**Шығыс Қазақстан облысы бойынша Мемлекеттік кірістер департаментінің 2022 жылғы мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі қызметінің қорытындылары туралы**

Мемлекеттік кірістер органдары жұмысының негізгі бағыттарының бірі мемлекеттік қызметтерді уақтылы және сапалы көрсету болып табылады.

"Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімін бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігінің 2020 жылғы 31 қаңтардағы № 39 бұйрығына сәйкес (өзгерістер мен толықтыруларды ескере отырып) мемлекеттік кірістер органдары мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің 43 түрін, оның ішінде 26 – салықтық және 17 – кедендік бағыттарды көрсетеді. Тегін негізде 34 мемлекеттік қызмет, ақылы негізде 9 қызмет көрсетіледі.

Бүгінгі таңда 43 мемлекеттік қызметтің 39-ы немесе 91% - ы автоматтандырылған, оның ішінде 37 қызмет Электрондық үкімет порталында қолжетімді.

Баламалы негізде "Азаматтарға арналған үкімет" мемлекеттік корпорациясы" арқылы 15 қызмет көрсетіледі.

Баламасыз негізде, яғни тек электронды түрде-8 қызмет көрсетіледі:

*- Темекі өнімдерін өндіруге лицензия беру*

*- Этил спиртін өндіруге лицензия беру*

*- Алкоголь өнімін өндіруге лицензия беру*

*- Алкоголь өнімін өндіру аумағында оны сақтау және көтерме саудада өткізу жөніндегі қызметті қоспағанда, алкоголь өнімін сақтауға және көтерме саудада өткізуге лицензия беру*

*- Алкоголь өнімін өндіру аумағында оны сақтау және бөлшек саудада өткізу жөніндегі қызметті қоспағанда, алкоголь өнімін сақтауға және бөлшек саудада өткізуге лицензия беру*

*- Есепке алу мемлекеттік кірістер органдарында жүргізілетін берешектің жоқ (бар) екендігі туралы мәліметтерді ұсыну*

*- Әкімшінің (уақытша әкімшінің, оңалту, уақытша және банкроттықты басқарушылардың) қызметін жүзеге асыру құқығына үміткер адамдардың біліктілік емтиханын өткізу*

*- Бюджетпен, сондай-ақ әлеуметтік төлемдер бойынша есеп айырысулардың жай-күйі туралы дербес шоттан үзінді көшірмелер беру.*

2022 жылы облыстың мемлекеттік кірістер органдары -**1 134 332** мемлекеттік қызмет көрсетті, оның ішінде электрондық түрде **1 124 893 немесе 99,2%** қызмет, қағаз жеткізгіште 9439 қызмет (0,8%) көрсетілді.

Сондай - ақ, қағаз жеткізгіште "Азаматтарға арналған үкімет" мемлекеттік корпорациясы арқылы-1214 мемлекеттік қызмет, ЭҮП арқылы - 8011 қызмет және "Е-лицензиялау" арқылы-599 қызмет көрсетілді.

Электрондық түрде "Бюджетпен, сондай-ақ әлеуметтік төлемдер бойынша есеп айырысулардың жай-күйі туралы дербес шоттан үзінді көшірмелер беру" (292966 қызмет немесе 100%), "Салық есептілігін қабылдау" (535479 немесе 99,3%), "Берешектің жоқ (бар) екендігі туралы мәліметтерді ұсыну, әлеуметтік төлемдер бойынша есеп (69012 немесе 100%),"Бақылау-кассалық машиналарды (БКМ) есепке қою және есептен шығару" (48859 немесе 98,3%),"Салық есептілігін ұсынуды тоқтата тұру (ұзарту, қайта бастау)" (10369 немесе 99,9%).

Мемлекеттік басқаруды дамыту тұжырымдамасы шеңберінде: "адамдық-орталықтық" модель – "Бәрінен бұрын адамдар" құру, Қазақстан Республикасы Қаржы министрлігінің Мемлекеттік кірістер комитеті мемлекеттік қызметтер көрсету процестерін оңтайландыру және автоматтандыру бойынша жұмыстар жүргізуде.

Осы мақсатта қызметтерді алу мерзімдерін кезең-кезеңімен қысқарту, қоса беріліп отырған құжаттар санын азайту, салық нысандарын оңтайландыру, қызметтерді цифрлық форматқа көшіру және т. б. жолымен мемлекеттік қызметтерді алу процесін оңайлату тұрақты негізде жүзеге асырылады.

Мемлекеттік кірістер органдары жұмысының басым бағыты мемлекеттік қызметтерді автоматтандыру, цифрлық өнімдерді белсенді түрде танымал ету, сондай-ақ салық төлеушілерді электрондық қызметтердің артықшылықтары туралы кеңінен ақпараттандыру болып табылады.

Автоматтандыру үйден/кеңседен шықпай-ақ, мемлекеттік қызметтерді алу үшін қашықтан жүгінуге мүмкіндік береді, демек, көрсетілетін қызметті берушілердің көрсетілетін қызметті алушылармен байланысын болдырмауға байланысты сыбайлас жемқорлық тәуекелдерінің төмендеуіне оң әсер етеді, салық төлеушінің уақытша және қаржылық шығындарын қысқартады, сондай-ақ қызметтердің тәулік бойы қолжетімділігін қамтамасыз етеді.

Бүгінгі таңда мемлекеттік қызметтерді электронды түрде келесі тәсілдермен:

- "Электрондық үкімет" веб-порталы арқылы;

– Мемлекеттік кірістер комитетінің ақпараттық жүйелері арқылы-"СЕӨЖ", "Салық төлеуші кабинеті" веб-қосымшасы, "Е-терезе" АЖ, "Астана-1" АЖ;

- "Е-лицензиялау" цифрлық даму және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігінің ақпараттық жүйесі арқылы алуға болады.

Комитеттің ақпараттық жүйелерінен басқа, салық төлеушілердің салық міндеттемелерін орындауын жеңілдету мақсатында "e-Salyq Azamat" және "E-Salyq Business" арнайы мобильді қосымшалары әзірленді. Осы мобильді қосымшаларда онлайн брондау, сенімсіз салық төлеушілерді іздеу, салықтар мен әлеуметтік төлемдер бойынша берешек туралы сервис, деректемелер бойынша салықтарды төлеу, салық салу объектілерін түзету, жеке кәсіпкерлерді тіркеу және басқалар сияқты сервистер мен мемлекеттік қызметтер іске асырылды.

"E-Salyq Azamat" және "E-Salyq Business" мобильді қосымшаларының артықшылықтары туралы жүргізілген жаппай-түсіндіру жұмыстарының нәтижесінде осы мобильді қосымшаларды пайдаланатын салық төлеушілер саны 34186 -"E-Salyq Business" және 148819 -"E-Salyq Azamat" құрады.

Бұдан басқа, мемлекеттік қызметтер мен мемлекеттік кірістер органдарының сервистері "е-gov mobile" электрондық үкіметінің мобильді қосымшасына шығарылды, мысалы-салықтарды, бюджетке төленетін төлемдерді, өсімпұлдарды, айыппұлдарды есепке жатқызу және қайтару, берешектің жоқтығы (бар болуы) туралы мәліметтерді ұсыну, салық есептілігін қарау және төлеу, жеке тұлғалардың алдағы салық есептілігін қарау және төлеу, дара кәсіпкердің мәртебесін тексеру, дара кәсіпкер ретінде қызметтің басталғаны туралы хабарлама және басқалар.

Сондай-ақ, екінші деңгейдегі жекелеген банктермен ынтымақтастық шеңберінде банктердің клиенттері болып табылатын салық төлеушілердің банктердің мобильдік қосымшалары арқылы мемлекеттік кірістер органдарының мемлекеттік қызметтеріне қол жеткізуі жөніндегі жобалар іске асырылды. Бұл бағытта "Kaspi Bank" АҚ, "Қазақстан Халық Банкі"АҚ-мен белсенді жұмыс жүргізілуде. Белгіленген банктердің мобильді қосымшалары арқылы іске асырылған ең сұранысқа ие жобалар, бұл - "Дара кәсіпкерді тіркеу" сервисі және "Салық есептілігін қабылдау" мемлекеттік қызметі - 910.00-н.

Облыстың мемлекеттік кірістер органдары көрсетілетін қызметті алушыларға қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша жүйелі негізде жұмыстар жүргізуде. Атап айтқанда, күту және қызмет көрсету үшін, оның ішінде мүмкіндіктері шектеулі адамдарға қолайлы және ыңғайлы жағдайларды қамтамасыз ету үшін жағдайлар жасалған (қозғалу үшін пандустар мен конструкциялар орнатылған, МКБ қызметкерін шақыру түймелері бар), көрсетілетін қызметті алушыларға "кедергісіз" қызмет көрсетуге көшу жүзеге асырылды, түскі үзілісте мемлекеттік қызмет көрсету орталықтары қызметкерлерінің "өзгермелі" жұмыс кестесі енгізілді, салық есептілігі мен салықтық өтініштерді электронды түрде жіберу үшін "Өзіне-өзі қызмет көрсету терминалдары" жұмысын жалғастыруда.

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бақылау мақсатында департамент тұрақты негізде мемлекеттік кірістер басқармаларының (МКБ) қызметіне мониторинг жүргізеді. Мәселен, 2022 жылы 6 МКБ-да "Құпия тұтынушы" әдісімен тексерулер жүргізілді. Тексеру барысында мемлекеттік қызметтер көрсету бойынша қолданыстағы нормативтік-құқықтық актілерді сақтау, көрсетілетін қызметті алушыларға қызмет көрсету кезінде стандарттарды сақтау және т. б. мәселелер қамтылды. Тексеру қорытындысы бойынша аумақтық МКБ қызмет көрсету орталықтарының жұмысын ұйымдастыру, сондай-ақ мемлекеттік қызмет көрсету сапасы мен уақтылығын қамтамасыз ету бойынша анықталған кемшіліктерді жою жөнінде шаралар қабылдау туралы нақты тапсырмалар берілді.

Қызмет көрсетудің белгіленген мерзімдерін бұзу жағдайларын болдырмау үшін департамент күн сайын БСАЖ, СЕӨЖ және "ХҚКО ИАЖ мониторингі" ақпараттық жүйелеріндегі құжаттардың өңделуіне бақылауды жүзеге асырады.

Департамент функцияларына мемлекеттік қызметтер көрсету кіретін қызметкерлердің біліктілігін арттыру мәселесіне көп көңіл бөледі. Мәселен, аумақтық МКБ мекенжайына мониторинг нәтижелері бойынша шолу хаттары, түсіндіру хаттары, мемлекеттік қызметтер көрсету жөніндегі қағидалар және басқа да НҚА тұрақты негізде жіберіледі. Сонымен қатар, 2022 жылы департаменттің құрылымдық бөлімшелерінің 171 қызметкері бейіндік мәселелер, сондай-ақ жауапкершілік, құзыреттілік, этика, сыбайлас жемқорлыққа қарсы мәдениет және т. б. мәселелер бойынша біліктілікті арттыру курстарынан өтті.

Білім деңгейін тексеруді бақылау мақсатында департамент есепті жылдың маусым және желтоқсан айларында аумақтық МКБ қызмет көрсету орталықтарының қызметкерлеріне онлайн-тестілеу өткізді. Сондай-ақ, ЖБО қызметкерлерінің телефон нөмірлері бойынша телефон арқылы қызмет көрсету стандарттарын сақтау тұрғысынан қоңырау шалу мерзімдік түрде жүзеге асырылады.

Департаменттің құрылымдық бөлімшелері мемлекеттік қызметтер көрсету саласында көрсетілетін қызметті алушылардың хабардар болу деңгейін арттыру бойынша тұрақты негізде жұмыстар жүргізуде. Мәселен, 11.07.2022 жылы департамент ШҚО бойынша Мемлекеттік кірістер органдарының қызметі туралы салық төлеушілерді уақтылы және сапалы ақпараттандыру бойынша 2022 жылдың II жартыжылдығына арналған іс-шаралардың Жол картасын әзірледі және бекітті.

Жол картасын орындау шеңберінде облыстың мемлекеттік кірістер органдары салық төлеушілердің электрондық мекенжайларына хабарламалар, сондай-ақ салық төлеушілердің телефон нөмірлеріне СМС-хабарламалар жіберу арқылы (соның ішінде Whatsapp қосымшасы арқылы) салық міндеттемелерін орындау қажеттілігі туралы (салық төлеудің, декларацияны тапсырудың және басқалардың алдағы мерзімдері туралы) хабардар ету бойынша жұмыстар жүргізді.

Әлеуметтік маңызы бар салық заңнамасындағы өзгерістерді (мобильді аудармалар, жергілікті салықтар бойынша мөлшерлемерлердің өзгеруі, жалпыға бірдей декларациялау және т. б.) әлеуметтік желілер парақшаларында, департамент пен әкімдіктердің сайтында, баспа басылымдарында материалдарды орналастыру, танымал радиостанциялар, қоғамдық көліктер, сауда орталықтары, базарлар, теледидар, LD-экрандар, мемлекеттік корпорациялар арқылы аудио/бейне роликтерді тарату, брифингтер, "Ашық есік күні", "Дөңгелек үстел", семинарлар және т. б., (есепті кезеңде облыстың мемлекеттік кірістер органдары ӨКҚ алаңында 21 баспасөз конференциясын, Instagram-да 186 тікелей эфирді, салық төлеушілермен 130 семинарды , 64 дөңгелек үстелді, 81 Ашық есік күнін және т. б. өткізді) арқылы салық төлеушілерге түсіндіру іс-шаралары тұрақты негізде жүргізілді, сондай-ақ салық төлеушілерге телефон арқылы кеңес беру кезінде МКБ байланыс орталықтарының қызметкерлері осы іс-шаралады жүзеге асырады (20 546 кеңес берілді).

Мемлекеттік кірістер органдарының қызметінде проблемалық учаскелерді анықтау мақсатында салық төлеушілерден "кері байланыс" алу бойынша жұмыстар жүргізілуде. Сонымен, департаменттің Instagram парақшасында taplink.cc/dgd.vko сілтемесі бойынша мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау үшін сауалнама парақтары орналастырылды, осыған ұқсас сауалнама Telegram қосымшасында t.me/mkd\_shko сілтемесі бойынша іске асырылды. Бұдан басқа, мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын айқындау мақсатында "құпия тұтынушы" әдісімен тексеру кезінде аумақтық МКБ-да, сондай-ақ салық және кеден мәселелері бойынша қолданыстағы құлақтандыру әдістерінің тиімділігін айқындау мақсатында қоғамдық орындарда (ХҚКО, СОО, базарлар және т.б.) анонимді сауалнама 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 уақтылы және сапалы көрсетуді қамтамасыз ету, сондай-ақ қызметтерді алу кезінде салық төлеушілер үшін қолайлы жағдайлар жасау жөнінде барлық шараларды қабылдайтын болады.