**Отчет о деятельности Департамента государственных доходов по ВКО по вопросам оказания государственных услуг за 2016 год**

За 2016 год органами государственных доходов ВКО оказано всего 1 359 517 услуг, в том числе таможенных услуг-12 958. Из них, оказано на бумажном носителе 162 068 или 11,9% от общего количества услуг, при этом возможность оказания 123 913 услуг реализована в Портале электронного правительства и ЦОН.

В электронном виде оказано 1 187 394 или 88,0% услуг, в том числе

через Портал электронного правительства – 4574 услуги, через информационные системы КГД МФ РК – 1 182 771 и ИС Е-Лицензирование – 49.

Удельный вес форм налоговой отчетности представленных в электронном виде (613249) составляет 97,4% в общем количестве представленных форм налоговой отчетности (629584).

Через Центры обслуживания населения (Государственную корпорацию «Правительство для граждан») оказано 55 государственных услуг.

Количество отказов в оказании государственных услуг услугополучателям составляет 7191. Вместе с тем, случаи необоснованных отказов отсутствуют.

Подтвержденные и обоснованные жалобы на оказание государственных услуг в отчетном периоде отсутствуют.

С начала текущего года проведено 433 разъяснительных мероприятия по повышению качества оказания государственных услуг (семинары-совещания, «круглые столы», Единые дни консультаций, Дни открытых дверей) по наиболее актуальным темам как, «О сроках представления налоговой отчетности», «О преимуществах электронных государственных услуг», «О возможности получения услуг через Государственную корпорацию «Правительство для граждан», и т.д., на которых участвовало более 14,0 тыс. человек. Кроме того, в СМИ размещено на указанные темы 437 материалов. Также, изготовлены и распространены среди услугополучателей области 17973 буклета на тему «Мои права при получении государственных услуг».

За 2016г. прошли курсы повышения квалификации по вопросам оказания государственных услуг 138 сотрудников органов государственных доходов области.

В целях улучшения качества обслуживания услугополучателей, а также недопущения нарушений в организации работы, Управлением государственных услуг ДГД по ВКО в марте 2016 года разработан, а также направлен для исполнения в ТУГД, Управления ДГД по ВКО и Таможенные посты - «План мероприятий Департамента государственных доходов по ВКО по улучшению качества обслуживания услугополучателей на 2016г.».

Также, в адрес ТУГД, Управлений ДГД по ВКО и Таможенных постов письмом № МКД-09-1/13266 от 26.05.2016г. направлены результаты мониторинга и анализа деятельности государственных органов по внутреннему контролю за качеством оказания государственных услуг проведенного Министерством по делам государственной службы Республики Казахстан.

Кроме того в адрес указанных структурных подразделений Департамента, письмом № МКД-09-1/17681 от 13.07.2016г. доведены результаты комплексных проверок проведенных Комитетом государственных доходов Министерства финансов Республики Казахстан в ДГД по Восточно-Казахстанской, Мангистауской областям и по г. Астана.

Управлением государственных услуг на постоянной основе проводится мониторинг качества обслуживания услугополучателей, путем проведения анализа Отчета по заявкам, подлежащим обработке через ЦПО и Отчета по заявкам обработанным с нарушением срока в ИС ИНИС, а также Отчета по оказанию в разрезе услуг выгруженного из подсистемы «Мониторинг» ИИС ЦОН. Результаты анализа направляются в УГД, Управления ДГД по ВКО и Таможенные посты для предоставления пояснений и материалов, подтверждающих факт отсутствия нарушений сроков оказания государственной услуги.

По результатам анализа проведенного УГУ, установлено 2 случая нарушения сроков по услуге «Проведение зачетов и возвратов уплаченных сумм налогов, других обязательных платежей в бюджет, пени, штрафов», допущенных по вине сотрудника УГД по Глубоковскому району из-за несвоевременной обработки платежных документов в программе «Казна-Клиент». За допущенное нарушение руководитель отдела учета, отчетности и администрирования непроизводственных платежей Джумабаева Э.М. привлечена к дисциплинарной ответственности в виде замечания (Приказ № 5-В от 30.03.2016г.).

В целях исключения фактов нарушений сроков исполнения заявлений, в адрес Управлений Департамента и Таможенных постов доведены письма Комитета государственных доходов МФ РК № КГД-06-2/4097-И от 18.02.2016г. и № КГД-06-2/9277-И от 14.04.2016г., о необходимости усиления контроля за своевременным вводом информации в АРМ ГО ИИС ЦОН.

Управлением государственных услуг в течение года на постоянной основе проводился мониторинг по количественным, качественным и временным показателям обслуживания налогоплательщиков на основании данных Электронной системы управления очередью (далее- ЭСУО) установленной в УГД по г. Семей. По результатам мониторинга, в УГД направлено 3 обзорных письма. В последующем, проанализирован и рассмотрен каждый случай превышения нормативного времени ожидания, обслуживания, а также оценки «Неприемлемый сервис».

В соответствии с положениями Порядка контроля качества государственных услуг, оказываемых органами государственных доходов, проведены проверки методом «Тайный потребитель» в Центрах оказания услуг Управлений государственных доходов по Абайскому району (12.10.2016г.), городам Курчатов (14.10.2016г.) и Усть-Каменогорск (26.10.2016г.). Результаты проверок, для устранения аналогичных нарушений и недопущения их впредь, направлены в территориальные УГД письмом от 23.11.2016г.

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