

2016 ЖЫЛ

ҚР мемлекеттік табыстар органы
қызметтерінің сапасын бағалау



Сандж зерттеу орталығы
АСТАНА

Мазмұны

Кіріспе.....	4
Зерттеу әдістемесі	5
1. Қазақстан Республикасы мемлекеттік табыстар Комитеті қызметтерімен қанағаттану рейтингі	
1.1. Қызметтермен қанағаттанудың жалпы рейтингі.....	7
1.2. Қызметпен қанағаттану бойынша аймақтар рейтингі	8
1.3. Негізгі көрсеткіштер мониторингі	9
Қызметтермен қанағаттану	9
Ақпарат.....	11
Жемқорлық.....	11
Қызмет көрсету мерзімі.....	13
Шағымдар	14
ҚСТА туралы хабардар болушылық.....	15
2. Салық қызметтері	16
2.1. Қызметтермен қанағаттану	16
2.2. Салық есептілігі және БКМ қолдану	17
2.3. Салық тексерістері, соның ішінде нәтижелерге шағымдану (апелляциялар)	22
2.4. Әкімшілік тосқауылдар (проблемалар), шағымдар мен жемқорлық.....	25
2.5. Табыстарды декларациялауға көзқарас.....	29
2.6. Салық органдарына сенім деңгейі.....	32
2.7. Қызметтер бойынша ақпарат	32
2.8. Қызмет сапасы параметрлерімен қанағаттану және ұсыныстар	36
2.9. Салық төлеушілердің пікірлері және аймақтардың жағымды тәжірибесі	37
3. Кеден қызметтері	43
3.1. Қызметтермен қанағаттану	43
3.2. Көшпелі кеден тексерістері	46
3.3. Әкімшілік тосқауылдар (мәселелер), шағымдар мен сыбайлас жемқорлық.....	49
3.4. Кеден органдарына сенім деңгейі.....	55
3.5. Қызметтер бойынша ақпарат	56
3.6. Қызметтер сапасының параметрлерімен қанағаттанушылық пен ұсыныстар.....	58
3.7. Қызмет алушылар түсіндірмелері мен аймақтардың жағымды тәжірибесі.....	59
4. Экономикалық тергеу қызметінің қызметтері.....	67
4.1. Экономикалық тергеу қызметімен өзара әрекеттестіктің тәжірибесі	67
4.2. ЭТҚ қызметін бағалау.....	71
5. Мемлекеттік кіріс органдары қызметкерлерінің пікірі.....	74
5.1. Қанағаттанушылық бағасы	74
5.2. Кәсіптік біліктілік деңгейінің өзін-өзі бағалауы	81

5.3. Мемлекеттік қызметтер сапасы туралы	86
Қосымшалар	95

Кіріспе

Сегіз жыл бойы Қазақстанның салық төлеушілер Ассоциациясы салық және екі жыл бойы кеден, экономикалық тергеу қызметтерінің бағалайды. Осы қызметтер мемлекеттік табыстар қызметін тұтынушылармен жұмысы барысында жақсартуға шындап әсер етеді. Ең қызығы, зерттеу нәтижелері көрсеткендей, қызметтермен қанағаттану мемлекеттік органға сеніммен тікелей байланысты. Құқықтық және техникалық шарттарды модернизациялау бағаны көтеру үшін жеткіліксіз. Сенім деңгейі төмен аймақтарда салық төлеушілер қанағаттанудың минималды деңгейін көрсетуде.

Халық және бизнес-қауымдастығының мемлекеттік табыс органдарына сенімін қалай қамтамасыз ету қажет? Бұл үшін мемлекеттік органның ашықтықтығы, кәсібилік және тиімді жұмыс істеу қажет. Сонымен қатар ынтымақтастық және заң алдында барлығының тең болуы қажет.

Ұлыбританияның (HMRC) табыстар және салықтар Корольдық қызметінде «Сіздің жарғыңыз» атты құжат әзірленді. Онда әр тұтынушы осы қызметтен не күтуге құқылы және оның жұмысшылары салық төлеушіден нені күтетіні қысқаша жазылған. Тұтынушы келесілерге құқылы: адал салық төлеуші ретінде құрмет пен қарым-қатынасқа, персоналға көмек және қызметтердің тиімділігі, кәсібилік пен адалдық, ақпарат қорғау мен жеке өмірді құрметтеу, шағымдарды тез әрі адал талдау, бірақ төлеуден жалтару және заң бұзушылық жағдайларында қаталдық. Қызмет салық төлеушілерден келесіні күтеді: адалдық және персоналға құрмет, пайда болған проблемалар жайлы хабарландыру, өз шоттарын тәртіпте сақтау, салық және кеден міндеттерін уақытылы атқару, қателеспей. Соңында жазылғаны: біз адалдарға көмектесеміз, олардың саны көбірек және өтірікшілерге өмірлерін қиындатамыз, олар аз.

Мүмкін, осы қарапайым ережелерді сақтау сенімділікті тудыруға мүмкіндік береді, мұндағы әр қызмет тұтынушы өзіне деген құрметті қарым-қатынасты көрсе, ешкімге қызметтер таныс арқылы немесе сыйақы үшін көрсетілмесе, қызметкерлердің біліктілігі салық төлеушінің міндеттемелерді ең дұрыс орындауының кепілі болса, ал екі жақтан жіберілген қателер сирек кездесетін түсініспеушілік болып табылады. Бірақ заңнама сұрақтарының екі мағыналығы немесе түсініксіздігімен байланысты проблемалар тізімі бар, әсіресе кеден қызметінде, бұл да сенімділіктің күшеюіне ықпал етпейді. Заңнаманы түсіндірудің көпшілігі және теріс түсінік экономикалық зерттеулер қызметіне бағытталған негізгі шағымдар болып табылды.

Бұл есептілік бір жағынан салық және кеден қызметтерін ұсынушылар мен қызмет алушылар арасындағы біздің қазақстандық нұсқаны жасауға мүмкіндік береді, себебі, мұнда тиімділік, біліктілік, ең бастысы – сенімділік сипатталған екі жақтың да негізгі проблемалары берілген. Қазақстанның салық төлеушілер Ассоциациясында салық төлеушілердің қызығушылығын шынайы сипаттаушылары ретінде мемлекеттік табыстар Комитетімен осындай келісімге келудің бастамашысы болуға барлық негіздемелер бар.

Сандж зерттеу орталығы

Зерттеу әдістемесі

Осы зерттеудің мақсаты болып халық және бизнес субъектілері ҚР мемлекеттік табыстар Комитетінің 2015 жылдың мамыр айынан – 2016 жыл арасындағы жұмыс сапасын қабылдау деңгейін анықтау болып табылады.

Әлеуметтік зерттеу аясында келесі міндеттер тұрды:

- a) Бизнес-қоғам мен халықтың салық және кеден бағыттары, сонымен қатар экономикалық зерттеулер қызметі бағыты бойынша мемлекеттік табыстар органдарының қызметіне сенім деңгейін анықтау.
- b) Мемлекеттік табыстар қызметінің сапасын жалпы бағалау және қызмет алушылар кезігетін әкімшілік тосқауылдардың мониторингін жүргізу;
- c) Зерттеу нәтижелері негізінде салықтық және кедендік әкімшіліктендірудің негізгі аспектілері, сонымен қатар мемлекеттік қызметтерді көрсету бағыттары бойынша ұсыныстар әзірлеу.

Техникалық тапсырмаға сәйкес мемлекеттік табыстар органдары қызметінің он төрт бағыты зерттелді:

1. «Жеке кәсіпкерлерді тіркеу» мемлекеттік қызметін алу (тіркеу, тіркеу мәліметтерін өзгерту);
2. Салық тексерістері, оның ішінде нәтижелерге шағымдану (апелляциялар);
3. Заңды тұлғаны жою, жеке кәсіпкер қызметінің тоқтатылуы;
4. «Бақылау-кассалық машиналарын (БКМ) есепке қою мен шығару мемлекеттік қызметін алу;
5. «Объектілердің орналасқан жері бойынша тіркеу есебі» мемлекеттік қызметін алу;
6. Жергілікті салықтардың (көлік, мүлік, жер) есептелген соммалары бойынша салыстыруды іске асыру үшін мемлекеттік табыстар органдарына жүгіну;
7. Кеден бақылауы (КБ): Шекарадағы КБ, авиа жолаушыларды КБ, кеден тексерістері;
8. «Тауарларды кедендік тазалау» мемлекеттік қызметін алу;
9. «Кеден бажы, салықтары, кедендік жинақтар мен айыппұлдар бойынша есептерге салыстыру актілерін беру» мемлекеттік қызметін алу;
10. «Тауарлар топтамасы бойынша алдын ала шешімдер қабылдау» мемлекеттік қызметін алу;
11. Тауарлардың кедендік бағасын анықтау;
12. Қылмыстық заң бұзушылықтар бойынша өтініштер, хабарландырулар және өзге де ақпараттарды қабылдау мен тіркеу;
13. Экономикалық тергеулер қызметінің имиджін бағалау;
14. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына түскен шағымдарды қарастыру тәртібімен қанағаттану.

Әр бағыт бойынша ақпараттық аспект, заңнаманы түсіндіру және жемқорлықты таныту зерттеледі.

Сонымен қатар, жаппай декларациялау, МЖФ бар БКМ қолдану, салық есептілігін дайындау мен тапсыруға кеткен уақыт сияқты өзекті мәселелер қарастырылды.

Тұтынушылардың қанағаттануы екі тәсілмен есептелді:

- 1) 10 баллдық шкала бойынша орташа баллды анықтау, мұнда 10 балл – қанағаттанудың жоғарғы деңгейі, 1 балл – қанағаттанудың ең төменгі деңгейі;
- 2) Көрсетілген қызметпен толықтай қанағаттанған сұхбаткерлер пайызын анықтау, яғни 10 баллдық шкала бойынша қызметті «8», «9», «10» баллға бағалағандарды.

Көрсеткіштердің екі түрін қолдану меморганның мақсатына байланысты алынған нәтижелерді талдау үшін пайдалы. 8-10 баллға бағалағандар пайызына назар аудару қызметкерлерді өте жақсы қызмет көрсетуге сілтейді, ал жай ғана орташа баллды қолдану – жақсы деңгейде жаппай тәртіппен қызмет көрсетуге.

Зерттеу іріктемесі 7 574 сұхбаткерлерді құрады, оның ішінде 3 803 салық қызметін алушылар, 2 778 – кеден қызметін алушылар және 993 қызмет ұсынушылар. Экономикалық тергеу қызметін салық және кеден қызметтерін алған сұхбаткерлер бағалады (5030 сұхбаткер).

Кесте 1. Зерттеу іріктемесі, сұхбаткерлер саны

	Салық қызметтері	Кеден қызметтері	ЭТҚ	Қызмет алушылар, барлығы	Қызметті ұсынушылар	Барлығы сұхбаткерлер
Астана	270	182	349	452	58	510
Алматы	295	184	387	479	54	533
Ақмола	209	143	206	352	49	401
Ақтөбе	205	92	290	297	64	361
Алматы	220	279	441	499	67	566
Атырау	192	177	337	369	59	428
Шығыс-Қазақстан	273	170	385	443	94	537
Жамбыл	223	148	357	371	58	429
Батыс-Қазақстан	221	160	202	381	58	439
Қарағанды	270	155	301	425	58	483
Қостанай	246	168	388	414	53	467
Қызылорда	227	141	193	368	55	423
Маңғыстау	215	310	422	525	71	596
Павлодар	220	155	166	375	58	433
Солтүстік Қазақстан	220	93	192	313	50	363
Оңтүстік Қазақстан	297	221	414	518	87	605
Барлығы	3803	2778	5030	6581	993	7574

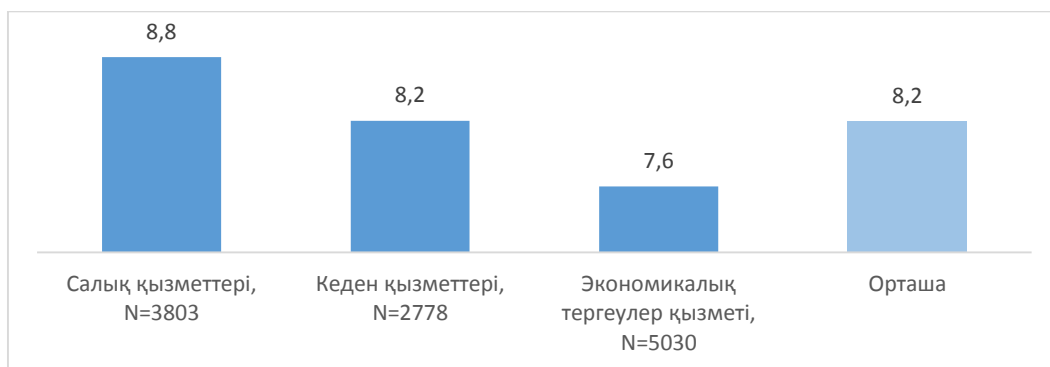
1. Қазақстан Республикасы мемлекеттік табыстар Комитеті қызметтерімен қанағаттану рейтингі

1.1. Қызметтермен қанағаттанудың жалпы рейтингі

Мемлекеттік табыстар органдарының қызметімен қанағаттану деңгейі орташа 8,2 баллды құрады. Қызметпен қанағаттанғандар үлесі 71,5%¹ құрады.

Қанағаттанудың жоғарғы деңгейі салық органдарының қызметтерінде – 8,8 балл (80,6%) және кеден қызметтерінде – 8,2 балл (73,6%) анықталды. Экономикалық тергеулер қызметімен қанағаттану 7,6 балл деңгейінде (60,2%).

Диаграмма 1. Қызметтермен қанағаттану, орташа балл (10 баллдық шкала бойынша)



Мемлекеттік табыстар органдары қызметінің барлық бағыттары ішінде халыққа арналған салық қызметі бойынша үлкен қанағаттану анықталды (салық салу объектісінің және (немесе) салық салумен байланысты объектілердің орналасқан жері бойынша тіркеу есебі, көлік, мүлік, жер салығы есебіне салыстыру өткізу) және бизнеске арналған БКМ есепке қою мен шығару (8,9-9,0 балл).

Қызмет алушылар келесі бағыттармен аз қанағаттанған (6,1-7,8 балл):

- ✓ шағымдарды қарастыру тәртібі;
- ✓ салық тексерістері, оның ішінде нәтижелерге шағым салу (апелляция);
- ✓ қылмыстық заң бұзушылықтар бойынша өтініштерді, хабарландыруларды және өзге де ақпараттарды қабылдау, тіркеу;
- ✓ Экономикалық тергеулер қызметінің имиджі.

Кесте 2. Мемлекеттік табыстар органдарының қызметі бағыттарымен қанағаттану, орташа балл

		Орташа балл	8, 9, 10 баллға бағалағандар үлесі	N
1	ЖК ретінде тіркеу	8,7	77,6%	956
2	Салық тексерістері	7,7	55,6%	302
3	Заңды тұлғаны жою, ЖК қызметін тоқтату	8,7	78,3%	663

¹ Мұнда және одан қарай 10 баллдық шкала бойынша «8», «9», «10» баллға бағалаған сұхбаткерлердің қанағаттануы.

4	БКМ есепке қою мен шығару	8,9	81,3%	888
5	Салық салу объектілерінің және (немесе) салық салумен байланысты объектілердің орналасқан жері бойынша тіркеу есебі	9,0	84,8%	638
6	Салық бойынша есептерге (көлік, мүлік, жер салығы) салыстыру жүргізу	8,9	82,5%	658
7	Шекарадағы кеден бақылауы, кеден тексерістері	8,1	69,9%	667
8	Кеден тазартулары және тауарларды шығару	8,7	77,7%	569
9	Кеден бажы, салықтары, кедендік жинақтар мен өсімпұлдар есебі бойынша салыстыру актілерін беру	8,6	77,6%	563
10	Тауарлар сыныптамасы бойынша алдын ала шешімдерді қабылдау	8,5	72,7%	484
11	Тауарлардың кедендік құнын бақылау	8,4	70,3%	495
12	Қылмыстық заң бұзушылықтар бойынша өтініштерді, хабарландыруларды және өзге де ақпараттарды қабылдау, тіркеу	7,8	60,8%	2726
13	Экономикалық тергеулер қызметінің имиджі	7,6	58,7%	4200
14	Шағымдарды қарастыру тәртібі	6,1	23,3%	103

1.2. Қызметпен қанағаттану бойынша аймақтар рейтингі

Мемлекеттік табыстар органдарының қызметтерімен қанағаттанудың ең жоғарғы деңгейі Қостанай, Солтүстік Қазақстан, Павлодар, Қызылорда облыстарында және Алматы қаласында (9 баллдан артық). Берілген рейтингке кеден бақылауымен қанағаттану нәтижелері енгізілмеген.

Қызмет алушылар қанағаттануының ең төмен нәтижелері Маңғыстау облысында және Астана қаласында (7 баллдан төмен).

Кесте 3. Аймақтар шегінде қызметтермен қанағаттану деңгейі

	Салық қызметтері		Кеден бақылауысыз кеден қызметтері		Экономикалық тергеулер қызметі		Жалпы орташа балл
	Орташа балл	N	Орташа балл	N	Орташа балл	N	
Қостанай	9,5	246	9,9	152	9,6	388	9,7
СҚО	9,9	220	9,9	93	8,2	192	9,3
Павлодар	9,8	220	9,3	140	8,6	166	9,2
Қызылорда	9,2	227	9,8	141	8,3	193	9,1
Алматы қ.	9,8	295	9,3	132	8,1	387	9,1
Алматы	8,9	220	9,3	137	8,5	441	8,9
БҚО	9,5	221	8,6	136	7,8	202	8,7
ОҚО	8,9	297	8,9	140	7,9	414	8,6
ШҚО	8,8	273	8,4	149	7,9	385	8,4
Атырау	8,9	192	8,0	141	7,6	337	8,2
Ақтөбе	8,0	205	8,9	62	7,5	290	8,1
Жамбыл	8,8	223	8,4	127	6,8	357	8,0
Ақмола	8,8	209	7,5	138	7,6	206	8,0
Қарағанды	8,6	270	8,5	150	6,2	301	7,8

	Салық қызметтері		Кеден бақылауысыз кеден қызметтері		Экономикалық тергеулер қызметі		Жалпы орташа балл
	Орташа балл	N	Орташа балл	N	Орташа балл	N	
Астана	7,2	270	6,5	141	5,6	349	6,4
Маңғыстау	6,3	215	6,2	132	6,4	422	6,3
Орташа	8,8	3803	8,2	2778	7,6	5030	8,2

Егер қызметпен қанағаттанғандардың үлесі бойынша қарастырсақ, 90%-дан астамы Қостанай, Павлодар, Қызылорда және Солтүстік Қазақстан облыстарында.

Кесте 4. Аймақтар бойынша қызметтермен қанағаттану, %

	Салық қызметтері	Кеден бақылауысыз кеден қызметтері	Экономикалық тергеулер қызметі	Орташа
Қостанай	92,3	100,0	95,1	95,8
Павлодар	99,5	95,0	89,2	94,6
Қызылорда	86,8	99,3	88,1	91,4
СҚО	99,5	100	70,8	90,1
Алматы	93,2	90,5	78,5	87,4
Алматы қ.	99,0	87,9	69,0	85,3
БҚО	96,8	86,0	65,3	82,7
ОҚО	86,9	90,7	67,6	81,7
Ақтөбе	71,2	90,3	60,0	73,8
Ақмола	89,0	60,1	68,9	72,7
Атырау	90,1	69,5	58,2	72,6
ШҚО	74,0	64,4	62,1	66,8
Қарағанды	83,0	76,7	34,9	64,8
Жамбыл	81,2	67,7	40,1	63,0
Астана	39,6	21,3	20,9	27,3
Маңғыстау	7,9	9,8	25,7	14,5
Орташа	80,6	73,6	60,2	71,5

1.3. Негізгі көрсеткіштер мониторингі

Қызметтермен қанағаттану

2014 жыл және 2015 жылдың мамыр айынан 2016 жылдың қараша айына дейінгі екі зерттеу нәтижелері бойынша мемлекеттік табыстар органдырының қызметтерімен қанағаттану 71% деңгейінде сақталуда. Бірақ салық және кеден қызметтері сапасымен қанағаттануда болымсыз өзгерістер бар. Сұрау нәтижесі республика бойынша салық қызметтері сапасының төмендеуін көрсетеді, орташа есеппен 83,5%-дан 80,6%-ға дейін, ал кеден қызметтері бойынша өсім - 70,9%-дан 73,6%-ға дейін. ЭТҚ қызметтері 1 п.п. жақсарды - 59%-дан 60,2%-ға дейін.

Кесте 5. 2014, 2015/2016 жж. жасалынған зерттеулер нәтижелері бойынша қызметтермен қанағаттану

	Салық қызметтері			Кеден қызметтері			ЭТҚ	Орташа
	Бизнес	Халық	Орта	Бизнес	Халық	Орта		
2015/2016 жж.	79,1	83,6	80,6	74,5	65,3	73,6	60,2	71,5
2014 ж.	81	88	83,5	70,9	72,7	70,9	59	71,1

Өткен жылмен салыстырғанда салық қызметін алушылар меморгандағы жағдайды (төлем үшін терминалдардың, ілеспе қызметтердің қолжетімділігі, күту шарттары), техникалық жабдықтауды (серверлер, компьютерлер/бағдарламалар, оргтехника жұмысы) және электронды коммуникацияны немесе Интернет, телефон арқылы ақпарат қолжетімділігін төмен бағалады.

Кеден қызметтерін алушылар қанағаттануының жоғарылауына ең бастысы техникалық жабдықтаудың (серверлер, компьютерлер/бағдарламалар, сканер жабдығы) жақсаруы әсер етті, сонымен қатар болымсыз деңгейде өзге параметрлер бойынша (0,1 баллға).

Диаграмма 2. Қызмет сапасы параметрлерімен қанағаттану, баллдар



Салық қызметтері қанағаттану графигі көрсеткендей, бірнеше жылдар тізімінде жоғарғы деңгейде тұр - 80%-дан жоғары. Халықтың қызметтермен қанағаттануы бизнеске қарағанда соңғы екі жылда екі есе жоғары. Бұл халық үшін қарапайым шарттардың болуымен және бизнестің салық заңнамасы жайлы көбірек ақпараттануымен, осыған сәйкес критикалық қарауымен байланысты.

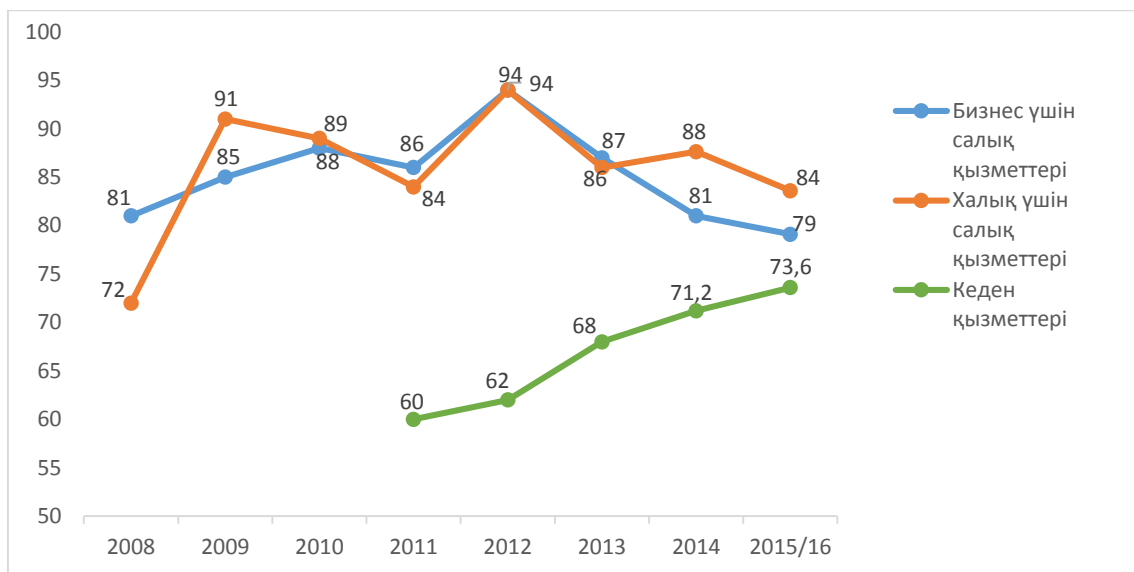
Кеден қызметтерімен қанағаттанудың тұрақты өсімі кеден қызметін дамыту Жобасы шегіндегі кешенді іс-шаралардың арқасында байқалады, 2011 жылдан бастап 60%-дан 73,6%-ға дейін.

Осы жылдың нәтижелерін өткен жылдармен салыстырғанда көрсеткіштерді есептеу әдістемесінде және зерттеумен қамтылған қызметтерде өзгерістер болғанын ескеру қажет².

² Салық есептілігі: 2014 жылы тұтынушы қызметпен толықтай қанағаттанды деп саналатын, егер ол оны «8», «9», «10» баллға бағаласа (10 баллдық шкала бойынша); өткен жылдары – егер «5» және «4» бағалары қойылса (бес баллдық шкаламен).

Кеден қызметтері: 2011, 2012, 2013 жылдары Қазақстан Республикасының қаржы Министрлігінің (Дүниежүзілік банк жобасы) Қазақстан Республикасы кеден бақылауы Комитетінің кеден қызметін дамыту бойынша қызығушылығы бар жақтарға берілген зерттеу Жобасы аясында сұрау өткізу. Кеден қызметтерінің сапасымен қанағаттану 10 баллдық шкаламен жүргізілді, алайда бірінші зерттеуде екі қызмет бойынша бағалау жүргізілді: шекарадағы кеден бақылауы және кеден декларациясын жасау, ал 2015 жылғы зерттеуде 2014 жылы алынған 7 қызмет бағаланды (Кеден бақылауы шекарадағы

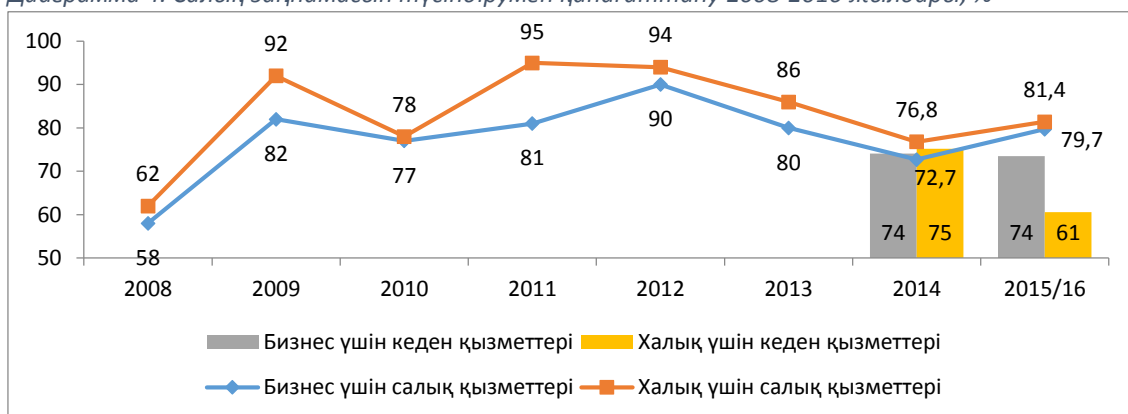
Диаграмма 3. Жылдар бойынша қызметтермен қанағаттану, %



Ақпарат

Салық қызметі бойынша ақпаратпен қанағаттану өткен жылмен салыстырғанда жоғары. Кедендік бағыт бойынша ақпаратпен қанағаттану бизнес үшін өткен жыл деңгейінде, халық үшін керісінше төмендеді.

Диаграмма 4. Салық заңнамасын түсіндірумен қанағаттану 2008-2016 жылдары, %



Жемқорлық

2016 жылдың зерттеу нәтижелері бойынша мемлекеттік табыс органдарынан қызмет алғанда жемқорлықтың 1,9%-ға дейін азаюы байқалады. Мемлекеттік орган қызметінің кедендік бағытында (3%) салық бағытына (1,2%) қарағанда жемқорлықтың таралуы жоғары.

(КБ); Кеден тазалауы және тауарларды шығару (оның ішінде кеден декларациясын жасау); Кеден баждары, салықтар, кеден алымдары мен өсімпұлдары бойынша есептерді салыстыру актілерін беру) Кеден тексерістері; Тауарлар сыныптамасы бойынша алдын ала шешімдерді қабыдау; Тауар құны бойынша қосымша тексерістер жүргізу; Кеден тексерістері нәтижелеріне шағымдану.

Таныс арқылы қызмет алу кеден қызметінің (2,9%) арқасында 2,7%-ға дейін төмендеді. Салық бағытында таныс арқылы қызмет алу жағдайлары кеден бағытымен салыстырғанда аздау, өткен жылдың деңгейінде (2,5%).

Кесте 6. Жемқорлықтың таралуы

	2014	2015/16
Заңсыз сыйақы бердік, орташа	3,6%	1,9%
Кеден қызметтерін тұтынушылар	6,9%	3,0%
Салық қызметтерін тұтынушылар	0,7%	1,2%
Таныс арқылы қызмет алдық, орташа	4%	2,7%
Кеден қызметтерін тұтынушылар	5,9%	2,9%
Салық қызметтерін тұтынушылар	2,4%	2,5%

Жемқорлық қарым-қатынас жағдайларын сұхбатшылар әрқашан өздері бағалаған қызметпен байланыстырмады. Олар 2015 жылдың мамыр айынан 2016 жылдың қараша айы аралығында ондай жағдайлардың орын алғанын көрсеткісі келді.

Астанада, Маңғыстау, Атырау, Оңтүстік Қазақстан облысында қызмет алушылар жемқорлық қарым-қатынас жағдайларына жиі кезігеді - 3,5-7,3% сұхбатшылар сыйақы берді. Осы аймақтарда, сонымен қатар Ақмола және Ақтөбе облыстарында таныс арқылы қызмет алу жағдайлары кең таралған (3,4%-7,5%). Зерттеу нәтижелері жемқорлықтың жоғары деңгейі (сыйақы бергендер, таныс арқылы қызмет алғандар) анықталған аймақтарда мемлекеттік табыстар органдарына сенім деңгейінің төмендігін көрсетті.

Кесте 7. Аймақтар бойынша жемқорлық(%) және мемлекеттік табыстар органдарына сенім (10 баллдық шкала бойынша баллдар)

	Сыйақы бергендер	Таныс арқылы алғандар	Сенемін, баллдар	N
Астана	3,5%	7,5%	6,2	452
Алматы қ.	1,9%	2,3%	8,9	479
Ақмола	0,6%	3,4%	8,1	352
Ақтөбе	0,7%	5,4%	7,9	297
Алматы	0,2%	0,8%	8,9	499
Атырау	7,3%	5,4%	7,6	369
ШҚО	0,2%	2,0%	8,1	443
Жамбыл	1,9%	1,3%	8,4	371
БҚО	0,5%	1,8%	9,2	381
Қарағанды	0,0%	0,2%	8,5	425
Қостанай	0,0%	0,5%	9,6	414
Қызылорда	0,0%	0,3%	9,6	368
Маңғыстау	4,6%	4,4%	5,7	525
Павлодар	0,0%	0,5%	9,7	375
СҚО	0,0%	0,0%	9,9	313
ОҚО	6,8%	5,6%	8,7	518
Барлығы	1,9%	2,7%	8,4	6581

Қызмет көрсету мерзімі

2016 жылы салық қызметін алу нәтижесі орталай 3,6 күнде, кедендік қызметтерді – 4,5 күннен кейін алды. Өткен жылдар нәтижелерімен салыстырудың қажеті жоқ, себебі қызмет көрсету мерзімі белгілі бір қызметке байланысты болады және зерттеу шегінде қызметтер тізімі жыл сайын өзгеріп отырады.

Салық қызметтерін алуда кезекте күту уақыты 21 минутты құрайды, кеден қызметтерін алуда – 30 минут. Бизнес үшін кезекте күту өткен жылға қарағанда азайды.

Кесте 8. Қызмет көрсету мерзімі (кеден бақылауысыз) және кезекте күту (2016 жыл)

		Салық қызметтері			Кеден қызметтері		
		Бизнес	Халық	Орта	Бизнес	Халық	Орта
2015/ 16	Қызмет көрсету мерзімі, сағаттар	40	8	29	36		36
	Кезекте күту, минут	21	21	21	30	33	30
2014	Қызмет көрсету мерзімі, сағаттар	101	12	65	48		48
	Кезекте күту, минут	24	18	22	45	26	41

Салық бағытындағы қызметтер арасында атқарылуы бойынша ең ұзағы болып заңды тұлғаны жою табылады, ЖК қызметінің тоқтауы (12,5 дней), ең тез қызмет – салық бойынша (көлік, мүлік, жер салығы) есептерді салыстыру (5 сағат). Заңды тұлғаны жою және ЖК қызметін тоқтату бойынша қызметтерді алу (2015 жылы - 38,3 күн), ЖК тіркеу есебі (2015 – 18,8 сағ.) мерзімдерінің қысқаруын атап өту керек.

Құжаттарды тапсырғаннан кейін кеден қызметінің нәтижесін күту тауар сыныптамаcы бойынша алдын ала шешімдер қабылдауда ең ұзақ (9,3 күн), ең жылдамы – кедендік тазалау және тауарлар шығаруда (8 сағат).

КБ аумағында кедендік бақылауды өту барысында кәсіпкерлердің қызмет алу мерзімі жеке тұлғаларға қарағанда 5 сағатқа көбірек. Орталай 1,5 сағат жеке тұлғалар үшін және КБ аймағынан бөлек (шлагбаумға дейін) кеден қызметін алушылар 5,7 сағатқа дейін күтеді.

Салық қызметтерін алу барысында кезекте күтудің орташа уақыты қызмет көрсетудің стандарты шегінде сақталады (20 мин.). Кеден қызметтері бойынша кезекте күтудің орташа уақыты 31 минутты құрайды.

Кесте 9. Қызметтер бойынша уақыт шығыны, орталай (2016 жыл)

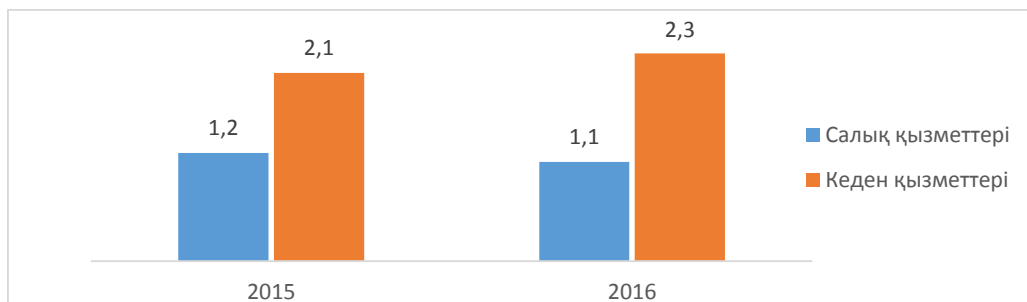
	Қызмет көрсету мерзімі, сағаттар	Қызмет көрсету мерзімі, күндер	N	Кезекте күту, мин.	N
ЖК тіркеу есебі	13	1,6	944	22	859
Заңды тұлғаны жою, ЖК қызметін тоқтату	100	12,5	641	20	584
БКМ есепке қою мен алу	25	3,1	879	21	776
Салық салу объектілерінің орналасқан жері бойынша тіркеу есебі	12	1,5	628	18	598

	Қызмет көрсету мерзімі, сағаттар	Қызмет көрсету мерзімі, күндер	N	Кезекте күту, мин.	N
Салықтар бойынша есептерге салыстыру жүргізу (көлік, мүлік, жер)	5	0,6	648	24	619
Кедендік тазарту және тауарларды шығару	8	1,0	557	31	525
Кеден баждары, салықтар, кедендік жинақтар мен өсімпұлдар бойынша салыстыру актілерін беру	44	5,5	552	22	510
Тауарлар сыныптамасы бойынша алдын ала шешімдерді қабылдау	74	9,3	476	23	467
Тауарлардың кедендік құнын бақылау	24	3,0	487	41	463
Кедендік бақылау	КБ аймағында, сағаттар	КБ аймағынан тыс, сағаттар	N	Кезекте күту, мин.	N
Шекарадағы кедендік бақылау (авто, ТЖ), кәсіпкерлердің кедендік тексерістері	7,8	5,7	388/288	34	333
Авиа жолаушы кәсіпкерлерді кедендік бақылау	1,2	0,8	51/45	48	53
Жеке тұлғаларды шекарадағы кедендік бақылау (авто, ТЖ)	2,3	1,5	123/103	43	120
Авиа жолаушы жеке тұлғалар үшін кедендік бақылау	1,1	0,6	136/90	25	133

Шағымдар

Салық органдары тарапынан әрекеттерге (әрекетсіздікке) шағымдану 1,1% деңгейінде (2015 ж. – 1,2%) байқалады. Кеден органдарының қызметін алушылар ішінде шағымдану үлесі жоғары - 2,3% (2015 ж. – 2,1%).

Диаграмма 5. Мемлекеттік органдар тарапынан әрекеттерге (әрекетсіздікке) шағымдану, %



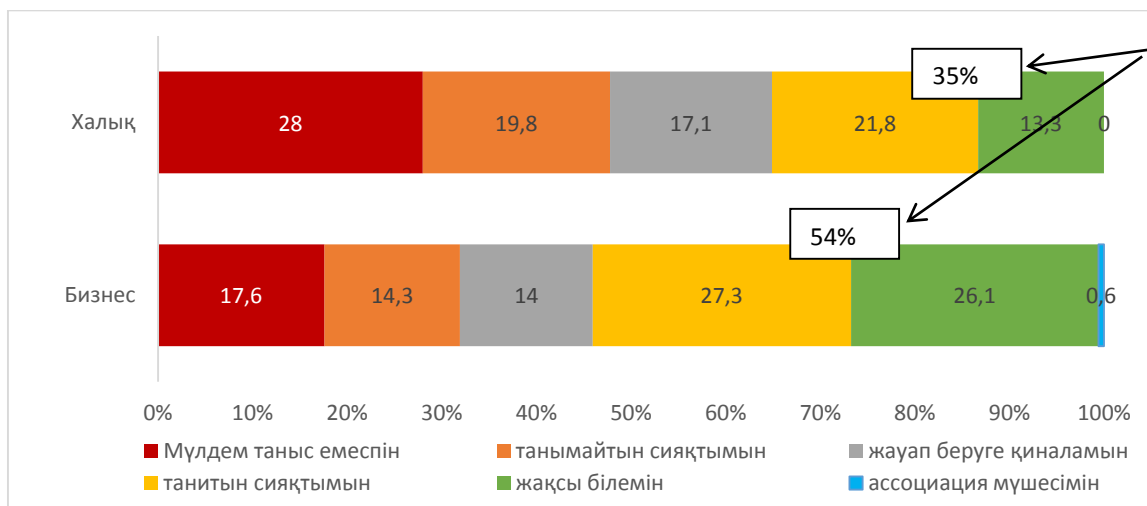
Шағымданумен байланысты қызметтер қанағаттанудың ең төменгі деңгейінде.

ҚСТА туралы хабардар болушылық

Салық төлеушілерді олардың қызығушылығын қорғау үшін біріктіретін Қазақстанның салық төлеушілер ассоциациясы мемлекеттік табыстар органдарының қызметін алушылар ішінде танымал бола бастады. Берілген зерттеу нәтижелері бойынша сұхбаткерлердің орталай 50% Ассоциация қызметімен таныс, 2014 жылы олардың үлесі 48% құраған.

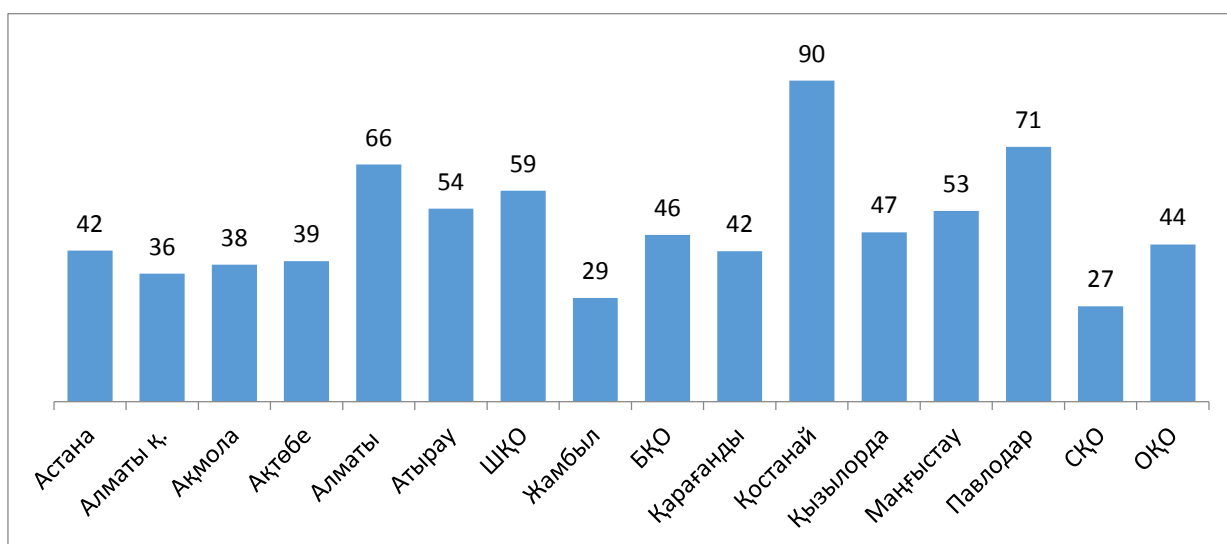
Бизнес өкілдерінің жартысынан көбі Қазақстанның салық төлеушілер ассоциациясымен таныс – 54% (салыстыру үшін 2014 ж. – 52%).

Диаграмма 6. ҚСТА жайлы хабардар болушылық, %



Қазақстанның салық төлеушілер ассоциациясының қызметі жайлы көбінесе Қостанай, Павлодар, Алматы, Шығыс Қазақстан, Атырау және Маңғыстау облыстарында ақпараттанған (қызмет алушылардың жартысынан көбі).

Диаграмма 7. Аймақтар бойынша ҚСТА жайлы хабардар болу, %

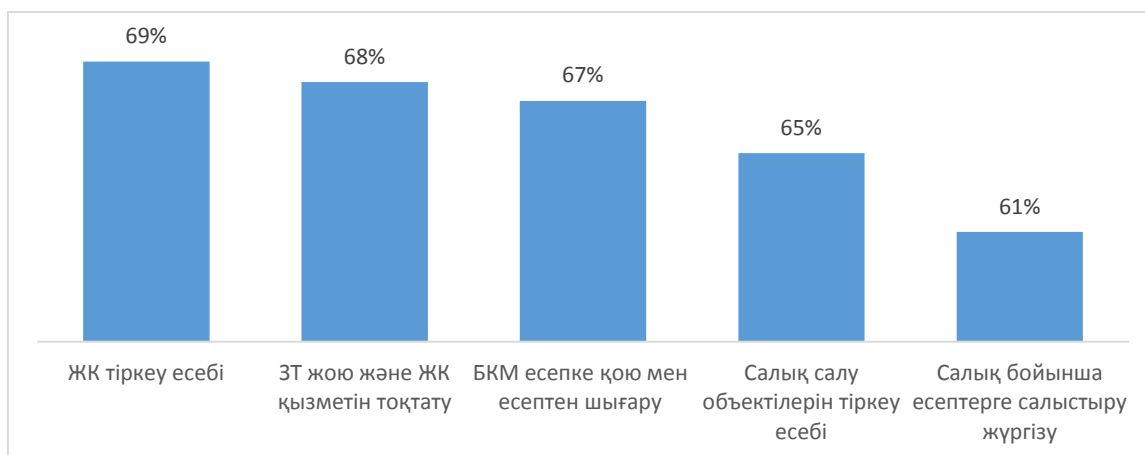


2. Салық қызметтері

2.1. Қызметтермен қанағаттану

Салық бағытындағы қызметтермен қанағаттану деңгейі жеткілікті түрде жоғары – 8,8 балл (80,6%). Өткен зерттеудің нәтижелеріне қатысты көрсеткіштің төмендеуіне қарамастан салық қызметтері сапасының жақсаруын сұхбаткерлердің 66,2% атап өтті. ЖК тіркеу есебі, ЗТ жою және ЖК қызметін тоқтату, сонымен қатар БКМ есепке қою мен есептен шығару қызметтері бойынша жағымды өзгерістерді көбінесе бизнес өкілдері атап өтті (68%).

Диаграмма 8. Қызмет сапасы жақсарды, %



Бірақ қанағаттану деңгейі заңды тұлғаларға қызмет бойынша жоғары – салық салу объектілерінің орналасқан жері бойынша тіркеу есебі (9 балл) және салықтар бойынша есептерге салыстыру өткізу (8,9 балл).

ЖК тіркеу есебі, БКМ есепке қою мен есептен алу, ЗТ жою, ЖК қызметін тоқтату сияқты қызметтер салық тексерістерінен және шағымдарды қарастыру тәртібінен гөрі жоғары деңгейде ұсынылады.

Кесте 10. Мемлекеттік табыстар органдарының салықтық бағытымен қанағаттану, орташа балл

		Орташа балл	8, 9, 10 баллға бағалағандар үлесі	N
1	ЖК тіркеу есебі	8,7	77,6%	956
2	Салық тексерістері	7,7	55,6%	302
3	Салық тексерістерімен байланысты мемлекеттік органның, лауазымды тұлғалардың әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағымдану	6,9	39%	218
4	БКМ есепке қою мен есептен алу	8,9	81,3%	888
5	Салық салу объектілерінің және (немесе) салық салумен байланысты объектілердің орналасқан жері бойынша тіркеу есебі	9,0	84,8%	638
6	Салық (көлік, мүлік, жер салығы) бойынша есептерге салыстыру жүргізу	8,9	82,5%	658
7	Шағымдарды қарастыру тәртібі	6,3	28,6	42

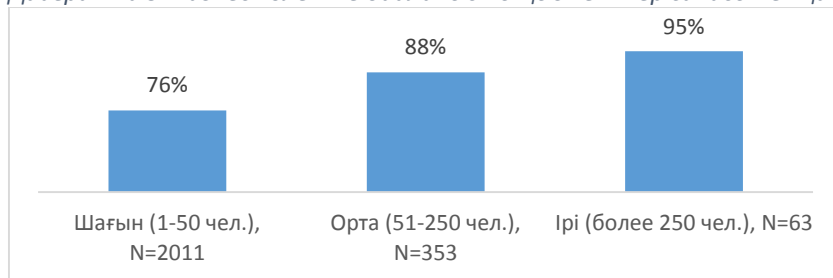
Салық тексерістерімен байланысты мемлекеттік органның, лауазымды тұлғалардың әрекеті (әрекетсіздігіне) кәсіпкерлер төмен баға береді – 6,9 балл немесе 39% сұхбаткерлер 8-10 баллға бағалады. Мемлекеттік қызметкерлердің пікірі бойынша, «осындай шағымдарды қарастыру нәтижелері бойынша МТБ заңнама нормаларына сәйкес тексеріс қорытындылары пайдасына шешім қабылдайды, бұл нәтижесінде сот шешімдерімен расталады».

Осы себеппен «бұл процедураның пайдасыздығы және мәнсіздігіне байланысты» қызмет алушылар себеп болғанымен шағымданбайды (сұхбаткерлердің пікірлері) - 35% немесе өзіне тиетін жағымсыз зардаптардан күдіктенеді – салық қызметін алушылардың 60% (жалпы барлық қызметтер бойынша).

Айта кету керек, салықпен байланысты мемлекеттік органның, лауазымды тұлғалардың әрекеттеріне (әрекетсіздігіне) шағымдануды тек осы қызметті алған сұхбатшылар емес, өзінің пікірін жеткізгісі келгендер де бағалады, себебі осындай ақпараттарға жақсы хабардар болды (N=218).

Қызмет сапасымен әдетте шағын бизнес төмен қанағаттанған (76%) және оның ішінде жеке кәсіпкерлер (75%).

Диаграмма 9. Бизнес көлеміне байланысты қызметтер сапасымен қанағаттану



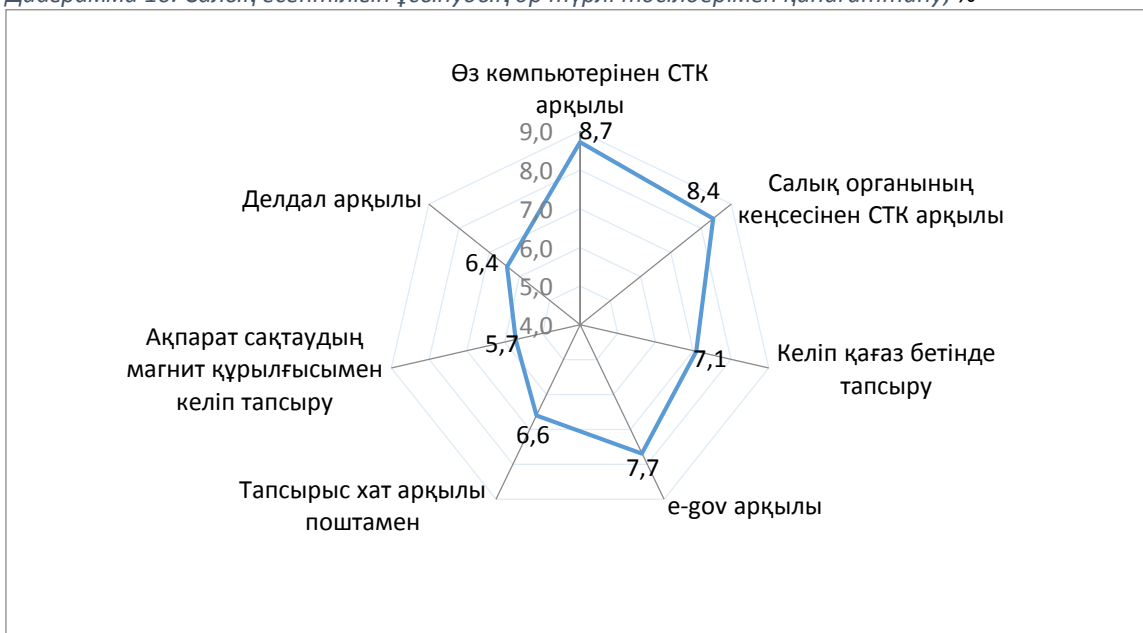
Әрине қызмет сапасымен қанағаттануға компанияның нарықта қаншалықты ұзақ болғаны және респондент жасы әсер етеді.

2.2. Салық есептілігі және БКМ қолдану

Салық есептілігі. Қолданушыларға ҚСЕ дайындап тапсыруға мүмкіндік беретін Салық төлеуші кабинеті Web-қосымшасы берілген зерттеу нәтижесінде бизнес тарапынан ең жоғарғы бағаға ие болды - 8,7 и 8,4 балл. Бірінші жағдайда сұхбаткерлер СТК салық есептілігін өз кеңсесінен/үйінен жібергенде бағалады, ал екіншісі – салық органында. Салық есептілігін e-gov арқылы ұсынуды бизнес 7,7 баллға бағалады.

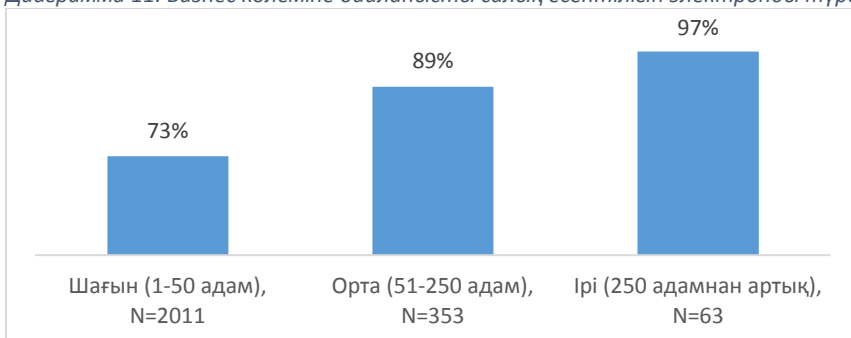
Салық есептілігін тапсырудың өзге тәсілдері қазіргі кезде аса жиі қолданылмайды және салық есептілігін тапсырудың электронды тәсілдерімен бәскелесе алмайды (7,1 балл және төмен).

Диаграмма 10. Салық есептілігін ұсынудың әр түрлі тәсілдерімен қанағаттану, %



Берілген зерттеудің нәтижелері бизнес арасында салық есептілігін электронды түрде тапсыру кең таралғандығын куәландырады. Ірі және орта бизнес салық есептілігін тапсырудың электронды түріне толығымен өтті. Шағын бизнес ішінде де салық есептілігі көбінесе электронды формада тапсырылады (73%).

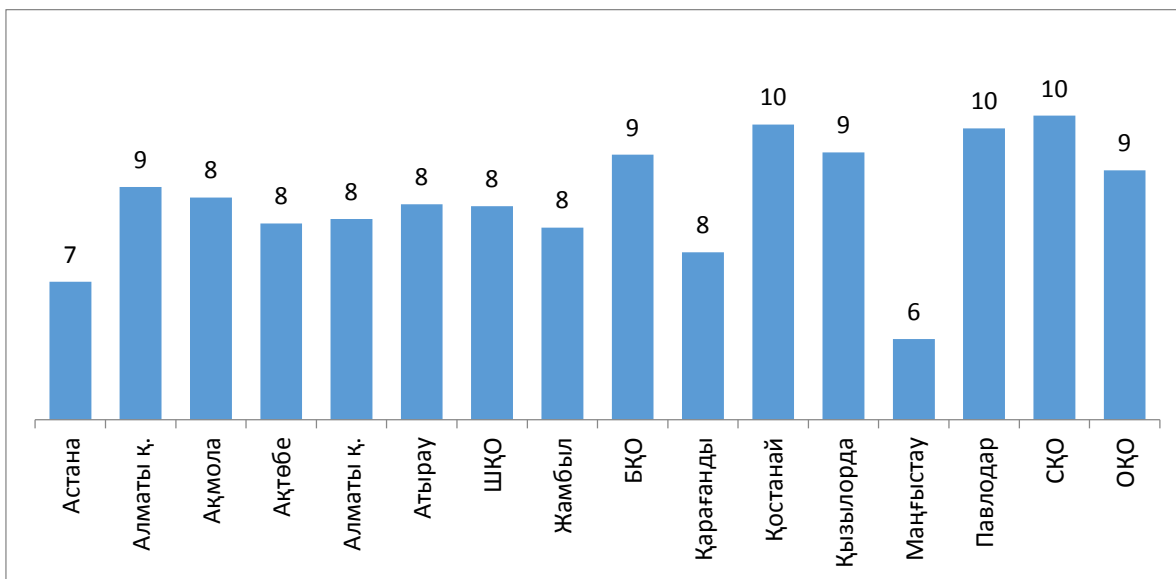
Диаграмма 11. Бизнес көлеміне байланысты салық есептілігін электронды түрде тапсырудың таралғандығы



Жалпы алғанда, электронды есептілікті белсенді түрде енгізу ақталған және мемлекеттік табыстар органдары қызметтерімен қанағаттанудың жоғарғы деңгейіне себептеседі.

Бағдарламалық өнімдердің сапасын бизнес орталай 8,4 баллға бағалады. Бағдарламалық өнімдерді максималды жоғары СҚО, Қостанай және Павлодар облыстары бағалады (10). Бағдарламалық өнімдер сапасының минималды бағасы Маңғыстау облысында (6) және Астанада (7) байқалады.

Диаграмма 12. Аймақтар бойынша бағдарламалық өнімдер сапасының бағасы, орташа баллдар



Көптеген сұхбаткерлер сервер жылдамдығының жақсарғандығын, есептілікті жіберу тездігін байқады. *«Барлық есептер 5-10 минут аралығында оңай кетеді, серверлер жақсы жұмыс істейді, жай ғана соңғы күнді күтіп жүру қажет емес. Қазір жылдың соңы, менде КТС сұлбасы дайын, мен алдын ала барлығын санаймын және ақпанның соңында-наурыздың басында барлығы жіберуге дайын, кейін тек қана түзетулер».*

Бірақ өз кезегінде «бағдарламалар тоқтап тұрады», «есептіліктің соңғы күндері есептілікті уақытында жіберу үшін мүмкіндік жоқ», «жарым түнге дейін компьютер алдында отырып СТК жұмыс істей бастағанын күтіп отыру қажет». Біреулері бағдарламалық өнімдердің ыңғайлығы мен қабылдау оңайлығына қанағаттанады, басқалары – түсіне алмай, жұмыс істей алмайды, бұл өз кезегінде салық есептілігі формасын келіп тапсырудың себебі болады. Сұхбаткерлердің арасында салық есептілігін делдал арқылы тапсыратындар саны аз емес: *«Есептілікті тапсыру үшін адамды жалдаймын, өзім түсінбеймін», «Бағдарламашыны жиі жалдауға тура келеді, себебі JAVA бабы жиі бұзылады». «Үйде ЖК ретінде жұмыс істегенде салық төлеуші Кабинеті ашылмайды. JAVA бағдарламасы көптеген браузерлермен шиеленіседі, сол себепті уақытты босқа жұмсағанша салық органына барамыз, бұл көп уақытты алады. Жұмыста мұндай проблемалар жоқ – штатта бағдарламашылар бар, уақытында қарап отырады».*

Салық есептілігін тапсыру процедурасын оңайландыру үшін барлық салық бағдарламаларын кемелге жеткізу жөн болушы еді. Жауаптарға қарағанда, көптеген сұхбаткерлер есептілікті үйден/кеңседен шықпай жіберу мүмкіндігіне қуанушы еді.

Сұрау нәтижелері бойынша, бизнес өкілдерінің салық бағдарламалары сапасын жақсартуға қызығушылығы жоғары екендігін байқауға болады, себебі қолданушылардың осы категориясы өз уақытын жоғары бағалайды.

Салық есептілігінде көрсету үшін мәліметтерді дайындауға, формаларды толтыруға және тапсыру процедурасына жұмсалған уақытты талдау келесіні көрсетті. Осы зерттеудің

нәтижесі бойынша 2015 ж. мамыр айынан – 2016 ж. қараша айы кезеңінде салық есептілігін дайындау мен тапсыруға жылына орталай 62,3 сағатты құрады. Бұл өткен жылмен салыстырғанда 38,3 сағатқа аз, бұл есептілікті дайындау мен тапсыру уақытын елеулі қысқартуға әсер етеді. Есептілікті тапсыруға жауапты тұлғалардың сөздері бойынша оның себебі келесілер боуы мүмкін:

- ✓ СТК жұмысының жақсаруы;
- ✓ Салық есептілігінің оңайлатылған нұсқасына өткен бизнес субъектілері санының көбеюі.

СТК бағдарламасын кемелдендіру есептілікті бірінші талпыныстан толтырып жіберуге мүмкіндік береді, бұрын салық бағдарламаларының төмен жылдамдығына байланысты көбісіне бірнеше талпыныс жасауға тура келді. Елдегі экономикалық дағдарысқа байланысты компанияларда айналымдар азайып, КОБ субъектілерінің салық есептілігінің оңайлатылған нұсқасына өту тенденциясы байқалады, бұл өз кезегінде салық есептілігін дайындау мен тапсыру уақытын қысқартады.

Төмендегі кестеде жыл бойы есептілікті толтыруға және тапсыруға жұмсалған орташа уақыт ұсынылған. Анқыталғандай, сұралғандар көп уақытты ҚҚС дайындау мен тапсыруға жұмсайды, соның ішінде 300 форма бойынша (жылына орталай 69 сағат), себебі кварталды формалар жылына 4 рет жиналады. Жылдық 100 формаға (КТС) сұхбаткерлер жылына орталай 53 сағат жұмсайды. Есептіліктің басқа формаларымен салыстырғанда жұмсалған уақыт бойынша елеулі айырмашылық оңайлатылған декларацияны тапсыратын шағын бизнес субъектілерінде байқалады (жылына орталай 19 сағат).

Кесте 11. Жыл бойында салық есептілігін дайындау мен тапсыруға жұмсалған орташа уақыт, сағат

Салық түрі	СЕ көрсету үшін мәліметтерді дайындау	СЕ формасын толтыру	СЕ тапсыру процедурасы	Барлығы
ҚҚС, форма 300	60	5	4	69
Әлеуметтік салық және ЖТС, форма 200	22	4	3	29
КТС, Форма 100	44	7	2	53
Оңайлатылған декларация, форма 910	9	5	5	19

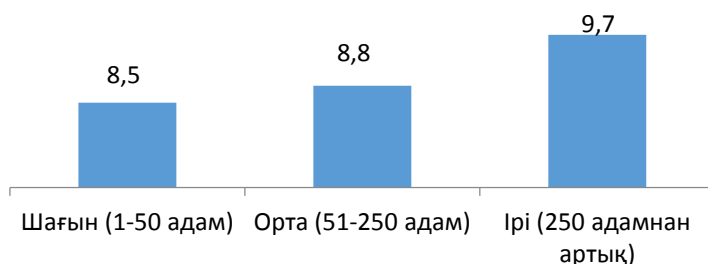
Сұхбаткерлер салық қызметінің бағдарламалық өнімдерін жоғары бағалады (ақпараттық жүйелер), олар салық есептілігін тез әрі дұрыс дайындауға мүмкіндік беретін әр түрлі анықтамалар мен толтыруды тексеру жүйесімен қоса өзге де пайдалы ақпаратты құрайды. Сонымен қатар, олар өздерінің ұсыныстарын берді:

- ✓ Салық есептілігін тапсыру бағдарламаларын оңайландыру;
- ✓ Халық пен бизнеске бағдарламалық өнімдерді қолдану қажеттілігін кең түсіндіру;
- ✓ Жетілдіру мақсатында бағдарламалық өнімдерді тексеру;
- ✓ Салық төлеуші кабинетінің интерфейсін ыңғайлы жасау;
- ✓ Сервер жұмысын жылдамдату.

МЖФ бар БКМ қолдану. Соңғы уақытта БКМ қолдану бизнестің әр түрлі өкілдері арасында кең таралды. Зерттеу барысында МЖФ бар БКМ қолданушылардың ең үлкен үлесі ірі бизнес өкілдерінің арасында (49%), одан кейін орта (38%) және ең аз үлес шағын бизнесіте (34%).

МЖФ бар БКМ қолданумен максималды қанағаттану ірі бизнес арасында байқалады (орталай 9,7 балл). МЖФ бар БКМ орта бизнес 8,8 баллға және шағын бизнес – 8,5 баллға бағалады.

Диаграмма 13. МЖФ бар БКМ қолданумен байланысты процедуралармен қанағаттану, орташа балл



Сұрау барысында пайдаланушылардың негізгі бөлігі МЖФ бар БКМ қолданумен байланысты процедуралармен қанағаттанғаны анықталды – «Оларды қолдану ыңғайлы және оңай», «Барлығына үйретті, қалай қолдану керек екендігі бойынша проблемалар туындамады», «Бір күн ішінде тіркелдім. Шағымдарым жоқ», «МЖФ бар БКМ қолдануға жақсы қараймын. Ыңғайлылық, есеп, тәртіп – жағымды сәттер», «Қарсыластықтарым жоқ, бұл бизнесті тәртіпке келтіреді, тұтынушылар үшін ыңғайлы», «МЖФ бар БКМ қолдану бизнес пен мемлекетке адал жұмыс істегенде, ыңғайлы. Жұмыс нәтижелерін талдауға болады», «Проблемалар жоқ, жүйе жұмысты ашық және тиімді жасауға мүмкіндік береді», «Электронды кассалық аппарат өте ыңғайлы, интернет болған жағдайда оны кез келген планшеттен қарауға болады».

БКМ қолдану процесінде әр түрлі проблемалар туындауы мүмкін. Көбінесе проблемалар МЖФ бар БКМ алумен (немесе барын модернизациялаумен) байланысты (31%).

Кесте 12. МЖФ бар БКМ қолдануда проблемаларға тап болды, %

1. МЖФ бар БКМ алу (немесе барын модернизациялау)	31
2. Фискалды мәліметтер операторымен келісімшартқа қол қою	19
3. БКМ мемлекеттік табыстар органында тіркеу	16
4. БКМ ID мен токенді алу мен авторизациялау	16

БКМ тым қымбаттығына байланысты пікірлер көп: «Қазір БКМ құны минимум 77000 теңге, ал дүкендер үшін 118000 теңге, осыған қоса 18000 теңге техникалық қызмет көрсету үшін, 18000 теңге интернет үшін жылдық абоненттік төлем», «БКМ өндіру үшін цех жасаңыздар, олардың бағасы 10000 теңгені құрауы үшін», «МЖФ бар БКМ қымбат және сапасы төмен», «БКМ алу үшін бағаларды төмендету қажет», «Қымбат құрылға техникалық күтуді талап етеді, бір рет үшін 2000 теңге», «Қызмет көрсету қымбат, ондай табыстар жоқ».

Ауылды жерлерде БКМ қолданушылар келесі проблемаларға тап болады: «Ауылда МЖФ бар БКМ қолдану ыңғайсыз, қалаға бару керек», «Байланыс жаман», «Кейде Қазақтелеком дұрыс жұмыс жасамайды», «Әр 2 ай сайын БКМ шешіп, бағдарламаларды жаңарту үшін қалаға БТИ софтке апару қажет».

Фискалды мәліметтер операторымен келісімшартты толтыру процедурасында көбісі ұзақ мерзімді атап өтті, оператор (Қазақтелеком) жұмысына шағымданды: «Қазақтелеком қызметкерлері ақпараттанбаған, бұл дұрыс жұмыс жасауға кедергі келтіреді», «Қазақтелеком тез жұмыс істемейді».

БКМ мемлекеттік табыстар органдарында тіркеу барысында сұхбаткерлерде үлкен кезектермен, мерзімді созумен, бюрократиямен, БКМ қолдану бойынша нұсқамалықтың болмауымен, мамандар тәжірибелерінің аздығымен байланысты проблемалар туындаған. БКМ ID және токенді алу мен авторизациялау процесі кейбіреулер үшін белгілі бір қиындықтар тудырды: көп уақытты алады, байланыс баяу жұмыс істейді, процедура онша түсінікті емес, Қазақтелекомның біліксіздігі. «Бағдарламаның өзі жақсы жұмыс жасайды, бірақ тіркеу жаман, ұзақ және түсініксіз, байланыс жоқ, авторизациядан өте алмаймыз».

БКМ қолдану сапасын жақсарту үшін сұхбаткерлер өздерінің тілектерін білдірді: БКМ алу мен авторизациялау мерзімін жылдамдату, машина жұмысының кемшіліктерін тез жөндеу және оларды сатып алу құнын төмендету, әркімге қолжетімді ету.

2.3. Салық тексерістері, соның ішінде нәтижелерге шағымдану (апелляциялар)

Салық тексерістері процедурасын бағалау

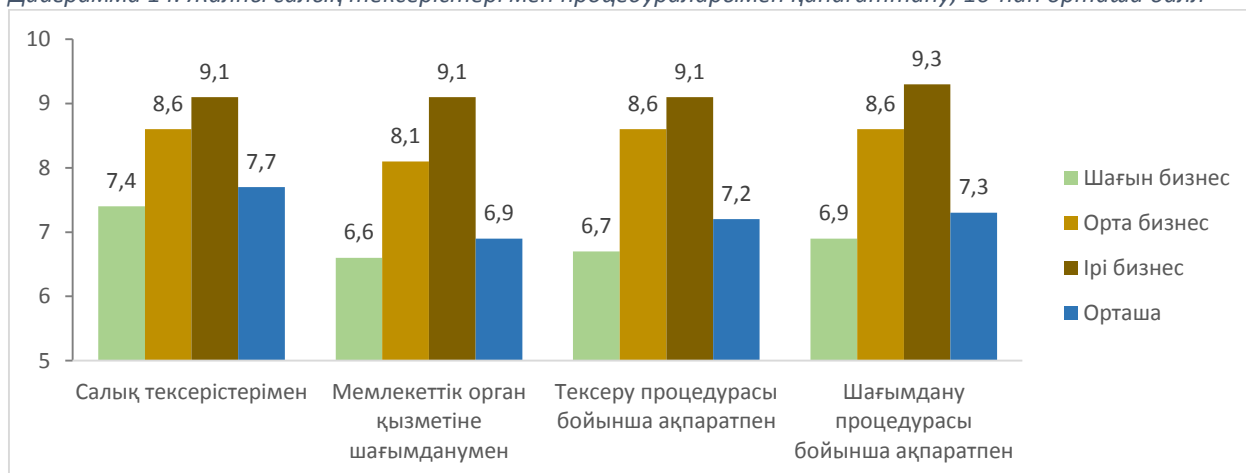
Салық тексерістерімен жалпы қанағаттану мүмкін болатын 10 баллдан орташа 7,7 баллды құрады немесе сұхбаткерлердің 55,6% берілген қызметтің сапасымен қанағаттанған.

Ақпараттың сапасы мен қол жетімділігімен қанағаттану салық тексерістерін жүргізу тәртібі бойынша 7,2 баллды құрады, салық тексерісіне шағымдану процедурасы бойынша 7,3 балл.

Ең аз деңгейде сұхбаткерлер салық органының, лауазымды тұлғалардың әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағымдану нәтижелеріне қанағаттанған – орташа балл 6,9.

Бизнес көлемінен қарастырсақ барлық бағаланатын пункттер бойынша ең төменгі қанағаттану шағын бизнес өкілдері жағынан және ең жоғары ірі бизнес өкілдері жағынан екенін атап өтеміз.

Диаграмма 14. Жалпы салық тексерістері мен процедураларымен қанағаттану, 10-нан орташа балл



Зерттеу нәтижелері бойынша сұхбаткерлердің 14% (350 сұхбаткер) салық тексерістеріне тап болды, оның ішінде орта бизнес жиі тексерілді (20,7%), шағын бизнес сирек тексерілді (12,8%).

Көптеген жағдайда тексерістердің сипаты таңдамалы болды (58,9%), жоспардан тыс 25,5%, тексеріс сипатын анықтай алмаған сұхбаткерлер 15,6%. Ірі бизнес тексерістер жоспардан тыс екенін жиі атап өтті (37,5%).

Кәсіпкерлердің 14,7% тексерістің тоқтауына шалдықты, осындай кәсіпорындардың үлесі ірі бизнес ішінде (33,3%).

Орталық алғанда, шағын бизнесті тексері ұзақтығы 7 күнді құрады, орта бизнесті 16 күн, ірі бизнесті 14 күн, бұл өз кезегінде заң нормаларына сәйкес.

Заңнамаға сәйкес кәсіпорын 30 календарлы күнде салық тексерісі өтетіндігі жайлы хабарлама алуы қажет, 10,2% компания бұл хабарламаны мүлдем алмады, көбінесе бұл шағын бизнестің кәсіпорындары (13,1%). Хабарланғандардың ішінде ешкім тексеріс басталғанға дейін 30 күн қалғанда ескертпені алған емес, оның ішінде шағын бизнес орталық тексеріске 11 күн қалғанда ескерту алған, орта бизнес 12 күн, ірі бизнес 8 күн қалғанда ескертілген. Яғни, алдағы тексеріс жайлы ескерту мерзімі бұзылған.

Сұхбаткерлердің орталық 6,1% тексеріс себебін түсінбеді және көбінесе ол шағын бизнес өкілдері (7,7%).

Кесте 13. Кәсіпорын көлемі бойынша салық тексерістері жайлы ақпарат, кәсіпорындар %

	Кәсіпорын мөлшері			Орташа
	Малый	Средний	Крупный	
Салық тексерістері болды	12,8	20,7	14,3	14
Тексерістің тоқтатылуына тап болдық	11,6	23,3	33,3	14,7
Таңдамалы тексеріс	58,8	58,8	62,5	58,9
Жоспардан тыс тексеріс	26,9	19,1	37,5	25,5
Тексеріс түрін анықтауға қиналғандар	14,3	22,1	0	15,6
Тексеріс себебі түсініксіз	7,7	1,4	0	6,1
Тексеріс алдында ұйғарым көшірмесін алған жоқпыз	13,1	1,4	0	10,2

Тексеріс барысында сұрауға қатысқан кәсіпкерлердің 18,9% белгілі бір проблемаларға тап болған. Кең таралған проблема болып санкциялар жағынан салық заңнамасын түсіндірудің көптігі табылады - 6,5%, әсіресе бұл шағын бизнес үшін өзекті. Тексеріс мерзімін созу (5,2%), қызметкерлердің әдепсіздігі және тексерушілер жағынан психологиялық қысым.

Диаграмма 15. Салық тексерістерін өтудегі проблемалар, респонденттер %



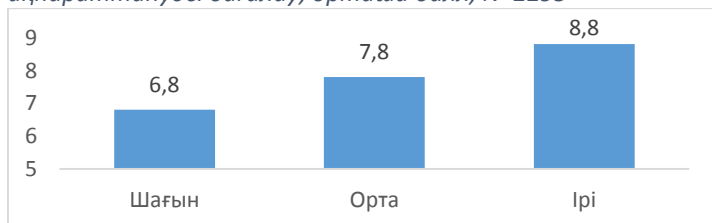
2,8% немесе 69 сұхбаткер (N=2507) кеден тексерістеріне байланысты мемлекеттік органның қызметіне шағымданды, оның ішінде әкімшілік құқық бұзушылық туралы протокол (2,3%).

Салық тексерістері бойынша жалпы ақпараттану

Кәсіпкерлік қызмет барысында бизнесмен әр түрлі тексерістерге тап болады, оның ішінде салық тексерістері. Сәйкесінше оған заңнама тәртібін және тексеріс процедураларын білу қажет.

Сұрау көрсеткендей, салық тексерістерін жүргізу тәртібі бойынша жеке білімділігін сұхбаткерлер мүмкін болатын 10 баллдан 7 баллға бағалады. Тексерістер туралы білім деңгейін бағалау бизнес көлеміне байланысты өседі, ақпараттанудың төмен деңгейі шағын бизнес өкілдері арасында байқалады – 6,8 балл, орта бизнес тексеріс процедуралары туралы өз білім деңгейін 7,8 баллға, ірі бизнес 8,8 баллға бағалады.

Диаграмма 16. Бизнес көлеміне байланысты салық тексерістерін өткізу тәртібі туралы ақпараттануды бағалау, орташа балл, N=2295

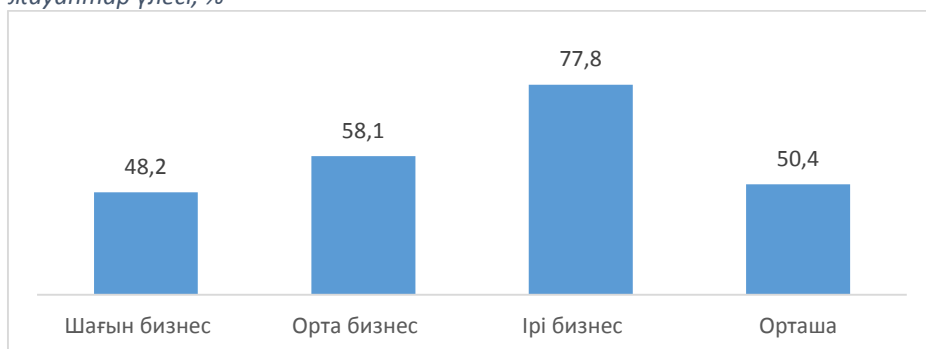


Тексеріс процедураларын білгеннен басқа тексеріс нәтижелеріне шағымдану процедуралары жайлы кішкене түсінігі болу керек. Сұрау көрсеткендей, сұхбаткерлердің

орталай есеппен 50,4% салық тексерістерімен байланысты шағымдарды қалай және кімге беру керек екендігін біледі. Бұл үлес тек төмен ақпараттанғандықтың үлесі емес, сонымен қатар мемлекеттік органдар жағынан кез келген құқықтық емес әрекеттерге заңды шағымдануға тәжірибенің дамымағандығының, мәселені адал шешуге сенімсіздіктің үлесі.

Шағымдану процедуралары жайлы білгендердің ең аз үлесі шағын бизнес сұхбаткерлері арасында (48,2%), ондайлардың үлесі бизнес көлеміне қарай өседі.

Диаграмма 17. Салық тексерістеріне шағымдану процедуралары жайлы ақпараттану, жағымды жауаптар үлесі, %



69,8% сұхбаткерлерге салық тексерістері бойынша ақпараттың негізгі көзі болып ҚР Салық кодексі табылады. 36,1% ақпаратты мемлекеттік табыстар Комитетінің сайтынан алды, 16,9% тексеріс нәтижелері туралы ескертпелер арқылы, және 12,3% салық тексерісі нәтижелеріне шағым беру құқығы туралы ескертпе арқылы. Яғни коммуникацияның электронды формалары ең қолайлы.

2.4. Әкімшілік тосқауылдар (проблемалар), шағымдар мен жемқорлық

Мәліметтер талдауы салық қызметтерін алу уақытында сұхбаткерлердің 8,4% проблемаларға тап болды, яғни қиыншылықтардың барлығы сұхбаткерлер үшін проблемаға айналмаған.

Проблемалардың ең үлкен бөлігі заңды тұлғаны жою және ЖК қызметін тоқтату барысында - 10,6% сұхбаткерлер, сонымен қатар жергілікті көлік, мүлік, жер салығына есептелген соммалар бойынша салыстыру жасауда байқалады (9,3%).

Диаграмма 18. Қызметті алу барысында проблемалар болды, %



Қызмет алушылардың қанағаттануымен «бір маманнан басқасына жүгіруге тұра келді» (,279) және еңбекті ұйымдастыру әлсіздігі, бақылаудың жоқтығы, жұмыскерлердің немқұрайлылығы (,216)³ сияқты проблемалар корреляцияланады.

Қызмет алушыларды бір жерден басқа жерге жібере беру мамандардың біліксіздігін және салық қызметі жұмысының нашар ұйымдастырылғанын білдіп қоймай, сонымен қатар салық төлеушіні құрметтемеудің күәсі. Сұхбаткерлердің 3,3% осы проблемаға тап болды. Салық төлеушілердің 2,7% салық органы қызметкерлерінің немқұрайлылығына, еңбектің нашар ұйымдастырылуына көңілдері толмады.

Салық қызметін алушылар, мемлекеттік органның әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағымдандар үлесі 1,1% құрады. Мемлекеттік орган әрекетіне (әрекетсіздігіне) жиі кәсіпкерлер БКМ есепке қою және есептен алу (1,7%), заңды тұлғаны жою мен ЖК қызметін тоқтату қызметтері бойынша шағымданады (1,4%).

Кесте 14. Қызметтер бойынша мемлекеттік органдардың әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағымдану, %

Қызметтер		Орташа
Бизнес	ЖК тіркеу есебі	1,0
	Заңды тұлғаны жою, ЖТ қызметін тоқтату	1,4
	Заңды тұлғаны жою, ЖК қызметін тоқтату	1,7
	БКМ есепке қою мен есептен алу	1,7
Халық	Салық салу объектілері орналасқан жері бойынша тіркеу есебі	0,6
	Салықтар бойынша есептерге салыстыру жүргізу	0,8
		0,7

Шағымдарды қабылдау процедураларымен қанағаттану деңгейі төмен – 6,7 балл. Шағымдарды қарастыру нәтижелері одан да төмен – 5,9 балл.

Жеке тұлғалар бизнеске қарағанда шағымдарды қарастыру тәртібіне аз қанағаттанған.

Диаграмма 19. Шағымдарды қарастыру процедураларымен қанағаттану, баллдар



Қызмет сапасын жақсарту үшін қызмет алушылар жағынан кері байланыс қажет, соның ішінде шағым түрінде де. Салық есептілігін алушылардың көбісі мемлекеттік орган

³ Пирсона корреляциясы (r), берілген проблемаларға тап болса сұхбаткерлер қызмет сапасымен жиі қанағаттанбайды

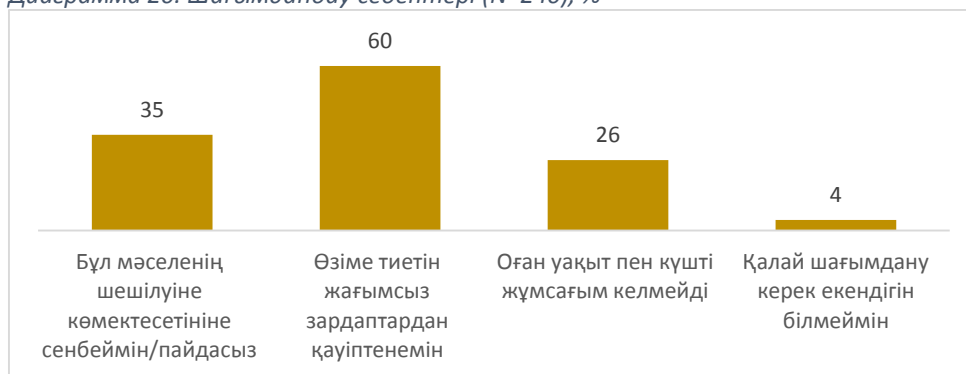
әрекетінің (әрекетсіздігінің) тәртібі жайлы хабарланған (69,7%). Ең жоғары хабарланғандар болып халыққа қарағанда бизнес өкілдері саналады. Шағым процедуралары бойынша ақпарат бизнес өкілдері үшін өздерінің кәсіпкерлік қызметінің себебіне байланысты қол жетімділеу.

Кесте 15. Ақпараттың қолжетімділігі және шағымдану процедураларын білу, %

	Бизнес	Халық	Орта
Сіз мемлекеттік орган әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағымдану процедурасын білесіз бе (қалай және кімге шағымдану керек екендігін)?	74,3	60,8	69,7
Мемлекеттік орган әрекетіне (әрекетсіздігіне) қалай шағымдану керек екендігі бойынша ақпарат қолжетімді ме?	72,9	59,3	68,3

Салық төлеушілер «салық төлеуші кабинетінде немесе вебпорталда шағымдану процедурасын енгізуді», «шағымды қарастыру нәтижелерін басуды», «қарастыру мерзімін қысқартуды», «әрекеттерге шағымдануды қарастыру сапасын жақсарту», «электронды пошта арқылы онлайн жүгіну» және әрине «барлығы стендте көрсетілуі тиіс – қалай және кімге өтініш беру керек» ұсынады. Көбісі шағымдануды уақытты босқа құрту деп санайды. Егер сұхбаткерлердің 1,1% мемлекеттік органның әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағымданса, онда 3,4% - шағымдануға себеп болды. Пікірлер бойынша қарастырсақ, сұхбаткерлердің шағымданбауының басты себебі болып осы процедураның пайдасыздығы және мәнсіздігі емес, сұрау нәтижесі көрсеткендей өздеріне тиетін жағымсыз зардаптардан қауіптенуі табылады (60%). Сол себепті шағымдану бойынша үндеулермен жұмыста салық төлеуші тарапынан сенімге ие болу үшін ашықтық және айқындық керек.

Диаграмма 20. Шағымданбау себептері (N=240), %



Сұхбаткерлер пікірі

Сенім телефоны бар, көрінетін жерде шағым кітабы ілінулі тұр.

Көбісі шағымдану процедурасын білмейді немесе шағымданған орган тарапынан қуғынға ұшыраудан қауіптенеді.

Өзіме тиетін жағымсыз әсерлерден қауіптенемін.

Қазір шағымданудан қорқудың қажеті жоқ, шағымдану керек – олар шара қолданады.

Салық төлеуші кері байланысты әрқашан алмайды және өзінің үндеуі нәтижелерін бақылай алмайды.

Шағым көмектесетініне сенбеймін. Шағымданудың пайдасы жоқ. Шағымдар тиімсіз. Мәні жоқ.

Шағымдану өте көп уақытты, жүйкені, күшті талап етеді, сол себепті мәні жоқ.

Біз шағымдануды жақсы көрмейміз, тек кейбір жағдайда ғана, ал былай бейресми түрде шешеміз.

Қала кішкентай, барлығы бір-бірін таниды, шағымдану тиімсіз.

Шағымдануға уақыт жұмсағым келмейді, онлайн шағым беру мүмкін болса жақсы болушы еді.

Шағымдану рәсімін білемін, бірақ шағымдану қажеті шамалы, тек уақыт пен жүйкеге салмақ түсіресің. Нәтижесі кәсіпкерге тиімді бола бермейді.

Менің ойымша құпиялылыққа және алдағы өзіңнің қауіпсіздігіңе сенімділік жетпейді.

Шағым беру және проблеманы қарастыру процедурасында проблеманы көріп тұрған жоқпын, нәтижемен қанағаттанбаймын.

Шара қолданғанның орнына олар сот орындарында жүргізіп қояды. Бұл қолайсыз.

Олар өздеріне жауапкершілік артпайды. сол себепті оған уақыт жұмсағым келмейді.

Жемқорлық

Зерттеу нәтижесі бойынша жауап берушілердің 1,2% мемлекеттік табыс органдарының қызметін алу барысында заңсыз сыйақы бергенін белгіледі және сұхбаткерлердің 2,5% таныс арқылы қызмет алды.

Жемқорлық қарым-қатынасқа көбінесе халық түседі: халықтың 2,6% таныс арқылы қызмет алған, 1,4% - заңсыз сыйақы берді.

Кесте 16. Бизнесінің және халықтың қызмет алуы барысындағы жемқорлық, %

Таныс арқылы қызмет алды	Бизнес	2,4
	Халық	2,6
	Орташа	2,5
Заңсыз сыйақы берді	Бизнес	1,0
	Халық	1,4
	Орташа	1,2

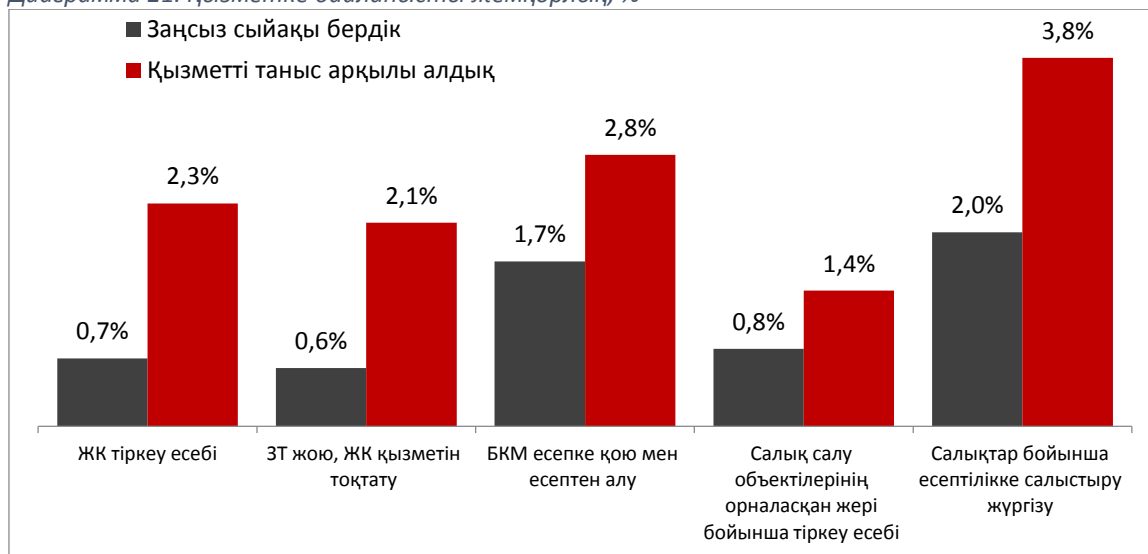
Жемқорлықты проблема ретінде бизнес және жеке тұлғалар үшін де қызмет алуда тек 0,5% ғана белгіледі. Көптеген жағдайларда таныс арқылы қызмет алу, елеулі емес көлемдегі заңсыз сыйақы әдеттегі жағдай болып табылады.

Жемқорлық қарым-қатынастың пайда болу тәуекелдігі белгілі бір деңгейде қызметке байланысты болады. Бұл тәуекелдер келесі қызметтерді алғанда өседі:

- ✓ Қалыптасқан жемқорлық схемаларымен – көлік, мүлік, жер сияқты жергілікті салықтардың есептелген суммаларына салыстыру жүргізу үшін үндеу;
- ✓ Жаңа енгізулермен байланысты, мысалы, БКМ есепке қою мен есептен алу.

Бірақ қалай болса да, сұхбаткердің берілген қызметті алумен байланысты емес, 2015 жылдың мамыр айынан басталған кезеңде орын алған жемқорлық қарым-қатынас жағдайын белгілеуді қалауын ескеру қажет.

Диаграмма 21. Қызметке байланысты жемқорлық, %



Имидждік көрсеткіштер салық органдары сыбайласпағандығының деңгейін сипаттайды, 8,5 балл деңгейінде. Салық органдарының сыбайласпағандығын белгілеген сұхбаткерлер үлесі 49,5% құрады (максималды 10 балл). Бизнес пен жеке тұлғалар үшін қызметтерді бағалауда ерекше айырмашылықтар жоқ.

2.5. Табыстарды декларациялауға көзқарас

Белгілі болғандай, Қазақстан жаппай табысты декларациялауды енгізбек. 2015 жылдың 18 қарашасында Президент декларацияны кезеңдеп енгізу туралы Заңға қол қойды. Бірінші кезекте, 2017 жылы мемлекеттік қызметкерлерді, депутаттар мен сотты және олардың жұбайларын қамту ұсынылады. Бұдан басқа, сынақ ретінде ұлттық компаниялар мен мемлекеттік кәсіпорындар жұмысшыларына декларациялауды енгізу. Халықтың өзге бөлігі декларацияны 2020 жылдан бастап ұсынатын болады.

Негізгі проблема болып декларацияның өзі емес, жемқорлықтың жоғарғы тәуекелдігімен байланысты мемлекеттік қызметкерлердің, депутаттар мен соттар декларацияларының жариялылығы табылады.

Халықтың декларациялауға көзқарасы негізінде жағымды және жеткілікті түрде білікті (тек 2,4% жауап беруге қиналды). Сұхбаткерлердің 39,4% жаппай декларациялауды енгізу көлеңкелі экономика мен жемқорлыққа кедергі келтіреді деп санайды. Бұдан басқа,

салық төлеушілердің үлкен саны (84,8%) бұл шараны шығынды және бюджетке жүкті деп санамайды. Сұхбаткерлердің 35,4% халық жаппай декларациялауға дайын емес деп санайды.

Диаграмма 22. Жаппай декларациялауға көзқарас, %

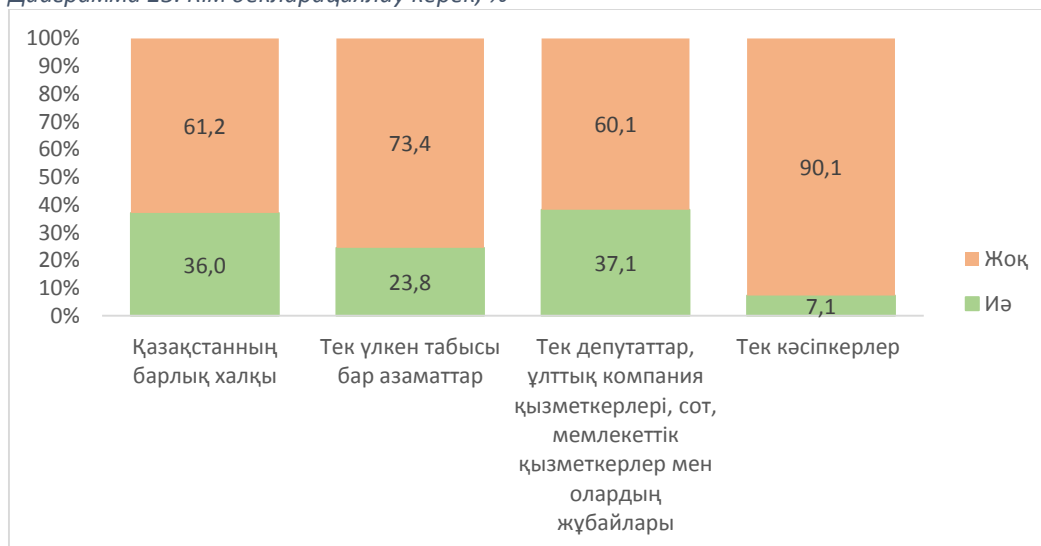


Кім декларациялау керек екендігі сұрағына сұхбаткерлердің 97,2% өз пікірлерін айтты, тек 2,8% жауап беруге қиналды.

Халық декларациялауды тек жоғарғы табыстармен және кәсіпкерлік қызметпен байланыстырмайды. Халық өз табыстарын тек кәсіпкерлерге (90%) немесе үлкен табыстары бар адамдарға (73%) декларациялаудың мәні жоқ деп санайды.

Халықтың 37% депутаттар, сот, мемлекеттік шенеуніктер мен олардың жұбайлары өз табыстарын декларациялау керек деп, ал 36% Қазақстанның барлық халқы деп санайды. Мүмкін сол себепті декларация процедурасы мен оның қажеттілігі бойынша үлкен түсіндіру жұмысы жүргізілуі тиіс.

Диаграмма 23. Кім декларациялау керек, %



Аймақтар бойынша 10-баллдық шкала бойынша жеке максималды дайындықты Қостанай (9 балл), Қызылорда (8,5), Оңтүстік Қазақстан (8,4) және Солтүстік Қазақстан (8,1)

облыстары көрсетті. Ең төмен баллдар Астана (4,5), Маңғыстау (5,2), Жамбыл (5,6) және Қарағанды (5,8 балл) облыстарында.

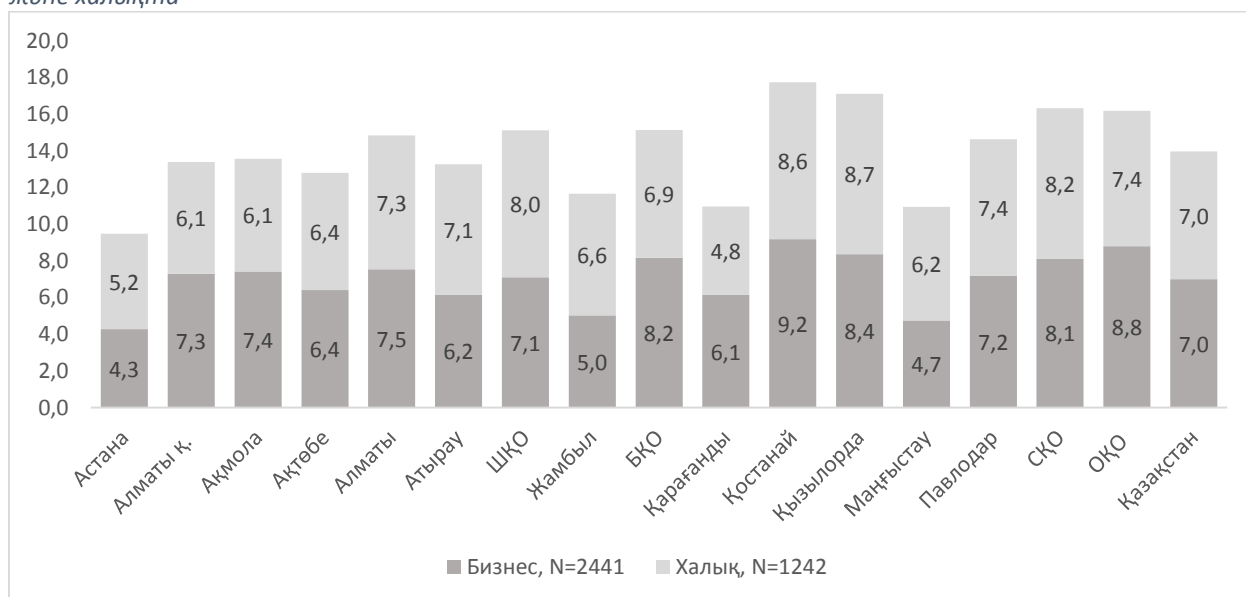
Диаграмма 24. Қазақстандықтардың декларациялауға дайындығы, 10-баллдық шкала, N=3683



Қазақстан бойынша аймақтар арасында бизнес пен халықты декларациялауға дайындық бойынша айырмашылық байқалады, бірақ максималды ол Жамбыл облысында тіркелген, бизнес (5 балл) халыққа қарағанда (6,6) елеулі дайын емес, Маңғыстау облысында (4,7 – бизнес және 6,2 – халық), Атырау облысында (бизнес – 6,2, халық – 7,1), Астанада (бизнес – 4,3, халық – 5,2). Бұл айырмашылық бизнестің мемлекеттік құрылымдар немесе компаниялармен байланысын көрсетеді.

Басқа аймақтар қарама-қарсы тенденцияны көрсетеді: Оңтүстік Қазақстан, Ақмола, Батыс Қазақстан облыстарында, Алматы қаласында керісінше, тіркелген бизнес халыққа қарағанда декларациялауға дайын. Мүмкін оған себеп болып халықтың белгілі бір бөлігі жұмыс берушімен қарым-қатынастарын тіркемей табыс алатындығы табылады.

Диаграмма 25. Аймақтар бойынша декларациялауға жеке дайындық, 10 баллдық шкаламен бизнессте және халықта



Сол себепті білгендікті арттыру стратегиялары аймақтар бойынша кішкене әр түрлі болуы керек. Олар көбінесе бизнес пен халыққа бағытталған, халыққа жұмыс берушімен немесе мердігерлермен өздерінің қарым-қатынастарын тіркеуді, ал бизнеске өздерінің активтерін шығаруды ұсынады.

2.6. Салық органдарына сенім деңгейі

Халықтың сенімін жаулап алу үшін салық органдары жағынан үлкен жұмыс жасауға тура келеді. Салық органдарына салық төлеушілердің 50,6% сенеді: бизнестің 49% және 53,5% жеке тұлғалар (максималды 10 балл). Бүгінгі күнге Қазақстан салық төлеушілерінің сенімі 10 баллдық шкаламен 8,5 баллға бағаланды. Жеке тұлға сияқты сұхбаткерлер (8,7) бизнеске қарағанда (8,4) салық органдарына көбірек сенеді.

Сенімділіктің ең жоғарғы деңгейі Павлодар, Солтүстік Қазақстан және Қостанай облыстарында - 80%-дан астам салық төлеушілер салық органдарына сенеді.

Диаграмма 26. Аймақтар бойынша салық органдарына сенім деңгейі

	10 баллға бағалағандар үлесі	Орташа балл
Павлодар	96,9%	9,9
СҚО	94,5%	9,9
Қостанай	88,2%	9,4
Қызылорда	76,5%	9,4
БҚО	67,3%	9,5
Алматы қ.	64,0%	8,8
ШҚО	61,0%	8,4
ОҚО	48,6%	8,8
Ақмола	47,3%	9,0
Қарағанды	40,4%	8,2
Жамбыл	36,0%	8,6
Алматы	28,0%	8,5
Атырау	25,1%	8,3
Ақтөбе	24,0%	7,6
Астана	5,9%	6,4
Маңғыстау	5,3%	5,7
Орташа	50,6%	8,5

Астанада және Маңғыстау облысында салық органдарына сенімнің ең төмен деңгейі анықталған. Бұл Астана қаласы және Маңғыстау облысы салық төлеушілерінің төмен қанағаттанғандығының себебі болып табылады.

2.7. Қызметтер бойынша ақпарат

Мемлекеттік табыстарды жинау органдарының міндеті төлеушілер үшін жағдай жасау, мемлекет алдында өз міндеттерін орындау, яғни салық, алымдар, баждар төлеу,

мемлекеттік органдар процедураны және заңнаманы өздері максималды анық түсіндірулері қажет немесе тұтынушы өз бетімен сайттардан, буклеттерден және басылымдардан ақпарат алуы үшін барлық жағдай жасаулары керек.

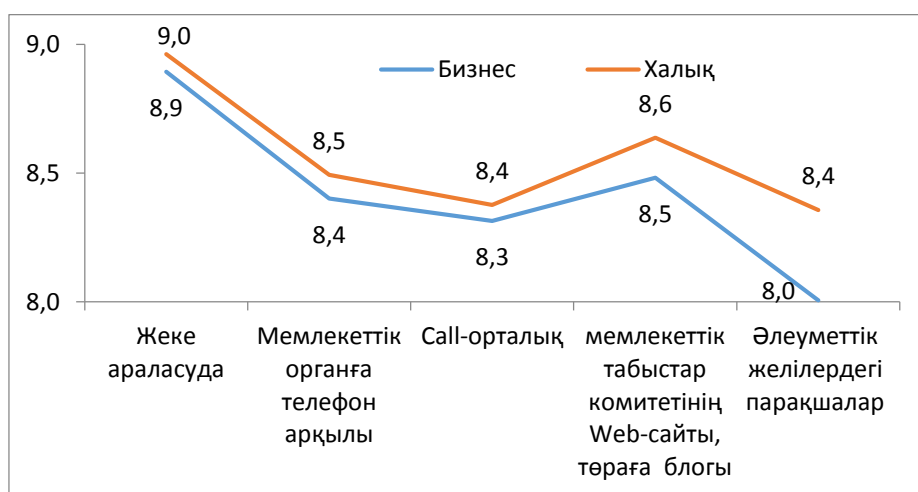
Сауалнамада респондентке ақпарат көзерінің әр түрлі баламалы көздерімен қанағаттануға ұсынылды: жеке сөйлескенде, телефон арқылы, колл-орталыққа, веб-сайтта, төраға блогында, әлеуметтік желілер парақтарында.

Орташа алғанда әр түрлі құрылғылар арқылы түсіндірумен қанағаттану деңгейі 8 баллдан жоғары. Диаграммада көрсетілгендей, халық бизнеске қарағанда төмендеу баға берген (әлеуметтік желілердегі парақшадан басқа). Жеке кездесудегі түсіндірулер жоғары бағаланады (8,9). Бірақ бұл ең қымбат тәсіл. Оған жақсы балама болып вебсайт табылады, ол жеткілікті түрде жоғары бағаланған, салық қызметтері үшін - 8,53. Ақпаратты веб-сайтта орналастырудың артықшылығы болып бүкіл Қазақстанды қамтуында табылады, түсініктердің біртүрлілігі, қажетті толықтылық, құжатты көшіру, түсіндіру мүмкіндігі, жауапты күту қажеттілігінің жоқтығы. Блог жағдайында ресми ақпаратты ресми сұрау жібергеннен гөрі бірінші тұлғадан жылдам мерзімде алу. Бұл төлеушілердің қажеттіліктерін қанағаттандыратын сайтты жасау арқылы жоғарғы баға алатын шынайы нәтижені алу мүмкіндігін білдіреді.

Үшінші орында ақпаратты телефон (8,43) және колл-орталық арқылы ұсыну (8,33). Наразылықтың себебі болып кеңес берушілердің барлық сұрақтар бойынша маман бола алмайтындығында. Жалпы сипаттағы сұрақтар шешіліп, ерекше сұрақтарды кеңес берушілер өзгелерге қайта бағыттайды немесе мемлекеттік органға баруын сұрайды.

Әлеуметтік желілердегі парақшалар (8,1) өзге құралдарға қарағанда төмен бағаланады, олар төлеушілерге мемлекеттік табыстар Комитетіндегі жаңалықтар мен жаңа енгізулерді білуге, сонымен қатар, Қазақстанның барлық аумағында біркелкі ақпаратты алуға мүмкіндік береді.

Диаграмма 27. Салық қызметтерін тұтынушылардың түсініктемелерге қанағаттануы, 10 баллдық шкаламен



Телефон арқылы жүгінудің талдауы, кейін әлеуметтік желіде немесе сайтта жауаптарды жариялау ақпаратты қанағаттандыруды одан да көтеруші еді.

«Ақпараттандыру туралы www.esep.kz сияқты қызмет проблеманы жазасың, олар жауапты бапқа сілтеме арқылы және қалай санауды көрсететін есептермен береді. Салық органына тек баптар түрінде жауап беріңіз деп, бірақ ұзақ күтуге тура келеді. Колл-орталық қызметкерлері тіркелу орнына байланысты МТД жолығуға жібереді. Тіркелу орны бойынша да тек жастар отырады, кадрлардың ағымы жоғары, ескі мамандар аз. Мұндай қызметтерді www.esep.kz сайтындағыдай төлемей электронды және тегін алғымыз келеді. МТД жағынан жай ғана жалпы семинарлар емес, жаңа өзгерістер бойынша мастер-класстар өткізілгенін қалаймыз».

«Салық төлеушілермен жұмыста СМС-хабарламаларды, электронды мекен-жайға хабарламаларды, сонымен қатар WhatsApp қолданған дұрыс».

Аймақтар бойынша заңнамамен қанағаттану

Ең проблемалы аймақ болып Маңғыстау облысы табылады, ондағы қанағаттану деңгейі әрең дегенде 6 баллды құрайды, көбінесе 5,5 және 5,6 балл, мұндағы тенденция қарама-қарсы: ең төменгі бағаны жеке жолығу алды. Тіпті веб-сайттағы ақпаратпен қанағаттану жоғары емес балл алды, алайда ақпарат жан-жақты. Алайда, тұтынушылар веб-сайт жайлы ақпараттанбаған, немесе аймақтағы сұранған ақпарат ерекше және төлеушілердің қажеттіліктерін қанағаттандырмайды. Кез келген жағдайда осы аймақтың қажеттіліктеріне максималды сәйкес келу үшін барлық тәсілдермен түсіндіру жұмысын жақсартудан басқа телефонды сұрақтарды және колл-орталық сұрақтарын талдау қажет.

Жамбыл облысында колл-орталық жұмысы ұйымдастырылмаған (5,1 балл), сонымен қатар телефон арқылы ақпарат ұсыну да жақсы емес (7,1). Астанадағы жұмыс та дұрыс ұйымдастырылмаған: түсіндіру қызметі бойынша орташа балл – 6,8, Қазақстан бойынша орташа – 8,4. Жеке жолығуда – 7,5, телефон арқылы – 7,3, колл-орталық арқылы – 6,8. Веб-сайт және блог бойынша – 6,4, әлеуметтік желілер бойынша – 6,2. Тағы да вебсайт жайлы сұрақ. Неге Астана кәсіпкерлері вебсайт жұмысын жеткілікті емес деп санайды, басқа аймақтар оны жоғары бағалайды? Мүмкін мұнда Астананың ерекшелігі бар шығар, бірақ астаналық кәсіпкерлердің жоғары талап қоюы да болуы мүмкін.

Кесте 17. Аймақтар бойынша кәсіпкерлердің салық түсініктемелерімен қанағаттануы, 10 баллдық шкаламен орташа балл

	Жеке жолығуда	Мемлекеттік органға телефонмен	Call-орталық	Web-сайт Мемлекеттік табыстар Комитетінің Web-сайты, Төраға блогы	Әлеуметтік желілердегі парақшалар
Астана	7,5	7,3	6,8	6,4	6,2
Алматы қ.	9,1	8,8	8,5	8,9	8,6
Ақмола	9,3	8,8	8,8	9,1	8,3
Ақтөбе	8,5	7,3	7,7	7,9	7,7

	Жеке жолығуда	Мемлекеттік органға телефонмен	Call-орталық	Web-сайт Мемлекеттік табыстар Комитетінің Web-сайты, Төраға блогы	Әлеуметтік желілердегі парақшалар
Алматы	8,6	8,4	9,0	9,2	9,2
Атырау	8,6	7,5	9,1	8,3	6,8
ШҚО	9,2	8,4	8,0	8,0	7,2
Жамбыл	8,9	7,1	5,1	8,8	8,2
БҚО	9,6	9,5	9,3	9,4	9,2
Қарағанды	9,1	8,0	8,6	8,6	7,5
Қостанай	9,9	9,9	10,0	10,0	10,0
Қызылорда	9,3	9,4	9,1	8,7	8,9
Маңғыстау	5,5	5,6	5,5	6,4	6,0
Павлодар	10,0	9,9	9,9	9,8	8,6
СҚО	10,0	10,0	10,0	10,0	
ОҚО	9,3	8,9	9,0	9,6	8,8
Барлығы	8,9	8,4	8,3	8,5	8,0

Жеке тұлғаларға кәсіпкерлерге қарағанда түсіндіру оңай, алайда Жамбыл және Ақмола облыстарында және Астанада кейбір параметрлер бойынша керісінше нашар: Жамбыл және Астанада – колл-орталық, телефон арқылы түсіндіру (4,1 және 6,1), Астанада және Ақмола облысында – әлеуметтік желілердегі жұмыс (4,8 және 5,2).

Кесте 18. Аймақтар бойынша халықтың салық түсіндірулерімен қанағаттануы, 10 баллдық шкаламен орташа балл

	Жеке жолығуда	Мемлекеттік органға телефонмен	Call-орталық	Web-сайт Мемлекеттік табыстар Комитетінің Web-сайты, Төраға блогы	Әлеуметтік желілердегі парақшалар
Астана	7,2	5,9	6,1	6,0	5,2
Алматы қ.	9,0	8,6	8,0	8,2	8,4
Ақмола	9,1	8,8	6,9	9,4	4,8
Ақтөбе	8,0	7,4	8,2	7,9	8,3
Алматы	8,4	8,1	8,6	8,8	8,9
Атырау	9,7	8,8	9,7	9,6	9,5
ШҚО	9,7	9,5	9,6	9,8	9,6
Жамбыл	8,8	6,3	4,7	9,2	9,7
БҚО	9,6	9,6	9,2	9,4	9,3
Қарағанды	9,6	9,3	9,4	9,5	8,3
Қостанай	9,2	9,1	9,1	9,2	9,2
Қызылорда	9,4	9,1	8,5	9,3	9,5
Маңғыстау	6,9	6,5	7,1	7,0	6,8
Павлодар	10,0	9,9	9,9	10,0	9,4
СҚО	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0
ОҚО	9,0	8,3	8,6	8,8	8,9
Барлығы	9,0	8,5	8,4	8,6	8,4

2.8. Қызмет сапасы параметрлерімен қанағаттану және ұсыныстар

Салық қызметінде бланкілердің, үлгілердің болуы, қызмет тілі мінсіз жоғары бағаланады, 9 баллдан жоғары. Жетістік ретінде қызметкер біліктілігін (9,00) және оның қолжетімділігін, яғни жұмыс орнында отыруы (9,05), сонымен қатар сыпайылығы (8,98) және қызметкерлердің көмек көрсетуге дайындығын (8,94) жатқызуға болады. Соңғы параметр салық қызметтерінің ең жақсы көрсеткіші болып табылатын шығар. Техникалық жағы артта қалған: серверлердің, компьютерлердің және бағдарламалардың жұмысы (8,44 – 8,54), бұл төлеу терминалдарының қолжетімділігімен (8,42) бірлесіп, ең төмен қанағаттануды көрсетеді.

Салық қызметтерін халық (8,95) кәсіпкерлерге (8, 83) қарағанда жоғары бағалайды. Проблема болып төлеу терминалдарының қолжетімділігі (8,71), ілеспе қызметтерді ұсыну, сонымен қатар серверлердің, компьютерлердің, сканерлердің жұмысы табылады. Сонымен қатар телефон және интернет арқылы ақпаратпен аз қанағаттану.

Кесте 19. Кәсіпкерлер мен халықтың салық қызметтері параметрлерімен қанағаттануы, 10 баллдық шкала параметрімен және жалпы қанағаттанумен корреляция

	Бизнес, N=2468	Халық, N=1284	Барлығы, N=3751	Корреляция ⁴
Кезекте күту уақытымен	8.80	8.78	8.79	,725**
Мерзімді сақтаумен...	8.91	8.93	8.92	,731**
Процедураның анықтығы мен қайда жолығу керек екендігі	8.90	9.00	8.94	,747**
Қызмет алу процедурасының қарапайымдылығымен	8.91	9.00	8.94	,758**
Өтініш бланкілерінің қолжетімділігімен	9.07	9.14	9.09	,718**
Өтініш үлгілерінің бар болуымен	9.03	9.14	9.07	,728**
Ақпарат немесе қызмет ұсынылатын тілдің қолжетімділігі/түсініктілігі	9.13	9.24	9.17	,704**
Қызмет бойынша ақпаратты уақытылы алумен	8.95	9.05	8.98	,755**
Қызмет бойынша ақпараттың дәлдігі мен түсініктігімен	8.92	9.11	8.98	,748**
Қызмет бойынша ақпаратты анықтама терезесінде, стендтерде, модераторда ұсынумен	8.94	9.04	8.97	,730**
Интернет арқылы қолжетімді берілген қызмет бойынша ақпаратпен	8.71	8.82	8.74	,690**
Қызметтің телефон арқылы қолжетімділігімен	8.67	8.73	8.69	,707**
Қызметкердің қолжетімділігімен (орнында болуымен)	9.05	9.16	9.09	,761**
Қызметкердің біліктілігі	9.00	9.13	9.05	,781**
Қызметкерлердің сыпайылығы	8.98	9.13	9.03	,758**
Қызметкерлердің Сізге көмектесуге дайындығымен	8.94	9.07	8.99	,765**
Серверлер жұмысымен	8.44	8.72	8.53	,691**
Компьютерлер/бағдарламалар жұмысымен	8.54	8.80	8.63	,701**
Скан құрылғыларының жұмысымен	8.59	8.70	8.63	,692**

4 r белгісі қаншалықты жоғары болса, жалпы қызмет сапасымен қанағаттанудың өзара байланысы соншалықты жоғары болады. Чем выше значение r, тем выше взаимосвязь с удовлетворенностью качеством услуги в целом. ** корреляция 0,01 деңгейінде елеулі немесе қателесу мүмкіндігі 1%-дан төмен. ($p \leq 0,01$)

Төлеу терминалдарының қолжетімділігімен	8.42	8.46	8.43	,560**
Ілеспе қызметтерді ұсынумен...	8.56	8.71	8.61	,615**
Күту шарттарымен	8.84	8.94	8.87	,783**
Барлығы, орташа	8.83	8.95	8.87	,731**

Тұтынушылар салық қызметтерінің сапасымен қанағаттануы үшін ең бастысы күту шарттарын қамтамасыз ету керек, салық төлеушілермен алдағы жұмыста позитивті әсер ететін жағымды климат құру дұрыс. Персонал жұмысына наза аудару – қызметкерлердің біліктілігі, сыпайылығы. Тұтынушы мемлекеттік орган қызметкерлерінің көмекке дайындығын жоғары бағалайды – бұл салық төлеушілердің сенімін жаулап алудың бір тәсілі. Қызметкердің жұмыс орнында болмауы да қызмет алушылар қанағаттануына әсер етеді.

Егер қызмет алушыны қажетті ақпаратпен уақытылы қамтамасыз етсе, онда не істеу керек және қайда жолығу керек екендігімен проблема туындамайды. Салық төлеуші үшін қызмет алу процедурасының қарапайымдылығы маңызды, қызмет алудың барлық алгоритмін талдау және максималды оптимизациялау, қызмет алушы үшін оны оңтайландыру қажет. Бұл қызмет сапасының барлық параметрлері жалпы қызмет сапасымен қанағаттанумен ең үлкен корреляциялық байланыста.

2.9. Салық төлеушілердің пікірлері және аймақтардың жағымды тәжірибесі

АСТАНА

Қызмет алушы соңғы 2-3 жылда көп нәрсе өзгерді, салық органдарының қызметін алу қазір елеулі оңай. Салық органына аз бара бастадық, себебі алуға болатын барлық қызметтерді (анықтаманы алу, үзінді көшірмені алу, есептілікті тапсыру және т.б.) біз электронды түрде жасай бастадық. Осы кезектерде тұрғанша ғаламторда жұмыс істеген оңайырақ.

Егер салық есептілігін тапсыру мерзімі бұрын 10 күннен 15-20 күнге дейін болса, қазір бір жарым ай. Уақыт көбірек, біздұрыс ақпарат бере бастадық – біздің есептеріміз нақты және бір реттік. Біз қосымша есептіліктерді аз жасай бастадық. Бұл үлкен жетістік.

Сонымен қатар қажетсіз талаптар бастады. Мысалы, егер касса бар болса, қазір мәжбүрлеп терминал талап етеді. Назарға компанияның терминалға қажеттігін қабылдау керек, сараланған тәсіл болуы тиіс. Өкінішке орай, барылығын бір етікке тығады. Барлығына. Бұл дұрыс емес.

Біздің қаламызда, қызметтердің сапасы, сондай-ақ, сен қызмет алатын ауданға байланысты. Салық кодексі жалғыз, бірақ үш салық органында әр түрлі талаптар болуы мүмкін. Мысалы, хаттама - біріншіден, өте баяу, екіншіден, - түрлі талаптар. Кейде кезек 10-15 адамға дейін тұрады, олар біз тек 2 адам қабылдай аламыз дейді. Ал сіз отырасыз, себебі онсыз сіз шот аша алмайсыз, жұмыс істей алмайсыз, ақша жоқ

болады. Мұның барлығын түсінесің, шыдайсың, айтпайсың. Күніне 3-4 адам өте аз. Ал мұндай жиі болып тұрады. Үш салық комитеті – бұл үш түрлі ұйымдар. Бірдей болғаны болмаған. Бір ауданда 2-3 құжатты талап етсе, басқасында Жарлықтан бастап барлық құжаттарды талап етеді. Электронды кілтті бір ауданда сенімхат арқылы алу мүмкін болса, басқасында салық төлеуші өзі келуі тиіс. Біз білмейтін өздерінің ішкі хаттарына жүгінеді.

Алматы ауданында алған ақпаратпен салық төлеуші әрқашан Есіл ауданында құжат тапсыра алмайды. Бұл күрделендіреді, себебі сеннен не талап ететінін білмейсің. Сен құжаттардың барлығын өзіңмен аласың, керек пе, керегі жоқ па.

Адамдық фактордың маңызы зор. Егер қызметкер білікті маман болса, ол барылығын тез, әрі оңай жасайды. Егер адам түсінбесе, ол жаңылысуға әкеп соқтырады, және мұндағы зор минус – ештеңені дәлелдей алмайсың. Біз бұндайға жиі тап болдық. Ол адамды жұмыстан босатады немесе басқа жұмысқа аударады. Қатең өзіңдікі болады. Олардың қызметкерлері қателескенін қабылдамайды. Көбісі істі қарастыру үшін өндірісті тоқтата немесе еңбекақыны төлеуді соза алмайды. Шағым бұл ұзақ жүріс, мемлекеттік орган өз қатесін жиі қабылдамайды, тіпті олардың қызметкері қол қойған құжатты алып келсең де. Өте көп уақытты, күшті, ақшаны талап етеді, жеңісіңе кепіл жоқ. Сол себепті оған көбісі мән бермейді. Өкінішке орай, салық органының мамандары оны қолданады.

Қажетті ақпаратты алу үшін жиі 2-3 кабинетті өту қажет. Мамандар өз бағыты бойынша аз білуі мүмкін. Алған ақпаратты қайта тексеруге тура келеді, толық емес ақпарат берген жағдайлар да болды. Бухгалтер қайда және кімге баруын, нақтылауын біледі, ал қарапайым жеке тұлға, ЖК үшін – бұл қиындау.

Барлық салық кодексін білетін, үйрететін ортақ **колл-орталық** болуы тиіс. Себебі салық органында барлығы жұмысбасты, уақыттары жоқ. Бар колл-орталық дұрыс жұмыс жасамайды. Қоңырау шалу пайдасыз, қажет ақпаратты ала алмайсың. Егер сұрақтарыңыз болса жазыңыз дейді – біз жазамыз. Сосын әрине бірнеше күн өтеді, ешкім жауап бермейді. Сен не істейсің...Салық комитетіне барып сұрайсың. Яғни қоңырау шалғанша салық комитетіне барған оңайырақ. Бізде өзара бухгалтерлік форум бар, салық комитеті бізге соншалықты керек емес. Яғни біз өзіміз шешімін таптық. Себебі не істерін білмей басымыздан ұстаған сәттер болды. Сенім телефонына біреуі қоңырау шалып көрді ме? Онда біреу тұтқаны алды ма? Мен үш рет қоңырау шалдым, олар тұтқаны көтермеді.

Бағдарлама әрқашан тоқтап тұрады, әсіресе салық есептілігінің соңғы күндері. Кезекте жиі тұрасың, оларда бағдарлама белгісіз себептермен тоқтап тұрады. Біз де осы бағдарламамен жұмыс жасаймыз, бізде тоқтамайды, оларда тоқтап тұрады. Мүмкін олардың компьютерлері жаман, әлсіз.

Салық төлеуші кабинеті мен үшін ақпараттың өте жақсы көзі болып табылады. Маған барлығы ұнайды, егер жою қызметін қосса, тіпті жақсы болушы еді. Кілт бойынша кейбір сұрақтар бар – тоқтап қалады.

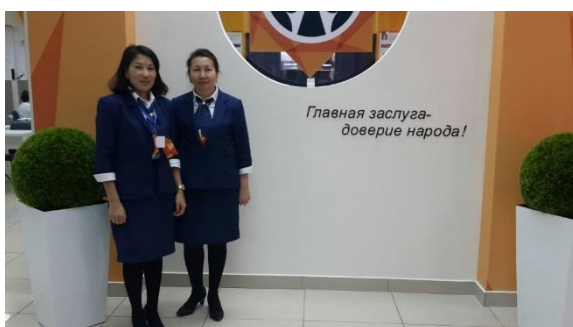
Электронды түрде қызмет алғанда қазір бірдеңені өткен мерзіммен жабу қиын – бұл жақсы. Адамдар қалай жолын табатынын білмеймін. Біреуімен келісесің, екіншісі

бағдарламадан көріп қояды.Тіпті жою барысында да, егер бұзушылықтар болса, әкімшілік айыппұл, протокол. Қазір бұл бағытта өте күрделі бола бастады деп ойлаймын

Экономикалық қылмысты алдын алуға бағытталған шаралар тек төмен деңгейде тиімді – мүмкін жоғарырақ деңгейді алу дұрыс.

Ең бастысы салық комитеті қызметкерлерінің білім деңгейін көтеру керек. Оларды үйрету керек. Бухгалтерлер сияқты. Біз бухгалтерлер де курстарға барамыз. Салық органының қызметкері бір ғана бағытты емес, барлық бағытта білімді болуы тиіс. Бірақ егер келгенде адамның сеннен аз білетіні байқасаң, қарым-қатынас та өзгереді. Сол себепті техникаға, бағдарламаларға салымдар салу керек. Бірақ ең бастысы адамдарға салымдар салу керек. Бұл міндетті түрде! Тағы жақсарту үшін жалақыны көтеру керек. Олардан аз ақша алатындығы көрініп тұр. Олар мазасыз...

Мемлекеттік орган

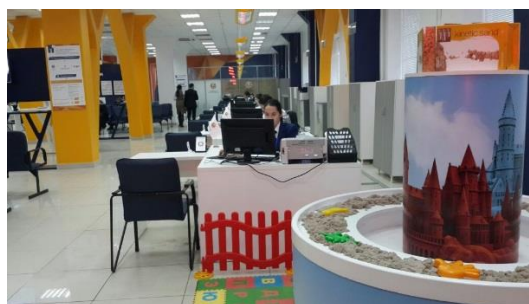
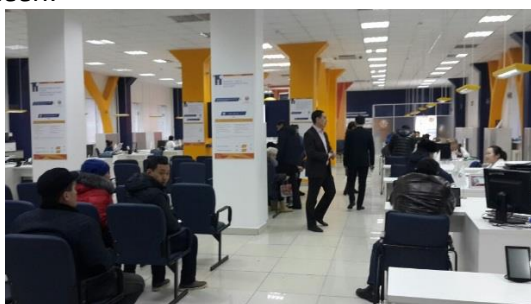


Астанада жаңа концепция енгізілген, мұндағы басты критерии болып ыңғайлылық және клиентке бағытталудың жоғарғы деңгейі табылады.

Қызмет алушылар қанағаттануымен байланысты проблемаларды шешу үшін, Кезекте көп тұру, күтуге дұрыс жағдай жасалмағандығы және стендтердегі

ақпараттың қолжетімсіздігі сияқты, келесі шаралар өткізілген:

- салық төлеушілер зоналары секторлар бойынша бөлінген, яғни, дайын құжаттарды қабылдау, өңдеу және ұсыну;
- электронды кезек жүйесінде салық төлеушісін автоматты түрде шақыру функциясы қосылған.
- МТБ-дың барлық аудандық орталықтарында қызмет көрсетудің тосқауылсыз әдісі енгізілген.



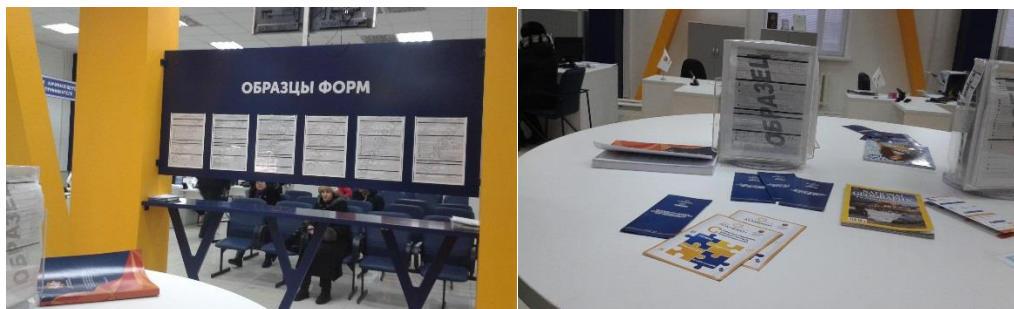
Солайша, барлық бизнес-процесстер талдауы нәтижесінде **күту уақыты** елеулі түрде қысқарды және салық төлеушілерге қызмет көрсету уақыты өткен жылмен салыстырғанда 39 минуттан 4 минутқа дейін азайды.

Тачпад жүйелері қызмет алушылардың қанағаттанбаған бағаларын сол сәтте сезінуге мүмкіндік береді.

Ағымдағы жылдың 11 айында ұсыну мерзімін бұзумен тек 4 қызмет көрсетілген, осындай бұзушылыққа әкеп соқтырған қызметкерлер тәтіпті жауапкершікке артылған. Қызметкерлермен жұмыс тұрақты жүргізілуде, техникалық оқулар, біліктілігін арттыру курстары өткізілуде. Яғни бұны назарсыз қалдырмаймыз. Мамандар тез және сапалы қызмет көрсетуге тырысады, өйткені тоқсан сайын Орталықтың үздік қызметкерлер рейтингі нәтижесімен ақшалай түрде сыйақы береді. Әр қызметкерде жақсы жұмыс жасауға ынта бар.

Мемлекеттік қызметті алуда **қажетті құжаттар тізімі минимумға дейін қысқарған**. 21 мемлекеттік қызмет бізде автоматтандырылған, оларды Электронды үкіметтің «E-gov» веб-порталы арқылы алуға болдаы.

Қажетті ақпарат ұсынылған стендтер жөндеуден кейін ауыстырылған, лифлеттер түрінде таратпа материалдар бар. Кез келген ақпаратты салық төлеуші модератордан ала алады, бұдан басқа Орталықта «Аудбұх» ЖШС және «Атамекен» АҚ сияқты кеңесші компаниялардың қызметкерлері жұмыс істейді. Олар өз кезегінде тегін түрде кеңес қызметтерін ұсынады. Олар Алматы және Сарыарқа аудандарының МТБ қызмет көрсету орталықтарында отыр.



Бүгінгі күнге **Call-орталық** бөлімінің қызметкерлері салық заңнамасын және мүлікті заңдастыру бойынша сұрақтарға түсінік беру үшін 1412 Call-орталығына және 22-73-16 номеріне қоңырау қабылдайды. Келесі сипаттағы проблема бар: салық төлеушілерден қоңырау қабылдағанда, желі бос емес болады. Қосымша қоңырауды алу жағдайында әңгіме бөлінеді, яғни қоңырауларды желіде сақтап тұру үшін қажетті құрылғылар жоқ. Бұл себеп қызмет алушылардың наразылығын тудырады.

Мемлекеттік табыстар Комитеті өзекті сұрақтар бойынша кеңес беруді жоспарлауда. Бұл сұрақтар 1434 номері арқылы Үкімет аясында Call-орталықта іске асырылады.

Электронды қызметтер. Бүгінгі күні барлық мемлекеттік қызметтердің 85 % электронды түрде ұсынылған. Бұл тәсілдің қызмет алушыларға ыңғайлы, әрі сұрансыққа ие екендігін білдіреді. Тек қана қызметті атқару процесстерін автоматизациялау ғана емес барлық аспектілерді толық масштабты талдау жүргізіледі, тек қана мемлекеттік табыстар органының тәжірибесімен қоса, өзге де елдердің тәжірибесін ескере отыра. Департамен мемлекеттік қызметтерді электронды түрде алу үшін барлық жағдайды жасайды.

Салық төлеуші екі минут барысында ақпаратты қабылдау және өңдеу орталығында ЭЦҚ (электронды-цифрлік қолтаңба) ала алады, өзіне-өзі қызмет

көрсету терминалында барлық қажетті процедураларды жүргізе алады. Онда осы жылы жаңа оргтехника қойылды және кеңес беру үшін қызметкерді қойдық, сонымен қатар оқыту сипатындағы «Салық төлеуші кабинеті» ақпараттық жүйесін, процедураларды, стандарттарды дұрыс қолдану үшін роликтер жасалып қойылады. Басты минус болып кейбір салық төлеушілердің төмен компьютерлік сауаттылығы, немесе мемлекеттік қызметті осы жолмен алуға сенімнің жоқтығы табылады.

«Электронды үкімет» www.egov.kz веб-порталының жұмысында проблема жоқ, себебі жүйе дұрыс жұмыс істейді және салық төлеушілер 25 мемлекеттік қызметтер бойынша тіркеу жасайды.

Салық есептілігі. Әрине біздің салық төлеушілеріміз есепті кезеңдерде салық есептілігін тапсыруда проблемаға жиі шалдығып отырады. Оның себебі болып тек ақпараттық жүйелер емес. Жүйе дұрыс жұмыс істейді.

Департамент ағымдағы жылдың 1 қаңтарынан 20 наурызына дейін динамиканы жасау арқылы салық есептілігінің формаларына талдау жүргізілген.

Есептіліктің соңғы күндері (15 ақпан) ұсынылатын декларациялардың өсу ырғағы байқалады, ол кейбір кәсіпкерлердің салық есептілігін соңғы күндерге қалдыратындығын білдіреді. СТК бір уақытта 10 мың қоданушыны қабылдай алады.

Әрине біз түсінеміз, салық есептілігін ұсынудың заңмен бекітілген мерзімі салық төлеушілермен сақталады, соңғы есептілік күндерінде жіберілсе де. Алайда айта өту керек, егер әркім салық есептілігін алдын ала ұсынса, жүйелік кезектің пайда болуына байланысты ҚСЕ электронды түрде жіберуде қиыншылықтар туындамайды.

Астана қаласы бойынша мемлекеттік табыстар Департаменті бұл проблеманы шешудің бір нұсқасын ұсынудан байланысты, яғни тапсыру мерзімдері бойынша, алда келесідей салық есептілігін тапсыру тәртібін қолдану: шағын кәсіпкерлік субъектілеріне (көбісі қарапайым есепті жүргізеді) салық есептілігін есепті кезең аяқталмайынша 20 күн ішінде жіберу ұсынылады, орта кәсіпкерлік субъектілеріне (қарапайым бухгалтерлік және салық есептілігі) ҚСЕ тапсырудың аяқталуына 10 күн қалғанда жіберу ұсынылады, ал ірі кәсіпкерлік субъектілеріне ҚСЕ тапсырудың аяқталуына 5 календарлы күн қалғанда жіберу ұсынылады.

Салық төлеушілер арасында әрқашан түсіндіру жұмыстары жүргізіледі, статистиканы, мысалдарды келтіреміз, бізде видеоролик бар.

Солайша, берілген тәртіпті ұстана отыра біз есептілік кезеңіндегі ақпараттық жүйелерге түсетін ауыртпашылықты ретке келтіру проблемасын шешеміз және жүйелі жұмысты жүргіземіз.

Жеке тұлғалармен барлығы келістірілген, проблема шешулі – салықтар БЕО түбіртегіне енгізілген, жаңартылған ақпараттық жүйе енгізілген және лауазымды оғандармен бірігіп қате мәліметтерден базаны тазарту бойынша үлкен жұмыс жүргізіледі.

Салық тексерістері. Санкциялар жоспарында КоАП-та қазіргі уақытта қосымша есептелген соммалардан нақты пайыздар, сол себепті түсіндірудің көптігі туындамайды. Мерзімді ұзартуға байланысты таксеріс барысында нақты мерзім көрсетілген талаптар ұсынылады, егер барлығын берілген мерзімде ұсынсақ,

тексерушілерде мерзімді созуға негіз болмайды, әр тексерістің өзінің нақты мерзімі бар. Қызметкерлердің біліктілігін арттыру үшін тұрақты негізде техникалық оқытулар жүргізіледі, әдістемелік ұсыныстар жасалынады және басқасы.

Онлайн БКМ енгізу кезең бойынша жүргізілді, 2015 жылдың 1 шілдесінен онлайн БКМ қолдану жанармайдың (авациялықтан тыс) жаппай немесе бөлшек жанармай сатумен айналысатын СТ үшін міндетті болды. Екінші кезеңде 2015 жылдың 30 желтоқсанында шығарылған ҚР Үкімет қаулысы, қызметтің жеке 10 түрі, олар үшін де онлайн БКМ 2016 жылдың 1 –қаңтарынан міндетті болды. Тіркеу процесі жайлы, салық төлеушіге Қазақтелекоммен келісімшартты тіркеу төлемін іске асыру қажет, тек содан кейін келісімшарт жүзеге асырылады. Бұрын бұл міндетті шарт болмаған, төлекді келісімшартты бекіткеннен кейін жасаған. Оған себеп болып салық төлеушілердің көбісі тіркеу процедураларына төлем жасаған, оның нәтижесінде Қазақтелекомда үлкен берешек пайда болды, бұл мемлекеттік табыстар органының құзыретіне кірмейді.

Экономикалық тергей қызметі тұрақты негізде оперативті-қызметтік іс-әрекетті ақпараттық қолдау және жағымды имиджді жасау үшін жұмыс жүргізеді. Халықтың экономикалық тергеулер Қызметіне сенімін арттыру үшін жұмыстардың жағымды нәтижелері бойынша қоғамды ақпараттандыру, бұқаралық ақпараттар құралдарының тапсырыстары тез қарастырылу және резонансты фактілер мен оқиғалар бойынша түсініктемелер мен пікірлер ұсыну, азаматтық қоғам субъектілерімен қарым-қатынас жасалған. Сонымен қатар, «Атамекен» Ұлттық кәсіпкерлер палатасымен меморандум бекіту сұрағы бастамашылық алған, дөңгелек үстелдер өткізілген, қала прокуратурасының қатысуымен ашық есіктер Күні болған, онда азаматтарды әр түрлі сұрақтар бойынша қабылдаған, аталған сұрақтарда түсініктеме берілді. Осының барлығының нәтижелері бұқаралық ақпараттар құралдарында жарияланды.

Шарттар. Қазір мемлекеттік қызмет атқарудың барлық орталықтарында салық, кеден блогында ремонт жүргізілген, тек Есіо ауданының МТБ басқа, оның жөнделуі ағымдағы жылдың соңына дейін аяқталады. Өзін-өзі басқару зонасы, балалар зонасы бар, қажетті ақпараттары бар ашық әрі қызық стенділер жасалынған.

Әлемдік тәжірибе көрсеткендей, жұмыс шарттарының жақсаруы жағымды қызмет коэффициентін 40% дейін арттырады. Қазіргі күні Астана бойынша мемлекеттік қызмет көрсетудің барлық Орталықтары жаңа компьютерлік жабдықпен, оргтехникамен толық жабдықталған.

Мемлекеттік қызметтер мониторингісінің жағдайлық орталығы. Департамент аясында қызмет сапасын бақылаудың жағдайлық орталығы ашық, онда берілген жұмыстың жағдайы бойынша қашықтықты мониторинг жүргізіледі. Мониторинг тек атқарылған мемлекеттік қызметтер статистикасының мәліметтерімен ғана



жүргізілмейді, Орталықтың әр қызметкері жұмысын бағалау жүргізіледі. Видео мониторинг іске асырылады, бұл жағдайды бақылауға және қажет болғанда араласуға мүмкіндік береді.

ХҚКО қызметкерлерінің қызмет көрсетуі. Біздің орталықта **ХҚКО** қызметкерлері жұмыс жасайды, қазіргі сәтте ҚР МТК ҚМ Коммерциялық емес «Азаматтар үкіметі» мемлекеттік корпорациясы» АҚ-мен бірлесіп мемлекеттік қызметтерді алу процедураларын оптимизациялау және оңайлату мақсатында Мемлекеттік корпорация қызметкерлерімен мемлекеттік табыстар органдарының қызмет көрсетуі бойынша сынамалы жоба жасалған. Берілген жобаны іске асыру мақсатында өтініштерді қабылдау және мемлекеттік табыстар органдарының мемлекеттік қызметтерді көрсету нәтижелерін беру бойынша Жол картасы жасалған және ХҚКО 10 қызметкерлерінің қатысуымен ағымдағы жылдың 1-қарашасынан бастап енгізілген. Сынамалы жобаны өткізу орны Алматы ауданы бойынша МТБ.

Астанада ең проблемалы болып **Алматы ауданы** саналады. Жарты күнде мұнда 157 салықтөлеушіге қызмет көрсетілді (Есіл ауданында сол сәтте 15 СТ). Күтудің орташа уақыты – 3,6 минут. Орталықта 20 адам жұмыс істейді. Республика орталықтарының қайсысы халыққа осындай көлемде қызмет көрсете алады?! Өршіген уақытта 800 СТ болдаы. Бұл барлық республика бойынша ең үлкен аудан. Сол себепті оған көбірек назар аударылады. Одан басқа оны екі орталыққа бөлу жоспарлануда.

Астананың басқа аймақтардан ерекшелігі болып **басқарудың қатал шаралары** болуы мүмкін. Салық төлемдерінің көлемі бойынша Астана Алматыны қуып жете бастады – триллион теңгеден көбін жинады.

3. Кеден қызметтері

3.1. Қызметтермен қанағаттану

Кедендік бағыттағы қызметтермен қанағаттану – 8,2 балл деңгейінде (73,6%). Орталық алғанда респондентердің 42,8% қызметтің жақсарғанын байқады. Кәсіпкерлердің ең көп үлесі кедендік тазарту және тауарлар шығару (58%) бойынша жағымды өзгерістерді байқады, бизнес үшін басқа қызметтер бойынша – 40%-дан жоғары. Ең байқалмайтын болып шекарадағы (авто, т/ж) және авиажолаушылары кеден бақылауы қызметін алудағы жақсартулары табылды.

Диаграмма 28. Қызмет сапасының жақсаруы, %



Кедендік тазалау және тауарларды шығару, кедендік баждар, салықтар, кедендік жинақтар мен өсімпұлдар есептілігі бойынша салыстыру актілерін беру өзге қызметтерге қарағанда жоғарырақ бағаға ие болған.

Тұтынушылар басқа қызметтерге қарағанда шекарадағы кедендік бақылау, кеден тексерістері қызметтерімен ең аз қанағаттанған – СЭҚ қатысушылардың 8,1% немесе 69,9% қызметпен қанағаттанған.

Сонымен қатар шағымдарды қарастыру тәртібімен қанағаттанудың төмен деңгейін атап өту қажет - 5,9 балл немесе 19,7% қызметті 8-10 баллға бағалады.

Кесте 20. Мемлекеттік табыстар органының кедендік бағытымен қанағаттану, орташа балл

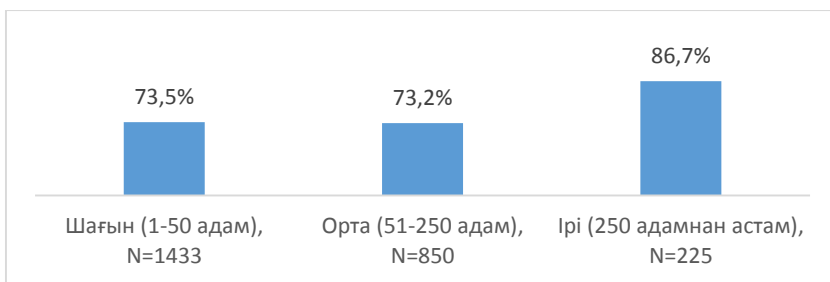
		Средний балл	Доля оценивших на 8, 9, 10 баллов	N
1	Кедендік тазалау мен тауарларды шығару	8,7	77,7%	569
2	Кедендік баждар, салықтар, кедендік жинақтар мен өсімпұлдар есептілігі бойынша салыстыру актілерін беру	8,6	77,6%	563
3	Тауарлар сыныптамасы бойынша алдын ала шешімдерді қабылдау	8,5	72,7%	484
4	Тауарлардың кедендік құнын бақылау	8,4	70,3%	495
5	Шекарадағы кедендік бақылау, кедендік тексерістер	8,1	69,9%	667
5.1	Шекарадағы кедендік бақылау (авто, т/ж), кедендік тексерістер	8,2	73,6%	348
5.2	Авиажолаушылар кедендік тексерістері	8,3	68,5%	54
5.3	Шекарадағы кедендік бақылау (авто, т/ж), ЖТ	7,8	59,5%	126
5.4	Авиажолаушылар кедендік тексерістері, ЖТ	8,2	70,5%	139
5.5	Көшпелі кеден тексерістері	7,6	61,5%	192
5.6	Кеден тексерістерімен байланысты мемлекеттік органның, лауазымды тұлғалардың әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағымдану	7,4	60,4%	106
6	Шағымдарды қарастыру тәртібі	5,9	19,7%	61

Егер шекарадағы кедендік бақылау қызметін, кеден тексерістерін кеңірек қарастырсақ, жеке тұлғалардың шекарадағы кедендік бақылаумен (авто, т/ж) аз қанағаттанғандығын белгілеу қажет бизнеске (8,2) қарағанда (7,8).

СЭҚ қатысушылар кеден тексерістерімен аз қанағаттанған (7,6) және одан төмен кеден тексерістерімен байланысты мемлекеттік орган әрекетіне шағымдануды бағалайды (7,4). Мұнда айта кету керек, осы қызметті алған сұхбаткерлер ғана емес, сонымен қатар ақпаратқа ие болған өзгелер де бағалады.

Ірі бизнеске қарағанда орта және шағын бизнес (73,5%), әсіресе жеке кәсіпкерлер (64,2%) қызмет сапасымен аз қанағаттанған. Кеден қызметтерінің сапасы ауыл шаруышылығы өнімдерін өндірушілерді, фермерлік шаруашылықтарды қанағаттандырмайды. Олар іріктеменің кішігірім бөлігін құрайды – тек 28% қызметпен қанағаттанған (N=32).

Диаграмма 29. Бизнес көлеміне байланысты қызмет сапасымен қанағаттану



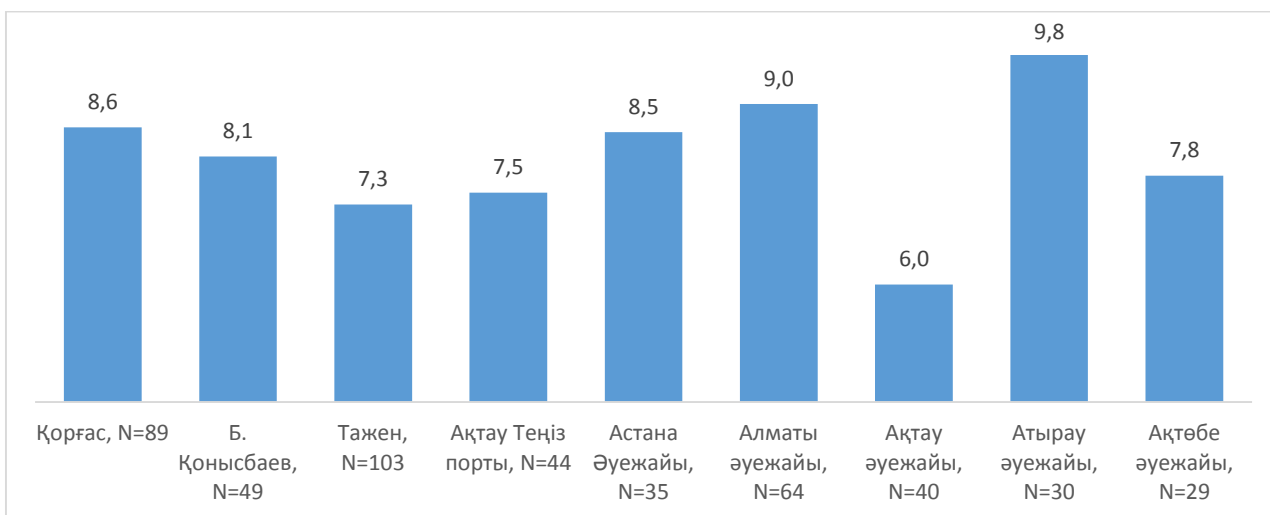
Нарықта 3 жылдан кем орналасқан, сыртқы экономикалық қызметке қатысушының аз тәжірибесі бар компаниялар да кеден органдарының қызметтерімен аз қанағаттанған (62%).

Зерттеу аясында қызмет алушылар (N=483) сыртқы кеден бекеттерінде – Қорғас (ҚХР), **Б. Қонысбаев** (Өзбекістан), **Тажен** (Өзбекістан), Ақтау Теңіз порты және Астана, Атырау, Ақтау мен Ақтөбе қалаларының әуежайларында алынған қызметтерді бағалады.

Шекарадағы төрт кеден бекетінің ішінен ең жоғарғы баллды Қорғас алды – 8,6 балл. Қынысбаевта – қызмет алушылардың қанағаттануы орташа деңгейде – 8,1 балл. Орташадан төмен Тажен (7,3) және Ақтау Теңіз порты бағаланды (7,5).

Әуежайлардағы кедендік бақылау сұхбаткерлердің айтуы бойынша жоғарырақ деңгейде Атырау (9,8) мен Алматыда (9,0), орташа – Астанада (8,5) және орташадан төмен Ақтау (6,0) мен Ақтөбеде (7,8).

Диаграмма 30. Сыртқы КБ және әуежайлардың кедендік бақылау сапасымен қанағаттану, 10 баллдық шкаламен орташа балл⁵



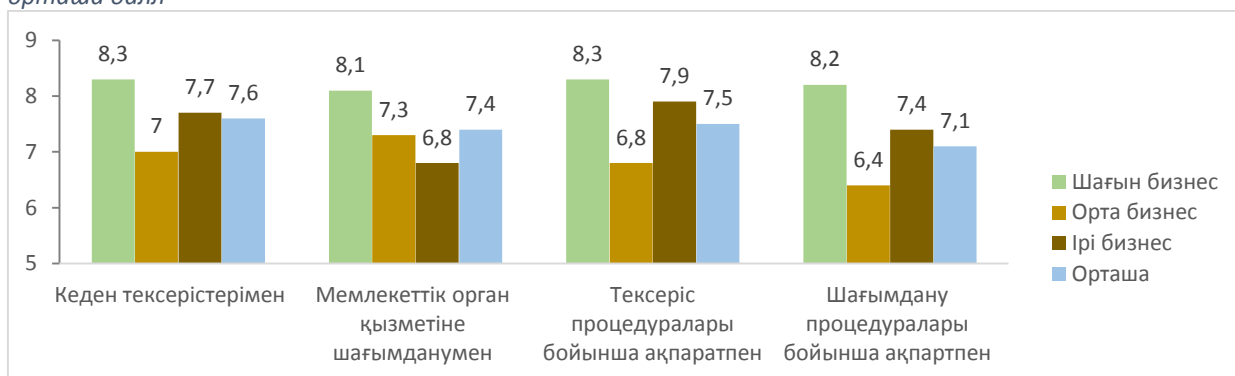
⁵ Қызмет сапасының параметрлері бойынша мәліметтер Қосымшада

3.2. Көшпелі кеден тексерістері

Көшпелі кеден тексерістерінің бағасы

Кеден тексерістерімен жалпы қанағаттану 7,6 баллды құрайды немесе кәсіпкерлердің 61,5% берілген қызмет сапасымен қанағаттанған (N=192). Бұл қызметті кәсіпкерлер кедендік бағыттағы басқа қызметтерден төмен бағалады. Көшпелі кеден тексерістерін жүргізу тәртібі бойынша ақпаратпен қанағаттану 7,5 балл деңгейінде, әрекеттерге (әрекетсіздікке) шағымданумен 7,4 баллды құрады. Шағымдану процедурасы бойынша ақпаратты ұсынумен ең төмен қанағаттану 7,1 балл.

Диаграмма 31. Көшпелі кеден тексерісімен және оның процедураларымен қанағаттану, 10 баллдан орташа балл



Сұрау нәтижесі бойынша, 2016-2015 жж. Көшпелі кеден тексерістері сұхбаткерлердің 11,8% (бизнес субъектілерінің 296) болды. Тексеріске орта және ірі бизнес шалдыққан (16 және 23% сәйкесінше). Орталық алғанда көшпелі тексеріс саны бір компанияға 2 ретті құрады, ірі бизнес үлесіне орталық 3,5 тексеріс жатты.

Шағын бизнесте тексерістер орталық 6 күн құрады, орта бизнесте 8 күн, ірі бизнесте 9 күн.

Көптеген жағдайларда тексерістер жоспарлы сипатта болды (67,9%), жоспардан тыс 26,1%, сұхбаткерлердің 6% тексеріс түрін анықтай алмады. Жоспарлы тексеріске ірі және орта бизнес ұшыраған, жоспардан тыс шағын бизнесті тексерген.

ҚР Кедендік кодексіне сәйкес, компания тексеріске 15 календарлы күн қалғанда кеден органының тексерісі болатынын хабарлауы қажет. Сұрау нәтижесі бойынша шағын және орта бизнес тексеріске дейін 7 күн қалғанда, ірі бизнес 5 күн қалғанда ескертпені алған.

Сұхбаткерлердің 4,4% тексеріс туралы ескертпені алмаған, 8,8% тексеру себебін түсінбеген.

Кесте 21. Кәсіпорын көлеміне байланысты көшпелі кеден тексерістері туралы ақпарат, кәсіпорындар %

	Кәсіпорын көлемі			Орташа
	Шағын	Орта	Ірі	
Кедендік тексерістер болды	7,6	16	22,7	11,8
Жоспарлы тексеріс	64	69,5	72	67,9
Жоспардан тыс тексеріс	31	23,7	22	26,1
Тексерістің себебі түсініксіз	2	15	7,8	8,8
Тексеріс алдында ескертпе алған жоқпыз	5	5	2	4,4

Тексеріс барысында компаниялар тексеріс органының тарапынан шығатын әр түрлі проблемаларға шалдығуы мүмкін. Сұрау нәтижесінде сұхбаткерлердің 73,4% проблемаларға тап болмаған, тексеріс барысында проблемаларға тап болғандар «санкциялар бойынша кедендік заңнаманы түсіндірудің көптілігі» проблемасын жиі атады - 17%.

Бұл мәселенің қаупі, көпжақты түсіндірме болсын, кез келген жағдайда жаза алуға санкция таба алады. Басқа проблемалар кем айқын, бірақ олар инспекция процедураға жағымсыз имиджін жасауда, тұтастай алғанда қарастырылуы құқылы.

Диаграмма 32. Көшпелі кедендік тексеру өту кезіндегі мәселелер, % респонденттер



1,5% немесе 37 сұхбаткер (N=2513) кеден тексерулеріне байланысты мемлекеттік орган әрекетіне шағым береді, ең алдымен тексерістің белгілеуі туралы акт (бұйрық) (1,1%).

«Ресми сайттарда орналастырумен қатар ҚР және ЕАЭО бүкіл аймақтарында барлық жүргізілген тексерулердің қорытындыларын жіктеп, классификациялау қажет деп санаймын. Тәуелді емес жеке кеден аудиторлар институтын енгізу. Белгіленген шаралар СЭӘБ-ға өз бетінше қателіктерді анықтауға және жоюға жағдай туғызады, сонымен қатар заңнаманы түсіндірудің көптеген жағдайларына шек қояды» - МҚД аумақтықтардың біреуінде тексеру жүргізілген кезде мәселелер жөнінде осындай ұсыныс болған еді.

Тексерудің қорытындыларын рәсімдеу заңнамамен белгіленген және барлық тексерілетін компаниялар үшін бірдей қолданылады. Зерттеу көрсеткендей, сұхбаткерлердің тек 3,3%-ы тексерудің аяқталуы туралы құжаттар мен оның қорытындыларын оларға ұсынған жоқ екенін белгіледі. Негізінде, сұхбаткерлердің 52,6%-ы тексерушілердің бұзушылықтар мен ережелердің көрсетілгені туралы актіні және 47%-ы – тексерудің қорытындылары туралы ескертулерін алған болатын. Басқа жағдайларда бұл – берешектерді өтеу туралы ескертулер (6,7%) және қажет емес мәліметтер актілері (5,2%) болды.

Тексерудің қорытындыларымен келіспеген жағдайда, тексерілетін тұлға бұл қорытындыларға шағым жасауға құқылы. Мәлімет бойынша, сұхбаткерлердің 12,2%-ы

тексерудің белгілеуі туралы ескертуге шағым жасады, 5,4%-ы тексерудің қорытындыларына шағым жасады, 3,8%-ы тексерудің қорытындылары туралы ескертуді, 2,9%-і кеден органы өкілінің әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағым берді.

Берілген шағымдар негізінен 15 күнге дейін (78,8%) қаралған болатын, 30 күнге дейін шағымдардың 15,4%-і қаралған, қалған (5,7%) қорытындыларды 45 күнге дейін күткен еді.

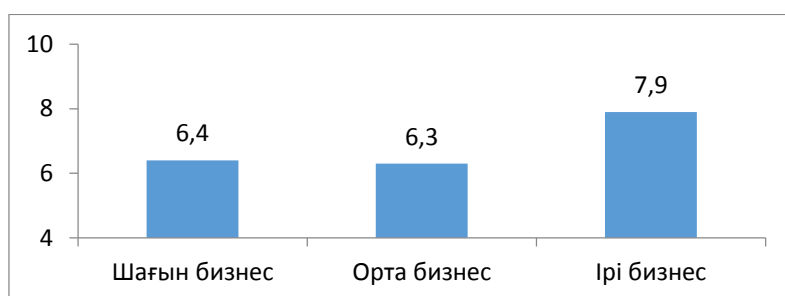
Сұхбаткерлердің 72,9%-ы шағымның қарастырылатын мерзімдері олар үшін созылған жоқ деп көрсетті. 17,7%-ы шағымданудың қарастырылған мерзімдерін ұзартуы туралы үш күн ішінде хабарлағаны туралы айтты. 21,8%-ы шағымдануды қарастыру мерзімінің тоқтатылуы туралы хабарламаны алды.

Күрделі мәселені қарастыру кезінде, кеден органының шағым берген тұлғамен шағымданған сұрақтарын талқылауға дайындығы 7,7 баллға бағаланған.

Көшпелі кеден тексерісі туралы жалпы ақпараттылық

Көшпелі кеден тексерісін жүргізу тәртібі туралы хабардарлықтың орташа бағасы онша жоғары емес, мүмкін болатын 10 баллдан тек - 6,5 балл. Тексеруді жүргізу тәртібі бойынша өз білімін ірі бизнес сұхбаткерлері салыстырмалы жоғары түрде бағалайды.

Диаграмма 33. Бизнес көлемі жағынан кеден тексерісін жүргізу туралы хабардарлықтың бағасы, орташа балл, N=2395



Кеден тексерісінің қорытындылары бойынша бұзушылықтады жою туралы тексеріс қорытындылары туралы ескерту, шағым беру тәртіптері туралы хабардарлықтың жоғары көрсеткіштері жеткіліксіз емес, орта есеппен алғанда 63%-ы бұл рәсімдермен таныс, сұхбаткерлердің ішінде хабардар болғандардың ең көп үлесі ірі бизнес өкілдері (78,2%).

Сұхбаткерлердің 69,7%-ы үшін тексерістің қорытындыларына шағым беру рәсімдері туралы ақпараттың негізгі көзі ҚР Кеден кодексі болып табылады, 49%-ы ақпаратты ҚР ҚМ мемлекеттік кіріс Комитетінің немесе оның аймақтың департаменттерінің сайттарында алады, сұхбаткерлердің шамамен оннан бір бөлігі тексерістің қорытындылары туралы ескертулерден немесе тексерістің қорытындыларына шағым беру құқықтары туралы ескерпелерден ақпаратты жиып алады.

3.3. Әкімшілік тосқауылдар (мәселелер), шағымдар мен сыбайлас жемқорлық

Осы зерттеудің нәтижесінде кеден қызметтерін алған кезде сұхбаткерлердің 19,2%-ы мәселелерге тап болды.

Мәселелердің орташадан аса көрсеткіштері шекарадағы кеден бақылауы (авто, ТЖ) мен бизнес өкілдері үшін кеден тексерісі қызметтерін алу кезінде байқалады - 28,2%. Содан кейін жеке тұлғалар үшін шекарадағы кеден бақылауы (авто, ТЖ) - 24,6% және тауарлардың кедендік құнын бақылау қызметі ілеседі - 22,5%.

Жеке кәсіпкерлердің (13%), жеке тұлғалардың (15%) әуе жолаушыларының кедендік бақылауы және кедендік тазарту және тауарларды шығару (14%) қызметтері сәттірек болып табылады.

Диаграмма 34. Қызметтерді алу кезінде мәселелер болды, %



Қызмет алушылардың қанағаттанушылығы мен өткізу қабілеті төмен (,313) және инфрақұрылымның нашарлығы (,232)⁶ сияқты мәселелердің ара қатынастары бар. Сонымен қатар қызметтердің сапасымен аз түрде қанағаттанған сұхбаткерлер еңбектің әлсіз ұйымдастыруын, бақылаусыздықты, кеден органы қызметкерлерінің немқұрайлылығын (,221), сонымен қатар олардың жағынан дәлелсіз талаптарды қоятындығын (,210) белгіледі.

Жоғарыда айтылып кеткен төмен өткізу қабілеті мен инфраструктураның нашарлығы сияқты мәселелерден басқа, жиі айтылатын болып, тауар үшін кеден төлемдерінің жоғары болуы, тауарларды жіктеуде қиындықтар, қоймалардың қымбаттылығы, кеден мағлұмдамасын толтырудың қиындығы, делдалдарды тартудың қажеттілігі (2,9-4,9%) болып табылады.

⁶ Пирсон корреляциясы (r), сұхбаткерлер осы мәселелермен қақтығысқан кезде қызметтердің сапасымен жиі түрде қанағатсыз болып келеді

Кесте 22. Мәселелер рейтингі, %

Кеден бекетінің өткізгіштік қабілеті төмен	4,9
Тауар үшін кеден төлемдерінің жоғары болуы	4,6
Тауарларды жіктеуде қиындықтары	4,4
Қоймалардың қымбаттылығы (УСҚ)	3,4
Кеден мағлұмдамасын толтырудың қиындығы, делдалдарды тартудың қажеттілігі	3,3
Инфрақұрылымы нашар	2,9
Жүк тасымалдау ережелерін/нормаларын және басқа қызмет алудың жүк шарттарын өзімнің кесірімнен білмеуім	2,6
Еңбек ұйымдастырудың нашарлығы, бақылаусыздық, қызметкерлердің немқұрайдылығы	2,4
Кеденшілердің негізсіз талаптары	2,2
Өңдеу үшін құжаттар қабылдауын қасақана созбалауы, кеденшілердің қызмет алушыларды елемей	1,8
Жұмыс істемейтін POS-терминалдары	1,6
Заң жағынан мәселелер: қиын, түсіндіру қағидаларының екі жақтылығы мен т.б.	1,5
Техникалық жабдықтардың жаман болуы	1,4
Кеден қызметкерлері мен басқа қызметтер арасында келісілген өзара іс-әрекет жоқ	1,4
Жемқорлық	1,2
Кедендік ертіп жүрудің ұзақ күтуі	1,0
Бақылау объектілерінің шашыраңқылығы, орналасқан жердің оңтайлы еместігі	1,0
Қызмет алудың бейресми делдалсы («мәселені бейресми шеше алатын адам») мүмкін еместігі	0,5
Бейресми артықшылықтары бар СЭӨ қатысушылары (қамқоршылармен)	0,3
Кеденшілердің контрабандаға жол берушілігі	0,1
Салық органдары қызметкерлерімен заң бұзушылық (көрсетіңіз)	0,1

Мемлекеттік органның әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағым берген, кеден қызметтерін алушылардың үлесі 2,3% құрады. Жеке кәсіпкерлер (2,4%) тұрғындарға қарағанда (1,5%) мемлекеттік органның әрекетіне (әрекетсіздігіне) жиірек шағым береді.

Айырықша көп түрде шағымдармен жеке кәсіпкерлер әуе жолаушыларына кеден бақылауы қызметі бойынша жүгінеді – сұхбаткерлердің 3,7%-ы. Екінші орынды - кедендік тазарту және тауарларды шығару қызметі алады - 3,5%. Ең аз болып шағымды мемлекеттік органның әрекетіне (әрекетсіздігіне) шекарадағы кедендік бақылау қызметі бойынша береді – 0,9%.

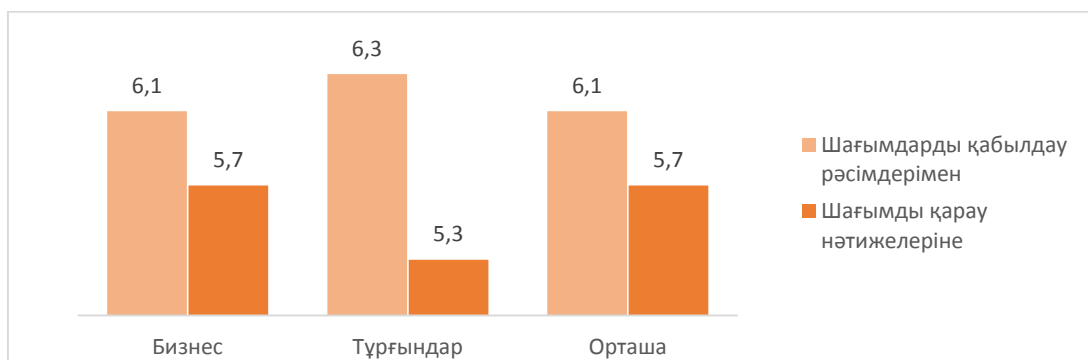
Жеке тұлғалардың ішінде шағымдармен әуе жолаушыларына кедендік бақылау кезінде жүгінеді (2,9%), бірақ шекарадағы кедендік бақылау (авто, ТЖ) кезінде қанағаттанушылық төмен.

Кесте 23. Меморгандардың әрекетіне (әрекетсіздігіне) қызметтер бойынша шағым берді, %

Қызметтер			Орташа
Бизнес	Кедендік тазарту және тауарларды шығару	3,5	2,4
	Кедендік баждар, салықтар, кеден алмыдары мен өсімақылары бойынша есептеулерді салыстыру актісін беру	3,2	
	Тауарларды жіктеу бойынша алдын-ала шешімдерді қабылдау	2,1	
	Тауарлардың кедендік құны бойынша бақылау	1,6	
	Шекарадағы кедендік бақылау (авто, ТЖ), кедендік тексерулер	0,9	
	Әуе жолаушыларының кедендік бақылауы	3,7	
Тұрғындар	Шекарадағы кедендік бақылау (авто, ТЖ)	0,0	1,5
	Әуе жолаушыларының кедендік бақылауы	2,9	

Басқа кеден бағыттарына қарағанда шағымдарды қабылдау рәсімдерімен қанағаттанушылық төмен – 6,1 балл және шағымдарды қарастыру қорытындыларымен - 5,7 баллов. Шағымдарды қарастыру тәртібі бойынша жеке тұлғалардың жеке кәсіпкерлерге қарағанда ризашылықтары төмен.

Диаграмма 35. Шағымдарды қарастыру рәсімдерімен қанағаттанушылық, баллдар



Кеден бағыттары қызметтерінің жалпы сапасын жақсарту үшін қызмет алушылардың жолдауларын үнемі бақылау қажет. Сондықтан мемлекеттік орган қызмет алушылардың шағым беру тәртіптері туралы хабардарлық болуына қызығушылық білдіру қажет. Салық қызметтерін алушалардың көбі мемлекеттік органдардың әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағым беру тәртібі туралы хабарлары бар (74,3%).

Ең хабардарлық болып тұрғындарға қарағанда, бизнес өкілдері саналады. Шағымдар рәсімдері бойынша ақпарат бизнес өкілдері үшін жеке кәсіпкерлік қызметтері себебінен қолжетімдірек.

Кесте 24. Ақпарат қолжетімділігі және шағым беру рәсімдерін білу, %

	Бизнес	Тұрғындар	Орташа
Сіз мемлекеттік органның әрекетіне (әрекетсіздігіне) қалай шағым беру рәсімін білесіз бе (шағымды қалай және кімге беру)?	76,5	53,2	74,3
Мемлекеттік органның әрекетіне (әрекетсіздігіне) қалай шағым беруге болатыны туралы ақпарат қол жетімді ме?	76,0	53,6	73,8

Түсіндіктемелерге қарағанда кеден қызметтерін алушылар салық қызметтерін алушыларынан шағымдар беру зардаптары туралы алаңдаушылықты көбірек көреді: «шағым бермеймін, өйткені бұл қауіпті», «егер шағым берсең, келесі рет өтпей қаласын», «бір рет шағым берсен – қара тізімге кіресің, қалай бар солай қалдыру дұрыс», «уақыт пен жүйке жүйенің бекер шығыны, ертен қымбат шығады», «сынақтардан амал жоқ», «шағым үшін әрқашан себеп бар, бірақ әрқашан сенің пайдасына шешіле бермейді». Шын мәнінде, кеден қызметтерін алушылардың ішінен салық қызметімен салыстырғанда осындай сұхбаткерлер саны аз – 45,7%, бірақ қорытындының жағымды болуына үміттері мен сенімдерін жоғалтқандардың, шағымдарға өз бағалы уақыттары мен күштерін босқа жоюға қалағандардың саны әлдеқайда көп.

Қызмет алушылар кеден органдарына «*тиімдірек және ашық*» жұмыс істеуге ұсынады, «шағымдарға сырғытпа, созып жауап бермей, уақытында әсерін тигізу», «шағымдар қарастыру мерзімін қысқарту».

Диаграмма 36. Шағым бермеу себептері (N=187), %



Жемқорлық

Зерттеу қорытындылары бойынша сұхбаткерлердің 3%-ы кеден органдары қызметтерін алған кезде заңсыз сыйақы беру фактіні белгіледі және сұхбаткерлердің 2,6%-і таныстық арқылы қызмет алды.

Сұхбаткерлердің түсініктемелері

Тәжірибеде, клиенттің оңшыл болуы өте сирек кездеседі.

Ол жерде барлығы байланысты және барлығы шешілген, сондықтан ешқандай шара болмайды.

Мен шағымдануға қорқамын, келесі рет мені өткізбеуі мүмкін.

Шағым беруге керек емес деп ойлаймын, содан кейін бізден "шынды" қайтарып алады.

Осындай жағдайларда шағымға мұрша болмайды, кедендік тазартуды тез өту тілегі ғана бар.

Көмектесе алады деп ойламаймын және өзіме кесір тие ме деп қорқамын.

ТБЖ-і бойынша тек шағым беруге қаладым, бірақ ол еш нәрсеге алып келмейді деп ойлаймын, өйткені барлығы заңнамаға байланысты.

Шағым беруге дұрыс емес деп ойлаймын, өйткені ай сайын біз кедендік тазартуды өтеміз, ал кеден қызметкерлері оны дұрыс түсінбейді.

Шағым беру рәсімі түсінікті, бірақ осыған өз күшімді, уақытымды және ақшамды жұмсауым келмейді.

Қала кішкентай, барлығы бірін-бірін таниды, өз бизнесім үшін қиындықтарды қаламаймын.

Үлкен емес қалада шағым бергеннен кейін жасырын болып қалуға мүмкіндік жоқ.

Бұл ақпарат кеден стендінде жоқ, барлық жерде телефон соғуға, камераға түсіруге тыйым салынады...

Шағымды қалай беруге болатыны туралы еш жерде ақпарат жоқ.

Не айтуға болады? Қалыпты рәсім мен абыр-жабыр көп. Орында барлығын шешуге, келісуге жеңіл.

Қазір сотқа немесе бастыққа өтініш жазуға өте жеңіл, нәтижеге қол жеткізу қиынырақ.

Шағым жазсам, сосын жұмыссыз қаламын. Үндемей жұмыс істей берейін, шағымдану жағдайды өзгерте алмайды. Өткен сапарда, таразы бойынша шағым беруге себеп бар болған, бірақ мен шағым берген жоқпын.

Қызметкерлердің менмендігіне шағым жасауым келеді.

Тұрғындар жемқорлық қатынастарға жиірек түседі: тұрғындардың 6,4%-ы таныс арқылы қызмет алды, 3,4% - заңсыз сыйақы берді.

Кесте 25. Бизнес пен тұрғындардың ұсынылатын қызметті алу барысындағы сыбайлас жемқорлық, %

Таныс арқылы қызмет алғандар	Бизнес	2,5
	Тұрғындар	6,4
	Орташа	2,9
Заңсыз сыйақы бергендер	Бизнес	2,9
	Тұрғындар	3,4
	Орташа	3,0

Қызметті алған кезде сұхбаткерлердің 1,2%-ы бизнес үшін және 1,5%-ы жеке тұлға үшін жемқорлықты мәселе ретінде белгіледі. Көп жағдайда, таныс арқылы қызмет алу мен аз мөлшерде заңсыз сыйақы алу әдеттегі жұмыс болып табылады.

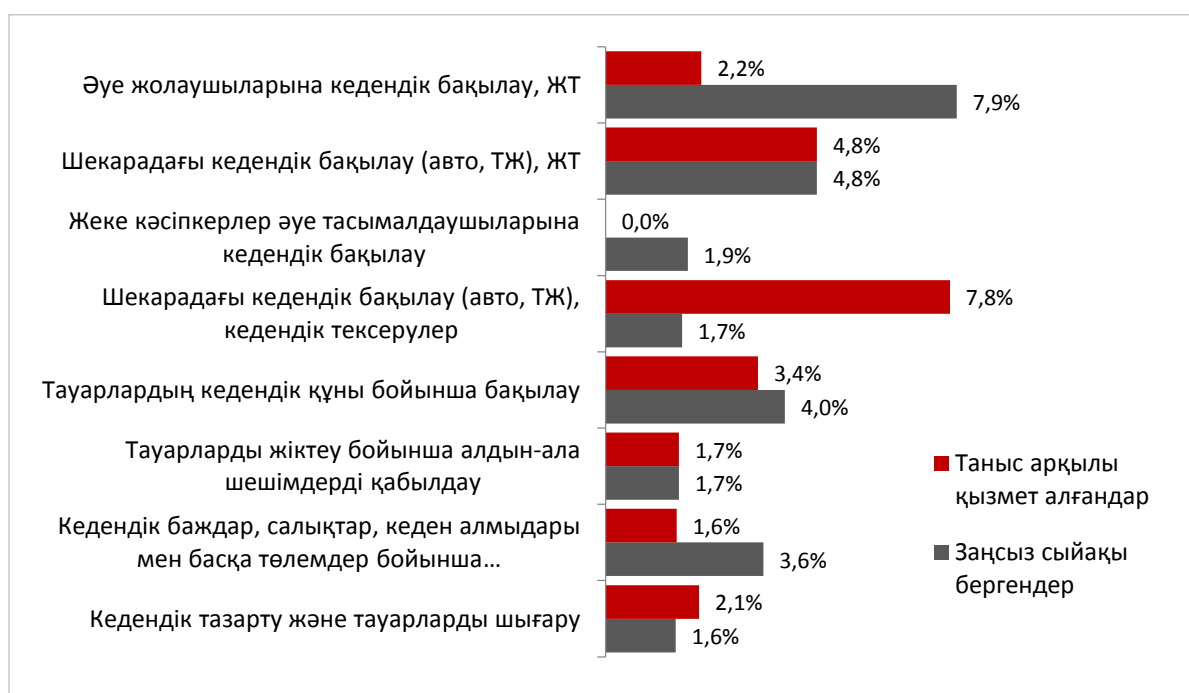
Жемқорлықтың өзара әрекеттігінің пайда болуы ең алдымен қызметке байланысты болады. Бұл тәуекелдер қызмет алу кезінде шығады:

- ✓ Жемқорлықтың өзара әрекеттігінің әлдеқашан қалыптасқан сызбалары – шекарадағы кедендік бақылау;
- ✓ Жеке кәсіпкерлер үшін белгілі бір қиындықтармен байланысты – тауарлардың кедендік құны бойынша бақылау, кедендік баждар салықтар және басқа төлемдер бойынша есептеулерді салыстыру актісін беру.

Жеке кәсіпкерлер үшін шекарада кедендік бақылау кезінде (авто, ТЖ) таныс арқылы қызметтер алу қалыпты болып келеді.

Дегенмен, осы қызметті алумен байланысты емес, ал 2015 жылдың мамыр айында болған жемқорлықтың өзара әрекеттестігінің жағдайын белгілеген сұхбаткердің ықыласын ескеру қажет.

Диаграмма 37. Қызметтерге тәуелді сыбайлас жемқорлық



Имидждік көрсеткіштер кеден органдарының сыбайлас емес деңгейін 8,1 баллға көрсетеді. Кеден органдардың сыбайластыққа қатысы жоқ туралы жағымды белгілеген сұхбаткерлер (барынша 10 балл) 42,7%-ы құрады.

Кеден органдарының сыбайластыққа қатысы жоқтығын бизнес (43%) жеке тұлғаларға қарағанда (39%) жоғары деңгейде белгілейді.

3.4. Кеден органдарына сенім деңгейі

Кеден органдарына (42%) сенім білдіру салық органдарына (50,6%)⁷ қарағанда азырақ болып келеді. Бүгінгі күні СЭӘ қатысушыларының және тұрғындардың сенімі он баллдық межеу бойынша 8,2 баллға бағаланады. Тұрғындардың (7,5) бизнеске қарағанда (8,2) кеден органдарына сенімі аз болып келеді.

Іріктемеде кеден бақылауы қызметін бағалаған сұхбаткерлер жоқ болған аймақтарда сенімнің ең жоғары деңгейі көрінеді – Қостанай, Қызылорда және Солтүстік-Қазақстан облыстарында (90% артық).

Салық органдары жағдайы сияқты, кеден органдарына сенімнің ең аз деңгейі Маңғыстау облысында (6,4%) және Астанада (2,9%).

Кесте 26. Аймақтар бойынша кеден органдарына сенім деңгейі

	10 баллға бағалағандар үлесі	Орташа балл
Қостанай	98,8%	10,0
Қызылорда	96,9%	10,0
СҚО	94,6%	9,9
Павлодар	58,4%	9,5
Алматы қ.	56,7%	8,9
Алматы	46,9%	9,1
ШҚО	42,7%	7,5
ОҚО	39,8%	8,5
Қарағанды	38,1%	8,8
БҚО	37,8%	8,7
Ақтөбе	37,1%	8,4
Жамбыл	28,5%	8,1
Ақмола	15,0%	6,7
Атырау	12,1%	6,9
Манғыстау	6,4%	5,8
Астана	2,9%	5,9
Среднее	42,1%	8,2

Астана мен Маңғыстау облыстарында қанағаттанушылық деңгейінің төмен болуы мемлекеттік кіріс органдарына сенімнің жоқтығына байланысты болып тұр.

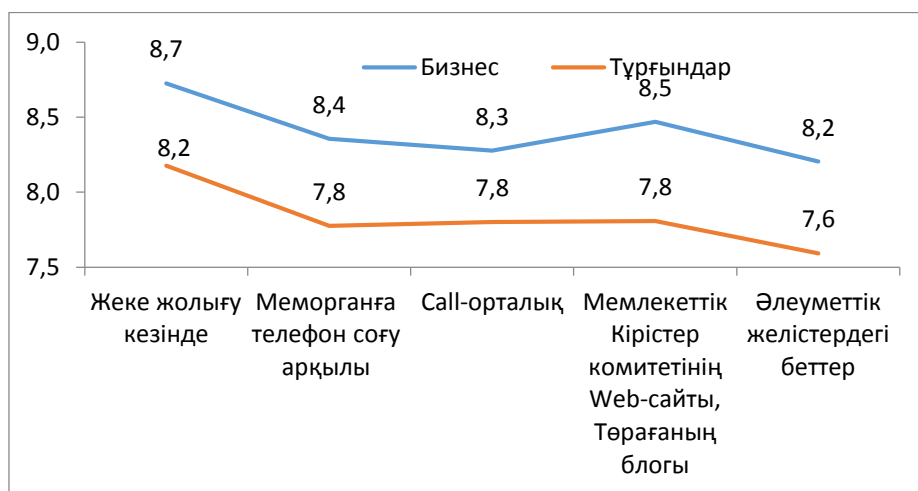
⁷ Барынша 10 баллға бағалады

3.5. Қызметтер бойынша ақпарат

СЭӘ қатысушылары мен жеке тұлғалар өз кедендік міндеттемелерін орындауы үшін меморгандар оларға рәсімдер және заңнаманы түсіндіріп беру қажет немесе керек ақпаратты тұтынушы өзі алуы үшін барлық жағдайларды жасап беруі керек.

Түсіндірумен қанағаттанушылық әр тәсілдер арқылы бизнесте орташа 8 баллдан жоғары, тұрғындарда – 7,5 баллдан жоғары болып келеді. Төмендегі диаграмма тұрғындардың ақпаратты ұсынумен аз қанағаттанатынын көрсетіп тұр және бұл айырмашылық салық қызметтеріне қарағанда едәуір артық.

Диаграмма 38. Кеден қызметтерін тұтынушылардың түсіндірулерімен қанағаттанушылығы, 10-баллдық межеу бойынша,



Жоғары болып ең қымбат саналатын тәсіл, яғни жеке жолығу кезіндегі (8,7 және 8,2) түсіндірулер бағаланады. Жақсы альтернативті тәсіл ретінде оған вебсайт жатады, оның артықшылықтары салық қызметтері бөлімінде көрсетілген болатын. Сонымен қатар оны жеке кәсіпкерлер де жоғары бағалады (8,5).

Телефон және колл-орталық арқылы ақпараттарды ұсынумен сұхбаткерлер аз түрде қанағаттанады. Әсіресе кеден қызметтері туралы толық ақпаратты беруге жиі түрде қиын болады. Телефон мен колл-орталық арқылы ақпаратты ұсыну наразылығының себебі осында, меморганның тікелей өзіне жолығудың қажеттілігі.

Әлеуметтік желілердегі беттер басқа тәсілдерге қарағанда одан да төмен бағаланады, бірақ бұған қарамастан мемлекеттік кіріс Комитетінен жаңа еңгізілімдер және жаңалықтар жайлы хабардар болу да өзекті болып келеді.

Аймақтар бойынша заңнаманы түсіндірумен қанағаттанушылық

Шартты пішімдеу қызыл-қызылт сары спектрдің асып түсуі бойынша аутсайдер-облыстарды көруге мүмкіндік береді.

Жамбыл облысында жеке кәсіпкерлермен телефон мен колл-орталықтары арқылы түсіндірмелермен жұмыс өте әлсіз қойылған, сонымен қатар әлеуметтік желілерде

беттердің маңызды еместігі. Дегенмен осының барлығы бір жағынан жеке жолығу жұмыстарының жақсы болуымен орнын толтырады. Жеке жолығу кезінде түсіндірулер Маңғыстау (7 балл), Астана (7,1), Атырау (7,5) және Ақмола (7,7) кәсіпкерлерін толықтай қанағаттандырмайды. Басқа облыстарда баллдар 8-ден жоғары.

Колл-орталықтың жұмысы Жамбыл, Маңғыстау, Астана, Шығыс-Қазақстан мен Ақмола облыстарында жаман реттелген. Сол аймақтарда да әлеуметтік желілердегі жұмыстар әлсіз бағаланады. Мүмкін бұл осы жолдар арқылы ақпарат алу мүмкіндіктері туралы ақпараттылықтың әлсіздігі шығар.

Өте жақсы көрсеткіштер Солтүстік-Қазақстан, Қостанай, Қызылорда облыстарында. Осы облыстар өз тәжірибесімен бөлісуі қажет (9,4-10,0). Жақсы нәтижелер Павлодар, Алматы облысы, Алматы қаласы, Қарағанды, Батыс-Қазақстан, Ақтөбе мен Оңтүстік-Қазақстан облыстарында (8,3-9,0 балл) көрінеді. 8 баллдан төмен, бірақ 7-ден көп –Атырау, ШҚО, Ақмола, Жамбыл облыстарында, 7 баллдан төмен – Астана қаласы мен Маңғыстау облысы.

Кесте 27. Аймақтар бойынша жеке кәсіпкерлердің кеден түсіндірмелерінің параметрлерімен қанағаттанушылығы, 10-баллдық межеу бойынша орташа балл

	Жеке жолығу кезінде	Телефон арқылы (меморганға)	Call-орталық	Мемлекеттік Кірістер комитетінің Web-сайты, Төрағаның блогы	Әлеуметтік желістердегі беттер
Астана	7,1	7,1	6,6	6,4	6,2
Алматы қ.	9,0	8,9	8,6	9,0	8,9
Ақмола	7,7	6,8	7,4	7,0	7,7
Ақтөбе	9,0	8,3	8,5	7,9	8,3
Алматы	9,3	9,3	9,4	9,5	9,4
Атырау	7,5	7,1	8,0	7,5	7,1
ШҚО	8,9	8,4	6,7	6,9	5,7
Жамбыл	8,4	5,5	5,6	9,3	6,2
БҚО	9,2	8,9	8,6	8,6	8,4
Қарағанды	9,4	8,9	9,3	8,6	7,8
Қостанай	10,0	9,9	9,9	9,9	9,9
Қызылорда	9,9	9,9	9,9	10,0	9,9
Маңғыстау	7,0	6,2	6,1	6,4	6,1
Павлодар	9,4	9,4	9,5	9,5	9,6
СҚО	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0
ОҚО	8,8	8,4	8,0	8,7	8,3
Барлығы	8,7	8,4	8,3	8,5	8,2

Іріктеменің жеткіліксіз болуына байланысты тұрғындарды облыс бойынша бөлген жоқ.

3.6. Қызметтер сапасының параметрлерімен қанағаттанушылық пен ұсыныстар

Кеден қызметтерімен қанағаттанушылық тұрғындарға қарағанда (8,22), кәсіпкерлік секторда жоғары (8,65). Бизнес серверлер мен компьютерлер, көшіру жабдықтарының жұмыстарына (8,31-8,55), телефон мен ғаламтор бойынша ақпараттың қолжетімділігінің шектелуіне (8,41-8,50) байланысты бағаны төмендейді. Күту уақытынан (7,78), мерзімдерін сақтауынан (8,14), рәсімдердің айқын еместігінен (8,11), қызмет бойынша ғаламтор мен телефон арқылы ақпаратынан (7,79-7,91), күту жағдайларынан бастап, тұрғындармен жұмыс істеген кезде кеден органдары аз жауапкершілік танытады. Тұрғындардың іріктемесі өте аз болды, сондықтан да тұрғындар кеден қызметтерін бағалаудың жалпы бағасына аса ықпалын тигізген жоқ, бірақ іріктеме артқан жағдайда қанағаттанушылық деңгей төмендеуі мүмкін болатынын түсіну қажет.

Кеден қызметтерінде мәселелі жақ болып сервер мен компьютерлердің (8,31 – 8,45), көшіру жабдықтарының жұмыстары, ілеспе қызмет көрсетуі (8,47), күту жағдайлары (8,55 – 8,54), сонымен қатар телефон (8,41) мен интернет (8,50) арқылы қызмет туралы ақпараттың қолжетімдігі. Дегенмен, жалпы кеден қызметтері өткен жылмен салыстырғанда елеулі жақсаруды көрсетіп тұр, әсіресе біліктілік (8,78), әдептілік (8,76), тәртіп (8,88), қызмет алушыға қызметкердің көмектесу ынтасы (8,68) сияқты көрсеткіштері бойынша.

Кесте 28. Кеден қызметтерінің параметрлерімен жеке кәсіпкерлер мен тұрғындардың қанағаттанушылығы, 10-баллдық жеңу параметрлері бойынша орташа балл мен жалпы қанағаттанушылық қорреляциясы.

Кеден қызметтері	Бизнес, N=2494	Тұрғындар , N=263	Барлығы , N=2755	Корреляция 8
Кезекті күту уақытымен	8.63	7.78	8.55	,780**
Қызмет көрсету мерзімдерін сақтаумен...	8.72	8.14	8.67	,802**
Ресімдеудің түсініктілігі мен қайда өтінетініздің түсініктілігімен	8.71	8.14	8.66	,805**
Қызметті алу рәсімінің қарапайылығымен	8.64	8.11	8.59	,819**
Бланк түрлерінің қол жетімділігімен	8.82	8.46	8.78	,736**
Өтініштерд үлгілерінің бар болуымен	8.80	8.44	8.76	,725**
Ақпарат пен қызмет көрсетілетін тілдің қол жетімдігі мен түсініктілігімен	8.89	8.18	8.82	,676**
Қызмет бойынша ақпаратты уақытылы алуымен	8.76	8.21	8.71	,811**
Қызмет алу бойынша ақпараттың дәлдігіне және түсініктілігіне	8.72	8.29	8.68	,803**
Анықтама терезесінде, стендтерде, модераторда қызмет жөнінде ақпараттың берілуімен	8.67	8.24	8.63	,783**
Осы қызметтер бойынша Интернет арқылы қол жетімді ақпаратпен	8.50	7.91	8.45	,744**
Телефон арқылы берілетін ақпараттың қол жетімділігімен	8.41	7.79	8.36	,746**

⁸ r мағынасы жоғары болғанда, жалпы қызмет сапасы қанағаттанушылығымен өзара байланыс та жоғары болады. ** корреляция 0,01 деңгейде маңызды немесе қателік мүмкіндігі 1%-дан кем болғанда ($p \leq 0,01$)

Кеден органы қызметкерлеріне қол жетімділігімен (орнында болуымен)	8.88	8.45	8.84	,774**
Кеден органы қызметкерлерінің біліктілігімен	8.78	8.40	8.75	,803**
Кеден органы қызметкерлерінің сыпайлығымен	8.76	8.21	8.71	,798**
Кеден органы қызметкерлерінің Сізге көмектесуге деген ниетімен	8.68	8.11	8.62	,801**
Серверлердің жұмысымен	8.31	8.35	8.31	,680**
Компьютерлер/бағдарламалдың жұмысымен	8.45	8.39	8.44	,644**
Көшіріп алу құралдарының жұмысымен	8.55	8.47	8.55	,745**
Төлеуге арналған терминалдарының қол жетімділігімен	8.64	8.57	8.64	,658**
Ілеспе қызмет көрсетуімен...	8.47	8.36	8.46	,669**
Күту жағдайларымен	8.54	7.95	8.48	,789**
Барлығы, орташа	8.65	8.22	8.61	

Кеден қызметтерін алушылар қанағаттанушылығын көтеру үшін ең біріншіден жалпы қызметтер сапасымен қанағаттануда ең үлкен ықпалы бар қызметтер сапасының параметрлеріне көңіл аудару қажет.

Кеден қызметтері жағдайында бұл:

- ✓ Қызметті алу рәсімінің қарапайылығы – ,819**
- ✓ Қызмет бойынша ақпаратты уақытылы алуы – ,811**
- ✓ Ресімдеудің түсініктілігі мен қайда өтінетініздің түсініктілігі – ,805**
- ✓ Қызмет алу бойынша ақпараттың дәлдігі және түсініктілігі – ,803**
- ✓ Қызметкерлерінің біліктілігі – ,803**
- ✓ Қызмет көрсету мерзімдерін сақтау – ,802**
- ✓ Кеден органы қызметкерлерінің Сізге көмектесуге деген ниеті – ,801**
- ✓ Кеден органы қызметкерлерінің сыпайлығы – ,798**
- ✓ Күту жағдайлары – ,789**

Қызметтерді мүмкіндігінше жеңілдетіп, тұтынушыларды уақытылы керек ақпаратпен қамтамасыз етіп, тұтынушылар жағынан үлкен қанағаттанушылыққа қол жеткізу мүмкін. Меморган білікті қызметкерлері жағынан және жайлы ахуал кеден қызметтерін алушылармен алдағы жұмыстарға жағымды әсер тигізеді.

3.7. Қызмет алушылар түсіндірмелері мен аймақтардың жағымды тәжірибесі

АСТАНА

Қызмет алушылар. Кеден қызметтерінің сапасы соңғы жылдары жақсарды. Тауарларды кедендеу және көлік қызметтерін рәсімдеу жылдамырақ болып қалды. Құжаттардың көбісін электрондық түрде еgov порталы арқылы алуға болыды. Соның нәтижесінде СЭЭ қатысушысы құжаттарды алуда аз уақыт жұмсайды.

Егер адам, кеден мағлұмдау маманын өтіп кетіп, ештеңе білмей жеткізіп келсе, онда кедендеу мерзімі көбееді. Егер ол, жүкті әкелуден бұрын кәсіби кеңес алса - төлемдерді

есептеу, рұқсат қағаздардың керекті тізімі – яғни алдын-ала барлығын дайындаса, онда кеден тазарту мерзімі минималды.

Белгілі бір дәрежеде аймақ әсер етеді. Астанада, бәлкім өзге аймақтарда қарағанда неғұрлым қиынырақ, өйткені бақылау органдарының жақындығына байланысты. Біз өзге аймақтарға қарағанда **артық құжаттар** сұрап жатқан шығармыз. Тауарлар кодтары жалпы құжаттар жиынтығын қамтамасыз етеді, кейбір тауарлар осы код бойынша белгілі бір жиынтығын талап етеді, басқалары – жоқ. Бірақ бұл код құжаттардың жалпы пакетін көрсететініне байланысты, біз тікелей СЭЭ қатысушысынан жалпыны талап етеміз.

Кедендік ресімдеу **«шартты бағаны»** баяулайды. СЭЭ қатысушылары жиі бұған риза емес, өйткені бұл олардың бюджетіне кірмеген, олар бұны есептеген жоқ. Әзірде, декларация мәліметтері бағдарламаға енгізілмегенінше, біз де кеден органдарының лауазымды адамдары да ол туралы білмеуіміз мүмкін, бірақ біз әрқашан «бағаның көтерілуі болуы мүмкін» деп алдын ала айтамыз. Әрине таңдау бар – шетелде тауарды осы бағамен сатып алып, шартпен шығарып алып, дәлелдеу. Бірақ бұл әрдайым мүмкін емес. Әрбір екінші жүк дәстүрлі бағаға ұшырайды. Олар сотқа береді, бірақ тағы да уақыт пен ақшаны жоғалтады.

Қызмет алуды созудың тағы бір мезеті бар - бұл **тауарларды сертифицикаттау** болып табылады. Декларация сәйкестік куәлігінсіз берілмейді. Кедендік одақ құрылғаннан бері құжаттардың саны артты.

Электрондық қызметтер кедендік ресімдеу және тауарларды шығару қызметтерін алу кезінде 50/50 пайдаланылады. Барлығы әлі де электрондық түрде емес.

Рұқсат құжаттарын алу өте ыңғайлы - еgov электрондық үкімет порталына кейбір құжаттарды лақтырып, 10 немесе 5 жұмыс күні ішінде жауап аламыз.

Бүгінгі күні, қағаз форматы ыңғайлырақ. Өйткені барлығы соншалықты қарапайым және тұрақты емес болып табылады. Алдын-ала дайындалған құжаттарды пакеті келген жүктемеге сәйкес келуі мүмкін - жүктің салмақ саны бірдей емес, жүк ондай емес, мөлшері бойынша үйлеспейді, бағасы өзгерді, шекарадакод өзгерді, вагон алмасуы және т.б. Құжаттарды өзгерту қажет, осыған кеден органында рұқсат болу керек. Егер СЭЭ қатысушысы **түзетулерді** өзі жасай алатын болса, онда ол әлдеқайда оңай болар еді. Кеден органының рұқсатынсыз түзетулер енгізу қызметті жеңілдете алатын еді.

Рұқсат құжаттарын алу мерзімін 5 жұмыс күніне дейін азайту жөн. Төлем алуды жеделдету - қолма-қол ақшасыз ақша келесі күні түседі.

Кеден қызметкерлерінде басқа да құжаттарды қосымша сұрауға құқықтары бар. Декларацияда тізімделгенді біз толығымен сұраймыз, бірақ кеден қызметкерлері қосымша талап етуі мүмкін, бәлкім, - бұл дұрыс емес. Негізсіз қосымша **құжаттарды талап етуге** жол берілмейді.

Кеден қызметтерін алу үшін **құжаттар санын** азайту қажет. Кеден кодексына сәйкес құжаттардың аз ғана саны беріледі, бірақ соған қарамастан, құжаттардың көптеген басқа да түрлері талап етіледі, сонымен қатар төлемдер де артты – әркім тауарды ала алмайды, бұл ең негізгі мәселелер болып табылады деп ойылаймен.

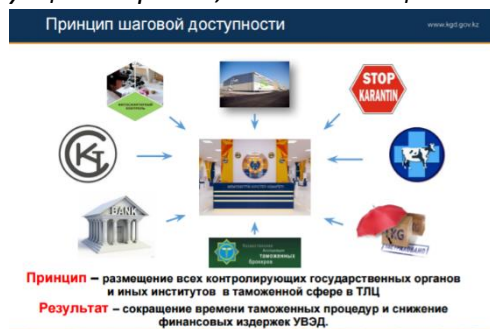
Қызметтерді алу рәсімдерін жақсарту үшін сайтта кедендік рәсімдеу, кедендік тазарту қадамдары туралы толық **ақпарат** болуы тиіс. Клиент тауарлар және т.б. сатып алу туралы толық қадамды ақпаратты көру үшін...

Меморган

Астанада кәсіпкерлер үшін ыңғайлы қызмет аймағын құру бойынша көп жұмыс өтіп жатыр. Рәсімдерді қайта іске қосу қызмет алушылардың уақытылы шығындарын бірнеше рет қысқартуға мүмкіндік берді. Бүгін астананның мемлекеттік кіріс органына жолығу кеден қызметтері бойынша 1,5 сағат алады.

Департамент қарауында бұл жұмыстың күйін бақылауға қашықтан жүзеге асырылатын қызмет сапасын бақылаудағы ахуалдық орталық ашылды.

Осы жылдың маусым айында Орталық Азиядағы алғашқы орталық болып табылатын **КЛО қарамағында кедендік рәсімдеу залы** ашылды. Қолайлы жағдайлар жасалғанның арқасында импорттаушылар мен экспорттаушылар үшін кедендік рәсімдерге көп уақыт жұмсай, капиталдың айналымын жеделдету мүмкіндігі бар болды.



Осы орталықтың артықшылығы болып бір қосалқы инфрақұрылым (кедендік рәсімдеу, брокерлер, уақытша сақтау, екінші деңгейдегі банктер, сақтандыру компаниялары, бағалаушылар және басқалары) болып табылады.

Біз күтіп үшін ең ыңғайлы жағдай жасадық. СЭЭ қатысушылары жайлы диванға орналасып, шай және кофені іше алады.

Бүгін, біз алдында жаңа міндеттер тұрып жатыр - адами факторды мүмкіндігінше жойып, қалған процедураларды жеңілдететін жаңа **ақпараттық жүйені** енгізу. БҰҰ Қазақстан үшін қазір осы орталықта сынақтан асырылып, оның жағдайларына бейімделген ИС Асикуданы сыйға тартты. Бұл жүйе бүкіл әлем бойынша 50 елінде пайдаланылады. Онымен дәл қазір елеулі жұмыстар жүргізілуде.

Қызмет қатаң электронды кезекке сәйкес жүзеге асырылады. **Қызмет көрсету мерзімдері** ақпараттық жүйелер мен департаментінің ситуациялық орталығымен бақыланады. Тұрақты негізде қызмет көрсету мерзімдері талдауда, нәтижелері Департамент бастығы мен оның орынбасарлары деңгейінде, сондай-ақ Мемлекеттік кіріс Комитеті деңгейінде қаралады. Сонымен қатар, қызмет көрсету мерзімдері мемлекеттік қызмет агенттігімен бақыланады. Біз кедендік рәсімдеу рәсімдерін лимиттен асып кеткен барлық жағдайларда Кедендік бақылау комитетіне ай сайын есеп береміз. Қызметтерді көрсету мерзімдері Кеден кодексі және ішкі бұйрықтармен реттеледі. Ведомстволық бұйрықтар тауарларды кедендік рәсімдеу уақыты бойынша неғұрлым қатаң мерзімдерін орнатады.

Тексеру, куәландыру, кедендік құнның азаюы - қызметті алу мерзімдеріне әсер ететін негізгі үш рәсімдер болып табылады. Біздің тәуекел жүйеміз автоматтандырылған -

егер ол кедендік тексеру сияқты шараны белгілесе - біз тексеруге жібереміз.

Кезекте күту уақыты. Ең оңай декларация 10-20 минут қамтиды. Декларация тексеру 10 күнге дейін созылуы мүмкін. Инспектор әкімшілік және қылмыстық жауапкершілігі бар тұлға, сондықтан осы декларацияны тексермегенінше басқа адамды шақыра алмайды. Кеден одағының Кеден кодексіне сәйкес, декларация тіркеу үшін біздің Қазақстандықтар үшін 1 күн, 24 сағат беріледі. Бірақ біз оларға баса назар аудармай, СЭҚ қатысушының күту уақытын қысқарту үшін мүмкіндігінше тырысамыз.

Алдын ала декларациялау. Біз белсенді түрде насихаттаймыз, бұл біз үшін оңай болар еді. Бұл алдын ала ақпарат «шекара жұмыс істейді, бірақ бекеттер жұмыс істемейді» деп аталады. Жаңа бағдарлама енгізілгеннен кейін, келесі жылы болады.

Алдын ала декларация тауарлар әлі кедендік шекарасын кесіп өтпеген кезде тапсырылады. Бұл жерде СЭӘ қатысушылары үшін қиындықтар бар.

Өйткені ол шекарадан өтуге дейін берілуі қажет. Ал егер шекараға дейін 2-3 сағат бар болса немесе СЭӘ қатысушыларды тиіп алу кезінде құжаттар пакетіне ие болмаса, ондажіре кмұндай (90% жағдайда) жағдай болады: тауарлар Астанаға келіп, онда ол декларацияны қалыптастыру басталады. Осы жерден бастап қосымша құжаттар қажет болған кездер көп болып шығады

Біз СЭӘ қатысушыларымен түсіндіру іс-шараларын, дөңгелек үстелдер өткіземіз. Біз департамент атынан пошта, электрондық пошта арқылы хатты хатшыларына, көмекшілеріне және т.б.-ға жолдап, директорға жету үшін, бас кеңесшісіне, бас бухгалтеріне және оның өзіне тікелей телефон соққан болатынбыз.

Алдын ала мәліметтер бойынша буклеттерді тараттық және қазір негізінен нәтижелерін көріп отырмыз. Бұрын бұнын барлығы брокерлерарқылы жасалған болатын, ал делдалдар бар жерд, ақпарат нашар жетеді. Біз осыны түсінгенде, СЭӘ қатысушыларын өздерін шақыра бастадық.

Қазіргі уақытта, алдын ала декларациялар үлесі шамамен 15% -ға дейін өсті. Көптеген адамдар қалайды, бірақ жіберуші алдын ала декларациялау үшін тиіп жөнелту құжаттарын уақытында ұсынылмайды. Біз осының маңызды екенін түсіндіру үшін жүк жөнелтушілермен жұмыс істеуді сұраймыз. Қалған жағдайларда – СЭӘ қатысушылары жүктің дәл сипаттамаларын білмейді, ол үшін декларацияны жасай алмайды.

Басқа да егжей-тегжейлері бар. Бұл біртекті өнім немесе тұрақты қайталанатын элемент болса, СЭӘ қатысушылар алдын ала декларациялауға ауысады. Еуропадан келетін және баратын тауарлар тұрақты алдын-ала мәлімделген тауар, үнемі алдын ала декларацияланады.Үнемі бірдей тауарлар түрін алып келетінірі және адал СЭӘ қатысушылары, алдын ала декларациялауға ауысып, ол өте ыңғайлы екенін түсінді.

Мақұлдаулар. Бұл тауарлардың сәйкестік сертификаты, фитосанитарлық және ветеринарлық бақылау актілері мен басқалар. Мысалы, тауарларды импорттау үшін лицензия бар. Тауар онсыз шекараны өте алмайды, бірақ егер ол сонда да өтіп кетсе, бірақ оның лицензиясы жоқ екенін бір көрсек, онда біз шығармай, осы декларацияны қабылдамаймыз. Осы жағдай техникалық реттеу комитетінің, ҰҚК, рұқсатын да қозғайды. Бірақ қазір мемлекет осы құжаттар санын азайтуға немесе мүлдем алып тастауға келіп тұр, бізде шынымен беретін құжаттар саны азайды, немесе барлық



электрондық форматқа ауыстырылды. Олар біздің жүйесімізде көрінетін болады, сондықтан неғұрлым тез шығаратын болады.

Кеден органдары заңнамаға сәйкес белгіленген меморганмен реттелетін құжаттарды сұрайды (ҰҚК, ауыл шаруашылығы Министрлігі және т.б.) **СЭӘ қатысушылар тарапынан кейбір түсінбеушіліктер** бар. Біз мемлекеттік кіріс органы - тауар экспорттық бақылауға кіре ме, әлде жоқ па, сертификатталады ма немесе жоқ па, мемлекеттік тіркеу керек па, жоқ па деген қорытындыларға уәкілетті емеспіз.

Бірақ бұл барлық актілер декларацияны өткізуге дейін, құжаттар пакетімен бірге декларацияны ұсынылған кезде берілуі тиіс. Осы өнімді тұтынушылардың өмірі мен денсаулығы осыған тікелей байланысты. СЭӘ қатысушысы техникалық реттеу комитетіне жолығады және сол жерде оларға «иә, тиісті» деген қорытынды жауап береді, сонда олар тиісті мемлекеттік органға барып, сертификаттау орталығына сәйкес сертификатты жасайды.

Немесе олар тауарлар аттестаттауға жататын емес екенін жазбаша жауап жазады. Яғни, олардан бар тілегіміз осы. 2015-2016 жылдың ішінде тауарлардың жалпы сомасы шамамен 35 мың сертификаттар өздері құрады, бұл тауарлардың шамамен 75% сәйкестік сертификатын талап етеді. Сертификаттарының жалпы санынан Кеден одағының техникалық регламенттері - 80-90%, ал біздің Қазақстанның ішкі регламенті тек 10%. Ал басқа елдерде сәл басқаша жүйе. Мысалы, Батыс елдерінде, өнімдер шығаратын кез-келген компания, қазірдің өзінде жоғары стандарттарға ие. Мүмкін олардың өнімдер қауіпсіздігін дәлелдеу рәсімдерін алу оңайырақ, өйткені оларда априори бар, ТМД елдеріне қарағанда, өндіру кезінде өнім өте жоғары сапаға ие болады.

Мысалы, ауыл шаруашылығы министрлігінің ветеринарлық бақылау бойынша қызыл санатына кіретін, зауыттан өнімді алып келетін қызметтермен қанағаттанушылығы төмен жеке кәсіпкер. Тиісінше, осы зауыт не өндіреді, бұл барлық зертханалық тестілеуден өтеді. Тиісінше, бұл СЭӘ қатысушысы адал, бірақ, ол осы компанияның өнімін әкелетіндіктен барлық зертханалық тестілеуден өтеді. Қазірдің өзінде халық үшін өнім қауіпсіздігі мәселе бар. Сонымен қатар бізден басқа осы тосқауыл қоюға ешкім жоқ.

Енді Мемлекеттік кіріс комитеті сертификаттауға байланысты рәсімдерді, **тауарларды шығарғаннан кейін қадамға өтуге** бара жатыр. Әрине, мұнда да кейбір шектеулер бар болуы тиіс. Қандай өнімдерді жіберуге болады, қандайларды болмайтынын бұл жерде әрине түсіну керек.

Сонымен қатар, басқа да мемлекеттік органдармен өзара іс-қимылды жақсарту үшін жұмыс істеліп жатыр. Еуропадағы кеден органдары жұмыс істеп жатқандай, бірыңғай жүйесі бар болуы тиіс. Кеден органдары өнімдерді импорттау кезінде бақылау процесіне қатысатын барлық басқа министрліктер ақпараттарына байланыс болу керек. Ең дұрысы, біз СЭӘ қатысушыларынан талап етпей, өзіміз осы құжаттардың барлығын көруіміз қажет. Электрондық декларациялауға көшуге кейін, біз оны біртіндеп енгізуге мүмкіндіқаламыз. Рәсім әлдеқайда оңайланады.

Көшпелі кедендік тексеру. Кедендік тексеру біріншіден кедендік құны туралы, өнімнің өзі бойынша немесе сәйкестігі бойынша ақпаратқа кез келген күдік бар болса байланысты болады.

Біз өзара іс-қимылы бар, көптеген елдерімен жұмыс істейміз. Егер соңғы алты ай ішінде тауар қандай бағамен шын мәнінде экспортталғаны туралы ақпарат алып, айырмашылықты анықтасақ, онда тексеруге шығамыз.

Өтпелі бақылау деген ұғым бар. Декларациялау кезеңінде біз төмендету белгісінкөреміз, мысалы, кедендік құнына, бірақ өз кезегінде жеткілікті дәлелдемелерге ие емеспіз. СЭЭ қатысушының тауарын ұстамау үшін, біз өткіземіз, бірақ олар үшін ауыртпалықсыз тексеріп, осы тауардың бағасын шын мәнінде дәлелдейді ма, әлде жоқ па, осыны білу үшін, бұл ақпаратты кедендік бақылаудан кейінгі бөліміне жіберуіміз мүмкін.

Тауарлар бойынша **кедендік баждар жоғары**. Кедендік баждардың ставкасын, кедендік құны, сондай-ақ демпингке қарсы өтемақы баждарының қатысуымен - кедендік баж магнитудасы сияқты бірнеше факторлар әсер етеді.

Тарифтік мөлшерлемелерге қатысты, соңғы үш жылда Бірыңғай кедендік тарифтің ставкаларын азайту үшін қадамды үрдіс белгіленеді, олар ЕЭК кеңесі шешімінің одақ деңгейінде бекітіленеді, осылайша, орташада соңғы жыл ішінде белгілі бір тауарларға (жиһаз, пластмасса мен одан жасалған бұйымдар, жабдықтар, фармацевтикалық өнімдер, жуғыш заттар мен т.б.) кеден баждарына төлем 30% төмендетілген.

Сонымен қатар, алып тастау Тізіміне енгізілген тауарлар бойынша БСҰ-ға Қазақстан Республикасының қосылуына байланысты шеттен әкелінетін кедендік баждар төлемдері қолданылады, қазақстандық тау компанияларымен импортталатын дәрі-дәрмек, медициналық, өнеркәсіптік жабдықтар, сонымен қатар көлік құралдары, сонының ішінде жеңіл автомобильдер жөнінде, АЖ ЕурАзЭҚ баж ставкаларымен салыстырғанда төменірек.

Тауарлардың кедендік құны тарифтер мен сауда жөніндегі 1994 жылғы Бас келісімнің (ТСБК 1994) кедендік мақсаттар үшін, тауарларды бағалау жөніндегі принциптері мен ережелерін ескере отырып, федералдық заңнамасымен реттеледі.

Кедендік құн төмендетілген жағдайлар тәуекел индикаторлары орналасқан, шетелдік өндірушілерден алынған тексерілген деректер негізінде алынған өнімдер бойынша автоматты режимде тәуекелдерді басқару негізінде анықталады, Осылайша, тәуекелдер жүйесі кедендік құны төмендеткені туралы пайымдауға негіз бар болған тауарларға қатысты жұмыс істейді.

Тауарларды классификациялаудағы қиындықтар Тауарларды дұрыс классификациялау үшін СЭЭ ТН ЕурАзЭҚ түсіндірудің негізгі ережелері салдарынан, тауар орындайтын функцияларды және оның жіктеу деңгейі, тауар жасалған материалдарды оқып білу. Соңғы жылдары, Қазақстан аумағында машина жасау және ауыр индустрия саласында, инновациялық технологиялар кеңінен қолданылады және де қымбат технологиялық жабдықтарды импорттау жүзеге асырылады.

«Жоғары технологиялық жабдықтар» ұғымы нормативтік құқықтыққұжаттарда анықталған жоқ және жеке кодтарға бөлінген жоқ. Ол басқа да бірдектер сияқты, сол позицияларда жүреді. Мұндай жағдайларда, сыртқы экономикалық қызметке қатысушылар тауарларды сыныптау жөніндегі алдын ала шешімді алуға құқығы бар.

СЭЭ қатысушылары экономикалық әсерін есептемей, осы немесе басқа өнімді сатып алуға келісім-шарт жасағаны алыс өткен нәрсе деп үміттенеміз. Осы мақсатта, мүдделі тұлғаның өтініші бойынша МКД тауарларды кедендік тазартуды айтарлықтай жеңілдету мен жеделдетуіне қызмет ететін, сондай-ақ күтпеген жағдайлардың алуан түрін алдын алуда, тауарларды кедендік ресімдеу туралы шешім қабылдайды.

Бұл қызмет кедендік ресімдеу үшін кеден органына тауарларды қамтамасыз ету алдын ала өтініш берушіге беріледі. Алдын ала шешімнің кедендік тазартуда жариялауы, классификациялау кодының дұрыс емес өтініш қатесін шығарады, демек, СЭЭ қатысушылары жағынан тауар кодын декларациялаудың анық еместігін, ол өз кезегінде сот шығындарының санын азайтады.

Сонымен қатар, қазіргі уақытта сыртқы экономикалық қызметке қатысушылар үшін СЭҚ ТН ЕЭС кодын анықтау бойынша интерактивті тәртіпте құрылды («ЕурАзЭҚ» сайты, «тауарларды сыныптау бойынша алдын-ала шешім» жарияланатын сайт), сонымен кедендік тазарту кезінде тауарларды классификациялау уақытын қысқартады.

2016 жылы тауарларды сыныптау жөніндегі алдын ала шешімді 2015 жылмен салыстырғанда 50%-ға азайды. 20-тен 15 күнтізбелік күнге дейін тауарларды сыныптау бойынша алдын ала шешім беру шарттарын азайтылды.

Алайда, жиі түрде сәйкес тауарлар бір мезетте екі немесе одан да көп тауар позицияларына классификацияланады, осындай даулы істерді шешу үшін, сарапшыларды тартумен толық техникалық жұмыс процесін зерттеу қажет, ол өз кезегінде СЭЭ ТН сәйкес 30 күнтізбелік күнге дейін тауар классификациясының қарау мерзімін көбейтуге әкеп соғады.

2016 жылға арналған КАЖ өзгерістер қарқынының талдау өнім кодтары тұрғысында импорттық баж ставкаларын айтарлықтай айырмашылық бар, ол тауар позицияларына тауарлардың импорты ұлғайтуды көрсетеді. Әсіресе кодтың сенімсіз өтінішінің ықтималдығы тауардың жоғары өзіндік құны немесе үлкен партиясы болған кезде пайда болады.

Кедендік декларацияны толтырудағы қиындықтар. Кедендік декларация – мемлекеттің кедендік шекарасы арқылы тауарлар қозғалысын жүзеге асыру кезіндегі рәсімделетін негізгі құжат (экспорт, импорт). Декларацияда жүктің және оның кедендік құны, жеткізуді жүзеге асыратын автокөлік құралдары, жіберуші мен алушын туралы ақпаратты қамтамасыз етеді. Кедендік декларация - ол, шын мәнінде, СЭЭ қатысушыларымен ұсынылған мәміленің заңдылығы туралы өтініші, яғни заңдылық экспорт және импорт операциялары кезіндегі барлық іс-әрекеттердің сәйкестігі. Кедендік декларация - тауарлар халықаралық кеден «паспортының» бір түрі, шетелдік кеден қызметтерінің және шет елдердің басқа да тиісті органдарға тиісті заңды күшіне ие.

Кеден декларацияларының деректері СЭЭ қатысушылары үшін және **бухгалтерлік есеп және статистикалық құжат** ретінде мемлекет үшін де маңызды болып табылады. Мысалы; Сауда-саттық Қатысушысы үшін:

- «Тауарды шығару мемлекеті» кедендік баждарды есептеу қажеттігіне әсер етеді. Осы мемлекеттер ТМД елдеріне кірсе, онда кедендік баждар, әдетте, есептелмейді;
- «төлем мерзімін кейінге қалдыру». Мемлекет үшін кеш мерзімде салықты төлеуге және т.б. қабілеті;
- «Статистикалық құны», «Валюталық және есептің жалпы құны». Бұл деректер бойынша еліміздің сыртқы сауда балансы қалыптасады.

Ықтимал тәуекелдерді талдау үшін, тауарлардың сол немесе басқа ағындарының өзгеруіне, отандық тауар өндірушілерін қорғауы, жеке елдер үшін де, сонымен қатар кедендік одақтар үшін қатынасы, сауда саясатты жүргізуде кеден декларациясы көбінесе жалғыз ғана керек ақпарат көзі болып табылады.

Кедендік декларациясында баяндалған ұсынылған әрбір әріп пен сан, Еуразиялық экономикалық комиссияның алаңында жұмыс тобының деңгейінде талқыланған болатын.

Ақпарат. Колл-орталығында жалпы мінездегі сұрақтар түсінділеді. Бірақ олар егжей-тегжейлі кеңес бере алмаймын, ол соншалықты ерекше болып табылады. Мұндай жағдайларда, қоңырау бізге жіберіледі. Егер ол телефон арқылы жауап беруге болатын сұрақ болса, біз жауап береміз. Бірақ қоңырау шалып, тауардың кодын сұраған кезде, мен техникалық сипаттамаларын көрмегенінше, жауап бере алмаймын. Бұл СК немесе лед-теледидар ма... Ең қарапайым мысал болып, лифт - бір жылдамдықты және басқа жылдамдықты болып табылады. Бір жылдамдығы бойынша баж төлемі бір болса, басқасына басқа болады. СЭӘ қатысушысы қандай лифтті өткізетінін білмейді, от тек кеңес алады. Классификациялық кодын білу үшін кеңес алу үшін көп телефон соғады. Ол шындыққа жанаспайтын, жай ғана мүмкін емес. Біз барлық сипаттамаларын көре алмағандықтан дұрыс ақпаратты бере аламыз. Рұқсат құжаттары бойынша сондай да жағдай, егер бізге жауап үшін қосымша мәліметтер қажет болса, біз оларды құжаттарды қарау үшін келуді сұраймыз. Осыдан наразылық шығады.

Толық жауап беру үшін, жазбаша түрде бізге жүгінуге сұраймыз. Бізге де жеңіл, ал СЭӘ қатысушылары үшін жазбаша растама. Ол үшін 15 күн беріледі, бірақ біз әдетте 2-3 күн ішінде жауап береміз.

Қызмет көрсету бойынша ақпаратты алу үшін СЭӘ қатысушысы кез келген уақытта модератордан сұрауы мүмкін, сонымен қатар зал ішінде кедендік ресімдеу процесінде қажет болуы мүмкін ақпарат бар. Мемлекеттік кіріс Комитеті сайтында сұрақ қойылатын тарау бар, бірақ сол жерде өз құжаттарын қосып жіберуге болмайды. Осы себептен, сіз тек жалпы сипаттағы сұрақтарға жауап ала аласыз.

Кедендік баж **төлемдері бірыңғай** болса, сұрақтардың 50% автоматты түрде алынып тастар еді.

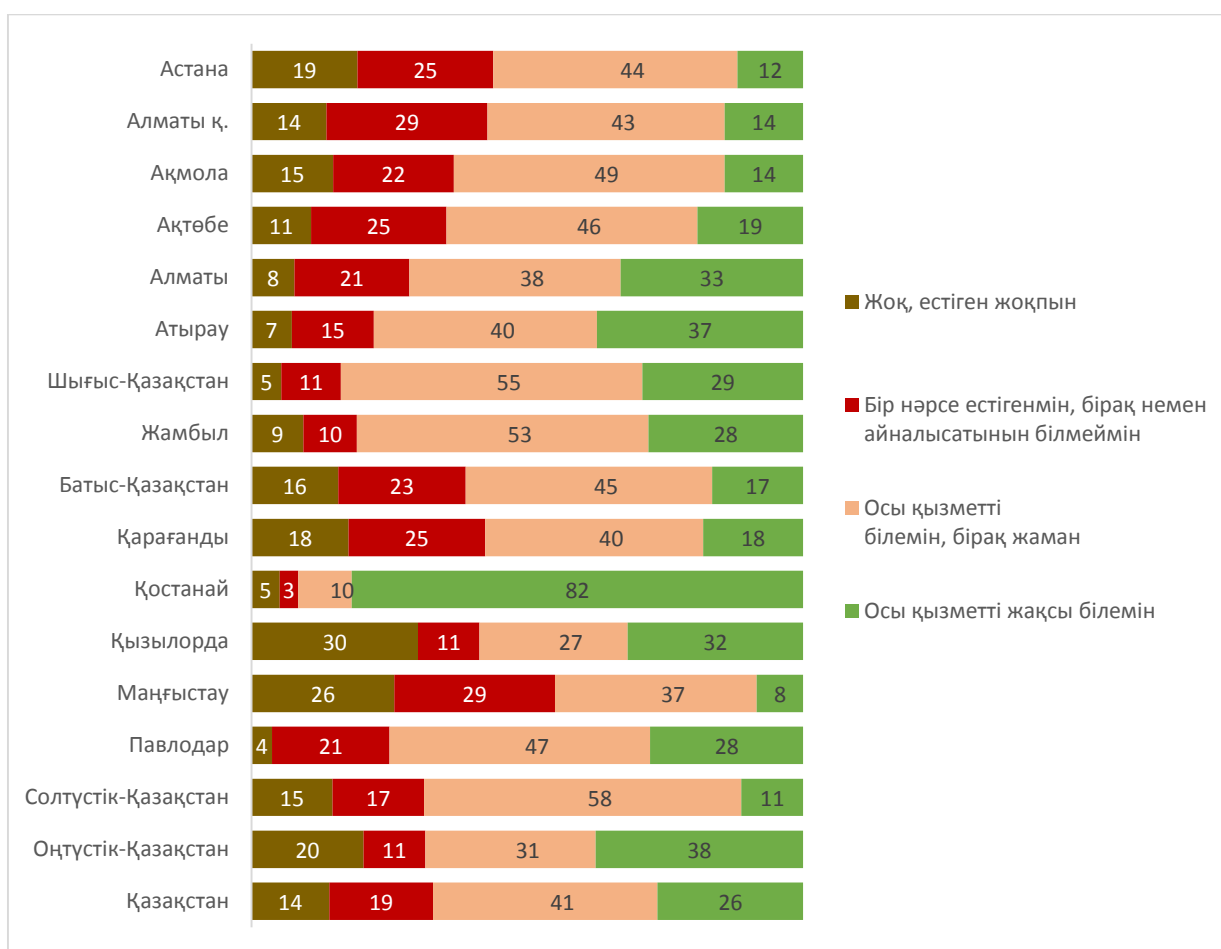
4. Экономикалық тергеу қызметінің қызметтері

4.1. Экономикалық тергеу қызметімен өзара әрекеттестіктің тәжіребесі

Экономикалық тергеу қызметінің қызметтерімен (бұдан әрі ЭТҚ деп аталады) респонденттердің 26,4% таныс. Респонденттердің көпшілігі - 40,7%, оның бар екенін біледі, бірақ оның қызметіне толық сипаттама бере алмайды.

СЭР туралы хабардар болғандардың орташадан көбі (26% астам) Алматы, Атырау, Шығыс Қазақстан, Жамбыл, Қызылорда, Павлодар, Оңтүстік Қазақстан облыстарында. Хабардарлық деңгейі жоғарырақ (82%) болып келетін, Қостанай облысында түсіндірме жұмыстары жақсы қойылған.

Диаграмма 39. Аймақтар бойынша экономикалық тергеу қызметінің қызметі туралы хабардар болуы, жауаптың %-ы



Елді мекендер тұрғысынан ең аз хабардар болып шағын қалалар шығады - ЭТҚ немен айналысатыны туралы ештеңе естімеді немесе білмейді, ЭТҚ аймақ аралық бөлімшелері құрылысында жоқ сұхбаткерлердің 35-41%-ы ЭТҚ немен айналысатынын білмейді. Осылайша, осы қызмет бойынша хабардарлық болып облыс орталықтарындағы сұхбаткерлер табылады, өйткені бұл жерде ЭТҚ аумақтық бөлімшелері орналасқан.

Біз салық және кеден қызметтерінің алушылардың жауаптарын салыстырсақ, соңғысы үлкен хабардарлығын көрсетеді. Кеден органы ЭТҚ туралы қызмет алушыларының 32,5%-ы салық органдары сұхбаткерлерінің 22%-ымен салыстырғанда, жақсырақ біледі.

Кесте 29. Елді мекен және сұхбаткерлер түрлеріне қарай Экономикалық тергеу қызметінің қызметі туралы хабардарлық, жауаптың %-ы

	Жоқ, естіген жоқпын	Бір нәрсе естігенмін, бірақ олар немен айналысатынын білмеймін	Осы қызметті білемін, бірақ жаман	Осы қызметті жақсы білемін	N
Облыс орталығы	10,5	18	43,7	27,8	4 271
Шағын қала	19,9	21,5	37,6	21	990
Ауыл/аудан орталығы	14,4	20,7	36,6	28,4	1 138
Бизнес	11,9	18,2	41,9	28	5 020
Тұрғындар	21,1	20,5	36,9	21,5	1 561
Салық	16,3	21,6	40,1	22	3 803
Кеден	11,1	14,9	41,5	32,5	2 778

Өткен жылы (2015-2016 жж.) осы қызметпен зерттеу қатысушыларының 6,6%-ы кездесті. Ол алдын ала тергеуге байланысты болуы туралы респонденттердің 3,7% атап өтті.

Алдағы тергеу туралы хабарламаны респонденттер тергеудің басталғанына дейін бір күн бұрын алады (38%), кейбір жағдайларда, хабарлама тергеу басталған күні келеді (11%). Яғни, көп жағдайда, тергеудің басталғаны туралы респонденттерді оның дәл басталғанынан бұрын хабардар етіп қояды. Орта есеппен, 5 күн ішінде, сіз алдағы тергеу туралы хабарламаны ала аласыз.

Зерттеудің ұзақтығы орташа 2,3 ай болып табылады. Көп жағдайларда, олар 3 айға (88%) дейін бітеді. Ұзақтылығы 4-6 ай болатын тергеумен сұхбаткерлердің 9%-ға дейіні кездеседі. Бірнеше жағдайларда ЭТҚ тергеуі бірнеше жылға дейін созылады, салық қызметін алушының барынша көп көрсеткен мерзімі - 8 жыл.

Тергеу процесінің өзі қаншалықты қауіпсіз болып өтуі, ЭТҚ-мен өзара әрекеттесу кезінде сұхбаткерлерде туындаған мәселелер тізімін бағалауға мүмкіндік береді. Бірінші кезекте, осы проблемалардың арасында қызметкерлердің ағат қатынасы (14,1%) шығады. Жиі аталатын мынадай үш мәселелер кездеседі - бұл түсіндірудің көпжақтылығы (12%), мерзімнің созуы 11%, тексерушілер жағынан психологиялық қысым (10,6%). Респонденттердің 58,3%-ы кез келген проблемалармен кездеспеді.

Диаграмма 40.ЭТҚ-мен өзара әрекеттесу кезіндегі мәселелер, жауаптардың %-ы, N=283



Елді мекендер түрлеріне қарай мәселелерінің бар болуын шағын қалалар сұхбаткерлері жиірек көрсетеді (төмендегі кестені қарау).

Кесте 30. Елді мекендер түрлеріне қарай ЭТҚ-мен өзара әрекеттесу кезіндегі мәселелер, жауаптың %-ы, N=283

Мәселелер	Облыс орталығы	Шағын қала	Ауыл/аудан орталығы
Санкциялар тұрғысынан заңнама түсіндірмесінің...	12,7	25	2,2
Тергеу жүргізіп жатқан қызметкерлерінің біліксіздігі	2,8	4,2	4,3
Қызметкерлердің біржақты қатынасы	14,2	20,8	8,7
Тексерушілермен мерзімді созуы	12,3	12,5	4,3
Тексерушілер жағынан психологиялық қысым	10,8	12,5	8,7
Қызметшілер жағынан дәрекілік	2,8	16,7	8,7
Тексерушілер жағынан бопсалаушылық	0,5		4,3
ЭТҚ шешіміндегі қате ескертулер	8,5	12,5	4,3
Тергеу рәсімі туралы ақпарат қол жетімді болған жоқ	7,1	8,3	10,9
Тергеу рәсімі мен үшін түсініксіз болды	3,3	12,5	4,3
Тергеудің заңдылықты сақтамауы	2,4	4,2	
Осы тергеу - тексеруші орган жағынан зәбірі	1,4		2,2
Тергеуді өткізу тәсілдері адам құқығын бұзды	0,5	4,2	
Тергеуді өткізу тәсілдері кәсіпорынымның коммерциялық/банктік/салықтық құпиясын немесе жеке құпиямды бұзды	2,4	8,3	2,2
Мәселелер болған жоқ	60,4	20,8	69,6

ЭТҚ-мен байланысы кезінде тұрғындарға қарағанда бизнес қиындықтарды аз сезеді олар мәселелердің жоқтығын айтарлықтай аз көрсетеді (39,5% және 61,7%). Бизнесінің екі ірі

проблемалары бар – бұл түсіндірудің көпжақтылығы (12,1%) және қызметкерлердің біржақты қатынасы (12,1%). Халыққа тән проблемалардың арасында қызметкерлердің баржақты қатынасы (25,6%) және бизнеске қарағанда екі есе көп болып, тексерушілер жағынан психологиялық қысым (18,6%, 9,2%-ға қарсы) жатады. Мүмкін тұрғындар құқықтық аспектіде өз құқықтарын қорғауда жеткілікті кәсібилігі бар бизнеспен салыстырғанда, аз түрде қорғалады.

Мәселелермен кездеспеген сұхбаткерлердің үлесі шамалы бірдей болғанына қарамастан, салық және кеден қызметтерін алушылардың арасында, жоғарыда аталған мәселелер бойынша айырмашылықтар бар (тиісінше 57,8% және 59,15%), кедендік қызмет алушылары жеке мәселелермен әлдеқайда жиірек кездеседі. Олар үшін әлдеқайда жиі кездесетін мәселелер - заңнама түсіндірмесінің көпжақтылығы (17,3%), мерзімнің созуы (12,7%), психологиялық қысым (12,7%). Салық қызметін алушылар аталған мәселелермен бүрге ЭТҚ шешімдерінде қате ескертпелерімен жиірек кездеседі (9,8% против 5,5%).

Кесте 31. Елді мекендер түрлеріне қарай ЭТҚ-мен өзара әрекеттесу кезіндегі мәселелер, жауаптардың %ы, N=283

Мәселелер	Сұхбаткерлер түрлері			
	Бизнес	Тұрғындар	Салық қызметтері	Кеден қызметтері
Санкциялар тұрғысынан заңнама түсіндірмесінің...	12,1	11,6	8,7	17,3
Тергеу жүргізіп жатқан қызметкерлерінің біліксіздігі	2,9	4,7	3,5	2,7
Қызметкерлердің біржақты қатынасы	12,1	25,6	12,1	17,3
Тексерушілермен мерзімді созуы	10	16,3	9,8	12,7
Тексерушілер жағынан психологиялық қысым	9,2	18,6	9,2	12,7
Қызметшілер жағынан дәрекілік	3,3	14	7,5	0,9
Тексерушілер жағынан бопсалаушылық	0,4	4,7	1,2	0,9
ЭТҚ шешіміндегі қате ескертүлер	8,8	4,7	9,8	5,5
Тергеу рәсімі туралы ақпарат қол жетімді болған жоқ	6,7	14	7,5	8,2
Тергеу рәсімі мен үшін түсініксіз болды	3,8	7	3,5	5,5
Тергеудің заңдылықты сақтамауы	0,4	11,6	2,3	1,8
Осы тергеу - тексеруші орган жағынан зәбірі	0,4	7	1,7	0,9
Тергеуді өткізу тәсілдері адам құқығын бұзды	0,4	2,3	1,2	
Тергеуді өткізу тәсілдері кәсіпорынымның коммерциялық/банктік/салықтық құпиясын немесе жеке құпиямды бұзды	2,1	7	2,9	2,7
Мәселелер болған жоқ	61,7	39,5	57,8	59,1

4.2. ЭТҚ қызметін бағалау

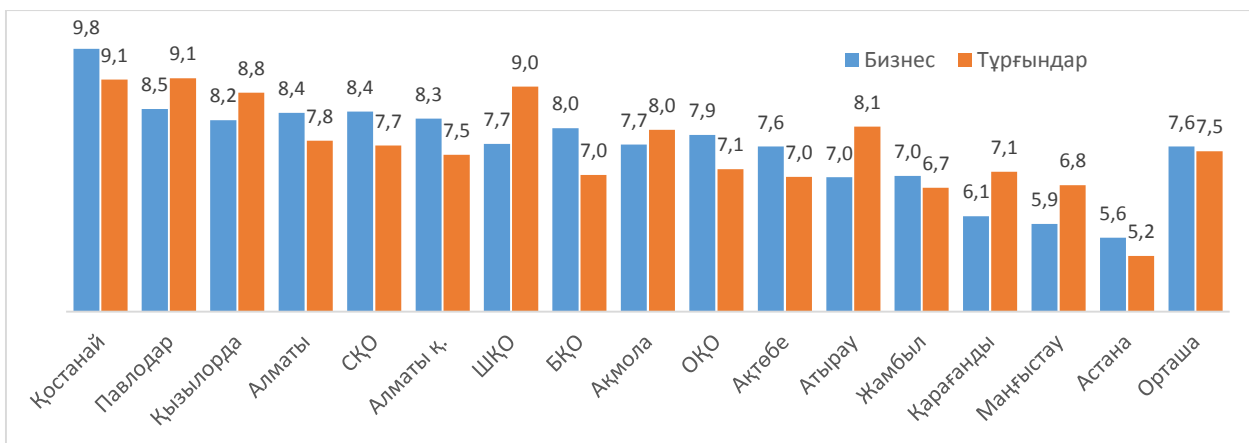
Тұтастай алғанда, қызмет алушылар ЭТҚ қызметін салық және кеден бағыттары қызметтеріне қарағанда төмен бағалады - 7,6 баллға, немесе респонденттердің 60,2% -ы 8-10 баллға қызметті бағалады. Бұл қызмет салық және кеден қызметтерінің алушылар бағаланады, сондықтан іріктеме 5030 сұхбаткерлерден тұрды. ЭТҚ қызметіне ең жоғары бағаны Қостанай, Павлодар, Қызылорда, Алматы облыстары берді. Ең төмен бағалар Астана, Маңғыстау, Қарағанды және Жамбыл облыстарында.

Кесте 32. Қызмет алушылардың ЭТҚ қызметін бағалау

	Орташа балл	%	N
Қостанай	9,6	95,1	388
Павлодар	8,6	89,2	166
Қызылорда	8,3	88,1	193
Алматы	8,5	78,5	441
СҚО	8,2	70,8	192
Алматы қ.	8,1	69,0	387
Ақмола	7,6	68,9	206
ОҚО	7,9	67,6	414
БҚО	7,8	65,3	202
ШҚО	7,9	62,1	385
Ақтөбе	7,5	60,0	290
Атырау	7,6	58,2	337
Жамбыл	6,8	40,1	357
Қарағанды	6,2	34,9	301
Маңғыстау	6,4	25,7	422
Астана	5,6	20,9	349
Орташа	7,6	60,2	5030

Жалпы алғанда, шамалы артықшылықпен бизнес (7.6) тұрғындарға (7.5) қарағанда ЭТҚ қызметін жоғарырақ бағалайды. ЭТҚ қызметін бизнеске қарағанда тұрғындар жоғары болып Павлодар, Қызылорда, Шығыс-Қазақстан, Ақмола, Атырау, Қарағанды және Маңғыстау облыстарында бағалайды.

Диаграмма 41. Бизнес және тұрғындарға қарай ЭТҚ қызметін бағалау



ЭТҚ қызметінің бөлек аспектілерін талдағанда, заңнама және басқа да мүдделі сұрақтар нәтижелері орташа алғанда, респонденттер ықтимал болатын 10 баллдан 7,77 баллға осы қызметті бағалайтынын көрсетеді.

Халық пен бизнес өкілдерінің бағалауында шамалы айырмашылық (7,8 және 7,6 балл тиісінше). Кедендік қызмет алушылар салық қызметтері алушылармен (7,5 баллға қарсы 8 балл) салыстырғанда, ЭТҚ түсіндірме жұмыстарын орташа есеппен алғанда жоғарырақ бағалайды.

Қабылдау қылмыстық құқық бұзушылықтар туралы рәсімдермен, арыздармен, мәлімдемелермен және басқа да ақпараттарды тіркеумен қанағаттанушылық сұхбаткерлермен орташа түрде, түсіндіру жұмыстары сияқты дәрежеде бағаланады - 7,83 балл.

ЭТҚ қызметінің түрлі аспектілерін бағалау, басқа параметрлермен салыстырғанда қызметкерлердің біліктілігі жоғары көрсеткішке ие болады - 8,1 балл. Қалғандардан ең төмен болып қызықты сұрақтар заңнамасын түсіндіру (7,77) және ЭТҚ қызметкерлерінің адалдығы (7,78).

Диаграмма 42. ЭТҚ қызметінің бағалау аспектісі, 10-баллдық жеу бойынша баллдар



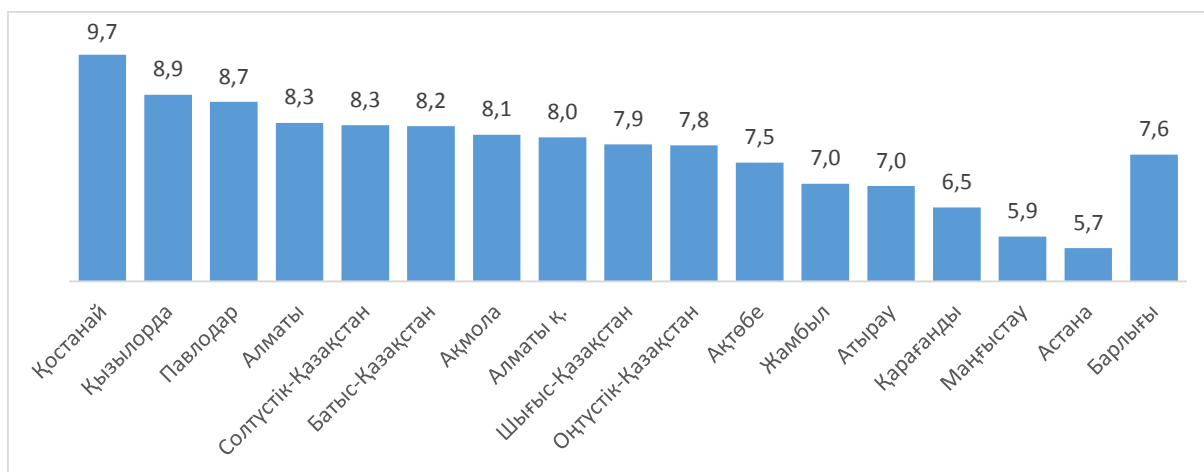
Қызметтерді қанағаттандыруда, жоғарыда түсіндірілгендей алушыларға сенім қызметтердің деңгейі тікелей әсер етеді. Сенімді көтеру үшін меморганның ашықтық, жариялылық және тиімді жұмысын арттыру қажет. Тұтынушылық сенім және ашықтық кезде, мемлекеттік органның ашықтығы нашар. Қазақстандағы экономикалық қылмыстардың алдын алу бойынша іс-шаралар тиімділігі 7,7 балл орташа рейтингін алды.

Диаграмма 43. Сенім деңгейі, мөлдірлік пен ашықтық, ЭТҚ қызметінің тиімділігі, 10-баллдық межеу бойынша баллдар



Жалпы алғанда, ЭТҚ имиджі 7,6 баллға бағаланады немесе сұхбаткерлердің 58,7%-ы 8-10 баллға бағалайды. Аймақтарда ЭТҚ-ін Астана мен Маңғыстау облыстары ең төмен болып бағалайды.

Диаграмма 44. Аймақтар бойынша ЭТҚ имиджі, орташа баллдар



Осылайша, бұл зерттеу Қазақстан халқы осы қызмет туралы нашар хабардар екендігін көрсетті. ЭТҚ қызметі мемлекеттік кірістердің салық және кеден органдары бағыттарына қарағанда қызмет алушылардан ең төменгі бағаға ие болды. ЭТҚ-не имидж саясатынан гөрі, өз қызметінде экономикалық қылмыстарды тиімді анықтауға, ашықтық және айқындыққа көңіл бөлу керек.

5. Мемлекеттік кіріс органдары қызметкерлерінің пікірі

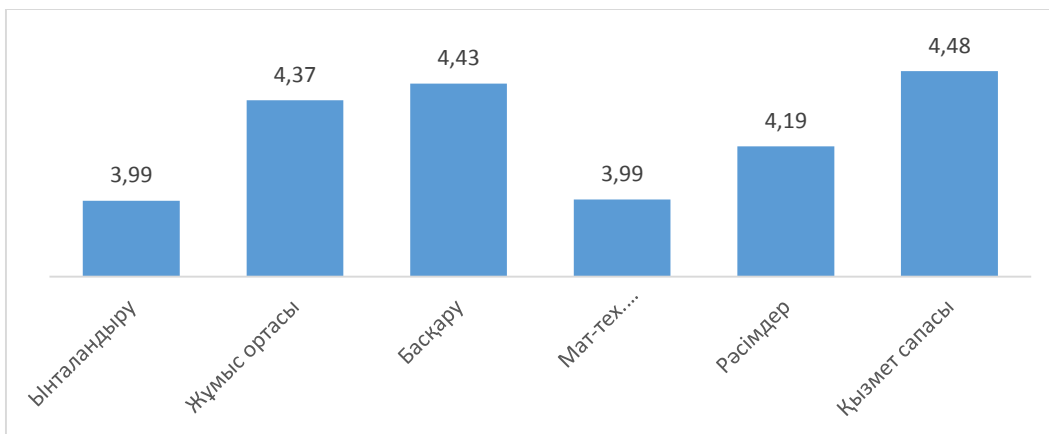
5.1. Қанағаттанушылық бағасы

Кез келген ұйым қызметкерлерінің жұмысының тиімділігі мен сапасы, материалдық және материалдық емес ынталандыру, соның ішінде бірқатар факторларға, әсер етеді. Герцберг Ф. айтқандай, өмір мен еңбек жағдайлары, жұмыс ұйымдастыру, жұмыс тәртібі (гигиеналық факторлар), сондай-ақ табыс, қызмет бабында жоғарылау, нәтижелерді мойындау (ынталандыру факторлары) жұмыспен қанағаттануда үлкен ықпалын тигізеді, соған байланысты алынған нәтижеге, өнімділікке және тиімділікке. Сондықтан, мемлекеттік органдар қызметкерлері үшін командада қарым-қатынастық, жұмысын ұйымдастыру, басқару, логистика, олардың жұмысының нәтижелерімен қанағаттандыру үшін құрылған жағдайлардың үлкен маңызы бар.

Зерттеу кезінде қанағаттандыру бағаларын алу үшін кеден (N = 393), салық (N = 497), экономикалық тергеу қызметі (N = 103) жұмысшылары әңгімелесуден өтті.

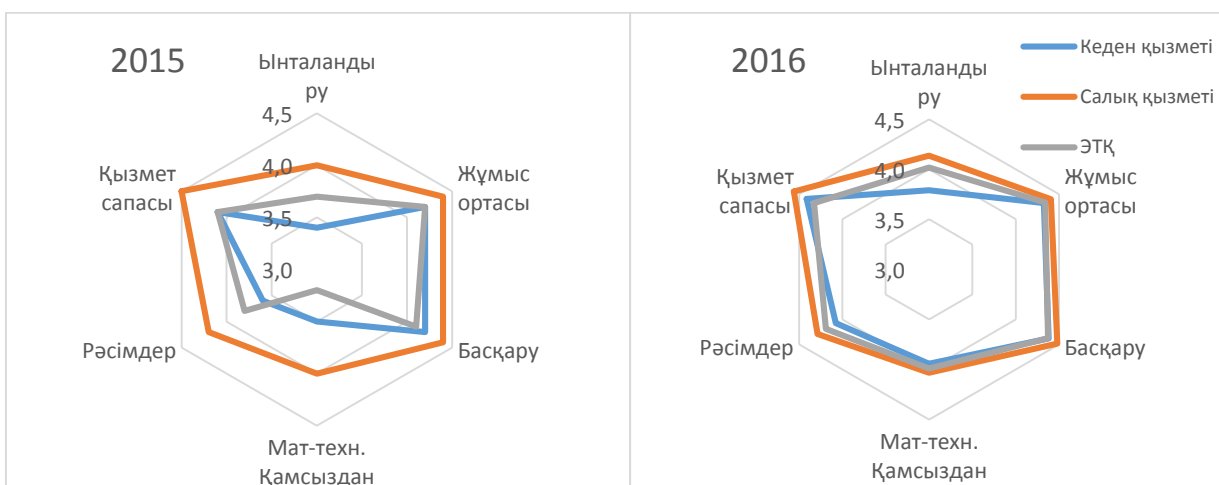
Мемлекеттік кіріс қорғау органдары қызметкерлерінің қанағаттанушылығы орта есеппен алғанда 4,24 балл. Мемлорганда берілген қызметтер сапасы (4.48 балл) және басқару жүйесі (4,43 балл) жоғары бағаланады. Мемлекеттік қызметшілер мотивациясын және материалдық-техникалық қамтамасыз ету тәжірибесімен ең төмен қанағаттанады - 3,99 балл.

Диаграмма 45. Мемлекеттік кіріс органдар қызметкерлерінің әр түрлі қызмет аспектілерімен қанағаттанушылығы, 5-баллдық жежеу бойынша баллдар



Мемлекеттік органдар қызметінің әр түрлі аспектілерімен мемқызметкерлердің қанағаттанушылығына байланысты, салық органында жағдай жақсырақ болып келеді. Кеден органында басқаларға қарағанда қанағаттанушылық төменірек, бірақ сапасы жағынан ЭТҚ-не қарағанда жоғарырақ. Сонымен қатар, кеден органдары мен ЭТҚ жағдайлары жайлы, өткен зерттеу бойынша салық қызметі деңгейіне жақындауды белгілеу қажет.

Диаграмма 46. Қызметке байланысты МКК қызметкерлерінің әр түрлі аспектілері бойынша қанағаттанушылығы, 2015-2016 жж.



Кесте 33. Қызметтері мен аспектілері бойынша МКК⁹ қызметкерлерінің қанағаттанушылығының орташа баллы

Аспект	Қанағаттанушылық параметрлері	Кеден қызметі	Салық қызметі	ЭҚТ	Орташа балл	2015 ж. салыстырған дағы динамика
Ынталандыру	Жалпы жұмыс орнымен	4,4	4,6	4,4	4,5	0,2
	Мемлекеттік қызметкерлерді моральдық уәждемелеу жүйесі	4	4,2	4,2	4,1	0,1
	Мемлекеттік қызметкерлерді материалдық уәждемелеу жүйесі	3,4	3,9	3,5	3,6	0,3
	Қызметақы мөлшері	3,3	3,7	3,9	3,6	0,6
	Қоғамда жұмысыңыздың мәртебесі мен беделі	4	4,3	4,3	4,2	0,2
	Мансаптық (карьералық) өсу мүмкіндігі	3,7	4,2	3,8	4	0,2
Жұмыс ортасы	Ұжымдағы моральдық ахуалы	4,4	4,5	4,4	4,5	0,1
	Корпорациялық рухы	4,3	4,4	4,4	4,3	0
	Достық пен бірін-бірін қолдау, қадірлеу	4,4	4,4	4,4	4,4	0
	Сіздің пікіріңізді бағалау	4,3	4,4	4,4	4,4	0,1
	Біліктілігін арттыру (көтеру) мүмкіндігі	4,1	4,2	4,1	4,1	0
	Қызметтік этикасы	4,4	4,6	4,5	4,5	0,1
Басқару	Мемлекеттік қызметкерлер жұмысын жоспарлау	4,2	4,4	4,3	4,3	0,1
	Бастықтың лидерлік мінездемелері	4,6	4,6	4,5	4,6	0,1
	Жұмыс нәтижелеріне қызығушылық	4,4	4,5	4,5	4,5	0,2
	Еңбек туралы Заңды сақтау, мемлекеттік қызметкердің еңбек мөлшерін бөлу	4,4	4,4	4,3	4,4	0,2
	Басқарудың жұмысшысымен кері байланыста мүдделігі	4,3	4,5	4,3	4,4	0,1
Mat-техникасыздандыру	Кеңсе заттарымен	4,1	4	4,2	4,1	0,2
	Керекті ақпарат, аңықтамалар	4,1	4,1	4,1	4,1	0,2
	Ғаламторға (Интернетке) тұрақты қосылу	3,4	3,6	3,6	3,5	0,2
	Компьютерлік бағдарламалармен қамтамасыз етілуі	4	4,2	4,1	4,1	0,3
	Кеңсе техникамен қамтамасыз етілуі (ксерокс, факс, т.б.)	3,9	3,9	4	3,9	0,2
Ресімдер	Ыңғайлы жұмыс орнымен	4,2	4,3	4,2	4,2	0,2
	Келісім алу процедурасы	4,3	4,4	4,3	4,4	0,2
	Жеке басымен шешім қабылдау мүмкіндігі	4,2	4,3	4,1	4,2	0,1
	Электрондық құжат айналымы	4,2	4,5	4,5	4,4	0,3
	Басқа мемлекеттік органдарымен ортақ деректер базалары	3,7	4,1	4,1	4	0,4
	Басқа мемлекеттік органдарымен әрекеттестік	3,9	4,3	4	4,1	0,3
	Жұмыс өте көп болу кезеңінде қызметкерлердің жүктемесін қайта бөлу	4,1	4,2	4,1	4,1	0,2
Қызметкердің меморганында мемлекеттік қызметтің сапасы	Жоғары сапалы қызметтерді көрсету үшін барлық жағдайының бар болуы	4,4	4,5	4,3	4,4	0,2
	Берілген құжаттар сапасы (нақтылығы, кателердің жоқтығы, толық ақпараттың берілуі)	4,5	4,6	4,4	4,5	0,2
	Сіздің бөлімше жұмысшыларыңыздың тұтынушыларға деген сыпайылығы	4,7	4,7	4,6	4,7	0,2
	Жұмыс жоспарлау кезінде тұтынушылардың қажеттілігін есепке алу	4,5	4,6	4,4	4,5	0,2
	Қызмет көрсету жылдамдығы	4,6	4,7	4,4	4,6	0,2
	Тұтынушылардың хабардар болуға қол жетімділігі мен ақпаратты дер кезінде алуы	4,6	4,7	4,4	4,6	0,2
	Қызмет алу қарапайымдылығы	4,5	4,7	4,3	4,5	0,1
Тұтынушыларға жақсы қызмет көрсеткен үшін көтермелеу	3,7	4	4	3,9	0,2	

⁹ Бес баллдық межеу бойынша (5 балл – ең жоғарғы, 1 – ең төмен баға) жұмыстың алты аспектілерінің әр түрлі параметрлерін бағалау, есептеуден «жауап беруге қиналамын» жауаптары алынып тасталынды.

Мемлекеттік қызметкерлер материалдық марапат жүйесімен мансап өсімінің мүмкіндіктерімен кемірек қанағаттандырылды. Лауазымдық жалақымен қанағаттану деңгейінің төмендігіне қарамастан, алдыңғы зерттеумен салыстырғанда осы көрсеткіштің жоғары өсуі байқалады. Мемлекеттік кіріс органдары қызметкерлерінің табыс және материалдық ынталандыру шаралары назарынан тыс қалмайды.

Мемлекеттік кіріс қызметкерлеріне оргтехника мен интернетке қолжетімділігінің тұрақтылығы жетіспейді. Дегенмен, қызметтің барлық аспектілерінде дерлік жетілдіру байқалады. Әсіресе көп елеулі оң өзгерістер жалпы мәліметтер базасы және электрондық құжат айналымының жұмыс істеуінде, басқа да мемлекеттік органдармен әр түрлі әрекеттер аспектілері саласында байқалады.

Мемлекеттік орган қызметінің әр түрлі аспектілерімен қанағаттанушылық деңгейі Қызылорда, Қостанай, Алматы облыстары мен Алматы қаласында (4,5 және одан да көп) ең жоғары.

Республика бойынша қызметкерлердің қанағаттанушылық деңгейі Қарағанды, Шығыс-Қазақстан, Батыс-Қазақстан облыстарында орташадан төмен бойлып табылады (4,1). Өзге аймақтар бойынша ең төмен қанағаттанушылық деңгей Ақтөбе, Маңғыстау және Астанада байқалады (3,9).

Кесте 34. Аймақтар мен аспектілерге байланысты МКК қызметкерлері қанағаттанушылығының орташа баллы

	Мотивация	Рабочая среда	Управление	Мат.тех. обеспечени е	Процессы	Качество услуг	Удовлетворенность, среднее
Астана	3,5	4,2	4,3	3,5	3,8	4,0	3,9
Алматы	4,4	4,6	4,6	4,4	4,6	4,7	4,6
Акмолинская	3,8	4,3	4,4	3,9	4,0	4,5	4,2
Актюбинская	3,7	4,0	4,1	3,3	3,8	4,3	3,9
Алматинская	4,3	4,7	4,6	4,3	4,4	4,8	4,5
Атырауская	3,9	4,3	4,4	3,9	4,2	4,4	4,2
ВКО	3,8	4,0	4,2	4,0	4,0	4,5	4,1
Жамбылская	4,0	4,4	4,5	3,8	4,2	4,4	4,2
ЗКО	3,7	4,3	4,3	3,6	4,0	4,4	4,1
Карагандинская	3,8	4,4	4,5	3,6	4,1	4,3	4,1
Костанайская	4,8	4,9	4,9	4,8	4,9	4,9	4,9
Кызылординская	4,8	4,9	5,0	4,9	4,9	5,0	4,9
Мангистауская	3,5	4,2	4,1	3,5	3,9	4,1	3,9
Павлодарская	4,0	4,3	4,4	4,1	4,2	4,4	4,3
СКО	4,2	4,4	4,5	4,1	4,3	4,7	4,4
ЮКО	3,9	4,3	4,3	4,2	4,1	4,4	4,2
Всего	4,0	4,4	4,4	4,0	4,2	4,5	4,2

Мемлекеттік кіріс органдары қызметкерлердің жұмысында **эмоционалдық кернеулік** деңгейі айтарлықтай жоғары екенін атап өткен жөн. Респонденттердің 40,7%-ы жылдың

барысында бірнеше рет стресс, жүйке және психикалық шаршауға ұшырайды, 48,5% - қызмет уақытынан тыс жұмыс істейді.

Диаграмма 47. МКК қызметкерлерінің жұмыста эмоционалдық кернеулік деңгейін бағалау (%).



Күнделікті немесе апта сайын осындай күйзелген күйде 10% -дан 15%-ға дейін қызметкер жұмыс істейді. Стресс, жүйке және психикалық сарқылуының болуы қызметкерлерінің бағытына байланысты емес.

Зерттеу нәтижелері көрсеткендей, стресс жүктемені азайту үшін, тек қана мемлекеттік қызметшілер жүйесін жоспарлауды, Жұмыс өте көп болу кезеңінде қызметкерлердің жүктемесін қайта бөлу, рәсімдерді үйлестіруді жақсарту ғана емес, сонымен қатар моральдық ахуал жасап, команданың корпоративтік рухын нығайтып, көшбасшының қызметкермен кері байланыс орнатып, оның пікіріне назар салуға қызығушылығын көрсету қажет. Егер ұжымда қызмет этикасы сақталса, моральды уәждемесе, бір-біріне достық сезіммен қарап, бірін бірін қолдаса, онда қызметкерлер стресс және нейро-психологиялық шаршауға аз ұшырайды. Жұмыста нәтижеге бағытталғандық, шешім шығару мүмкіндігі аз болса, қызметкерлерде эмоционалдық кернеулік те пайда болады. Жиі кезде, стресстік күйде жұмыс істеу керек кезде, меморган қызметкерлері жұмыс орнын өзгертуге ұмтылады.

Кесте 35. Стресс ахуалымен корреляциялық байланыс (,349 көп), корреляция коэффициенті

Ұжымдағы моральдық ахуалы	-,445**
Корпорациялық рухы	-,428**
Мемлекеттік қызметкерлер жұмысын жоспарлау	-,427**
Мемлекеттік қызметкерлерді материалдық уәждемелеу жүйесі	-,423**
Басқарудың жұмысшысымен кері байланыста мүдделігі	-,417**
Достық пен бірін-бірін қолдау	-,414**
Жұмыс өте көп болу кезеңінде қызметкерлердің жүктемесін қайта бөлу	-,412**

Еңбек туралы Заңды сақтау, мемлекеттік қызметкердің еңбек мөлшерін бөлу	-,410**
Келісім алу процедурасы	-,409**
Сіздің пікіріңізді бағалау (пікіріңізге көңіл аудару)	-,405**
Біліктілігін арттыру (көтеру) мүмкіндігі	-,395**
Қызмет этикасы	-,387**
Жұмыс нәтижелеріне қызығушылық	-,371**
Мансаптық (карьералық) өсу мүмкіндігі	-,366**
Жұмыс орнын ауыстыру ықыласы, қазір жұмыс істеп жатқан сектордан кету	,364**
Өз бетінше шешім қабылдау мүмкіндігі	-,360**
Тұтынушыларға жақсы қызмет атқаруға байланысты мадақтау	-,349**

Қызмет уақытынан тыс жұмыспен, ең біріншіден еңбек заңнамасын сақтамау, қызметкерлердің қайтарымды емес кезде жүктемені қалыптастыру, шындық мерзім кезінде қызметкерлерді қайта бөлу, мемлекет органында қызметкерлер жұмысын жоспарлау жүйесінің нәтижесінің жоқ болуына тікелей байланысты

Келісу рәсімдері, өз бетінше шешім қабылдау мүмкіндігі, біліктілігін көтеру мүмкіндігі және қызмет уақытынан тыс жұмыс істейтін қызметкерлердің нәтижеге бағытталуы төмен бағаланады. Устеме жұмысқа, сонымен қатар, басшылықтың қызметкермен кері байланыста болуы, оның пікіріне деген назары мен ұжымдағы маральдық ахуалы әсер тигізеді.

Кесте 36. Қызмет уақытынан тыс жұмыспен қорреляциялық байланыс (,354 көп), қорреляция коэффициенті

Еңбек туралы Заңды сақтау, мемлекеттік қызметкердің еңбек мөлшерін бөлу	-,459**
Мемлекеттік қызметкерлер жұмысын жоспарлау	-,441**
Жұмыс өте көп болу кезеңінде қызметкерлердің жүктемесін қайта бөлу	-,431**
Ұжымдағы моральдық ахуалы	-,381**
Басқарудың жұмысшысымен кері байланыста мүдделігі	-,380**
Келісім алу процедурасы	-,371**
Сіздің пікіріңізге деген назар	-,368**
Біліктілігін арттыру (көтеру) мүмкіндігі	-,357**
Жеке басымен шешім қабылдау мүмкіндігі	-,355**
Нәтижеге бағыттылық	-,354**

Әрине, басқа да факторлар мемлекеттік кіріс органдары қызметкерлерінің эмоционалдық қарқындылығына әсер етеді, бірақ жоғарыда тек ең көп қорреляция байланысына ие болғандары көрсетілген.

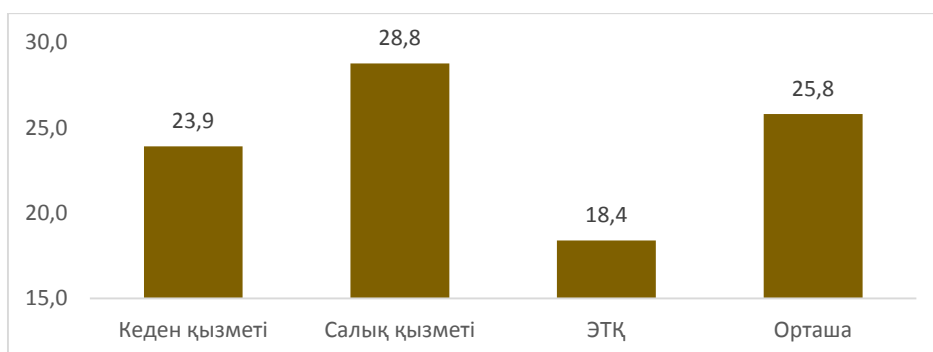
Ең жиі қызмет уақытынан тыс жұмысқа экономикалық тергеу қызметі, содан кейін салық бағытындағы қызметкерлер ұшырайды.

Диаграмма 48. Қызмет уақытынан тыс жұмыс істейді, %



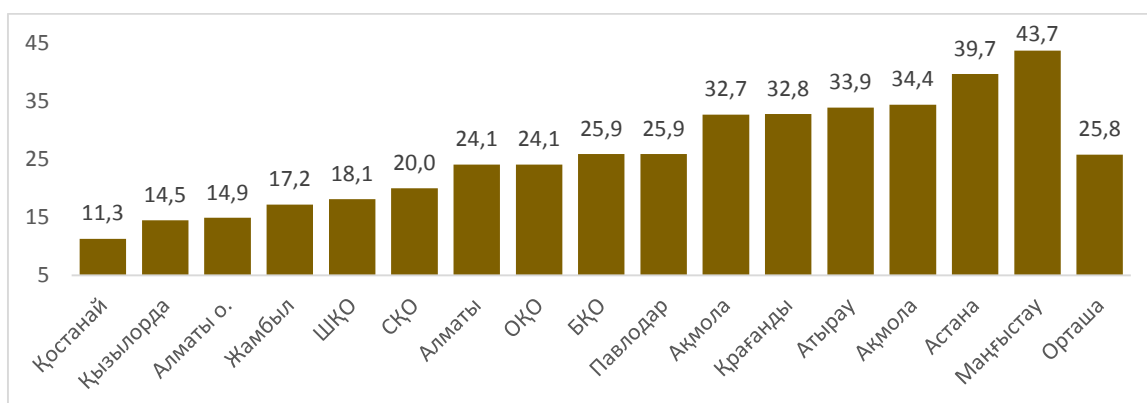
Осы жұмыста одан әрі қалу, жұмыспен қанағаттанудың жақсы белгісі болып табылады. Бірақ сауалнамаға сәйкес, қызметкерлердің орташа есеппен 25,8% қызмет саласын өзгертуге тілек білдіреді. МКК қызметінің салық бағытында, жұмысты кез келген уақытта өзгертуге дайын сұхбаткерлердің ең көп бөлігі (28,8%).

Диаграмма 49. Мүмкіндік болған кезде өз жұмысын ауыстырады, %



Қызмет алушылар қанағаттанушылығының ең төмен деңгейіндегі аймақтарда, мұндай мүмкіндік пайда болғанда жұмыс орындарын өзгертуге тілек білдірушілердің ең жоғары үлесі - Астанада (39,7%) және Маңғыстау облысында (43,7%) болып табылады. Ақтөбе, Атырау, Қарағанды және Ақмола облысы аймақтарында көрсеткіштер орташадан жоғары (25,8%-дан жоғары).

Диаграмма 50. Аймақ бойынша мүмкіндік болған жағдайда жұмыс орнын өзгертетіндер, %



Мемлекеттік кіріс органдарда кадрлардың тұрақтамауын азайту мақсатында, меморганның қабылданатын басқа да шараларымен бірге, ең біріншіден, білімді көтермелеу мүмкіндіктерін, моральдық ынталандыру жүйесіне, командалық рух, шыңы кезеңдерде қызметкерлердің көшіруіне, өз бетінше шешім қабылдауға мүмкіндік, берілген құжаттардың сапасына назар аудару керек (төмендегі кестені қараңыз).

Кесте 37. Меморган қызметтерінің аспектілерімен жұмыс орнын өзгерту тілегінің корреляциялық байланысы

Біліктілікті жоғарлату мүмкіндігі	-,438**
Салық органдарында қызметкерлерді моральдық уәждемелеу жүйесі	-,418**
Корпоративтік рух	-,418**
Жұмыс көп кезде қызметкерлердің жұмысын қайта бөлу	-,404**
Өзінше шешім қабылдау мүмкіндігі	-,400**
Берілген құжаттар сапасы	-,396**
Қызметкерлер жұмысын жоспарлау жүйесі	-,395**
Қызметкер пікіріне назар аудару	-,391**
Мансап жоғарылауының мүмкіндігі	-,388**
Қызмет айлығының мөлшері	-,381**
Өз бөлімінде заңнама сұрақтарындағы құзырет деңгейі	-,375**
Ұжымдағы моральдық ахуал	-,367**
Жоғары сапалы қызметтерді беру үшін барлық жағдайдың бар болуы	-,364**
Жүйке және психикалық күйзеліс, стресс	,364**
Келісу рәсімі	-,362**
Еңбек туралы заңнаманы сақтау, қызметкер жүктемесін қалыптастыру	-,361**

5.2. Кәсіптік біліктілік деңгейінің өзін-өзі бағалауы

Біліктілік модельдері корпоративтік мәдениет бар ұйым шеңберінде, жемісті мамандық қызметі үшін керекті, қызметкердің зияткерлік және іскерлік қасиеттерін, оның тұлғааралық қарым-қатынас дағдыларын, сипаттайды¹⁰.

Бар және нақты деңгейі арасындағы алшақтық қолданыстағы Қызметкерлерінің кәсіби даму жоспарын әзірлеу үшін негіз болып отырған қажет және нақты біліктілік деңгейінің бар алшақтық.

Біліктілік деңгейінің өзін-өзі бағалау үшін, мемлекеттік қызметшілерге сауалнамада түрлі сұрақтарда өзінің біліктілік деңгейі мен мамандық білімін бағалауға ұсынылды, атап айтқанда: өз бөліміндегі, өз бағыты бойынша заңнамаға байланысты сұрақтар; тұтынушымен жұмыс істей білу; қайшылықтарды еңсеруге; нәтижелеріді жоспарлау; орыс, қазақ және шет тілдерін білу; компьютерлік сауаттылықта. Ұсынылған біліктілік критерийлері бес баллдық межеулік¹¹ бойынша бағаланды. Тұтастай алғанда, біліктілік бойынша өзін-өзі бағалау нәтижелері өте жоғары (орта есеппен 4,5 балл) болып табылады.

¹⁰ Кузьмицкий А.Е. Қызметшілердің өзін-өзі бағалауы.// <http://cyberleninka.ru/article/n/samootsenka-personala>

¹¹ 9 сала бойынша біліктілік деңгейінің бес баллдық межеулік бойынша бағалау (5 балл – ең жоғары, 1 – ең төмен баға), орташа баллдың есептеуінен, «жауап беруге қиналамын» жауаптары алынып тасталынды.

Ең жоғары болып, тұтынушымен жұмыс істеу (4,65) және өз қызмет саласы бойынша, өзінің секторында біліктілігін (4,61) бағалайды, мемлекеттік қызметтер қызметкерлерінің тілді білу деңгейі өте төмен (4.1). Балл және құзыретіне, олардың қабілетін бағалады. Егер орыс тілі - 4,8 баллға бағаланса, қазақ тілі - 4,5 баллға, шет тілдерін білу тіпті төмен - 3 баллға бағаланады.

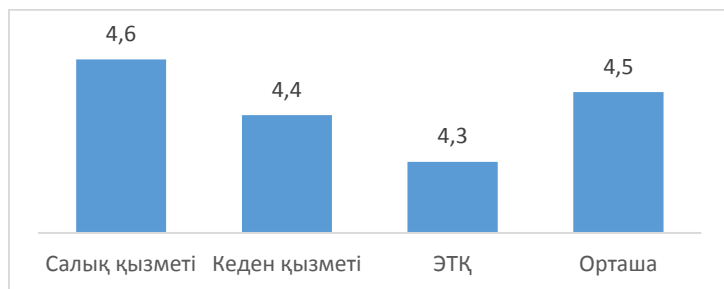
Осындай біліктілікті бағалау тізбегі (төмендегі кестені қараңыз), МКК-нің барлық үш бағытына тән.

Диаграмма 51. МКК қызметшілер біліктілік деңгейінің өзін-өзі бағалаудың орташа баллы (бес баллдық межеулік бойынша)



Салық бағыты қызметтері өз біліктілік деңгейін жоғарырақ бағалайды (4,6), содан кейін кеден бағыты (4,4) мен ЭТҚ (4,3).

Диаграмма 52. Қызмет бағыты бойынша МКК қызметкерлер біліктілік деңгейінің өзін-өзі бағалаудағы орташа балл (бес баллдық межеулік бойынша)

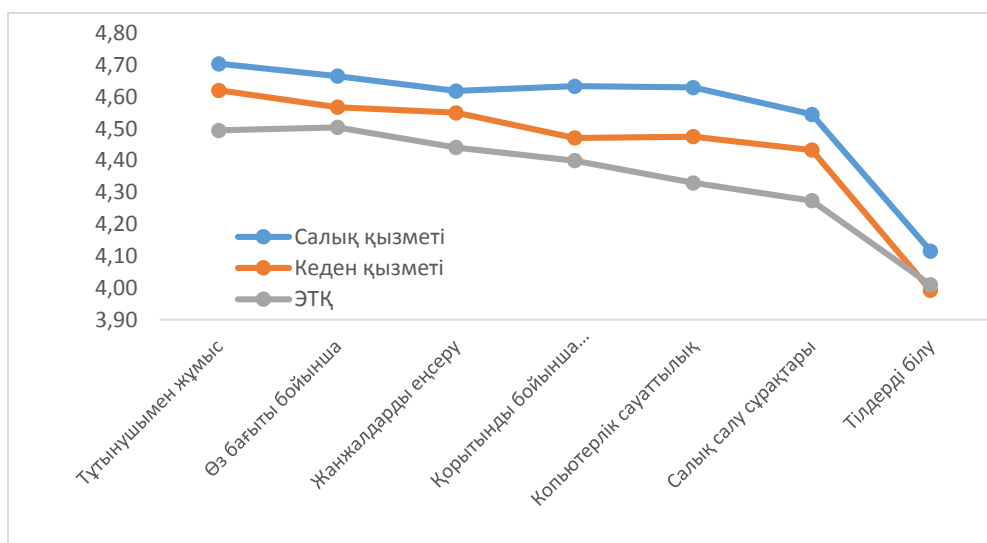


Салық бағытының МКК қызметкерлерінің біліктілігі барлық біліктіліктен жоғары болып тұр, ең маңызды айырмашылық нәтижелері бойынша жоспарлау мен компьютерлік сауаттылықта байқалады (төмендегі диаграммаға қараңыз).

Жанжалды еңсеруде кеден және салық бағыттарындағы қызметкерлер біліктілігі мағынасы жағынан жақын.

Тілдерді білу жағы, кеден және ЭТҚ қызметкерлерінде бір деңгейде, сонымен қатар өз бөлімде, өз бағыты бойынша нәтижесін жоспарлау біліктілігінің мағынасы жағынан жақын.

Диаграмма 53.МКК қызметкерлері қызметтер бағыттары бойынша біліктілік бағасы (бес баллдық межеулік бойынша)

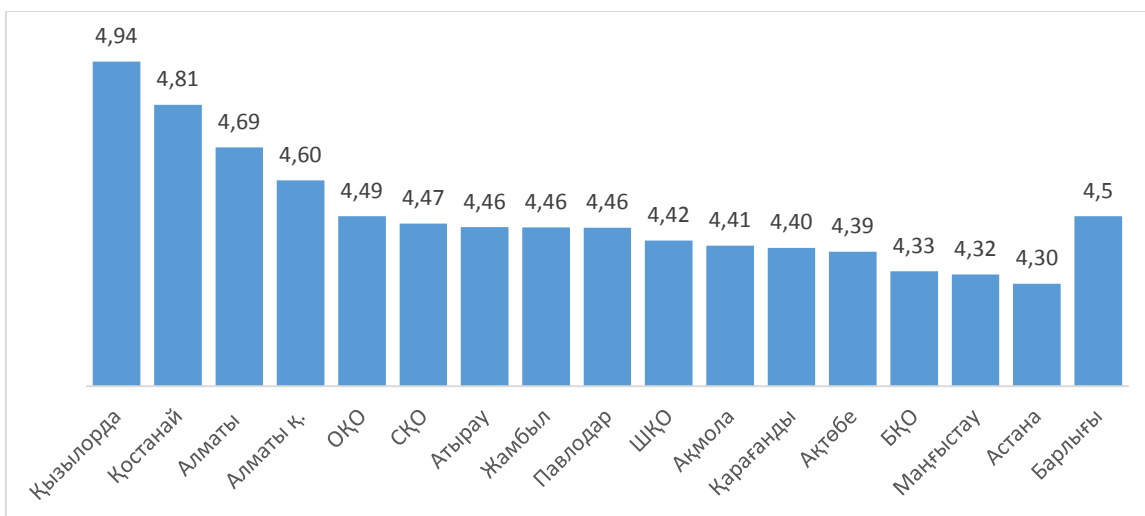


Кесте 38.МКК қызметкерлері қызметтер бағыттары бойынша біліктілік бағасы (бес баллдық межеулік бойынша)

	Салық қызметі	Кеден қызметі	ЭТҚ
Тұтынушылармен жұмыс істеуде біліктілік	4,70	4,62	4,50
Өз секторында, өз бағыты бойынша	4,67	4,57	4,50
Жанжалдарды болдырмауда	4,62	4,55	4,44
Нәтижелер бойынша жоспарлауда	4,63	4,47	4,40
Компьютерлік сауаттылық	4,63	4,48	4,33
Салық салу сұрақтарында	4,55	4,43	4,27
Тілдерді білуде	4,12	3,99	4,01
Орташа	4,6	4,4	4,3

Сауалнама мәліметтері бойынша Қазақстанның барлық өңірлерінде МКК қызметкерлері біліктілік деңгейлері өте жақсы. Біліктіліктің өзін-өзі бағалау деңгейі Қызылорда, Қостанай Алматы облыстары мен Алматы қаласында (орташадан жоғары). Астанада (4.3), Маңғыстау (4.32) және Батыс Қазақстан (4.33) аймақтарында салыстырмалы төмен.

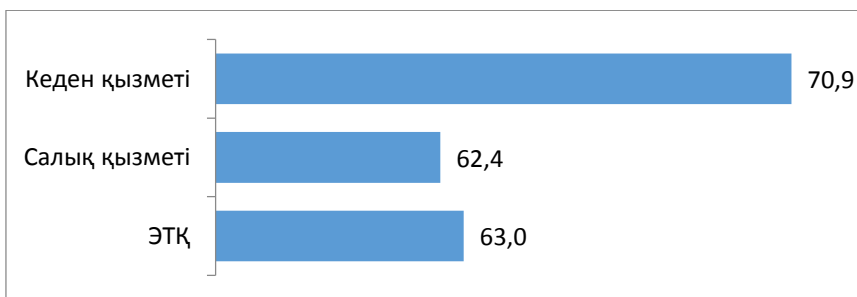
Диаграмма 54. МКК қызметкерлері қызметтер бағыттары бойынша біліктілік бағасы (бес баллдық межеулік бойынша)



Маңғыстау облысы мен Астана қаласында көп сыни болып тек қызметтерді алушылар ғана емес, сонымен қатар МКК қызметкерлері де.

Қызметкерлердің 67%-ы біліктілікті көтеруді талап етеді. Қызмет көрсету тұрғысынан алғанда, кәсіби даму тәжірибесін экономикалық тергеу қызметкерлері қызметінің 63%-ы, салық қызметі 70,9%-ы, және экономикалық тергеу қызметі - 62,4% қажет етеді.

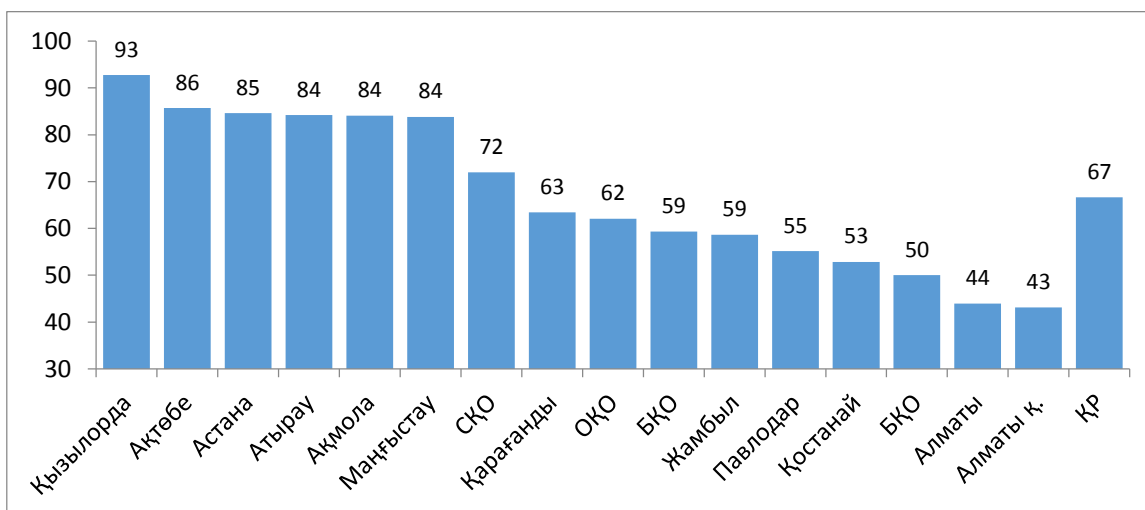
Диаграмма 55. Біліктілікті жоғарлатуды талап ететін МКК қызметкерлері, %



МКК қызметкерлердің 77%-ы өз ұйымында біліктілікті жоғарлату мүмкіндігін 4 «және» 5 баллға бағалады, яғни, жалпы алғанда, біліктілікті жоғарлату қолжетімді: «Қызметкерлерге байланысты - тұрақты оқыту семинарлары мен техникалық оқытуды жүргіземіз. Алайда, келушілерге сапалырақ қызмет ету үшін, психологиялық тренингтерді қоса болар еді» (Алматы, тереңдетілген сұхбат).

Дегенмен, үнемі біліктілік деңгейін жетілдіру қажеттілігі бар. Мемлекеттік кіріс органдары өз біліктілігін жоғарлатқысы келген қызметкерлерінің 80 %-дан астамы Қызылорда, Ақтөбе, Атырау, Ақмола, Маңғыстау облыстары мен Астана қаласында екен. Алматы қаласы, Алматы және Батыс Қазақстан облысында – біліктілікті жоғарлатуды талап ететіндер сны - 50%-дан кем.

Диаграмма 56. Аймақ бойынша біліктілікті жоғарлатуды талап ететін МКК қызметкерлері, %



Салық қызметі қызметкерлерінің кәсіби дамуына қойылатын талаптар. Салық қызметі қызметкерлерінің - 3,9%-ы есеп және аудит, халықаралық қаржылық есептілік стандарттарының оқытылуы керек екен туралы айтып берді. Заңнама сұрақтарында, салық және кеден заңнамасының салық бұзушылықтарына байланысты әкімшілік, қылмыстық құқық, сонымен қатар «Құру бойынша заңдылығы жағынан әкімшілік материалдарды өңдеуде» салық кодексінің баптарына жазбаша түсіндірме беруін жетілдіруді.

Компьютермен жұмыс істеу және бағдарламамен қамтамасыз ету дағдыларын жоғарлату сияқты жиі сауалдар кездесті. Салық органдарының қызметкерлері заңнама жағынан біліктілікті жоғарлату курстарын жүйелі түрде өткізу керек екені туралы айтып кетті, өйткені ол жиі түрде өзгереді және кез келген өзгерістер туралы хабардар болу олар үшін маңызды болып табылады. Сонымен қатар, басқарудың тиімділігін білуде, тайм-менеджмент, ұжым ахуалын жақсарту бойынша білімнің қажеттілігі бар. Салық органдары қызметкерлерінің 6,9%-ы шет тілдері (әдетте ағылшын тілі), қазақ тілін - 2,0% өз білімдерін жетілдіргісі келеді.

Кеден қызметі қызметкерлерінің кәсіби дамуына қойылатын талаптар. Кедендік ресімдеуге қатысты үнемі өзгерістеріп жатқан нормативтік актілерге байланысты, алдыңғы кедендік декларациялауының экспорттық бақылауы, кедендік және салық заңнамасы, ЕАЕ заңнамасы бойынша курстар, семинарлар іске қосу қажет, деп атап өтті.

«Мерчандайзинг саласындағы ерекше сұрақтарды, сонымен қатар химиялық өнеркәсіпте, машина жасаудағы тауарлар жіктемесі, көлік бақылау саласында түсіндірмелер қажет». Көптеген қызметкерлер шет мемлекеттердің кеден қызметтерінің тәжірибесін білу қызықты болар еді деп айтып берді. Сонымен қатар, ол «департамент арасында тәжірибемен алмасу» қажет.

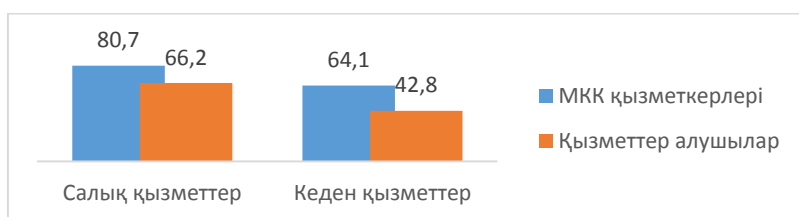
Респонденттердің 6,6% - кеден қызметкерлеріне шет тілдері бойынша (ағылшын, негізінен аталады) білімін жетілдіру қажет. Қазақ тілін, компьютерлік сауаттылықты, Excel сауатын жетілдіру және жұмыс істеуге керек бағдарламаларды білуді жетілдіру қажеттілігі бар.

Экономикалық тергеу қызметінің дағдыларын жетілдіру қажеттілігі. ЭТҚ қызметкерлері бухгалтерлік есеп, жалған кәсіпкерлік саласында заңнама, салық төлеуден жалтару, экстремизмге қарсы күрес жөніндегі халықаралық тәжірибені зерттеу саласындағы білімін жетілдірумен, МКК-не қол жетімді барлық мәліметтер базасымен жұмыс істеумен қызығады. Олар, қылмыстар мен қылмыстық істерді тергеу шешу бойынша практикалық оқыту, бағдарламалар мен заңнамада инновациялар бар семинарлар өткізуге, сонымен қатар қызметкерлердің өздері осындай семинарлар онлайн форматында өтуі мүмкін екенін көрсетеді. Жұмыста жанжалдарды шешу дағдыларын және шет тілін үйрену қажеттілігі бар.

5.3. Мемлекеттік қызметтер сапасы туралы

Жалпы, қызметтердің сапасын МКК қызметкерлері 4,5 баллға бағалады. Сонымен қатар сұралған қызметкерлердің 71,9%-ы соңғы екі жылда, қызметтердің сапасы айтарлықтай жақсарды деп мәлімдеді. Кеден қызметі (64,1%) және ЭТҚ-не (58,8%) қарағанда, салық органыны (80,7%) қызметкерлердің үлесі қызмет көрсету сапасын жақсартуын жоғарырақ көрсетеді. Сол үрдіс қызметтердің алушылардың жауаптарынан көруге болады, бірақ олардың арасында, респонденттер аз қызметтердің жақсарғанын хабарлайды (ЭТҚ бойынша мәліметтер жоқ).

Диаграмма 57. Берілген қызмет сапасының жақсаруы, %



Көптеген қызметкерлер мемлекеттік қызметтердің сапасының оң өзгерістерін электрондық құжат айналымы енгізудің, бірыңғай деректер базасын құру, басқа да органдармен өзара іс-қимылды, процестерді автоматтандыру, жыл сайын бағдарламалық қамтамасыз етуді жетілдірудің арқасында, деп атап өтті. Нәтижесінде, құжаттар (анықтама, тіркеу карточкаларын беру) санының азаюы, ақпараттық жүйелердің құжаттарды өңдеу жылдамдығы артты, электронды кеңсе кезек және салық төлеуші кабинеті айтарлықтай ақпаратты өңдеу процесін жеңілдетті.

«Бір терезе» қағидатын, электрондық кезек және көптеген қосалқы функционалдарды, модераторларды енгізу арқылы, көптеген проблемалық мәселелер өз-өзімен «жоғалды». Сонымен қатар, барлық қызметкерлер, VEB-камиерамен және қызмет процестері бөлім басшылығы деңгейінде, МКК қарауындағы ахуалдық орталығымен бақыланады. Сонымен қатар, біз, «азаматтар үшін Үкімет» Корпорациясымен ынтымақтасамыз.

Тексерулерді өткізудің барлық мерзімдері электронды бақыланады. Жүйеде талаптар мен мерзімдер анық жазылады. Сонымен қатар, аудиттың орталықтануы МКД деңгейінде тексеруге қойылған талаптарды жақсартты, сондай-ақ аудиторлар біліктілік деңгейін көтеруді ықтимал етіп жасады. Баламалы аудит мүмкіндігі, ҮЕҰ

тәуекелдерді болдырмау мақсатында тәуелсіз аудиторлық ұйымдардың қызметтерін пайдалана алуы кезінде бар» (Алматы, терең сұхбат).

Салық органдары қызметкерлерінің айтуынша, ең маңызды болып - электрондық құжатты (бұл туралы қызметкерлердің басым көпшілігі айтады) енгізу болып табылады. Сонымен қатар, қызметкерлер, сапаны қызметтердің айқын регламенттерінің, сондай-ақ кадрларды даярлау (шеберханалар, семинарлар) жұмысын жүргізу арқасында деп атап өтті. Осының бәрі олардың біліктілігін арттыру қызметкерлерді мүмкіндік берді.

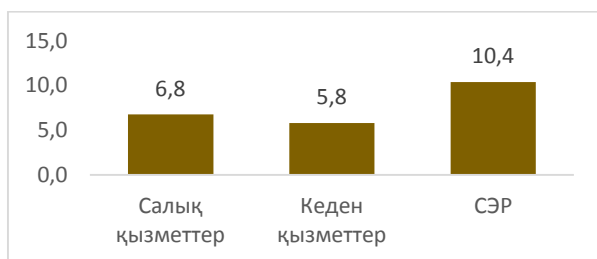
Осы сұрақта қызметтер сапасын бақылау, қызметкерлердің еңбек жағдайларын жақсарту, жұмысты ұйымдастыру, еңбек нормативтік құқықтық актілердің сақталуын атқаруы маңызды рөл атқарады. Дегенмен, ескеруге керек болатын келесі ескертулер бар: «жыл сайын жаңа бағдарламаларды енгізеді, сонда да бір ескісін аяқтамайды ма», «осы жылы өткен жылдармен салыстырғанда әлдеқайда жақсы, бірақ біздің бағдарлама өте нашар жұмыс істейді: бір өтініш 30 минут өңделеді, алайда, тәулігіне әр маман күніне кем дегенде 10-15 мәлімдеме алады. Біз жұмыстан кейін қаламыз».

Кеден қызметінің қызметкерлері қызмет стандарттарына сай бақылауды күшейтуге байланысты қызметтерді жетілдіру, құжаттарды рәсімдеу (мерзімдер), СЭӘ қатысушылары жағынан мемқызметті беру рәсімдерін түсіну жақсарды, құжаттарға СЭӘ қатысушыларының талабы өсті, деп атап өтті. Сонымен қатар, кеденшілер қаржы полициясы, кеден қызметінің және салық органдарының қайта ұйымдастырылуына және бірігуіне байланысты оң өзгерістер атап өтті. Кеден қызметінің қызметкерлері, жалпы айтқанда, мамандардың біліктілігі артты, жалпы еңбек жағдайлары жақсарды. Заңнамада өзгерістер, сапаның жоғарлауына үлес қосты. Кеденшілердің айтуынша, сыбайлас жемқорлыққа азайды. Бір кеденші өз пікірін айтты: *«Менің ойымша, жоғары тұрған органға жетекші ұстанымдарға, және біздің департаментінде жас, өршіл жаңа идеялары бар, құзыретті басшылары үшін. Барлық дерлік қызметтер ашық және ұтымды».*

ЭТҚ беретін қызметтер сапасының жақсаруы өз қызметкерлерінің пікіріне сәйкес интернет-ресурстарында ақпараттың қолжетімділігі, МКК органдарының бизнеспен түсіндірме жұмыстарын өткізу қге байланысты, электрондық құжат айналымының салдарынан болып табылады. Маңызды рөлді мұнда қызметкерлердің біліктілігі атқырыды. Дегенмен, жұмыс орнында жағдайларын жақсарту қажеттілігі бар, мысалы, жеткілікті кабинеттер жоқ немесе ішкі телефондарының жоқтығы.

Зерттеу нәтижелері дәлел ететіндей, мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану, заңнаманы түсіндіру мен сыбайлас жемқорлық үлкен әсер етеді. МКК қызметкерлерінің бағалаулары бойынша, екі жылда жемқорлық деңгейі төмендеді. Қызметкерлердің 74% МКК қызметтерін алу кезінде сыбайлас жемқорлық жоқ деп ойлайды. Жемқорлықтың болмауын салық және кеден органдарында көрсеткен қызметкерлер үлесі -75%-ды, ЭТҚ - 64,5% құрады. МКК қызметкерлерінің айтуы бойынша, сыбайлас жемқорлық деңгейі - 6,7% орташа болып табылады. Салық органдарында жемқорлық көлемі 6,8% деңгейінде, кедендік - 5,8% және ЭТҚ орташа алғанда, сыбайлас жемқорлық ең жоғары дәрежеде - 10,4% бағаланып отыр.

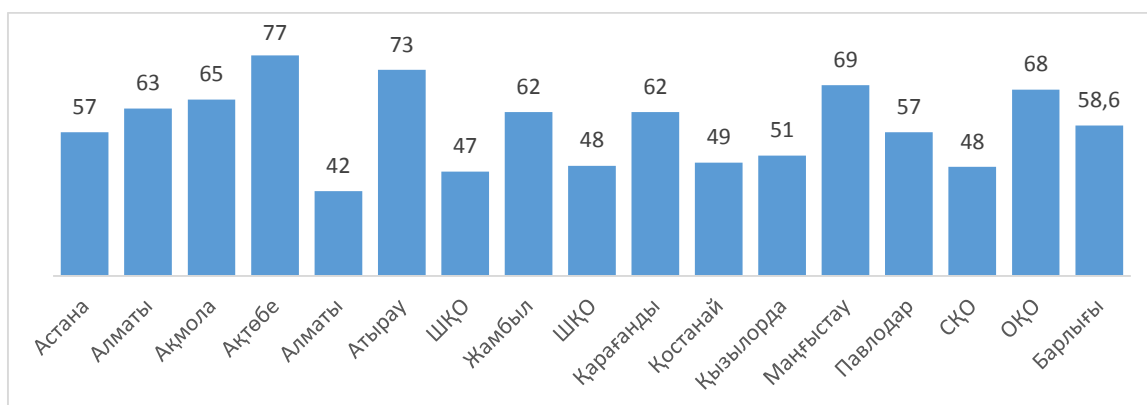
Диаграмма 58. МКК қызметкерлері пікірінше, сыбайластық жемқорлық деңгейі, %



Сауалнама нәтижесі, қызметкерлер әрдайым қызметкерлер қызметтерді алушылардың көпшілігі үшін заңды нақтылау қажеттігі бар екенін түсінбейтінін көрсетті. Сұхбаткерлердің тек 58,6%-ы тұтынушылардың көбісі заңнаманы түсіндіру қажет етеді деп есептейді. Салық органдары (63,6%) және ЭТҚ (62,1%) салыстырғанда, кеден қызметінде бұл пікірді сұхбаткерлердің аз бөлігі бөліседі - 51,4%. Аудандық ұйымдарда қызметтерді тұтынушылардың көбісі үшін заң нақтылау қажеттігі туралы түсініктемелері көп, мүмкін ол ауылдық жерлерде қоғамдық және бизнеспен жұмыс істеуге байланысты – 62% (ортасасы - 58,6%).

МКК қызметкерлерінің сұхбат алу қорытындылары бойынша қызмет тұтынушылары заңнамасын түсіндіруді талдердің ең төмен деңгейі - Алматы, Шығыс-Қазақстан ауылдық жерлерде қоғамдық және бизнес жұмыс істеу ан, Батыс Қазақстан, Қостанай және Солтүстік-Қазақстан облыстарында (кемінде 50%). Жұмыстың осы түріне қажеттіктің көпшілігін Ақтөбе, Атырау, Маңғыстау және Оңтүстік-Қазақстан облыстарында МКК органдар қызметкерлері сезінеді (68-77%).

Диаграмма 59. Мемқызметтерді тұтынатындар үшін заңнаманы түсіндіруде талап бар деп ойлайтын МКК қызметкерлерінің үлесі



5.4. Мемлекеттік кіріс қызметкерлерін ұсыныстары

Салық қызметі. Салық органдарының қызметкерлері көрсететін қызметтердің сапасын арттыру мақсатында жұмыс механизмін жетілдіру бойынша ұсыныстарын жариялады:

- тақырыптық (рейдтік) тексерулер мен хронометражды зерттеу үшін үлкен мобильді топтардың құру;
- Негізгі борыш бойынша төлемдер арқылы айыппұл мөлшерін автоматты түрде жабу, осылайша жеке шоттардың мөлшері азаяды;

- мемлекеттік қызметтерді барынша автоматтандыру, мемлекеттік органдарға бармай электронды түрде қызметті таңдау жағдайын жасау;
- Әкімшілік құқық бұзушылыққа жол берген адамдармен жұмыс жасау үшін ИНИС бағдарламасына мемлекеттік және жеке сот орындаушыларының қол жеткізуіне жол ашу.
- Алдағы жылға ТЖА ҚР ҚМ арналған жұмыс жоспарын бағынысты бірлікке жеткізу
- Барлық бағдарламаларды аяқтау ,сонымен қатар ЭҚАБЖ
- Қағаз түрінде жұмыс жасауды тоқтатуға берілетін шешімдерді шығаруды заңды түрде жою (қағазға үлкен шығындар !!!), өткені кез келген бағдарламада тоқтатылудың (СОНО, ИНИС) нәтижелері (шешімдері) көрсетіледі
- Салық заңнамасының өзгертілуімен байланысты бағдарламаның уақытылы жаңдануы қажет;
- Барлық хабарламалар кедергісіз қаралу үшін ЗТ МДҚ және ҰДБ-қатынасын жетілдіру
- Тексеруге шығатын бөлімшені автокөлікпен қамтамасыз ету

Салық органдарының кейбір қызметкерлері үшін материалдық-техникалық базасын жақсарту қажеттілігі бар- ескірген компьютерлер, бағдарламалардың жиі істен шығуы, оргтехниканың қажетті санының болмауы («4-5 қызметкерлер үшін бір принтерді бар»), керекті кеңсе тауарларының болмауы.

Кейбір ұйымдарда *«заманауи компьютерлермен, неғұрлым қуатты жүйемен қамтамасыз ету»* қажеттілігі бар. Қуатсыз ғаламтор құжаттарды жылдам өңдеуге мүмкіндік бермейді. Сол себептен, бағдарламалар істен шығады.

Біліктілікті арттыру мен заңнамадағы өзгерістерге уақытылы жауап беру үшін салық қызметінің қызметкерлеріне курстар, техникалық білім беру жұмыстарын өткізу керек. *«Жұмыста қолданылатын сол немесе өзге де заңнамалық материалдарға қол жеткізуді қажет».*

Салық органдарының қызметкерлері жалақына көтеруді (100-400% -ға) сыйлықақыларының өсуін, әлеуметтік пакет, балалар лагеріне жолдама, мейрамдар кезінде марапаттауды тоқсан / жыл нәтижелері бойынша бонустар беруді ұсынады. Салық органдарының кейбір қызметкерлері сапалық талдау және бақылау жұмыстарын жақсарту үшін қызметкерлер санын арттыруының қажеттілігін белгіледі.

Кеден қызметі. Кеденшілер жұмысын жақсарту мақсатында қызметкерлердің ұсыныстары: ғаламтордың қолжетімділігін жақсарту, бағдарламалық қамтамасыз етудің жаңдандыру, ұсынылатын құжаттардың пакетін азайту, сыртқы экономикалық қызметті басқару үшін процедураларды жеңілдету. Кеден қызметкерлері кедендік операцияларды тіркеуді есепке алу үшін көлік декларация саласында көрсетілетін қызметкердің сапасын арттыру мақсатында заманауи ақпараттық бағдарламаларды енгізуді осында, өткені бұл қағаз түрінде құжаттардың ағынын жоюға және құжаттарды өңдеу жылдамдығын арттыруға әсерін тигізеді. Тауарларды шығарудың ішкі электрондық декларациясын енгізу керек. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын жетілдіру, тауарларды тез тазарту үшін кеден кеңсесінде ақпараттық деректер қоймасына (IHD) Бағасы туралы ақпаратты түсіру үшін қол жеткізуді қамтамасыз ету. Қайталанатын функциялар мен құжаттарды алып тастау. Әр түрлі рұқсат құжаттардың санын азайту, баж ставкаларын біріздендіру керек.

Кеден қызметкерлері материалдық-техникалық базасын жақсартуының қажеттілігін, қызметкерлер санын арттыруының, жалақының көтеруінің, әлеуметтік пакетті құрудың,

қызметкерлердің ынтасын жақсартудың, басшылар мен қызметкердің қарым-қатынасын ұлғайтудың қажеттілігін белгіледі. Еңбек тиімділігін арттыру мәселелері бойынша *«Қызметкерлерді жоспарлау жүйесімен, бөлімшелердің жүктемелерімен жұмыс істеу. Үстеме жұмыс істейтіндерді өңдеу мен жігерлендіру жүйесін ретке келтіру»*.

Кедендік қызметкерлер арасындағы респонденттердің шағын бөлігі (3%) «атақтарды қалпына келтіру, ЭТҚ-ны, салық пен кеденді бөлу қажет, өйткені қазір түсінбестік орнады» және біріктірудің арқасында қызметтердің сапасы төмендеді деп белгіледі.

Ұсыныстар ретінде сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылықты анықтап жолын кесетін органдардың бақылауын қатайту, біліктілікті арттыру, оқыту семинарлар мен тренингтер өткізу болатын.

Экономикалық тергеу қызметі. Жұмысты жақсарту бойынша нақты ұсынымдар ретінде *«кедендік қылмыстарды реттеу үшін жеке бөлім бөлу»*, жақсартып, жалақыны арттыруды атап өтті.

Жалпы айтқанда, мемлекеттік кіріс органдарының қызметкерлері материалдық-техникалық қамсыздандыру мен ынталандыруға төмен деңгейде қанағаттануда.

Мемлекеттік органның қызметінің әр түрлі мәселелеріне мемлекеттік қызметкерлердің қанағаттанушылығына қарағанда, салық органдарының жағдайы жақсырақ. Кедендік органдарда басқаларға қарағанда қанағаттанушылық айтарлықтай төмен, бірақ қызмет сапасына қанағаттану ЭТҚ-ға қарағанда жоғары. Салық қызметі деңгейіне жақындап, алдыңғы зерттеулер нәтижелеріне қарағанда кеден органдары мен ЭТҚ-да орнаған өзгерістерді атап өту қажет.

МКК мемлекеттік қызметкерлері оқыту мен өте мұқтаж. Үнемі өзгеретін нормативтік актілермен байланысты үнемі курстар мен семинарлар өткізу қажеттілігін көпшілік атап өтті.

Жақсартулар бойынша кең ауқымды ұсыныстардың көптігі басшылыққа деген сенімнің жоғары деңгейі, жетілдіру жұмыстарымен айналысуға қызметкерлердің дайындығы, олардың сындарлы мәселелерді жеңу үшін дайындығы, қызметкерлердің көпшілігі өз жұмысына адал, үлкен тәжірибесі бар екені көрініп тұр.

Қорытындылар мен ұсыныстар

Қанағаттанушылық. Сауалнама нәтижелері кедендік қызметтердің сапасын арттыру арқылы өтелген орташа республика бойынша салық қызметінің сапасының төмендеуін көрсетті. Қызмет алушыларға ЭТҚ қызметтері өзгерген жоқ.

Мемлекеттік кіріс органдарының қызметіне қанағаттанудың ең жоғарғы деңгейі Қостанай, Солтүстік Қазақстан, Павлодар, Қызылорда облыстарында және Алматы қаласында тіркелген. Бұл рейтинг кедендік бақылауға қанағаттану нәтижелерін қамтымайды. Қызмет алушылардың қанағаттанушылығы бойынша Маңғыстау облысы мен Астана қаласы ең төмен нәтижелер көрсетті.

Өткен жылмен салыстырғанда салық қызметін алушылар мемлекеттік органдардағы жағдайларды, техникалық жабдықтар мен электрондық байланыс немесе телефон, интернет арқылы қызмет туралы ақпараттың тапшылығын нашар деп бағалады.

Кедендік қызмет алушыларының қанағаттанушылығының артуына, ең алдымен, техникалық құрал-жабдықтарды, сондай-ақ басқа барлық аспектілерде шағын дәрежеде жетілдіру жұмыстары әсер етті.

Бүгінгі күнде қызмет алушылар мемлекеттік органның шағымдарды қарау рәсімдерін, салық көшпелі кедендік тексеру, арыздарды, хабарламаларды және қылмыстық құқық бұзушылық туралы өзге де ақпаратты қабылдау, тіркеу, экономикалық тергеулер қызметінің имиджі сынды іс-шараларына кем қанағаттандырылған.

Тұтынушылар салық қызметінің сапасына қанағаттану үшін, ең алдымен, оны барынша оңтайландырып, қызмет алушы үшін жеңілдету, қызмет алушыны қажетті ақпаратпен қамтамасыз ету, қызметкерлердің құзыреті мен сыпайлығын, күту жағдайлары мен қолайлы ахуалды қамтамасыз ету қажет. Тұтынушылар жиірек мемлекеттік орган қызметкерлерінің көмектесуге ниетін бағалайды – бұл салық төлеушілердің сенімін қаратудың бір жолы болып табылады. Қызметкердің жұмыс орнында болмауы клиенттің қанағаттануына теріс әсерін тигізеді.

Қызмет алушы уақтылы қажетті ақпаратпен қамтамасыз етілетін болса, не істеу және қайда бару керек деген мәселе туындамайды. Салық төлеуші үшін қызмет алу тәртібінің жеңіл болуы маңызды, қызмет алудың бүкіл алгоритмін талдап, оны барынша оңтайландыру, қызмет алушыға оны жеңілдету қажет.

Кеден қызметінің жағдайында қызметтерді жеңілдете отырып, тұтынушыларды қажетті ақпаратпен уақтылы қамтамасыз ету арқылы тұтынушылар тарапынан үлкен қанағаттанушылыққа қол жеткізуге болады. Мемлекеттік органның жоғары білікті қызметкерлерінің ілтипаты мен қолайлы ахуал кедендік қызмет алушылармен кейінгі жұмысына оң әсерін тигізеді.

Салық және кедендік қызметтердің қызметкерлерінің немқұрайлылығы мен бақылаудың жетіспеушілігі орнамас үшін шаралар қабылдануы тиіс. Мемлекеттік қызметкерлер арасында түсіндіру жұмыстарын жүргізіп, салық органдарындағы «бір маманнан басқасына жүгіруге тура келді», кеден органдарында негізсіз талаптар сынды мәселелер қызмет сапасымен қанағаттанушылықты төмендететінін айту керек. Сонымен қатар кеден органдарына кеден бекеттерінің өткізу қабілетін жақсарту және қызмет алушылардың мүдделерін ескере отырып инфрақұрылымды дамыту бойынша жұмыс жүргізу керек.

Ақпарат. Салық /кеден заңнамасын түсіндіру барысында жеке алынған түсініктемелер жоғарырақ бағаланады. Веб-сайттарының, әлеуметтік желілердің, телефон арқылы ақпаратты ұсынудың мүмкіндіктері толыққанды қолданылмайды. Веб-сайтында ақпаратты орналастырудың артықшылықтары - бүкіл Қазақстанды қамту, түсініктемелердің біркелкі лігі, қажетті ақпарат, түсініктемені/ құжатты көшіру мүмкіндігі, нақтылау, жауап күтудің қажеті жоқ. Блог жағдайында жауапты күту бірінші тұлғадан алынған ресми ақпарат ресми сұраудан көлемі кем уақыт ішінде алынуымен өтеледі. Бұл төлеушілердің қажеттіліктерін қанағаттандыратын веб-сайтты жасау арқылы шын мәнінде жоғары бағаланатын нақты нәтижелерге қол жеткізуге болатынын білдіреді. Әлеуметтік желілердегі парақшалардың өзге құралдарға қарағанда төмен бағалануына

қарамастан, олар салық төлеушілерге мемлекеттік кіріс комитетінің жаңалықтары мен жаңа енгізілімдерінен хабардар болуға, сондай-ақ бүкіл Қазақстан бойынша бірыңғай ақпарат алуға мүмкіндік береді. Телефон қоңырауларын талдау, содан кейін әлеуметтік желіде немесе сайтта жауаптарды жариялау тұтынушылардың ақпаратқа қанағаттанушылығын арттыруы әбден мүмкін.

Ақпараттық-насихаттау жұмыс барысында хабардарлығы мен қызметтермен қанағаттанушылығы төмен орта және шағын бизнеске көбірек көңіл бөлу қажет.

Кеден органдарына кеден өкілдеріне қарағанда сыртқы экономикалық қызметке қатысушылардың арасында түсіндіру жұмыстарын көбірек жүргізу қажет. Астана тәжірибесі ретінде ол неғұрлым тиімді болып табылады.

Кедендік мөлшерлемені бірегейлендіру. Ұқсас сипаттамалары бар және бір өнімдік топқа жататын тауарларға қатысты кедендік әкелу баждарының ставкаларын бірегейлендіру, саралауды жою. Кедендік баждардың бірегейлендіруі сыртқы экономикалық қызметке қатысушылардың алдында кездесетін көптеген мәселелерді жояды.

Салықтық есеп беру. Осы зерттеу нәтижелері бизнес арасында электронды түрде салықтық есеп берудің кең тарағанын және салықтық есеп беруді дайындау мен ұсыну уақыты қысқарғанын білдіреді. Пайдаланушыларға электронды түрде СЕН-ді дайындап ұсынуға мүмкіндік беретін салық төлеушінің веб негізіндегі өтініш кабинетін бизнес жоғары бағалаған.

Салық есептілігі мерзімінен бұрын тапсырылса ақпараттық жүйелерге жүктеуді жою мақсатында бизнес үшін ынталандыру жүйесін енгізу. Сондай-ақ салық төлеушілерімен түсіндіру жұмыстарын үнемі жүргізу керек.

Сыбайлас жемқорлық. 2016 жылдың зерттеу нәтижелері бойынша мемлекеттік кіріс органдарының қызметіне жүгінгенде сыбайлас жемқорлықтың таралуы 1,9% -ға дейін төмендеген. Өзара іс-қимыл сыбайлас жемқорлықтың орналу қатері қызметке байланысты. Бұл қатерлер қалыптасқан өзара іс-қимыл сыбайлас жемқорлық схемалары бар қызметтерді алу кезінде артады - көлік құралдарына, жылжымайтын мүлікке, жерге есептелген жергілікті салықтар сомаларын тексеруге жүгіну, жаңа енгізілімдермен, мысалы, ҚБК тіркеуіне қою мен шығару, байланысты шекарадағы кедендік бақылау. Күрделі қызметке жүгіну барысында сыбайлас жемқорлық орнау қатері жоғары - тауарлардың кедендік құнын бақылау, кедендік баждардың, салықтар мен өзге де төлемдердің есеп айырысуды салыстыру актісіні беру.

Мұндай қызметтерді алу кезінде мемлекеттік органдарда қалыптасқан сыбайлас жемқорлық схемаларын жою үшін шаралар қабылдау - көлік құралдарына, жылжымайтын мүлікке, жерге есептелген жергілікті салықтар сомаларын тексеруге жүгіну, шекарадағы кедендік бақылау.

Мемлекеттік органдарға сенім. Кәсіпкерлер мен жеке тұлғалардың мемлекеттік кіріс органдарына сенімі өте төмен болып табылады - 50%-дан аспайды. Салыстыру ретінде салық органдарында сыбайлас жемқорлықтың жоқтығын белгілеген респонденттердің де пайызы сондай. Халықтың сеніміне ие болу үшін мемлекеттік орган тарапынан көп жұмыстар жасалу керек. Қызмет сапасына қанағаттанушылық мемлекеттік органға сенім деңгейіне тікелей тәуелді болып табылады. Халықтың сеніміне ие болу үшін сыбайлас жемқорлықпен, таныс арқылы қызмет алумен неғұрлым тиімді күресу қажет. Осыған

байланысты сенім шегі біткен Маңғыстау облысы мен Астана қаласы үлгі болып табылады. Соған сәйкес мұнда мемлекеттік қызметтерге қанағаттанушылықтың деңгейі ең төмен.

Экономикалық тергеулер қызметі. Бұл қызмет жайлы Қазақстан тұрғындары нашар хабарландырылған. Экономикалық қылмыстарды алдын алу бойынша іс-шаралардың тиімділігі орташа бағасын алды. ЭТҚ-ға имидж саясатын іске асырудан басқа экономикалық қылмыстарды анықтау жұмысын арттыруды қолға алу керек. Қызмет алушылар ЭТҚ-ны жұмыс нәтижелеріне қарап бағалайды. Мүмкін жұмыстың ашықтығы мен айқындығы артқанда ЭТҚ тиімділігі мен бұл қызметке сенім артатын еді. Ал әзірге мемлекеттік органның қызметінің басқа қырларына қарағанда ашықтық пен айқындық төмен деңгейде.

Жаппай мағлұмдау. Халықтың мағлұмдауға қарым-қатынасы оң. Халық мағлұмдауға дайын емес деген ой кең таралған. Әзірге өз кірістерін кім мағлұмдау керек екені жайлы бірыңғай пікір жоқ – бүкіл ел немесе нақты санаттар. Сондықтан мағлұмдаудың қажеттілігі мен тәртібі жөнінде орасан түсіндіру жұмыстары өткізілу керек. Хабардарлықты арттыру тәсілдері аймақтар бойынша түрленуі қажет. Олар халыққа жұмыс берушімен немесе мердігермен қарым-қатынастарын тіркеуді, бизнеске көлеңкеден активтерін қайтарып алуды ұсынып, бизнес пен халыққа көп немесе аз дәрежеде тиісінше бағытталу керек.

Жалпы айтқанда, **мемлекеттік кіріс органдарының қызметкерлері** материалдық-техникалық қамсыздандыру мен ынталандыруға төмен деңгейде қанағаттануда.

Мемлекеттік органның қызметінің әр түрлі мәселелеріне мемлекеттік қызметкерлердің қанағаттанушылығына қарағанда, салық органдарының жағдайы жақсырақ. Кедендік органдарда басқаларға қарағанда қанағаттанушылық айтарлықтай төмен, бірақ қызмет сапасына қанағаттану ЭТҚ-ға қарағанда жоғары. Салық қызметі деңгейіне жақындап, алдыңғы зерттеулер нәтижелеріне қарағанда кеден органдары мен ЭТҚ-да орнаған өзгерістерді атап өту қажет.

МКК мемлекеттік қызметкерлері оқыту мен өте мұқтаж. Олар шет тілдері (негізінен ағылшын аталады), қазақ тілі білімін, компьютерлік сауатын арттыруға мұқтаж. Үнемі өзгеретін нормативтік актілермен байланысты үнемі курстар мен семинарлар өткізу қажеттілігін көпшілік атап өтті.

Мемлекеттік кіріс органдарының қызметкерлерінің осы жұмыста қызмет атқаруын жалғастыру жұмысқа қанағат болудың жақсы шарты болып табылады.

Астана қаласының мемлекеттік кіріс органдары. Астана қаласындағы зерттеу нәтижелері бойынша салық және кеден саласындағы қызмет алушылардың қанағаттану деңгейінің көрсеткіштері ең төмен. Мұндай жағдай бірнеше жыл бойы орналуда. Деректерді талдау барысында басты себеп мемлекеттік кіріс органдарына сенім деңгейінің төмендігі екені анықталды. Сыбайлас жемқорлық қазақстандықтар үшін қаіпті сын-тегеурін, ал Астана жоғары дәрежелі шенеуніктердің қаласы. Оған тағы мемлекеттік кіріс органдары қызметкерлерінің жалақылары бәсеке қабілетсіз болғаны бір себеп, сондай-ақ Маңғыстау облысында. Сұрастыру 2015 ж. мамыр – 2016ж. тамыз кезінде алынған қызметтер бойынша жасалды. Ал 2016 жылдың ішінде Астанада мемлекеттік қызметтерді көрсету жұмысын қайта ұйымдастыру бойынша үлкен жұмыстар өтті. Барлық бизнес-үдерістерді талдау негізінде мемлекеттік қызметтерді көрсету бойынша толық «ысыру» өткізілді.

Соның нәтижесінде салық органдарының қабылдау және өңдеу орталықтары «Front office – Back office» тәртібіне, кеден органдарында қадамдық қолжетімділік қағидасына, Көліктік-логистикалық орталыққа өтті. Мемлекеттік кіріс органдарында Brand-Book жетілдірілді, мемлекеттік қызмет көрсету орталықтары жаңғарытылды. Қызметтерді бақылаудың ахуалдық орталығы құрылды.

Салық төлеушілер мен сыртқы экономикалық қызметке қатысушылардың сенімін көтеру үшін қанағаттанушылық деңгейі төмен Астана қаласы және Маңғыстау облысының мемлекеттік кіріс органдарына сыбайлас жемқорлықпен, таныс арқылы қызмет алумен неғұрлым тиімді күресу қажет. Мүмкін осы сектор қызметкерлерінің жалақысын қайта қарастыру керек шығар. Қызметкерлер жетілдіру жұмыстарымен кірісіп кеткен, олардың сындарлы мәселелерді жеңу үшін дайындығы, қызметкерлердің көпшілігі өз жұмысына адал, үлкен тәжірибесі бар екені көрініп тұр. Жұмыс нәтижелері мен халыққа қызмет көрсету сапасын бағалау негізінде сенімді әрі ұзақ мерзімді ынталандыру жүйесін қарастыру қажет.

Қосымшалар

Кесте 39. Аймақтар шеңберінде қызметтермен қанағаттанушылық, 30 сұхбаткерлерден кем болатын іріктемемен белгіленген ұяшықтар

		ЖК ретінде тіркелу	Заңды тұлғаны жою, ЖК қызметін тоқтату	БКМ есепке қою және есептен шығару	Тіркеу есебі	Салық бойынша есептерді салыстыруды жүргізу	Кедендік тазарту және тауарларды шығару	Кедендік баждар, салықтар, алымдары мен өсімақылары бойынша есептеулерді салыстыру актісін беру	Тауарларды жіктеу бойынша алдын-ала шешімдерді қабылдау	Тауарлардың кедендік құны бойынша бақылау	Шекарадағы кедендік бақылау (Авто, ТЖ), кедендік тексерулер	Әуе жоллаушыларының кедендік бақылауы	Барлығы
Астана	Баллдар	7,0	7,3	7,3	7,0	7,4	6,3	6,0	7,1	6,5	5,4	8,3	6,9
	N	95	44	51	39	41	33	39	35	34	20	21	452
Алматы	Баллдар	9,8	9,7	9,8	9,8	9,7	9,2	9,3	9,2	9,8	8,7	9,4	9,6
	N	75	49	66	54	51	39	35	28	30	22	30	479
Ақмола	Баллдар	8,9	8,3	8,7	9,3	8,8	7,7	8,5	7,3	6,4		8,2	8,3
	N	47	42	41	38	41	35	34	39	30		5	352
Ақтөбе	Баллдар	7,7	7,6	8,4	8,2	8,0	8,9	9,0	8,9	8,9	7,0	7,8	8,2
	N	48	37	52	25	43	16	19	13	14	1	29	297
Алматы о.	Баллдар	9,0	9,0	8,9	8,8	9,0	9,1	9,2	9,2	9,6	9,0	9,6	9,0
	N	50	40	50	40	40	35	34	33	35	137	5	499
Атырау	Баллдар	8,9	8,4	8,5	9,3	9,5	8,5	8,4	7,9	7,2	8,0	9,8	8,6
	N	53	28	42	36	33	35	39	33	34	7	29	369
ШҚО	Баллдар	8,5	8,4	8,5	9,4	9,5	9,7	8,0	8,0	7,2	6,9	6,4	8,5
	N	66	51	75	40	41	48	37	35	29	16	5	443
Жамбыл	Баллдар	8,8	8,5	8,8	8,9	8,9	8,3	7,8	9,4	8,5	7,5	8,4	8,6
	N	52	42	49	40	40	37	40	15	35	10	11	371
БҚО	Баллдар	9,4	9,4	9,5	9,8	9,6	8,1	8,9	9,3	8,1	7,2	8,3	9,1
	N	51	40	50	40	40	36	35	32	33	13	11	381
Қарағанды	Баллдар	8,4	8,1	8,6	9,0	9,1	8,7	9,3	8,0	7,9	8,0	10,0	8,6
	N	68	55	67	40	40	39	41	35	35	4	1	425
Қостанай	Баллдар	9,8	9,7	9,7	9,3	9,2	9,7	10,0	10,0	9,8	9,2	9,8	9,7
	N	56	45	55	44	46	41	37	37	37	10	6	414
Қызылорда	Баллдар	9,2	9,3	9,5	9,1	9,1	10,0	9,7	9,7	9,9			9,5
	N	59	36	48	41	43	36	35	34	36			368
Маңғыстау	Баллдар	6,4	6,5	6,3	7,2	5,3	5,9	6,0	6,7	6,4	7,4	5,9	6,6
	N	51	33	51	40	40	34	32	36	30	141	37	525
Павлодар	Баллдар	9,8	10,0	9,7	9,9	9,9	9,6	9,0	9,2	9,3	8,5		9,6
	N	52	40	48	40	40	35	36	34	35	15		375
СҚО	Баллдар	10,0	10,0	9,8	10,0	9,8	10,0	10,0	9,7	9,8			9,9
	N	49	40	51	41	39	35	35	10	13			313
ОҚО	Баллдар	8,7	8,6	9,3	8,6	9,0	9,1	9,2	8,6	8,8	8,4	10,0	8,8
	N	84	41	92	40	40	35	35	35	35	78	3	518

Барлығы	Баллдар	8,7	8,7	8,9	9,0	8,9	8,7	8,6	8,5	8,4	8,1	8,2	8,7
	N	956	663	888	638	658	569	563	484	495	474	193	6581

Кесте 40. Сыртқы кеден бекеттерінде және әуежайларда кеден бақылауы қызметінің сапасымен қанағаттанушылық, 10 баллдық межелік бойынша орташа баллдар

	Уақыт	Рәсімдер	Бланктер, үлгілер, көрсеткіштер	Ақпарат мазмұны	Электрондық байланыс	Қызметкерлер	Техника	Жағдайлар
Қорғас	8,8	9,1	9,1	9,2	8,9	8,9	9,1	8,9
Бауржан Қонысбаев	8,2	8,2	8,5	8,3	6,7	8,1	8,6	7,9
Тәжен	7,3	7,2	8,0	7,9	3,4	8,3	7,2	7,5
Ақтау Теңіз порты	7,9	7,7	8,1	8,0	7,7	8,5	8,0	8,0
Астана әуежайы	8,3	8,4	8,4	8,5	8,4	8,5	8,4	8,2
Алматы әуежайы	8,9	9,2	9,3	9,1	9,1	9,0	9,2	9,1
Ақтау әуежайы	6,5	6,3	6,8	6,5	6,5	6,5	6,6	6,5
Атырау әуежайы	9,4	9,9	9,9	9,9	9,8	9,9	9,9	9,9
Ақтөбе әуежайы	6,7	7,7	8,5	8,0	7,4	8,3	8,2	7,5

Кесте 41. ЭТҚ сенімінің деңгейін аймақ бойынша рәсімдердің айқындылығы мен ашықтығын, қызметкерлерінің әділділігін, біліктілігін, әдептілігін бағалау, орташа баллдар

Аймақ	Сенім деңгейі	Әділдік	Біліктілік	Әдептілік	Айқындылық, ашықтық
Астана	5,7	5,7	6,1	5,9	5,5
Алматы	7,7	7,9	8,3	8,1	7,6
Ақмола	7,9	8,0	8,2	8,0	8,1
Ақтөбе	7,1	7,3	7,9	7,7	7,0
Алматы о.	8,5	8,5	8,7	8,5	8,5
Атырау	7,2	7,3	7,8	7,4	6,1
Шығыс-Қазақстан	8,0	7,8	7,9	7,6	7,4
Жамбыл	7,1	7,5	7,8	7,6	5,9
Батыс-Қазақстан	8,2	8,3	8,7	8,2	8,0
Қарағанды	6,5	8,2	8,5	8,3	8,3
Қостанай	9,7	9,7	9,7	9,7	9,7
Қызылорда	8,7	8,7	9,0	9,1	8,7
Маңғыстау	6,1	6,3	6,2	6,3	6,0
Павлодар	8,7	8,8	8,8	8,8	8,7
Солтүстік-Қазақстан	7,9	9,0	9,3	8,8	7,4
Оңтүстік-Қазақстан	7,8	7,7	8,3	7,9	7,7
Қазақстан	7,6	7,8	8,1	7,9	7,4

Кесте 42. МКК қызметкерлерінің жұмыстағы эмоциялық кернеуліктердің деңгейін бағалау (%).

	Жоқ, ондай нәрселер болмаған	1 рет	Жылына бірнеше рет	Ай сайын	Апта сайын	Күнде- лікті
Сіз қаншалықты жиі жүйке-психикалық қажығанды, стрессті (есеңгіру) сезіндіңіз	51,5	7,8	19,8	10,1	7,7	3,1
Мерзімнен тыс жұмыс істедіңіз	46,2	5,3	20,7	11,1	9,8	6,9
СЭӘ қатысушыларымен даулы жағдайлар болған	88,4	5,7	4,2	0,7	0,8	0,2
СЭӘ мүшелерінің тарапынан қоқан-лоққы көрсету немесе қол жұмсау қауіпі, болмаса психологиялық қысым көрсету жағдайлармен кездестіңіз	96,5	1,4	1,3	0,5	0,1	0,1
қылмыстық құрылымдар тарапынан қысым көрсетуді сезіндіңіз	97,6	1,3	0,6	0,0	0,3	0,1