**Об итогах деятельности Департамента государственных доходов по Восточно-Казахстанской области по вопросам оказания государственных услуг за 2023 год.**

 Основными приоритетами в построении сервисной модели налогообложения должны быть стабильность, прозрачность, простота, прежде всего на основе цифровых технологий и клиентоориентированности.

 В настоящее время, в соответствии с Приказом Министерства цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 31 января 2020 года № 39 «Об утверждении реестра государственных услуг», органами государственных доходов оказывается 42 вида государственных услуг, в том числе 25 – налогового и 17 – таможенного направлений.

 Из них, автоматизировано 38 или 90,5% от общего количества государственных услуг, в т.ч. 36 доступны на Портале электронного правительства.

Кроме того, через НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», возможно получить 18 видов услуг.

 В настоящее время, приоритетным направлением работы органов государственных доходов является предоставление государственных услуг в электронном виде. Государственные услуги в электронном виде возможно получить посредством веб-портала «Электронное правительство, через информационную систему «СОНО», веб-приложение «Кабинет налогоплательщика», ИС «Е-окно», ИС «Астана-1», ИС «Е-лицензирование», а также посредством мобильных приложений «e-Salyq Azamat» и «E-Salyq Business». Также, имеется доступ получения государственных услуг органов государственных доходов клиентами банков АО «Kaspi Bank» и АО «Народный Банк Казахстана», через мобильные приложения указанных банков.

 Так, органами государственных доходов ВКО за 2023 год оказано 729010 государственных услуг, из них, в электронном виде 723284 услуги. При этом, удельный вес электронных услуг, за исключением услуг, оказание которых предусмотрено только в бумажном виде составил 99,7%.

 В электронном виде наиболее востребованы такие государственные услуги, как «Прием налоговой отчетности» (401001 или 99,7%), «Отзыв налоговой отчетности» (31058 или 100%), «Постановка и снятие с учета контрольно-кассовых машин (ККМ)» (23494 или 92,1%), «Таможенная очистка товаров» (6310 или 100%), «Приостановление (продление, возобновление) представления налоговой отчетности» (5243 или 100%).

 Также, за 2023 год на бумажном носителе оказано 5726 услуг, из них, через НАО -625. По сравнению с прошлым годом количество бумажных услуг уменьшилось на 4927 услуг или на 46,2% (за 2022 год оказано -10653 услуг, в т.ч. через НАО -1214).

 Снижение услуг на бумажном носителе обеспечено в результате исполнения Дорожной карты мероприятий по своевременному информированию налогоплательщиков о деятельности органов государственных доходов и повышению качества оказания государственных услуг. В результате, обеспечен качественный сервис с максимальным исключением физического контакта налогоплательщиков с органами государственных доходов, налажена обратная связь с налогоплательщиками, увеличилась собираемость налогов физических лиц, снизилась налоговая задолженность.

 Так, в рамках Дорожной карты, обеспечено качественное информирование налогоплательщиков, путем оповещения посредством электронной почты и СМС-сообщений, прокрутки в общественных местах (ЦОН, ТРЦ, рынках) информационных роликов с голосовым сопровождением, оповещения посредством голосового IVR (в парках, рынках, остановках, ТРЦ), размещение в местах скопления людей, макетов с QR-кодами для просмотра обучающих видео через приложение «Меморис». Указанные мероприятия сократили количество неисполненных уведомлений.

 В целях повышения уровня удовлетворенности населения качеством оказываемых услуг, в социальных сетях созданы рубрики «Обратная связь», «Вопрос к эксперту», «Вопрос недели». В свою очередь, Департаментом периодически проводится анализ данных рубрик, с последующим представлением ответов на заданные вопросы.

 Кроме того, для получения обратной связи проведены опросы среди налогоплательщиков в зданиях УГД, в общественных местах на территории ЦОН, ТРЦ, рынков, в мобильном приложении «e-SalygAzamat», в приложении Теlegram, а также, странице Instagram Департамента.

 В ходе анализа результатов опроса установлено, что основными причинами посещения УГД являются вопросы исчисления местных налогов с физических лиц (налоги на землю, имущество и транспорт), исполнения уведомлений за непредставление ФНО и уведомлений по результатам камерального контроля, составления протокола об административном правонарушении и т.д. Также, результаты проведенного опроса показали хороший уровень удовлетворенности населения оказанием государственных услуг.

 В целях формирования положительной репутации, органами государственных доходов области проведено 110 «Дней открытых дверей», 411 семинаров на различных информационных площадках (НПП «Атамекен», крупных предприятий области «Казцинк», «УМЗ», «Машзавод», «Монетный двор», «Өскемен Водоканал» "KEGOC", филиал «Казахтелеком» и др., областных и районных управлениях здравоохранения, образования, культуры, спорта, музеях, библиотеках, университетах (технический университет имени Д. Серикбаева, КАСУ, университет имени Сарсена Аманжолова и т.д.), 18 пресс конференций (брифинги) на площадке РСК, 119 прямых эфиров в Instagram, 47 конференций на площадке ZOOM, 46 «Круглых столов» (в том числе, с вновь образованными налогоплательщиками, общественными организациями, блогерами), а также организованы мобильные пункты приема граждан по проекту «Приемная на дороге» и т.д.

 Наряду с указанными мероприятиями, проведены мероприятия по внедрению налоговой и таможенной грамотности среди молодежи. В этих целях, подписаны меморандумы о стратегическом партнерстве с Казахстанско-Американским свободным университетом, Восточно-Казахстанским университетом имени С. Аманжолова, Восточно-Казахстанским техническим университетом имени Д.Серикбаева. В рамках Меморандума, за период 2022 - 2023 учебного года 106 студентов прошли курсы обучения, проведенные работниками Департамента с вручением сертификатов. Также, представителями Департамента проводились научно-практические конференции, семинары по популяризации цифровых сервисов для студентов ВУЗов. Кроме того, в 2023 году 17 студентов вышеуказанных ВУЗов привлечены к учебной практике в органах государственных доходов области.

 Кроме того, Департаментом на постоянной основе проводится массово-разъяснительная работа по популяризации сервисов SalyqBot, e-Salyq Azamat, e-Salyq Bussiness, egov, mgov, а также мобильных приложений банков второго уровня. В частности, информация размещается на сайте Департамента, официальных страницах в социальных сетях facebook, twitter, vk.com, instagram, в приложении Теlegram, на популярных пабликах области, в печатных изданиях, осуществляются выступления на телевидении (РТРК «Қазақстан», телеканал «Алтай» Oskementv.kz, Алва-ТВ).

 Вышеуказанные мероприятия показали, что органы государственных доходов области открыты и доступны для всех категорий налогоплательщиков.

 Для дальнейшего развития электронных услуг Комитетом ведется работа над максимальным расширением взаимодействия с банками второго уровня (БВУ). Используя возможности банковской системы, имеющей больше точек контактов с налогоплательщиками, Комитет инициирует предложения создать на платформах БВУ прототип мобильного «Кабинета налогоплательщика» с целью обеспечения доступа к востребованным электронным сервисам и государственным услугам.

 На сегодня, налогоплательщики имеют возможность получить через мобильные приложения банков второго уровня широкий спектр налоговых услуг, а именно, произвести уплату налогов и платежей, заполнить и отправить налоговую отчетность, получать уведомления и сообщения, проверить сумму задолженности по налогам, зарегистрироваться в качестве индивидуального предпринимателя и т.д.

 Наряду с этим, 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 услугополучателей, в том числе, для лиц с ограниченными возможностями (установлены пандусы и конструкции для передвижения, имеются кнопки вызова сотрудника УГД), обслуживание налогоплательщиков осуществляется по «безбарьерному» принципу, продолжают функционировать «Терминалы самообслуживания» для отправки налоговой отчетности и налоговых заявлений в электронном виде.

 Также, Департаментом большое внимание уделяется вопросу повышения квалификации сотрудников, в чьи функции входит оказание государственных услуг. Так, за 2023г. 59 сотрудников структурных подразделений Департамента прошли курсы повышения квалификации.

 В свою очередь, Департаментом на постоянной основе проводятся контрольные мероприятия по вопросу своевременности и качества оказания государственных услуг путем мониторинга сведений из информационных систем Комитета, проводятся рандомные проверки путем обзвона по номерам телефонов налогоплательщиков, проводятся тематические проверки, а также проверки методом «Тайный потребитель», проводятся ежеквартальные контрольные обзвоны по номерам телефонов сотрудников УГД, на предмет качества обслуживания налогоплательщиков по телефону, проводится контроль уровня знаний сотрудников, оказывающих государственные услуги путем онлайн-тестирования.

 В целом, на сегодня, перед органами государственных доходов поставлена задача по созданию всех условий для удовлетворенности налогоплательщиков оказанием 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.

  *Заместитель руководителя*

*Департамента государственных доходов по Восточно-Казахстанской области - Қабыш С.Қ.*