**Шығыс Қазақстан облысы бойынша мемлекеттік кірістер департаментінің мемлекеттік көрсетілетін**

**қызметтердің мәселері жөніндегі қызметінің есебі**

(есептік кезең 2019 жыл)

1. **Жалпы ережелер**

**1) Көрсетілетін қызметті беруші туралы мәліметтер:** Көрсетілетін қызметті берушілер: Шығыс Қазақстан облысы бойынша мемлекеттік кірістер органдары:

* Шығыс Қазақстан облысы бойынша Мемлекеттік кірістер департаменті;
* аудандар, қалалар бойынша Мемлекеттік кірістер басқармалары.

Мемлекеттік кірістер органдарының негізгі мақсаты болып:

* салықтардың және түсімдерінің бюджетке толық және уақытылы түсуін қамтамасыз ету;
* Қазақстан республикасының ұлттық қауіпсіздігін, адам өмірі мен денсаулығын, жануарлар мен өсімдіктер әлемін, қоршаған ортаны қорғау;
* өз құзыреті шегінде Қазақстан Республикасының егемендігін және экономикасын қорғауды қамтамасыз ету табылады.

**2) Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы ақпарат:** Шығыс Қазақстан облысы бойынша Мемлекеттік кірістер органдарымен 35 мемлекеттік қызметтер (14 кедендік бағыттағы және 21 салықтық бағыттағы) көрсетіледі. Қазіргі уақытта 24 қызмет (немесе 68,6%) электронды түрде көрсетіледі. Бұдан басқа, көрсетілетін қызметтерді алушылардың қолайлылығы үшін Электрондық үкімет порталы арқылы 20 қызмет түрі,19 қызмет «Азаматтарға арналған үкімет» Мемлекеттік корпорациясы арқылы қол жетімді.

6 мемлекеттік қызмет түрі ақылы түрде, 29-ы ақысыз көрсетіледі.

 Мемлекеттік кірістер органдарының барлық мемлекеттік көрсетілетін қызметтері бойынша стандарттар мен регламенттер бекітілді:

– «Қазақстан Республикасының мемлекеттік кірістер органдары көрсететін мемлекеттік қызметтер стандарттарын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Қаржы министрінің 2015 жылғы 27 сәуірдегі № 284 бұйрығы;

* «Қазақстан Республикасының мемлекеттік кірістер органдары көрсететін мемлекеттік қызметтер регламенттерін бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Қаржы министрінің 2015 жылғы 4 маусымдағы № 348 бұйрығы.

**3) Аса сұранысқа ие мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы ақпарат:**

2019 жылдың қорытындысы бойынша мемлекеттік кірістер органдарымен барлығы – 1512 409 қызмет көрсетілді, оның ішінде электронды түрде – 1 407497 немесе 93,1%, қағаз түрінде – 104912 немесе 6,9%.

 Соның ішінде электронды түрде «Электрондық үкімет» веб-порталы арқылы 11191мемлекеттік қызмет, «Е-Лицензиялау» бағдарламалық қамтамасыз ету арқылы 1204 қызмет, «Азаматтарға арналған үкімет» Мемлекеттік корпорациясы арқылы 404 қызмет көрсетілді.

Аса сұранысқа ие қызметтер болып мына қызметтер табылады.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Атауы** | **барлығы** | **эл.түрде** | **қағаз жеткізгіште** | **электронды қызметтің үлес салмағы** |
| Бюджетпен есеп айырысулар мәртебесі туралы, сондай-ақ әлеуметтік төлемдер туралы жеке шоттынан үзінді көшірме | 545185 | 545141 | 44 | 99,9 |
| Салықтық есептілікті қабылдау | 618 362 | 613420 | 4 942 | 99,2 |
| Есебі мемлекеттік кірістер органында жүргізілетін берешектің болмауы (болуы) туралы мәліметтерді ұсыну | 70 328 | 70328 | 0 | 100 |
| Еуразиялық экономикалық одаққа тауарларды экспорттау (импорттау) кезінде салық нысандарын қабылдау | 82711 | 82711 | 0 | 100 |

**2. Көрсетілетін қызметті алушылармен жұмыс**

**1) Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібі туралы ақпаратқа қол жеткізу көздері мен орындары туралы мәліметтер.**

Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібі туралы ақпарат (стандарттар, регламенттер, жадынамалар) Қазақстан Республикасы Қаржы министрлігінің [www.minfin.gov.kz](http://www.minfin.gov.kz) интернет-ресурсында және Қазақстан Республикасы Қаржы министрлігінің Мемлекеттік кірістер комиттеттің (бұдан әрі – Комитет) [www.kgd.gov.kz](http://www.kgd.gov.kz) және Шығыс Қазақстан облысы бойынша Мемлекеттік кірістер департаменті:http://vko.kgd.gov.kz. интернет-ресурстарында орналастырылған.

Сонымен қатар мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібі туралы ақпаратты 1414 телефоны бойынша мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі бірыңғай байланыс орталығы арқылы алуға болады.

Бұдан басқа, мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібі туралы ақпаратты, сонымен қатар, салықтық өтініштерді және есептілікті толтыру үлгілері мемлекеттік қызметтерді көрсететін мемлекеттік кірістер органдарының тақталарында және үстелдерде орналастырылған.

**2) Мемлекеттік қызметтер көрсету үдерісінің ашықтығын қамтамасыз етуге бағытталған іс-шаралар (түсіндіру жұмыстары, семинарлар, кездесулер, сұхбат және басқалар).**

Мемлекеттік кірістер органдары салықтық және кедендік заңнамалар саласындағы қызмет алушылардың ақпараттылығын арттыру үшін салықтық және кедендік заңнамаларын түсіндіру бойынша семинарлар тұрақты түрде жүргізіледі, материалдар бұқаралық ақпарат құралдарында жарияланады, сонымен қатар, ресми әлеуметтік желілерде (Facebook и Instagram). Салықтық және кедендік заңнамаларына енгізілген өзгерістер туралы ақпарат Департаменттің сайтында тұрақты орналастырылады.

2019 жылы облыстың мемлекеттік кірістер органдарымен мемлекеттік қызметтерді көрсету тәртібі туралы көрсетілетін қызметті алушылардың ақпараттандырылу сапасы бойынша 1068 семинар-кеңестер, «дөңгелек үстелдер», брифингтер, конференциялар өткізілді.

**3. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің** **үдерістерін жетілдіру бойынша қызмет**

1. **Мемлекеттік қызметтер көрсету процестерін оңтайландыру және автоматтандыру нәтижелері.**

1. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді автоматтандыру және оңтайландыру мақсатында, Комитетпен мемлекеттік кірістер органдарымен көрсетілетін барлық қызмет оңтайландыру үшін мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді іріктеу ведомствааралық комиссиясының қарауына шығарылды. Оңтайландыру құжаттардың қысқартылуын, «электрондық үкімет» порталына шығару, электрондық нысанға көшіру және т.б. көздейді.

2) Салықтөлеушілер қолайлылығы үшін республика бойынша аса сұранысқа ие мемлекеттік қызметтерді экстерриториалды нысан бойынша, яғни қызметті тіркеу орнына қарамастан көрсету жүзеге асырылды. 2019 жылы экстерриториалды нысан бойынша облыстық мемлекеттік кірістер органдарымен 398 қызмет көрсетілді.

3. Салық төлеушілерді жаппай онлайн – деректерді тіркеу және (немесе) беру функциясы бар бақылау кассалық машиналарын қолдануға көшіруге байланысты, ірі қалаларда (Өскемен, Семей), және аудандарда адамдардың жаппай жиналатын жерлерінде (базарларда, сауда үйлерінде) онлайн БКМ мәселелері бойынша түсіндіру шараларын жүргізу үшін жұмыс топтары құрылды. Нәтижесінде 2019 жылдың 1 қаңтарынан 31 желтоқсан аралығында 26807 онлайн БКМ тіркеуге қойылды.

4. Кезекті азайту және мемлекеттік қызметтер көрсетуді арттыру мақсатында Өскемен және Семей қ. б. МКБ –ларың Қызмет көрсету орталықтары қызмет алушыларға сырғымалы кестемен түскі үзіліссізқызмет көрсетеді.

5. Мемлекеттік қызметтерді алуға қолайлы жағдай жасау мақсатында, аумақтық МКБ-ның Қызмет көрсету орталықтары «тосқауылсыз (барьерсіз)» қағидасы бойынша қызмет көрсетіледі, мүмкіндігі шектеулі жандарға арналған пандустар, құрылғылар орнатылған, МКБ қызметкерін шақыруға арналған бастырма, салықтық төлемдерді төлеу үшін Терминалдар орнатылған, екінші деңгейдегі банк, «Қазпошта» бөлімшелері де бар.

6. Салық төлеушілерге күту үшін қолайлы жағдай жасау мақсатында Семей және Өскемен қалалары бойынша МКБ қызмет көрсету орталықтарында Кезекті электронды басқару жүйелері орнатылған. КЭБЖ функционалы әртүрлі есеп түрлерімен жабдықталған, олар Комитет және департаменттер деңгейінде қолжетімді, ол аумақтық бөлімшелердегі ағымдағы кезек жағдайын бақылауға мүмкіндік береді.

7. МКБ ғимараттарында салық есептіліктерін және салықтық өтініштерді тапсыру үшін «Өзіне қызмет ету Терминалдары» қызметін жалғастыруда, осы тәріздес Терминалдар облыстың 35 ауылдық аймақтарында қолданылуда.

**2) Мемлекеттік көрсетілетін қызметкерлердің сапасын және біліктілігін арттыру үшін арналған іс - шаралар.**

2019 жылы облыстың мемлекеттік кірістер органдарының 200 қызметкері Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер бойынша келесі тақырыптарда біліктілікті арттыру курсынан өтті:

-«Бақылау –кассалық машиналарын қолдану» -2019 жылдың 27-29 тамыз аралығында;

-«Мемлекеттік көрсетілетін қызмет сапасын басқару» -2019 жылдың 23 мамырында;

- «Жеке тұлғалардың табысын және мүлігін жалпыға бірдей декларациялау»- 2019 жылдың 19-20 қыркүйегі аралығында.

**4. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер сапасын бақылау**

1. **Мемлекеттік көрсетілген қызметтердің мерзімі бұзылғандығы және қызмет алушылардың көрсетілген қызметтерге шағымдары туралы ақпарат:**

2019 жыл ішінде қызметкерлердің кінәсінен Мемлекеттік қызметтерді көрсету мерзімдерінің бұзылуы болған жоқ.

 Есепті кезеңде, мемлекеттік қызмет көрсету сапасына шағымданудың 1 дерегі болды. 2019 жылдың қыркүйек айында Мемлекеттік қызмет істері бойынша ҚР Агенттігінің Шығыс Қазақстан облысы бойынша департаментіне Үржар ауданы бойынша МКБ қызметкерлерінің «мемлекеттік қызметін көрсету кезіндегі іс-әрекеттеріне шағым түскен.

 Шағымның негізінде Агенттікпен жоспардан тыс жүргізілген тексеру кезінде қызмет көрсетулер стандартымен белгіленбеген құжаттарды талап ету деректері анықталды.

 Тексеру барысында анықталған бұзушылықтарға жол бергендігі үшін Үржар ауданы бойынша МКБ-ның қызметкері қызметіне толық емес сәйкестік туралы ескерту түрінде тәртіптік жазаға тартылды

2) **Мемлекеттік көрсетілген қызметтердің сапасына ішкі бақылау нәтижелері.**

Шығыс Қазақстан облысы бойынша Мемлекеттік кірістер департаментімен мемлекеттік көрсетілетін қызметтер сапасын арттыруға бағытталған бақылау шаралары тұрақты түрде жүргізіледі, соның ішінде «Құпия тұтынушы» әдісімен.

Бақылаудың «Құпия тұтынушы» әдісімен 2019 жылы 9 мемлекеттік кірістер басқармалары қамтылды.

Тексерулер барысында, МКБ Қызмет көрсету орталықтарында температуралық режімді сақтауға, отыру орындарының барына, қамтылуына, ақпараттық тақталардың толтырылуына көзбен шолып байқау жүргізілді, және Орталықтардың қызметкерлерінің құзыреттілігі мен әдептілігі тексерілді.

Тексеру, Қызмет көрсету орталықтарының жалпы талаптарға сай екендігін көрсетті, кейбір ұйымдастыру сәттерін қоспағанда, ол бойынша аумақтық бөлімшелерге тиісті ұсыныстар берілді.

3) **Мемлекеттік қызметтердің сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органмен мемлекеттік қызметтердің сапасына жүргізген бақылау нәтижелері.**

2019 жылдың 19-28 шілде аралықтарында Мемлекеттік қызмет істері бойынша ҚР Агенттігінің Шығыс Қазақстан облысы бойынша департаментімен мемлекеттік кірістер органдарының құрылымдық бөлімшелерінде тексеру жүргізілді.

Тексеру барысында мемлекеттік қызметті көрсетуде мерзім бұзушылығы анықталған жоқ. Алайда, мемлекеттік қызмет көрсету Стандарттарын бұзу деректері анықталды.

 Тексеру шараларының нәтижесі бойынша бұдан бұрын осындай фактілерді болдырмау бойынша шаралар қабылданды.

**5. Мемлекеттік қызметтер көрсетудің одан әрі тиімділігінің перспективалары және сапасына көрсетілетін қызметтерді алушылардың қанағаттануын арттыру.**

 Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын арттыру, қолжетімділігін қамтамасыз ету және электронды түрде қызмет көрсетулер үлесін арттыру үшін ШҚО мемлекеттік кірістер органдарымен осы бағыттағы жұмыстар жалғасуда.