**Отчет о деятельности Департамента государственных доходов по ВКО по вопросам оказания государственных услуг за 2017 год**

Согласно Реестра государственных услуг, утвержденного Постановлением Правительства РК от 18.09.2013г. №983, органами государственных доходов Восточно-Казахстанской области оказываются 38 видов государственных услуг, из которых 24 налогового и 14 таможенного направлений. Из 38 услуг, 25 – оказываются в электронной форме, в том числе 19 услуг налогового направления и 6 услуг таможенного направления. Еще 13 услуг оказываются только в бумажной форме. Территориальными управлениями в городах и районах области оказываются 14 видов услуг. 30 видов государственных услуг можно получить на альтернативной основе через Государственную корпорацию «Правительство для граждан» и портал «Электронное правительство».

За 2017 год органами государственных доходов ВКО оказано всего 1 381 659 услуг. Из них, оказано на бумажном носителе 132 884 или 9,6% от общего количества услуг, при этом возможность оказания 92 933 услуг реализована в Портале электронного правительства и ЦОН.

В электронном виде через информационные системы КГД МФ РК оказано 1 248 775 или 90,4% услуг.

Кроме того, через Портал электронного правительства оказано 7347 услуг, через ИС Е-Лицензирование – 655, через Центры обслуживания населения (Государственную корпорацию «Правительство для граждан») оказано 70 государственных услуг.

Удельный вес форм налоговой отчетности представленных в электронном виде (690 962) составляет 98,7% в общем количестве представленных форм налоговой отчетности (700 255).

Количество отказов в оказании государственных услуг услугополучателям составляет 6587. Вместе с тем, случаи необоснованных отказов отсутствуют.

С начала текущего года проведено 713 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 около 17,0 тыс. человек. Кроме того, в СМИ размещено на указанные темы 424 материалов.

За 2017г. прошли курсы повышения квалификации по вопросам оказания государственных услуг 74 сотрудника органов государственных доходов области.

В целях улучшения качества обслуживания услугополучателей, а также недопущения нарушений в организации работы, Департаментом государственных доходов по ВКО 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 2017год».

Также, в адрес ТУГД, Управлений ДГД по ВКО и Таможенных постов доведены результаты Мониторинга качества государственных услуг, оказываемыми органами государственных доходов, проведенного в 2016 году Центром исследований «Сандж».

С целью профилактики коррупции и повышения качества оказания государственных услуг в зданиях органов государственных доходов размещены Стандарты и Регламенты государственных услуг, информация о государственной службе, противодействии коррупции, требованиях этического кодекса.

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.

За отчетный период, нарушения установленного срока оказания услуг по вине работников, а также подтвержденные и обоснованные жалобы на оказание государственных услуг отсутствуют.

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. Результаты мониторинга направлены в УГД обзорными письмами. В последующем, проанализирован и рассмотрен каждый случай превышения нормативного времени ожидания и обслуживания. В результате проведенной работы превышение норм времени ожидания, обслуживания сведены к минимуму, случаи оценки «Неприемлемый сервис» отсутствуют, средняя оценка качества обслуживания составляет «5».

Теперь появилась возможность мониторинга качества обслуживания налогоплательщиков обратившихся в УГД по г.Усть-Каменогорск. В декабре 2017 года в Центре оказания услуг установлена ЭСУО, подключенная к ситуационному центру Комитета и областного Департамента государственных доходов, которая дает возможность выгрузки данных и проведения анализа по количественным, качественным и временным показателям обслуживания налогоплательщиков в разрезе операторов.

Также на постоянной основе проводится контроль на соответствие Центров оказания услуг требованиям, предъявляемым Порядком работы Центров, оказание государственных услуг в соответствии с утвержденными стандартами и регламентами государственных услуг, соблюдение норм Этического кодекса специалистами Центра, наличие «Ящика для жалоб и предложений», а также «Книги жалоб и предложений».

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 2 городов и 13 районов (по г.Семей и Риддер, а также по Шемонаихинскому, Глубоковскому, Зыряновскому, Курчумскому, Катон-Карагайскому, Зайсанскому, Бородулихинскому, Уланскому, Тарбагатайскому, Кокпектинскому, Жарминскому, Аягузскому и Урджарскому районам). Результаты проверок, для устранения аналогичных нарушений и недопущения их впредь, направлены в территориальные УГД письмами от 29.03.2017г., 21.06.2017г., 26.09.2017г., 20.12.2017г.

Также проведена работа по устранению замечаний и недостатков, выявленных в ходе выездных мероприятий по районам и городам Специальных мониторинговых групп внешнего анализа и оценки реализации Антикоррупционной стратегии Республики Казахстан на 2015-2025 годы республики и по Восточно-Казахстанской области. Барьерные стойки в Центрах оказания услуг демонтированы, в Центрах проведен косметический ремонт. В настоящее время совместно с Департаментом государственного имущества и приватизации, а также с акимами городов и районов проводится работа по проведению капитального ремонта в Центрах. На сегодняшний день в Центрах оказания услуг государственные услуги оказываются по «безбарьерному» принципу, у входа в здания УГД имеются пандусы для лиц с ограниченными возможностями и кнопки вызова специалистов Центра.

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