**Шығыс Қазақстан облысы бойынша Мемлекеттік кірістер департаментінің 2024 жылғы мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі қызметінің қорытындылары туралы**

"Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімін бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігінің 2020 жылғы 31 қаңтардағы №39 бұйрығына сәйкес мемлекеттік кірістер органдары мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің 42 түрін, оның ішінде 25 – салықтық және 17 – кедендік бағыттарда көрсетеді.

Олардың 38-і немесе 90,5%-ы автоматтандырылған мемлекеттік қызметтер, соның ішінде 36 қызмет «Электрондық үкімет» порталында қолжетімді. Сонымен қатар, "Азаматтарға арналған үкімет" мемлекеттік корпорациясы" КЕАҚ арқылы 18 қызмет алуға болады.

Қазіргі уақытта, мемлекеттік кірістер органдары жұмысының басым бағыты мемлекеттік қызметтерді электронды түрде көрсету болып табылады. Салық төлеушілерге электрондық қызметтерді алуды ыңғайлы ету мақсатында, Мемлекеттік кірістер комитетінің қолданыстағы ақпараттық жүйелерімен қатар «E-Salyq Azamat», «e-Salyq Business» мобильді қосымшалары енгізілді және жұмыс істейді, сондай-ақ, екінші деңгейлі банктермен (бұдан әрі -ЕДБ) өзара іс-қимыл жасау арқылы, салық есептілігін ұсыну, салықтарды төлеу, жеке кәсіпкер ретінде тіркелу мүмкіндігі ЕДБ-дің мобильді қосымшалары арқылы жүзеге асырылды.

Сонымен қатар, ағымдағы жылы қолданыстағы 7 жүйенің (БСАЖ, ОБДШ, Акциз, СЕӨЖ, СТК, Портал, ИШ.) функционалдығын алмастыратын «Салықтық әкімшілендірудің интеграцияланған жүйесі» СӘИЖ жаңа ақпараттық жүйесін толығымен іске қосу жоспарлануда. Айта кету керек, СӘИЖ іске қосылуы жоғары сапалы қызмет көрсетуге, құжаттарды өңдеу уақытын 1 минутқа дейін қысқартуға, 250 мыңнан астам пайдаланушының салық төлеушінің кабинетіне бір мезгілде қол жеткізуін қамтамасыз етеді, шығыс операцияларын тоқтата тұру туралы өкiмнің кері қайтару процестерін жеделдетуге мүмкіндік береді. Сондай-ақ, СӘИЖ-де салық төлеушілер мен Мемлекеттік кірістер органдары арасындағы өзара іс-қимылды жақсартуға және жеңілдетуге мүмкіндік беретін функционал оңтайландырылған, мысалы, хабарламаларға жауаптарды электрондық түрде ұсыну мүмкіндігі іске асырылды, заңды тұлғаларды оңалту және банкроттық процесі автоматтандырылды, салық есептілігі нысандары мен салықтық өтініштерді толтыру кезінде ПЛБ мүмкіндігінше жазылды, шығу құжаттарында түпнұсқалығын тексеру үшін QR-кодты қалыптастыру қарастырылған, ЭЦҚ үшінші тұлғаларға беру фактілерін болдырмау үшін мемлекеттік кіріс органдарымен қарым-қатынастағы өкілді анықтау мүмкіндігі қарастырылған.

Өз кезегінде, Шығыс Қазақстан облысының мемлекеттік кірістер органдары салық төлеушілерді күту және қызмет көрсету үшін қолайлы, және жайлы жағдай жасау бойынша тұрақты жұмыс жүргізуде. Осылайша, бүгінгі күні барлық аумақтық мемлекеттік кірістер басқармаларының Клиенттерге қызмет көрсету орталықтары (бұдан әрі -КҚКО) ҚР ҚМ МКК Төрағасының 2023 жылғы 26 ​​желтоқсандағы №614 бұйрығымен бекітілген КҚКО портретіне сәйкестендірілді. Атап айтқанда, салық төлеушілерге, оның ішінде мүмкіндіктері шектеулі тұлғаларға қызмет көрсету үшін оңтайлы жағдайлар жасалды, ақпараттық стендтер жаңартылды, «Өіне-өзі қызмет көрсету терминалдары» жұмысын жалғастыруда, КҚКО қызметкерлері үшін «жылжымалы» (түскі үзілісіз) жұмыс кестесі ұйымдастырылды, Өскемен қаласы бойынша МКБ-да электрондық кезекті басқару жүйесі арқылы тұтынушыларға «пакеттік» қызмет көрсетіледі және т.б.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру және салық төлеушілерді хабардар ету мақсатында, облыстың мемлекеттік кірістер органдарымен салық төлеушілер арасында бұқаралық ақпарат құралдарында, Мемлекеттік кірістер департаментінің сайтында, әлеуметтік желілердегі ресми аккаунттарында, сондай-ақ қоғамдық орындарда ақпараттар орналастыру арқылы жаппай түсіндіру жұмыстары жүргізілуде. Сонымен қатар, салық төлеушілермен, оның ішінде жаңадан құрылған дара кәсіпкерлермен, «Атамекен» ҰКП, тұтынушылардың құқықтарын қорғау қоғамының өкілдерімен, блогерлермен ең өзекті тақырыптар бойынша (салық және кеден заңнамасындағы өзгерістер туралы, салық міндеттемелерін орындау мерзімдері туралы, жалпы декларациялау және т.б.) «Ашық есік күндері», кездесулер, семинарлар өткізіледі. Осылайша, 2024 жылы 24310 іс-шара өткізілді, онын ішінде, 110 - баспасөзде шығарылған жарияланымдар, 1482 – теледидардағы шығарылымдар, 12831 - радио, 7921- интернет-ресурстардағы жарияланымдар, 45- дөнгелек үстел отырыстары, 18- ШҚО Өңірлік коммуникациялар қызметі алаңындағы баспасөз конференциялар (брифингтер), 1585- семинарлар, 107 - тікелей эфир, 65- онлайн – конференциялар, 41- «Ашық есік күні», 47 - кеден бекеттеріндегі ақпараттық кеңес беру пунктерімен берілген консультациялар, сонымен қатар, 45 - бейне ролик дайындалып, әлеуметтік желілерде орналастырылды.

Айта кету керек, жоғарыда аталған іс-шаралар аясында Департамент пен аумақтық Мемлекеттік кірістер басқармаларымен электрондық сервистерін кеңінен насихаттау бойынша ауқымды түсіндіру жұмыстары жүргізілді. Нәтижесінде, 2024 жылғы электрондық қызметтердің үлесі тек қағаз түрінде көрсетілетін қызметтерді қоспағанда 99,6%-ды құрады (барлығы 708 609 мемлекеттік қызмет көрсетілсе, оның 704 346-сы электрондық нысанда көрсетілген). Бұл ретте, 2023 жылмен салыстырғанда қағаз жүзінде көрсетілген қызметтер санының 25,6%-ға немесе 1463 қызметке қысқаруы қамтамасыз етілді (2024 жылы 4263 қызмет, 2023 жылы 5726 қызмет көрсетілген).

Өз кезегінде, қағаз жеткізгіштегі сұрау салулар санының қысқаруы, мемлекеттік кірістер органдарының қызметкерлері қол режимінде өңдейтін құжаттардың қысқаруына әсер етті, нәтижесінде қызмет көрсетудің белгіленген мерзімдерін бұзу фактілері жойылды.

Халықтың көрсетілетін қызмет сапасына қанағаттану деңгейін арттыру мақсатында әлеуметтік желілерде «Кері байланыс», «Сарапшыға сұрақ», «Апта сұрағы» айдарлары құрылған. Өз кезегінде, Департамент аталған айдарларды кезеңді түрде талдап, кейін қойылған сұрақтарға жауап беріп отырады.

Сонымен қатар, салық төлеушілермен кері байланыс алу үшін, бұқаралық ақпарат құралдарында, әлеуметтік желілерде, қоғамдық орындарында мемлекеттік қызметтерді көрсету деңгейін және мемлекеттік кірістер органдарындағы сыбайлас жемқорлық деңгейін бағалау мақсатында сауалнамаларды толтыру туралы QR-кодтары бар хабарландырулар орналастырылады, сондай-ақ сауалнама нәтижелері бойынша талдау жүргізіледі.

Осымен бірге, жастар арасында салықтық және кедендік сауаттылықты қалыптастыру шаралары өткізіледі. Осы мақсатта, Қазақстан-Американдық Еркін Университеті, Сәрсен Аманжолов атындағы Шығыс Қазақстан университеті, Д.Серікбаев атындағы Шығыс Қазақстан техникалық университеттерімен стратегиялық серіктестік туралы меморандумға қол қойылды. Меморандум аясында, ЖОО студенттерімен және оқытушылар құрамымен кездесулер, семинарлар мен ғылыми –практикалық конференциялар өткізіледі.

Сонымен қатар, Мемлекеттік кірістер органдар міндеттеріне мемлекеттік қызметтерді көрсету кіретін қызметкерлердің біліктілігін арттыру мәселесіне үлкен көңіл бөледі. Сонымен, 2024 жылға Департаменттің құрымдылық бөлімшелерінің 129 қызметкері біліктілікті арттыру курстарынан өтті.

Өз кезегінде, Департаментпен мемлекеттік қызметтерді көрсету кезінде бұзушылықтардың алдын алу мақсатында, бекітілген Жоспар аясында тұрақты негізде бақылау іс-шаралары(мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша тақырыптық тексерулер, «Құпия тұтынушы» әдісі бойынша тексерулер, МКК–нің ақпараттық жүйелерінен ақпаратты қашықтан бақылау және т.б.) жүргізіледі.

Жалпы, бүгінгі таңда мемлекеттік кірістер органдарының алдына салық төлеушілердің мемлекеттік қызмет көрсетумен қанағаттануы үшін барлық жағдай жасау міндеті қойылды. Осыған байланысты Департамент мемлекеттік қызметтерді уақытылы және сапалы көрсетуді қамтамасыз ету, сондай-ақ қызметтерді алу кезінде салық төлеушілер үшін қолайлы жағдайлар жасау жөнінде барлық шараларды қабылдайтын болады.

*Шығыс Қазақстан облысы бойынша Мемлекеттік кірістер департаменті басшысының орынбасары Қабыш С.Қ.*