**Отчет о деятельности Департамента государственных доходов по Восточно-Казахстанской области по вопросам оказания государственных услуг за 2018 год**

 Согласно Реестра государственных услуг, утвержденного Постановлением Правительства РК от 18.09.2013г. № 983, органами государственных доходов Восточно-Казахстанской области оказываются 36 видов государственных услуг, из которых 23 налогового и 13 таможенного направлений. Из 36 услуг, 22 – оказываются в электронной форме (в том числе 18 -налогового направления и 4 -таможенного направления), 14 услуг оказываются в бумажной форме.

 В Web –портале «Электронное правительство» реализовано 17 видов государственных услуг оказываемых органами государственных доходов области, также 21 государственную услугу можно получить через Государственную корпорацию «Правительство для граждан».

За 2018 год органами государственных доходов ВКО оказано всего 1 534 521 государственная услуга, из них, в электронном виде через информационные системы КГД МФ РК - 1 432 061 или 93,3% от общего количества услуг, на бумажном носителе оказано 102 460 или 6,7% услуг.

 Кроме того, оказано через Портал электронного правительства 13 384 услуг, через ИС «Е –Лицензирование» - 780 услуг, через Государственную корпорацию «Правительство для граждан» - 496 услуг.

 Количество отказов в оказании государственных услуг услугополучателям составляет – 6355, при этом случаи необоснованных отказов отсутствуют.

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

 За 2018 год проведено 1017 разъяснительных мероприятия по повышению информированности услугополучателей о порядке оказания государственных услуг (семинары-совещания, «круглые столы», Единые дни консультаций, Дни открытых дверей, информация в СМИ).

 В 2018 году прошли курсы повышения квалификации по вопросам оказания государственных услуг 153 сотрудника органов государственных доходов области.

За отчетный период Центрами оказания услуг Управлений государственных доходов крупных городов Усть-Каменогорск и Семей обслужено посредством Электронной системы управления очередью *(далее-ЭСУО) -* 118 437 налогоплательщиков. Согласно данным ЭСУО, среднее время ожидания получения услуги составило - 1:91 минуты, среднее время обслуживания - 3:12 минуты, тогда как допустимое максимально время регламентированное Стандартами государственных услуг составляет 20 минут.

 В 2018 году в целях улучшения качества обслуживания услугополучателей, Департаментом проведены проверочные мероприятия Центров оказания услуг методом «Тайный потребитель». Проверки проведены в 10-ти (из 19), Управлениях государственных доходов *(далее-УГД),* в том числе в 4-х УГД проверки проведены с участием представителей филиалов Палаты предпринимателей ВКО. По результатам проверок, территориальным УГД даны рекомендации по улучшению работы Центров, качеству обслуживания услугополучателей.

 Департаментом на постоянной основе проводится мониторинг качества обслуживания услугополучателей, путем проведения анализа статуса заявок, подлежащих обработке через информационные системы «ИНИС», ИИС «Мониторинг», «СОНО». Результаты мониторинга направляются в структурные подразделения Департамента обзорными письмами.

 Органами государственных доходов проводятся все меры по повышению качества оказываемых услуг, к примеру в целях оптимизации и упрощения процедур получения услуг, с  **1 октября 2018 года** на всей территории Республики Казахстан проводится работа по оказанию государственных услуг по **принципу экстерриториальности**, т.е. получения услуг в любом органе государственных доходов без привязки услугополучателя к месту регистрационного учета. За период с 01 октября по 31 декабря 2018 года территориальными подразделениями Департамента принято 64 налоговых заявления по данному принципу.

Также, для удобства услугополучателей, с сентября 2018 года в крупных городах (УГД по г. Усть-Каменогорск и г. Семей) внедрен новый график работы для Центров оказания услуг, в том числе для сотрудников обслуживающих физических лиц по вопросам местных налогов *(налоги на землю, имущество, транспортные средства)*. Прием услугополучателей осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней с 9:00 до 20:00 часов без перерыва на обед. Сотрудниками указанных УГД в сентябре- декабре 2018 года обслужено в период с 13:00 до 14:30ч. и после 18:30 часов - 1135 налогоплательщиков.

 Кроме того, в целях исключения очередности в период наступления срока уплаты местных налогов, сотрудники вышеуказанных УГД, обслуживающие физических лиц по вопросам местных налогов, в октябре и декабре 2018 года осуществляли прием налогоплательщиков в субботу с 10:00 до 14:00 часов.

В целом органами государственных доходов области создаются максимально благоприятные условия для услугополучателей при получении государственных услуг. Так, на сегодня, все Центры оказания услуг территориальных Управлений государственных доходов перешли на «безбарьерное» обслуживание, в ТУГД установлены пандусы, приспособления, конструкции, для передвижения лиц с ограниченными возможностями, имеются кнопки вызова сотрудника УГД, размещены Терминалы, а также кассы отделений БВУ и АО «Казпочта» для уплаты налоговых платежей, функционируют «Терминалы самообслуживания» для отправки налоговой отчетности в электронном виде.

 Работа по повышению качества государственных услуг и обеспечению их доступности в органах государственных доходов ВКО продолжается.