**Об итогах деятельности Департамента государственных доходов по Восточно-Казахстанской области по вопросам оказания государственных услуг за 2021 год.**

В соответствии с Приказом Министерства цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 31 января 2020 года № 39 «Об утверждении реестра государственных услуг», органы государственных доходов оказывают 44 вида государственных услуг, в том числе 27 – налогового и 17 – таможенного направлений. На бесплатной основе предоставляются 35 государственных услуг, на платной основе 9 услуг.

В настоящее время 40 государственных услуг или 90,9% от общего количества услуг автоматизировано, из них, 33 доступны в Портале электронного правительства.

Кроме того, для удобства услугополучателей ежегодно расширяются виды услуг, которые можно получить через НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», так, на сегодня 18 видов услуг предоставляются через Госкорпорацию.

На бумажном носителе оказываются 4 государственной услуги, в том числе:

*- Внесение новых моделей контрольно-кассовых машин в Государственный реестр контрольно-кассовых машин;*

*- Возврат подоходного налога, удержанного у источника выплаты;*

*- Изменение сроков уплаты ввозных таможенных пошлин;*

*- Апостилирование официальных документов, исходящих из структурных подразделений Министерства финансов Республики Казахстан и (или) их территориальных подразделений.*

Нормативно-правовые акты, определяющих порядок оказания государственных услуг размещены на сайте Департамента по ссылке http://vko.kgd.gov.kz/ru/depsection/gosudarstvennye-uslugi.

За 2021 год органами государственных доходов области оказано –1 183 963 государственной услуги, в том числе в электронной форме – 1 154 414 или 97,5% от общего количества оказанных услуг, а также на бумажном носителе – 29549 или 2,5%.

В том числе, оказано через Портал электронного правительства 16482 услуги, через ИС «Е –Лицензирование» - 580 услуг, через Государственную корпорацию «Правительство для граждан» - 1932 государственной услуги.

В электронном виде наиболее востребованы такие государственные услуги, как «Выдача выписок из лицевого счета о состоянии расчетов с бюджетом, а также по социальным платежам» (303950 услуг или 100%), «Прием налоговой отчетности» (558168 или 99,1%), «Представление сведений об отсутствии (наличии) задолженности, учет по которым ведется в органах государственных доходов» (97820 или 100%), «Постановка и снятие с учета контрольно-кассовых машин (ККМ)» (39756 или 97,6%), «Приостановление (продление, возобновление) представления налоговой отчетности» (11703 или 99,9%), и т.д.

В целях упрощения процесса получения государственных услуг, на уровне Комитета государственных доходов Министерства Финансов Республики Казахстан на постоянной основе проводится работа по модификации действующих информационных систем, интеграции с системами банков второго уровня (БВУ), внедрению новых сервисов, а также выводу государственных услуг на мобильные платформы.

В настоящее время, в целях оптимизации и автоматизации процессов оказания услуг запланировано проведение следующих работ:

**-** реализация интеграции с БВУ (Kaspibank, Halykbank) по направлению push-сообщений по уведомлениям о непредставлении форм налоговых отчетностей, приостановлению расходных операций по расчетным счетам*,* топ вопросов-ответов (Kaspibank) по налогам физических лиц и индивидуальных предпринимателей, изменения в законодательстве для юридических лиц и ИП (Alfabank, Halykbank), push-сообщения о статусе прекращении деятельности ИП и причин его отказа (Kaspibank, Halykbank);

**-** реализация взаимодействия с НАО Государственная корпорация «Правительство для граждан» по онлайн погашению задолженности по социальным платежам в течение нескольких минут **(**по приостановлению расходных операций по банковским счетам);

- реализация сервиса просмотра карточки лицевого счета по налогам физических лиц в «e-Salyq Azamat», а также проведение работ по актуализации баз данных уполномоченных государственных органов;

**-** внесение в Ассоциацию налогоплательщиков Казахстана и Национальную палату предпринимателей предложений относительно оптимизации и упрощения налоговой отчетности для каждого вида налога, а также исключению услуг «Приостановление (продление, возобновление) представления налоговой отчетности» и «Отзыв налоговой отчетности»;

- реализация функционала по автоматической обработке заявлений на зачет излишне уплаченных сумм налогов без участия работника органов государственных доходов, а также передача в банковские сервисы и мобильные приложения излишне (ошибочно) оплаченных сумм налогов, подлежащих зачету/возврату, в пределах срока исковой давности.

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, в том числе, для лиц с ограниченными возможностями (установлены пандусы и конструкции для передвижения, имеются кнопки вызова сотрудника УГД), осуществлен переход «безбарьерное» обслуживание услугополучателей, проведено обновление Электронной системы управления очередью, в части предоставления возможности онлайн бронирования очереди в УГД по г. Усть-Каменогорск и г. Семей, продолжают функционировать «Терминалы самообслуживания» для отправки налоговой отчетности и налоговых заявлений в электронном виде.

В целях контроля за качеством оказания государственных услуг Департаментом на постоянной основе проводится мониторинг деятельности структурных подразделений, осуществляющих обслуживание услугополучателей. Так, в 2021г. проведены проверки методом «Тайный потребитель» в 8-ми территориальных Управлениях государственных доходов. При проверке охвачены вопросы соблюдения действующих нормативно-правовых актов в сфере оказания услуг, соблюдения санитарных норм и стандартов при обслуживании услугополучателей и т.д.

По итогам проверок УГД приняты меры по устранению выявленных недостатков по организации работы Центров оказания услуг, а также с сотрудниками УГД проведены технические учебы по разъяснению норм налогового законодательства.

Факты нарушений, выявленные в ходе проверок были озвучены на производственных совещаниях Департамента. В результате, всем структурным подразделениям даны конкретные поручения о принятии мер по обеспечению качества и своевременности оказания государственных услуг, а также соблюдения Стандартов.

Для исключения случаев нарушения установленных сроков оказания услуг, Департаментом ежедневно осуществлялся контроль статусов документов в информационных системах ИНИС, СОНО и «Мониторинг ИИС ЦОН». Кроме того, в целях контроля за текущей ситуацией по обслуживанию услугополучателей, осуществлялось видеонаблюдение и видеообзвон Центров оказания услуг Управлений государственных доходов на предмет качества и скорости обслуживания услугополучателей, нахождение сотрудника на рабочем месте, образования скопления очередей, работы «Терминала самообслуживания», соблюдения санитарных норм и т.д.

Структурными подразделениями Департамента на постоянной основе проводится работа по повышению уровня информированности услугополучателей в сфере оказания государственных услуг. В частности, проводятся семинары, круглые столы, публикуются материалы в средствах массовой информации, на официальных аккаунтах в социальных сетях (Facebook и Instagram), а также, информация регулярно размещается на сайте Департамента. Так, за 2021 год проведено 967 разъяснительных мероприятия по вопросам оказания государственных услуг, из них, 258 –о возможности получения услуг в электронном виде посредством портала "Электронного правительства", а также о получении услуг через Государственную корпорацию «Правительство для граждан». Кроме того, консультационные услуги осуществляются по телефону сотрудниками Контакт-центров органов государственных доходов области.

В целях профилактики нарушений в сфере оказания государственных услуг, проводятся мероприятия по обучению сотрудников, в функции которых входит предоставление государственных услуг. Так, за 2021 год курсы повышения квалификации на такие темы как «Порядок оказания государственных услуг», «Эффективность оказания государственных услуг: региональный аспект», «Поведенческая психология и антикоррупционная культура. Соблюдение принципа добропорядочности» и т.д. – прошли 211 сотрудников структурных подразделений Департамента.

В настоящее время перед органами государственных доходов поставлена задача по созданию всех условий для удовлетворенности налогоплательщиков оказанием государственных услуг, путем исключения нарушений установленных сроков и жалоб услугополучателей на оказание государственных услуг, увеличения удельного веса электронных услуг, сокращения времени ожидания в очереди и времени обслуживания, а также оперативного и качественного информирования населения о порядке оказания 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.