**Шығыс Қазақстан облысы бойынша Мемлекеттік кірістер департаментінің мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі 2015 жылғы қызметы туралы есебі**

2015 жылы Шығыс Қазақстан облысының мемлекеттік кірістер органдарымен барлығы 1321738 мемлекеттік қызметтер көрсетілді, оның ішінде кеден қызметтері – 14452.

Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы 31 мемлекеттік қызмет көрсетілді.

Электронды түрде 1149593 немесе 86,97%, соның ішінде Электрондық үкімет порталы мен «Салық төлеушінің кабинеті» Web-Қосымшасы арқылы 1149574 қызмет көрсетілген. Өткен жылмен салыстырғанда электронды түрде көрсетілген қызметтердің салыстырмалы мөлшері 0,1% артты (86,8%).

Барлық көрсетілген қызмет санынан қағаз түрінде 172114 немесе 13,03% қызмет көрсетілді.

Қазақстан Республикасы Қаржы министрлігі Мемелекеттік кірістер комитетінің статистикалық мәліметтеріне сәйкес 2015 жылы барлығы 653369 салық есептілік нысаны, оның ішінде 640950-і электронды түрде қабылданған, ол 98,1% құрайды. Өткен жылмен салыстырғанда электронды түрде қабылданған салық есептілік нысандарының салыстырмалы мөлшері өзгермеген.

Мемлекеттік қызметтердің негізгі бөлігі Ақпаратты қабылдау және өңдеу орталықтарында, Кедендік рәсімдеу орталықтарында көрсетілетіндіктен, ШҚО бойынша мемлекеттік кірістер департаментінің Мемлекеттік қызмет көрсетулер басқармасымен тұрақты негізде Орталықтарды видеобақылау, БСАЖ ақпараттық жүйесі мен ХҚКО ақпараттық жүйесінен алынған мерзімі бұзылып өңделген тапсырыстар бойынша есеп беруге талдау, «Жасырын тұтынушы» әдісімен тексеру жүргізу арқылы қызмет алушыларға қызмет көрсету сапасына мониторинг жүргізіледі.

Есеп беру мерзімінде «Жеке кәсіпкерді, жеке нотариусты, жеке сот орындаушыны, адвокатты тіркеу есебі» қызметі бойынша шығыс құжатын өз уақытында басып шығармау себебінен қызметкердің кінәсінен қызмет көрсету мерзімін бұзушылық жіберілген. Жіберілген бұзушылық үшін жауапты тұлға тәртіптік жауапкершілікке тартылды. Өткен жылмен салыстырғанда қызмет көрсету мерзімін бұзумен көрсетілген қызметтер саны 2-ге азайды.

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

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер сапасын бақылау мақсатында 2015 жылы 6 аумақтық мемлекеттік кірістер басқармаларында Ақпаратты қабылдау және өңдеу орталықтарын «Жасырын тұтынушы» әдісімен тексеру жүргізілді, сәйкес ұсынымдармен 55 шолу хаттары жолданды.

Қызмет көрсету сапасын арттыру мақсатында Өскемен (2013 жылғы қыркүйектен) және Семей қалалары (2014 жылғы желтоқсаннан) бойынша мемлекеттік кірістер басқармаларының Ақпаратты қабылдау және беру орталықтарында кезекті басқарудың электрондық жүйесі орнатылып, жұмыс істеуде. Кезекті басқарудың электрондық жүйесі мәліметтерінің негізінде салық төлеушілерге қызмет көрсетудің сандық, сапалық және уақыттық көрсеткіштері бойынша мониторинг жүргізіледі. Бақылау нәтижелері мемлекеттік қызмет көрсету кезінде бұзушылықтарға жол бермеу үшін сәйкес ұсынымдармен ШҚО бойынша мемлекеттік кірістер департаментінің құрылымдық бөлімшелеріне жолданады.

Жүргізіліп отырған бақылаудан басқа, мемлекеттік кірістер органдарының жұмысы қызмет алушылардың лебізі мен пікірлерін талдау арқылы тексеріледі. Осылайша, ақпарат алу мақсатында Ақпаратты қабылдау және өңдеу орталықтарында электронды дауыс беру үшін «Қанағаттандырылу терминалдары» орналастырылған, сонымен қатар барлық Ақпаратты қабылдау және өңдеу орталықтарында, Кедендік рәсімдеу орталықтарында және кеден бекеттерінде шағымдар мен ұсынымдарға арналған кітаптар мен жәшіктер орналастырылған.

Қызмет алушылармен тікелей байланысты азайту мақсатында мемлекеттік қызметтерді электронды түрде көрсету мәселелері бойынша түсіндіру және үгіт-насихат жүргізу бойынша жұмыстар жүргізіледі. Осы мақсатта Мемлекеттік кірістер басқармаларында 88 компьютерлерге қойылған «салық төлеушінің терминалдары» жұмыс істеуде, сонымен қатар, облыстың 43 ауылдық округтерінде қойылған Терминалдар арқылы электрондық қызметтер көрсету бойынша жұмыстар жалғасын табуда.

Алыстағы елді мекендерде мемлекеттік қызметтерге қол жетімділікті қамтамасыз ету мақсатында біріктірілген аудандардың бұрынғы аудан орталықтарында Тарбағатай ауданының Ақжар ауылында, Зырян ауданының Серебрянка қаласында Ақпаратты қабылдау және өңдеу орталықтары бөлімшелерінің жұмысы ұйымдастырылған.

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын арттыру мақсатында мемлекеттік қызметтерді Халыққа қызмет көрсету орталықтарына беру сатылап жүргізілуде. Бүгінгі күні Халыққа қызмет көрсету орталықтарына салықтық бағыттағы 19 қызмет берілген.

Мемлекеттік қызмет көрсету стандарттары мен регламенттері талаптарын бұзуды болдырмау мақсатында мемлекеттік кірістер органдарында 312 техникалық сабақтар өткізілді.

Қызмет алушыларды мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібі туралы ақпараттандыру мақсатында жыл көлемінде «Салық есептілігін тапсыру мерзімдері туралы», «Мемлекеттік кірістер органдарымен көрсетілетін мемлекеттік қызметтер», «Мемлекеттік қызметтер сапасын арттыру» және тағы сол сияқты өзекжарды тақырыптарға 627 шаралар (семинар-кеңестер, «Дөңгелек үстелдер», «Ашық есіктер күні», «Консультация беру күндері», БАҚ-да ақпарат орналастыру) өткізілді.

Бұқаралық ақпарат құралдарында тұрақты түрде мемлекеттік қызметтерді электронды түрде алу мүмкіндігі туралы ақпарат жарияланады, оның ішінде газеттер мен басқа басылымдарда – 83, телевидениеде – 1, радиода – 1.

Аумақтық мемлекеттік кірістер басқармаларының, ШҚО бойынша мемлекеттік кірістер департаментінің басқармаларының, сонымен қатар кеден бекеттерінің ұжымдарында Сандж зерттеу орталығымен мемлекеттік қызмет көрсету сапасына жүргізген қоғамдық мониторинг нәтижелері зерделенді. Анықталған олқылықтарды жою және оларды алдағы уақытта болдырмау мақсатында 02.09.2015ж. Іс-шаралар жоспары жасалып, ШҚО бойынша мемлекеттік кірістер департаментінің құрылымдық бөлімшелеріне жолданды.

Облыстың ірі қалаларының Ақпаратты қабылдау және өңдеу орталықтарында пилоттық режим бойынша жұмыстар жүргізілді, дәлірек айтқанда, «Халыққа қызмет көрсету орталығы» РМК қызметкерлерімен мемлекеттік кірістер органдарының салық өтініштерін қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелерін беру бойынша (Өскемен қаласы), сонымен қатар Ақпаратты қабылдау және өңдеу орталығына келу уақытын броньдау бойынша (Семей қ.).

Қызмет алушыларға кеңес беру және көмек көрсету үшін Семей және Өскемен қалалары бойынша мемлекеттік кірістер басқармаларында анықтама беру модераторлары жұмыс жүргізеді.

Мемлекеттік қызметтің сапалы және уақтылы көрсетілуіне бақылау жүргізу бойынша жұмыстар жалғасуда.