**Шығыс Қазақстан облысы бойынша Мемлекеттік кірістер департаментінің мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі 2016 жылғы қызметы туралы есебі**

2016 жылы Шығыс Қазақстан облысының мемлекеттік кірістер органдарымен барлығы 1 359 517 мемлекеттік қызметтер көрсетілді, оның ішінде кеден қызметтері – 12 958. Оның ішінде 162 068 немесе 11,9% қағаз жүзінде көрсетілген, сонымен бірге 123 913 қызметті Электрондық үкімет порталында көрсету жүзеге асырылған.

Электронды түрде 1 187 394 немесе 88,0%, соның ішінде Электрондық үкімет порталы арқылы 4574 қызмет, ҚР ҚМ Мемлекеттік кірістер комитетінің (МКК) ақпараттық жүйелері (АЖ) арқылы 1 182 771 және Е-лицензиялау АЖ арқылы 49 қызмет көрсетілген.

Барлық қабылданған салық есептілік нысандары (629 584) санынан электронды түрде қабылданған салық есептілік нысандарының (613 249) үлес салмағы 97,4% құрайды.

Халыққа қызмет көрсету орталықтары («Азаматтарға арналған Үкімет» мемлекеттік корпорациясы) арқылы 55 мемлекеттік қызметтер көрсетілді.

Қызмет алушыларға мемлекеттік қызметтер көрсетуден бас тарту 7191-ді құрады, оның ішінде негізсіз бас тарту жағдайы болған жоқ.

Аталған кезеңде мемлекеттік қызмет көрсетулерге қатысты расталған және негізделген шағымдар түскен жоқ.

Қызмет алушыларды мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібі туралы ақпараттандыру мақсатында жыл көлемінде «Салық есептілігін тапсыру мерзімдері туралы», «Электрондық мемлекеттік қызметтердің артықшылықтары туралы», «Азаматтарға арналған Үкімет» мемлекеттік корпорациясы арқылы қызметтер алу мүмкіндіктері туралы» және тағы сол сияқты өзекжарды тақырыптарға 433 шаралар (семинар-кеңестер, «Дөңгелек үстелдер», «Ашық есіктер күні», «Консультация беру күндері») өткізілді, оларға 14,0 мыңнан астам адам қатысты. Сонымен қатар «Мемлекеттік қызмет алу кезіндегі менің құқығым» тақырыбына 17973 буклет дайындалып, қызмет алушыларға таратылды.

Облыстың мемлекеттік кірістер органдарының 138 қызметкері 2016 жылы мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша біліктілігін арттыру курстарын өтті.

Аумақтық мемлекеттік кірістер басқармаларының (АМКБ), ШҚО бойынша мемлекеттік кірістер департаментінің (МКД) басқармаларының, сонымен қатар Кеден бекеттерінің ұжымдарында Сандж зерттеу орталығымен мемлекеттік қызмет көрсету сапасына жүргізген қоғамдық мониторинг нәтижелері зерделенді.

Қызмет алушыларға қызмет көрсету сапасын арттыру, сонымен бірге жұмысты ұйымдастыруда бұзушылықтарды болдырмау мақсатында 2016 жылдың наурыз айында ШҚО бойынша МКД-нің Мемлекеттік қызметтер көрсету басқармасымен «ШҚО бойынша мемлекеттік кірістер департаментінің 2016 жылға қызмет алушыларға қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша іс-шаралар жоспары» дайындалып, орындау үшін АМКБ-ларына, ШҚО бойынша МКД-нің Басқармаларына және Кеден бекеттеріне жолданды.

Сонымен қатар АМКБ, ШҚО бойынша МКД-нің Басқармалары және Кеден бекеттері мекенжайларына 26.05.2016ж. № МКД-09-1/13266 хатымен ҚР Мемлекеттік қызмет істері бойынша министрлігімен жүргізілген мемлекеттік қызмет сапасына ішкі бақылау бойынша мемлекеттік органдар қызметін талдау және мониторинг нәтижелері жолданды.

Одан басқа, Департаменттің көрсетілген құрылымдық бөлімшілерінің мекенжайларына 13.07.2016ж. № МКД-09-1/17681 хатымен ҚР ҚМ Мемлекеттік кірістер комитетінің (МКК) ШҚО, Маңғыстау облысы және Астана қаласы бойынша мемлекеттік кірістер департаменттерінде жүргізген кешенді тексеріс қорытындылары жолданды.

Мемлекеттік қызметтер көрсету басқармасымен Ақпаратты қыбылдау және өңдеу орталығы арқылы өңдеуге жататын тапсырыстар бойынша Есеп беруге және БСАЖ АЖ-нде мерзімі бұзылып орындалған тапсырыстар бойынша есеп беруге, сонымен қатар ХҚКО БАЖ-нің «Мониторинг» жүйесінен түсірілген қызметтер қимасында Есеп беруге талдау жүргізу арқылы қызмет алушыларға көрсетілетін қызмет сапасына үнемі мониторинг жүргізіледі. Талдау нәтижелері мемлекеттік қызмет көрсетудің мерзімі бұзылмағандағын растайтын материалдар мен түсініктемелерді ұсыну үшін АМКБ-ларына, ШҚО бойынша МКД-нің Басқармаларына және Кеден бекеттеріне жолданады.

Мемлекеттік қызметтер көрсету басқармасымен жүргізілген талдау нәтижесі бойынша «Қазына-Клиент» бағдарламасында төлеу құжаттарының уақытында өңделмеуі себебінен «Салықтардың, бюджетке төленетін басқа да міндетті төлемдердің, өсімпұлдардың, айыппұлдардың төленген сомаларын есепке жатқызуды және қайтаруды жүргізу»қызметі бойынша Глубокое ауданы бойынша МКБ-ның қызметкерінің кінәсінен мерзімі бұзылып орындалған 2 жағдай анықталды. Жіберілген бұзушылық үшін Есеп, есеп беру және өндірістік емес төлемдерді әкімшілендіру бөлімінің басшысы Э.М.Джумабаева ескерту түрінде тәртіптік жауапкершілікке тартылды (30.03.2016ж. №5-В бұйрығы).

Өтінімдердің орындалу мерзімінің бұзылу фактісін болдырмау мақсатында Департамент Басқармалары мен Кеден бекеттеріне ҚР ҚМ Мемлекеттік кірістер комитетінің ХҚКО БАЖ-не мәліметтерді уақытында енгізілуіне бақылауды күшейту қажеттілігі туралы 18.02.2016ж. № КГД-06-2/4097-И және 14.04.2016ж. № КГД-06-2/9277-И хаттары жолданды.

Жыл көлемінде тұрақты түрде Мемлекеттік қызметтер көрсету басқармасымен Семей қаласы бойынша МКБ-нда орнатылған кезекті басқарудың электрондық жүйесі мәліметтерінің негізінде салық төлеушілерге қызмет көрсетудің сандық, сапалық және уақыттық көрсеткіштері бойынша мониторинг жүргізіліп отырды. Мониторинг нәтижелері бойынша АМКБ-ларына 3 шолу хаты жолданды. Соңынан күту, қызмет көрсету уақыттарының нормадан асып кетуі, сонымен қатар «Қызметпен қанағаттандырылмау» бағасын қою бойынша әрбір жағдай қаралып, талданды.

Мемлекеттік кірістер органдарымен көрсетілетін мемлекеттік қызметтер сапасын бақылау Ережесіне сәйкес Абай ауданы (12.10.2016ж.), Курчатов қаласы (14.10.2016ж.) және Өскемен қаласы (26.10.2016ж.) бойынша МКБ-ларының Қызмет көрсету орталықтарында «Құпия тұтынушы» әдісімен тексерістер жүргізілді. Тексеріс қорытындылары аумақтық МКБ-ларына ұқсас бұзушылықтарды жою және алдағы уақытта болдырмау мақсатында 23.11.2016ж. хатпен жолданды.

Мемлекеттік қызметтердің сапалы және уақытында көрсетілуіне бақылау жүргізу бойынша жұмыстар жалғасын табуда.