**Об итогах деятельности Департамента государственных доходов по Восточно-Казахстанской области по вопросам оказания государственных услуг за 2020 год.**

 В соответствии с Приказом Министерства цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 31 января 2020 года № 39 «Об утверждении реестра государственных услуг», органы государственных доходов оказывают 44 вида государственных услуг, в том числе 27 – налогового и 17 – таможенного направлений. На бесплатной основе предоставляются 35 государственных услуг, на платной основе 9 услуг.

 В настоящее время 40 государственных услуг или 90,9% от общего количества услуг автоматизировано, из них, 37 доступны в Портале электронного правительства.

 Кроме того, для удобства услугополучателей ежегодно расширяются виды услуг, которые можно получить через НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», так, на сегодня 18 видов услуг предоставляются через Госкорпорацию.

 На бумажном носителе оказываются 4 государственной услуги, в том числе:

*- Внесение новых моделей контрольно-кассовых машин в Государственный реестр контрольно-кассовых машин;*

*- Возврат подоходного налога, удержанного у источника выплаты;*

*- Изменение сроков уплаты ввозных таможенных пошлин;*

*- Апостилирование официальных документов, исходящих из структурных подразделений Министерства финансов Республики Казахстан и (или) их территориальных подразделений.*

В 2020 году Комитетом государственных доходов Министерства финансов Республики Казахстан разработано и утверждено 12 нормативно-правовых актов (далее-НПА), определяющих порядок оказания 44 государственных услуг. Данные НПА размещены на сайте Департамента по ссылке http://vko.kgd.gov.kz/ru/depsection/gosudarstvennye-uslugi.

За 2020 год органами государственных доходов области оказано –1434326 государственных услуг, в том числе в электронной форме – 1415240 или 98,7% от общего количества оказанных услуг, а также на бумажном носителе – 19086 или 1,3%.

 В том числе, оказано через Портал электронного правительства 10683 услуги, через ИС «Е –Лицензирование» - 595 услуг, через Государственную корпорацию «Правительство для граждан» - 634 государственной услуги.

В электронном виде наиболее востребованы такие государственные услуги, как «Выдача выписок из лицевого счета о состоянии расчетов с бюджетом, а также по социальным платежам» (622583 услуг или 99,9% от общего количества оказанных услуг), «Прием налоговой отчетности» (500226 или 98,9 %), «Представление сведений об отсутствии (наличии) задолженности, учет по которым ведется в органах государственных доходов» (77357 или 100%), «Постановка и снятие с учета контрольно-кассовых машин (ККМ)» (44974 или 95,5%), «Приостановление (продление, возобновление) представления налоговой отчетности» (18249 или 99,8%), и т.д.

В целях повышения уровня удовлетворенности налогоплательщиков электронными услугами, ежегодно совершенствуются и модернизируются действующие информационные системы. В частности, в 2020 году проведены работы по обновлению Web-приложения «Кабинет налогоплательщика» (КНП), которые позволили обеспечить стабильную работу КНП в пиковые периоды при сдаче налоговой отчетности, кроме того, внедрены новые сервисы, к примеру, реализована возможность подачи налогового заявления о прекращении деятельности, а также автоматическое снятие с регистрационного учета в качестве индивидуального предпринимателя (при соответствии ст.67 Налогового кодекса), что позволило упростить процедуру ликвидации налогоплательщиков.

 В целях эффективного налогового администрирования запущено мобильное приложение «еSalyk, а также функционирует приложение eGov mobile, где физические лица и индивидуальные предприниматели имеют возможность оплатить налоги путем пополнения «Налогового кошелька». Кроме того, в данных приложениях, имеется возможность просмотра сведений по имеющимся объектам налогообложения, а также направления электронных заявок на корректировку данных в уполномоченные государственные органы.

Наряду с расширением электронных сервисов, на уровне Комитета постоянно проводятся работы по оптимизации и упрощению процедуры получения государственных услуг, так, к примеру с 01.01.2021 года:

- исключена функция по регистрации в качестве налогоплательщика физических лиц-нерезидентов, иностранцев и лиц без гражданства, т.е. в дальнейшем регистрация указанных лиц будет осуществляться миграционной полицией;

- исключены нормы по отказу в постановке физических лиц на регистрационный учет в качестве лиц занимающихся частной практикой, таким образом, при регистрации лица занимающей частной практикой отказы не предусмотрены;

- исключён подпункт 2) пункта 1 статьи 169 Налогового кодекса, т.е. при изменении места использования контрольно-кассовых машин имеется возможность изменить место использования ККМ без осуществления снятия с учета;

- исключена необходимость сдачи декларации по косвенным налогам (ФНО 320.00).

Кроме того, Комитетом проведены работы по сокращению сроков оказания государственных услуг. Так, в 2020 году сокращены сроки по следующим услугам:

- присвоение персонального идентификационного номера (ПИН-код) производителям (импортерам) отдельных видов нефтепродуктов, а также на товары производителей и импортеров некоторых видов подакцизной продукции, авиационного топлива и мазута – от 5-ти рабочих дней до 1 рабочего дня;

- выдача справки о суммах полученных доходов из источников в Республике Казахстан и удержанных (уплаченных) налогов – от 10-ти календарных дней до 3-х рабочих дней;

- подтверждение резидентства Республики Казахстан -– от 10-ти календарных дней до 3-х рабочих дней;

- выдача учетно-контрольных марок на алкогольную продукцию (за исключением виноматериала, пива и пивного напитка)- от 5-ти рабочих дней до 3-х рабочих дней.

Дополнительно, с 1 января 2021 года сокращены сроки оказания следующих услуг:

* отзыв налоговой отчетности по налоговому заявлению – от 5-ти рабочих дней до 1 рабочего дня;
* приостановление представления налоговой отчетности - от 3-х рабочих дней до 1 рабочего дня;
* сведения об отсутствии (наличии) задолженности по запросу органов юстиции – от 5-ти рабочих дней до 3-х рабочих дней;
* проведение зачетов/возвратов налогов, платежей в бюджет, пени и штрафов сокращается – от 10-ти рабочих дней до 5-ти рабочих дней.

 Структурными подразделениями Департамента на постоянной основе проводится работа по повышению уровня информированности услугополучателей в сфере оказания государственных услуг. В частности, проводятся семинары, круглые столы, публикуются материалы в средствах массовой информации, на официальных аккаунтах в социальных сетях (Facebook и Instagram), а также, информация регулярно размещается на сайте Департамента. Так, за 2020 год по вопросам оказания государственных услуг проведено 782 разъяснительных мероприятия, из них, 211 –о возможности получения услуг в электронном виде посредством портала "Электронного правительства", а также о получении услуг через Государственную корпорацию «Правительство для граждан».

 В целях профилактики нарушений в сфере оказания государственных услуг, Департаментом проводятся мероприятия по обучению сотрудников, в функции которых входит предоставление государственных услуг. Так, за 2020 год прошли курсы повышения квалификации на темы «Применение онлайн контрольно-кассовых машин», «Всеобщее декларирование», «Таможенный контроль таможенной стоимости товаров в ИС «Астана-1» и т.д. - 155 сотрудников структурных подразделений Департамента.

Органами государственных доходов области на системной основе проводится работа по повышению качества обслуживания услугополучателей. В частности, созданы условия для обеспечения комфортных и удобных условий для ожидания и обслуживания, в том числе, для лиц с ограниченными возможностями (установлены пандусы и конструкции для передвижения, имеются кнопки вызова сотрудника УГД), осуществлен переход «безбарьерное» обслуживание услугополучателей, проведено обновление Электронной системы управления очередью, в части предоставления возможности онлайн бронирования очереди в УГД по г. Усть-Каменогорск и г. Семей, продолжают функционировать «Терминалы самообслуживания» для отправки налоговой отчетности и налоговых заявлений в электронном виде.

В период чрезвычайного положения связанного с распространением коронавирусной инфекции среди населения, в целях минимизации явочных обращений населения, в территориальных Управлениях государственных доходов созданы Контакт-центры, оказывающие консультационные услуги по телефону. За 2020 год сотрудниками Контакт-центров предоставлено более 190 тыс. консультаций налогоплательщикам. В настоящее время работа Контакт-Центров продолжается.

В целях контроля за качеством оказания государственных услуг Департаментом на постоянной основе проводится мониторинг деятельности структурных подразделений, осуществляющих обслуживание услугополучателей. Так, в 2020г. проведены проверки по вопросу качества предоставления услуг таможенного направления в ТП «Оскемен–Центр таможенного оформления», «Семей», «Ауежай-Оскемен», «Бахты», «Майкапчагай», в Управлении тарифного регулирования и Управлении таможенного администрирования. Также, проведены проверки методом «Тайный потребитель» по вопросам соблюдения санитарных норм, соблюдения стандартов обслуживания при непосредственном контакте с услугополучателями в Центрах оказания услуг УГД по г. Усть-Каменогорск и Уланскому району. По результатам проверок, вышеуказанным структурным подразделениям даны соответствующие рекомендации по улучшению качества обслуживания услугополучателей.

 Для исключения случаев нарушения установленных сроков оказания услуг, Департаментом осуществляется ежедневный контроль по статусам документов в информационных системах ИНИС, СОНО и «Мониторинг ИИС ЦОН». Кроме того, в целях контроля за текущей ситуацией по обслуживанию услугополучателей, осуществляется видеонаблюдение и видеообзвон Центров оказания услуг Управлений государственных доходов на предмет качества и скорости обслуживания услугополучателей, нахождение сотрудника на рабочем месте, образования скопления очередей, работы «Терминала самообслуживания», соблюдения санитарных норм и т.д.

  В настоящее время перед органами государственных доходов поставлена задача по созданию всех условий для удовлетворенности налогоплательщиков оказанием государственных услуг, путем исключения нарушений установленных сроков и жалоб услугополучателей на оказание государственных услуг, увеличения удельного веса электронных услуг, сокращения времени ожидания в очереди и времени обслуживания, а также оперативного и качественного информирования населения о порядке оказания государственных услуг.

 В связи с чем, Департаментом будут предприняты все меры по обеспечению своевременного и качественного оказания государственных услуг, а также созданию благоприятных условий для налогоплательщиков при получении услуг.