**Шығыс Қазақстан облысы бойынша Мемлекеттік кірістер департаментінің 2023 жылғы мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі қызметінің қорытындылары туралы**

 Салық қызметінің моделін құрудағы негізгі басымдықтар тұрақтылық, ашықтық, қарапайымдылық, ең алдымен цифрлық технологияларға негізделген және тұтынушыларға бағытталған болуы тиіс.

 Қазіргі уақытта "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. Мемлекеттік қызметтерді электронды түрде "Электрондық үкімет" веб-порталы арқылы, "СЕӨЖ", ақпараттық жүйесі, "Салық төлеуші кабинеті" веб-қосымшасы, "Е-терезе" АЖ, "Астана-1" АЖ, "Е-лицензиялау" АЖ және де "E-Salyq Azamat" пен "E-Salyq Business" мобильді қосымшалары арқылы алуға болады. Сондай-ақ, «Kaspi Bank» АҚ және «Қазақстан Халық Банкі» АҚ банктерінің клиентеріне осы банктердің мобильді қосымшалары арқылы мемлекеттік кірістер органдарының мемлекеттік қызметтерін алуға қолжетімділік бар.

 Мәселен, 2023 жылы ШҚО бойынша мемлекеттік кірістер органдарымен барлығы 729010 мемлекеттік қызметтер, соның ішінде –723284 электронды түрде көрсетілді. Бұл ретте, электрондық қызметтердің үлесі, көрсетілуі тек қағаз түрінде көрсетілетін қызметтерді қоспағанда - 99,7 пайызды құрады.

 Электрондық түрде "Салық есептілігін қабылдау" (401001 немесе 99,7%), «Салықтық есептілікті кері қайтарып алу» (31058 немесе 100%), "Бақылау-кассалық машиналарды (БКМ) есепке қою және есептен шығару" (23494 немесе 92,1%), «Тауарларды кедендік тазарту» (6310 немесе 100%), "Салық есептілігін ұсынуды тоқтата тұру (ұзарту, қайта бастау)" (5243 немесе 100%) мемлекеттік қызметтер көрсетулер барынша сұранысқа ие.

 Сондай-ақ, 2023 жылы қағаз тасығышта 5726 қызмет көрсетілді, оның ішінде 625 КЕАҚ арқылы көрсетілген. Өткен жылмен салыстырғанда, қағаз тасығышта көрсетілген қызметтердін саны 4927 қызметке немесе 46,2%-ға азайды (2022 жылы-10653 қызмет көрсетілді, сонын ішінде 1214 КЕАҚ арқылы).

 Қағаз тасығыш түріндегі қызметтердін қысқаруы, салық төлеушілерді мемлекеттік кірістер органдарының қызметі туралы уақытылы ақпараттандыру және мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру жөніндегі шаралардың Жол картасын іске асыру нәтижесінде қамтамасыз етілді. Нәтижесінде, салық төлеушілер мен мемлекеттік кірістер органдары арасындағы бетпе-бет байланысты болдырмай, сапалы қызмет көрсету камтамасыз етілді, салық төлеушімен кері байланыс орнатылды, жеке тұлғалардан салық жинауы өсті, салық берешегі азайды.

 Бұл ретте, Жол картасы аясында электронды пошта және SMS-хабарламалар арқылы, қоғамдық орындарда *(Халыққа қызмет көрсету орталықтарында, сауда орталықтарында, базарларда)* дауысты сүйемелдеумен ақпараттық бейнероликтерді айналдыру, дауыстық IVR-арқылы *(саябақтарда, базарларда, аялдамаларда, сауда орталықтарында),* адам көп жиналатын жерлерде «Меморис» қосымшасы арқылы оқыту бейнероликтерін көру үшін QR-кодтары бар макеттерді орналастыру арқылы салық төлеушілерге сапалы ақпарат беріледі. Бұл шаралар орындалмаған хабарламалардың санын азайтты.

 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, кері байланыс алу үшін Мемлектеттік кірістер басқармаларының ғимараттарында, Халыққа қызмет көрсету орталықтары, сауда орталықтары, базарлар аумағындағы қоғамдық орындарында, «e-SalygAzamat» мобилдік қосымшасында, Теlegram қосымшасында, сонымен қатар Департаменттің Instagram парақшасында салық төлеушілер арасында сауалнама жүргізілді.

 Сауалнама нәтижелерін талдау барысында Мемлекеттік кірістер басқармасына барудың негізгі себептері жеке тұлғалардан алынатын жергілікті (жер, мүлік, көлік салығы) салықтарды есептеу, СЕН-ның ұсынбағаны туралы және камералдық бақылау нәтижесі туралы хабарламаларды орындау мәселелері, әкімшілік құқық бұзушылық туралы хаттама жасау және т.б. мәселелер болып табылды. Сондай-ақ, сауалнама нәтижелері тұрғындардың мемлекеттік қызметтерді көрсетуге қанағаттануының жақсы деңгейін көрсетті.

 Оң беделді қалыптастыру мақсатында, облыстың мемлекеттік кірістер органдары 110 «Ашық есік», түрлі ақпараттық алаңдарында («Атамекен» ҰКП, облыстың ірі кәсіпорындары «Казцинк», «ҮМЗ», «Машзавод», «Теңге сарайы», «Өскемен Водоканал», «KEGOC», «"Қазақтелеком» филиалы және т.б., облыстық және аудандық денсаулық сақтау, білім, мәдениет, спорт басқармалары, мұражайлар, кітапханалар, жоғары оқу орындары (Д. Серікбаев атындағы Шығыс Қазақстан техникалық университеті ҚАЕУ, Сәрсен Аманжолов атындағы Шығыс Қазақстан университеті т.б.) – 411 семинар, ӨКҚ алаңында 18 –баспасөз конференциялары (брифингтер), Instagram парақшасында -119 тікелей эфир, ZOOM платформасында 47 конференция, 46 - «Дөнгелек үстел» (жаңадан құрылған салық төлеушілер, қоғамдық ұйымдар, блогерлермен) өткізді, сондай-ақ, азаматтарды «Жолда қабылдау» мобилді қабылдау пункттері ұйымдастырылды.

 Осы іс-шаралармен қатар, жастар арасында салықтық және кедендік сауаттылықты қалыптастыру шаралары қолға алынды. 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 2022-2023 оқу жылдарында Департаменттің қызметкерлері өткізген оқу курстарын 106 тындаушы бітіріп, сертификаттар алды. Сондай-ақ, Департамент өкілдері университет студенттері үшін цифрлық қызметтерді танымал ету бойынша ғылыми –практикалық конференциялар мен семинарлар өткізді. Сонымен қатар, 2023 жылы жоғарыда аталған оқу орындарынан 17 студент облыстың мемлекеттік кірістер органдарына оқу тәжірибесіне тартылды.

 Сонымен қатар, Департамент SalyqBot, e-Salyq Azamat, e-Salyq Bussiness, egov, mgov қосымшалардың, сонымен қатар, екінші деңгейлі банктердің мобильді қосымшалардың қызметтерін танымал ету мақсатында тұрақты түрде жаппай түсіндіру жұмыстарын жүргізеді. Атап айтқанда, ақпараттар Департаменттің сайтында, әлеуметтік желілердегі facebook, twitter, vk.com, instagram ресми парақшаларында, Теlegram қосымшасында, облыстың көпшілікке танымал парақшаларында, баспа басылымдарында орналастырылады, теледидарда («Қазақстан», «Алтай» Oskementv.kz, Алва-ТВ телеарна) сұхбаттасу жүзеге асырылады.

 Жоғарыда аталған шаралар, облыстың мемлекеттік кірістер органдарының барлық санатты салық төлеушілері үшін ашық және қолжетімді екенін көрсетеді.

 Электронды қызметтерді одан әрі дамыту үшін, Комитет екінші деңгейлі банктермен (ЕДБ) өзара іс-қимылды барынша арттыру бойынша жұмыстар жүргізуде. Cалық төлеушілермен көбірек байланыс орнататын банк жүйесінің мүмкіндіктерін пайдалана отырып, Комитет сұранысқа ие электронды қызметтерге қолжетімділікті қамтамасыз ету үшін екінші деңгейлі банктердің платформаларында мобильді «Салық төлеушінің кабинеті» прототипін құру бойынша ұсыныстарға бастамашылық етуде.

 Бүгінгі таңда салық төлеушілер екінші деңгейлі банктердің мобильдік қосымшалары арқылы салықтық қызметтердің кең ауқымын алуға, атап айтқанда салықтар мен төлемдерді төлеуге, салық есептілігін толтыруға және жіберуге, хабарламаларды алуға, салық берешегінің сомасын тексеруге, жеке кәсіпкер ретінде тіркелуге және т.б. мүмкіндігі бар.

 Осымен қатар, облыстың мемлекеттік кірістер органдары қызмет алушыларға қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша жүйелі жұмыстар жүргізуде. Атап айтқанда, қызмет алушыларды күту және қызмет көрсету үшін, оның ішінде мүмкіндігі шектеулі тұлғаларға (қозғалу үшін пандустар мен құрылымдар орнатылды, МКБ-ның қызметкерін шақыру түймелері) қолайлы жағдайлар жасалған. Салық төлеушілерге қызмет көрсету «кедергісіз» тәртіпте жүзеге асырылады, салық есептілігі мен салықтық өтініштерді электронды түрде жіберу үшін «Өзіне өзі қызмет көрсету терминалдары» жұмыстарын жалғастыруда.

 Сондай-ақ, Департамент, орындау міндеттеріне мемлекеттік қызметтерді көрсету кіретін қызметкерлердің біліктілігін арттыру мәселесіне үлкен көңіл бөледі. Сонымен, 2023 жылға Департаменттің құрымдылық бөлімшелерінің 59 қызметкері біліктілікті арттыру курстарынан өтті.

 Өз кезегінде, Департамент тұрақты негізде Комитеттің ақпараттық жүйелерінен ақпаратқа мониторинг жүргізу арқылы мемлекеттік қызметтерді көрсетудің уақытылығы мен сапасы мәселесі бойынша бақылау шараларын жүргізеді, салық төлеушілердің телефондарына қоңырау шалу арқылы кездейсоқ тексерулер, тақырыптық тексерулер, сондай-ақ «Құпия тұтынушы» әдісі бойынша тексерулер жүргізеді, салық төлеушілерге телефон арқылы қызмет көрсету сапасын бағалау үшін тоқсан сайын МКБ-ның қызметкерлерінің телефон нөмірлеріне бақылау қоңыраулары шалынады, мемлекеттік қызмет көрсететін қызметкерлердің білім деңгейі онлайн-тест арқылы бақыланады.

 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.*