1.3	2.5	23.5	47.3	13.8	11.8
Առցանց ծանուցման համակարգը	0.8	3.3	24.3	50.2	15.3	6.3
Առցանց նամակագրության համակարգը	0.5	3.8	23.5	48.8	15	8.5
Օրինապահ հարկ վճարողների գրանցման համակարգը	0.8	2	19.3	38.8	8	31
Հարկային օրացույցը	1.3	0.5	17	41.8	17	22.3
Հեռախոսազանգերի կենտրոն/Թեժ գիծ	0.5	1.5	21.3	50.2	13.5	13
Էլեկտրոնային փոստային առաքման համակարգը	5.3	12.3	26.3	28.5	8.3	19.5
Դրոշմապիտակների վերագրման էլեկտրոնային համակարգը	2.4	2.7	13	33.7	6.2	42

Աղյուսակ 2.34

Հարց 3.3 Արդյո՞ք հարկային մարմինների կողմից ներմուծված էլեկտրոնային ծառայությունների համակարգը նպաստում է բոլոր հարկային պարտավորությունների կատարմանը:

	Հաճախություն	Տոկոս
Վստահորեն այո	63	15.8
Այո	221	55.3
Ազդեցություն չի ունենում	79	19.8
Ոչ	22	5.5
Բոլորովին ոչ	3	.8
ԶԳ	12	3.0
Ընդհանուր	400	100.0

Աղյուսակ 2.35

3.4 Ասացե՞ք խնդրե՞մ, թե որքանով եք համամիտ հետևյալ տեսակետների հետ:

	Լիովին համամիտ եմ	Համամիտ եմ	Համամիտ չեմ	Բոլորովին համադրող չեմ	ԳՑ
Հարկերը հաշվելը (հաշվարկելը) այժմ ավելի պարզ ու հեշտ է, քան	24	57	14	3	4

Երեք տարի առաջ					
Հարկերը վճարելու ընթացակարգերն այժմ ավելի պարզ ու հեշտ են, քան երեք տարի առաջ	25	57	13	2	3
Հարկային հաշվետվությունները ներկայացնելը (հանձնելը) այժմ ավելի պարզ ու հեշտ է, քան երեք տարի առաջ	27	62	8	1	3

Աղյուսակ Հ 2.36

Հարց 3.5 Արդյո՞ք հարկային վարչարարության գործառնությունների ավտոմատացումը, որ տեղի է ունեցել վերջին երեք տարիների ընթացքում, հանգեցրել է հարկ վճարողների և հարկային մարմինների միջև նախկինում անհրաժեշտ շփումների ու պարտադրված հաղորդակցության մակարդակի նվազեցմանը:

	Հաճախություն	Տոկոս
Վստահորեն այո	138	34.5
Այո	213	53.3
Ազդեցություն չի ունենում	25	6.3
Ոչ	12	3.0
Բոլորովին ոչ	2	.5
ԶԳ	10	2.5
Ընդհանուր	400	100.0

Աղյուսակ Հ2.37

Հարց 3.6 Արդյո՞ք հարկային վարչարարության գործառնությունների ավտոմատացումը, որ տեղի է ունեցել վերջին երեք տարիների ընթացքում, հանգեցրել է հարկ վճարողների մոտ բիզնես վարելու ծախսերի (վարչական ծախսերի) կրճատմանը:

	Հաճախություն	Տոկոս
Վստահորեն այո	54	13.5
Այո	198	49.5
Ազդեցություն չի ունենում	97	24.3
Ոչ	30	7.5
Բոլորովին ոչ	9	2.3
ԶԳ	12	3.0
Ընդհանուր	400	100.0

Աղյուսակ Հ 2.38

Հարց 3.7 Հարկային մարմինների կողմից մատուցվող ստորև թվարկված առցանց նոր ծառայություններից որի մասին գիտեք:

	Այո	Ոչ	ՀՊ
Միասնական գանձապետական հաշիվ բոլոր տեսակի հարկերի	86.0	12.3	1.8

համար			
Մեկ հարկատեսակի գծով ավել վճարված հարկի գումարների ավտոմատ ուղղումը դեպի որևէ չկատարված այլ հարկատեսակի պարտավորության մարմանը	85.3	12.8	2.0
Հարկերն էլեկտրոնային եղանակով վճարելու հնարավորություն	92.5	7.0	0.5

Աղյուսակ Հ 2.39

Հարց 3.8 Արդյո՞ք հարկային մարմնի կողմից մատուցվող նոր տեսակի ծառայությունները (նախորդ՝ 3.7 հարցում նշված) ուղղակիորեն նպաստում են կամ առնվազն պարզեցնում ձեր բիզնես գործընթացները:

	Վստահորեն այո	Այո	Ազդեցություն չեն ունենում	Ոչ	Բոլորովին ոչ	ՉԳ
Միասնական գանձապետական հաշիվ բոլոր տեսակի հարկերի համար	14.2	48.0	15.4	13.4	8.1	0.9
Մեկ հարկատեսակի գծով ավել վճարված հարկի գումարների ավտոմատ ուղղումը դեպի որևէ չկատարված այլ հարկատեսակի պարտավորության մարմանը	12.9	56.6	12.3	10.6	5.0	2.6
Հարկերն էլեկտրոնային եղանակով վճարելու հնարավորություն	20.0	61.9	11.4	2.7	1.1	2.7

Աղյուսակ Հ 2.40

Հարց 3.9 Ինչպե՞ս եք գնահատում, ընդհանուր առմամբ, հարկային մարմնի կողմից վերջին երեք տարիների ընթացքում ձեռնարկված՝ հարկային վարչարարության բարելավման միջոցառումները (էլեկտրոնային բազմապիսի ծառայությունների ներմուծումը, հարկերի հաշվարկման հարցում պարզեցումները և այլն):

	Հաճախություն	Տոկոս
Խիստ դրական	28	7.0
Դրական	222	55.5
Բավարար	128	32.0
Բացասական	12	3.0
Խիստ բացասական	2	.5
ՉԳ	8	2.0
Ընդհանուր	400	100.0

Աղյուսակ Հ 2.41

Հարց 3.10 Հարկային հարցերով պաշտոնական պարզաբանումներ տալու իրավասությունը 2018թ. հուլիսի 1-ից ՀՀ ՊԵԿ-ից անցել է ՀՀ ֆինանսների նախարարությանը, որը պատասխանատու է պետեկամուտների քաղաքականության և օրենսդրության մշակման համար: Որքանով ե՞ք համամիտ, որ դա նպաստելու է հարկային վարչարարության գործառույթների ավելի հստակ իրականացմանը ՀՀ ՊԵԿ-ի կողմից:

	Հաճախություն	Տոկոս
Լիովին համամիտ եմ	10	2.5
Համամիտ եմ	86	21.5
Համամիտ չեմ	123	30.8
Բոլորովին համամիտ չեմ	13	3.3
ԶԳ	167	41.8
ՀՊ	1	.3
Ընդհանուր	400	100.0

Աղյուսակ Հ 2.42

Հարց 3.11 2019 թվականից ուժի մեջ է մտնելու հարկային օրենսգրքի 65-րդ գլխով նախատեսված Հորիզոնական մոնիթորինգի (հարկային մարմին-խոշոր հարկատու փոխհամագործակցության կամավոր մեխանիզմ) համակարգը: Որքանո՞վ եք համամիտ ստորև ներկայացված տեսակետի հետ, կապված այդ մեխանիզմի գործողության հետ:

	Բոլորովին համամիտ չեմ	Համամիտ չեմ	Համամիտ եմ	Լիովին համամիտ եմ	Չ	Գ
Հորիզոնական մոնիթորինգի համակարգը ակնհայտորեն օգտակար գործիք է հարկային վարչարարության պարզեցման և հարկային մարմինների հետ հաղորդակցության իմաստով և մենք կմիանանք այդ համակարգին	4.0	9.0	24.3	2.8	0.8	59.3

Աղյուսակ Հ 2.43

Հարց 3.12 Գնահատեք, խնդրեմ, ՀՀ ՊԵԿ «Ուսումնական կենտրոն»-ի աշխատանքների որակը, պատասխանելով, թե որքանո՞վ եք համամիտ հետևյալ տեսակետների հետ:

	Լիովին համաժխտ եմ	Համաժխտ եմ	Համաժխտ չեմ	Բոլորովին համաժխտ չեմ	ԶԳ	ՀՊ
ՊԵԿ ուսումնական կենտրոնի ծրագրում ընդգրկված թեմաները միշտ արդիական են	6.3	41.5	8.5	0.5	42.8	0.5
Սեմինարների մասին իրազեկումը բավական արդյունավետ է	9.0	40.8	8.5	0.8	40.8	0.3
Դասընթացավարները պրոֆեսիոնալներ են և հարցերին տրվող պատասխանները, որպես կանոն, հստակ են ու ամբողջական	7.5	31.0	9.5	1.0	50.8	0.3
ՊԵԿ ուսումնական կենտրոնի դասընթացներն ավելի օգտակար ու արդյունավետ են, քան մասնավոր սեկտորում նման ծառայություններ մատուցողներինը	5.3	25.5	12.3	2.5	54.3	0.3

Աղյուսակ Հ 2.44

Հարց 3.13 Արտահայտեք, խնդրեմ, Ձեր կարծիքը ՀՀ ՊԵԿ «Հեռախոսագանգերի կենտրոն»-ի («Թեժ գծի») աշխատանքների որակի վերաբերյալ, պատասխանելով, թե որքանո՞վ եք համամիտ հետևյալ տեսակետների հետ:

	Լիովին համամիտ եմ	Համամիտ եմ	Համամիտ չեմ	Բոլորովին համամիտ չեմ	ԶԳ
Հեռախոսագանգերի կենտրոնը մատչելի է, հեռախոսագանգերին գործնականում արագ են պատասխանում	5	37	26	13	20
Պատասխանող մասնագետները պրոֆեսիոնալներ են, ովքեր հարցերին հասկանալի են պատասխանում	6	47	19	5	24
Հեռախոսագանգերի կենտրոնի պատասխաններն արդյունավետ են և հարկային հարցերով խորհրդատվական ընկերությունների դիմելու կարիք չի առաջանում	7	43	22	6	23
Հեռախոսագանգերի կենտրոնն ունի հաճախ տրվող հարցերի ցանկ և դա նպաստում է, որ ստացված հարցերը արագ դասակարգվեն և տրվեն միատեսակ պատասխաններ	5	44	13	2	37

Աղյուսակ Հ 2.45

3.14. Գնահատեք, ինչպե՞ս, հարկ վճարողների սպասարկման կենտրոնների աշխատանքների որակը, պատասխանելով, թե որքանո՞վ եք համամիտ հետևյալ տեսակետների հետ:						
	Բոլորովին համամիտ չեմ	Համամիտ չեմ	Համամիտ եմ	Լիովին համամիտ եմ	ՉԳ	ՀՊ
Սպասարկման կենտրոնների գործառույթի առանձնացումը տեսչական և հարկերի հավաքագրման գործառույթից բարձրացրե՞ց հարկային վարչարարության արդյունավետությունը և վստահությունը դրա նկատմամբ	2	7	68.5	7	15.3	0.3
Սպասարկման կենտրոնների պատերի զետեղված տեղեկատվությունը մշտապես թարմացվում է, հարկ վճարողները կարող են դրանք օգտագործել իրենց գործարքների հարկային հետևանքները գնահատելու համար	1	8.3	54.3	3.3	33.3	0
Սպասարկման կենտրոններում գործում է հերթերի կառավարման վահանակ և այն նպաստում է որակյալ սպասարկմանը	2.5	11.8	49.8	9.8	26.3	0
Սպասարկող մասնագետները հանդես են գալիս որպես հանրային ծառայություններ մատուցող, այլ ոչ թե որպես ստուգող և պատժող կառույցի ներկայացուցիչ	0	8.8	59.5	14.8	16.8	0.3
Սպասարկման որակի վերաբերյալ իրենց կարծիքն արտահայտելու համար հարկատուները սովորաբար օգտագործում են սպասարկման կենտրոններում տեղադրված անանուն գնահատման սարքավորումները	1,5	9,5	47,8	4,8	36,8	0
Սպասարկման կենտրոններում առկա հարկային տեղեկատվական տերմինալները ֆունկցիոնալ են և օգտագործվում են հարկ վճարողների ու սպասարկման կենտրոնի մասնագետների կողմից հարկային գործառույթների համար	1.5	5.3	52.5	6	34.8	0

Աղյուսակ Հ 2.46

Հարց 3.15 Խոսենք միասնական գանձապետական հաշվի մասին. որքանով եք համամիտ հետևյալ տեսակետների հետ: Գնահատեք օգտագործելով 1-4 սանդղակը, որտեղ 1-ը նշանակում է «Բոլորովին համամիտ չեմ» և 4-ը՝ «Լիովին համամիտ եմ»:

	Լիովին համամիտ	Համամիտ եմ	Համամիտ չեմ	Բոլորովին համամիտ չեմ	ԶԳ	ՀՊ
Միասնական գանձապետական հաշվի առկայությունը թույլ է տալիս 24/7 ռեժիմով առցանց տեղեկանալ հարկ վճարողների հարկային պարտավորությունների մասին	2.3	8.3	61.8	15.3	11.8	0.8
Այդ հաշվի շնորհիվ գերավճարների ոչ ֆորմալ պահանջ/հորդորը հարկային մարմինների կողմից բացառվում է, քանի որ հավելյալ վճարումները չեն համարվում պետբյուջեի եկամուտ	2.8	12	63	9.3	12	1
Միասնական հաշվի շնորհիվ պարզեցվել են ճշտված հաշվետվությունների ներկայացման արդյունքում արվող վերահաշվարկները և ժամկետանց պարտավորությունների նկատմամբ տույժ-տուգանքների հաշվարկման մեխանիզմները	2.5	11.8	63	9.3	12.8	0.8

Աղյուսակ Հ2.47

Հարց 3.16 Արդյո՞ք հարկային վարչարարություն իրականացնողները (հարկատուների սպասարկման կենտրոններ, տվյալների մշակում, վերլուծություն և մոնիթորինգ իրականացնողներ, հարկային ստուգում և ներգործության այլ միջոցներ կիրառող ստարաքաժանուսներ) պրոֆեսիոնալ ու ազնիվ են իրենց գործառույթներն իրականացնելիս:

	Հաճախություն	Տոկոս
Վստահորեն այո	19	4.8
Այո	243	60.8
Ոչ	56	14.0
Բոլորովին ոչ	7	1.8
ԶԳ	69	17.3
ՀՊ	69	17.3
Ընդհանուր	400	100.0

Աղյուսակ Հ2.48

Հարց 3.17 Որո՞նք են հարկային վարչարարական կանոնակարգերում փոփոխությունների մասին տեղեկատվության ստացման Ձեր հիմնական աղբյուրները: [Զ/Վ. Ընդունել մինչև երեք պատասխան]

	Հաճախություն	Տոկոս
--	--------------	-------

Ուղղակիորեն հարկային մարմինները (ծանուցում)	95	9.3%
Հարկային ծառայության կայքէջը՝ http://www.petekamutner.am/	191	18.7%
Պաշտոնական տեղեկագրերը («իրավական տեղեկատվական համակարգեր, arlis.am, irtek.am»)	239	23.3%
Գրավոր հարցում ՀՀ ՊԵԿ-ին՝ իրազեկում ստանալու նպատակով	38	3.7%
Այլ անձինք/բիզնեսները	114	11.1%
Իրավունքների պաշտպանությամբ զբաղվող հասարակական կառույցները	6	0.6%
Տպագիր աղբյուրները	51	5.0%
Էլեկտրոնային լրատվամիջոցները	56	5.5%
Սոցիալական մեդիան (facebook, linkedin, twitter...)	69	6.7%
Խորհրդատվական ընկերությունները	18	1.8%
ԶԼՄ-ները (հեռուստատեսությունը, ռադիոն)	48	4.7%
Հեռախոսազանգերի կենտրոն	23	2.2%
Նշվածներից ոչ մեկը	33	3.2%
Ընդամենը	1024	100.0%

Աղյուսակ Հ 2.49

Հարց 3.18 Խնդրում եմ նշեք, թե ո՞րն է հարկային մարմնից տեղեկատվության ստացման Ձեր նախընտրելի եղանակը: [Զ/Վ. Ընդունել մինչև երեք պատասխան:]

	Հաճախություն	Տոկոս
Ուղղակիորեն հարկային մարմինները (ծանուցում)	112	28.0
Հարկային ծառայության կայքէջը՝ http://www.petekamutner.am/	79	19.8
Պաշտոնական տեղեկագրերը («իրավական տեղեկատվական համակարգեր, arlis.am, irtek.am»)	117	29.3
Գրավոր հարցում ՀՀ ՊԵԿ-ին՝ իրազեկում ստանալու նպատակով	13	3.3
Այլ անձինք/բիզնեսները	12	3.0
Իրավունքների պաշտպանությամբ զբաղվող հասարակական կառույցները	3	.8
Տպագիր աղբյուրները	10	2.5
Էլեկտրոնային լրատվամիջոցները	9	2.3
Սոցիալական մեդիան (facebook, linkedin, twitter...)	8	2.0
Խորհրդատվական ընկերությունները	2	.5
ԶԼՄ-ները (հեռուստատեսությունը, ռադիոն)	6	1.5

Հեռախոսագանգերի կենտրոն	10	2.5
Նշվածներից ոչ մեկը	5	1.3
ԶԳ	13	3.3
ՀՊ	1	.3
Ընդամենը	400	100.0

Աղյուսակ Հ 2.50

Հարց 3.19 Ձեր կարծիքով, ՀՀ ՊԵԿ-ի կողմից հետևյալ ծառայությունների մատուցումը որքանո՞վ է նպաստում ՊԵԿ-ի հիմնական վարչարարական գործառնության իրականացմանը:

	Լիովին նպաստում է	Նպաստում է	Ազդեցության վրայ չունի	Զի նպաստում	Բաց չի դիմում	ԶԳ	ՀՊ
Արժույթային կարգավորման օրենքի դրույթների վերահսկողությունը	3.5	33.8	24.3	9.8	1.5	27.3	0
Հաշվապահական հաշվառման ծրագրերի կիրառումը	7.0	42.0	24.8	8.0	0.5	17.5	0.3
Կանխիկ գործարքների սահմանաչափերի կիրառումը	3.3	35.8	25.5	14.5	1.5	19.5	
Հարկային հանցագործությունների գծով հետաքննության ու նախաքննության իրականացումը	3.0	39.0	18.8	4.0	0	35.3	0
Առանց պետական գրանցման և/կամ առանց լիցենզիայի (ապօրինի) ձեռնարկատիրական գործունեությամբ զբաղվելու հսկողությունը	5	45	18	4	0	28	0

Աղյուսակ Հ 2.51

Հարց 3.20 Ձեր կարծիքով, ի՞նչ նոր ծառայություններ պետք է մատուցի հարկային վարչարարություն իրականացնող կառույցը՝ ՀՀ պետական եկամուտների կոմիտեն:

Մատուցի հետևյալ նոր ծառայությունները.	Կամ ներկայումս մատուցվողները իրականացնի հետևյալ եղանակներով ու մեթոդներով.
---------------------------------------	--

Ծառայություն	Հաճախություն	%	Մեթոդ	Հաճախություն	%
Օժանդակեն հավաքագրել տնտեսավարողների պարտքերը, հարկերի վճարմանն ուղղելու համար	1	2.9	Համակարգչային ծրագրերը կատարելագործեն	16	10.2
Վերահսկողություն վերահսկողներին: Ներքին աուդիտի ու այլ կազմակերպական միջոցառումներ անցկացնել	2	5.9	Մեծացվեն իրազեկման և հարկ վճարողներին խորհրդատվական միջոցառումները: Թեժ գծի աշխատանքների բարելավում	29	18.5
Պարբերաբար՝ նման սոցիալացումներ	1	2.9	Պարզաբանումների ներկայացում՝ պայմանական օրինակների հիման վրա, ըստ ոլորտների	11	7
Տեխնոլոգիական վերափոխումներ. հեռ ախոսի հավելված, պարզաբանումների պորտալի ստեղծում և նմանատիպ գործիքներ ստեղծել	29	85.3	Հարկային աշխատողի աշխատասան, նոր բիզնեսին ՊԵԿ աշխատողի կցում՝ օժանդակելու համար	2	1.3
Այլ	1	2.9	Միասնական հաշիվը դարձնել ավելի արդյունավետ	4	2.5
			Բարելավել ակցիզային հարկի վերադարձման մեխանիզմը, պարզեցնել ու ժամանակին կատարել	1	0.6
			Տեխնիկական բարելավումներ	10	6.4
			ՊԵԿ-ի ուսումնական կենտրոնի ծառայությունների անվճար դարձնելը և բարելավելը	8	5.1
			Կայքի աշխատանք	4	2.5
			Հարկային օրենքների/դրույքաչափերի/ընթացակարգերի փոփոխություն	68	43.3
			Այլ	4	2.5

Աղյուսակ Հ 2. 52.

Հարց 4.1 Սաացեք ինտրեն, 2017-2018 թթ. Ձեր կազմակերպությունում/ բիզնեսում իրականացվե՞լ է որևէ հարկային ստուգում (ուսումնասիրություն):

	Հաճախություն	Տոկոս
Ոչ	240	60.0
Այո	152	38.0
ՉԳ	4	1.0
ՀՊ	4	1.0
Ընդհանուր	400	100.0

Աղյուսակ Հ 2.53

Հարց 4.2 Բ՞նչ հարկային ստուգում (ուսումնասիրություն, չափագրում) է իրականացվել Ձեր կազմակերպությունում/բիզնեսում 2017-2018թթ.:				
	Այո	Ոչ	Կիրառելի չէ	ԶԳ
Համալիր հարկային ստուգում	102	49	0	1
ԱԱՀ-ի վերադարձի (միասնական գանձապետական հաշվին մուտքագրման) դիմումի հիման վրա ստուգում	41	107	2	2
Հանդիպակաց (խաչաձև) ստուգումներ	32	115	152	5
Զգրանցված աշխատող(ներ) ի ստուգում	54	95	2	1
ՀԴՄ ստուգում	65	63	23	1
Այլ	7	0		0

Աղյուսակ Հ 2.54

Հարց 4.3 Արդյո՞ք այդ (համալիր հարկային ստուգման) ստուգումը հարկային մարմնի կողմից հաստատված տարեկան պլանի շրջանակում էր:		
	Հաճախություն	Տոկոս
Պլանի շրջանակից դուրս էր	10	2.5
Պլանի շրջանակում էր	85	21.3
ԶԳ	7	1.8
Ընդհանուր	400	100.0

Աղյուսակ Հ 2.55

Հարց 4.4 Բ՞նչ հիմքով է իրականացվել այդ պլանից դուրս ստուգումը:		
	Հաճախություն	Տոկոս
Հանձնարարագրում հիմքերը նշված չէին	4	1.0
Այլ	3	.8
ԶԳ	3	.8

Աղյուսակ Հ 2.56

Հարց 4.4 Բ՞նչ հիմքով է իրականացվել այդ պլանից դուրս ստուգումը: Այլ		
	Հաճախություն	Տոկոս
Երկրի իրավիճակի փոփոխության հետ կապված ստուգում	1	.3
Թեժ գծով	1	.3
Մենք դիմել ենք ուսումնասիրության համար	1	.3

Աղյուսակ Հ 2.57

Հարց 4.5 Բ՞նչ չափով եք տեղեկացված Ձեր իրավունքների մասին՝ կապված հարկային ստուգումների (ուսումնասիրությունների, չափագրումների) հետ:		
	Հաճախություն	Տոկոս

Բոլորովին տեղեկացված չեն	4	1.0
Հիմնականում տեղեկացված չեն	16	4.0
Միջին տեղեկացվածություն ունեն	84	21.0
Հիմնականում տեղեկացված են	163	40.8
Լիովին տեղեկացված են	130	32.5
ԶԳ	2	.5
ՀՊ	1	.3
Ընդհանուր	400	100.0

Աղյուսակ Հ 2.58

Հարց 4.6 Ի՞նչ չափով եք կարողանում իրացնել ձեր՝ հարկային ստուգումների հետ կապված իրավունքները:

	Հաճախություն	Տոկոս
Չեն կարողանում	16	4.0
Տարբեր կերպ է ստացվում, կախված հանգամանքներից	70	17.5
Կարողանում են	170	42.5
Լիովին կարողանում են	129	32.3
ԶԳ	13	3.3
ՀՊ	2	.5
Ընդհանուր	400	100.0

Աղյուսակ Հ 2.59

Հարց 4.7 Նշվածներից որո՞նք են Ձեր փզնեսի համար հարկային ստուգումների բացասական կողմերը:

	Հաճախություն	Տոկոս
Հիմնականում երկար, ժամանակատար գործընթաց լինելը	181	35.1
Ձևական մոտեցումը, գործառնությունների բովանդակության անտեսումը	71	13.8
Ի սկզբանե հարկ վճարողի մեղավորության կանխավարկածը	102	19.8
Խուճապի հարուցումը հարկային տեսուչի կողմից	63	12.2
Այլ	7	1.4
Նշվածներից ոչ մեկը	91	17.7
Ընդհանուր	515	100.0

Աղյուսակ Հ 2.60

Հարց 4.8 Նշվածներից որո՞նք են Ձեր փզնեսի համար հարկային ստուգումների դրական կողմերը:

	Հաճախություն	Տոկոս
Ընկերության ցուցանիշների վերաբերյալ այլ՝	108	20.0%

կողքից արված գնահատական տեսները		
Մեփական սխալները տեսները և ուղղելը	225	41.7%
Բավարարվածության զգացումը՝ տուգանքներ և լրացուցիչ հարկային պարտավորություններ չառաջանալու դեպքերում	69	12.8%
Ամրապնդում է անձնակազմի թիմային ոգին	26	4.8%
Բարելավում է հարկային մարմնի հետ հարաբերությունները հետագայում	48	8.9%
Այլ	4	0.7%
Նշվածներից ոչ մեկը	59	10.9%
Ընդհանուր	539	100.0

Աղյուսակ Հ 2.61

Հարց 4.9 Երբն է արտահայտել ե՞ք ձեր անհամաձայնությունը հարկային ստուգումների արդյունքների վերաբերյալ:		
	Հաճախություն	Տոկոս
Այո	94	23.5
Ոչ	206	51.5
Ստուգումներ չեն եղել	94	23.5
ԶԳ	1	.3
ՀՊ	5	1.3
Ընդհանուր	400	100.0

Աղյուսակ Հ 2.62

Հարց 4.10 Հարկային ստուգումների արդյունքների հետ անհամաձայնության դեպքերում ի՞նչ քայլերի եք դիմել:			
	Այո	Ոչ	ԶԳ
Ստուգման ակտի նախագծի կապակցությամբ ներկայացրել եք առարկություններ	58.5	41.5	0
Ստուգման ակտի վերաբերյալ առարկություն եք ներկայացրել հարկային մարմնի գանգատարկման հանձնաժողով	35.1	63.8	1.1
Դատարան եք դիմել	18.1	79.8	2.1
Արտահայտել եք Ձեր դժգոհությունը ընկերական շրջապատում	63.8	35.1	1.1

Աղյուսակ Հ 2.63

Հարց 4.11 Ասացե՞ք ինչդրե՞մ, թե որքանո՞վ եք բավարարված եղել ստուգման արդյունքներից հետևյալի առնչությամբ՝ օգտագործե՞ք 1-5 սանդղակը, որտեղ 1-ը նշանակում է «Բոլորովին բավարարված չեմ եղել» և 5-ը՝ «Լիովին բավարարված եմ եղել»:							
	5	4	3	2	1	ԶԳ	Կիրառելի չէ
Ստուգման ակտի նախագծի քննարկման կապակցությամբ	16	19.1	19.1	13.8	9.6	1.1	21.3
Ստուգման ակտի	11.7	9.6	9.6	6.4	6.4	4.3	52.1

գանգատարկման պրոցեսում՝ ՊԵԿ-ի գանգատարկման հանձնաժողովում							
Դատական քննության ժամանակ	5.3	0	1.1	3.2	1.1	9.6	79.8

Աղյուսակ Հ 2.64

Հարց 4.12 Տեղյակ եք արդյո՞ք, որ ըստ օրենսդրության, հարկային ստուգումներն ու ուսումնասիրություններն իրականացվում են ՊԵԿ ներսում համակարգչային ծրագրի միջոցով ռիսկայնության ցուցանիշների գնահատման հիման վրա:

	Հաճախություն	Տոկոս
Այո	302	75.5
Ոչ	94	23.5
ՀՊ	4	1.0
Ընդհանուր	400	100.0

Աղյուսակ Հ 2.65

Հարց 4.13 Արդյո՞ք համամիտ եք, որ համակարգչային ծրագրի միջոցով ռիսկայնության ցուցանիշների գնահատման գործառույթը իրականացվում է արդարացիորեն և անկանխակալ՝ օրենսդրությամբ սահմանված կարգով և հատուկ սահմանված մեթոդաբանությամբ:

	Հաճախություն	Տոկոս
Վստահորեն այո	17	10.6
Այո	165	5.6
Ոչ	73	54.6
Բոլորովին ոչ	15	24.2
ԶԳ	32	10.6
Ընդհանուր	400	100.0

Աղյուսակ Հ 2.66

Հարց 4.14 ՀՀ ՊԵԿ Սոնիտորինգի կենտրոնից ստացել եք արդյո՞ք ծանուցում այն մասին, որ Ձեր (հարկ վճարողի) վարքագիծը պարունակում է ՀԴՄ-ներով և (կամ) հաշվարկային փաստաթղթերով կատարված գործարքների ռիսկ:

	Հաճախություն	Տոկոս
Այո, ստացել եմ	91	22.8
Ոչ, չեմ ստացել	275	68.8
Զգիտեմ, թե դա ինչ է	20	5.0
ԶԳ	9	2.3
ՀՊ	5	1.3
Ընդհանուր	400	100.0

Աղյուսակ Հ 2.67

Հարց 4.15 Ընդունել ե՞ք (համաձայնել ե՞ք) այդ գործարքների վերաբերյալ

<i>Ծանուցման բացահայտված ռիսկերի ճշմարտացիությունը:</i>		
	Հաճախություն	Տոկոս
Վստահորեն այո	2	2.2
Այո	33	36.3
Ոչ	40	44.0
Բոլորովին ոչ	15	16.5
ԶԳ	1	1.1
Ընդհանուր	400	100.0

Աղյուսակ Հ 2.68

Հարց 4.16 Կցանկանայիք արդյո՞ք ՀՀ ՊԵԿ-ից ստանալ ծանուցումներ, որոնք կբացահայտեն Ձեր կողմից իրականացվող գործունեությանն առնչվող ռիսկերը՝ հնարավորություն ընձեռելով աշխատանքային կարգով վերացնել դրանց առաջացման պատճառները:

	Հաճախություն	Տոկոս
Այո	308	77.0
Ոչ	70	17.5
ԶԳ	21	5.3
ՀՊ	1	.3
Ընդհանուր	400	100.0

Աղյուսակ Հ 2.69

Հարց 4.17 Հարկային վարչարարական գործառնությունների մեջ է մտնում հարկային մարմնի կողմից ներքին վերլուծությունների և հարկային հաշվետվությունների ու հարկային մարմնի տվյալների բազայում առկա այլ տեղեկությունների մոնիթորինգի արդյունքում կամերալ ուսումնասիրությունների արձանագրությունները հարկատուին ներկայացնելը: Այս առնչությամբ որքանո՞վ եք համամիտ հետևյալ տեսակետների հետ:

	Բոլորովին համամիտ չեմ	Համամիտ չեմ	Համամիտ եմ	Լիովին համամիտ եմ	Զգիտեմ թե դա ինչ է	ԶԳ
Հարկատուներին ուղարկված արձանագրություններում բերված վերլուծությունները տեղին են դեպքերի առնվազն կեսի դեպքում	2	16	59	7	7	10
Կամերալ ուսումնասիրությունների արձանագրությունների որակն աճել է վերջին երկու տարում	2	23	56	5		14

Կամերալ ուսումնասիրություններին ի պատասխան հարկատուների փաստարկները հաշվի են առնվում հարկային մարմինների աշխատակիցների կողմից, այդ թվում նաև հետադարձ կապի ու բանավոր կամ գրավոր հաղորդակցության միջոցով	1	12	66	7	14
--	---	----	----	---	----

Աղյուսակ Հ 2.70

Հարց 4.18 Որքանո՞վ եք համամիտ հետևյալ տեսակետի հետ, կապված հարկերի վճարումն ուշացնելու պարագայում գումարների հավաքագրման հարկային ներգործության գործառույթների հետ: Հարկային պարտավորությունների գումարների գանձման, արգելանքի կիրառման և հարկադիր գանձման աշխատանքները հստակ են, արդար են ու բոլորի նկատմամբ հավասարապես են կիրառվում:

	Հաճախություն	Տոկոս
Բոլորովին համամիտ չեմ	20	5.0
Համամիտ չեմ	73	18.3
Համամիտ եմ	178	44.5
Լիովին համամիտ եմ	9	2.3
ԶԳ	118	29.5
ՀՊ	2	.5
Ընդհանուր	400	100.0

Աղյուսակ Հ 2.71

Հարց 4.18 Ո՞վ է իրականացնում կազմակերպության առօրյա հաշվապահությունը և ֆինանսական ու հարկային հաշվետվությունների պատրաստումը:

	Հաճախություն	Տոկոս
Հիմնական հաշվապահ/հաշվապահներ	285	70.5
Հաշվապահությունը պատվիրակված է (իրականացվում է) արտաքին կազմակերպության /անձի	71	17.6
Անձամբ ես եմ վարում հաշվապահությունը, առանձին հաշվապահի հաստիք չունենք	41	10.1
Այլ (օրինակ, ինչ-որ մասը պատվիրակված է, ինչ-որ մասը հաշվապահը կամ անձամբ է անում, նշել)	7	1.7
Ընդհանուր	404	100.0

Աղյուսակ Հ 2.72

Հարց 5.1 Քանի՞ հիմնական հաշվապահ ունեք

	Հաճախություն	Տոկոս
1	201	72.3
2	35	12.6
3	17	6.1

4	12	4.3
5	4	1.4
6	3	1.1
7	4	1.4
8	1	.4
10	1	.4
Ընդհանուր	278	100.0

Աղյուսակ Հ2.73

Հարց 5.2 Արդյոք օգտվում եք այլ կազմակերպությունների կողմից տրամադրվող հետևյալ վճարովի խորհրդատվական ծառայություններից:

	Այո	Ոչ	ՉԳ
Հարկային	7.5	90.8	1.5
Մաքսային	8.0	89.5	2.3
Իրավախորհրդատու	10.3	87.8	1.8
Բիզնես խորհրդատու	3.5	94.8	1.5
Աուդիտոր	8.5	90.0	1.3
Հաշվապահ	24.5	75.3	0.3

Աղյուսակ Հ 2.74

Հարց 5.3 Մոտավոր հաշվարկներով, տարեկան որքա՞ն գումար եք ծախսում հաշվապահական հաշվառում վարելու, ֆինանսական և հարկային հաշվետվություններ պատրաստելու վրա:

	Հաճախություն	Տոկոս
0-1000000 ՀՀԴ	169	42.3
1000001-3000000 ՀՀԴ	87	21.8
3000001-6000000 ՀՀԴ	22	5.5
6000001-12000000 ՀՀԴ	11	2.8
12000000+ ՀՀԴ	6	1.5
ՉԳ	28	7.0
ՀՊ	77	19.3
Ընդհանուր	400	100.0

Աղյուսակ Հ 2.75

Հարց 5.4 Մոտավոր հաշվարկներով, հաշվապահական ու հարկային թեմաներով վերապատրաստումների վրա տարեկան ինչքա՞ն գումար եք ծախսում:

	Հաճախություն	Տոկոս
0	323	80.8
Մինչև 300 000 դրամ	53	13.3
300 001 - 580 000 դրամ	3	.8
580 001 -1 020 000 դրամ	2	.5

1 020 001 դրամից ավելի	1	.3
ԶԳ	8	2.0
ՀՊ	10	2.5
Ընդհանուր	400	100.0

Աղյուսակ Հ 2.76

Հարց 5.5 Ինչպե՞ս կրնա գրեցնել Ձեր ընկերության/բիզնեսի ֆինանսական գործունեությունը ընթացիկ տարում:

	Հաճախություն	Տոկոս
Շատ վատ (խոշոր կորուստներ)	16	4.0
Վատ (որոշակի կորուստներ)	78	19.5
Կայուն	205	51.2
Լավ (որոշակի շահույթ)	87	21.8
Շատ լավ (խոշոր շահույթ)	4	1.0
ԶԳ	6	1.5
ՀՊ	4	1.0
Ընդհանուր	398	100.0

Աղյուսակ Հ 2.77

Հարց 5.6 Ինչպե՞ս կնկարագրեցնել Ձեր կազմակերպության/բիզնեսի հեռանկարներն այս (2018թ.) և առաջիկա երկու (2019-2020թթ.) տարիների ընթացքում:

	Հաճախություն	Տոկոս
Շատ վատ (խոշոր կորուստներ)	7	1.8
Վատ (որոշակի կորուստներ)	23	5.8
Կայուն	95	23.8
Լավ (որոշակի շահույթ)	163	40.8
Շատ լավ (խոշոր շահույթ)	41	10.3
ԶԳ	70	17.5
ՀՊ	1	.3
Ընդհանուր	400	100.0

Հավելված 3. Որոշ համեմատական աղյուսակներ

Աղյուսակ Հ 3.1

Հարց 2.1 Ձեր կարծիքով, միություններն ու ասոցիացիաները կարողանո՞ւմ են նպաստել հարկային քաղաքականության ու հարկային վարչարարության բարելավմանը

	Լիովին	Ավելի շուտ, այո	Ավելի շուտ, ոչ	Բոլորովին ոչ	ԶԳ	ՀՊ
2018	3.3	23.0	17.5	15.5	40.5	.3
2016	.5	11.0	28.0	21.5	39.0	0
2013	1.3	15.8	24.3	23.3	35.5	0

Աղյուսակ Հ 3.2

Հարց 2.6 Համամիտ ե՞ք արդյո՞ք, որ 2018թ.սկզբից ուժի մեջ մտած Հարկային օրենսգիրքը, նպաստել է հարկային հարաբերություններն ավելի ընկալելի կամ օգտվելու համար մատչելի դառնալուն

	Վստահո ը են այո	Այո	Ազդեցություն չի ունենում	Ոչ	Բոլորովին ոչ	ԶԳ	ՀՊ
2018	7.8	32.5	21.3	18.3	10.8	9.3	.3
	Այո		Ոչ		Զգիտեմ		
2016*	23.36		40.4		36.2		

• 2016թ. հարցը ձևակերպված է եղել այսպես. «Ըստ Ձեզ, ԱԺ-ում վերջերս ընդունված հարկային օրենսգիրքը կբերի հարկային օրինապահության բարձրացմանը», իսկ առաջարկված տարբերակները՝ այո, ոչ և չգիտեմ:

Աղյուսակ Հ 3.3

Հարց 2.7 Ըստ Ձեզ, ներկայումս Հայաստանում սահմանված հարկման հատուկ համակարգերը (շրջանառության հարկ, արտոնագրային հարկ, ընտանեկան ձեռնարկատիրական համակարգ) նպաստում են արդյո՞ք հարկային պարտավորությունները հաշվարկելու և վճարելու հեշտացմանը

	Վստահո ը են այո	Այո	Ազդեցություն չի ունենում	Ոչ	Բոլորովին ոչ	ԶԳ/ՀՊ
2018	10.3	45.8	17.0	13.0	2.0	12.0
	Այո		Ոչ		ԶԳ/ՀՊ	
2016*	27.7		27.7		45	

• 2016թ. հարցը ձևակերպված է եղել այսպես. «Ներկայումս ՀՀ-ում սահմանված այլընտրանքային ոչ սովորական հարկային ռեժիմները նպաստում են հարկային օրինապահությանը», իսկ առաջարկված տարբերակները՝ այո, ոչ և չգիտեմ կամ հրաժարվում եմ պատասխանել:

Աղյուսակ Հ 3.4

Հարց 2.6 Ձեր կարծիքով, բիզնեսի համար հարկային օրինապահությունը ինչո՞վ է շահեկան

Պատասխանը/տարին	2018	2016	2013
Բարի համբավ ձեռք բերելով	13.5	13.4	12.3
Տուգանվելու հավանականության նվազմամբ	21	20.9	16.8
Բիզնեսի զարգացմանը, ընդլայնմանը նպաստելով	12.5	14.7	19.8
Վճարիր հարկերը, քնիր խաղաղ սկզբունքի իրականացմամբ	44	39.5	36.5
Բոլորը	1.3	0	0
Շահեկան չէ	3.3	4.5	8.8
Այլ	2.8	1.3	0.8
ԶԳ	5.8	5.8	5.3

Աղյուսակ Հ 3.5

Հարց 2.9 Ձեր կարծիքով, ո՞րն է բիզնեսի համար հարկային օրինապահության ամենաբացասական հետևանքը

	2018	2016	2013
Եկամուտների կրճատում, քանի որ ապրանքների/ծառայությունների գները չեն կարող բարձրացվել նույնքան	24.5	23.0	19.3
Միևնույնն է, մյուսները չեն վճարելու և մենք տուժելու ենք մրցակցայնության իմաստով	13.3	17.0	12.5
Նույնիսկ օրինապահ հարկատուները մշտապես բախվում են հարկային մարմնի անարդար վերաբերմունքին. Հարկայինը չի նկատում և քաջալերում օրինապահ հարկատուների վարքը	19.5	15.7	23.8
Բիզնեսի անկում, հաճախորդների կորուստ	9.5	22.0	24.8
Այլ	2.8	0.5	0.8
Բացասական հետևանք չկա	22.5	8.6	8.0
ԶԳ/ՀՊ	8.0	13.1	11.0

Աղյուսակ Հ 3.6

Հարց 5.1 Ո՞վ է իրականացնում կազմակերպության առօրյա հաշվապահությունը և ֆինանսական ու հարկային հաշվետվությունների պատրաստումը

	2018	2016
Հիմնական հաշվապահ/հաշվապահներ	70.5	43.5

Հաշվապահությունը պատվիրակված է (իրականացվում է) արտաքին կազմակերպության /անձի	17.6	13.4
Անձամբ ես եմ վարում հաշվապահությունը, առանձին հաշվապահի հաստիք չունենք	10.1	43.2
Այլ (օրինակ, ինչ-որ մասը պատվիրակված է, ինչ-որ մասը հաշվապահը կամ անձամբ է անում, նշել)	1.7	0

Աղյուսակ Հ 3.7

Հարց 5.2 Արդյոք օգտվում եք այլ կազմակերպությունների կողմից տրամադրվող հետևյալ վճարովի խորհրդատվական ծառայություններից

	2018				2016				2013		
	Այո	Ոչ	ԶԳ	ՀՊ	Այո	Ոչ	ԶԳ	ՀՊ	Այո	Ոչ	ԶԳ
Հարկային	7.5	90.8	1.5	.3	2.6	96.1	.8	.3	9.3	90.5	.3
Մաքսային	8.0	89.5	2.3	.3	.8	98.2	.8	.3	3.0	96.8	.3
Իրավախորհրդատու	10.3	97.8	1.8	.3	1.8	97.1	.8	.3	6.0	93.8	.3
Բիզնես խորհրդատու	3.5	98.2	.8								
Աուդիտոր	4.2	95.0	.8								
Հաշվապահ	11.3	88.2	.5								

Աղյուսակ Հ 3.8

Հարց 5.4 Մոտավոր հաշվարկներով, տարեկան որքա՞ն գումար եք ծախսում հաշվապահական հաշվառում վարելու, ֆինանսական և հարկային հաշվետվություններ պատրաստելու վրա

	2018	2016
0	80.8	76.7
Մինչև 300 000 դրամ	13.3	15.7
300 001 - 580 000 դրամ	.8	1.0
580 001 - 1 020 000 դրամ	.5	.8
1 020 001 դրամից ավելի	.3	.3
ԶԳ	2.0	1.6
ՀՊ	2.5	3.9

Հավելված 4. Որոշ խաչաձև աղյուսակներ

Աղյուսակ 24.1. Հարկային վարչարարության առանցքային ուղղությունը գործարար միջավայրի բարելավման տեսանկյունից ըստ բիզնեսի գործունեության տարիների (առաջին ընտրություն) *(Հարց 2.4 և 1.2)*

Ուղղություն	Մինչև 6	7 և ավելի	Բոլորը	Մինչև 6	7 և ավելի	Բոլորը
Հարկ վճարողների սպասարկումը	83	123	206	47.4%	55.2%	51.8%
Հարկային հսկողությունը	36	36	72	20.6%	16.1%	18.1%
Հարկային իրավախախտումների համար կիրառվող պատասխանատվության համակարգը	12	15	27	6.9%	6.7%	6.8%
Հարկային պարտավորությունների կատարման ապահովման գործիքակազմը/համակարգը	10	18	28	5.7%	8.1%	7.0%
Հարկային ծառայողի գործողությունների կամ անգործության բողոքարկման համակարգը	10	9	19	5.7%	4.0%	4.8%
Գործընկերային հարաբերությունների ստեղծում /կողմավորված/	2	0	2	1.1%	0.0%	0.5%
Ոչ մեկը	0	2	2	0.0%	0.9%	0.5%
Այլ	5	6	11	2.9%	2.7%	2.8%
ՀՊ	0	1	1	0.0%	0.4%	0.3%
ԶԳ	17	13	30	9.7%	5.8%	7.5%
Ընդհանուր	175	223	398	100.0%	100.0%	100.0%

Աղյուսակ 24.2. Հարկային վարչարարության առանցքային ուղղությունը գործարար միջավայրի բարելավման տեսանկյունից ըստ բիզնեսի գործունեության տարիների (երկրորդ ընտրություն) *(Հարց 2.4 և 1.2)*

Ուղղություն	Մինչև 6	7 և ավելի	Բոլորը	Մինչև 6	7 և ավելի	Բոլորը
Տարիներ						
Հարկ վճարողների սպասարկումը	14	36	50	11.5%	21.3%	17.2%
Հարկային հսկողությունը	39	56	95	32.0%	33.1%	32.6%
Հարկային իրավախախտումների համար կիրառվող պատասխանատվության համակարգը	25	26	51	20.5%	15.4%	17.5%
Հարկային պարտավորությունների կատարման ապահովման գործիքակազմը/համակարգը	27	34	61	22.1%	20.1%	21.0%
Հարկային ծառայողի գործողությունների կամ անգործության բողոքարկման համակարգը	15	13	28	12.3%	7.7%	9.6%
Գործընկերային հարաբերությունների ստեղծում /կողավորված/	2	1	3	1.6%	0.6%	1.0%
Ոչ մեկը	0	3	3	0.0%	1.8%	1.0%
Ընդհանուր	122	169	291	100.0%	100.0%	100.0%

Աղյուսակ 24.3. Հարկային վարչարարության առանցքային ուղղությունը գործարար միջավայրի բարելավման տեսանկյունից ըստ բիզնեսի գործունեության տարիների (երրորդ ընտրություն) *(Հարց 2.4 և 1.2)*

Ուղղություն	Մինչև 6	7 և ավելի	Բոլորը	Մինչև 6	7 և ավելի	Բոլորը
Տարիներ						
Հարկ վճարողների սպասարկումը	9	12	21	13.6%	11.9%	12.6%
Հարկային հսկողությունը	8	19	27	12.1%	18.8%	16.2%
Հարկային իրավախախտումների համար կիրառվող պատասխանատվության համակարգը	19	26	45	28.8%	25.7%	26.9%
Հարկային պարտավորությունների կատարման ապահովման գործիքակազմը/համակարգը	13	25	38	19.7%	24.8%	22.8%
Հարկային ծառայողի գործողությունների կամ անգործության բողոքարկման համակարգը	15	15	30	22.7%	14.9%	18.0%
Գործընկերային հարաբերությունների ստեղծում /կոդավորված/	2	2	4	3.0%	2.0%	2.4%
Ոչ մեկը	0	0	0	0.0%	2.0%	1.2%
Այլ	0	2	2	0%	0%	0%
ՀՊ	0	0	0	0%	0%	0%
ՉԳ	0	0	0	0%	0%	0%
Ընդհանուր	66	101	167	100.0%	100.0%	100.0%

Աղյուսակ 24.4. Հարկային վարչարարության առանցքային ուղղությունը գործարար միջավայրի բարելավման տեսանկյունից ըստ հարկային հարցերով որոշում ընդունողների մակարդակի (առաջին ընտրություն) **(Հարց 2.4)**

Ուղղություն	Որոշում ընդունող	Բարձր մակարդակում հարկային հարցերով որոշում ընդունող հարկ վճարող		Բարձր մակարդակում հարկային հարցերով որոշում ընդունող հարկ վճարող	
		Այլ	Բոլորը	Այլ	Բոլորը
Հարկ վճարողների սպասարկումը	83	124	207	63.4%	51.7%
Հարկային հսկողությունը	15	57	72	11.5%	18.0%
Հարկային իրավախախտումների համար կիրառվող պատասխանատվության համակարգը	8	19	27	6.1%	6.8%
Հարկային պարտավորությունների կատարման ապահովման գործիքակազմը/համակարգը	7	22	29	5.3%	7.2%
Հարկային ծառայողի գործողությունների կամ անգործության բողոքարկման համակարգը	5	14	19	3.8%	4.8%
Գործընկերային հարաբերությունների ստեղծում /կողմնորոշում/	2	0	2	1.5%	0.5%
Ոչ մեկը	0	2	2	0.0%	0.5%
Այլ	4	7	11	3.1%	2.8%
ՀՊ	0	1	1	0.0%	0.3%
ԶԳ	7	23	30	5.3%	7.5%
Ընդհանուր	131	269	400	100.0%	100.0%

Աղյուսակ 24.5. Հարկային վարչարարության գործառույթների ավտոմատացումը (վերջին երեք տարիներին) հանգեցրել է հարկ վճարողների մոտ քիզնես վարելու ծախսերի (վարչական ծախսերի) կրճատմանը (պատասխանները ըստ քիզնեսի գործունեության տարիների) (*Հարց 3.6 և 1.2*)

Կարծիք	Մինչև 6			7 և ավելի		
	Մինչև 6	7 և ավելի	Բոլորը	Մինչև 6	7 և ավելի	Բոլորը
Տարիներ						
Վստահորեն այո	3	51	54	5.3%	14.9%	13.5%
Այո	23	175	198	40.4%	51.0%	49.5%
Ազդեցություն չի ունենում	24	73	97	42.1%	21.3%	24.3%
Ոչ	2	28	30	3.5%	8.2%	7.5%
Բոլորովին ոչ	2	7	9	3.5%	2.0%	2.3%
ԶԳ	3	9	12	5.3%	2.6%	3.0%
Ընդհանուր	57	343	400	100.0%	100.0%	100.0%

Աղյուսակ 24.6. Հարկային վարչարարության գործառույթների ավտոմատացումը (վերջին երեք տարիներին) հանգեցրել է հարկ վճարողների մոտ քիզնես վարելու ծախսերի (վարչական ծախսերի) կրճատմանը (պատասխաններն ըստ քիզնեսի գործունեության սուբյեկտի) (*Հարց 3.6*)

Կարծիք	Անհատ ձեռնարկատեր		Այլ		Բոլորը	
	Անհատ ձեռնարկատեր	Այլ	Բոլորը	Անհատ ձեռնարկատեր	Այլ	Բոլորը
Սուբյեկտ						
Վստահորեն այո	3	51	54	5.3%	14.9%	13.5%
Այո	23	175	198	40.4%	51.0%	49.5%
Ազդեցություն չի ունենում	24	73	97	42.1%	21.3%	24.3%
Ոչ	2	28	30	3.5%	8.2%	7.5%
Բոլորովին ոչ	2	7	9	3.5%	2.0%	2.3%
ԶԳ	3	9	12	5.3%	2.6%	3.0%
Ընդհանուր	57	343	400	100.0%	100.0%	100.0%

Աղյուսակ 24.7. Հարկային մարմնի կողմից վերջին երեք տարիների ընթացքում ձեռնարկված՝ հարկային վարչարարության բարելավման միջոցառումների (էլեկտրոնային բազմապիսի ծառայությունների ներմուծումը, հարկերի հաշվարկման հարցում պարզեցումները և այլն) գնահատումը ըստ բիզնեսի գործունեության տարիների: *(Հարց 3.9 և 1.2)*

Կարծիք	Տարիներ	Մինչև 6	7 և ավելի	Բոլորը	Մինչև 6	7 և ավելի	Բոլորը
Խիստ դրական		9	19	28	5.1%	8.5%	7.0%
Դրական		93	128	221	53.1%	57.4%	55.5%
Բավարար		66	62	128	37.7%	27.8%	32.2%
Բացասական		6	6	12	3.4%	2.7%	3.0%
Խիստ բացասական		0	2	2	0.0%	0.9%	0.5%
ԶԳ		1	6	7	0.6%	2.7%	1.8%
Ընդհանուր		175	223	398	100.0%	100.0%	100.0%

Աղյուսակ 24.8. Հարկային մարմնի կողմից վերջին երեք տարիների ընթացքում ձեռնարկված՝ հարկային վարչարարության բարելավման միջոցառումների (էլեկտրոնային բազմապիսի ծառայությունների ներմուծումը, հարկերի հաշվարկման հարցում

պարզեցումները և այլն) գնահատումը ըստ հարկային կամ հաշվապահի խորհրդատվությունից օգտվողների: (Հարց 3.9)

Կարծիք Օգտվող	Հարկային կամ հաշվապահի խորհրդատվությունից օգտվողներ		Հարկային կամ հաշվապահի խորհրդատվությունից օգտվողներ			
	Այլ	Ընդհանուր	Այլ	Ընդհանուր		
Խիստ դրական	7	21	28	6.1%	7.4%	7.0%
Դրական	71	151	222	61.7%	53.0%	55.5%
Բավարար	31	97	128	27.0%	34.0%	32.0%
Բացասական	3	9	12	2.6%	3.2%	3.0%
Խիստ բացասական	1	1	2	0.9%	0.4%	0.5%
ԶԳ	2	6	8	1.7%	2.1%	2.0%
Ընդհանուր	115	285	400	100.0%	100.0%	100.0%

Աղյուսակ Հ 4.9. Հարկային հարցերով պաշտոնական պարզաբանումներ տալու իրավասությունը 2018թ. հուլիսի 1-ից ՀՀ ՊԵԿ-ից Հարկային հարցերով պաշտոնական պարզաբանումներ տալու իրավասությունը 2018թ. հուլիսի 1-ից ՀՀ ՊԵԿ-ից անցել է ՀՀ ֆինանսների նախարարությանը, որը պատասխանատու է պետեկամուտների քաղաքականության և օրենսդրության մշակման համար: Որքանով է ք համամիտ, որ դա նպաստելու է հարկային վարչարարության գործառնությունների ավելի հստակ իրականացմանը ՀՀ ՊԵԿ-ի կողմից (պատասխաններն ըստ *Հարկային կամ հաշվապահի խորհրդատվությունից օգտվողների*). (Հարց 3.10)

Կարծիք Օգտվող	Հարկային կամ հաշվապահի խորհրդատվությու նից օգտվողներ	Այլ	Ընդհանուր	Հարկային կամ հաշվապահի խորհրդատվությու նից օգտվողներ	Այլ	Ընդհանուր
Վստահորեն այո	5	5	10	4.3%	1.8%	2.5%
Այո	30	56	86	26.1%	19.6%	21.5%
Ոչ	41	82	123	35.7%	28.8%	30.8%
Բոլորովին ոչ	5	8	13	4.3%	2.8%	3.3%
ՀՊ	0	1	1	0.0%	0.4%	0.3%
ԶԳ	34	133	167	29.6%	46.7%	41.8%
Ընդհանուր	115	285	400	100.0%	100.0%	100.0%

Աղյուսակ Հ 4.10. Ձեր կարծիքով փոխվել է արդյոք ՊԵԿ/Հարկային մարմինների պահվածքը վերջին ամիսների ընթացքում:
(պատասխանները ըստ *քիզնեսի գործունեության տարիների*): (Հարց 2.10)

Կարծիք Տարիներ	Մինչև 6	7 և ավելի	Բոլորը	Մինչև 6	7 և ավելի	Բոլորը
Վստահորեն այո	49	56	105	29.9%	26.5%	28.0%
Այո	63	105	168	38.4%	49.8%	44.8%
Ոչ	29	37	66	17.7%	17.5%	17.6%
Բոլորովին ոչ	2	5	7	1.2%	2.4%	1.9%
ՀՊ	1	1	2	0.6%	0.5%	0.5%
ԶԳ	20	7	27	12.2%	3.3%	7.2%
Ընդհանուր	164	211	375	100.0%	100.0%	100.0%

Աղյուսակ Հ 4.11. Հորիզոնական մոնիթորինգի համակարգի օգտակարության հետ համամիտ լինելը արտադրական և ոչ արտադրական ոլորտի հարկ վճարողների շրջանում (Հարց 3.11)

Կարծիք Ոլորտ	Արտադրական ոլորտի հարկ վճարողներ	Այլ	Ընդհանուր	Արտադրական ոլորտի հարկ վճարողներ	Այլ	Ընդհանուր
Բոլորովին համամիտ չեմ	13	3	16	5.5%	1.8%	4.0%
Համամիտ չեմ	25	11	36	10.5%	6.7%	9.0%

Համամիտ եմ	55	42	97	23.2%	25.8%	24.3%
Լիովին համամիտ եմ	8	3	11	3.4%	1.8%	2.8%
ՀՊ	2	1	3	0.8%	0.6%	0.8%
ԶԳ	134	103	237	56.5%	63.2%	59.3%
Ընդհանուր	237	163	400	100.0%	100.0%	100.0%

Աղյուսակ Հ 4.12. Հորիզոնական մոնիթորինգի համակարգի օգտակարության հետ համամիտ լինելը առևտրի և ծառայությունների ոլորտի և այլ ոլորտի հարկ վճարողների շրջանում (Հարց 3.11)

Կարծիք	Ոլորտ			Ոլորտ		
	Առևտրի և ծառայությունների ոլորտի հարկ վճարողներ	Այլ	Ընդհանուր	Առևտրի և ծառայությունների ոլորտի հարկ վճարողներ	Այլ	Ընդհանուր
Բոլորովին համամիտ չեմ	3	13	16	1.8%	5.5%	4.0%
Համամիտ չեմ	11	25	36	6.7%	10.5%	9.0%
Համամիտ եմ	42	55	97	25.8%	23.2%	24.3%
Լիովին համամիտ եմ	3	8	11	1.8%	3.4%	2.8%
ՀՊ	1	2	3	0.6%	0.8%	0.8%

ԶԳ	103	134	237	63.2%	56.5%	59.3%
Ընդհանուր	163	237	400	100.0%	100.0%	100.0%

Աղյուսակ Հ 4.13. Հորիզոնական մոնիթորինգի համակարգի օգտակարության հետ համամիտ լինելը կորպորատիվ կառավարման համակարգի և այլ ոլորտի հարկ վճարողների շրջանում (Հարց 3.11)

Կարծիք	Ոլորտ	Կորպորատիվ կառավարման համակարգի ոլորտի հարկ վճարողներ		Այլ		Ընդհանուր	
		Կորպորատիվ կառավարման համակարգի ոլորտի հարկ վճարողներ	Այլ	Ընդհանուր	Կորպորատիվ կառավարման համակարգի ոլորտի հարկ վճարողներ	Այլ	Ընդհանուր
Բոլորովին համամիտ չեմ		3	13	16	4.1%	4.0%	4.0%
Համամիտ չեմ		6	30	36	8.2%	9.2%	9.0%
Համամիտ եմ		23	74	97	31.5%	22.6%	24.3%
Լիովին համամիտ եմ		3	8	11	4.1%	2.4%	2.8%
ՀՊ		2	1	3	2.7%	0.3%	0.8%
ԶԳ		36	201	237	49.3%	61.5%	59.3%
Ընդհանուր		73	327	400	100.0%	100.0%	100.0%

Աղյուսակ Հ 4.14. ՀՀ ՊԵԿ «Ուսումնական կենտրոն»-ի աշխատանքների որակի գնահատում: Որքանո՞վ եք համամիտ հետևյալ տեսակետի հետ՝ *ՊԵԿ ուսումնական կենտրոնի ծրագրում ընդգրկված թեմաները միշտ արդիական են:*

(պատասխաններն ըստ քիզնեսի գործունեության տարիների): (Հարց 3.12)

	Մինչև 6	7 և ավելի	Բոլորը	Մինչև 6	7 և ավելի	Բոլորը
Բոլորովին համամիտ չեմ	1	1	2	0.6%	0.4%	0.5%
Համամիտ չեմ	17	17	34	9.7%	7.6%	8.5%
Համամիտ եմ	66	99	165	37.7%	44.4%	41.5%
Լիովին համամիտ եմ	11	14	25	6.3%	6.3%	6.3%
ՀՊ	0	2	2	0.0%	0.9%	0.5%
ԶԳ	80	90	170	45.7%	40.4%	42.7%
Ընդհանուր	175	223	398	100.0%	100.0%	100.0%

Աղյուսակ Հ 4.15. ՀՀ ՊԵԿ «Ուսումնական կենտրոն»-ի աշխատանքների որակի գնահատում: Որքանո՞վ եք համամիտ հետևյալ տեսակետի հետ՝ *Մեմիսների մասին իրազեկումը բավական արդյունավետ է:*

(պատասխաններն ըստ քիզնեսի գործունեության տարիների):

	Մինչև 6	7 և ավելի	Բոլորը	Մինչև 6	7 և ավելի	Բոլորը
Բոլորովին համամիտ չեմ	1	2	3	0.6%	0.9%	0.8%
Համամիտ չեմ	19	15	34	10.9%	6.7%	8.5%
Համամիտ եմ	58	104	162	33.1%	46.6%	40.7%
Լիովին համամիտ եմ	13	23	36	7.4%	10.3%	9.0%
ՀՊ	0	1	1	0.0%	0.4%	0.3%
ԶԳ	84	78	162	48.0%	35.0%	40.7%
Ընդհանուր	175	223	398	100.0%	100.0%	100.0%

Աղյուսակ Հ 4.16. ՀՀ ՊԵԿ «Ուսումնական կենտրոն»-ի աշխատանքների որակի գնահատում: Որքանով եք համամիտ հետևյալ տեսակետի հետ՝ *ՊԵԿ ուսումնական կենտրոնի դասընթացներն ավելի օգտակար ու արդյունավետ են, քան մասնավոր սեկտորում նման ծառայություններ մատուցողներին: (պատասխաններն ըստ բիզնեսի գործունեության տարիների):*

	Մինչև 6	7 և ավելի	Բոլորը	Մինչև 6	7 և ավելի	Բոլորը
Բոլորովին համամիտ չեմ	5	5	10	2.9%	2.2%	2.5%
Համամիտ չեմ	22	27	49	12.6%	12.1%	12.3%
Համամիտ եմ	40	61	101	22.9%	27.4%	25.4%
Լիովին համամիտ եմ	7	14	21	4.0%	6.3%	5.3%
ՀՊ	0	1	1	0.0%	0.4%	0.3%
ԶԳ	101	115	216	57.7%	51.6%	54.3%
Ընդհանուր	175	223	398	100.0%	100.0%	100.0%

Աղյուսակ Հ 4.17. ՀՀ ՊԵԿ «Ուսումնական կենտրոն»-ի աշխատանքների որակի գնահատում: Աղյուսակ. Որքանով եք համամիտ հետևյալ տեսակետի հետ՝ *ՊԵԿ ուսումնական կենտրոնի ծրագրում ընդգրկված թեմաները միշտ արդիական են: (պատասխաններն ըստ աշխարհագրական տեղաբաշխման):*

	Երևան	Մարզեր	Ընդհանուր	Երևան	Մարզեր	Ընդհանուր
Բոլորովին համամիտ չեմ	1	1	2	0.4%	0.6%	0.5%
Համամիտ չեմ	12	22	34	5.0%	13.9%	8.5%
Համամիտ եմ	111	55	166	45.9%	34.8%	41.5%
Լիովին համամիտ եմ	16	9	25	6.6%	5.7%	6.3%
ՀՊ	1	1	2	0.4%	0.6%	0.5%
ԶԳ	101	70	171	41.7%	44.3%	42.8%
Ընդհանուր	242	158	400	100.0%	100.0%	100.0%

Աղյուսակ Հ 4.18. ՀՀ ՊԵԿ «Ուսումնական կենտրոն»-ի աշխատանքների որակի գնահատում: Որքանո՞վ եք համամիտ հետևյալ տեսակետի հետ՝ *Մեմբերների մասին իրազեկումը բավական արդյունավետ է:* (պատասխաններն ըստ աշխարհագրական տեղաբաշխման):

	Երևան	Մարզեր	Ընդհանուր	Երևան	Մարզեր	Ընդհանուր
Բոլորովին համամիտ չեմ	1	1	2	0.4%	0.6%	0.5%
Համամիտ չեմ	12	22	34	5.0%	13.9%	8.5%
Համամիտ եմ	111	55	166	45.9%	34.8%	41.5%
Լիովին համամիտ եմ	16	9	25	6.6%	5.7%	6.3%
ՀՊ	1	1	2	0.4%	0.6%	0.5%
ԶԳ	101	70	171	41.7%	44.3%	42.8%
Ընդհանուր	242	158	400	100.0%	100.0%	100.0%

Աղյուսակ Հ 4.19. ՀՀ ՊԵԿ «Ուսումնական կենտրոն»-ի աշխատանքների որակի գնահատում: Որքանո՞վ եք համամիտ հետևյալ տեսակետի հետ՝ *Դասընթացավարները պրոֆեսիոնալներ են և հարցերին տրվող պատասխանները, որպես կանոն, հստակ են ու ամբողջական:* (պատասխաններն ըստ աշխարհագրական տեղաբաշխման):

	Երևան	Մարզեր	Ընդհանուր	Երևան	Մարզեր	Ընդհանուր
Բոլորովին համամիտ չեմ	0	4	4	0.0%	2.5%	1.0%
Համամիտ չեմ	19	19	38	7.9%	12.0%	9.5%
Համամիտ եմ	75	49	124	31.0%	31.0%	31.0%
Լիովին համամիտ եմ	21	9	30	8.7%	5.7%	7.5%
ՀՊ	0	1	1	0.0%	0.6%	0.3%
ԶԳ	127	76	203	52.5%	48.1%	50.7%
Ընդհանուր	242	158	400	100.0%	100.0%	100.0%

Աղյուսակ Հ 4.20. ՀՀ ՊԵԿ «Ուսումնական կենտրոն»-ի աշխատանքների որակի գնահատում: Որքանով եք համամիտ հետևյալ տեսակետի հետ՝ *ՊԵԿ ուսումնական կենտրոնի դասընթացներն ավելի օգտակար ու արդյունավետ են, քան մասնավոր սեկտորում նման ծառայություններ մատուցողներին:*

(պատասխաններն ըստ աշխարհագրական տեղաբաշխման):

	Երևան	Մարզեր	Ընդհանուր	Երևան	Մարզեր	Ընդհանուր
Բոլորովին համամիտ չեմ	8	2	10	3.3%	1.3%	2.5%
Համամիտ չեմ	24	25	49	9.9%	15.8%	12.3%
Համամիտ եմ	57	45	102	23.6%	28.5%	25.5%
Լիովին համամիտ եմ	17	4	21	7.0%	2.5%	5.3%
ՀՊ	0	1	1	0.0%	0.6%	0.3%
ԶԳ	136	81	217	56.2%	51.3%	54.3%
Ընդհանուր	242	158	400	100.0%	100.0%	100.0%

Աղյուսակ 24.21. ՀՀ ՊԵԿ «Հեռախոսագանգերի կենտրոն»-ի («Թեժ գծի») աշխատանքների որակի գնահատում: Որքանով եք համամիտ հետևյալ տեսակետի հետ՝ *Հեռախոսագանգերի կենտրոնը մատչելի է, հեռախոսագանգերին գործնականում արագ են պատասխանում (պատասխաններն ըստ Հարկային, աուդիտորի կամ հաշվապահի խորհրդատվությունից օգտվողների):* (Հարց 3.13)

Կարծիք	Հարկային, աուդիտորի կամ հաշվապահի խորհրդատվությունից օգտվողներ	Այլ	Ընդհանուր	Հարկային աուդիտորի, կամ հաշվապահի խորհրդատվությունից օգտվողներ	Այլ	Ընդհանուր
Բոլորովին համամիտ չեմ	23	29	52	16.8%	11.0%	13.0%
Համամիտ չեմ	38	66	104	27.7%	25.1%	26.0%
Համամիտ եմ	58	90	148	42.3%	34.2%	37.0%
Լիովին համամիտ եմ	3	15	18	2.2%	5.7%	4.5%

ՀՊ	0	0	0	0%	0%	0%
ԶԳ	15	63	78	10.9%	24.0%	19.5%
Ընդհանուր	137	263	400	100.0%	100.0%	100.0%

Աղյուսակ 24.22. ՀՀ ՊԵԿ «Հեռախոսագանգերի կենտրոն»-ի («Թեժ գծի») աշխատանքների որակի գնահատում: Որքանով եք համամիտ հետևյալ տեսակետի հետ՝ *Պատասխանող մասնագետները պրոֆեսիոնալներ են, ովքեր հարցերին հասկանալի են պատասխանում (պատասխաններն ըստ բիզնեսի գործունեության տարիների):* (Հարց 3.13)

Կարծիք	Մինչև 6	7 և ավելի	Բոլորը	Մինչև 6	7 և ավելի	Բոլորը
Օգտվող						
Բոլորովին համամիտ չեմ	8	11	19	4.6%	4.9%	4.8%
Համամիտ չեմ	43	32	75	24.6%	14.3%	18.8%
Համամիտ եմ	78	108	186	44.6%	48.4%	46.7%
Լիովին համամիտ եմ	8	15	23	4.6%	6.7%	5.8%
ՀՊ	0	0	0	0%	0%	0%
ԶԳ	38	57	95	21.7%	25.6%	23.9%
Ընդհանուր	175	223	398	100.0%	100.0%	100.0%

Աղյուսակ Հ 4.23. Արդյո՞ք հարկային վարչարարություն իրականացնողները (հարկատուների սպասարկման կենտրոններ, տվյալների մշակում, վերլուծություն և մոնիթորինգ իրականացնողներ, հարկային ստուգում և ներգործության այլ միջոցներ կիրառող ստորաբաժանումներ) պրոֆեսիոնալ ու ազնիվ են իրենց գործառույթներն իրականացնելիս: (պատասխաններն ըստ աշխարհագրական տեղաբաշխման): (Հարց 3.16)

	Երևան	Մարզեր	Ընդհանուր	Երևան	Մարզեր	Ընդհանուր
Վստահորեն այո	12	7	19	5.0%	4.4%	4.8%

Այո	141	102	243	58.3%	64.6%	60.8%
Ոչ	38	18	56	15.7%	11.4%	14.0%
Բոլորովին ոչ	4	3	7	1.7%	1.9%	1.8%
ՀՊ	2	4	6	0.8%	2.5%	1.5%
ԶԳ	45	24	69	18.6%	15.2%	17.3%
Ընդհանուր	242	158	400	100.0%	100.0%	100.0%

Աղյուսակ Հ 4.24. Արդյո՞ք հարկային վարչարարություն իրականացնողները (հարկատուների սպասարկման կենտրոններ, տվյալների մշակում, վերլուծություն և մոնիթորինգ իրականացնողներ, հարկային ստուգում և ներգործության այլ միջոցներ կիրառող ստարաբաժանումներ) պրոֆեսիոնալ ու ազնիվ են իրենց գործառնություններն իրականացնելիս:
(պատասխաններն ըստ աշխարհագրական տեղաբաշխման): (Հարց 3.16)

	Անհատ ձեռնարկատեր	Այլ	Ընդհանուր	Անհատ ձեռնարկատեր	Այլ	Ընդհանուր
Վստահորեն այո	2	17	19	3.5%	5.0%	4.8%
Այո	34	209	243	59.6%	60.9%	60.8%
Ոչ	10	46	56	17.5%	13.4%	14.0%
Բոլորովին ոչ	1	6	7	1.8%	1.7%	1.8%
ՀՊ	0	6	6	0.0%	1.7%	1.5%
ԶԳ	10	59	69	17.5%	17.2%	17.3%
Ընդհանուր	57	343	400	100.0%	100.0%	100.0%

Աղյուսակ Հ 4.25. Որո՞նք են հարկային վարչարարական կանոնակարգերում փոփոխությունների մասին տեղեկատվության ստացման Ձեր հիմնական աղբյուրները;

(պատասխաններն ըստ գործունեության տարիների): (Հարց 3.17)

	Մինչև 6 տարի	7 տարուց ավելի	Ընդհանուր	Մինչև 6 տարի	7 տարուց ավելի	Ընդհանուր
Ուղղակիորեն հարկային մարմինները (ծանուցում)	35	60	95	20.2%	27.1%	24.1%
Հարկային ծառայության	80	110	190	46.2%	49.8%	48.2%
Պաշտոնական տեղեկագրերը (իրավական տեղեկատվական)	102	135	237	59.0%	61.1%	60.2%
Գրավոր հարցում ՀՀ ՊԵԿ-ին՝ իրազեկում ստանալու նպատակով	16	21	37	9.2%	9.5%	9.4%
Այլ անձինք/բիզնեսները	49	65	114	28.3%	29.4%	28.9%
Իրավունքների պաշտպանությամբ զբաղվող հասարակական կառույցները	0	6	6	0.0%	2.7%	1.5%
Տպագիր աղբյուրները	25	26	51	14.5%	11.8%	12.9%
Էլեկտրոնային լրատվամիջոցները	16	40	56	9.2%	18.1%	14.2%
Սոցիալական մեդիան (facebook, linkedin, twitter...)	33	36	69	19.1%	16.3%	17.5%
Խորհրդատվական ընկերությունները	7	11	18	4.0%	5.0%	4.6%
ԶԼՄ-ները (հեռուստատեսությունը, ռադիոն)	29	19	48	16.8%	8.6%	12.2%
Հեռախոսազանգերի կենտրոն	9	14	23	5.2%	6.3%	5.8%
Նշվածներից ոչ մեկը	19	14	33	11.0%	6.3%	8.4%
Ընդհանուր	173	221	394			100.0%

Աղյուսակ Հ 4.26. Որո՞նք են հարկային վարչարարական կանոնակարգերում փոփոխությունների մասին տեղեկատվության ստացման Ձեր հիմնական աղբյուրները;

(պատասխաններն ըստ աշխարհագրական տեղաբաշխման): (Հարց 3.17)

	Երևան	Մարզեր	Ընդհանուր	Երևան	Մարզեր	Ընդհանուր
Ուղղակիորեն հարկային մարմինները (ծանուցում)	43	52	95	18.0%	33.1%	24.0%
Հարկային ծառայության	84	107	191	35.1%	68.2%	48.2%
Պաշտոնական տեղեկագրերը (իրավական տեղեկատվական)	173	66	239	72.4%	42.0%	60.4%
Գրավոր հարցում ՀՀ ՊԵԿ-ին՝ իրազեկում ստանալու նպատակով	22	16	38	9.2%	10.2%	9.6%
Այլ անձինք/բիզնեսները	74	40	114	31.0%	25.5%	28.8%
Իրավունքների պաշտպանությամբ զբաղվող հասարակական կառույցները	3	3	6	1.3%	1.9%	1.5%
Տպագիր աղբյուրները	33	18	51	13.8%	11.5%	12.9%
Էլեկտրոնային լրատվամիջոցները	32	24	56	13.4%	15.3%	14.1%
Սոցիալական մեդիան (facebook, linkedin, twitter...)	36	33	69	15.1%	21.0%	17.4%
Խորհրդատվական ընկերությունները	14	4	18	5.9%	2.5%	4.5%
ԶԼՄ-ները (հեռուստատեսությունը, ռադիոն)	25	23	48	10.5%	14.6%	12.1%
Հեռախոսագանգերի կենտրոն	11	12	23	4.6%	7.6%	5.8%
Նշվածներից ոչ մեկը	21	12	33	8.8%	7.6%	8.3%
Ընդհանուր	239	157	396			100.0%

Աղյուսակ Հ 4.27. : Որո՞նք են հարկային վարչարարական կանոնակարգերում փոփոխությունների մասին տեղեկատվության ստացման Ձեր հիմնական աղբյուրները;

(պատասխաններն ըստ գործող սուբյեկտի): (Հարց 3.17)

	Անհատ ձեռնարկատեր	Այլ	Ընդհանուր	Անհատ ձեռնարկատեր	Այլ	Ընդհանուր
Ուղղակիորեն հարկային մարմինները (ծանուցում)	10	85	95	17.9%	25.0%	24.0%
Հարկային ծառայության	24	167	191	42.9%	49.1%	48.2%
Պաշտոնական տեղեկագրերը (իրավական տեղեկատվական)	30	209	239	53.6%	61.5%	60.4%
Գրավոր հարցում ՀՀ ՊԵԿ-ին՝ իրազեկում ստանալու նպատակով	5	33	38	8.9%	9.7%	9.6%
Այլ անձինք/բիզնեսները	19	95	114	33.9%	27.9%	28.8%
Իրավունքների պաշտպանությամբ զբաղվող հասարակական կառույցները	0	6	6	0.0%	1.8%	1.5%
Տպագիր աղբյուրները	3	48	51	5.4%	14.1%	12.9%
Էլեկտրոնային լրատվամիջոցները	7	49	56	12.5%	14.4%	14.1%
Սոցիալական մեդիան (facebook, linkedin, twitter...)	10	59	69	17.9%	17.4%	17.4%
Խորհրդատվական ընկերությունները	1	17	18	1.8%	5.0%	4.5%
ԶԼՄ-ները (հեռուստատեսությունը, ռադիոն)	12	36	48	21.4%	10.6%	12.1%
Հեռախոսագանգերի կենտրոն	3	20	23	5.4%	5.9%	5.8%
Նշվածներից ոչ մեկը	6	27	33	10.7%	7.9%	8.3%
Ընդհանուր	56	340	396			100.0%

Աղյուսակ Հ 4.28. Որքանո՞վ եք համամիտ հետևյալ տեսակետի հետ, կապված հարկերի վճարումն ուշացնելու պարագայում

գումարների հավաքագրման հարկային ներգործության գործառույթների հետ:
(պատասխաններն ըստ աշխարհագրական տեղաբաշխման): (Հարց 4.18)

	Երևան	Մարզեր	Ընդհանուր	Երևան	Մարզեր	Ընդհանուր
Բոլորովին համամիտ չեմ	18	2	20	7.4%	1.3%	5.0%
Համամիտ չեմ	39	34	73	16.1%	21.5%	18.3%
Համամիտ եմ	90	88	178	37.2%	55.7%	44.5%
Լիովին համամիտ եմ	9	0	9	3.7%	0.0%	2.3%
ՀՊ	1	1	2	0.4%	0.6%	0.5%
ԶԳ	85	33	118	35.1%	20.9%	29.5%
Ընդհանուր	242	158	400	100.0%	100.0%	100.0%

Աղյուսակ Հ 4.329. Ո՞վ է իրականացնում կազմակերպության առօրյա հաշվապահությունը և ֆինանսական ու հարկային հաշվետվությունների պատրաստումը: *(պատասխաններն ըստ աշխարհագրական տեղաբաշխման): (Հարց 5.1)*

	Երևան	Մարզեր	Ընդհանուր
Հիմնական հաշվապահ/հաշվապահներ	176	109	285
Հաշվապահությունը պատվիրակված է (իրականացվում է) արտաքին կազմակերպության /անձի	35	36	71
Անձամբ ես եմ վարում հաշվապահությունը, առանձին հաշվապահի հաստիք չունենք	28	13	41
Այլ (օրինակ, ինչ-որ մասը պատվիրակված է, ինչ-որ մասը հաշվապահը կամ անձամբ է անում, նշել)	5	2	7
Ընդհանուր	242	158	400

Աղյուսակ Հ 4.30. Ո՞վ է իրականացնում կազմակերպության առօրյա հաշվապահությունը և ֆինանսական ու հարկային հաշվետվությունների պատրաստումը:

(պատասխաններն ըստ աշխարհագրական տեղաբաշխման): (Հարց 5.1 և 1.2)

	0-6 տարի	7 տարուց ավելի	Ընդհանուր
Հիմնական հաշվապահ/հաշվապահներ	118	166	284
Հաշվապահությունը պատվիրակված է (իրականացվում է) արտաքին կազմակերպության /անձի	38	32	70
Անձամբ ես եմ վարում հաշվապահությունը, առանձին հաշվապահի հաստիք չունենք	15	26	41
Այլ (օրինակ, ինչ-որ մասը պատվիրակված է, ինչ-որ մասը հաշվապահը կամ անձամբ է անում, նշել)	4	3	7
Ընդհանուր	175	223	398

Հավելված 5. Հարկային վարչարարության վերաբերյալ պարբերական հարցումների համառոտ հարցաթերթ

Բարև ձեզ: Հարկային մարմինը հավաքագրում է տվյալներ՝ նպատակ ունենալով պարզել Ձեր կարծիքը իր կողմից մատուցվող ծառայությունների օգտակարության և հարկային օրինականության վերաբերյալ: Արդյունքներն օգտագործվելու են ՀՀ պետական եկամուտների կոմիտեի աշխատանքների արդյունավետության և հարկ վճարողներին մատուցվող բոլոր տեսակի ծառայությունների բարելավման նպատակով: Դուք /Ձեր կազմակերպությունը/, ի թիվս այլ հարկ վճարողների, պատահականորեն ընտրվել եք բոլոր գրանցված հարկատուների ընդհանուր ցանկից՝ ձևավորելով ներկայացուցչական ընտրանք: Վստահեցնում ենք, որ Ձեր տրամադրած տեղեկատվությունը գաղտնի կմնա և կօգտագործվի միայն ամփոփ տեսքով և միայն հետազոտական նպատակներով:

Օր/ամիս/տարի	____/____/____
--------------	----------------

1. Ձեր կարծիքով, փոխվե՞լ է արդյոք ՊԵԿ հարկային/մաքսային մարմինների պահվածքը /վերաբերմունքը իրենց աշխատանքի և հարկ վճարողների նկատմամբ/ վերջին ամիսների ընթացքում:

Վստահորեն այո	1
Այո	2
Ոչ	3
Բոլորովին ոչ	4
ԶԳ / ՀՊ	-1 / -2

2. Ինչպե՞ս եք գնահատում հարկային մարմինների կողմից Ձեզ մատուցվող ծառայությունների որակը: Օգտագործեք 1-5 սանդղակը, որտեղ 1-ը նշանակում է «Շատ վատ», իսկ 5-ը՝ «Շատ լավ»:

	Ծառայությունների տեսակները	Շատ վատ	վատ	Բավարար	լավ	Շատ լավ	ԱՅ/ԲԸ
12.	Հաշվետվությունների ներկայացման էլեկտրոնային համակարգ	1	2	3	4	5	-1/-2
13.	Էլեկտրոնային հաշվարկային փաստաթղթերի դուրս գրման համակարգ	1	2	3	4	5	-1/-2
14.	Հեռախոսագանգերի կենտրոն/ԹԵԺ գիծ	1	2	3	4	5	-1/-2
15.	ՊԵԿ ուսումնական կենտրոնի աշխատանք	1	2	3	4	5	-1/-2
16.	ՊԵԿ տարածքային սպասարկման կենտրոնների աշխատանք						
17.	Այլ (նշել _____)	1	2	3	4	5	-1/-2

3. Համամիտ եք արդյոք, որ հարկային հարցերով **պարզաբանումներ տալու** գործառույթը բավարար արդյունավետ է աշխատում:

Լիովին համամիտ եմ	1
Համամիտ եմ	2
Համամիտ չեմ	3
Բոլորովին համամիտ չեմ	4
ՉԳ / ՀՊ	-1 / -2

4. Գնահատեք, խնդրեմ, ՀՀ ՊԵԿ «Ուսումնական կենտրոն»-ի աշխատանքների որակը, պատասխանելով, թե որքանով եք համամիտ հետևյալ տեսակետների հետ: Օգտագործեք 1-4 սանդղակը, որտեղ 1-ը նշանակում է «Բոլորովին համամիտ չեմ» և 4-ը՝ «Լիովին համամիտ եմ»:

		Բոլորովին համամիտ չեմ	Համամիտ չեմ	Համամիտ եմ	Լիովին համամիտ եմ	ՉԳ / ՀՊ
1.	ՊԵԿ ուսումնական կենտրոնի ծրագրում ընդգրկված թեմաները միշտ արդիական են	1	2	3	4	-1/-2
2.	Մեմինարների մասին իրազեկումը բավական արդյունավետ է	1	2	3	4	-1/-2
3.	Դասընթացավարները պրոֆեսիոնալներ են և հարցերին տրվող պատասխանները, որպես կանոն, հստակ են ու ամբողջական	1	2	3	4	-1/-2
4.	ՊԵԿ ուսումնական կենտրոնի դասընթացներն ավելի օգտակար ու արդյունավետ են, քան մասնավոր սեկտորում նման ծառայություններ մատուցողներինը	1	2	3	4	-1/-2

5. Արտահայտեք, խնդրեմ, Ձեր կարծիքը ՀՀ ՊԵԿ «Հեռախոսագանգերի կենտրոն»-ի («Թեժ գծի») աշխատանքների որակի վերաբերյալ, պատասխանելով, թե որքանով եք համամիտ հետևյալ տեսակետների հետ: Օգտագործեք 1-4 սանդղակը, որտեղ 1-ը նշանակում է «Բոլորովին համամիտ չեմ» և 4-ը՝ «Լիովին համամիտ եմ»:

		Բոլորովին համամիտ չեմ	Համամիտ չեմ	Համամիտ եմ	Լիովին համամիտ եմ	Չեմ կիրառել	ՉԳ / ՀՊ
5.	Հեռախոսագանգերի կենտրոնը մատչելի է, հեռախոսագանգերին գործնականում արագ են պատասխանում	1	2	3	4	5	-1/-2
6.	Պատասխանող մասնագետները պրոֆեսիոնալներ են, ովքեր հարցերին հասկանալի են պատասխանում	1	2	3	4	5	-1/-2
7.	Հեռախոսագանգերի կենտրոնի	1	2	3	4	5	-1/-2

	պատասխաններն արդյունավետ են և հարկային հարցերով խորհրդատվական ընկերությունների դիմելու կարիք չի առաջանում						
8.	Հեռախոսագանգերի կենտրոնն ունի հաճախ տրվող հարցերի ցանկ և դա նպաստում է, որ ստացված հարցերը արագ դասակարգվեն և տրվեն միատեսակ պատասխաններ	1	2	3	4	5	-1/-2

6. Գնահատեք, ինդրեմ, հարկ վճարողների սպասարկման կենտրոնների աշխատանքների որակը, պատասխանելով, թե որքանով եք համամիտ հետևյալ տեսակետների հետ, օգտագործելով 1-4 սանդղակը, որտեղ 1-ը նշանակում է «Բոլորովին համամիտ չեմ» և 4-ը՝ «Լիովին համամիտ եմ»:

		Բոլորովին համամիտ չեմ	Համամիտ չեմ	Համամիտ եմ	Լիովին համամիտ եմ	ՉԳ/ՉՊ
1.	Սպասարկման կենտրոնների գործառույթի առանձնացումը տեսչական և հարկերի հավաքագրման գործառույթից բարձրացրեց հարկային վարչարարության արդյունավետությունը և վստահությունը դրա նկատմամբ	1	2	3	4	-1/-2
2.	Սպասարկման կենտրոնների պատերի զետեղված տեղեկատվությունը մշտապես թարմացվում է, հարկ վճարողները կարող են դրանք օգտագործել իրենց գործարքների հարկային հետևանքները գնահատելու համար	1	2	3	4	-1/-2
3.	Սպասարկման կենտրոններում գործում է հերթերի կառավարման վահանակ և այն նպաստում է որակյալ սպասարկմանը	1	2	3	4	-1/-2
4.	Սպասարկող մասնագետները հանդես են գալիս որպես հանրային ծառայություններ մատուցող, այլ ոչ թե որպես ստուգող և պատժող կառույցի ներկայացուցիչ	1	2	3	4	-1/-2
5.	Սպասարկման որակի վերաբերյալ իրենց կարծիքն արտահայտելու համար հարկատուները սովորաբար օգտագործում են սպասարկման կենտրոններում տեղադրված՝ անանուն գնահատման սարքավորումները	1	2	3	4	-1/-2
6.	Սպասարկման կենտրոններում առկա հարկային տեղեկատվական տերմինալները ֆունկցիոնալ են և օգտագործվում են հարկ վճարողների ու սպասարկման կենտրոնի մասնագետների կողմից հարկային գործառույթների համար	1	2	3	4	-1/-2

7. Խոսենք միասնական գանձապետական հաշվի մասին. որքանով եք համամիտ հետևյալ տեսակետների հետ: Գնահատեք օգտագործելով 1-4 սանդղակը, որտեղ 1-ը նշանակում է «Բոլորովին համամիտ չեմ» և 4-ը՝ «Լիովին համամիտ եմ»:

		Բոլորովին համամիտ չեմ	Համամիտ չեմ	Համամիտ եմ	Լիովին համամիտ եմ	ՉԳ/ՀԳ
1.	Միասնական գանձապետական հաշվի առկայությունը թույլ է տալիս 24/7 ռեժիմով առցանց տեղեկանալ հարկ վճարողների հարկային պարտավորությունների մասին	1	2	3	4	-1/-2
2.	Այդ հաշվի շնորհիվ գերավճարների ոչ ֆորմալ պահանջ/հորդորը հարկային մարմինների կողմից բացառվում է, քանի որ հավելյալ վճարումները չեն համարվում պետությունների եկամուտ	1	2	3	4	-1/-2
3.	Միասնական հաշվի շնորհիվ պարզեցվել են ճշտված հաշվետվությունների ներկայացման արդյունքում արվող վերահաշվարկները և ժամկետանց պարտավորությունների նկատմամբ տույժ-տուգանքների հաշվարկման մեխանիզմները	1	2	3	4	-1/-2

8. Ձեր կարծիքով, ի՞նչ նոր ծառայություններ պետք է մատուցի հարկային վարչարարություն իրականացնող կառույցը՝ ՀՀ պետական եկամուտների կոմիտեն:

Մատուցեն հետևյալ նոր ծառայությունները.

Կամ. ներկայումս մատուցվողները իրականացնի հետևյալ եղանակներով ու մեթոդներով.

Շնորհակալություն

Մեկնաբանություն.