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

(отчетный период 2019 год)

**1. Общие положения**

1. **Сведения об услугодателе:**Услугодатели - органы государственных доходов Восточно-Казахстанской области:

* Департамент государственных доходов по Восточно-Казахстанской области;
* Управления государственных доходов по районам, городам.

1. **Информация о государственных услугах:** Органами государственных доходовВосточно-Казахстанской области предоставляются 35 государственных услуг (14таможенного направления и 21 налогового направления). Из них, автоматизировано 24 услуги или 68,6% от общего количества оказываемых услуг, в том числе реализовано вПортале электронного правительства – 20 услуг. Кроме того, для удобства услугополучателей 19 услуг доступны через «Государственную корпорацию «Правительство для граждан».

На платной основе предоставляются 6 государственных услуг, 29 государственных услуг – бесплатные.

По всем государственным услугам органов государственных доходов утверждены стандарты и регламенты государственных услуг:

* Приказ Министра финансов Республики Казахстан от 27 апреля 2015 года № 284 «Об утверждении стандартов государственных услуг, оказываемых органами государственных доходов Республики Казахстан»;
* Приказ Министра финансов Республики Казахстан от 4 июня 2015 года № 348 «Об утверждении регламентов государственных услуг, оказываемых органами государственных доходов Республики Казахстан».

**3) Информация о наиболее востребованных государственных услугах:**

По итогам2019 года органами государственных доходов области всего оказано – 1 512409 услуг, в том числе в электронной форме – 1 407 497 или 93,1%, на бумажном носителе – 104 912 или 6,9%.

В том числе, оказано через Портал электронного правительства 11 191 услуг, через ИС «Е –Лицензирование» - 1 204 услуг, через Государственную корпорацию «Правительство для граждан» - 404 услуг.

Наиболее востребованными государственными услугами являются такие услуги, как:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование** | **всего** | **в электронном виде** | **на бумажном носителе** | **уд.вес электронных услуг** |
| Выдача выписок из лицевого счета о состоянии расчетов с бюджетом, а также по социальным платежам | 545185 | 545141 | 44 | 99,9 |
| Прием налоговой отчетности | 618 362 | 613420 | 4 942 | 99,2 |
| Прием налоговых форм при экспорте (импорте) товаров в Евразийском экономическом союзе | 82711 | 82711 | 0 | 100 |
| Представление сведений об отсутствии (наличии) задолженности, учет по которым ведется в органах государственных доходов | 70 328 | 70328 | 0 | 100 |

**2. Работа с услугополучателями**

1. **Сведения об источниках и местах доступа к информации о порядке оказания государственных услуг.**

Информация о порядке оказания государственных услуг (стандарты, регламенты) размещена на интернет-ресурсах Министерства финансов Республики Казахстан: [www.minfin.gov.kz](http://www.minfin.gov.kz), Комитета государственных доходов Министерства финансов Республики Казахстан (далее - Комитет): [www.kgd.gov.kz](http://www.kgd.gov.kz) и Департамента государственных доходов по Восточно-Казахстанской области:http://vko.kgd.gov.kz.

Также, информацию о порядке оказания государственных услуг можно получить посредством Единого контакт-центра по вопросам оказания государственных услуг по телефонам 1414.

Кроме того, информацияо порядке оказания государственных услуг, а также образцы заполнения налоговых заявлений и форм налоговой отчетности размещены на стендах и столах в местах оказания государственных услуг в территориальных органах государственных доходов.

1. **Мероприятия, направленные на обеспечение прозрачности процесса оказания государственных услуг (разъяснительные работы, семинары, встречи и иное).**

Для повышения уровня информированности услугополучателей в сфере налогового и таможенного законодательства органами государственных доходов на постоянной основе проводятся семинары по разъяснению налогового и таможенного законодательства, публикуются материалы в средствах массовой информации, а также на официальных аккаунтах в социальных сетях(Facebook и Instagram). Информация об изменениях в налоговом и таможенном законодательстве регулярно размещается на сайте Департамента.

В 2019 году органами государственных доходов Восточно – Казахстанской области проведено 1 068 семинаров-совещаний, «круглых столов», брифингов, конференций и выступлений в средствах массовой информации по повышению информированности услугополучателей о порядке оказания государственных услуг.

**3. Деятельность по совершенствованию процессов оказания государственных услуг**

1. **Результаты оптимизации и автоматизации процессов оказания государственных услуг.**

1. В целях оптимизации и автоматизации процессов оказания государственных услуг все услуги органов государственных доходов были вынесены Комитетом на рассмотрение Межведомственной комиссии по отбору государственных услуг на предмет оптимизации. Оптимизация предусматривает сокращение документов, вывод на портал «электронного правительства», перевод в электронный формат и др.

2. Для удобства налогоплательщиков по всей республике реализован экстерриториальный принцип оказания наиболее востребованных государственных услуг, т.е. оказание услуг без привязки услугополучателя к месту регистрационного учета. За 2019 год территориальными Управлениями государственных доходов ВКО оказано по экстерриториальному принципу 398 услуг.

3. В связи с повсеместным переходом налогоплательщиков на применение онлайн контрольно-кассовых машин, организована работа рабочих групп по оказанию консультационных услуг по внедрению онлайн –ККМ, в местах массового скопления людей (рынках, торговых домах) крупных городов области (г. Усть-Каменогорск и г. Семей). В результате, за период с 01 января по 31 декабря 2019 года зарегистрировано 26807 онлайн-ККМ.

4. Для сокращения очередей и улучшения условий оказания услуг, прием услугополучателей в Центрах оказания услуг Управлений государственных доходов по г. Усть-Каменогорск и г.Семей осуществляется по скользящему графику без перерыва на обед.

5. В целях создания максимально благоприятных условий для получения государственных услуг, обслуживание в Центрах оказания услуг территориальных УГД осуществляется по «безбарьерному» принципу, установлены пандусы и конструкции для передвижения лиц с ограниченными возможностями, имеются кнопки вызова сотрудника УГД, размещены Терминалы, а также кассы банков второго уровня и АО «Казпочта» для уплаты налоговых платежей.

6. В Центрах оказания услуг УГД по г. Усть-Каменогорск и г.Семей продолжают функционировать электронные системы управления очередью. Функционал ЭСУО оснащен различными видами отчетов, которые позволяют в режиме реального времени осуществлять мониторинг текущего состояния очередей в территориальных подразделенияхна уровне Департамента и Комитета.

7.В зданиях УГД продолжают функционировать 92 «Терминала самообслуживания» для отправки налоговой отчетности и налоговых заявлений в электронном виде, аналогичные Терминалы функционируют в 35 сельских округах области.

1. **Мероприятия, направленные на повышение квалификации сотрудников в сфере оказания государственных услуг.**

За 2019 год прошли курсы повышения квалификации по вопросам оказания государственных услуг 200 сотрудников органов государственных доходов области на темы:

- «Применение контрольно-кассовых машин» в период с 27 по 29 августа 2019 года;

**-** «Управление качеством государственных услуг» -23 мая 2019 года;

- «Всеобщее декларирование доходов и имущества физических лиц» в период с18 по 20 сентября 2019 года и т.д.

**4. Контроль за качеством оказания государственных услуг**

**1) Информация о нарушениях срока оказания государственных услуг и жалобах услугополучателей по вопросам оказания государственных услуг:**

За 2019 год, нарушение установленных сроков оказания государственных услуг по вине специалистов органов государственных доходов области отсутствует. Вместе с тем, имеется факт поступления жалобы на качество оказания государственной услуги в Департамент Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы по Восточно-Казахстанской области на действия сотрудников Управления государственных доходов по Урджарскому району.

В ходе внеплановой проверки по обращению вышеуказанного лица, Агентством установлен факт истребования излишних документов, предоставление которых не предусмотрено стандартом государственной услуги. По результатам проверки, сотрудник УГД привлечен к дисциплинарной ответственности в виде предупреждения о неполном служебном соответствии.

**2) Результаты внутреннего контроля, за качеством оказания государственных услуг**.

Департаментом государственных доходов по ВКО на постоянной основе проводятся контрольные мероприятия, в том числе методом «Тайный потребитель», направленные на повышение качества оказываемых государственных услуг.

В 2019 году проверкой методом «Тайный потребитель» охвачено 9 управлений государственных доходов.

В ходе проверок осуществляется визуальный осмотр оснащения, наличия посадочных мест, соблюдение температурного режима Центров оказания услуг УГД, заполнение информационных стендов, проверяется компетентность и соблюдение норм этики работниками Центров.

Проверки показали, что в целом Центры оказания услуг соответствуют требованиям, за исключением отдельных организационных моментов, по устранению которых территориальным подразделениям даны соответствующие рекомендации.

**3) Результаты контроля, за качеством оказания государственных услуг, проведенного уполномоченным органом по оценке и контролю, за качеством оказания государственных услуг**.

В период с 19 по 28 июня 2019 года Департаментом Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции по Восточно-Казахстанской области проведена проверка структурных подразделений Департамента государственных доходов по ВКО. В ходе проверочных мероприятийнарушения сроков оказания государственных не установлены. Вместе с тем выявлены отдельные факты нарушения стандарта государственной услуги. По результатам проверочных мероприятий приняты меры по недопущению подобных фактов в дальнейшем.

**5. Перспективы дальнейшей эффективности и повышения удовлетворенности услугополучателей качеством оказания государственных услуг.**

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