**Шығыс Қазақстан облысы бойынша Мемлекеттік кірістер департаментінің 2021 жылғы мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі қызметінің қорытындылары туралы**

Қазақстан Республикасы цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігінің 2020 жылғы 31 қаңтардағы №39 «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізімін бекіту туралы» бұйрығына сәйкес мемлекеттік кірістер органдарымен 44 мемлекеттік қызметтері көрсетіледі, соның ішінде 27-салық және 17- кедендік бағыттағы қызметтер. Мемлекеттік қызметтердің 35-і тегін түрде, 9-ы ақылы көрсетіледі.

Қазіргі уақытта 40 мемлекеттік қызмет немесе барлық қызметтердің 90,9 пайызы автоматтандырылған, оның ішінде 37-сі Электрондық үкімет порталында қол жетімді.

Бұдан басқа, қызметтерді алушылардың қолайлылығы үшін «Азаматтарға арналған үкімет» Мемлекеттік корпорациясы арқылы көрсетілетін қызметтердің түрі жыл сайын кеңейтіледі, мәселен, бүгінгі күнге 18 қызмет Мемлекеттік корпорациясы арқылы көрсетіледі.

Қағаз жүзінде 4 мемлекеттік қызметтері көрсетіледі, оның ішінде:

* *Бақылау-касса машиналарының мемлекеттік тізіліміне бақылау-касса машиналарының жаңа модельдерін енгізу;*
* *Төлем көзінен ұсталған табыс салығын қайтару;*
* *Кедендік әкелу баждарын төлеу мерзімдерін өзгерту;*
* *Қазақстан Республикасы Қаржы министрлігінің құрылымдық бөлімшелерінен және (немесе) олардың аумақтық бөлімшелерінен шығатын ресми құжаттарға апостиль қою.*

Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын нормативті-құқықтық актілер Департаменттің сайтында http://vko.kgd.gov.kz/ru/depsection/gosudarstvennye-uslugi сілтеме бойынша орналасқан.

Облыс бойынша мемлекеттік кірістер органдарымен 2021 жылы 1 183 963 мемлекеттік қызмет көрсетілді, оның ішінде 1 154 414 немесе барлық көрсетілген қызметтердің 97,5 %-ы электронды түрде, 29549 немесе 2,5%-ы қағаз жүзінде көрсетілді.

Соның ішінде Электрондық үкімет порталы арқылы - 16482 қызмет, «Е-Лицензиялау» АЖ арқылы - 580 қызмет, «Азаматтарға арналған үкімет» Мемлекеттік корпорациясы арқылы – 1932 қызмет көрсетілді.

Электронды түрде аса үлкен сұранысқа ие болып мына мемлекеттік қызметтер: «Бюджетпен есеп айырысулар жай-күйі туралы, сондай-ақ әлеуметтік төлемдер бойынша жеке шоттан үзінді көшірме беру» (303950 қызмет немесе 100%), «Салықтық есептілікті қабылдау» (558168 немесе 99,1%), «Есебі мемлекеттік кірістер органында жүргізілетін берешектің жоқ (бар) екендігі туралы мәлiметтердi беру» (97820 немесе 100%), «Бақылау-касса машиналарын (БКМ) есепке қою және есептен шығару» (39756 немесе 97,6%), «Салықтық есептілікті ұсынуын тоқтата тұру (ұзарту, қайта бастау)» (11703 немесе 99,9%) табылады.

Мемлекеттік қызмет көрсету процестерін оңтайландыру мақсатында, Қазақстан Республикасы Қаржы министрлігінің Мемлекеттік кірістер комитеті деңгейінде тұрақты негізде қолданыстағы ақпараттық жүйелерді түрлендіру, екінші деңгейдегі банктердің жүйелерімен интеграциялау, мобильді қосымшасын толтыру және т. б. бойынша жұмыс жүргізуде.

Қазіргі таңда қызмет көрсету процестерін оңтайландыру және автоматтандыру мақсатында келесі жұмыстарды жүргізу жоспарланған:

-салық есептілігінің нысандарын ұсынбау, есеп айырысу шоттары бойынша шығыс операцияларын тоқтата тұру, жеке тұлғалар мен дара кәсіпкерлердің салықтары бойынша топ сұрақ-жауаптар (Kaspibank), заңды тұлғалар мен ДК (Alfabank, Halykbank) үшін заңнамадағы өзгерістер туралы хабарламалар бойынша push-хабарламалар бағыты бойынша ЕДБ-мен (Kaspibank, Halykbank), push-хабарлама ДК қызметін тоқтату мәртебесі және одан бас тарту себептері туралы (KaspiBank, HalykBank) біріктіру;

- әлеуметтік төлемдер бойынша берешекті онлайн өтеу бойынша «Азаматтарға арналған үкімет» МК КЕАҚ – пенбірнеше минут ішінде өзара іс-қимыл іске асырылу (банктік шоттар бойынша шығыс операцияларын тоқтата тұру бойынша);

- жеке тұлғалардың салықтары бойынша «e-Salyq Azamat»-та жеке шот карточкасын қарау сервисін іске асыру, сондай-ақ уәкілетті мемлекеттік органдарының дерекқорын өзектендіру бойынша жұмыстар жүргізу;

- Қазақстан салықтөлеушілер қауымдастығы мен Ұлттық кәсіпкерлік палатасына салық есептілігі нысанын оңтайландыру және оңайлату бойынша, сондай-ақ салық есептілігін тоқтата тұру және кері қайтарып алу бойынша қызметтерді алып тастау туралы ұсыныстар енгізу;

- мемлекеттік кірістер органдары қызметкерінің қатысуынсыз есепке жатқызуға арналған өтініштерді автоматты өңдеу, сондай-ақ талап қою мерзімі шегінде есепке жатқызуға/қайтаруға жататын артық (қате) төленген салық сомаларын банк сервистеріне және мобильді қосымшаларға беру бойынша функционалды іске асыру.

Облыстың мемлекеттік кірістер органдарымен жүйелік негізде қызмет алушыларға қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша жұмыстар жүргізілуде. Мәселен, кезекте күту және қызмет көрсету үшін қолайлы және жайлы жағдайлар қамтамасыз етілді, мүмкіндігі шектеулі жандарға арналған пандустар, құрылғылар орнатылды, МКБ қызметкерін шақыру батырмалары қойылды, қызмет алушыларға қызмет көрсету «тосқауылсыз (барьерсіз)» қағидасына көшірілді, кезекті электронды бақылау жүйесіне жаңарту жұмыстары жүргізілді, бұл бағытта Өскемен және Семей калалары бойынша мемлекеттік кірістер басқармаларына бару күні мен уақытын броньдау мүмкіндігі іске асырылды, сонымен қатар, салық есептіліктерін электронды түрде жіберу үшін «Өзіне-өзі қызмет көрсету терминалдары» қызмет жасауда.

Департаментпен, мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасын бақылау мақсатында, қызмет алушыларға қызмет көрсететін құрылымдық бөлімшелерінің қызметіне тұрақты негізде мониторинг жүргізілуде. Мәселен, 2021 жылы, 8 аумақтық Мемлекеттік кірістер басқармаларында «Жасырын тұтынушы» әдісімен тексеру жүргізілді. Тексеру барысында қолданыстағы мемлекеттік қызмет көрсету аясында қолданылатын нормативті-құқықтық актілер, қызмет алушыларға қызмет көрсету барысында санитарлық нормалар мен стандарттарды орындау сұрақтары қамтылды.

Тексеру нәтижесінде, МКБ-мен Қызмет көрсету орталықтарындағы жұмыс ұйымдастыруында  анықталған бұзушылықтарды жою бойынша шаралар қолданылып, сонымен қатар МКБ қызметкерлері арасында салық заңнамалары нормаларын түсіндіру бойынша техникалық оқыту жүргізілді.

Тексеру барсында анықталған бұзушылықтар Департаменттің өндірістік жиналыстарында айтылды. Нәтижесінде, барлық құрылымдық бөлімдерге мемлекеттік қызметті көрсету барысында сапа мен уақытылықты қамтамасыз ету және Стандартты сақтау үшін нақты тапсырмалар берілді.

Қызметтердің белгіленген мерзімдерінің бұзу жағдайларын болдырмау үшін, Департаментпен күнделікті БСАЖ, СЕӨЖ, «ХҚО БАЖ Мониторинг» ақпараттық жүйелеріндегі құжаттардың күйіне бақылау жүргізілді. Бұдан басқа, қызметті алушыларға ағымдағы ахуалда қызмет көрсетуіне бақылау жүргізу мақсатында, мемлекеттік кірістер басқармаларының қызмет көрсету орталықтарына қызметті алушыларға қызмет көрсету сапасы және жылдамдығы, қызметкерлердің жұмыс орнында болуы, «Өзіне-өзі қызмет көрсету терминалдарының» қызмет жасауы, санитарлық нормалардың сақталуы т.б. мәселелері бойынша бейнебақылау және бейнеқоңырау жасалды.

Департаменттің құрылымдық бөлімшелерімен тұрақты негізде қызмет алушылардың мемлекеттік қызмет көрсетудің саласында хабардарлық деңгейін көтеру бойынша жұмыстар жүргізілуде. Атап айтқанда, семинарлар, дөңгелек үстелдер өткізіледі, материалдар бұқаралық ақпарат құралдарында, ресми әлеуметтік желілерде (Facebook және Instagram) жарияланады, сонымен қатар, ақпараттар Департаменттің сайтында орналастырылады. Мәселен, 2021 жылы мемлекеттік қызметтерді көрсету туралы - 967 түсіндірме шаралары жүргізілді, оның ішінде 258 материал қызметтерді электронды түрде Электрондық үкімет порталы, сонымен қатар Мемлекеттік корпорация арқылы алу мүмкіндігі туралы болды. Сонымен қатар, кеңес беру қызметтері, аумақтық мемлекеттік кірістер басқармаларындағы байланыс орталықтарының қызметкерлерімен телефон арқылы беріледі.

Департаментпен, мемлекеттік қызмет көрсету саласында бұзушылықтардың алдын алу мақсатында, функцияналдық міндеттемелеріне мемлекеттік қызмет көрсетулерге кіретін қызметкерлермен оқыту шаралары жүргізіледі. Мысалы, 2021 жылы Департаменттің құрылымдық бөлімшелерінің 211 қызметкері «Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібі», «Мемлекеттік қызмет көрсетудің тиімділігі: аймақтық  аспект», «Мінез – құлық психологиясы және сыбайлас жемқорлыққа қарсы мәдениет. Парасаттылық қағидатын сақтау», т.б. тақырыптарына біліктілікті арттыру курстарынан өтті.

Қазіргі таңда, мемлекеттік кірістер органдарының алдына заңмен белгіленген мерзімдерді бұзбау, қызмет алушылардың шағымдарын болдырмау, электронды қызметтерді көбейту, кезекті күту және қызмет көрсету уақытын қысқарту, сонымен қатар, мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін халыққа жедел және сапалы хабарландыру жолымен салық төлеушілерді көрсетілетін мемлекеттік қызметтер сапасымен қанағаттандыру үшін барлық жағдай жасау міндеттері қойылды.

Осыған орай, Департаментпен, уақытылы және сапалы мемлекеттік қызмет көрсетілуін, сонымен бірге, салық төлеушілерге қызмет көрсету кезінде қолайлы жағдайлар жасалуын қамтамасыз ету үшін барлық іс-шаралар қолданылатын болады.