**Шығыс Қазақстан облысы бойынша Мемлекеттік кірістер департаментінің мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі 2017 жылғы қызметы туралы есебі**

Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2013 жылғы 18 қыркүйектегі №983 қаулысымен бекітілген Мемлекеттік қызметтер тізіліміне сәйкес Шығыс Қазақстан обласының мемлекеттік кірістер органдарымен мемлекеттік қызметтердің 38 түрі көрсетіледі, олардың 24-і салықтық, 14-і кедендік бағыттағы қызметтер. 38 қызметтің 25-і электронды түрде көрсетіледі, соның ішінде 19-ы салықтық, 6-уы кедендік бағытта. Тағы 13 қызмет түрі тек қағаз жүзінде көрсетіледі. Қалалар мен аудандардағы аумақтық басқармалармен 14 түрлі мемлекеттік қызметтер көрсетіледі. Мемлекеттік қызметтердің 30 түрін «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы арқылы баламалы негізде және «Электронды үкімет» порталы арқылы алуға болады.

2017 жылы Шығыс Қазақстан облысының мемлекеттік кірістер органдарымен барлығы 1 381 659 мемлекеттік қызметтер көрсетілді. Оның ішінде 132 884 немесе 9,6% қағаз жүзінде көрсетілген, сонымен бірге 92 933 қызметті Электрондық үкімет порталында көрсету жүзеге асырылған.

ҚР ҚМ Мемлекеттік кірістер комитетінің (МКК) ақпараттық жүйелері (АЖ) арқылы электронды түрде 1 248 775 немесе 90,4% қызмет көрсетілген.

Сонымен қатар, Электрондық үкімет порталы арқылы 7347 қызмет, «Е-лицензиялау» АЖ арқылы – 655, Халыққа қызмет көрсету орталықтары («Азаматтарға арналған Үкімет» мемлекеттік корпорациясы) арқылы 70 мемлекеттік қызметтер көрсетілді.

Барлық қабылданған салық есептілік нысандары (700 255) санынан электронды түрде қабылданған салық есептілік нысандарының (690 962) үлес салмағы 98,7% құрайды.

Қызмет алушыларға мемлекеттік қызметтер көрсетуден бас тарту 6587-ні құрады, оның ішінде негізсіз бас тарту жағдайы болған 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 713 шаралар (семинар-кеңестер, «Дөңгелек үстелдер», «Ашық есіктер күні», «Консультация беру күндері») өткізілді, оларға 17,0 мыңға жуық адам қатысты. Сонымен қатар, бұқаралық ақпарат құралдары арқылы аталған тақырыптарға 424 материал таратылды.

Облыстың мемлекеттік кірістер органдарының 74 қызметкері 2017 жылы мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша біліктілігін арттыру курстарын өтті.

Қызмет алушыларға қызмет көрсету сапасын арттыру, сонымен бірге жұмысты ұйымдастыруда бұзушылықтарды болдырмау мақсатында ШҚО бойынша мемлекеттік кірістер департаментімен (әрі қарай – ШҚО б. МКД) «ШҚО бойынша мемлекеттік кірістер департаментінің 2017 жылға қызмет алушыларға қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша іс-шаралар жоспары» дайындалып, орындау үшін аумақтық мемлекеттік кірістер басқармаларына (әрі қарай – АМКБ), ШҚО б. МКД-нің Басқармаларына және Кеден бекеттеріне жолданды.

Мемлекеттік кірістер органдарымен көрсетілетін мемлекеттік қызмет көрсету сапасына «Сандж» зерттеу орталығымен 2016 жылы жүргізілген қоғамдық мониторинг нәтижелері АМКБ-ларына, МКД Басқармаларына және Кеден бекеттеріне жолданды.

Жемқорлықтың алдын алу және мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыру мақсатында мемлекеттік кірістер органдарының ғимараттарында мемлекеттік қызмет көрсетудің Стандарттары мен Регламенттері, мемлекеттік қызмет туралы ақпарат, жемқорлыққа қарсы іс- қимыл, Әдеп кодексінің талаптары орналастырылған.

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 тұрақты түрде жүргізіледі. Талдау нәтижелері мемлекеттік қызмет көрсетудің мерзімі бұзылмағандағын растайтын материалдар мен түсініктемелерді ұсыну үшін, АМКБ-ларына, ШҚО б. МКД-нің Басқармаларына және Кеден бекеттеріне жолданады.

Ағымдағы жылы қызметкердің кінәсінен мемлекеттік қызмет көрсетудің бекітілген мерзімін бұзу, сонымен қатар мемлекеттік қызмет көрсетуге расталған шағымдар болған жоқ.

Жыл көлемінде тұрақты түрде, Семей қаласы бойынша МКБ-да орнатылған кезекті электронды басқару жүйесі негізінде (ары қарай – КЭБЖ) салық төлеушілерге қызмет көрсетудің сандық, сапалық және уақыттық көрсеткіштеріне мониторинг жүргізілді. Мониторинг қорытындысы МКБ-ларына шолу хаттарымен жолданды. Соңынан күту, қызмет көрсетудің нормативті уақытының шектен асуының әр жағдайы қаралып, талданды. Жүргізілген жұмыстардың нәтижесінде, қызмет көрсету мен күтудің уақыт нормаларының шектен асуы ең аз шамаға жеткізілді, «Қолайсыз сервис» бағасын қою жағдайы тіркелмеді, қызмет көрсету сапасының орташа бағасы «5» құрады.

Қазіргі таңда Өскемен қаласы бойынша МКБ-на жүгінген салық төлеушілерге қызмет көрсету сапасына мониторинг жасау мүмкіндігі пайда болды. 2017 жылдың желтоқсан айында Қызмет көрсету орталығына МКК мен МКД-нің жағдаят орталықтарына қосылған КЭБЖ-сі орнатылды, ол өз кезегінде мәліметті жүктеу арқылы операторлар қимасында салық төлеушілерге қызмет көрсетудің сандық, сапалық және уақыттық көрсеткіштеріне талдау жүргізуге мүмкіндік береді.

Сонымен қатар Қызмет көрсету орталықтарының Орталықтар жұмысы Ережелерінің талаптарына сай болуына, мемлекеттік қызметтердің бекітілген Стандарттар мен Регламенттерге сәйкес көрсетілуіне, Орталық мамандарының Әдеп кодексінің нормаларын сақтауына, «Шағымдар мен ұсыныстар жәшігінің» және «Шағымдар мен ұсыныстар кітабының» болуына тұрақты түрде бақылау жүргізіледі.

Мемлекеттік кірістер органдарымен көрсетілетін мемлекеттік қызметтер сапасын бақылау Ережесіне сәйкес 2 қала мен 13 аудандардағы МКБ-ларының Қызмет көрсету орталықтарында «Құпия тұтынушы» әдісімен тексерістер жүргізілді (Семей және Риддер қалалары, Шемонаиха, Глубокое, Зырян, Күршім, Қатонқарағай, Зайсан, Бородулиха, Ұлан, Тарбағатай, Көкпекті, Жарма, Аягөз және Үржар аудандары). Тексеріс қорытындылары ұқсас бұзушылықтарды жою және алдағы уақытта болдырмау мақсатында аумақтық МКБ-ларына 29.03.2017ж., 21.06.2017ж., 26.09.2017., 20.12.2017ж. шолу хаттарымен жолданды.

Сонымен қатар, Қазақстан Республикасының 2015-2025 жылдарға арналған жемқорлыққа қарсы стратегиясының орындалуына баға беру және сыртқы талдау жүргізу бойынша республика және ШҚО бойынша арнайы мониторингтік топтарының көшпелі іс-шаралары барысында анықтаған кемшіліктер мен ескертулерді жою бойынша жұмыстары жүргізілді. Қызмет көрсету орталықтарында тосқауыл тағандары алынып, Орталықтарда косметикалық жөндеу жұмыстары жүргізілді. Қазіргі таңда Мемлекеттік мүлік және жекешелендіру департаментімен, қала және аудан әкімдерімен бірлесіп Орталықтарды күрделі жөндеуден өткізу бойынша жұмыстар жүргізілуде. Қазіргі таңда қызмет көрсету орталықтарында мемлекеттік қызметтер көрсету «тосқауылсыз» қағидасы негізінде көрсетіледі, МКБ-лары ғимараттарының кіре берісінде мүмкіндігі шектеулі тұлғаларға арналған пандус және Орталық мамандарын шақыру батырмасы бар.

Мемлекеттік қызметтердің сапалы және уақытында көрсетілуіне бақылау жүргізу бойынша жұмыстар жалғасуда.