**Шығыс Қазақстан облысы бойынша Мемлекеттік кірістер департаментінің мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі 2018 жылғы қызметы туралы есебі**

Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2013 жылғы 18 қыркүйектегі №983 қаулысымен бекітілген Мемлекеттік қызметтер тізіліміне сәйкес, Шығыс Қазақстан облысының мемлекеттік кірістер органдарымен мемлекеттік қызметтердің 36 түрі көрсетіледі, олардың 23-і салықтық, 13-і кедендік бағыттағы қызметтер. Осы 36 қызметтің 22-і электронды түрде көрсетіледі, соның ішінде 18-і салықтық, 4-і кедендік бағытта, ал 14 қызмет түрі қағаз жүзінде көрсетіледі.

«Электронды үкімет» Web-порталында мемлекеттік кірістер органдарымен көрсетілетін қызметтердің 17 түрін алу мүмкіндігі жүзеге асырылған, сондай-ақ 21 мемлекеттік қызметті «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы арқылы алуға болады.

2018 жылы Шығыс Қазақстан облысының мемлекеттік кірістер органдарымен барлығы 1 534 521 мемлекеттік қызметтер көрсетілді. Оның ішінде ҚР ҚМ Мемлекеттік кірістер комитетінің (МКК) ақпараттық жүйелері (АЖ) арқылы 1 432 061 немесе барлық көрсетілген қызметтердің 93,3% электронды түрде көрсетілсе, қағаз жүзінде 102 460 немесе 6,7% қызмет көрсетілген.

Сонымен қатар, Электрондық үкімет порталы арқылы 13 384 қызмет, «Е-лицензиялау» АЖ арқылы – 780, Халыққа қызмет көрсету орталықтары («Азаматтарға арналған Үкімет» мемлекеттік корпорациясы) арқылы 496 мемлекеттік қызметтер көрсетілді.

Қызмет алушыларға мемлекеттік қызметтер көрсетуден бас тарту саны 6355-ті құрады, оның ішінде негізсіз бас тарту жағдайлары болған жоқ.

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

2018 жылы қызмет алушыларды мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібі туралы ақпараттандыру мақсатында жыл көлемінде өзекжарды тақырыптарға 1017 шаралар (семинар-кеңестер, «Дөңгелек үстелдер», «Ашық есіктер күні», «Консультация беру күндері») өткізілді.

Облыстың мемлекеттік кірістер органдарының 153 қызметкері 2018 жылы мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша біліктілігін арттыру курстарын өтті.

Есепті кезеңде Өскемен мен Семей ірі қалалар бойынша мемлекеттік кірістер басқармаларының Қызмет көрсету орталықтарымен Кезектілікті электронды басқару жүйесі (КЭБЖ) арқылы 118437 салық төлеушілерге қызмет көрсетілген. КЭБЖ мәліметіне сәйкес қызметті алудағы күту уақытының орташа көрсеткіші -1:91 минут, орташа қызмет көрсету уақыты -3:12 минутты құрады.

2018 жылы мемлекеттік кірістер органдарымен көрсетілетін мемлекеттік қызметтер сапасын арттыру мақсатында Қызмет көрсету орталықтарында «Құпия тұтынушы» әдісімен тексерістер жүргізілді. Тексерулер 19 мемлекеттік кірістер басқармаларының (МКБ) 10-ында жүргізілді, оның ішінде 4 МКБ-да ШҚО кәсіпкерлер палатасы филиалдарының өкілдерінің қатысуымен жүргізілді. Тексеріс қорытындылары бойынша аумақтық МКБ-ларға Орталықтардың жұмысын жақсарту, қызмет алушыларға қызмет көрсету сапасын арттыру жайлы ұсыныстар берілді.Мониторинг нәтижелері Департаменттің құрылымдық бөлімшелеріне шолу хаттармен жіберілді.

 Департаментпен, «БСАЖ», «СЕӨЖ», «ХҚКО Мониторингі» ақпараттық жүйелері арқылы өңдеуге жататын тапсырыстардың мәртебесіне талдау жүргізу жолымен, қызмет алушыларға көрсетілетін қызметтер сапасына тұрақты негізде мониторинг жүргізіледі.

 Мемлекеттік кірістер органдарымен қызмет алушыларға көрсетілетін қызметтер сапасын арттыру бойынша барлық тиісті шаралар қамтылуда, мәселен, қызметті алуды оңтайландыру және жеңілдету мақсатында, Қазақстан Республикасының барлық аумақтарында **2018 жылғы 1 қазаннан бастап** мемлекеттік кірістер органдарының «эксаумақтық» ұстаным бойынша қызмет көрсету, немесе қызмет алушыларға тіркелу орнына қарамастан қызметтерді кез келген мемлекеттік кірістер органында алу бойынша жұмыстар жүргізілуде. Есепті жылдың 1 қазанынан 31 желтоқсанға дейінгі аралықта Департаменттің аумақтық құрылымдарымен осы ұстаныммен 64 салықтық өтініш қабылданған.

 Сонымен бірге, қызмет алушыларға ыңғайлы болу үшін 2018 жылдың қыркүйек айынан бастап ірі қалалардың (Өскемен және Семей қ. б. МКБ) Қызмет көрсету орталықтарында жаңа жұмыс кестесі енгізілді, соның ішінде жергілікті салықтар бойынша (мүлік, жер, көлік салықтары ) жеке тұлғаларға қызмет көрсететін қызметкерлер үшін де енгізілген.

Қызмет алушыларды қабылдау күнделікті (демалыс және мереке күндерінен басқа) сағат 9:00 ден кешкі 20:00 ге дейін түскі үзіліссіз жүргізіледі.

Аталған МКБ қызметкерлерімен 2018 жылдың қыркүйек-желтоқсан айларында түскі сағат 13:00 ден 14:30 аралығы және кешкі сағат 18:30-ден кейінгі уақытта барлығы 1135 салық төлеушіге қызмет көрсетілген.

Бұдан басқа, жергілікті салықтарды төлеу мерзімдері келген кезеңдерде кезектілікті болдырмау мақсатында, 2018 жылдың қазан және желтоқсан айларында жергілікті салықтар бойынша (мүлік, жер, көлік салықтары ) жеке тұлғаларға қызмет көрсететін аталған МКБ қызметкерлерімен салық төлеушілерді сенбі күні сағат 10:00- ден 14:00-ге дейінгі қабылдау жүргізілді.

Жалпы алғанда, облыстың мемлекеттік кірістер басқармаларымен қызмет алушыларға мемлекеттік қызмет алу кезінде барлық қолайлы жағдайлар жасалады. Қазіргі таңда барлық қызмет көрсету орталықтары мемлекеттік қызметтер көрсетудің «тосқауылсыз» қағидасына көшкен, МКБ-лары ғимараттарының кіре берісінде мүмкіндігі шектеулі тұлғалардың жүріп қозғалуына арналған пандустар, басқа да конструкциялар және Орталық мамандарын шақыру батырмасы бар, салықтық төлемдерді төлеу үшін Терминалдар, сондай-ақ екінші деңгейдегі банк бөлімшелерінің, «Казпошта» АҚ-ның кассалары орналастырылған, `электронды түрде салық есептіліктерін тапсыруға арналған «Өзіне қызмет көрсету Терминалдары» жұмыс істейді.

ШҚО мемлекеттік кірістер органдарымен мемлекеттік қызметтердің сапалы және уақытында көрсетілуіне бақылау жүргізу және оның қолжетімділігін қамтамасыз ету бойынша жұмыстар жалғасуда.