**Шығыс Қазақстан облысы бойынша Мемлекеттік кірістер департаментінің 2020 жылғы мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі қызметінің қорытындылары туралы**

Қазақстан Республикасы цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігінің 2020 жылғы 31 қаңтардағы №39 «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізімін бекіту туралы» бұйрығына сәйкес мемлекеттік кірістер органдарымен 44 мемлекеттік қызметтері көрсетіледі, соның ішінде 27-салық және 17- кедендік бағыттағы қызметтер. Мемлекеттік қызметтердің 35-і тегін түрде, 9-ы ақылы көрсетіледі.

Қазіргі уақытта 40 мемлекеттік қызмет немесе барлық қызметтердің 90,9 пайызы автоматтандырылған, оның ішінде 37-сі Электрондық үкімет порталында қол жетімді.

Бұдан басқа, қызметтерді алушылардың қолайлылығы үшін «Азаматтарға арналған үкімет» Мемлекеттік корпорациясы арқылы көрсетілетін қызметтердің түрі жыл сайын кеңейтіледі, мәселен, бүгінгі күнге 18 қызмет Мемлекеттік корпорациясы арқылы көрсетіледі.

 Қағаз жүзінде 4 мемлекеттік қызметтері көрсетіледі, оның ішінде:

* *Бақылау-касса машиналарының мемлекеттік тізіліміне бақылау-касса машиналарының жаңа модельдерін енгізу;*
* *Төлем көзінен ұсталған табыс салығын қайтару;*
* *Кедендік әкелу баждарын төлеу мерзімдерін өзгерту;*
* *Қазақстан Республикасы Қаржы министрлігінің құрылымдық бөлімшелерінен және (немесе) олардың аумақтық бөлімшелерінен шығатын ресми құжаттарға апостиль қою.*

2020 жылы Қазақстан Республикасы Қаржы министрлігі Мемлекеттік кірістер комитетімен 44 мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын 12 нормативті-құқықтық актілер (бұдан әрі – НҚА) әзірленді және бекітілді. Осы НҚА Департаменттің сайтында http://vko.kgd.gov.kz/ru/depsection/gosudarstvennye-uslugi сілтеме бойынша орналасқан.

 Облыс бойынша мемлекеттік кірістер органдарымен 2020 жылы 1434326 мемлекеттік қызмет көрсетілді, оның ішінде 1415240 немесе барлық көрсетілген қызметтердің 98,7 %-ы электронды түрде, 19086 немесе 1,3%-ы қағаз жүзінде көрсетілді.

Соның ішінде Электрондық үкімет порталы арқылы - 10683 қызмет, «Е-Лицензиялау» АЖ арқылы - 595 қызмет, «Азаматтарға арналған үкімет» Мемлекеттік корпорациясы арқылы -634 қызмет көрсетілді.

 Электронды түрде аса үлкен сұранысқа ие болып мына мемлекеттік қызметтер: «Бюджетпен есеп айырысулар жай-күйі туралы, сондай-ақ әлеуметтік төлемдер бойынша жеке шоттан үзінді көшірме беру» (622583 қызмет немесе осы көрсетілген қызметтің 99,9%), «Салықтық есептілікті қабылдау» (500226 немесе 98,9 %), «Есебі мемлекеттік кірістер органында жүргізілетін берешектің жоқ (бар) екендігі туралы мәлiметтердi беру» (77357 немесе 100%), «Бақылау-касса машиналарын (БКМ) есепке қою және есептен шығару» (44974 немесе 95,5%), «Салықтық есептілікті ұсынуын тоқтата тұру (ұзарту, қайта бастау)» (18249 немесе 99,8%) табылады.

 Салық төлеушілердің көрсетілетін электронды қызметтерге қанағаттану деңгейін арттыру мақсатында, жұмыс істеп тұрған ақпараттық жүйелер жыл сайын жетілдіріледі және жаңғыртылады. Атап өтсек, 2020 жылы «Салық төлеушінің кабинеті» Web –қосымшасын (СТК) жаңарту жұмыстары жүргізілді, бұлар салық есептелігінің тапсыру мерзімдерінде СТК-нің тұрақты жұмыс жасауын қамтамасыз етті, бұдан басқа СТК-не жаңа сервистер енгізілді, мысалы қызметті тоқтату туралы салықтық өтінішті беру мүмкіндігі, сонымен қатар жеке кәсіпкерді тіркеу есебінен автоматты түрде шығару іске асырылды (Салық кодексінің 67-бабына сәйкес келген жағдайда), бұл салық төлеушінің таратылу рәсімін оңайлатты.

 Нәтижелі салықтық әкімшілендіру мақсатында «E-Salyq» мобильді қосымшасы енгізілді, сонымен қатар, жеке тұлғалар және жеке кәсіпкерлер «Салық әмиянын» толтыру арқылы салықтарды төлеу мүмкіндігі берілген eGov mobile қосымшасы жұмыс істеуде. Бұдан басқа, осы қосымшаларда

салық объектілері бойынша деректерді көруге, сонымен қатар, уәкілетті мемлекеттік органдарға мәліметтерді түзету туралы электронды өтінімдерді жолдау мүмкіндігі бар.

 Электрондық сервистарды кеңейтумен бірге, Комитет деңгейінде тұрақты түрде мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді алу рәсімін оңтайландыру және оңайлату жұмыстары жүргізілуде, мысалы 01.01.2021 жылдан бастап:

- резидент емес жеке тұлғаларды, азаматтығы жоқ адамдарды салық төлеуші ретінде тіркеу жөніндегі функция алып тасталды, бұдан былай көрсетілген тұлғаларды тіркеу көші-қон полициясымен жүзеге асырылады;

- жеке тұлғаларды жеке практикамен айналысатын адамдар ретінде тіркеу есебіне қоюдан бас тарту жөніндегі нормалар алынып тасталды, осылайша жеке практикамен айналысатын адамды тіркеу кезінде бас тарту қарастырылмаған;

- бақылау-касса машиналарын пайдалану орнын ауыстыру кезінде Салық кодексінің 169-бабы 1-тармағының 2) тармақшасы алынып тасталды, яғни бақылау-кассалық машинасын пайдалану орнын тіркеуден шығармай өзгертуге болады;

- жанама салықтар бойынша декларацияны тапсыру қажеттілігі алынып тасталды (СЕН 320.00).

 Сонымен қатар, Комитетпен қызметтерді көрсету мерзімдерін қысқартуға қатысты жұмыстар жүргізілді. Осылайша, 2020 жылы келесі қызметтердің мерзімдері қысқартылды:

- мұнай өнімдерінің жекелеген түрлерін өндірушілерге (импорттаушыларға), сондай-ақ акцизделетін өнімдердің кейбір түрлерін, авиациялық отын мен мазут өндірушілер мен импорттаушылардың тауарларына дербес сәйкестендіру нөмірін (ДСН-код) беру – 5 жұмыс күнінен 1 жұмыс күніне дейін;

- Қазақстан Республикасындағы көздерден алынған кірістердің және ұстап қалған (төленген) салықтардың сомалары туралы анықтама беру – 10 жұмыс күнінен 3 жұмыс күніне дейін;

- Қазақстан Республикасының резиденттігін растау - 10 жұмыс күнінен 3 жұмыс күніне дейін;

- алкоголь өніміне (шарап материалы, сыра мен сыра сусынын қоспағанда) есепке алу-бақылау таңбаларын беру - 5 жұмыс күнінен 3 жұмыс күніне дейін.

Қосымша, 2021 жылдың 1 қаңтарынан келесі қызметтердің мерзімдері қысқартылды:

˗ салықтық өтініш бойынша салық декларациясын кері қайтару - 5 жұмыс күнінен 1 жұмыс күніне дейін;

˗ салық есептілігін ұсынуды тоқтата тұру - 3 жұмыс күнінен 1жұмыс күніне дейін;

- әділет органдарының талабы бойынша қарыздың болмауы (болуы) туралы ақпарат - 5 жұмыс күнінен3 жұмыс күніне дейін;

- салықтарды, бюджетке төлемдерді, өсімпұлдар мен айыппұлдарды есепке алу/қайтаруды жүзеге асыру қысқартылды - 10 жұмыс күнінен 5 жұмыс күніне дейін.

Департаменттің құрылымдық бөлімшелерімен тұрақты негізде қызмет алушылардың мемлекеттік қызмет көрсетудің саласында хабардарлық деңгейін көтеру бойынша жұмыстар жүргізілуде. Атап айтқанда, семинарлар, дөңгелек үстелдер өткізіледі, материалдар бұқаралық ақпарат құралдарында, ресми әлеуметтік желілерде (Facebook және Instagram) жарияланады, сонымен қатар, ақпараттар Департаменттің сайтында орналастырылады. Мәселен, 2020 жылы мемлекеттік қызметтерді көрсету туралы - 782 түсіндірме шаралары жүргізілді, оның ішінде 211 материал қызметтерді электронды түрде Электрондық үкімет порталы, сонымен қатар Мемлекеттік корпорация арқылы алу мүмкіндігі туралы болды.

Департаментпен, мемлекеттік қызмет көрсету саласында бұзушылықтардың алдын алу мақсатында, функцияналдық міндеттемелеріне мемлекеттік қызмет көрсетулерге кіретін қызметкерлерімен оқыту шаралары жүргізіледі. Мысалы, 2020 жылы Департаменттің құрылымдық бөлімшелерінің 155 қызметкері «Онлайн - бақылау-кассалық машиналарды қолдану», «Жалпыға бірдей декларациялау», «Астана-1» АЖ тауарлардың кедендік құнын кедендік бақылау» тақырыбына біліктілікті арттыру курстарынан өтті.

 Облыстың мемлекеттік кірістер органдарымен жүйелік негізде қызмет алушыларға қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша жұмыстар жүргізілуде. Мәселен, кезекте күту және қызмет көрсету үшін қолайлы және жайлы жағдайлар қамтамасыз етілді, мүмкіндігі шектеулі жандарға арналған пандустар, құрылғылар орнатылды, МКБ қызметкерін шақыру батырмалары қойылды, қызмет алушыларға қызмет көрсету «тосқауылсыз (барьерсіз)» қағидасына көшірілді, кезекті электронды бақылау жүйесіне жаңарту жұмыстары жүргізілді, бұл бағытта Өскемен және Семей калалары бойынша мемлекеттік кірістер басқармаларына бару күні мен уақытын броньдау мүмкіндігі іске асырылды, сонымен қатар, салық есептіліктерін электронды түрде жіберу үшін «Өзіне-өзі қызмет көрсету терминалдары» қызмет жасауда.

Халық арасында короновирус инфекцияның таралуына байланысты төтенше жағдай мерзімінде, тұрғындардың келу тәртібімен жүгінуін азайту мақсатында, аумақтық мемлекеттік кірістер басқармаларында телефон арқылы кеңес беру қызметтерін көрсету үшін байланыс орталықтары құрылды. 2020 жылы байланыс орталықтарының қызметкерлерімен 190 мыңнан астам кеңес берілді. Қазіргі уақытта байланыс орталықтарының жұмысы жалғасуда.

Департаментпен, мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасын бақылау мақсатында, қызмет алушыларға қызмет көрсететін құрылымдық бөлімшелерінің қызметіне тұрақты негізде мониторинг жүргізілуде. Мәселен, 2020 жылы «Өскемен-кедендік ресімдеу орталығы», «Майқапшағай», «Бақты», «Семей», «Әуежай-Өскемен» кеден бекеттерінде, Тарифтік реттеу басқармасы және Кедендік әкімшілендіру басқармасында кедендік бағыттағы мемлекеттік қызмет көрсету сапасына тексеру жүргізілді.

Сонымен қатар, Өскемен қаласы және Ұлан ауданы бойынша МКБ-ның қызмет көрсету орталықтарында санитарлық нормалардың сақталуы, көрсетілетін қызметті алушылармен тікелей байланыс кезінде қызмет көрсету стандарттарының сақталу мәселелері бойынша «Жасырын тұтынушы» әдісімен тексеру жүргізілді. Терксеру нәтижесінде жоғарыдағы құрылымдық бөлімшелеріне қызметті алушыларға қызмет көрсету сапасын жақсарту бойынша тиісті ұсыныстар берілді.

 Қызметтердің белгіленген мерзімдерінің бұзу жағдайларын болдырмау үшін, Департаментпен күнделікті БСАЖ, СЕӨЖ, «ХҚО БАЖ Мониторинг» ақпараттық жүйелеріндегі құжаттардың күйіне бақылау жүзеге асырылады. Бұдан басқа, қызметті алушыларға ағымдағы ахуалда қызмет көрсетуіне бақылау жүргізу мақсатында, мемлекеттік кірістер басқармаларының қызмет көрсету орталықтарына қызметті алушыларға қызмет көрсету сапасы және жылдамдығы, қызметкерлердің жұмыс орнында болуы, «Өзіне-өзі қызмет көрсету терминалдарының» қызмет жасауы, санитарлық нормалардың сақталуы т.б. мәселелері бойынша бейнебақылау және бейнеқоңырау жасау жүзеге асырылуда.

Қазіргі таңда, мемлекеттік кірістер органдарының алдына заңмен белгіленген мерзімдерді бұзбау, қызмет алушылардың шағымдарын болдырмау, электронды қызметтерді көбейту, кезекті күту және қызмет көрсету уақытын қысқарту, сонымен қатар, мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін халыққа жедел және сапалы хабарландыру жолымен салық төлеушілерді көрсетілетін мемлекеттік қызметтер сапасымен қанағаттандыру үшін барлық жағдай жасау міндеттері қойылды.

 Осыған орай, Департаментпен, уақытылы және сапалы мемлекеттік қызмет көрсетілуін, сонымен бірге, салық төлеушілерге қызмет көрсету кезінде қолайлы жағдайлар жасалуын қамтамасыз ету үшін барлық іс-шаралар қолданылатын болады.