**Отчет о деятельности Департамента государственных доходов по ВКО по вопросам оказания государственных услуг за 2015 год**

За 2015 год органами государственных доходов Восточно-Казахстанской области оказано всего 1321738 услуг, в том числе таможенных услуг – 14452.

Через Центры обслуживания населения оказана 31 государственная услуга.

В электронном виде оказано 1149593 или 86,97%, в том числе оказано через Портал электронного правительства и Web-Приложение «Кабинет налогоплательщика» 1149574 услуги. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года удельный вес услуг оказанных в электронном виде возрос на 0,1% (86,8%)

На бумажном носителе оказано 172114 или 13,03% от общего количества услуг.

Исходя из статистических данных Комитета государственных доходов Министерства финансов Республики Казахстан за 2015 год принято всего 653369 форм налоговой отчетности, из них в электронном виде 640950, что составляет 98,1%. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года удельный вес форм налоговой отчетности принятых в электронном виде не изменился.

Управлением государственных услуг Департамента государственных доходов по ВКО на постоянной основе проводится мониторинг государственных услуг, оказываемых структурными подразделениями Департамента государственных доходов по ВКО.

В связи с тем, что основная часть государственных услуг предоставляется в Центрах приема и обработки информации и Центрах таможенного оформления, Управлением государственных услуг Департамента государственных доходов по ВКО на постоянной основе проводится мониторинг качества обслуживания услугополучателей путем видеонаблюдения Центров, осуществляется анализ Отчета по заявкам, обработанным с нарушением срока, выгруженного с ИС ИНИС и ИС ЦОН, проводятся проверки методом "Тайный потребитель".

За отчетный период допущено одно нарушение срока оказания услуг по вине работника по причине несвоевременной распечатки выходного документа по услуге «Регистрационный учет индивидуального предпринимателя, частного нотариуса, частного судебного исполнителя, адвоката». За допущенное нарушение ответственное лицо привлечено к дисциплинарной ответственности.

По сравнению с аналогичным периодом прошлого года количество услуг оказанных с нарушением сроков уменьшилось на 2.

Подтвержденные и обоснованные жалобы на оказание государственных услуг за указанный период отсутствуют.

За 2015 год в 6-ти территориальных управлениях государственных доходов проведены проверки Центров приема и обработки информаций методом «Тайный потребитель», направлено 55 обзорных писем с соответствующими рекомендациями.

В целях улучшения качества обслуживания в Центрах приема и выдачи информации управлений государственных доходов по г. Усть-Каменогорск (с сентября 2013г.) и г. Семей (с декабря 2014г) установлена и функционирует электронная система управления очередью. На основании данных Электронной системы управления очередью проводится мониторинг по количественным, качественным и временным показателям обслуживания налогоплательщиков. Результаты контроля с соответствующими рекомендациями направляются в структурные подразделения Департамента государственных доходов по ВКО для принятия мер по недопущению нарушений при оказании государственных услуг.

Помимо, проводимого контроля, работа органов государственных доходов отслеживается путем анализа мнений и отзывов услугополучателей. Так, в целях получения информации в Центрах приема и обработки информаций установлены «Терминалы удовлетворенности» для электронного голосования, кроме того во всех Центрах приема и обработки информаций, Центрах таможенного оформления и Таможенных постах размещены ящики и книги для жалоб и предложений.

Для уменьшения контакта с услугополучателями проводится работа по разъяснению и агитации по вопросам оказания услуг в электронном виде. Для реализации данной цели в управлениях государственых доходов области продолжают функционировать «Терминалы налогоплательщика» установленные на 88 компьютерах, кроме того, продолжается работа по оказанию электронных услуг через Терминалы установленных в 43 сельских округах области.

Для обеспечения доступности услуг в отдаленных населенных пунктах, организована работа подразделений Центров приема и обработки информаций в бывших районных центрах объединенных районов в с. Акжар Тарбагатайского района, г.Серебрянка Зыряновского района*.*

В целях улучшения качества предоставляемых государственных услуг, проводится поэтапная передача государственных услуг в Центры обслуживания населения. На сегодня в ЦОНы передано 19 услуг налогового направления.

В целях профилактики нарушений требований стандартов и регламентов государственных услуг в коллективах органов государственных доходов проведено 312 технических учеб.

Для повышения информированности услугополучателей о порядке оказания государственных услуг, в течение года проведено 627 мероприятий (семинары-совещания, «круглые столы», Единые дни консультаций, Дни открытых дверей, размещение информаций в СМИ) по наиболее актуальным темам как, «О сроках представления налоговой отчетности», «Государственные услуги оказываемые органами государственных доходов», «Повышение качества государственных услуг» и т.д.

В СМИ на постоянной основе размещалась информация о возможности получения государственных услуг в электронном виде, в том числе в газетах и других печатных изданиях -83, на телевидении-1, радио-1.

В коллективах территориальных управлений государственных доходов, управлений Департамента государственных доходов по ВКО, а также таможенных постах изучены результаты общественного мониторинга качества оказания государственных услуг проведенного Центром исследований Сандж. В целях устранения выявленных недостатков и их дальнейшего недопущения разработан и направлен в структурные подразделения Департамента государственных доходов по ВКО для исполнения План мероприятий от 02.09.2015г.

В Центрах приема и обработки информаций крупных городов области проводилась работа по пилотным режимам, в частности по приему налоговых заявлений и выдаче результатов оказания государственных услуг органов государственных доходов работниками РГП «Центр обслуживания населения» (г.Усть-Каменогорск), а также по бронированию времени посещения Центра приема и обработки информации (г.Семей).

Для оказания консультационных услуг и помощи услугополучателям в Управлениях государственных доходов по г. Семей и г. Усть-Каменогорск внедрены и осуществляют работу «справочные» модераторы.

Работа по осуществлению контроля за качественным и своевременным оказанием государственных услуг продолжается.