



МОНИТОРИНГ И ОЦЕНКА НАЛОГОВЫХ УСЛУГ В КАЗАХСТАНЕ



Проведение исследования стало возможным благодаря поддержке Проекта USAID «Повышение конкурентоспособности через экономические реформы», АО «КазТрансГаз», филиала Карачаганак Петролиум Оперейтинг, ТОО «Топливо-энергетический комплекс – КАЗАХСТАН», Max Petroleum PLC, ТОО "ПРОКТЕР ЭНД ГЭМБЛ КАЗАХСТАН", АО "РАХАТ", ТОО "1С-Рейтинг", ТОО «Linkage&Mind», ТОО «Эрнст энд Янг», ПАО «Коллегия аудитором» и ТОО «Tax Pro»

Ассоциация налогоплательщиков Казахстана
Центр Исследований Сандж

Оценка и мониторинг налоговых услуг

**Опрос юридических лиц и ИП, населения, работников
налоговой службы**

г. Астана, 2010

Оглавление

ВВЕДЕНИЕ	5	
Методика исследования	6	
Инструменты	8	
Статистическая характеристика выборки	8	
Часть I. ОПРОС ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ И ИП.....	11	
Объективные показатели услуг	11	
Частота обращения	11	
Точность и временные затраты	13	
Неофициальное получение услуги.....	14	
Удовлетворенность качеством услуг налоговых органов	16	
Удовлетворенность предпринимателей качеством услуг в сравнении с прошлыми годами	16	16
Удовлетворенность предпринимателей по блокам	19	
Сроки и время	19	
Процедура.....	20	
Бланки, образцы документов, указатели, язык услуги	21	
Своевременность и содержательность информации.....	22	
Удовлетворенность информацией в справочном окне, по телефону и Интернету.....	23	
Персонал	24	
Информационно-техническое обеспечение	26	
Комфорт.....	27	
Динамика параметров услуг	28	
Корреляционные взаимосвязи	29	
Качество услуги в целом: пересмотр оценки.....	31	
Удовлетворенность бизнеса отдельными услугами.....	33	
Сравнение с 2009 годом	33	
Удовлетворенность отдельными параметрами услуг по блокам	33	
Предоставление информации предпринимателям	41	
Налоговая отчетность.....	46	
Обратная связь	49	
Способы обратной связи	49	
Имидж налоговой службы и Ассоциации налогоплательщиков Казахстана	52	
Жалобы предпринимателей	54	
Эффективность налоговых служб.....	56	
ЧАСТЬ II. ОПРОС НАСЕЛЕНИЯ.....	57	
Объективные показатели	59	
Частота обращения населения в налоговые органы.....	59	
Сроки и время оказания услуги.....	59	
Ошибки и потери	60	
Неофициальное получение услуги.....	61	
Удовлетворенность населения качеством услуг налоговых органов	62	
Динамика удовлетворенности 2009-2010.....	62	

Удовлетворенность населения услугами по блокам	63
Сроки и время	63
Процедура.....	64
Бланки, образцы документов, указатели	65
Содержательность и своевременность информации.....	65
Доступность справочной информации	66
Организация работы	67
Персонал	67
Информационные технологии.....	68
Комфорт.....	68
Динамика параметров услуг	70
Корреляционные взаимосвязи	70
Качество отдельных налоговых услуг для населения.....	72
Разъяснение налогового законодательства	75
Удовлетворенность.....	75
Способы получения информации	77
Язык получения информации.....	80
Осведомленность населения по налоговым вопросам.....	80
Обратная связь	81
Способы обратной связи	81
Имидж налоговой службы в глазах населения	82
Жалобы населения.....	85
Эффективность налоговой службы по мнению населения	86
Часть III. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ СОТРУДНИКОВ НАЛОГОВЫХ ОРГАНОВ	87
Мотивация работников	87
Среда	88
Управление.....	89
Материально-техническое обеспечение.....	91
Процессы	92
Качество услуг	93
Компетенции	94
Выводы и рекомендации.....	99
Приложение.....	105

ВВЕДЕНИЕ

Ассоциация налогоплательщиков Казахстана и Исследовательский Центр Сандж при поддержке Проекта USAID «Повышение конкурентоспособности через экономические реформы», АО «КазТрансГаз», филиала Карачаганак Петролиум Оперейтинг, ТОО «Топливо-энергетический комплекс – КАЗАХСТАН», Max Petroleum PLC (ТОО Самек Интернешнл), ТОО "ПРОКТЕР ЭНД ГЭМБЛ КАЗАХСТАН", АО "РАХАТ", ТОО "1С-Рейтинг", ТОО «Linkage&Mind», ТОО «Эрнст энд Янг», ПАО «Коллегия аудиторов» и ТОО «Tax Pro» провели исследование по оценке и мониторингу налоговых услуг в РК

Результаты данного мониторинга используются для принятия решений, в частности, по Программе совершенствования налогового администрирования на 2010-2011 годы, где одной из задач стоит повышение уровня и качества предоставления услуг населению, бизнесу, а в качестве основного индикатора предусмотрено обеспечение уровня удовлетворенности качеством оказанных налоговых услуг.

В данной работе представлены результаты мониторинга качества услуг налоговых органов 2007-2010 гг. В течение четырех лет проводился опрос удовлетворенности качеством налоговых услуг во всех регионах Казахстана. В первом исследовании было охвачено 15 услуг, во втором – 42 налоговые услуги и в течение двух последних лет – 7 наиболее массовых услуг для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, 2 услуги для населения и разъяснение налогового законодательства. Полевой этап исследования 2010 года был проведен в период с 11 октября по 11 ноября в 14 областях Казахстана, городах Астана и Алматы.

Задачи исследования:

1. Выяснить изменение ситуации по оценке потребителями (предпринимателями и населением) доступности и качества работы налоговых органов;
2. Оценить опыт взаимодействия населения и предпринимателей с органами налоговых служб;
3. Выполнить мониторинг удовлетворенности поставщиков услуг различными аспектами своей работы;
4. Разработать рекомендации региональным налоговым органам по всем основным аспектам налогового администрирования на основании полученных результатов исследования.

Результаты анализа позволяют установить приоритеты в работе налоговой службы, как по отдельным областям Казахстана, так и по отдельным услугам для бизнеса и населения, направить работу и мотивировать сотрудников на достижение конкретных целей, определить узкие места, выяснить, насколько удовлетворены ожидания клиента. На стратегическом уровне индикаторы могут использоваться для оценки общего прогресса в реализации миссии и целей, а на оперативном уровне – для оценки конкретных мероприятий по улучшению качества конкретных услуг в конкретном регионе.

Методика исследования

В рамках данного исследования для возможности сопоставления полученных данных была сохранена методика проведения исследования 2008 года. Использована случайная серийная выборка, в которой сериями являлись определенные услуги. Опросом были охвачены городские и сельские населенные пункты. В перечень налоговых услуг в рамках исследования вошли 7 наиболее массовых услуг для юридических лиц и ИП, 2 услуги для населения и разъяснение налогового законодательства.

Услуги для юридических лиц и ИП:

1. регистрационный учет в качестве индивидуального предпринимателя (регистрация, изменение регистрационных данных, снятие с регистрационного учета);
2. регистрационный учет в качестве плательщиков НДС;
3. ликвидация юридического лица, прекращение деятельности индивидуального предпринимателя;
4. выдача сведений об отсутствии и (или) наличии налоговой задолженности, задолженности по обязательным пенсионным взносам, социальным отчислениям, выписок из лицевого счета;
5. прием налоговой отчетности (прием налоговой отчетности, отзыв налоговой отчетности);
6. проведение зачетов и возвратов уплаченных сумм налогов, других обязательных платежей в бюджет, пени, штрафов;
7. приостановление (продление/возобновление срока приостановления) представления налоговой отчетности налогоплательщика (налогового агента);
8. разъяснение налогового законодательства.

Услуги для населения:

1. регистрация налогоплательщика;
2. выдача справок об отсутствии (наличии) налоговой задолженности, задолженности по обязательным пенсионным взносам, социальным отчислениям;
3. разъяснение налогового законодательства

В каждом регионе по каждой услуге, кроме письменного, электронного обращения за разъяснением налогового законодательства, для юридических лиц и ИП было опрошено 13-14 и более респондентов, для населения (физических лиц) – более 21 респондента. По письменному, электронному обращению за разъяснением налогового законодательства опрошено 46 респондентов среди юридических лиц и ИП и 30 – среди физических лиц. Квота по данной услуге не устанавливалась. Все респонденты, участвовавшие в исследовании, оценили услугу разъяснение налогового законодательства оказанную в течение года в налоговых органах, в том числе по телефону, включая Call-центр – 1625 человек.

Таблица 1. Выборка исследования по налоговым услугам (2010 г.), %

	Юридические лица и ИП	Население
--	-----------------------	-----------

	Регистрационный учет ИП	Регистрационный учет плательщиков НДС	Ликвидация юридического лица, прекращение деятельности ИП	Выдача сведений об отсутствии /наличии налог. задолженности	Прием налоговой отчетности	Проведение зачетов и возвратов	Приостановление представления налоговой отчетности	Регистрация налогоплательщика	Выдача справок о наличии (отсутствии) налоговой задолженности
г. Астана	14	14	14	14	15	14	14	22	24
г. Алматы	14	15	14	16	14	14	15	26	25
Акмолинская	14	14	14	14	15	14	14	21	21
Актюбинская	14	14	17	14	14	14	14	20	22
Алматинская	14	15	17	16	14	14	14	28	27
Атырауская	13	13	13	13	13	15	14	23	24
Восточно-Казахстанская	14	14	23	18	14	16	14	25	22
Жамбылская	13	13	14	13	13	14	13	22	23
Западно-Казахстанская	13	13	13	13	13	13	13	23	22
Карагандинская	14	15	15	16	13	16	15	25	25
Костанайская	14	14	14	14	14	14	14	23	22
Кызылординская	13	13	13	13	12	14	13	21	22
Мангистауская	14	14	19	20	15	16	14	23	22
Павлодарская	13	13	13	13	11	13	13	22	22
Северо-Казахстанская	13	13	13	13	13	13	13	22	22
Южно-Казахстанская	14	14	14	14	14	14	14	30	30
	218	221	240	234	217	228	221	376	375

Был проведен анкетный опрос потребителей массовых налоговых услуг (физические и юридические лица) и поставщиков услуг, то есть сотрудников налоговых органов, непосредственно оказывающих услуги потребителям в городской и сельской местностях.

Также, были проведены глубинные интервью по наиболее проблемным услугам для респондентов (20 интервью).

У населения и предпринимателей по каждой отобранной услуге была получена информация по:

- частоте обращения в налоговые органы по каждой услуге;
- негативному или позитивному опыту обращения;
- оценке качества предоставляемых услуг (компетентность (профессионализм), вежливость персонала, скорость оказания услуги);
- динамике развития качества предоставления услуг;
- процедуре обжалования: доля пожаловавшихся потребителей, причины, порядок обжалования (процедура, качество, быстрота, предложения), результаты обжалования, в том числе и удовлетворенность результатом;
- качеству, доступности и своевременности информации;

- наиболее эффективным каналам взаимодействия (СМИ, Интернет, консультации, семинары, общественные организации, сотрудник налоговой службы);
- необходимости и предпочтительном способе обратной связи;
- проблемным аспектам, предложениям и рекомендациям.

Инструменты

Анкета состояла из нескольких блоков вопросов: взаимодействие с налоговыми органами, информация, обратная связь, налоговая отчетность для юридических лиц и ИП и данные о респонденте: для предпринимателей из 83 вопросов, для населения – из 69 вопросов.

Для поставщиков услуг, то есть для работников налоговой службы, были представлены вопросы по удовлетворенности работой, рабочему климату, управлению, материально-технической обеспеченности, процессам, качеству предоставляемых услуг, компетентности.

Статистическая характеристика выборки

Исследованием было охвачено 58 населенных пунктов республики по следующей схеме: областной центр, малый город, два райцентра в сельской местности и районы городов Астана и Алматы. В 16 регионах Казахстана было опрошено 1625 потребителей услуг налоговых органов – юридических лиц и индивидуальных предпринимателей и 781 потребителей услуг для населения, т.е. физических лиц. А также в рамках исследования был проведен опрос сотрудников налоговой службы – 416 респондентов.

Таблица 2. Выборка исследования, 2010 г.

	Население	Юридические лица и ИП	Госслужащие
Астана	50	106	31
Алматы	54	105	26
Акмолинская	44	103	25
Актюбинская	45	101	27
Алматинская	58	106	25
Атырауская	52	99	27
Восточно-Казахстанская	51	116	29
Жамбылская	48	96	25
Западно-Казахстанская	45	91	25
Карагандинская	50	108	25
Костанайская	45	102	25
Кызылординская	45	91	25
Мангистауская	45	118	26
Павлодарская	45	91	25
Северо-Казахстанская	44	94	25
Южно-Казахстанская	60	98	25
ВСЕГО	781	1 625	416

Юридические лица и ИП. В исследовании приняли участие респонденты с различными формами предпринимательской деятельности: индивидуальные предприниматели, руководители или бухгалтеры, то есть лица, непосредственно взаимодействующие с налоговыми службами. АО составили 3%, ТОО – 49%, крестьянские (фермерские) хозяйства, сельскохозяйственные производители и кооперативы (2%), государственные учреждения – 8% и общественные организации – 1% опрошенных респондентов. Индивидуальные предприниматели составили 34% респондентов.

Таблица 3. Форма организации юридических лиц и ИП в выборке (2008-2010), %

	2008 г.	2009 г.	2010 г.
Акционерное общество	7	5	3
ТОО	40	47	49
Индивидуальный предприниматель	38	36	34
Крестьянское (фермерское) хозяйство, сельхозтоваропроизводитель, сельский потребительский кооператив	8	3	2
Госорганизация (учреждение, РГП, КГП, др.)	7	7	8
Общественная организация		2	1

Соотношение бизнес-респондентов города и села – 2.4:1 соответственно (в 2008 г. и 2009 г. – 2.5:1) или 71% составили респонденты из города и 29% из сельской местности. Практически полностью соответствует выборке 2008 года также размер предприятий: большую часть выборки составили малые предприятия с количеством работников от 1 до 50 человек. Незначительно увеличилась доля компаний со стажем работы 4-10 лет – 44% выборки и уменьшилась доля компаний с опытом взаимодействия с налоговыми органами 1-3 года – 25% (см. ниже).

Таблица 4. Размер предприятий и стаж работы компаний в рамках исследования (2008-2010), %

Размер предприятий	2008 г.	2009 г.	2010 г.	Стаж работы компаний			
				2008 г.	2009 г.	2010 г.	
Малый (1-50 человек)	70	69	70	Менее 1 года	9	11	10
Средний (51-250 человек)	22	25	25	1-3 года	29	30	25
Крупный (более 250 человек)	7	6	5	4-10 лет	40	41	44
				Более 10 лет	21	19	21

В опросе приняли участие компании из самых разных отраслей экономики. Организации, работающие в разных отраслях бизнеса, и государственные учреждения имеют ряд общих бизнес-процессов, связанных с налогообложением и налоговой отчетностью и позволяют объективно оценить качество полученных налоговых услуг.

Большую часть опрошенных респондентов составили респонденты, занятые в сфере торговли и услуг – 30% и 22.6% соответственно. Строительство и ремонт составили 10%, все другие отрасли от 0.2% до 9%. Среди них такие отрасли как нефтегазовая и горнодобывающая – 1.2% и 0.5%.

Таблица 5. Сфера деятельности респондентов, 2010 г.

	N=1622	%
Торговля	487	30,0
Услуги (связь, общественное питание, гостиницы,	366	22,6

транспорт, автосервис, бытовые)		
Строительство, ремонт	173	10,8
Социальная сфера (образование, медицина, социальные услуги)	137	8,5
Сельское, лесное хозяйство	110	6,9
Производство товаров широкого потребления (швейное, продуктов питания)	96	6,0
Банки, финансовые, юридические услуги	55	3,4
Промышленность, оборудование	54	3,4
Туризм, культура, отдых, развлечения	31	1,9
Операции с недвижимым имуществом	28	1,7
СМИ, издательства, полиграфия	22	1,4
Нефтегазовая отрасль	20	1,2
Безопасность, охрана, военная и правоохр. службы	10	0,6
Горнодобывающий сектор	8	0,5
Научно-исследовательская, научно-производственная деятельность	4	0,2
Другое	58	3,6

Часть I. ОПРОС ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ И ИП

Объективные показатели услуг

Частота обращения

Наиболее распространенными среди налогоплательщиков услугами являются:

- представление налоговой отчетности (отзыв налоговой отчетности) – 65%;
- выдача сведений об отсутствии и (или) наличии налоговой задолженности, задолженности по обязательным пенсионным взносам, социальным отчислениям, выписок из лицевого счета – 56%;
- разъяснение налогового законодательства – 56%;
- проведение зачетов и возвратов – 35% респондентов являются потребителями данной услуги.

По количеству обращений предоставление налоговой отчетности занимает первую позицию, так как налогоплательщик обычно обращается по этой услуге 4 раза в год, в отличие от других.

Такие услуги, как регистрационный учет ИП (изменение регистрационных данных, снятие с регистрационного учета), регистрационный учет плательщиков НДС, приостановление (продление/возобновление срока приостановления) представления налоговой отчетности получили около 20% респондентов. Обращения по ликвидации юридического лица или прекращении деятельности ИП составили всего 13%.

Нужно отметить, что доля респондентов, получивших различные услуги, увеличилась, особенно по разъяснению налогового законодательства, выдаче сведений об отсутствии или наличии налоговой задолженности (48%/56%), проведению зачетов и возвратов (29%/35%) в сравнении с прошлым годом.

Таблица 6. Частота обращения по услугам в 2010 году.

	Мода (наиболее часто упоминаемое количество обращений)	N (количество получивших услугу респондентов)	% от числа потребителей 2009	% от числа потребителей 2010
Регистрационный учет ИП	1	380	22	23
Регистрационный учет плательщиков НДС	1	375	20	23
Выдача сведений об отсутствии и (или) наличии налоговой задолженности	1	914	48	56
Прием налоговой отчетности	4	1064	62	65
Ликвидация юридического лица, прекращение деятельности ИП	1	213	13	13
Проведение зачетов и возвратов	1	576	29	35
Приостановление	1	289	16	18

представления налоговой отчетности				
Письменное, электронное обращение	1	233	-	14
По нефтегазовой отрасли	1	4	-	0,1
В горнодобывающем секторе	1	2	-	0,2
Разъяснение налогового законодательства	2	903	30	56

Судя по количеству посещений, наиболее проблемной для налогоплательщиков остается услуга ликвидации юридического лица или прекращение деятельности ИП – в среднем 5.4. При регистрации ИП или изменении регистрационных данных респонденты в среднем посещали налоговые органы 2.7 раза. Причем именно по этим двум услугам наблюдается увеличение количества посещений относительно 2009 года.

Средние значения по количеству посещений по всем другим услугам колеблются на уровне 2-3 посещений с незначительным снижением относительно прошлого года. Меньше всего респонденты посещают налоговые органы при сдаче налоговой отчетности, так как данную услугу можно получить в электронной форме – 1,8.

По абсолютным показателям лидируют такие услуги, как ликвидация юридического лица или прекращение деятельности ИП и регистрационный учет ИП – 40 и 30 посещений соответственно. По данному показателю можно судить об улучшении процедуры выдачи сведений об отсутствии и (или) наличии налоговой задолженности (2009 г. – 36, 2010 г. - 9), так как наблюдается значительное его снижение.

Диаграмма 1. Частота посещений юридических лиц и ИП по налоговым услугам (средняя), N=1622

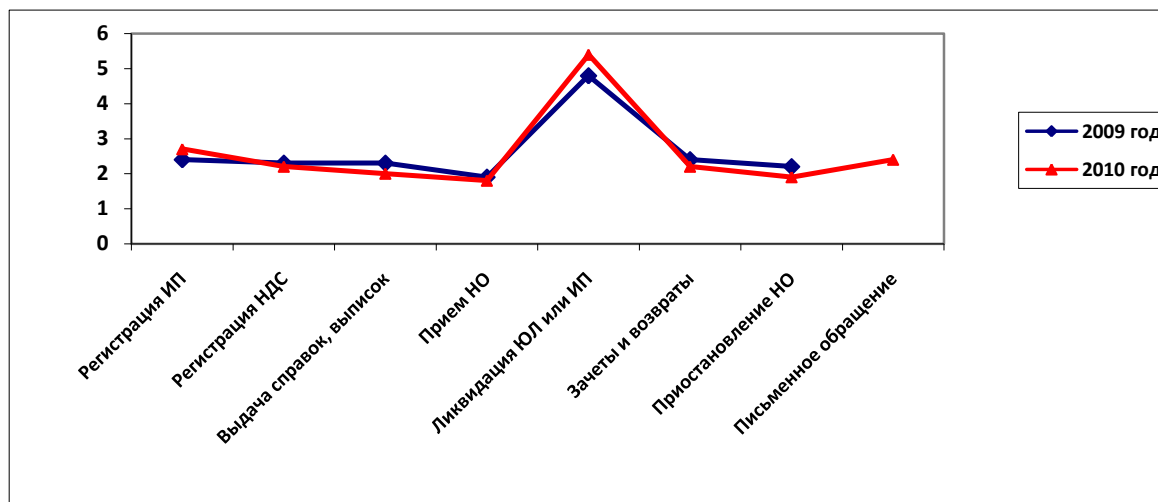


Таблица 7. Частота посещений юридических лиц и ИП по налоговым услугам (средняя, максимум), N=1622

	Средняя		Максимум	
	2009	2010	2009	2010
Регистрационный учет ИП	2,4	2,7	15	30
Регистрационный учет плательщиков НДС	2,3	2,2	15	10
Выдача сведений об отсутствии и (или) наличии налоговой задолженности	2,3	2,0	36	9
Прием налоговой отчетности	1,9	1,8	10	15
Ликвидация юридического лица, прекращение деятельности ИП	4,8	5,4	50	40

Проведение зачетов и возвратов	2,4	2,2	20	15
Приостановление представления налоговой отчетности	2,2	1,9	21	7
Письменное, электронное обращение		2,4		8

Анализ посещений по услуге, свидетельствует, что ситуация с выдачей сведений о наличии или отсутствии налоговой задолженности улучшилась, но при ликвидации юридического лица и регистрации, прекращении деятельности ИП серьезные административные барьеры продолжают сохраняться.

Точность и временные затраты

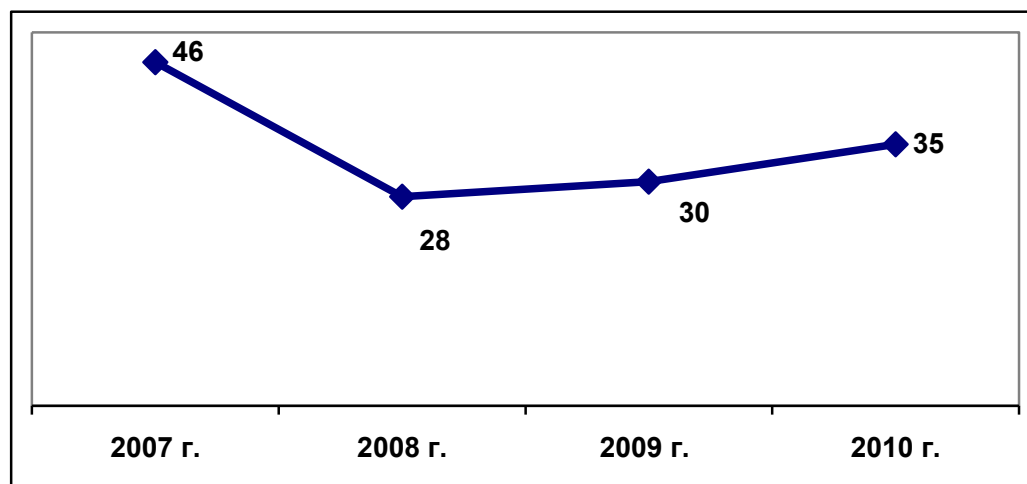
О качестве услуги можно судить по процессу и результату, в частности, по времени, затрачиваемому на ее получение и по выданному документу на предмет его точности (наличие ошибок).

6% респондентов отметили наличие ошибок в полученных документах. На уровне 5-9% ошибки допускались в таких регионах как Кызылординская, Павлодарская, Алматинская, Акмолинская области и г. Алматы. 10-19% ошибок в выданных документах отмечается в г. Астане, Атырауской, Мангистауской и Актюбинской областях. На устранение ошибки налоговым органам необходимо в среднем 7 дней, максимум – до 4.5 месяца.

3.4% респондентов отметили случаи утери документов в налоговых органах.

Средняя продолжительность ожидания в очереди увеличилась до 35 минут. Больше всего от больших очередей страдают налогоплательщики в г. Астане и Атырауской области (у них самая низкая удовлетворенность по данному показателю), где они в среднем стоят в очереди около 2 часов, а также в Мангистауской и Алматинской областях – 55 мин. и 45 мин. соответственно.

Диаграмма 2. Средняя продолжительность ожидания в очереди, минуты

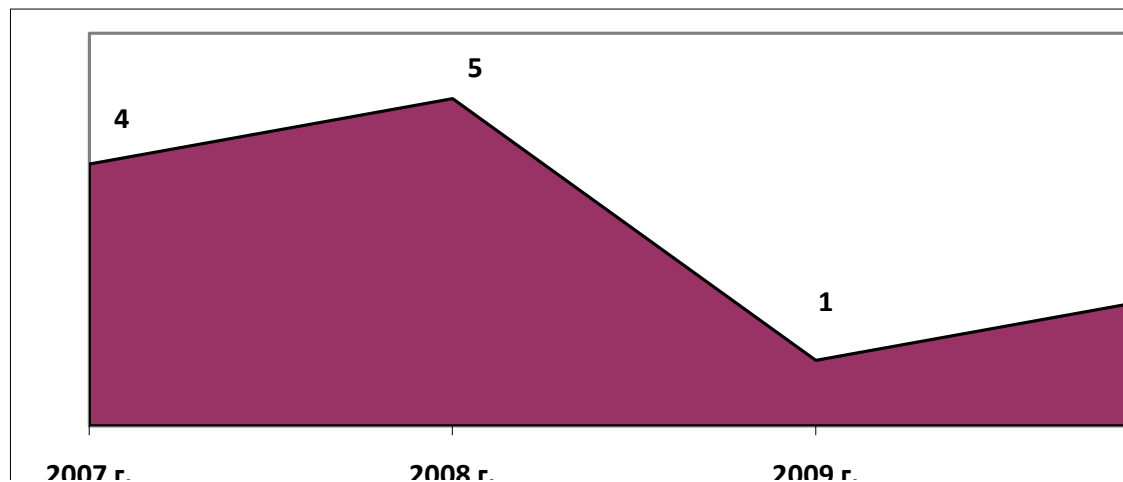


Если судить по ожиданию результатов услуги, то Мангистауская область, гг. Астана и Алматы отличаются наихудшими показателями – респонденты ожидают результатов услуги в среднем более 20 дней (28-21). Максимальные значения отмечены в г. Алматы (360 дн.), Мангистауской области (300 дн.), г. Астане (240 дн.), Алматинской и Северо-Казахстанской областях (270 дн.), Атырауской и Актюбинской областях (180-150 дн.).

Неофициальное получение услуги

По результатам опроса 2010 года доля неофициального получения услуги увеличилась с 1% в 2009 г. до 2%¹. Но нужно отметить, что показатели последних лет ниже результатов полученных в 2007-2008 гг. (4-5%).

Диаграмма 3. Неофициальное вознаграждение при получении услуги, %



Наибольший риск возникновения коррупционных отношений, как и прежде, сохранился при получении услуг по ликвидации юридического лица, прекращении деятельности ИП – 5%. Увеличение данного показателя наблюдается также и по другим услугам: выдача сведений об отсутствии и (или) наличии налоговой задолженности, проведение зачетов и возвратов, приостановление представления налоговой отчетности.

Сохраняется такая же доля респондентов обратившихся к услугам посредников – 3%.

Таблица 8. Неофициальное получение налоговых услуг, %

	Дали нелегальное вознаграждение		Воспользовались услугами посредника	
	2009 г.	2010 г.	2009 г.	2010 г.
Регистрационный учет ИП	1	1	3	2
Регистрационный учет плательщиков НДС	1	1	4	2
Выдача сведений об отсутствии и (или) наличии налоговой задолженности	0	3	2	3
Прием налоговой отчетности	2	1	3	1
Ликвидация юридического лица, прекращение деятельности ИП	3	5	3	3
Проведение зачетов и возвратов	1	2	1	4
Приостановление представления налоговой отчетности	0	2	3	3
Письменное, электронное обращение	-	2	-	4
Всего	1	2	3	3

Средний показатель размера вознаграждения равен 36391 тенге – это больше показателя прошлого года более чем в три раза (11700 тенге в 2009 г.). Минимальный размер нелегального вознаграждения отмечен на уровне 500 тенге, максимальный – 220 000 тенге (45 000 в 2009 г.). К

¹ Максимальная значимость с вероятностью ошибки $p \leq 0,001$

этому можно добавить, что удовлетворенность госслужащих мотивационными механизмами материального характера остается самым низким показателем по удовлетворенности, несмотря на положительные сдвиги относительно 2009 г.

Удовлетворенность качеством услуг налоговых органов

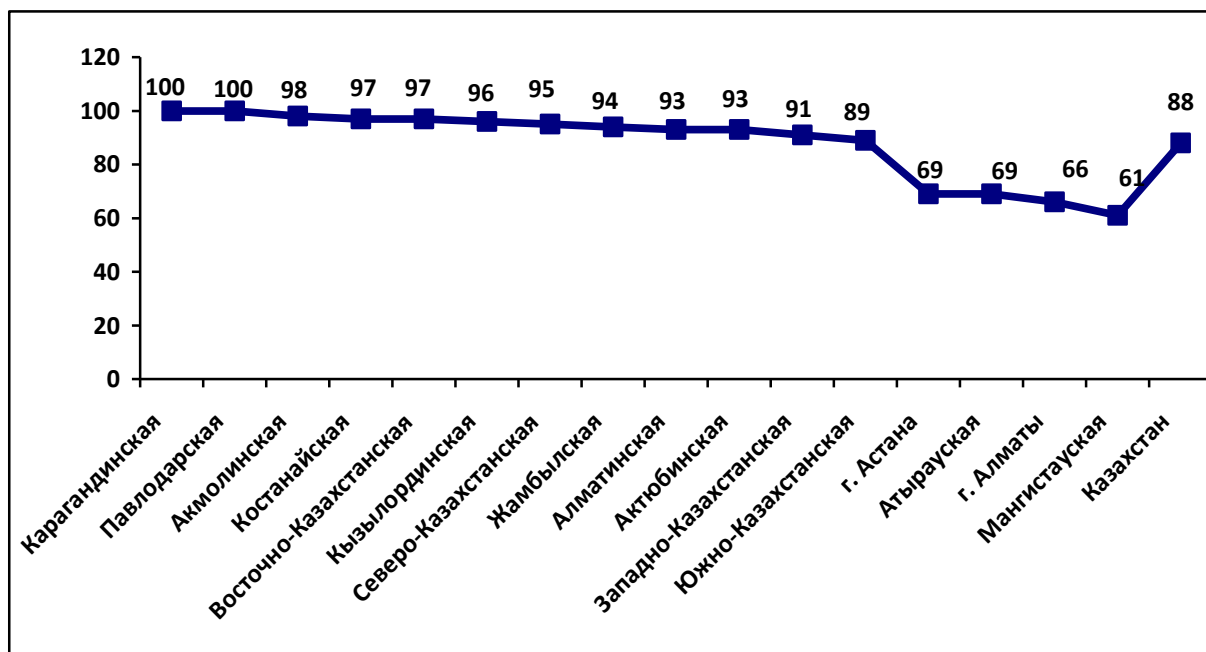
Удовлетворенность получателей услуг является основным мерилем качества, позволяя сравнивать разные услуги между собой и определять их эффективность. При том, что мнение респондента является субъективным, в статистическом обобщении оно становится достоверной и объективной характеристикой процесса. В то же время часто бывает так, что оценка респондентом услуги в целом бывает лучше, чем средняя оценка по отдельным ее компонентам, основанным на отдельных параметрах услуги.

Удовлетворенность предпринимателей качеством услуг в сравнении с прошлыми годами

По показателю удовлетворенности услугой в целом в 2010 году по сравнению с 2009 годом в среднем по Казахстану наблюдается улучшение на 3 процента – 88%.

Высокий уровень удовлетворенности – 90% и более – в большинстве регионов Казахстана. Лишь несколько регионов имеют удовлетворенность на уровне 60-70%. Это – Атырауская, Мангистауская области, г. Астана и г. Алматы.

Диаграмма 4. Удовлетворенность услугой в целом по регионам (2010 г.), %



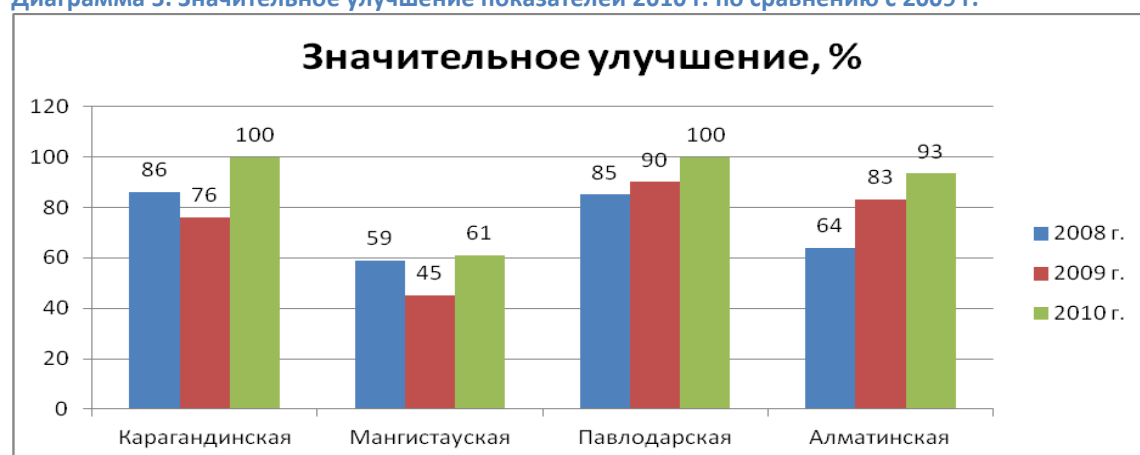
Большинство областей улучшило или сохранило свои позиции на прежнем уровне. Четыре региона ухудшили показатели незначительно, но два региона очень существенно – это Атырауская область и г. Алматы.

Таблица 9. Изменения по сравнению с прошлыми годами

	2008 г.	2009 г.	2010 г.	Прогресс 2010-2009
Среднее	81	85	88	3
Значительно улучшили				
Карагандинская	86	76	100	24
Мангистауская	59	45	61	16
Павлодарская	85	90	100	10
Алматинская	64	83	93	10
Умеренно улучшили				
Кызылординская	44	89	96	7
Восточно-Казахстанская	93	91	97	6
Костанайская	98	93	97	4
Западно-Казахстанская	80	88	91	3
Акмолинская	96	95	98	3
Нет изменений или несколько ухудшили				Регресс 2010-2009
Актюбинская	89	93	93	0
Жамбылская	93	95	94	-1
Северо-Казахстанская	96	96	95	-1
Южно-Казахстанская	59	90	89	-1
г. Астана	76	73	69	-4
Значительно ухудшили				
Атырауская	59	81	69	-12
г. Алматы	70	82	66	-16

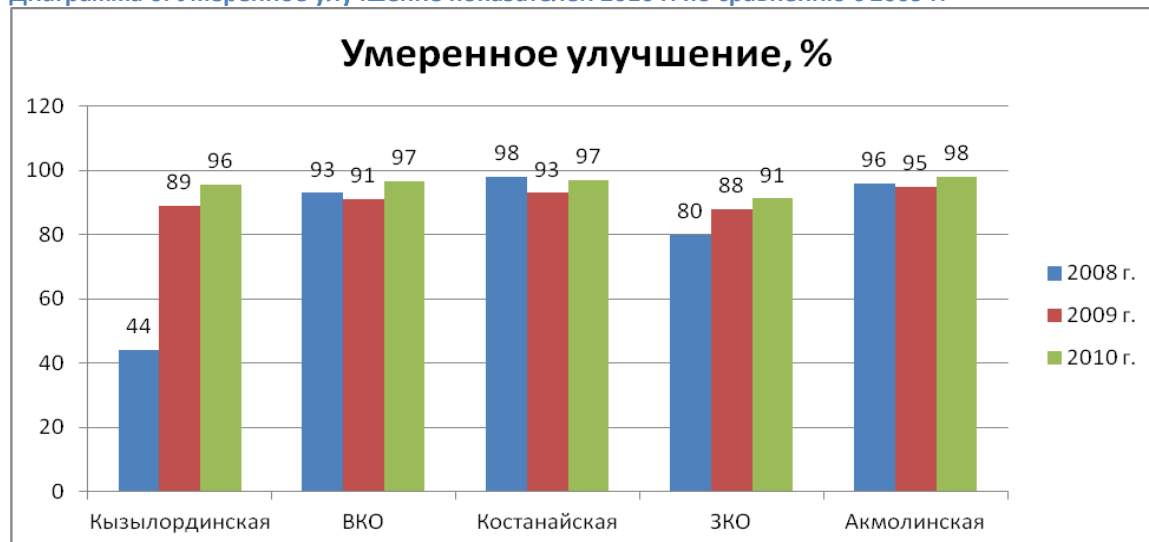
Радует, что в некоторых областях происходят существенные улучшения, в частности, можно отметить Карагандинскую, где зарегистрирован скачок на 24%, Мангистаускую (16%), Павлодарскую и Алматинскую области (по 10%). Несмотря на то, что общие показатели в Мангистауской области ниже, чем в других областях, надо отметить прогресс, который был достигнут за счет активного взаимодействия между налоговиками и предпринимателями области, по свидетельству которых «Решить тот же вопрос, на который уходило 1,5-2 часа, теперь удалось за 20 минут. Всегда бы так!» (из интервью с бухгалтером).

Диаграмма 5. Значительное улучшение показателей 2010 г. по сравнению с 2009 г.



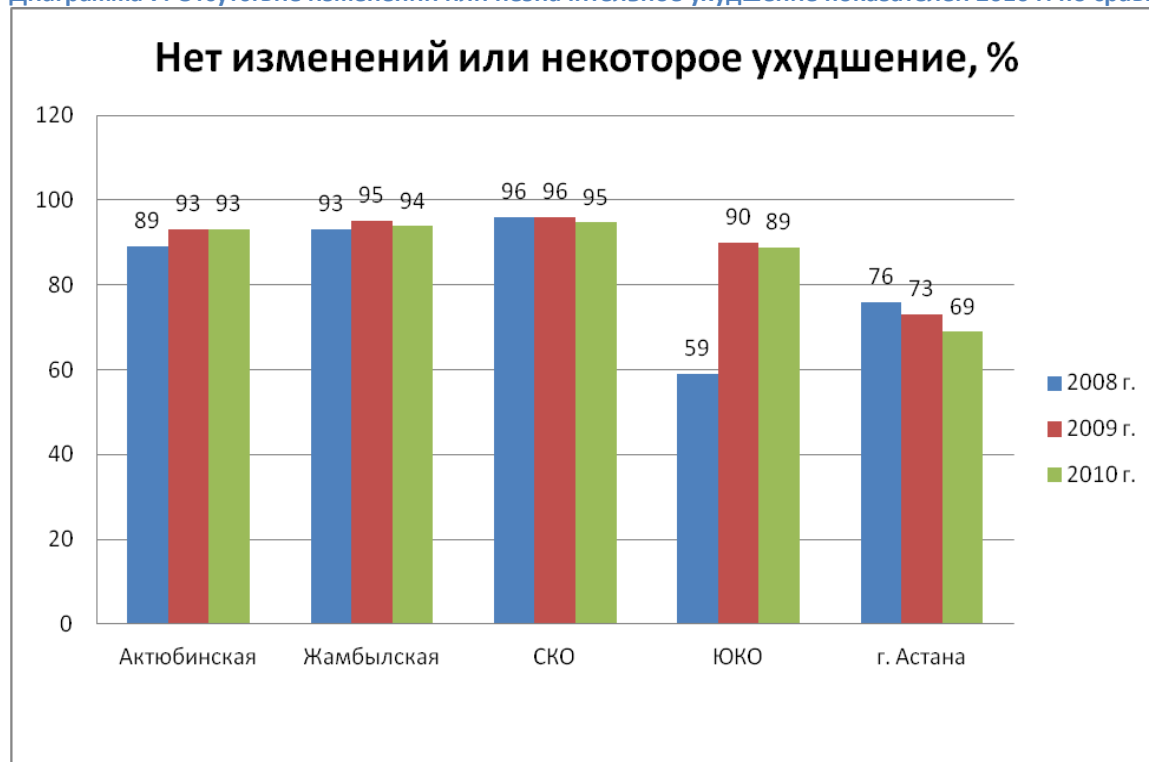
Умеренно улучшили свои показатели Кызылординская (7%), Восточно-Казахстанская (6%), Костанайская (4%), Западно-Казахстанская (3%), Акмолинская (3%).

Диаграмма 6. Умеренное улучшение показателей 2010 г. по сравнению с 2009 г.



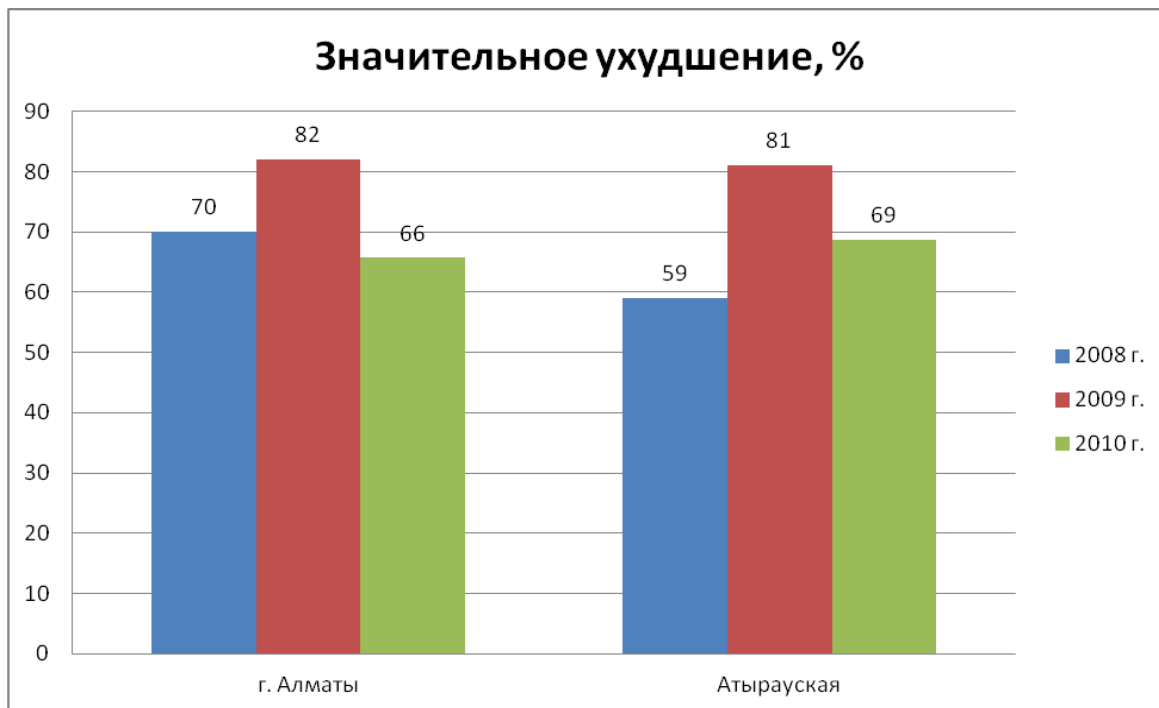
Актюбинская область осталась на прежнем уровне, Жамбылская, Северо-Казахстанская и Южно-Казахстанская ухудшили свои результаты на 1%, г. Астана – на 4%.

Диаграмма 7. Отсутствие изменений или незначительное ухудшение показателей 2010 г. по сравнению с 2009 г.



Значительно ухудшились результаты в Атырауской области (на 12%) и в г. Алматы (на 16%).

Диаграмма 8. Значительное ухудшение показателей 2010 г. по сравнению с 2009 г.

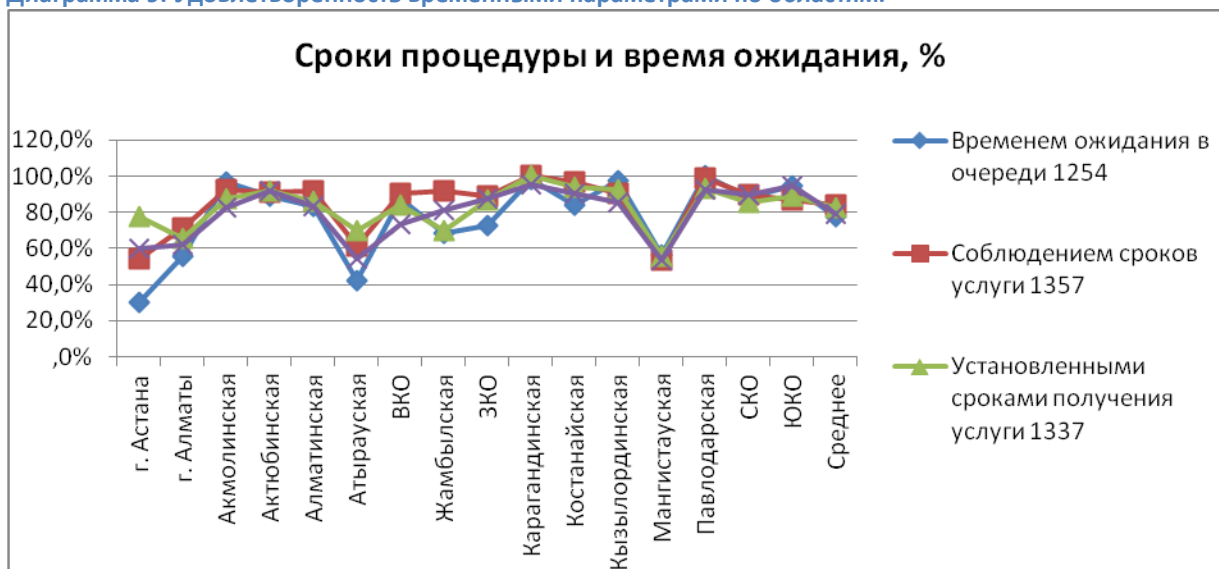


Удовлетворенность предпринимателей по блокам

Сроки и время

Блок «Сроки и время» включает в себя 4 параметра: время ожидания в очереди, соблюдение сроков, установленные сроки и время, затрачиваемое на сбор документов.

Диаграмма 9. Удовлетворенность временными параметрами по областям.



Низкие оценки у г. Астана, Атырауской области, г. Алматы и Мангистауской области, особенно по времени ожидания в очереди.

Подробнее данные приведены в таблице, где по цветовой шкале результат ниже 50% закрашен черным, 50-60% - коричневым, 60-70% - красным, 70-80% - оранжевым, 80-90% - желтым и более

90% - зеленым. Положительно оцениваются области, в которых нет черного, коричневого и красного.

Менее 50%	50-60%	60-70%	70-80%	80-90%	Более 90%
-----------	--------	--------	--------	--------	-----------

Таблица 10. Удовлетворенность временными параметрами по областям, %

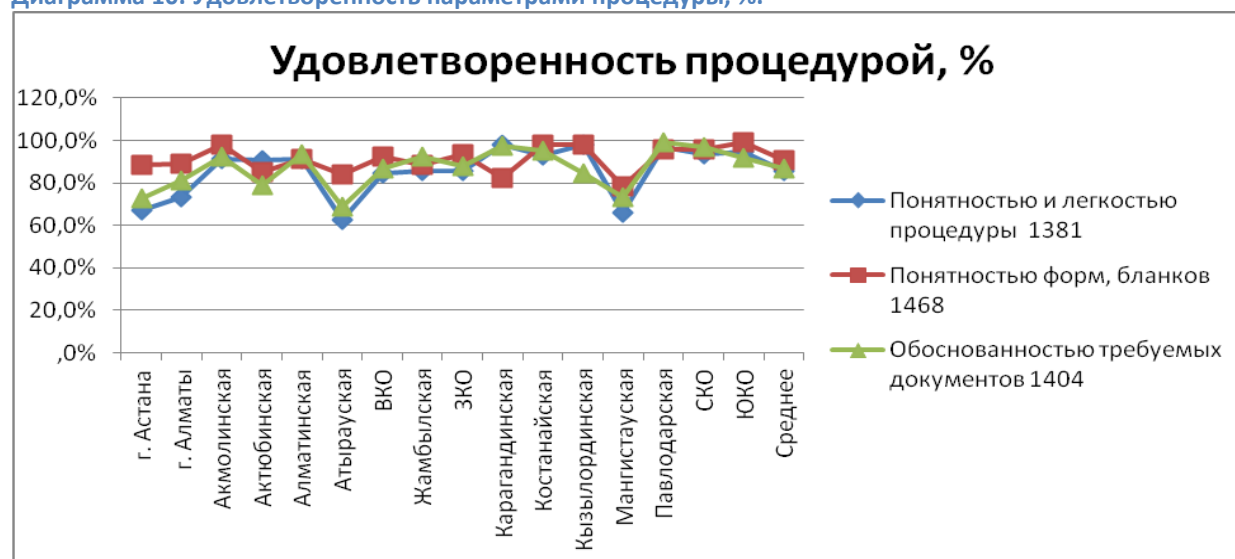
Услуга	Временем ожидания в очереди	Соблюдением сроков услуги	Установленными сроками получения услуги	Временем на сбор требуемых документов	Сроки и время в целом
Количество респондентов, N	1254	1357	1337	1283	1308
г. Астана	30,1%	54,4%	77,7%	60,2%	55,6%
г. Алматы	55,9%	71,6%	65,7%	61,8%	63,7%
Акмолинская	97,1%	92,2%	87,4%	82,5%	89,8%
Актюбинская	89,0%	91,0%	92,0%	92,0%	91,0%
Алматинская	83,0%	91,5%	85,8%	83,0%	85,8%
Атырауская	42,4%	61,6%	69,7%	54,5%	57,1%
ВКО	87,8%	90,4%	84,3%	73,0%	83,9%
Жамбылская	68,8%	91,7%	69,8%	81,3%	77,9%
ЗКО	72,5%	89,0%	86,8%	87,9%	84,1%
Карагандинская	98,1%	100,0%	100,0%	95,4%	98,4%
Костанайская	84,3%	97,1%	94,1%	90,2%	91,4%
Кызылординская	97,8%	90,1%	92,3%	85,7%	91,5%
Мангистауская	56,4%	53,8%	55,6%	53,8%	54,9%
Павлодарская	100,0%	98,9%	93,4%	92,3%	96,2%
СКО	88,3%	89,4%	85,1%	89,4%	88,0%
ЮКО	94,9%	86,7%	88,8%	94,9%	91,3%

В Карагандинской и Павлодарской областях все показатели выше 90%.

Процедура

При том, что бланки понятны в достаточной мере (более 90% в среднем по стране), процедура оказывается менее ясной и менее легкой (85%), хотя потребители согласны с обоснованностью требуемых документов (87%). По областям удовлетворенность процедурой выглядит следующим образом:

Диаграмма 10. Удовлетворенность параметрами процедуры, %.



Отдельно по каждой области результаты следующие:

Таблица 11. Удовлетворенность параметрами процедуры.

	Понятностью и легкостью процедуры	Понятностью форм, бланков	Обоснованностью требуемых документов	Процедура в целом
N (количество респондентов)	1381	1468	1404	1418
г. Астана	67,0%	88,3%	72,8%	76,1%
г. Алматы	73,5%	89,2%	81,4%	81,4%
Акмолинская	91,3%	98,1%	92,2%	93,9%
Актюбинская	91,0%	85,0%	79,0%	85,0%
Алматинская	91,5%	91,5%	93,4%	92,1%
Атырауская	62,6%	83,8%	68,7%	71,7%
ВКО	84,3%	92,2%	87,0%	87,8%
Жамбылская	85,4%	88,5%	92,7%	88,9%
ЗКО	85,7%	93,4%	87,9%	89,0%
Карагандинская	98,1%	82,4%	97,2%	92,6%
Костанайская	93,1%	98,0%	95,1%	95,4%
Кызылординская	97,8%	97,8%	84,6%	93,4%
Мангистауская	65,8%	78,6%	73,5%	72,6%
Павлодарская	96,7%	95,6%	98,9%	97,1%
СКО	93,6%	95,7%	96,8%	95,4%
ЮКО	94,9%	99,0%	91,8%	95,2%
Среднее	85,5%	90,8%	86,9%	87,7%

В Атырауской области респонденты не удовлетворены обоснованностью требуемых документов: либо представители госоргана требуют больше, чем предусмотрено, либо не могут доказать обоснованность требуемых документов.

Бланки, образцы документов, указатели, язык услуги

Можно с удовлетворением отметить, что почти все области считают формуляры доступными (за исключением Мангистауской области). Налоговые органы почти всех областей уже справились с размещением образцов документов, а также предоставлением услуги и документов на удобном для потребителя языке. Налогоплательщики плохо ориентируются в здании налогового органа, где иногда неясно, куда обращаться (особенно в г. Астана, Атырауской и Мангистауской областях).

Диаграмма 11. Удовлетворенность информационным сопровождением услуги, %

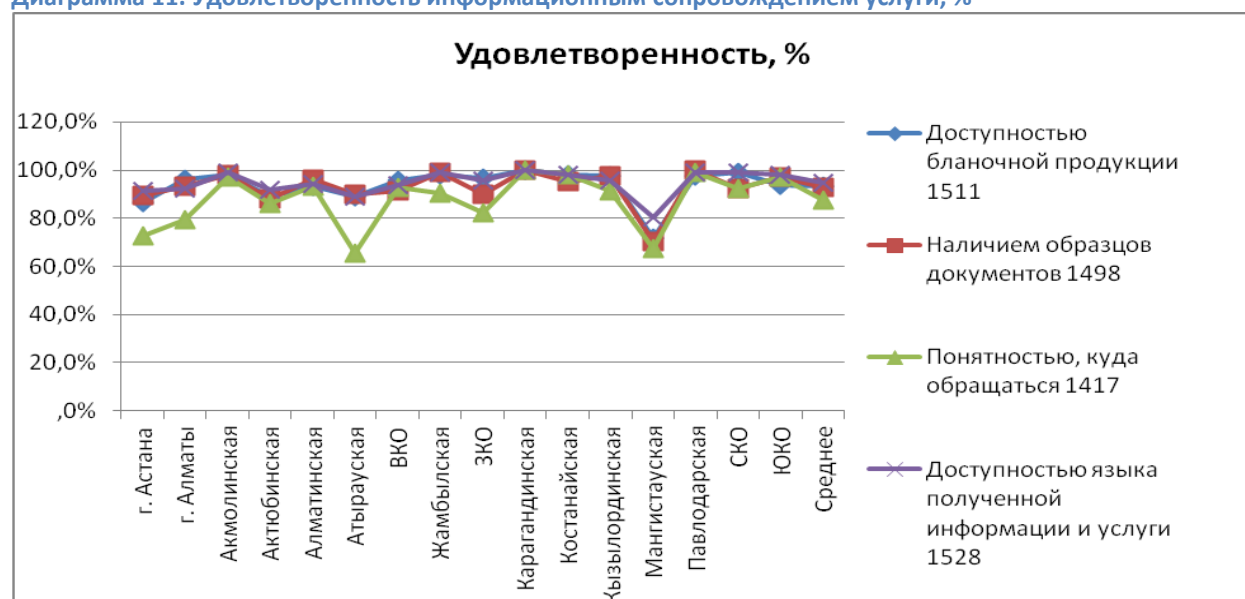


Таблица 12. Доступность бланков, образцов, указателей и языка.

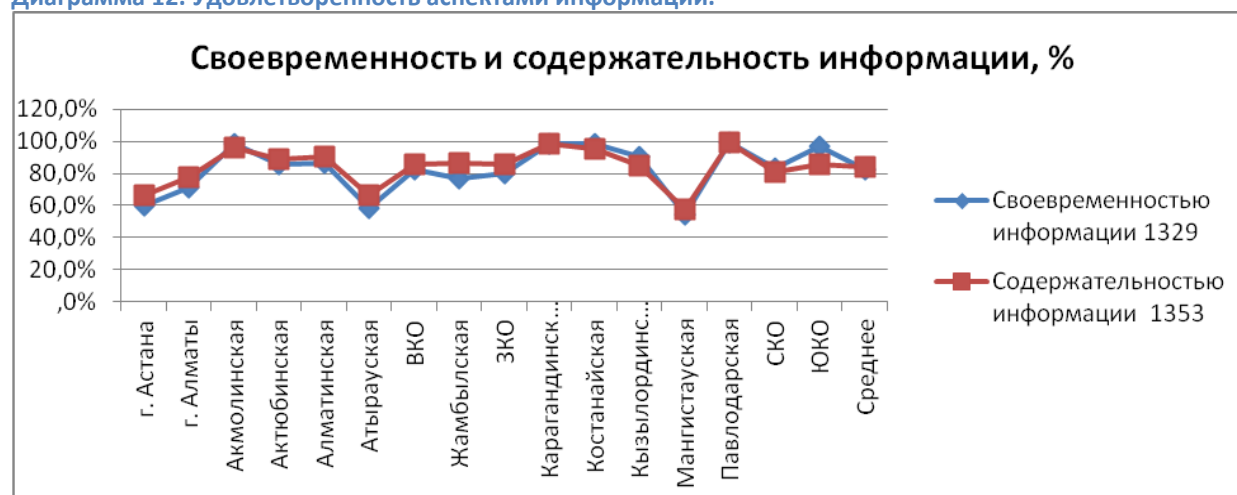
	Доступностью бланочной продукции	Наличием образцов документов	Понятностью, куда обращаться	Доступностью языка полученной информации и услуги	Бланки, образцы, указатели, язык
Количество респондентов, N	1511	1498	1417	1528	1489
г. Астана	86,4%	89,3%	72,8%	91,3%	85,0%
г. Алматы	96,1%	93,1%	79,4%	92,2%	90,2%
Акмолинская	98,1%	98,1%	97,1%	99,0%	98,1%
Актюбинская	89,0%	88,0%	86,0%	92,0%	88,8%
Алматинская	93,4%	96,2%	93,4%	94,3%	94,3%
Атырауская	88,9%	89,9%	65,7%	88,9%	83,3%
ВКО	95,7%	91,3%	93,0%	93,9%	93,5%
Жамбылская	97,9%	99,0%	90,6%	99,0%	96,6%
ЗКО	96,7%	90,1%	82,4%	95,6%	91,2%
Карагандинская	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Костанайская	98,0%	95,1%	98,0%	98,0%	97,3%
Кызылординская	97,8%	97,8%	91,2%	95,6%	95,6%
Мангистауская	71,8%	70,1%	67,5%	80,3%	72,4%
Павлодарская	97,8%	100,0%	98,9%	98,9%	98,9%
СКО	98,9%	92,6%	92,6%	98,9%	95,7%
ЮКО	93,9%	96,9%	96,9%	98,0%	96,4%
Среднее	93,5%	92,7%	87,7%	94,6%	92,1%

Необходимо выяснить, что именно не удовлетворяет потребителей в прикаспийских областях. «Не все бланки есть на русском языке. К таким бланкам на стенде нет образца» (из интервью в Мангистауской области)

Своевременность и содержательность информации

Эти два параметра услуг налоговых органов формируют отдельный блок в силу их важности: ведь зачастую от точности, полноты и своевременности информации зависят наши решения.

Диаграмма 12. Удовлетворенность аспектами информации.



Снова аутсайдерами являются прикаспийские области и г.Астана.

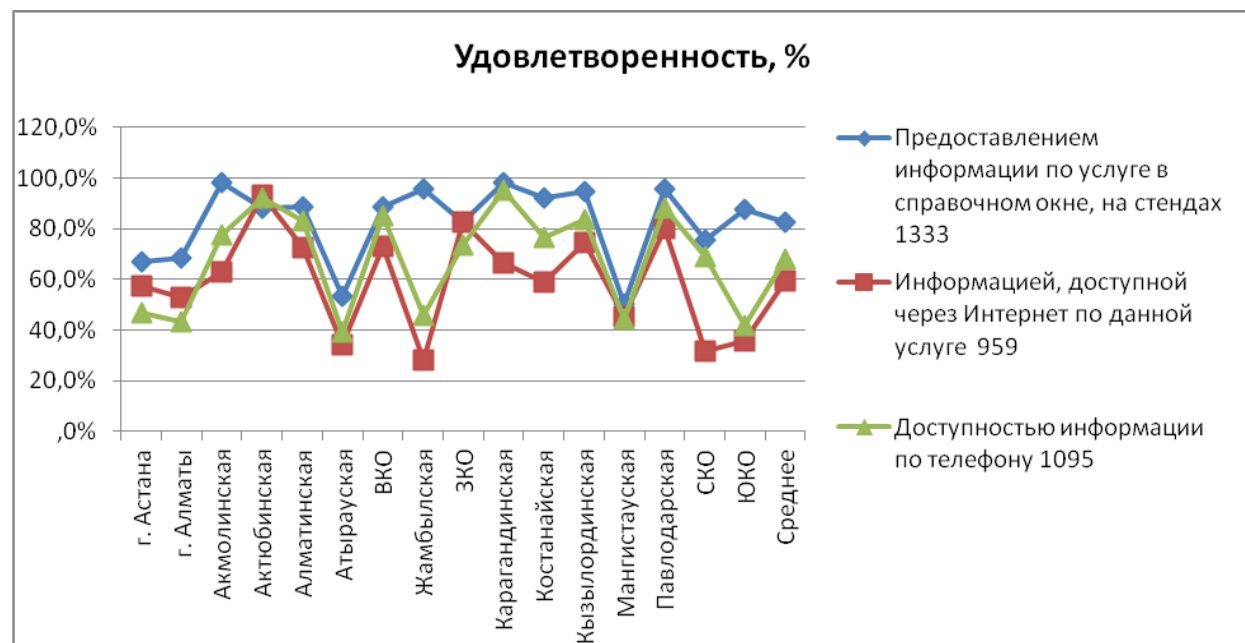
Таблица 13. Информация: вовремя и то, что нужно?

	Своевременностью информации	Содержательностью информации	Своевременность и содержательность информации
Количество респондентов, N	1329	1353	1341
г. Астана	60,2%	66,0%	63,1%
г. Алматы	71,6%	77,5%	74,5%
Акмолинская	98,1%	96,1%	97,1%
Актюбинская	86,0%	89,0%	87,5%
Алматинская	86,8%	90,6%	88,7%
Атырауская	58,6%	66,7%	62,6%
ВКО	82,6%	85,2%	83,9%
Жамбылская	77,1%	86,5%	81,8%
ЗКО	80,2%	85,7%	83,0%
Карагандинская	98,1%	98,1%	98,1%
Костанайская	98,0%	95,1%	96,6%
Кызылординская	90,1%	84,6%	87,4%
Мангистауская	54,7%	57,3%	56,0%
Павлодарская	98,9%	98,9%	98,9%
СКО	83,0%	80,9%	81,9%
ЮКО	96,9%	85,7%	91,3%
Среднее	82,2%	83,7%	83,0%

Удовлетворенность информацией в справочном окне, по телефону и Интернету

Самым востребованным ресурсом со стороны налогоплательщиков является информация.

Диаграмма 13. Удовлетворенность средствами получения информации.



В Астане и Алматы наблюдаются трудности с получением информации из справочного окна. Большая проблема получить информацию по Интернету в Жамбылской (только 28%), Северо-Казахстанской (только 31,9%), в Атырауской (34,3%), ЮКО (35,7% удовлетворенных). Несколько лучше ситуация в Мангистауской области (45,3%).

Таблица 14. Удовлетворенность средствами получения информации.

	Предоставлением информации по услуге в справочном окне, на стендах	Информацией, доступной через Интернет по данной услуге	Доступностью информации по телефону	Доступностью информации в целом
Количество респондентов, N	1333	959	1095	1129
г. Астана	67,0%	57,3%	46,6%	57,0
г. Алматы	68,6%	52,9%	43,1%	54,9
Акмолинская	98,1%	63,1%	77,7%	79,6
Актюбинская	88,0%	93,0%	92,0%	91,0
Алматинская	88,7%	72,6%	83,0%	81,4
Атырауская	53,5%	34,3%	39,4%	42,4
ВКО	88,7%	73,0%	85,2%	82,3
Жамбылская	95,8%	28,1%	45,8%	56,6
ЗКО	82,4%	82,4%	73,6%	79,5
Карагандинская	98,1%	66,7%	95,4%	86,7
Костанайская	92,2%	58,8%	76,5%	75,8
Кызылординская	94,5%	74,7%	83,5%	84,2
Мангистауская	50,4%	45,3%	44,4%	46,7
Павлодарская	95,6%	80,2%	87,9%	87,9
СКО	75,5%	31,9%	69,1%	58,9
ЮКО	87,8%	35,7%	41,8%	55,1
Среднее	82,5%	59,3%	67,8%	69,9

Хуже всего дело обстоит с предоставлением информации по телефону. Аутсайдеры – гг.Астана, Алматы, Атырауская, Жамбылская, Мангистауская и ЮКО.

Персонал

Хотя в среднем ситуация с доступностью работника налогового органа и получением услуги в одном окне достаточно благополучная, на графике видно, что в городах Астана, Алматы, Атырауской и Мангистауской областях существуют проблемы.

Диаграмма 14. Наличие работника на месте и получение услуги в одном окне.

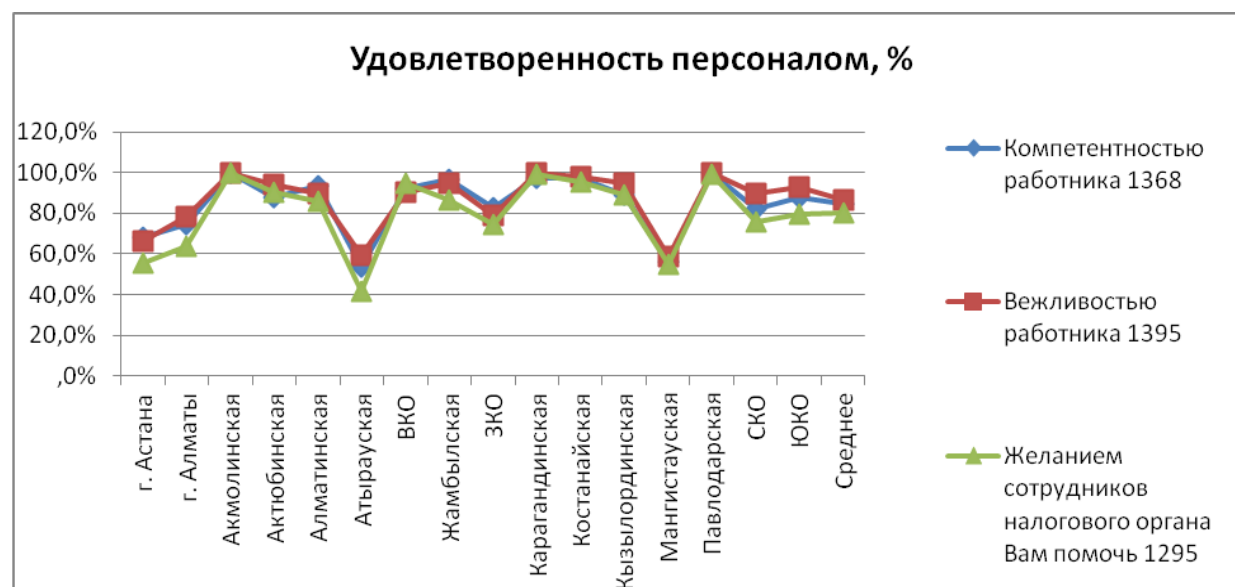


Таблица 15. Наличие работника на месте и обслуживание по принципу одного окна.

	Наличием работника на месте	Получением услуги в одном окне	Одно окно и наличие работника на месте
Количество респондентов, N	1435	1329	1382
г. Астана	75,7%	50,5%	63,1%
г. Алматы	69,6%	70,6%	70,1%
Акмолинская	100,0%	98,1%	99,0%
Актюбинская	89,0%	92,0%	90,5%
Алматинская	93,4%	85,8%	89,6%
Атырауская	68,7%	55,6%	62,1%
ВКО	94,8%	86,1%	90,4%
Жамбылская	100,0%	91,7%	95,8%
ЗКО	87,9%	78,0%	83,0%
Карагандинская	100,0%	98,1%	99,1%
Костанайская	93,1%	88,2%	90,7%
Кызылординская	97,8%	95,6%	96,7%
Мангистауская	65,0%	51,3%	58,1%
Павлодарская	98,9%	97,8%	98,4%
СКО	93,6%	91,5%	92,6%
ЮКО	98,0%	91,8%	94,9%
Среднее	88,8%	82,2%	85,5%

Ключевым моментом в обслуживании налогоплательщика являются характеристики персонала – компетентность, вежливость и желание помочь. Последняя характеристика, как показали прошлые исследования, имеет самые высокие корреляции с высоким качеством услуг.

Диаграмма 15. Удовлетворенность характеристиками персонала.



Если некомпетентность – это качество, исправление которого требует больших материальных вложений, то улучшение вежливости – это самое малозатратное мероприятие, исходя из известного афоризма, что ничто не стоит так дешево и не ценится так дорого как вежливость. Тем не менее, есть регионы, в которых этот показатель ниже 60-70%.

Таблица 16. Удовлетворенность характеристиками персонала.

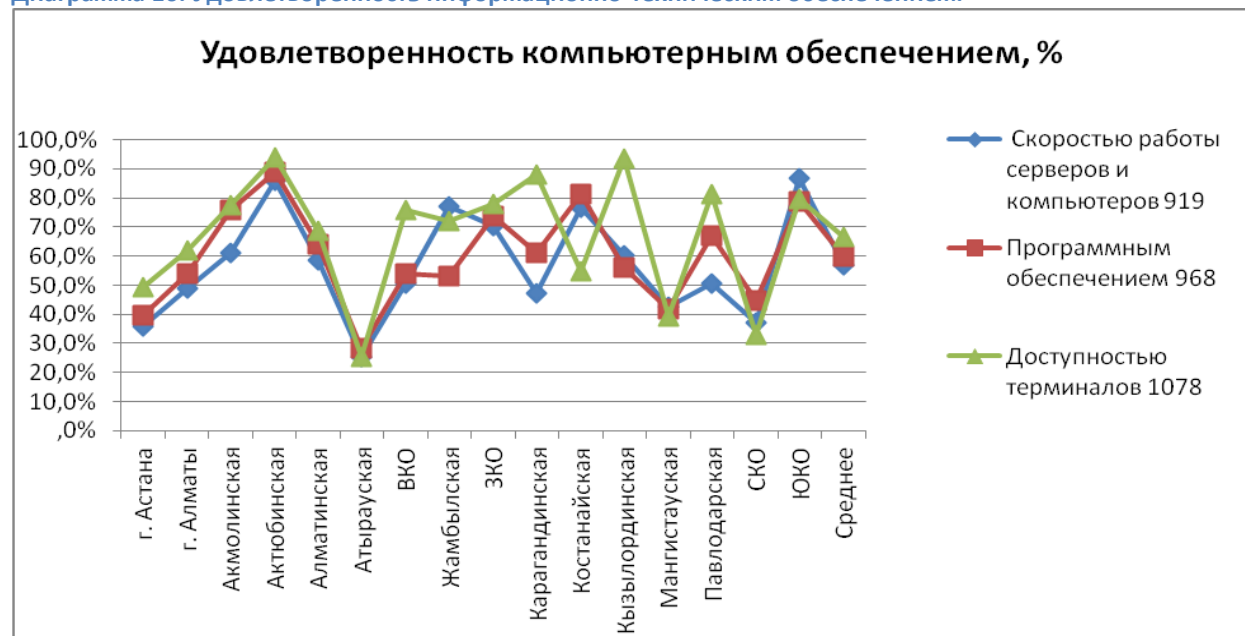
	Компетентностью работника	Вежливостью работника	Желанием сотрудников налогового органа Вам помочь	Персонал
Количество респондентов, N	1368	1395	1295	1353
г. Астана	68,0%	66,0%	55,3%	63,1%
г. Алматы	74,5%	78,4%	63,7%	72,2%
Акмолинская	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Актюбинская	88,0%	94,0%	90,0%	90,7%
Алматинская	93,4%	89,6%	85,8%	89,6%
Атырауская	53,5%	59,6%	41,4%	51,5%
ВКО	92,2%	90,4%	94,8%	92,5%
Жамбылская	96,9%	94,8%	86,5%	92,7%
ЗКО	82,4%	79,1%	74,7%	78,8%
Карагандинская	97,2%	100,0%	99,1%	98,8%
Костанайская	97,1%	98,0%	95,1%	96,7%
Кызылординская	89,0%	94,5%	89,0%	90,8%
Мангистауская	56,4%	59,0%	54,7%	56,7%
Павлодарская	100,0%	100,0%	98,9%	99,6%
СКО	81,9%	89,4%	75,5%	82,3%
ЮКО	87,8%	92,9%	79,6%	86,7%
Среднее	84,7%	86,3%	80,1%	83,7%

«Нет заинтересованности помочь клиенту, а если это делается, то недоброжелательно», «Сотрудники, которые принимают отчеты, не указывают на ошибки, и человек, если неправильно заплатил, не знает, все это потом выливается в пеню», «В некоторых окнах сотрудники не знают сроков обработки документов по своим же услугам» (из интервью в Мангистауской области).

Информационно-техническое обеспечение

Наименьшая удовлетворенность (в среднем 60%) наблюдается по информационно-техническому обеспечению. На графике хорошо видны регионы, в которых дела обстоят лучше по доступности терминалов: это Актюбинская, Карагандинская, Кызылординская области. Однако в Карагандинской области, например, скорость работы серверов и компьютеров, а также программное обеспечение оставляют желать лучшего.

Диаграмма 16. Удовлетворенность информационно-техническим обеспечением.



Очень неблагоприятное положение с информационно-программным обеспечением сложилось в г. Астане, Мангистауской, Атырауской и Северо-Казахстанской областях. В Алматы и Караганде – проблемы со скоростью работы серверов и компьютеров.

Таблица 17. Удовлетворенность информационно-техническими параметрами.

	Скоростью работы серверов и компьютеров	Программным обеспечением	Доступностью терминалов	Качество комп.техники
Количество респондентов, N	919	968	1078	988
г. Астана	35,9%	39,8%	49,5%	41,7%
г. Алматы	49,0%	53,9%	61,8%	54,9%
Акмолинская	61,2%	75,7%	77,7%	71,5%
Актюбинская	86,0%	89,0%	94,0%	89,7%
Алматинская	58,5%	64,2%	68,9%	63,8%
Атырауская	25,3%	28,3%	25,3%	26,3%
ВКО	50,4%	53,9%	75,7%	60,0%
Жамбылская	77,1%	53,1%	71,9%	67,4%
ЗКО	70,3%	73,6%	78,0%	74,0%
Карагандинская	47,2%	61,1%	88,0%	65,4%
Костанайская	76,5%	81,4%	54,9%	70,9%
Кызылординская	60,4%	56,0%	93,4%	70,0%
Мангистауская	42,7%	41,9%	39,3%	41,3%
Павлодарская	50,5%	67,0%	81,3%	66,3%
СКО	37,2%	44,7%	33,0%	38,3%
ЮКО	86,7%	78,6%	79,6%	81,6%
Среднее	56,9%	59,9%	66,7%	61,2%

Комфорт

Организация функционального пространства сказывается на скорости, а, следовательно, на удовлетворенности потребителей услугами.

Диаграмма 17. Сопутствующие услуги и условия ожидания.



Снова аутсайдерами оказались г. Астана, Атырауская и Мангистауская области. Также в плане предоставления сопутствующих услуг проблемной является Восточно-Казахстанская и Северо-Казахстанская области.

Таблица 18. Удовлетворенность комфортом и сопутствующими услугами

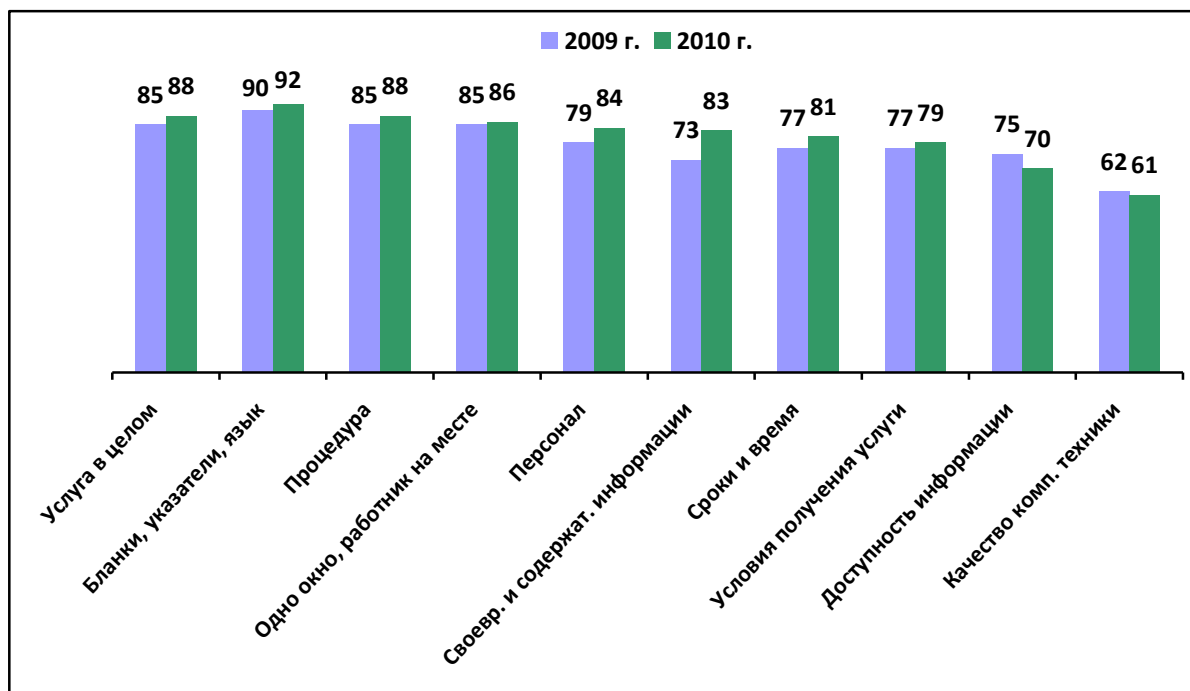
	Сопутствующими услугами (банк, копирование и др.)	Условиями ожидания (стулья, столы, кондиционеры, наличие туалета и др.)	Условия получения услуги
Количество респондентов, N	1288	1274	1281
г. Астана	81,6%	48,5%	65%
г. Алматы	83,3%	75,5%	79%
Акмолинская	93,2%	96,1%	95%
Актюбинская	88,0%	89,0%	89%
Алматинская	80,2%	88,7%	84%
Атырауская	57,6%	40,4%	49%
ВКО	65,2%	80,0%	73%
Жамбылская	99,0%	86,5%	93%
ЗКО	83,5%	74,7%	79%
Карагандинская	89,8%	90,7%	90%
Костанайская	87,3%	88,2%	88%
Кызылординская	76,9%	96,7%	87%
Мангистауская	54,7%	44,4%	50%
Павлодарская	92,3%	100,0%	96%
СКО	51,1%	74,5%	63%
ЮКО	96,9%	94,9%	96%
Среднее	79,7%	78,8%	79%

Динамика параметров услуг

Положительная динамика наблюдается по многим параметрам качества услуги, особенно по своевременности и содержательности информации – на 10%.

Ухудшились показатели по доступности информации на 5% (75-70%) и качеству компьютерной техники на 1% (62-61%). Нужно отметить, что данные параметры качества налоговых услуг являются самыми слабыми сторонами в процессе получения услуг.

Диаграмма 18. Динамика параметров услуг для юридических лиц и ИП (2009-2010 гг.), %.



Корреляционные взаимосвязи

Все составляющие качества услуги в конечном результате влияют на оценку качества услуги в целом ($r \geq 0,2$ значимые корреляционные связи при $p < 0,01$ (p - вероятность ошибки). С помощью корреляционного анализа можно рассмотреть наиболее значимые для отдельного региона или республики факторы ($r \geq 0,4$ при $p < 0,01$). Например, для г. Алматы на удовлетворенность качеством услуги в целом в большей степени оказало влияние удовлетворенность компетентностью госслужащих, желанием сотрудников налоговой службы помочь, условиями ожидания и процедурой жалобы. Для Мангистауской, Атырауской областей и г. Астаны перечень наиболее значимых факторов, повлиявших на удовлетворенность качеством услуги в целом, увеличивается (см. таблицу ниже).

Если судить в целом по республике, то очень важными факторами при оценке качества услуги в целом были:

- время и сроки получения услуги;
- информация (своевременность и содержательность информации, понятность куда обращаться, доступность информации по телефону);
- наличие работника на месте и обслуживание по принципу «одного окна»;
- характеристики персонала (компетентность, вежливость, желание помочь);
- доступность терминалов и условия ожидания;
- наличие причин для жалоб и объективность рассмотрения жалобы;
- разъяснение налогового законодательства.

Таблица 19. Результаты корреляционного анализа: качество услуги в целом и другие его составляющие, $r \geq 0,4$ (наиболее значимые корреляционные связи) при $p < 0,01$ (вероятность ошибки)

	Казахстан, (88%)	Мангистау, (61%)	Алматы, (66%)	Атырау, (69%)	Астана, (69%)
Удовлетворены ли Вы временем ожидания в очереди	0,46	0,50	0,31	0,50	0,35
Соблюдением сроков услуги	0,51	0,46	0,24	0,70	0,51
Установленными сроками получения услуги	0,41	0,45	0,29	0,69	0,52
Понятностью и легкостью процедуры	0,48	0,58	0,34	0,49	0,54
Временем, затраченным на сбор требуемых документов, в том числе в других госорганах или банках	0,44	0,65	0,36	0,45	0,48
Обоснованностью требуемых документов	0,37	0,43	0,17	0,28	0,61
Доступностью бланочной продукции	0,25	0,41	0,26		0,28
Наличием образцов документов	0,28	0,57	0,2		0,24
Понятностью, куда обращаться	0,46	0,59	0,35	0,41	0,6
Доступностью языка полученной информации и услуги	0,29	0,24	0,26	0,30	0,43
Своевременностью информации	0,43	0,39	0,35	0,53	0,41
Содержательностью информации	0,44	0,48	0,33	0,57	0,44
Предоставлением информации по услуге в справочном окне, на стендах	0,39	0,44	0,34	0,46	0,33
Информацией, доступной через Интернет по данной услуге	0,28	0,33	0,26	0,44	0,41
Доступностью информации по телефону	0,46	0,6	0,28	0,58	0,28
Доступностью работника (нахождением на месте)	0,46	0,53		0,65	0,44
Получением услуги в одном месте (окне, кабинете), у одного работника	0,44	0,46	0,26	0,58	0,34
Компетентностью работника	0,54	0,63	0,44	0,67	0,51

Вежливостью работника	0,59	0,73	0,36	0,72	0,53
Желанием сотрудников налогового органа Вам помочь	0,55	0,62	0,44	0,64	0,57
Скоростью работы серверов и компьютеров	0,32	0,4	0,37	0,45	0,39
Программным обеспечением	0,35	0,54	0,24	0,46	0,4
Доступностью терминалов	0,42	0,46	0,34	0,39	0,66
Сопутствующими услугами (банк, копирование и др.)	0,25	0,54	0,26	0,39	0,33
Условиями ожидания (стулья, столы, кондиционеры, наличие туалета и др.)	0,43	0,62	0,41	0,49	0,25
Были ли причины пожаловаться по данной услуге*	-0,52	-0,62	-0,39	-0,52	-0,46
Удовлетворены ли Вы процедурой приема жалобы работниками	0,33	0,25	0,53		
сроками рассмотрения жалобы	0,29	0,61	0,53	0,61	0,48
результатами рассмотрения жалобы	0,37	0,33	0,43		0,63
Были ли работники объективны при рассмотрении жалобы	0,47	0,25	0,75		0,45
Удовлетворены ли Вы работой налоговой службы по разъяснению налоговых вопросов	0,48	0,63	0,21	0,84	0,48

**Корреляция со знаком минус, чем меньше причин для подачи жалобы, тем выше уровень удовлетворенности услугой*

Качество услуги в целом: пересмотр оценки

Если взять средние значения по выделенным блокам и посчитать общие значения по услуге в целом, то определится удовлетворенность услугой в целом по областям с общеказахстанским средним в 80,4%.

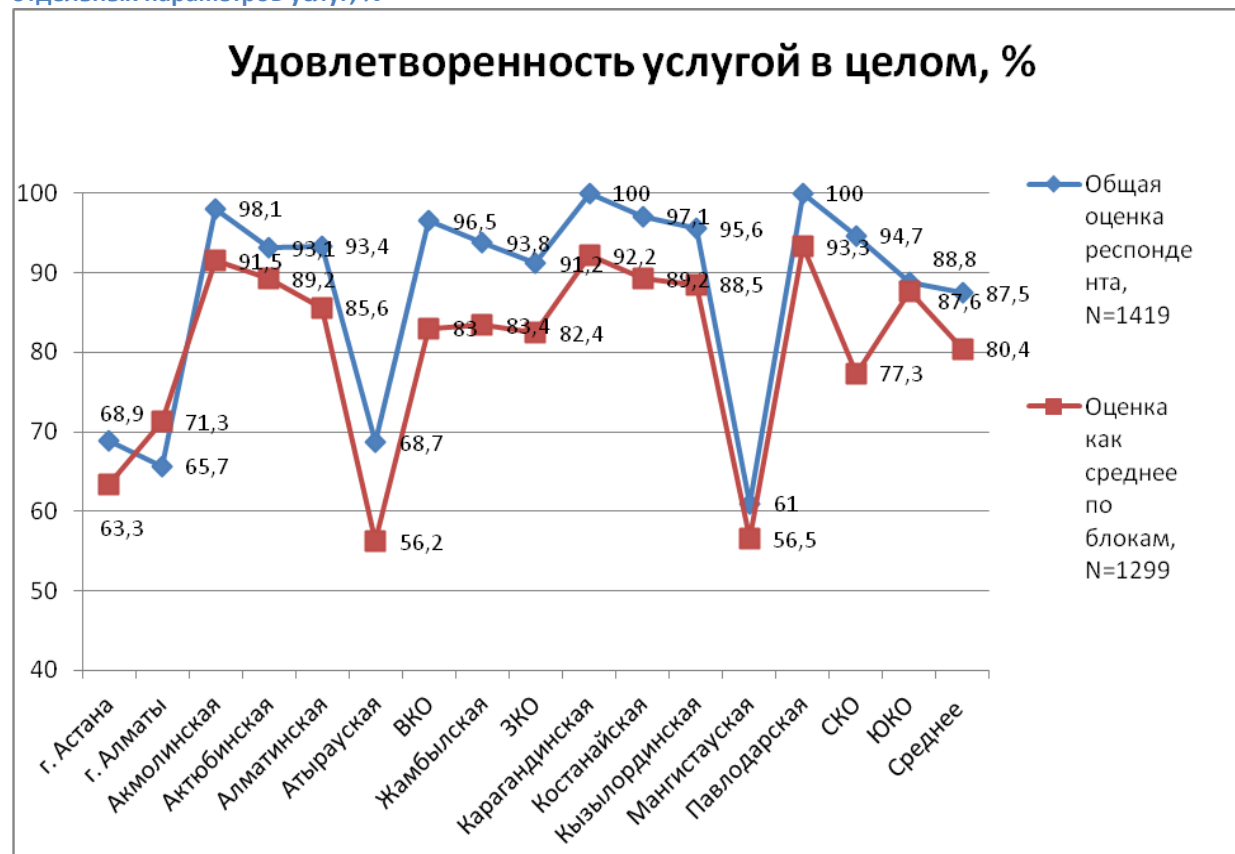
Таблица 20. Удовлетворенность услугами по блокам и в целом, %.

	Сроки и время	Процедура	Бланки, образцы, указатели, язык	Своевременность и содержание информации	Информация на стендах, по Интернету и телефону	Одно окно и наличие работника на месте	Персонал	Кач-во комп. техники	Условия получения услуги	Услуга в целом
N	1308	1418	1489	1341	1129	1382	1353	988	1281	1299
г. Астана	56	76	85	63	57	63	63	42	65	63,3
г. Алматы	64	81	90	75	55	70	72	55	79	71,3
Акмолинская	90	94	98	97	80	99	100	72	95	91,5
Актюбинская	91	85	89	88	91	91	91	90	89	89,2
Алматинская	86	92	94	89	81	90	90	64	84	85,6
Атырауская	57	72	83	63	42	62	52	26	49	56,2
ВКО	84	88	93	84	82	90	92	60	73	83,0
Жамбылская	78	89	97	82	57	96	93	67	93	83,4
ЗКО	84	89	91	83	79	83	79	74	79	82,4
Карагандинская	98	93	100	98	87	99	99	65	90	92,2
Костанайская	91	95	97	97	76	91	97	71	88	89,2
Кызылординская	91	93	96	87	84	97	91	70	87	88,5
Мангистауская	55	73	72	56	47	58	57	41	50	56,5
Павлодарская	96	97	99	99	88	98	100	66	96	93,3
СКО	88	95	96	82	59	93	82	38	63	77,3
ЮКО	91	95	96	91	55	95	87	82	96	87,6
Среднее	81	88	92	83	70	86	84	61	79	80,4

Цветовое форматирование позволяет сразу же увидеть, как проблемные области, так и успешные, среди которых можно выделить Акмолинскую, Костанайскую, Актюбинскую, Западно-Казахстанскую, в которых нет ни одного показателя по блоку ниже 70% (то есть ни одного черного, красного и коричневого). Высокий средний балл – у Павлодарской и Карагандинской областей, но у них красные оценки по качеству компьютерной техники (64-66%). Неплохие результаты у Кызылординской (всего на 1 балл хуже Костанайской).

Необходимо отметить, что потребители (кроме алмаатинцев) более снисходительны в своих оценках удовлетворенности услугами в целом, ставя в среднем на 8 баллов выше, тогда как по отдельным параметрам услуг этот балл может быть гораздо ниже.

Диаграмма 19. Сравнение удовлетворенности услугой в целом по заявлению респондента и по его оценкам отдельных параметров услуг, %



Самыми снисходительными оказались налогоплательщики Северо-Казахстанской, Восточно-Казахстанской и Атырауской областей (самая большая разница), которые оценили в целом услугу выше, чем отдельно по блокам.

Таблица 21. Сравнение общей оценки удовлетворенности и средней по блокам, %

Качеством услуги в целом	Оценка общая	Оценка как среднее по блокам	Разница
Количество респондентов, N	1419	1299	
г. Астана	68,9	63,3	5,6
г. Алматы	65,7	71,3	-5,6
Акмолинская	98,1	91,5	6,6
Актюбинская	93,1	89,2	3,9
Алматинская	93,4	85,6	7,8
Атырауская	68,7	56,2	12,5
ВКО	96,5	83,0	13,5
Жамбылская	93,8	83,4	10,4
ЗКО	91,2	82,4	8,8
Карагандинская	100,0	92,2	7,8
Костанайская	97,1	89,2	7,9
Кызылординская	95,6	88,5	7,1
Мангистауская	61,0	56,5	4,5
Павлодарская	100,0	93,3	6,7
СКО	94,7	77,3	17,4
ЮКО	88,8	87,6	1,2
Среднее	87,5	80,4	7,1

Удовлетворенность бизнеса отдельными услугами

Сравнение с 2009 годом

Почти по всем услугам наблюдается улучшение, за исключением услуги проведения зачетов и возвратов уплаченных налогов, пеней, штрафов, которая ухудшилась на 7% и услуги по разъяснению налогового законодательства – ухудшение на 5%.

Таблица 22. Сравнение удовлетворенностью услугой в целом 2009 и 2010 годов по 8 услугам

	Качество услуги в целом		Изменение
	2009	2010	
Регистрационный учет ИП	92%	92%	
Регистрационный учет плательщиков НДС	83%	90%	↗
Выдача сведений о налоговой задолженности	87%	89%	↗
Прием налоговой отчетности	85%	92%	↗
Ликвидация юрлица, прекращение деят-ти ИП	73%	83%	↗
Проведение зачетов и возвратов уплаченных налогов, пеней и др.	89%	82%	↘
Приостановление сдачи налоговой отчетности	84%	86%	↗
Письменное обращение за разъяснением	76%	83%	↗
Разъяснение налогового законодательства	82	77	↘
Среднее	85%	88%	↗

Удовлетворенность отдельными параметрами услуг по блокам

Ниже для справки приведены полные названия услуг и выборка по каждой из них.

Таблица 23. Полное название услуг и выборка по каждой из них.

Полное название услуги	Выборка
Регистрационный учет ИП (регистрация, изменение регистрационных данных, снятие с регистрационного учета)	218
Регистрационный учет плательщиков НДС	221
Выдача сведений о налоговой задолженности, задолженности по обязательным пенсионным взносам и т.д	240
Прием налоговой отчетности (прием налоговой отчетности, отзыв налоговой отчетности)	234
Ликвидация юридического лица, прекращение деятельности ИП	217
Проведение зачетов и возвратов уплаченных сумм налогов, других обязательных платежей в бюджет, пени, штрафов	228
Приостановление (продление срока приостановления, возобновление) представления налоговой отчетности	221
Письменное, электронное обращение за разъяснением налогового законодательства	46
Разъяснение налогового законодательства	1625
Всего	1625

Чтобы понять, какие услуги являются проблемными для налогоплательщиков, был проведен анализ восьми отдельных услуг по тем же параметрам. Наименее проблемными оказались услуги – регистрационный учет индивидуального предпринимателя и приостановление сдачи налоговой отчетности: удовлетворенность этими услугами по всем параметрам выше 80%. Низкая удовлетворенность наблюдается по услуге ликвидации юридического лица или прекращения деятельности ИП (особенно из-за временных затрат на сбор требуемых документов), а также услуге по обращению в письменной или электронной форме за разъяснением (время ожидания в очереди).

Таблица 24. Удовлетворенность сроками и временем оказания услуги, %

	Временем ожидания в очереди	Соблюдением сроков услуги	Установленными сроками получения услуги	Временем на сбор требуемых документов	Сроки и время
	1254	1357	1337	1283	1308
Регистрационный учет ИП	82,1%	87,2%	85,8%	82,1%	84,3%
Регистрационный учет плательщиков НДС	78,2%	83,2%	85,5%	80,0%	81,7%
Выдача сведений о налоговой задолженности	74,6%	88,6%	85,6%	84,3%	83,3%
Прием налоговой отчетности	74,9%	88,7%	88,3%	77,1%	82,3%
Ликвидация юрлица, прекращение деятельности ИП	78,8%	72,4%	71,0%	67,7%	72,5%
Проведение зачетов и возвратов уплаченных налогов, пеней и др.	75,9%	79,8%	79,8%	80,3%	78,9%
Приостановление сдачи налоговой отчетности	82,3%	88,6%	84,1%	85,0%	85,0%
Письменное обращение за разъяснением	63,0%*	78,3%	76,1%	73,9%	72,8%
Среднее	77,6%	84,0%	82,7%	79,4%	80,9%

По своевременности получения услуги наблюдается положительная динамика. Значительно сократилась продолжительность ожидания результата при сдаче налоговой отчетности – в среднем с 8 до 2 дней и приостановление представления налоговой отчетности – с 7 до 3 дней. Также улучшилась ситуация по услугам регистрационного учета ИП, регистрационного учета плательщиков НДС – в среднем 6 дней и проведения зачетов и возвратов уплаченных сумм налогов – 10 дней в среднем.

Ситуация на прежнем уровне по срокам ожидания результата получения услуги при получении сведений об отсутствии или наличии налоговой задолженности – 4 дня, но максимальный показатель значительно увеличился с 30 до 270 дней (или 9 месяцев).

Ликвидация юридического лица или прекращение деятельности ИП по результатам опроса в среднем занимает 58 дней, это на 18 дней больше показателя прошлого года, но максимальный показатель сократился в два раза – 360 дней (или 12 месяцев).

Результата письменного, электронного обращения респонденты ожидали в среднем – 21 день, максимум – 180 дней (или 6 месяцев).

Таблица 25. Ожидание результата услуги, дни

	среднее		максимум	
	2009 г.	2010 г.	2009 г.	2010 г.
Регистрационный учет ИП	7	6	210	90
Регистрационный учет плательщиков НДС	11	6	90	90
Выдача сведений об отсутствии и (или) наличии налоговой задолженности	4	4	30	270
Прием налоговой отчетности	8	2	240	60
Ликвидация юридического лица, прекращение деятельности ИП	40	58	720	360
Проведение зачетов и возвратов	13	10	420	270
Приостановление представления налоговой отчетности	7	3	90	30
Письменное, электронное обращение		21		180

По мнению респондентов, не совсем ясны процедуры ликвидации юридического лица и письменных запросов за разъяснением налогового законодательства.

Таблица 26. Удовлетворенность процедурой, %

	Понятностью и легкостью процедуры	Понятностью форм, бланков	Обоснованностью требуемых документов	Процедура
	1381	1468	1404	1418
Регистрационный учет ИП	87,2%	89,9%	89,4%	88,8%
Регистрационный учет плательщиков НДС	89,5%	89,1%	85,0%	87,9%
Выдача сведений о налоговой задолженности	89,4%	92,4%	92,8%	91,5%
Прием налоговой отчетности	87,9%	89,2%	87,9%	88,3%
Ликвидация юрлица, прекращение ИП	71,0%	87,6%	80,2%	79,6%
Проведение зачетов и возвратов уплаченных налогов, пеней и др.	86,0%	93,4%	83,3%	87,6%
Приостановление сдачи налоговой отчетности	88,2%	95,0%	89,5%	90,9%
Письменное обращение за разъяснением	78,3%	87,0%	84,8%	83,3%
Среднее	85,5%	90,8%	86,9%	87,7%

Положительно оценены доступность бланков, образцов документов, указателей, языка: по многим критериям показатели составили выше 90%, по некоторым – выше 80%.

Таблица 27. Удовлетворенность бланками, образцами, указателями, доступностью языка, %

	Доступностью бланочной продукции	Наличием образцов документов	Понятностью, куда обращаться	Доступностью языка полученной информации и услуги	Бланки, образцы, указатели, язык
	1511	1498	1417	1528	1489
Регистрационный учет ИП	93,1%	94,0%	89,9%	97,2%	93,6%
Регистрационный учет плательщиков НДС	95,5%	94,5%	89,5%	94,1%	93,4%
Выдача сведений о налоговой задолженности	94,5%	93,6%	91,9%	94,9%	93,8%
Прием налоговой отчетности	94,4%	91,3%	87,9%	96,5%	92,5%
Ликвидация юрлица, прекращение ИП	92,2%	93,1%	80,6%	94,0%	90,0%
Проведение зачетов и возвратов уплаченных налогов, пеней и др.	93,0%	90,4%	84,2%	90,4%	89,5%
Приостановление сдачи налоговой отчетности	91,8%	93,6%	90,9%	95,9%	93,1%
Письменное обращение за разъяснением	93,5%	84,8%	80,4%	89,1%	87,0%
Среднее	93,5%	92,7%	87,7%	94,6%	92,1%

Неплохие показатели выявлены по содержательности информации, что означает отсутствие формализма. Однако, по своевременности предоставления информации показатели невысокие по услугам ликвидации юрлица или прекращении деятельности ИП, приема налоговой отчетности и проведения зачетов и возвратов платежей (менее 80%). Содержательность информации низкая при получении письменных разъяснений (76%) и ликвидации юрлица (78%).

Таблица 28. Удовлетворенность своевременностью и содержательностью информации, %

	Своевременностью информации	Содержательностью информации	Своевременность и содержательность информации вместе
	1329	1353	1341
Регистрационный учет ИП	84,9%	86,2%	85,6%
Регистрационный учет плательщиков НДС	83,6%	85,0%	84,3%
Выдача сведений о налоговой задолженности	86,0%	91,1%	88,6%
Прием налоговой отчетности	78,8%	80,1%	79,4%
Ликвидация юрлица, прекращение ИП	77,4%	77,9%	77,6%
Проведение зачетов и возвратов уплаченных налогов, пеней и др.	79,4%	82,9%	81,1%
Приостановление сдачи налоговой отчетности	85,5%	84,1%	84,8%
Письменное обращение за разъяснением	82,6%	76,1%	79,3%
Среднее	82,2%	83,7%	83,0%

Низкие оценки по доступности информации по Интернету (50-60%) сохраняются по всем видам услуг и по телефону для большинства услуг.

Таблица 29. Удовлетворенность доступностью информации, %

	Предоставлением информации по услуге в справочном окне, на стендах	Информацией, доступной через Интернет по данной услуге	Доступностью информации по телефону	Доступность информации
	1333	959	1095	1129
Регистрационный учет ИП	84,4%	61,9%	67,9%	71,4%
Регистрационный учет плательщиков НДС	87,3%	66,8%	70,0%	74,7%
Выдача сведений о налоговой задолженности	84,7%	54,2%	69,1%	69,4%
Прием налоговой отчетности	78,8%	57,1%	68,4%	68,1%
Ликвидация юрлица, прекращение ИП	81,6%	53,0%	62,7%	65,7%
Проведение зачетов и возвратов уплаченных налогов, пеней и др.	79,4%	61,0%	67,5%	69,3%
Приостановление сдачи налоговой отчетности	83,6%	61,8%	70,5%	72,0%
Письменное обращение за разъяснением	71,7%	58,7%	58,7%	63,0%
Среднее	82,5%	59,3%	67,8%	69,9%

Три услуги требуют, наверное, закономерно, обращения в несколько кабинетов (окон): это письменное обращение за разъяснением, зачеты и возвраты налоговых платежей, ликвидация юрлица/ прекращение ИП, поэтому удовлетворенность этими параметрами низкая. По доступности работника на месте по всем услугам получены хорошие показатели (выше 80 и 90%).

Таблица 30. Удовлетворенность доступностью работника и получением услуги в одном окне, %

	Наличием работника на месте	Получением услуги в одном окне	Одно окно и наличие работника на месте
	1435	1329	1382
Регистрационный учет ИП	90,4%	83,9%	87,2%
Регистрационный учет плательщиков НДС	87,3%	81,8%	84,5%
Выдача сведений о налоговой задолженности	91,9%	84,7%	88,3%
Прием налоговой отчетности	86,6%	86,6%	86,6%
Ликвидация юрлица, прекращение ИП	92,2%	79,3%	85,7%
Проведение зачетов и возвратов уплаченных налогов, пеней и др.	84,6%	77,2%	80,9%
Приостановление сдачи налоговой отчетности	90,5%	85,5%	88,0%
Письменное обращение за разъяснением	80,4%	65,2%	72,8%
Среднее	88,8%	82,2%	85,5%

Нарекания к персоналу наблюдаются, особенно, по услуге разъяснения в ответ на письменное или электронное обращение – всего 69,6% удовлетворенных желанием сотрудников помочь.

Таблица 31. Удовлетворенность характеристиками персонала, %

	Компетентностью	Вежливостью	Желанием	Персонал
--	-----------------	-------------	----------	----------

	работника	работника	сотрудников налогового органа Вам помочь	
	1368	1395	1295	1353
Регистрационный учет ИП	89,4%	90,8%	82,1%	87,5%
Регистрационный учет плательщиков НДС	85,0%	85,9%	83,6%	84,8%
Выдача сведений о налоговой задолженности	86,4%	87,3%	79,7%	84,5%
Прием налоговой отчетности	83,1%	86,6%	79,7%	83,1%
Ликвидация юрлица, прекращение ИП	84,8%	86,2%	79,7%	83,6%
Проведение зачетов и возвратов уплаченных налогов, пеней и др.	78,5%	82,0%	76,8%	79,1%
Приостановление сдачи налоговой отчетности	88,2%	87,3%	81,8%	85,8%
Письменное обращение за разъяснением	71,7%	78,3%	69,6%	73,2%
Среднее	84,7%	86,3%	80,1%	83,7%

Самая неблагоприятная ситуация по всем услугам сложилась с информационно-техническим обеспечением. Минимальная удовлетворенность разъяснением в ответ на обращение выявлена по всем показателям (скоростью работы компьютеров, серверов, программным обеспечением, доступностью терминалов).

Таблица 32. Удовлетворенность информационно-техническим обеспечением, %

	Скоростью работы серверов и компьютеров	Программным обеспечением	Доступностью терминалов	Качество комп. техники
	919	968	1078	988
Регистрационный учет ИП	56,4%	59,6%	65,1%	60,4%
Регистрационный учет плательщиков НДС	65,5%	63,6%	75,0%	68,0%
Выдача сведений о налоговой задолженности	54,7%	59,3%	66,5%	60,2%
Прием налоговой отчетности	56,7%	60,2%	65,8%	60,9%
Ликвидация юрлица, прекращение ИП	60,4%	63,6%	67,7%	63,9%
Проведение зачетов и возвратов уплаченных налогов, пеней и др.	50,0%	53,9%	63,2%	55,7%
Приостановление сдачи налоговой отчетности	57,7%	60,9%	67,3%	62,0%
Письменное обращение за разъяснением	43,5%	52,2%	50,0%	48,6%
Среднее	56,9%	59,9%	66,7%	61,2%

По той же услуге наблюдается низкая удовлетворенность условиями ожидания (всего 65,2%).

Таблица 33. Удовлетворенность комфортом, %

	Сопутствующими услугами (банк, копирование и др.)	Условиями ожидания (стулья, столы, кондиционеры, наличие туалета и др.)	Условия получения услуги

	1288	1274	1281
Регистрационный учет ИП	81,7%	84,4%	83,0%
Регистрационный учет плательщиков НДС	81,4%	81,4%	81,4%
Выдача сведений о налоговой задолженности	78,8%	77,5%	78,2%
Прием налоговой отчетности	77,1%	76,6%	76,8%
Ликвидация юрлица, прекращение ИП	82,0%	79,3%	80,6%
Проведение зачетов и возвратов уплаченных налогов, пеней и др.	76,3%	75,4%	75,9%
Приостановление сдачи налоговой отчетности	81,4%	80,5%	80,9%
Письменное обращение за разъяснением	78,3%	65,2%	71,7%
Среднее	79,7%	78,8%	79,3%

По другим услугам больших проблем не выявлено.

Проблемными являются качество компьютерной техники (в среднем 61%), особенно для услуг письменного обращения за разъяснением (49%) и проведения зачетов и возвратов платежей (56%), а также доступность информации через разные средства (интернет, телефон, справочное окно и стенды) – в среднем 70%.

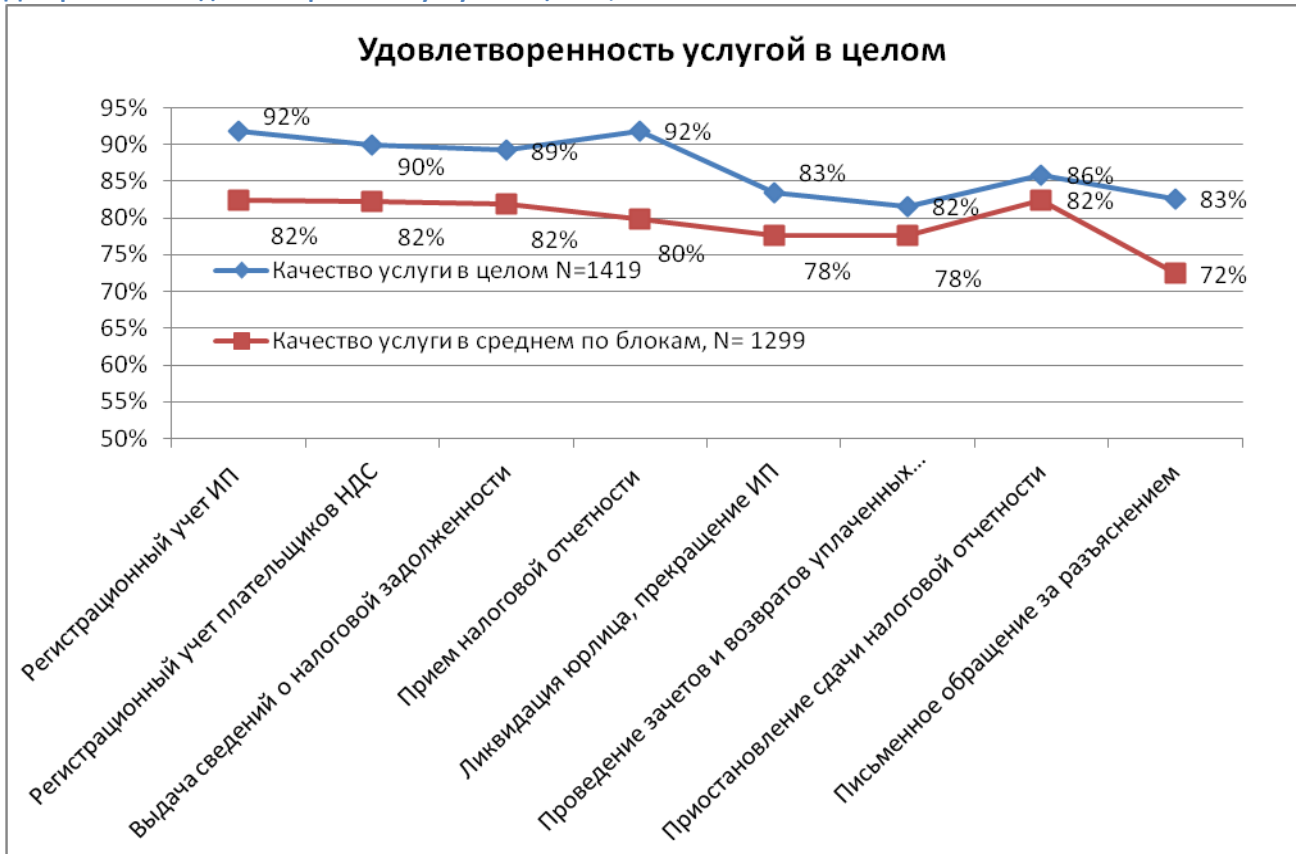
Таблица 34. Удовлетворенность качеством услуги в целом, %

	Качество услуги в целом	Интегральное качество услуги по блокам	Сроки и время	Процедура	Бланки, образцы, указатели, язык	Своевременность и содержательность информации	Доступность информации	Одно окно и наличие работника на месте	Персонал	Качество компьютерной техники	Условия получения услуги
N=	1419	1299	1308	1418	1489	1341	1129	1382	1353	988	1281
Регистрационный учет ИП	92%	82%	84%	89%	94%	86%	71%	87%	87%	60%	83,0%
Регистрационный учет плательщиков НДС	90%	82%	82%	88%	93%	84%	75%	85%	85%	68%	81,4%
Выдача сведений о налоговой задолженности	89%	82%	83%	92%	94%	89%	69%	88%	84%	60%	78,2%
Прием налоговой отчетности	92%	80%	82%	88%	93%	79%	68%	87%	83%	61%	76,8%
Ликвидация юрлица, прекращение ИП	83%	78%	72%	80%	90%	78%	66%	86%	84%	64%	80,6%
Проведение зачетов и возвратов уплаченных налогов, пеней и др.	82%	78%	79%	88%	89%	81%	69%	81%	79%	56%	75,9%
Приостановление сдачи налоговой отчетности	86%	82%	85%	91%	93%	85%	72%	88%	86%	62%	80,9%
Письменное/электронное	83%	72%	73%	83%	87%	79%	63%	73%	73%	49%	71,7%

обращение за разъяснением											
Среднее	88%	80%	81%	88%	92%	83%	70%	86%	84%	61%	79,3%

Удовлетворенность услугой в целом налогоплательщики оценили гораздо выше (88%), чем ее среднее значение в разбивке по блокам (80%).

Диаграмма 20. Удовлетворенность услугой в целом, %



Предоставление информации предпринимателям

Одна из наиболее востребованных услуг среди налогоплательщиков – это получение разъяснений налогового законодательства. 56% респондентов в среднем по два раза обращались за информацией в налоговые органы, в том числе по телефону, включая Call-центр НК МФ.

Удовлетворенность полученной информацией снизилась на 5% по сравнению с 2009 годом и составила 77%. Более 90% респондентов удовлетворено информационными услугами в Костанайской, Карагандинской, Южно-Казахстанской, Акмолинской, Павлодарской и Алматинской областях. Средний уровень удовлетворенности от 70% до 90% наблюдается в Восточно-Казахстанской, Западно-Казахстанской, Кызылординской, Жамбылской, Северо-Казахстанской областях. Более низкие показатели – менее 70% – в г. Астане, г. Алматы, Актыбинской, Мангистауской и Атырауской областях.

Налогоплательщики, получившие информационные услуги в сельских районных территориальных комитетах, больше удовлетворены данной услугой – 85%, чем в городских – 73%.

Улучшили свои результаты по разъяснению налогового законодательства Карагандинская (на 37%), Мангистауская (на 32%) и Алматинская (на 7%) области. В таких регионах как Атырауская, Актыбинская, Кызылординская, Жамбылская, а также Западно-Казахстанская и Северо-Казахстанская значительно снизились показатели (см. диаграмму).

Диаграмма 21. Удовлетворенность разъяснением налогового законодательства в региональном разрезе (2008-2010 гг.), %

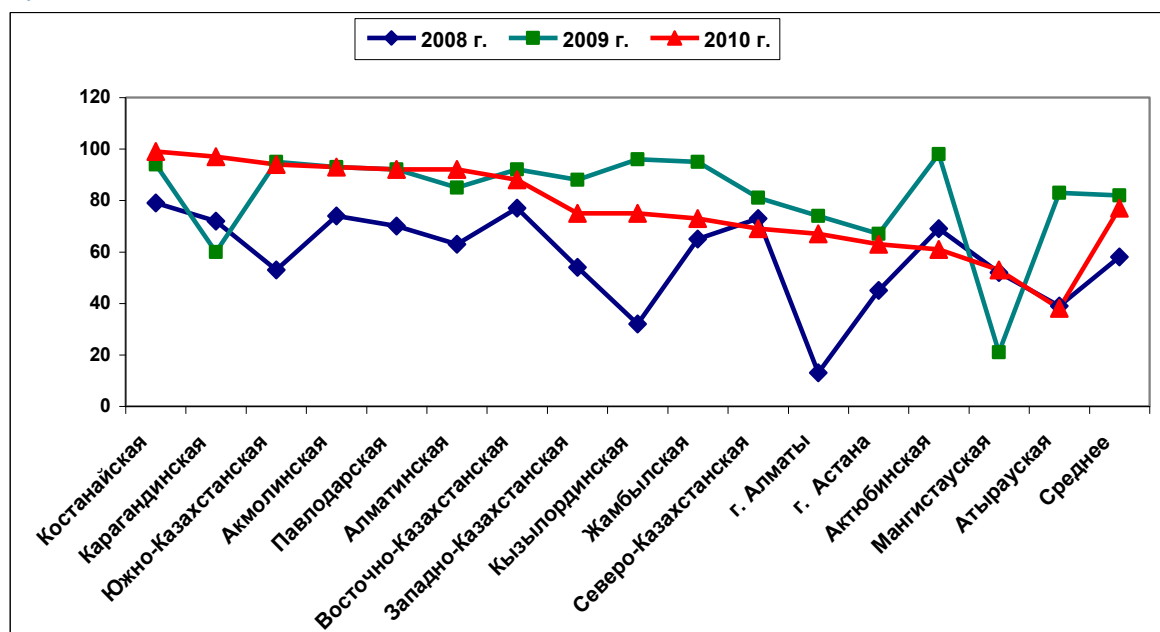


Таблица 35. Удовлетворенность информацией по разъяснению налогового законодательства, %

	2008 г.	2009 г.	2010 г.	Динамика

Костанайская	79	94	99	5
Карагандинская	72	60	97	37
Южно-Казахстанская	53	95	94	-1
Акмолинская	74	93	93	0
Павлодарская	70	92	92	0
Алматинская	63	85	92	7
Восточно-Казахстанская	77	92	88	-4
Западно-Казахстанская	54	88	75	-13
Кызылординская	32	96	75	-21
Жамбылская	65	95	73	-22
Северо-Казахстанская	73	81	69	-12
г. Алматы	13	74	67	-7
г. Астана	45	67	63	-4
Актюбинская	69	98	61	-27
Мангистауская	52	21	53	32
Атырауская	39	83	38	-45
Всего	58	82	77	-5

Результаты опроса свидетельствуют о необходимости совершенствования работы курирующих работников налоговых органов. 74% респондентов считают, что необходимо знать своего курирующего работника, даже если налоговые обязательства осуществляются в электронном виде, 11% респондентов противоположного мнения и 3% - затруднились ответить на данный

вопрос. Большинство респондентов предпочитает знать своего курирующего инспектора, для того чтобы всегда можно было получить необходимые разъяснения по налоговому законодательству без особых затрат.

Результаты опроса не первый год свидетельствуют, что наиболее эффективными способами получения информации являются консультации работников налоговой службы, Налоговый Кодекс, информационный портал НК МФ www.salyk.kz, справочное окно, специализированные бухгалтерские журналы и консультации по телефону, а также информационные материалы в налоговых органах и семинары, встречи с работниками налоговой службы:

- Консультации работников налоговых органов – 56%;
- Налоговый Кодекс – 54%;
- www.salyk.kz – 42%;
- Справочное окно в налоговом органе – 40%;
- Специализированные бухгалтерские журналы – 39%;
- По телефону – 36%;
- Информационные материалы в налоговых органах – 27%;
- Семинары, встречи с работниками налоговых органов – 27%.

Другие способы получения тоже являются необходимыми, но они не так широко распространены среди налогоплательщиков.

Нужно отметить, что значительно возросла потребность в консультациях работников налоговой службы – на 20% и информационном портале НК МФ РК www.salyk.kz – на 15% относительно 2009 г. На 10% увеличилась доля респондентов, считающих эффективным источником информации Налоговый Кодекс и на 6% - получение информации по телефону.

В Жамбылской и Южно-Казахстанской областях востребованы в качестве эффективных информационных каналов только консультации работников налоговой службы и справочное окно, а в меньшей степени – Налоговый Кодекс в Южно-Казахстанской области. Западно-Казахстанская, Мангистауская, Восточно-Казахстанская области, г. Астана и г. Алматы отличаются выбором различных способов получения информации.

Таблица 36. Способы получения информации по регионам по регионам, %

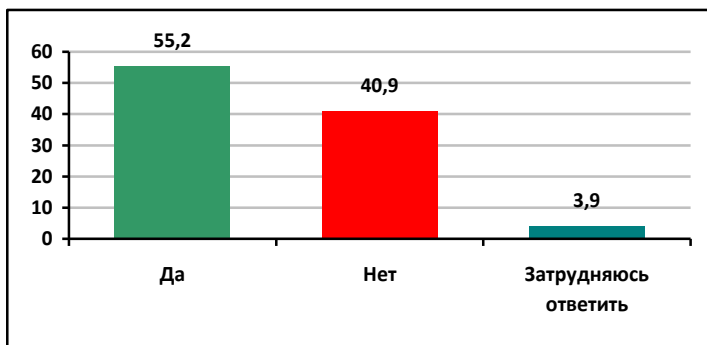
	2009 г., всего	2010 г., всего	г. Астана	г. Алматы	Актолинская	Актюбинская	Алматинская	Атырауская	ВКО	Жамбылская	ЗКО	Карагандинская	Костанайская	Кызылординская	Мангистауская	Павлодарская	СКО	ЮКО
Консультации работников	35	56	63	32	54	27	58	69	69	77	48	65	53	33	68	52	60	63

налоговых органов																		
Налоговый Кодекс	44	54	73	30	34	90	55	43	65	10	92	67	49	63	36	68	65	30
www.salyk.kz	27	42	60	51	36	31	56	36	49	13	90	44	33	56	42	38	37	8
Справочное окно в налоговом органе	39	40	63	36	29	24	27	44	34	52	49	33	37	40	61	22	44	38
Специализированные бухгалтерские журналы	39	39	58	26	42	41	49	24	46	7	67	50	46	25	40	45	40	22
По телефону	30	36	38	34	27	33	43	31	37	16	67	30	33	24	67	29	51	12
Информационные материалы в налоговых органах	29	27	57	29	21	32	22	39	32	6	63	24	18	24	23	21	11	19
Семинары, встречи с работниками налоговых органов	31	27	20	18	28	3	22	11	57	26	56	47	21	18	35	29	26	16
СМИ	19	21	33	24	9	35	15	3	21	26	49	20	7	10	28	13	12	29
Другие Интернет-сайты	16	18	29	33	7	30	29	21	10	10	4	12	17	7	32	18	14	1
Уведомления налоговых органов по почте	6	15	31	19	4	2	13	17	20	2	26	22	9	0	44	15	13	0
Запрос (письменное обращение за разъяснением налогового законодательства)	7	13	15	9	11	12	8	11	25	1	42	10	9	0	22	8	17	1
Рассылка по электронной почте	10	13	27	20	5	2	11	27	9	4	20	10	7	1	42	3	7	0
Call-центр по налоговым вопросам	14	12	36	20	2	13	8	32	3	5	29	5	1	2	16	5	10	10
Обращение к руководству налогового комитета	13	9	14	10	4	4	6	4	6	4	7	6	3	0	29	16	12	15
Общественные организации, НПО	4	6	19	6	1	14	0	4	2	1	22	3	0	2	11	3	0	0
Обращение к руководству области или республики через блог	6	3	11	7	1	5	2	0	2	0	0	1	3	3	8	3	2	0

Call-центр считают эффективным каналом получения информации только 12% респондентов, это ниже полученного результата в 2009 г. на 2%. В качестве эффективного информационного канала Call-центр отметили 20-30% респондентов в г. Астане, г. Алматы, Атырауской и Западно-Казахстанской областях.

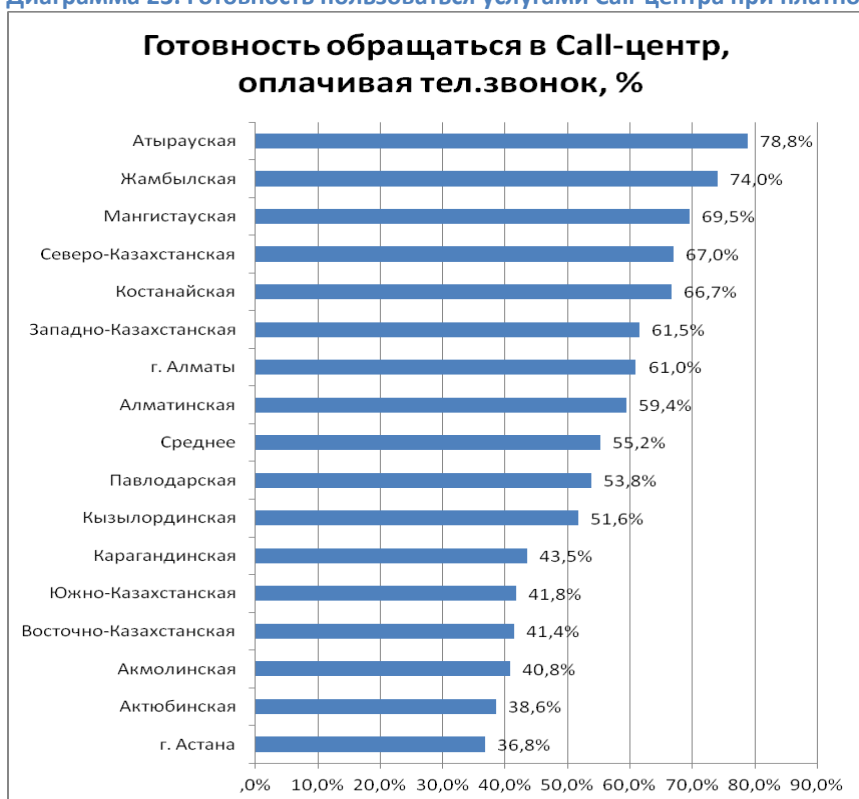
Сократилось количество желающих налогоплательщиков обратиться в Call-центр по налоговым вопросам при бесплатной услуге, но платной связи – с 60% до 55.2%.

Диаграмма 22. Готовность пользоваться услугами Call-центра при платной связи, %.



Наибольшая готовность обращаться в Call-центр при платности звонка (больше среднего - 55,2%) в Атырауской, Жамбылской, Мангистауской, Северо-Казахстанской, Западно-Казахстанской, Костанайской, Алматинской областях и в г. Алматы. Меньше всего желающих в Актыбинской области и в г. Астане (38-36%).

Диаграмма 23. Готовность пользоваться услугами Call-центра при платности звонка, по областям, %.



Информацию по налоговым услугам налогоплательщики получают на разных языках, чаще всего на языке обращения, но преимущественно на русском языке:

- на русском языке – 68%;
- на казахском языке – 24%;
- на русском и казахском – 8%.

Особой неудовлетворенности по языку обращения не наблюдается, так как предпочтения по языкам не сильно отличаются от существующей ситуации. 27% респондентов хотели бы получать разъяснения по налоговым вопросам на казахском языке, 67% - на русском и 6% - на двух языках.

Налоговая отчетность

По результатам опроса большинство налогоплательщиков имеют криптоключ (электронную цифровую подпись) – 85% респондентов, в городской местности – 87% и в сельской – 79%. Доля респондентов, сдающих налоговую отчетность в электронной форме, составляет 53% через Интернет со своего компьютера из офиса, дома и 28% – с помощью «Терминала налогоплательщика». Если суммировать количество респондентов, сдающих отчетность в электронном виде, то относительно 2009 г. наблюдается увеличение на 17%. Соответственно уменьшается доля респондентов, сдающих налоговую отчетность в явочном порядке на бумажных и магнитных носителях, но, по-прежнему, сохраняется на уровне 7% сдача отчетности по почте заказным письмом с уведомлением.

В 2010 г. налогоплательщики больше удовлетворены электронными формами сдачи налоговой отчетности – на уровне 90%. Сдачей налоговой отчетности на бумажных носителях удовлетворено около 80% респондентов, это ниже оценки относительно прошлого года примерно на 10%.

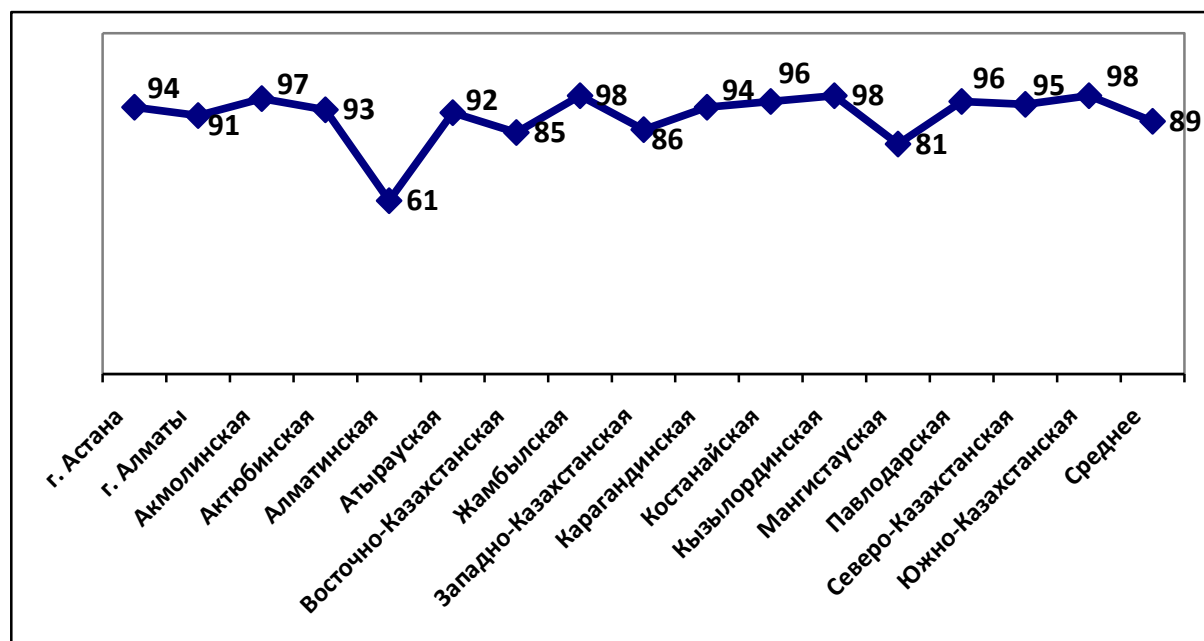
Значительно снизилась удовлетворенность налогоплательщиков процедурой сдачи налоговой отчетности в явочном порядке на магнитных носителях, по почте с уведомлением и через посредника.

Таблица 37. Формы сдачи налоговой отчетности и удовлетворенность, %

	Сдают отчетность				Удовлетворенность		Динамика
	2007	2008	2009	2010	2009	2010	
Через Интернет со своего компьютера из офиса, дома	63	43	44	53	77	90	13
С помощью Терминала налогоплательщика из офиса налогового органа	13	26	20	28	84	87	3
В явочном порядке на бумажных носителях	24	42	36	27	91	79	-12
По почте заказным письмом с уведомлением	3	6	6	7	86	56	-30
В явочном порядке на магнитных носителях	8	12	9	5	93	48	-45
Через посредника			2	3	96	35	-61

В меньшей степени удовлетворены электронными формами налоговой отчетности в Алматинской, Мангистауской, Восточно-Казахстанской и Западно-Казахстанской областях.

Диаграмма 24. Удовлетворенность электронными формами налоговой отчетности по регионам (СОНО, Терминал налогоплательщика), N=1313



Налогоплательщики в среднем сдают 9 форм отчетности, наиболее часто упоминаемое количество – 4 формы и максимум – около 300 форм в год.

Наблюдается снижение среднего количества форм налоговой отчетности у средних компаний (50-250 работников) – 10 форм и, наоборот, увеличение – у крупных предприятий (более 250 работников) – 24 формы относительно прошлого года. А в целом средний показатель по количеству форм налоговой отчетности остается на уровне 2009 года.

Таблица 38. Количество форм налоговой отчетности, N (среднее)

	малые	средние	крупные	Всего
2008 г	13	20	37	17
2009 г.	7	12	21	9,5
2010 г.	7	10	24	9

Временные затраты сократились на 2-1 ч. на подготовку и сдачу налога на добавленную стоимость (НДС) и корпоративного подоходного налога (КПН), удерживаемый у источника выплаты – 28 и 26 ч. в квартал соответственно, хотя максимальный показатель по данным видам налогов на уровне 1,5-2 месяца. На 1 час увеличились временные затраты на социальный и индивидуальный подоходный налог – 15 ч. в квартал в среднем и, максимум, до 1 месяца. Сократилось время подготовки и сдачи корпоративного подоходного налога (КПН) до 11,7 дней в среднем в год (максимум – 6,3 месяца).

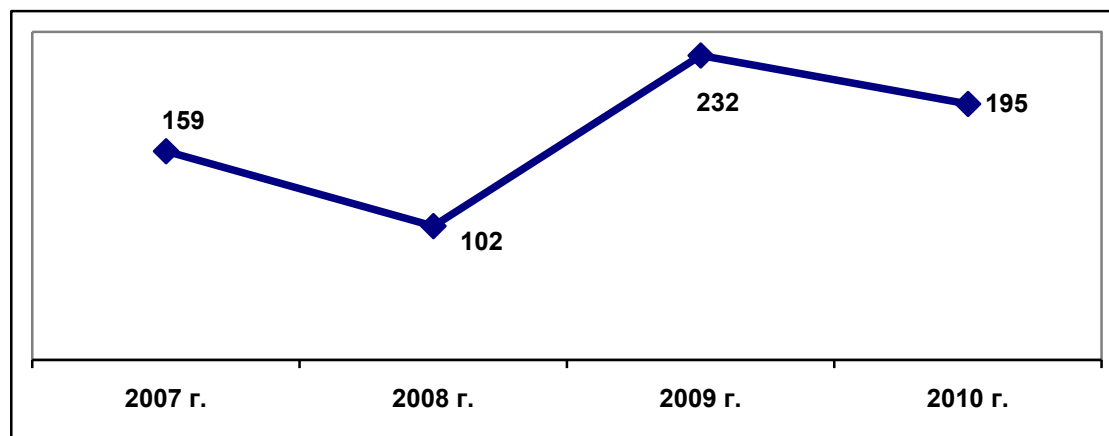
Таблица 39. Временные затраты на подготовку и сдачу налоговой отчетности, среднее

	2008 г.	2009 г.	2010 г.	Максимум, 2010 г.
Налогов на добавленную стоимость (НДС), часов в квартал	10 ч.	30 ч.	28 ч.	1,5 мес.
Социального налога и индивидуального	4+5 ч.	14 ч.	15 ч.	1 мес.

подходного налога, часов в квартал				
Корпоративного подходного налога, удерживаемого у источника выплаты, форма 101.04 , часов в квартал	8 ч. в год	27 ч.	26 ч.	2 мес.
Корпоративного подходного налога (КПН), дней в ГОД	2 мес.	14 дн.	11,7 дн.	6,3 мес.

В целом, на составление и сдачу налоговой отчетности в течение года необходимо было в среднем – 195 часов или 24 рабочих дня. На 37 часов сократились время подготовки и сдачи налоговой отчетности относительно 2009 г. (см. диаграмму).

Диаграмма 25. Временные затраты на налоговую отчетность, в среднем в год (часы)



В Кызылординской, Жамбылской, Павлодарской, Мангистауской областях и г. Алматы на подготовку и сдачу налоговой отчетности времени уходит меньше среднего показателя по республике (111-139 часов)), а в таких регионах как Северо-Казахстанская, Карагандинская, Восточно-Казахстанская – значительно больше времени (276-327 часов) (см. Приложение).

Около 80% респондентов сдают налоговую отчетность в электронной форме, но пользующихся СОНО – 61%, «Кабинетом налогоплательщика» – 55%. Пользователи «Кабинета налогоплательщика» дали высокую оценку данной программе – 4.4 балла, СОНО получила – 4 балла, это выше показателя 2009 года (3.2 балла). Оценки других программных продуктов практически не изменились: e-inis-client – 4.1 баллов, Web-доступ к ИС РНИОН – 4 балла, ИС АКЦИЗ – 3.9 балла.

Таблица 40. Оценка программных продуктов налоговых органов

	Пользуются, % респондентов		Оценка, средний балл	
	2009	2010	2009	2010
СОНО (Система обработки налоговой отчетности)	63	61	3,2	4,0
e-inis-client	19	19	4,1	4,1
Web-доступ к ИС РНИОН	8	7	3,9	4,0
ИС АКЦИЗ	5	4	3,9	3,9
Кабинет налогоплательщика	-	55		4,4

В среднем по республике, 89% налогоплательщиков удовлетворены электронными формами налоговой отчетности, в том числе СОНО, но по пятибалльной шкале оценок только половина регионов оценила СОНО на 4 балла и более (см. Приложение).

СОНО, несмотря на то, что получила более высокую оценку по сравнению с прошлым годом (3,2 – 4 балла), вызывает много нареканий:

«Зависает, отчетность не уходит», «Обновление шаблонов не всегда удается правильно установить», «Программа в целом недоработанная», «Все слишком долго, программа недоработанная», «Часто зависает и нет авторасчета», «Сложная программа», «Труднодоступная программа», «Частые обновления, идут сбои», «Очень медленно работает программа», «То зависает, то не открывается, грузится долго», «Виснет, неправильно садятся отчеты», «Нет автоматической суммы в ф300», «Обновления выходят с опозданием в отчетный период», «Сложная, не устраивает импорт с excel в ф300», «Несвоевременные обновления ф300 в СОНО», «Авторасчета нет, переключения на др.клавишу нет, слишком частое обновление», «Уведомления не дождешься», «Почему ежеквартально меняется программа?».

60% респондентов согласны с частыми обновлениями форм налоговой отчетности, но только если это производится с целью их совершенствования (упрощения) и сокращения приложений.

Обратная связь

Способы обратной связи

По прежнему наиболее эффективным способом обратной связи налогоплательщики считают семинары, встречи с работниками налоговых органов – 56%, а также общение с сотрудниками налоговых служб, обращения по телефону, обращения к руководству налогового комитета, встречи с руководством местных налоговых служб (31-26%). (см. диаграммы ниже)

Только в Южно-Казахстанской области семинары и встречи с работниками налоговых служб не очень приветствуются – 19%. Более эффективной формой обратной связи особенно для г. Астаны, г. Алматы, Алматинской, Мангистауской и Южно-Казахстанской областей считается непосредственное общение с работниками или руководством налоговых служб.

Стали более распространенными среди налогоплательщиков электронные формы обратной связи – www.salyk.kz, электронная почта, блоги. Например, если в 2009 г. только 14% респондентов отметило информационный портал НК МФ, то в 2010 г. – 26%.

По регионам более 25% респондентов отметили www.salyk.kz – респонденты г. Астаны, г. Алматы, Кызылординской, Западно-Казахстанской, Мангистауской и Северо-Казахстанской областей; обращения по электронной почте в г. Астане и Мангистауской области.

Заметно увеличилось обращение налогоплательщиков к анонимным формам обратной связи, как эффективным – телефоны «доверия», опросы получателей услуг, книги и ящики жалоб и предложений.

Наиболее эффективный способ обратной связи, %

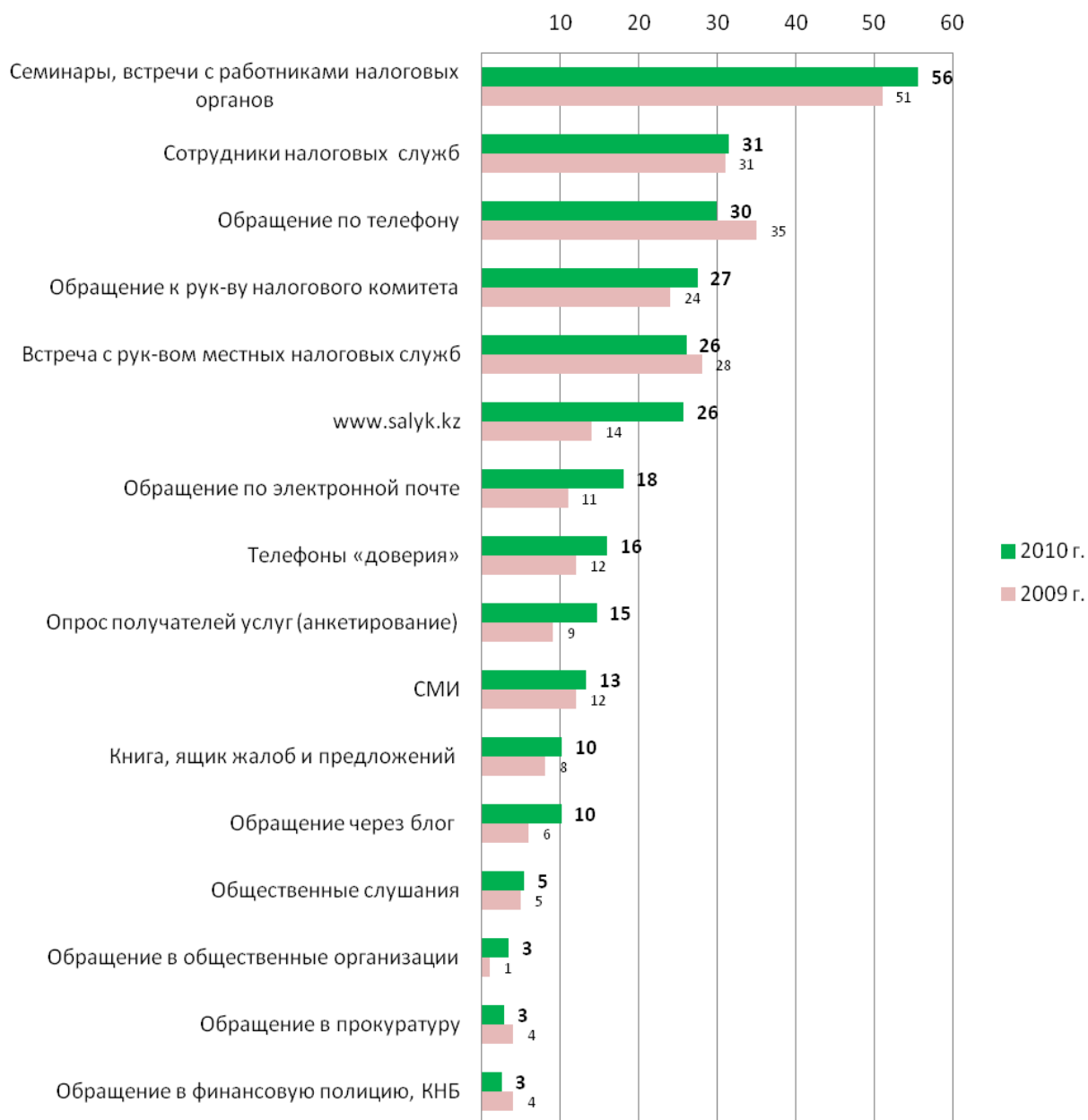


Таблица 41. Способы обратной связи по регионам (2010 г.), %

	г. Астана	г. Алматы	Акмолинская	Актюбинская	Алматинская	Атырауская	Восточно-Казахстанская	Жамбылская	Западно-Казахстанская	Карагандинская	Костанайская	Кызылординская	Мангистауская	Павлодарская	Северо-Казахстанская	Южно-Казахстанская	Всего
Семинары, встречи с работниками налоговых органов	74	28	44	57	62	53	84	42	89	66	65	64	37	57	61	19	56
Встреча с руководством местных налоговых служб	67	28	22	15	19	41	25	13	21	15	18	1	38	27	28	37	26
Обращение к руководству области или республики через блог	37	14	3	17	6	7	7	1	0	3	6	16	21	9	5	8	10
Обращение к руководству налогового комитета	56	39	13	41	14	34	14	47	15	9	15	7	38	19	24	55	28
Сотрудники налоговых служб	55	27	34	18	20	45	20	29	58	39	30	17	32	39	20	28	32
www.salyk.kz	57	32	21	9	25	21	24	4	74	22	12	29	33	17	28	9	26
Обращение по электронной почте	59	20	12	6	21	19	14	7	19	12	6	3	60	10	11	0	18
Обращение по телефону	42	17	28	47	28	30	22	9	70	36	24	8	61	19	35	4	30
Телефоны «доверия»	44	14	13	17	11	24	12	26	2	10	8	0	38	8	13	9	16
Обращение в прокуратуру	6	2	0	8	0	1	2	3	1	0	1	0	10	2	3	5	3
Обращение в финансовую полицию, КНБ	2	5	0	1	0	2	0	5	1	0	0	0	9	1	10	5	3
Обращение в общественные организации	17	4	0	2	1	2	3	1	12	0	0	0	9	0	1	1	3
СМИ	35	15	11	26	13	1	15	5	52	4	1	1	15	4	10	6	13
Книга, ящик жалоб и предложений	23	13	14	9	4	13	13	2	0	6	3	1	32	6	12	8	10
Опрос получателей услуг (анкетирование)	37	14	2	8	5	5	29	5	68	5	3	0	26	6	8	13	15
Общественные слушания	21	6	2	5	0	8	8	3	7	0	0	0	13	2	4	5	5
Другое	2	5	2	0	4	2	4	0	0	0	3	3	0	1	2	0	2

Имидж налоговой службы и Ассоциации налогоплательщиков Казахстана

Необходимо отметить, что с каждым годом формируется более положительный имидж налоговой службы. Так, 63% потребителей отметили улучшение год от года налоговых услуг (в 2009 г. – 58%). Около половины принявших участие в опросе налогоплательщиков отметили использование современных технологий, высокую квалификацию госслужащих, доверие к налоговым органам. По всем данным показателям наблюдается положительная динамика, особенно в плане современных технологий (на 10%).

2,2% налогоплательщиков сталкивались с разглашением налоговой тайны (нарушением конфиденциальности информации). Такого рода явления не могут положительно отразиться на имидже налоговой службы. В Алматы и Астане наибольшие показатели по разглашению налоговой тайны – 13% и 6,7% соответственно.

Слабым звеном в сложившемся имидже налоговой службы является то, насколько легко принимаются нововведения – 40% и отсутствие коррупции – 38%. Хотя заметны улучшения и в этой области – на 8% больше, чем в 2009 г. согласились с утверждением о некоррупционности местных органов налоговой службы.

Диаграмма 27. Улучшение имиджа налоговых органов 2009-2010 гг.



Наиболее положительный имидж налоговых органов сложился в Павлодарской, Западно-Казахстанской и Карагандинской областях. В Актыбинской и Восточно-Казахстанской областях неплохая ситуация с имиджевыми показателями.

В Атырауской, Жамбылской, Кызылординской, Мангистауской областях, г. Астане и г. Алматы налоговым службам есть над чем подумать для улучшения своего имиджа. Среди них можно выделить Мангистаускую область, так как наибольшая доля респондентов отметила улучшения, происходящие в налоговых органах – 68%.

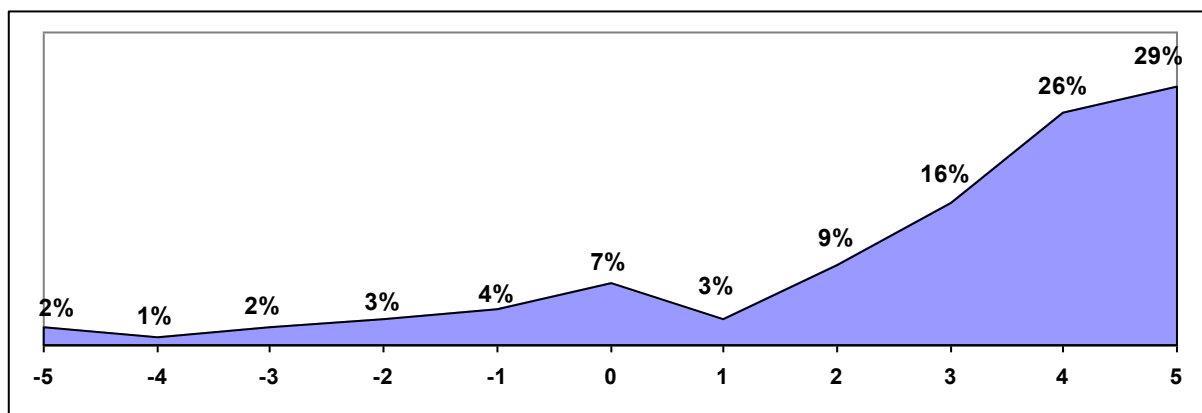
Таблица 42. Имиджевые показатели налоговых органов по регионам (2010 г.), %

	В налоговых органах нашего города (района) работают высококвалифицированные специалисты	Налоговые органы нашего города (района) используют современные технологии	Услуги, предоставляемые налоговыми органами нашего города (района), улучшаются год от года	Налоговые органы нашего города (района) не коррумпированы	Налоговые органы нашего города (района) легко принимают нововведения	Я доверяю налоговым органам нашего города (района)
г. Астана	33	40	42	7	21	16
г. Алматы	29	44	61	13	35	32
Акмолинская	43	34	58	34	29	47
Актюбинская	52	50	65	49	56	60
Алматинская	58	41	61	32	36	44
Атырауская	12	7	17	6	10	47
Восточно-Казахстанская	64	58	87	52	46	70
Жамбылская	38	23	50	18	22	30
Западно-Казахстанская	72	76	89	75	70	73
Карагандинская	75	73	77	71	69	90
Костанайская	44	62	69	36	45	51
Кызылординская	46	26	48	21	22	47
Мангистауская	23	42	68	20	19	35
Павлодарская	91	91	91	90	93	98
Северо-Казахстанская	50	37	45	51	28	40
Южно-Казахстанская	38	64	93	41	54	44
Среднее	48	48	64	38	41	51

Положительные или отрицательные ассоциации вызывают налоговые органы у потребителей? По результатам исследования в целом по республике – это положительное восприятие, но всего на уровне 2.8 баллов в среднем по десятибалльной шкале от -5 до +5.

Вот так выглядит шкала восприятия налоговых органов (см. диаграмму ниже): наибольшее количество респондентов положительно воспринимают налоговые органы – 82% и только 11% - отрицательно, у 7% респондентов не возникает ни положительных, ни отрицательных эмоций.

Диаграмма 28. Положительные/отрицательные ассоциации по шкале (-5;+5), %



По регионам отрицательные ассоциации сложились только у потребителей в г. Астане – (-0.08) (почти среднее между отрицательным и положительным). Положительное восприятие на уровне 1-3 баллов – в Мангистауской и Атырауской областях, г. Алматы, Кызылординской и Северо-Казахстанской областях. От 3 до 4 баллов – в Западно-Казахстанской, Южно-Казахстанской,

Алматинской, Жамбылской, Актюбинской, Костанайской и Восточно-Казахстанской областях. Самое положительное восприятие налоговых служб в Павлодарской, Акмолинской и Карагандинской областях – на промежутке от 4 до 5 баллов.

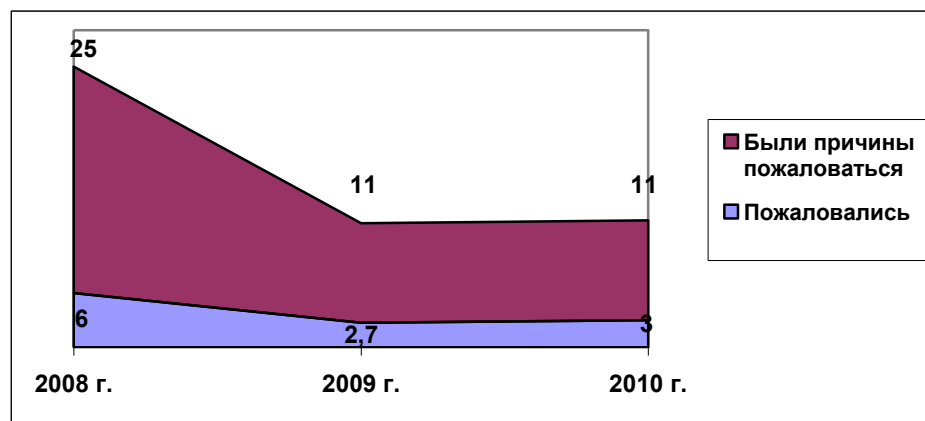
Таблица 43. Положительные/отрицательные ассоциации по шкале (-5;+5), средний балл

г. Астана	-,08	Алматинская	3,34
Мангистауская	1,27	Жамбылская	3,35
Атырауская	1,35	Актюбинская	3,41
г. Алматы	1,43	Костанайская	3,63
Кызылординская	2,16	Восточно-Казахстанская	3,87
Северо-Казахстанская	2,96	Павлодарская	4,23
Западно-Казахстанская	3,14	Акмолинская	4,45
Южно-Казахстанская	3,15	Карагандинская	4,62
Итого			2,88

Жалобы предпринимателей

В 2010 году 3% респондентов обратились с жалобой, хотя имели причины для жалобы 11%. Ситуация не изменилась, значительных улучшений не наблюдается относительно 2009 г.

Диаграмма 29. Жалобы по налоговым услугам (ЮЛ и ИП), %



Есть существенные различия между показателями в городской и сельской местности. В городе пожаловалось 4% и в селе (райцентре) – 1% респондентов, были причины пожаловаться в городе у 14% и в сельской местности у 4% опрошенных налогоплательщиков. В таких регионах как Астана и Алматы, Мангистауская и Атырауская области налогоплательщики часто имели причины для подачи жалобы – 27-40% (см. таблицу в Приложении).

В 2009 году наибольшее число жалоб было отмечено в Кызылординской, Северо-Казахстанской, Карагандинской областях и в г. Алматы – более 4%. В этом году ситуация изменилась, к г. Алматы присоединились другие регионы:

- г. Астана – 9%;
- г. Алматы – 9%;
- Атырауская – 7%;
- Мангистауская – 6%;
- Актюбинская – 4%;

- Алматинская – 3%.

В основном это регионы, которые в 2009 году показали высокую долю по наличию причин для жалоб.

Письменное, электронное обращение по разъяснению налоговых вопросов вызывает наибольшее количество жалоб – 17.4%. Больше жалоб относительно прошлого года также наблюдается по регистрационному учету НДС и проведению зачетов и возвратов уплаченных сумм налогов, других обязательных платежей в бюджет, пени, штрафов. По другим услугам наблюдается снижение количества жалоб.

Таблица 44. Жалобы по услугам, %

	Были причины пожаловаться		Пожаловались	
	2009	2010	2009	2010
Регистрационный учет ИП	9	7	2,8	2,3
Регистрационный учет плательщиков НДС	11	11	2,4	3,2
Выдача сведений об отсутствии и (или) наличии налоговой задолженности	13	5	3,2	2,1
Прием налоговой отчетности	11	9	2,7	1,7
Ликвидация юридического лица, прекращение деятельности ИП	16	13	4,6	2,8
Проведение зачетов и возвратов	11	21	0,9	3,6
Приостановление представления налоговой отчетности	7	10	3,3	2,7
Письменное, электронное обращение	0	30	0	17,4

На 5% увеличилась доля респондентов, знающих, как подать жалобу – 62%. Уровень доступности информации по данной процедуре сохранился на прежнем уровне – 55%.

Самыми информированными по процедуре подачи жалобы являются налогоплательщики Акмолинской, Восточно-Казахстанской, Южно-Казахстанской и Западно-Казахстанской областей – более 80% респондентов. Менее грамотны по процедуре подачи жалобы в Жамбылской, Мангистауской, Атырауской областях – около 30% и в г. Астане, г. Алматы – по 50%. Неблагополучная ситуация по информированности подачи жалобы в данных регионах отмечалась и в 2009 году, исключая Жамбылскую область и г. Астану.

Доступность информации по процедуре подачи жалобы соответствует в целом уровню информированности, но по Карагандинской и Кызылординской областям значительная часть респондентов затруднилась ответить на вопрос о доступности информации.

Диаграмма 30. Информированность и доступность информации по процедуре подачи жалобы, %

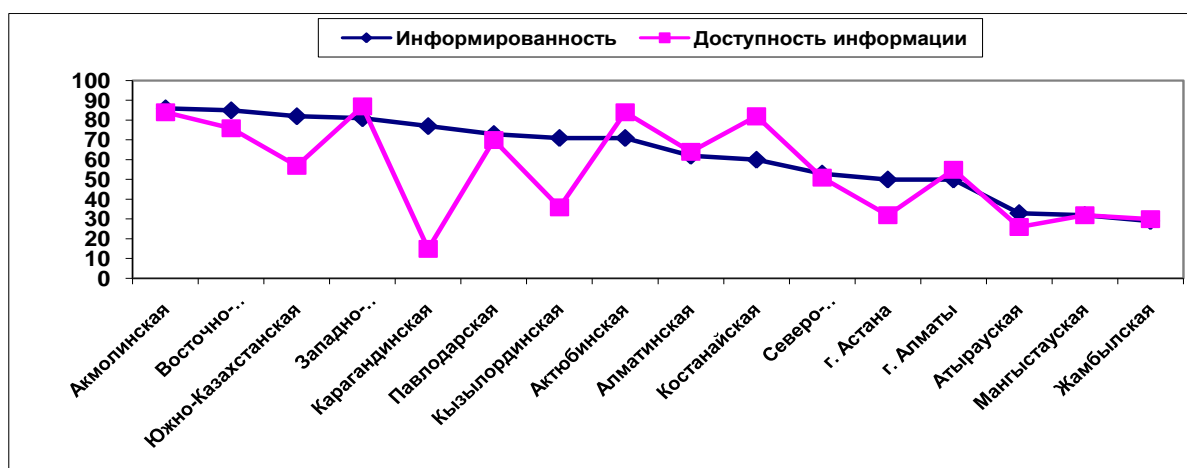


Таблица 45. Информированность и доступность информации по процедуре подачи жалобы, %

	Информированность	Доступность информации
Акмолинская	86	84
Восточно-Казахстанская	85	76
Южно-Казахстанская	82	57
Западно-Казахстанская	81	87
Карагандинская	77	15
Павлодарская	73	70
Кызылординская	71	36
Актюбинская	71	84
Алматинская	62	64
Костанайская	60	82
Северо-Казахстанская	53	51
г. Астана	50	32
г. Алматы	50	55
Атырауская	33	26
Мангыстауская	32	32
Жамбылская	29	30

Налогоплательщики часто не обращаются с жалобой в силу низкой осведомленности и, как уже было выяснено по результатам исследования 2009 года, – это затратно по времени, бесполезно и небезопасно. Опрос 2010 г. подтверждает правильность сделанных выводов.

Таблица 46. Причины, по которым не падают жалобу, %

	2009 г.	2010 г.
Не хочу тратить на это время и силы	42	42
Не верю, что это поможет решению дела, бесполезно	37	34
Опасаюсь негативных для себя последствий	29	28

*В региональном разрезе в Приложении

Удовлетворенность процедурой подачи жалобы составила 57%, что свидетельствует о снижении данного показателя на 8%. Результаты рассмотрения жалобы получили более высокую оценку, чем сроки предоставления данной услуги – 58% и 50% соответственно.

Таблица 47. Удовлетворенность процедурой подачи жалобы, %

Удовлетворенность:	2009 г.	2010 г.
процедурой приема жалобы	65	57
сроками рассмотрения	55	50
результатами рассмотрения	60	58

Эффективность налоговых служб

Эффективность налоговых органов в целом налогоплательщики оценили на 81%. Несмотря на то, что удовлетворенность получателей услуг на уровне 88%, эффективность налоговой службы в большинстве регионов налогоплательщики оценили строже.

Наиболее эффективно налоговые службы работают, по мнению потребителей, в Карагандинской, Акмолинской и Павлодарской областях – показатель эффективности на уровне 90% и более.

Ниже среднего уровня показатели эффективности в Южно-Казахстанской, Кызылординской, Жамбылской областях – 80-78%.

В таких регионах как г. Астана, г. Алматы, Атырауская и Мангистауская области – наблюдается самая низкая эффективность работы налоговых органов – 73-65%. Причем в этих областях показатели эффективности практически соответствуют удовлетворенности налоговыми услугами.

Таблица 48. Эффективность и удовлетворенность, %

	Эффективность налоговых органов	Удовлетворенность наиболее массовыми услугами
Карагандинская	94,7	100
Акмолинская	91,6	98
Павлодарская	89,8	100
Восточно-Казахстанская	88,4	97
Актюбинская	88,3	93
Западно-Казахстанская	86,3	91
Костанайская	84,0	97
Алматинская	83,9	93
Северо-Казахстанская	80,6	95
Южно-Казахстанская	79,4	89
Кызылординская	78,2	96
Жамбылская	77,7	94
г. Астана	73,5	69
Атырауская	67,3	69
г. Алматы	67,0	67
Мангистауская	65,1	61
Итого	81,0	88

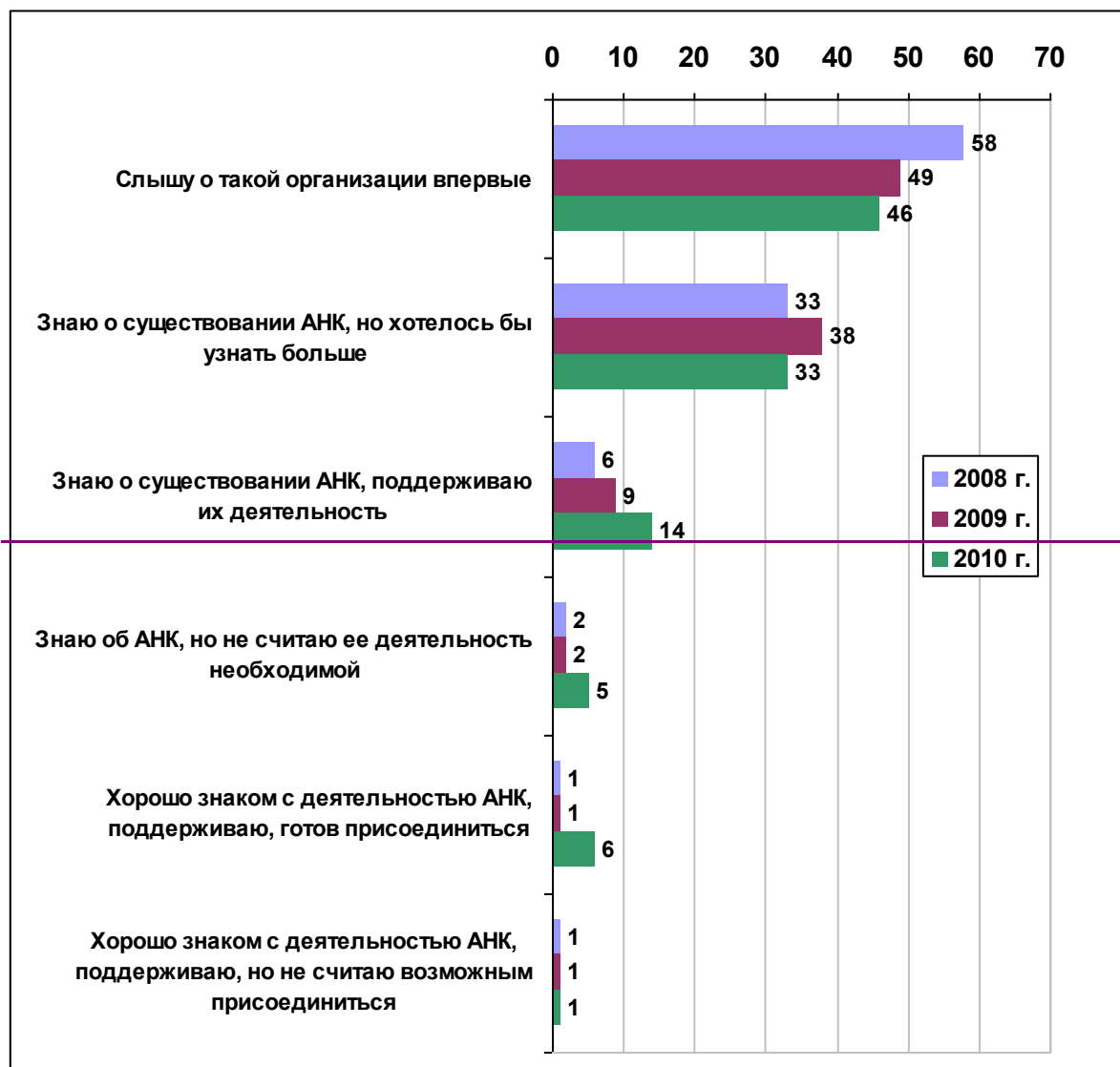
Осведомленность об Ассоциации налогоплательщиков

~~С каждым годом все меньше налогоплательщиков, которые никогда не слышали об Ассоциации налогоплательщиков Казахстана – 46%. Соответственно увеличивается доля получателей услуг, осведомленных о деятельности Ассоциации налогоплательщиков.~~

Знают о существовании АНК, но хотели бы узнать больше — 33% опрошенных респондентов, поддерживают их деятельность — 14%.

Хорошо знакомы с деятельностью АНК 7% респондентов, 6% из них — готовы присоединиться.

Диаграмма 31. Осведомленность об Ассоциации налогоплательщиков, %



По регионам лучше осведомлены об Ассоциации налогоплательщиков в г. Астане, Акмолинской, Актюбинской, Алматинской, Восточно-Казахстанской, Западно-Казахстанской, Карагандинской, Павлодарской и Южно-Казахстанской областях — более 50%. В одних регионах хотели бы больше узнать, в других — очень хорошо знают и поддерживают, но в целом нужно отметить, что с каждым годом Ассоциация становится все более узнаваемой и популярной в среде налогоплательщиков (см. Приложение).

ЧАСТЬ II. ОПРОС НАСЕЛЕНИЯ

Объективные показатели

Частота обращения населения в налоговые органы

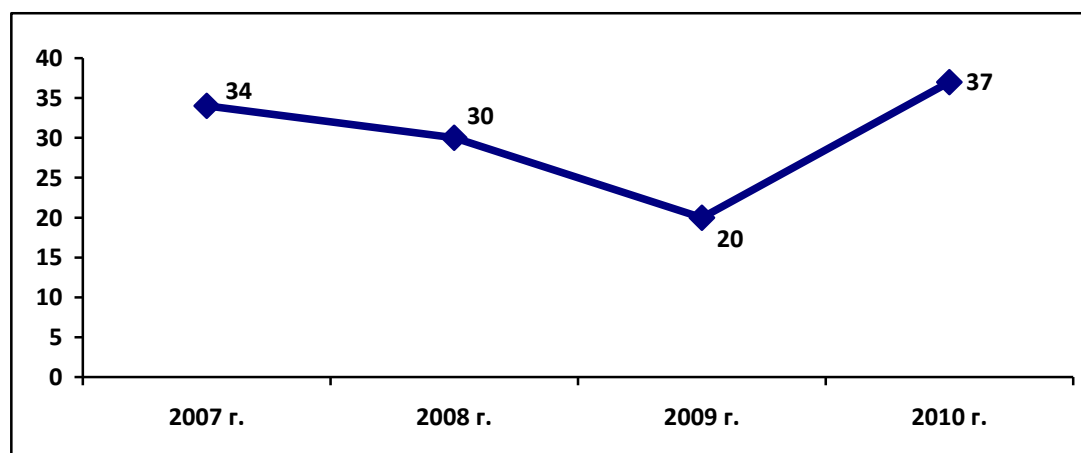
По таким услугам, как регистрация налогоплательщика, выдача справок о наличии (отсутствии) налоговой задолженности население чаще всего обращалось один раз в течение года.

В процессе получения услуги налогоплательщики обычно посещали налоговые органы по 2 раза, исключение составляет г. Астана, где средний показатель равен 3 посещениям в среднем. Абсолютные показатели посещаемости налоговых органов более 3 раз наблюдаются в г. Астане, Атырауской, Кызылординской, Западно-Казахстанской и Костанайской областях.

Сроки и время оказания услуги

Сильно ухудшились результаты по продолжительности ожидания в очереди в целом по республике – до 37 мин. в среднем.

Диаграмма 31. Ожидание в очереди, мин.



По регионам более благоприятная ситуация в Акмолинской, Карагандинской, Восточно-Казахстанской, Жамбылской, Костанайской, Павлодарской и Северо-Казахстанской областях – до 20 минут. До 30 мин. – в Мангистауской и Южно-Казахстанской областях. В таких регионах, как Алматинская, Актюбинская, Кызылординская и г. Алматы – от 30 до 40 мин. В Западно-Казахстанской области – до 1 часа. В среднем около 2 часов – стояли в очереди в г. Астане и Атырауской области – соответственно в этих регионах самая низкая удовлетворенность временем ожидания в очереди.

Максимальная продолжительность ожидания в очереди – до 8 часов.

Таблица 49. Продолжительность ожидания в очереди, 2010 г.

	Среднее, мин.	Максимум, час.
г. Астана	123	5,0
г. Алматы	35	3,0
Акмолинская	9	0,3
Актюбинская	35	2,0
Алматинская	33	5,0
Атырауская	111	6,0
Восточно-Казахстанская	11	0,5
Жамбылская	20	1,0
Западно-Казахстанская	57	3,0
Карагандинская	8	0,3
Костанайская	15	0,7
Кызылординская	38	8,0
Мангистауская	28	4,0
Павлодарская	14	0,5
Северо-Казахстанская	15	1,0
Южно-Казахстанская	21	3,0
	37	8,0

Сроки предоставления услуги с момента сдачи документов по результатам опроса 4 дня в среднем. Максимальные сроки получения услуги от 2 до 4 месяцев отметили 10 респондентов. Наиболее длительные сроки ожидания результата услуги в г. Астане, Мангистауской и Актюбинской областях в среднем более 4 дней.

Сроки ожидания результата услуги по регистрации налогоплательщика (регистрация, изменение данных) в среднем составили 4 дня (с незначительным увеличением – на 0,7 по сравнению с прошлым годом). По выдаче справок об отсутствии (наличии) налоговой задолженности средние показатели по срокам предоставления результата услуги не изменились – 3,1 дня. По письменным, электронным обращениям налогоплательщики ожидали в среднем 9 дней, максимум 2 месяца.

Таблица 50. Сроки ожидания результата услуги, дни

	Среднее (дни)		Максимум (месяцы)	
	2009 г.	2010 г.	2009 г.	2010 г.
Регистрация налогоплательщика	3,6	4,3	1	4
Выдача справок об отсутствии (наличии) налоговой задолженности	3,1	3,1	2	3
Письменное, электронное обращение	-	9	-	2
Всего	3,4	4	2	4

Ошибки и потери

2% респондентов (N=15, количество респондентов) сообщили о случаях потери документов в налоговых органах. Большая их часть в г. Астане и Западно-Казахстанской области – 8-9%.

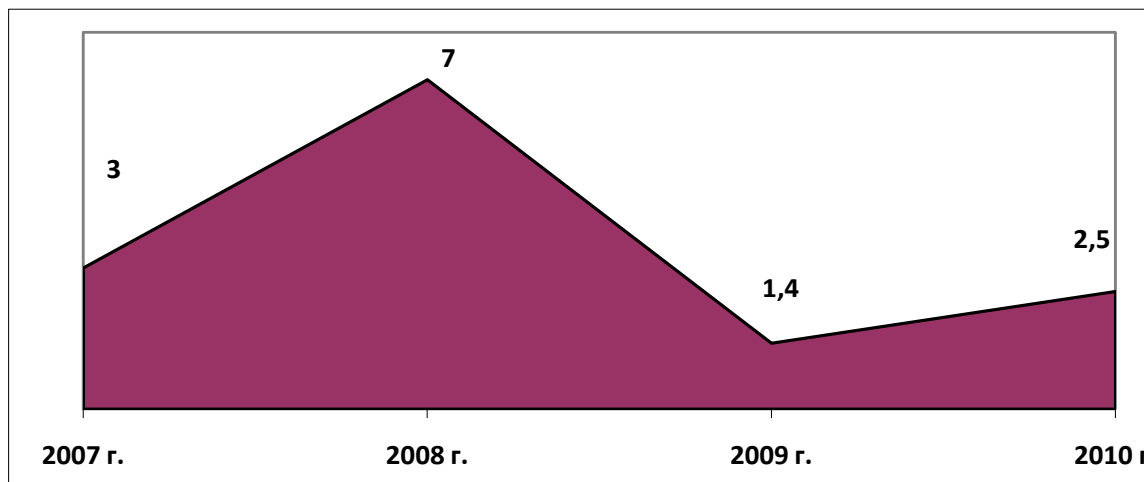
Ошибки допускались при выдаче документов на уровне 4% по республике (N=33). Самый большой процент допущенных ошибок в г. Астане (18%), Кызылординской (22%) и Мангистауской (7%) областях.

Ошибки устраняются в среднем в течение 4 часов, максимум в течение месяца.

Неофициальное получение услуги

2,5% налогоплательщиков использовали неофициальные формы получения услуги, это на 1% больше относительно прошлого года (1,4%), 7.5% - не ответили на данный вопрос. Высокий уровень неофициального получения услуги был в 2008 г., так как исследованием были охвачены и другие услуги, в том числе регистрация налогообложения с наибольшей долей нелегального вознаграждения.

Диаграмма 32. Неофициальное получение услуги, %



Если в 2009 г. размер вознаграждения составлял от 500 до 18000 тенге, то в этом году – от 500 до 30000 тенге (подарки респонденты оценивали в денежном эквиваленте), но средний показатель на прежнем уровне – 4800 тенге.

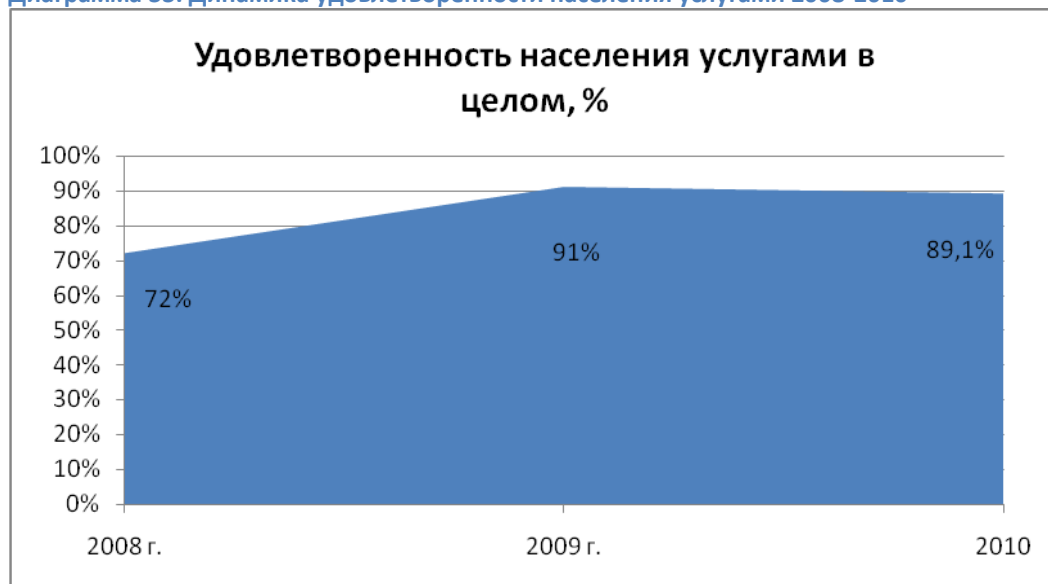
3% респондентов воспользовались услугами посредников при получении услуги, в 2009 г. эта доля была меньше – 1.3%

Удовлетворенность населения качеством услуг налоговых органов

Динамика удовлетворенности 2009-2010

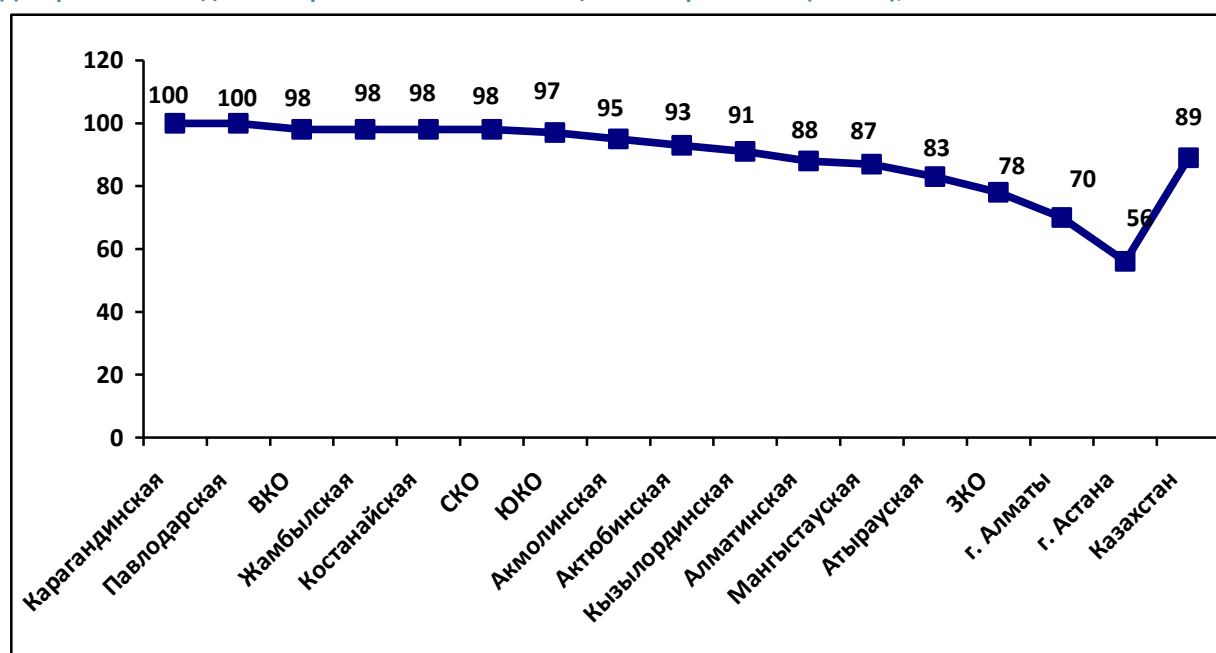
В среднем удовлетворенность населения услугами налоговых органов несколько ухудшилась в 2010 году на 1,9% по сравнению с 2009 годом.

Диаграмма 33. Динамика удовлетворенности населения услугами 2008-2010



Самая низкая удовлетворенность качеством услуги в целом в Астане, Алматы, Западно-Казахстанской и Атырауской областях.

Диаграмма 34. Удовлетворенность населения в целом по регионам (2010 г.), %



По регионам ситуация выглядит следующим образом:

Таблица 51. Изменение показателей удовлетворенности по регионам, 2008-2010

	2008 г.	2009 г.	2010 г.	Разница 2010-2009
Среднее	72%	91%	89,1%	-2%
Улучшили				
Жамбылская	84%	82%	97,9%	16%
Карагандинская	64%	88%	100,0%	12%
ВКО	73%	88%	98,0%	10%
Кызылординская	51%	82%	91,1%	9%
Павлодарская	71%	98%	100,0%	2%
Не изменили				
Акмолинская	83%	95%	95,5%	0%
Актюбинская	85%	93%	93,3%	0%
Костанайская	79%	98%	97,8%	0%
СКО	95%	98%	97,7%	0%
ЮКО	81%	97%	96,7%	0%
Ухудшили				
Мангистауская	41%	89%	86,7%	-2%
Алматинская	64%	96%	87,9%	-8%
Атырауская	70%	91%	82,7%	-8%
Значительно ухудшили				
ЗКО	87%	92%	77,8%	-14%
г. Алматы	77%	84%	70,4%	-14%
г. Астана	90%	85%	56,0%	-29%

Пять регионов улучшили свои показатели по обслуживанию населения, особенно надо отметить Жамбылскую (на 16%), Карагандинскую (на 12%), Восточно-Казахстанскую (на 10%), Кызылординскую (на 9%) и Павлодарскую (на 2%). Карагандинская и Павлодарская области достигли 100% результата.

Пять областей не изменили своих показателей: Акмолинская, Актюбинская, Костанайская, Северо-Казахстанская и Южно-Казахстанская области.

Три области несколько ухудшили свои показатели: Мангистауская совсем незначительно (на 2%), а Алматинская и Атырауская – на 8%.

Значительное ухудшение наблюдается в г. Астана (на 29%), г. Алматы и Западно-Казахстанской области (на 14%).

Удовлетворенность населения услугами по блокам

Сроки и время

Чрезвычайно низкие показатели по г. Астана, где удовлетворенность ожиданием в очереди только 20% (!), а остальные показатели не выше 50%.

Таблица 52. Удовлетворенность временными параметрами качества услуг по областям, %

	Временем ожидания в очереди	Соблюдением сроков услуги	Установленными сроками получения услуги	Временем на сбор требуемых документов	Сроки и время в целом
г. Астана	20,0%	50,0%	44,0%	40,0%	38,5%
г. Алматы	53,7%	75,9%	81,5%	74,1%	71,3%
Акмолинская	100,0%	97,7%	93,2%	93,0%	96,0%
Актюбинская	62,2%	77,8%	86,7%	68,9%	73,9%
Алматинская	87,9%	96,6%	94,8%	89,7%	92,2%
Атырауская	42,3%	72,5%	74,5%	60,0%	62,3%
ВКО	98,0%	100,0%	82,4%	72,5%	88,2%
Жамбылская	68,8%	89,6%	77,1%	79,2%	78,6%
ЗКО	55,6%	84,4%	86,7%	77,8%	76,1%
Карагандинская	98,0%	100,0%	98,0%	94,0%	97,5%
Костанайская	80,0%	97,8%	93,3%	88,9%	90,0%
Кызылординская	97,8%	93,3%	95,6%	93,3%	95,0%
Мангистауская	77,8%	73,3%	71,1%	77,8%	75,0%
Павлодарская	91,1%	100,0%	91,1%	88,9%	92,8%
СКО	100,0%	100,0%	97,7%	100,0%	99,4%
ЮКО	90,0%	85,0%	88,3%	100,0%	90,8%
Среднее	76,2%	86,9%	84,6%	81,1%	82,2%

Большие очереди отмечаются также в Атырауской, Западно-Казахстанской, г. Алматы, Актюбинской и Жамбылской областях.

Процедура

В г. Астана и Западно-Казахстанской области совсем небольшая часть населения удовлетворена понятностью и легкостью процедуры (62%), тогда как в других областях этот показатель выше 80%. Причем там же низки показатели по понятности форм. Необходимо выяснить, с чем это связано.

Таблица 53. Удовлетворенность процедурой.

	Понятностью и легкостью процедуры	Понятностью форм, бланков	Обоснованностью требуемых документов	Процедура
г. Астана	62,0%	78,0%	72,0%	70,7%
г. Алматы	81,5%	81,5%	79,6%	80,9%
Акмолинская	97,7%	95,5%	100,0%	97,7%
Актюбинская	88,9%	80,0%	82,2%	83,7%
Алматинская	96,6%	94,7%	94,7%	95,3%
Атырауская	80,4%	84,6%	80,4%	81,8%
ВКО	98,0%	92,2%	88,2%	92,8%
Жамбылская	93,8%	95,8%	95,8%	95,1%
ЗКО	73,3%	70,5%	86,4%	76,7%
Карагандинская	100,0%	78,0%	100,0%	92,7%

Костанайская	95,6%	88,9%	97,8%	94,1%
Кызылординская	91,1%	86,7%	88,9%	88,9%
Мангистауская	84,1%	91,1%	84,4%	86,5%
Павлодарская	100,0%	93,3%	97,8%	97,0%
СКО	100,0%	97,7%	100,0%	99,2%
ЮКО	100,0%	100,0%	98,3%	99,4%
Среднее	90,2%	88,2%	90,3%	89,6%

Бланки, образцы документов, указатели

Таблица 54. Бланки, образцы, указатели, язык.

	Доступностью бланочной продукции	Наличием образцов документов	Понятностью, куда обращаться	Доступностью языка полученной информации и услуги	Бланки, образцы, указатели, язык
г. Астана	76,0%	70,0%	64,0%	76,0%	71,5%
г. Алматы	88,9%	88,9%	77,8%	92,6%	87,0%
Акмолинская	100,0%	100,0%	97,7%	100,0%	99,4%
Актюбинская	95,6%	88,9%	68,9%	97,8%	87,8%
Алматинская	96,6%	98,3%	96,5%	100,0%	97,8%
Атырауская	90,4%	94,1%	82,7%	96,2%	90,8%
ВКО	94,1%	92,2%	96,1%	100,0%	95,6%
Жамбылская	100,0%	100,0%	97,9%	97,9%	99,0%
ЗКО	77,3%	84,1%	86,4%	84,1%	83,0%
Карагандинская	98,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,5%
Костанайская	100,0%	97,8%	97,8%	93,3%	97,2%
Кызылординская	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Мангистауская	77,8%	93,3%	88,9%	86,7%	86,7%
Павлодарская	97,8%	100,0%	97,8%	100,0%	98,9%
СКО	100,0%	100,0%	97,7%	97,7%	98,9%
ЮКО	93,3%	100,0%	98,3%	100,0%	97,9%
Среднее	92,8%	94,2%	90,5%	95,3%	93,2%

В г. Астане и Актюбинской области налогоплательщикам неясно, куда обращаться.

Содержательность и своевременность информации

Таблица 55. Удовлетворенность своевременностью и содержательностью информации

	Своевременностью информации	Содержательностью информации	Своевременность и содержательность информации
г. Астана	40,0%	56,0%	48,0%
г. Алматы	79,6%	75,9%	77,8%
Акмолинская	97,7%	93,2%	95,5%
Актюбинская	62,2%	77,8%	70,0%
Алматинская	93,1%	96,6%	94,8%
Атырауская	69,2%	82,7%	76,0%
ВКО	96,1%	94,1%	95,1%

Жамбылская	77,1%	89,6%	83,3%
ЗКО	74,4%	83,7%	79,1%
Карагандинская	100,0%	98,0%	99,0%
Костанайская	95,6%	93,3%	94,4%
Кызылординская	91,1%	88,9%	90,0%
Мангистауская	86,7%	84,4%	85,6%
Павлодарская	97,8%	95,6%	96,7%
СКО	90,9%	86,4%	88,6%
ЮКО	100,0%	95,0%	97,5%
Среднее	84,6%	87,0%	85,8%

В г.Астана низкие показатели по своевременности и содержательности информации. Задерживается информация также в Актюбинской и Атырауской областях.

Доступность справочной информации

Таблица 56. Удовлетворенность доступностью информации.

	Предоставлением информации по услуге в справочном окне, на стендах	Информацией, доступной через Интернет по данной услуге	Доступностью информации по телефону	Доступность информации
г. Астана	62,0%	32,7%	32,7%	42,4%
г. Алматы	70,4%	46,3%	40,7%	52,5%
Акмолинская	95,5%	69,8%	81,4%	82,2%
Актюбинская	73,3%	44,4%	48,9%	55,6%
Алматинская	96,6%	46,6%	72,4%	71,8%
Атырауская	76,9%	15,4%	29,4%	40,6%
ВКО	92,2%	52,9%	82,4%	75,8%
Жамбылская	100,0%	17,0%	25,5%	47,5%
ЗКО	81,0%	34,1%	45,2%	53,4%
Карагандинская	100,0%	54,0%	78,0%	77,3%
Костанайская	95,6%	24,4%	40,9%	53,6%
Кызылординская	91,1%	61,4%	64,4%	72,3%
Мангистауская	84,4%	65,9%	61,4%	70,6%
Павлодарская	97,8%	66,7%	73,3%	79,3%
СКО	86,4%	9,1%	54,5%	50,0%
ЮКО	88,3%	30,0%	33,3%	50,6%
Среднее	86,9%	41,6%	53,8%	60,7%

11 регионов из 16 показали удовлетворенность информацией по услугам, доступной через Интернет, ниже 50%, в ЮКО – 9%, Атырауской – 15%, Жамбылской – 17%, хотя из других исследований известно, что по Казахстану более 36% жителей заходит в Интернет еженедельно (Исследование Центра исследований Сандж «Популярность казахстанских СМИ», 2010 г.).

Доступность информации по телефону наиболее низка в Жамбылской области (26%), Атырауской (29%), г.Астана (32%), Южно-Казахстанской области (33%), Костанайской (41%) и г. Алматы (41%).

Ситуация с информацией на стендах более благоприятна, кроме г. Астана (62%).

Организация работы

Таблица 57. Удовлетворенность организацией работы.

	Наличием работника на месте	Получением услуги в одном окне	Одно окно и наличие работника на месте (вместе)
г. Астана	54,0%	58,0%	56,0%
г. Алматы	75,9%	53,7%	64,8%
Акмолинская	100,0%	100,0%	100,0%
Актюбинская	75,6%	80,0%	77,8%
Алматинская	91,4%	93,1%	92,2%
Атырауская	75,0%	61,5%	68,3%
ВКО	98,0%	96,1%	97,1%
Жамбылская	97,9%	97,9%	97,9%
ЗКО	77,3%	81,8%	79,5%
Карагандинская	98,0%	100,0%	99,0%
Костанайская	97,8%	93,3%	95,6%
Кызылординская	86,7%	80,0%	83,3%
Мангистауская	86,7%	75,6%	81,1%
Павлодарская	97,8%	95,6%	96,7%
СКО	95,5%	100,0%	97,7%
ЮКО	98,3%	90,0%	94,2%
Среднее	87,8%	84,5%	86,1%

По доступности работника и возможности получения услуг в одном окне проблемными являются г.Астана, г. Алматы и Атырауская область.

Персонал

Таблица 58. Удовлетворенность персоналом, %

	Компетентностью работника	Вежливостью работника	Желанием сотрудников налогового органа Вам помочь	Персонал в целом
г. Астана	48,0%	54,0%	38,0%	46,7%
г. Алматы	85,2%	83,3%	55,6%	74,7%
Акмолинская	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Актюбинская	68,9%	71,1%	66,7%	68,9%
Алматинская	98,3%	96,6%	91,4%	95,4%
Атырауская	51,9%	53,8%	50,0%	51,9%
ВКО	96,1%	98,0%	100,0%	98,0%
Жамбылская	93,8%	93,8%	79,2%	88,9%
ЗКО	88,6%	79,5%	59,1%	75,8%
Карагандинская	98,0%	100,0%	96,0%	98,0%
Костанайская	97,8%	95,6%	88,9%	94,1%
Кызылординская	93,3%	88,9%	77,3%	86,5%
Мангистауская	73,3%	73,3%	64,4%	70,4%
Павлодарская	95,6%	97,8%	97,8%	97,0%
СКО	90,9%	93,2%	84,1%	89,4%
ЮКО	90,0%	90,0%	78,3%	86,1%

Среднее	85,5%	85,5%	76,5%	82,5%
---------	-------	-------	-------	-------

Как было показано в предыдущих исследованиях, желание сотрудников помочь является важнейшей характеристикой услуги и коррелирует с высоким качеством услуги. Там, где этот показатель низкий, можно сразу прогнозировать низкое качество услуг. В данном случае это г.Астана. Атырауская область, г.Алматы, Западно-Казахстанская и Мангистауская области.

Информационные технологии

Таблица 59. Удовлетворенность информационными технологиями.

	Скоростью работы серверов и компьютеров	Программным обеспечением	Доступностью терминалов	Качеством комп.техники
г. Астана	34,0%	48,0%	58,0%	46,7%
г. Алматы	40,7%	46,3%	50,0%	45,7%
Акмолинская	65,1%	61,9%	64,3%	63,8%
Актюбинская	55,6%	55,6%	62,2%	57,8%
Алматинская	72,4%	75,9%	81,0%	76,4%
Атырауская	5,8%	7,8%	7,7%	7,1%
ВКО	51,0%	32,7%	55,1%	46,3%
Жамбылская	72,9%	40,4%	40,4%	51,3%
ЗКО	38,6%	25,0%	31,8%	31,8%
Карагандинская	38,0%	42,0%	66,0%	48,7%
Костанайская	71,1%	73,3%	46,7%	63,7%
Кызылординская	71,1%	71,1%	55,6%	65,9%
Мангистауская	71,1%	63,6%	65,9%	66,9%
Павлодарская	68,9%	73,3%	75,6%	72,6%
СКО	29,5%	22,7%	20,5%	24,2%
ЮКО	81,7%	60,0%	61,7%	67,8%
Среднее	54,3%	50,1%	53,0%	52,4%

Самый плохой показатель – по блоку удовлетворенности информационными технологиями – в среднем 52%. По отдельным регионам, например, в Атырауской области он едва достигает 7% (!), в Северо-Казахстанской – 24%, Западно-Казахстанской – 32%. В целом, только в двух областях ситуация приемлемая – более 70%: это Алматинская и Павлодарская области. В гг.Астана, Алматы, ВКО, Карагандинской – чуть выше 40%, в Жамбылской и Актюбинской – чуть выше 50%, в Акмолинской, Костанайской, Кызылординской, Мангистауской и Южно-Казахстанской – чуть выше 60%.

Комфорт

Таблица 60. Удовлетворенность комфортом.

	Сопутствующими услугами (банк, копирование и др.)	Условиями ожидания (стулья, столы, кондиционеры, наличие туалета и др.)	Комфортом получения услуги
г. Астана	50,0%	52,0%	51,0%

г. Алматы	70,4%	63,0%	66,7%
Акмолинская	85,7%	97,7%	91,7%
Актюбинская	71,1%	73,3%	72,2%
Алматинская	82,8%	93,1%	87,9%
Атырауская	49,0%	44,2%	46,6%
ВКО	49,0%	81,6%	65,3%
Жамбылская	91,7%	72,9%	82,3%
ЗКО	65,9%	40,9%	53,4%
Карагандинская	92,0%	92,0%	92,0%
Костанайская	88,9%	86,7%	87,8%
Кызылординская	64,4%	73,3%	68,9%
Мангистауская	72,7%	62,2%	67,5%
Павлодарская	97,8%	88,9%	93,3%
СКО	36,4%	61,4%	48,9%
ЮКО	93,3%	93,3%	93,3%
Среднее	72,9%	73,9%	73,4%

Наименее комфортные условия, по свидетельству респондентов, в Атырауской (46%), Северо-Казахстанской (49%), г. Астане (51%), Западно-Казахстанской (53%) областях. Низкие показатели также в ВКО (65%), г. Алматы (67%), Мангистауской (68%) и Кызылординской (69%) областях.

Таким образом, полученные данные по отдельным параметрам отражают наиболее уязвимые стороны качества налоговых услуг для населения по всем регионам. Цветовая гамма в таблице 62, свидетельствует, что наиболее сложная ситуация, требующая особого внимания в г. Астане и Атырауской области.

Таблица 61. Удовлетворенность параметрами качества услуг по регионам (2010 г.)

	Сроки и время в целом	Процедура	Бланки, образцы, указатели, язык	Своевременность и содержательность информации	Доступность информации	Одно окно и наличие работника на месте	Персонал в целом	Качеством комп.техники	Комфортом получения услуги
г. Астана	38,5	70,7	71,5	48,0	42,4	56,0	46,7	46,7	51,0
г. Алматы	71,3	80,9	87,0	77,8	52,5	64,8	74,7	45,7	66,7
Акмолинская	96,0	97,7	99,4	95,5	82,2	100,0	100,0	63,8	91,7
Актюбинская	73,9	83,7	87,8	70,0	55,6	77,8	68,9	57,8	72,2
Алматинская	92,2	95,3	97,8	94,8	71,8	92,2	95,4	76,4	87,9
Атырауская	62,3	81,8	90,8	76,0	40,6	68,3	51,9	7,1	46,6
ВКО	88,2	92,8	95,6	95,1	75,8	97,1	98,0	46,3	65,3
Жамбылская	78,6	95,1	99,0	83,3	47,5	97,9	88,9	51,3	82,3
ЗКО	76,1	76,7	83,0	79,1	53,4	79,5	75,8	31,8	53,4
Карагандинская	97,5	92,7	99,5	99,0	77,3	99,0	98,0	48,7	92,0
Костанайская	90,0	94,1	97,2	94,4	53,6	95,6	94,1	63,7	87,8
Кызылординская	95,0	88,9	100,0	90,0	72,3	83,3	86,5	65,9	68,9
Мангистауская	75,0	86,5	86,7	85,6	70,6	81,1	70,4	66,9	67,5
Павлодарская	92,8	97,0	98,9	96,7	79,3	96,7	97,0	72,6	93,3
СКО	99,4	99,2	98,9	88,6	50,0	97,7	89,4	24,2	48,9

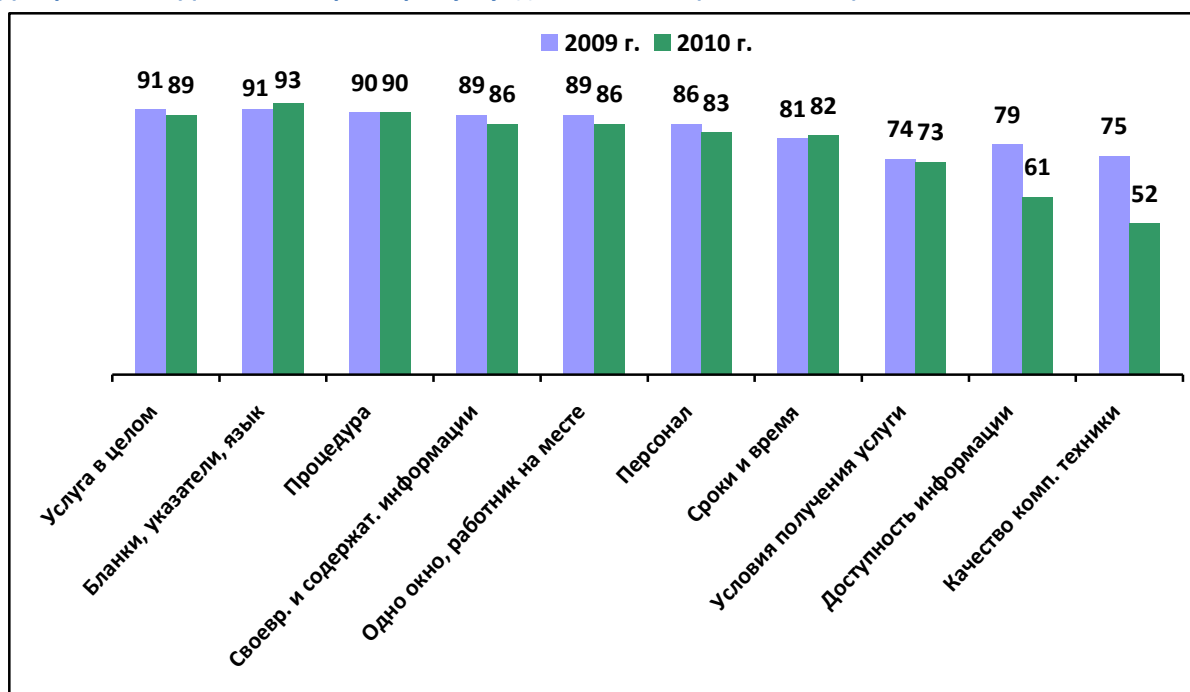
ЮКО	90,8	99,4	97,9	97,5	50,6	94,2	86,1	67,8	93,3
Среднее	82,2	89,6	93,2	85,8	60,7	86,1	82,5	52,4	73,4

Динамика параметров услуг

Положительная динамика по удовлетворенности отдельными параметрами качества налоговых услуг для населения наблюдается только по доступности бланков, их наличию, понятности куда обращаться, а также по соблюдению сроков и ожиданию в очереди – на 1%.

Все другие показатели свидетельствуют об ухудшении удовлетворенности населения относительно прошлого года, особенно, по доступности информации и качеству компьютерной техники. Нужно полагать, что возросла потребность населения в более широкой информационной поддержке налоговых услуг и качество компьютерной техники является немаловажным фактором в процессе получения услуги.

Диаграмма 35. Динамика параметров услуг для населения (2009-2010 гг.), %



Корреляционные взаимосвязи

Наиболее значимые факторы для республики ($r \geq 0,4$ при $p < 0,01$) по результатам корреляционного анализа свидетельствуют, что очень важными факторами при оценке качества услуги в целом были:

- время и сроки получения услуги;
- понятность и легкость процедуры;
- наличие работника на месте и обслуживание по принципу «одного окна»;
- характеристики персонала (компетентность, вежливость, желание помочь);
- процедура жалобы.

По регионам наблюдается свои особенности (см. таблицу ниже).

Таблица 62. Результаты корреляционного анализа: качество услуги в целом и другие его составляющие, $r \geq 0,4$ (наиболее значимые корреляционные связи) при $p < 0,01$ (вероятность ошибки)

	Казахстан	Астана	Алматы	ЗКО	Атырау
Ожидание в очереди, в мин.	-,400	-,358	-,149	-,230	-,381
Удовлетворенность временем ожидания в очереди	,420	,355	,292	,490	,310
Соблюдением сроков услуги	,382	,322	,261	,575	,595
Установленными сроками получения услуги	,342	,322	,385	,577	,553
Понятностью и легкостью процедуры	,492	,623	,317	,228	,593
Временем, затраченным на сбор требуемых документов, в том числе в других гос. органах или банках	,406	,540	,212	,357	,311
Понятностью форм, бланков	,244			,600	,362
Обоснованностью требуемых документов	,350	,480	,043	,527	,297
Доступностью бланочной продукции		,433	,064	,482	,320
Понятностью, куда обращаться	,305			,733	,268
Доступностью языка полученной информации и услуги	,266			,505	,328
Своевременностью информации	,399	,319		,738	,560
Содержательностью информации	,366	,355		,411	,632
Предоставлением информации по услуге в справочном окне, на стендах	,301	,313	,226	,441	,503
Информацией, доступной через Интернет по данной услуге		,378		,379	,478
Доступностью информации по телефону	,379	,483	,262	,557	,767
Доступностью работника (нахождением на месте)	,450	,569		,725	,544
Получением услуги в одном месте (окне, кабинете), у одного работника	,444	,565		,730	,710
Компетентностью работника	,256	,560		,582	,528
Вежливостью работника	,443	,558		,444	,795
Желанием сотрудников налогового органа Вам помочь	,416	,679		,592	,645
Скоростью работы серверов и компьютеров	,366	,574	,528	,297	,316
Программным обеспечением	,333	,397	,516	,344	
Доступностью терминалов	,253	,370	,425	,408	
Сопутствующими услугами (банк, копирование и др.)	,259	,401		,203	,451
Условиями ожидания (стулья, столы, кондиционеры, наличие туалета и др.)	,370	,283	,456	,356	,440
Были ли причины пожаловаться по данной услуге	-,432	-,384	-,374	-,661	-,323
Пожаловались ли Вы	,401	,320	,359	,661	,323
Удовлетворены ли Вы результатами рассмотрения жалобы	,667	,661			
Были ли работники объективны при рассмотрении жалобы	,655	,645			

Качество отдельных налоговых услуг для населения

Выборка по населению была 781 респондент. Были исследованы услуги «Регистрация налогоплательщика», N=376, «Выдача справок об отсутствии или наличии налоговой задолженности», N=375, «Прием и рассмотрение письменного и электронного обращения», N=30. Услуга «Разъяснение налогового законодательства» (N=781), в том числе по телефону, включая Call-центр НК МФ, более подробно рассмотрена в главе 3.

Респондентов просили оценить услугу в целом, а также отдельные характеристики услуг, которые потом были объединены в определенные блоки. При этом выяснилось, что большая часть респондентов удовлетворена услугой в целом, тогда как общая оценка среднего по блокам оказывается значительно ниже, в среднем примерно на 11 процентов. Особенно низкие оценки по рассмотрению письменного или электронного обращения – 69,7%. Все респонденты оценивали разъяснение налогового законодательства. Удовлетворенность по данной услуге на уровне 78%.

Таблица 63. Удовлетворенность услугой в целом как интегральный показатель и как среднее по блокам.

	Услугой в целом (общий)	Услугой как среднее по блокам
Регистрация налогоплательщика	91,2%	78,7%
Выдача справок о налоговой задолженности	87,2%	78,9%
Письменное, электронное обращение	86,7%	69,7%
Разъяснение налогового законодательства	78%	
Среднее	89,1%	78,4%

По блокам самые низкие показатели по технической оснащенности, то есть качеству компьютеров и серверов – только 52%. Низкая удовлетворенность по доступности информации – 61%.

Таблица 64. Удовлетворенность услугами по блокам, %

	Сроки и время	Процедура	Бланки, образцы, указатели, язык	Своеврем. и содержа. информации	Доступность информации	Одно окно и наличие работника на месте	Качество комп. техники	Условия получения услуги	Персонал
Регистрация налогоплательщика	84,7	90,8	93,8	86,9	58,7	87,5	49,0	73,1	83,8
выдача справок о налоговой задолж-ти	81,3	89,6	93,4	85,3	62,5	85,9	56,5	74,2	81,4
письменное, электронное обращение	61,7	74,3	83,3	78,3	64,4	73,3	45,6	66,7	80,0
Среднее	82,2	89,6	93,2	85,8	60,7	86,1	52,4	73,4	82,5

Узкое место скорости получения услуги – это длительное время ожидания в очереди.

Таблица 65. Показатели по времени и срокам.

Удовлетворенность:	Временем ожидания в очереди	Соблюдением сроков услуги	Установленными сроками получения услуги	Временем на сбор требуемых документов
Регистрация налогоплательщика	79,8%	88,3%	85,6%	85,0%
выдача справок о налоговой задолж-ти	75,2%	87,2%	83,7%	79,2%
письменное, электронное обращение	43,3%	65,5%	82,8%	55,2%
Среднее	76,2%	86,9%	84,6%	81,1%

По процедуре низкие показатели по рассмотрению письменного или электронного обращения в плане обоснованности требуемых документов.

Таблица 66. Показатели услуг по процедуре.

Удовлетворенность:	Понятностью и легкостью процедуры	Понятностью форм, бланков	Обоснованностью требуемых документов	Процедура
Регистрация налогоплательщика	91,7%	88,3%	92,5%	90,8%
выдача справок о налоговой задолж-ти	89,3%	89,3%	90,1%	89,6%
письменное, электронное обращение	82,8%	73,3%	66,7%	74,3%
Среднее	90,2%	88,2%	90,3%	89,6%

Таблица 67. Показатели услуг по доступности информации.

Удовлетворенность:	Доступностью бланочной продукции	Наличием образцов документов	Понятностью, куда обращаться	Доступностью языка полученной информации и услуги
Регистрация налогоплательщика	93,1%	95,2%	91,2%	95,7%
выдача справок о налоговой задолж-ти	93,3%	94,1%	90,9%	95,2%
письменное, электронное обращение	83,3%	83,3%	76,7%	90,0%
Среднее	92,8%	94,2%	90,5%	95,3%

Потребители не совсем осведомлены о том, куда обращаться по рассмотрению письменного или электронного обращения. Видимо, существует необходимость по этой услуге в предоставлении дополнительной информации и разработке образцов документов.

Таблица 68. Показатели услуг по своевременности и содержательности информации.

Удовлетворенность:	Своевременностью информации	Содержательностью информации	Своевременность и содержательность информации

Регистрация налогоплательщика	85,3%	88,5%	86,9%
выдача справок о налоговой задолж-ти	84,5%	86,1%	85,3%
письменное, электронное обращение	76,7%	80,0%	78,3%
Среднее	84,6%	87,0%	85,8%

Нарекания также по своевременности информации, особенно по рассмотрению письменного или электронного обращения.

Таблица 69. Показатели по доступности информации через различные средства.

Удовлетворенность:	Предоставлением информации по услуге в справочном окне, на стендах	Информацией, доступной через Интернет по данной услуге	Доступностью информации по телефону	Доступность информации
Регистрация налогоплательщика	86,9%	37,2%	52,0%	58,7%
выдача справок о налоговой задолж-ти	87,2%	44,7%	55,5%	62,5%
письменное, электронное обращение	83,3%	56,7%	53,3%	64,4%
Среднее	86,9%	41,6%	53,8%	60,7%

Очень низкая удовлетворенность по доступности информации через Интернет – в среднем только 42%, по телефону – только 54%. А по информации на стендах ситуация очень даже неплохая.

Таблица 70. Показатели услуг по доступности персонала и получению услуги в одном окне.

Удовлетворенность:	Наличием работника на месте	Получением услуги в одном окне	Одно окно и наличие работника на месте
Регистрация налогоплательщика	88,8%	86,1%	87,5%
выдача справок о налоговой задолж-ти	88,0%	83,7%	85,9%
письменное, электронное обращение	73,3%	73,3%	73,3%
Среднее	87,8%	84,5%	86,1%

Рассмотрение письменного или электронного обращения – наименее стандартизированная процедура, именно по ней есть неудовлетворенные доступностью персонала на их рабочих местах или получению услуги в одном окне.

Таблица 71. Показатели услуг по качеству персонала.

Удовлетворенность:	Компетентностью работника	Вежливостью работника	Желанием сотрудников налогового органа Вам помочь	Персонал
Регистрация налогоплательщика	86,6%	87,7%	77,0%	83,8%
Выдача справок о налоговой задолж-ти	84,5%	83,2%	76,5%	81,4%
Письменное, электронное обращение	83,3%	86,7%	70,0%	80,0%

Среднее	85,5%	85,5%	76,5%	82,5%
---------	-------	-------	-------	-------

Желание сотрудников помочь гораздо ниже (на 10%) оценены, чем компетентность и вежливость работников.

Таблица 72. Показатели услуг по информационным технологиям.

Удовлетворенность:	Скоростью работы серверов и компьютеров	Программным обеспечением	Доступностью терминалов	Качество комп.техники
Регистрация налогоплательщика	53,9%	46,6%	46,4%	49,0%
выдача справок о налоговой задолж-ти	56,1%	54,6%	58,7%	56,5%
письменное, электронное обращение	36,7%	36,7%	63,3%	45,6%
Среднее	54,3%	50,1%	53,0%	52,4%

Техническая оснащенность вызывает неудовлетворенность потребителей – треть показателей ниже 50%, две трети – ниже 60%.

Таблица 73. Показатели услуг по комфорту.

Удовлетворенность:	Сопутствующими услугами (банк, копирование и др.)	Условиями ожидания (стулья, столы, кондиционеры, наличие туалета и др.)	Условия получения услуги
Регистрация налогоплательщика	72,0%	74,1%	73,1%
выдача справок о налоговой задолж-ти	74,7%	73,7%	74,2%
письменное, электронное обращение	60,0%	73,3%	66,7%
Среднее	72,9%	73,9%	73,4%

Показатели услуги по комфорту – не выше 80%. Низкая удовлетворенность особенно по услуге рассмотрения обращения.

Разъяснение налогового законодательства

29% респондентов в среднем по 2 раза обращались за информацией по разъяснению налогового законодательства в налоговые органы, в том числе по телефону, включая Call-центр НК МФ.

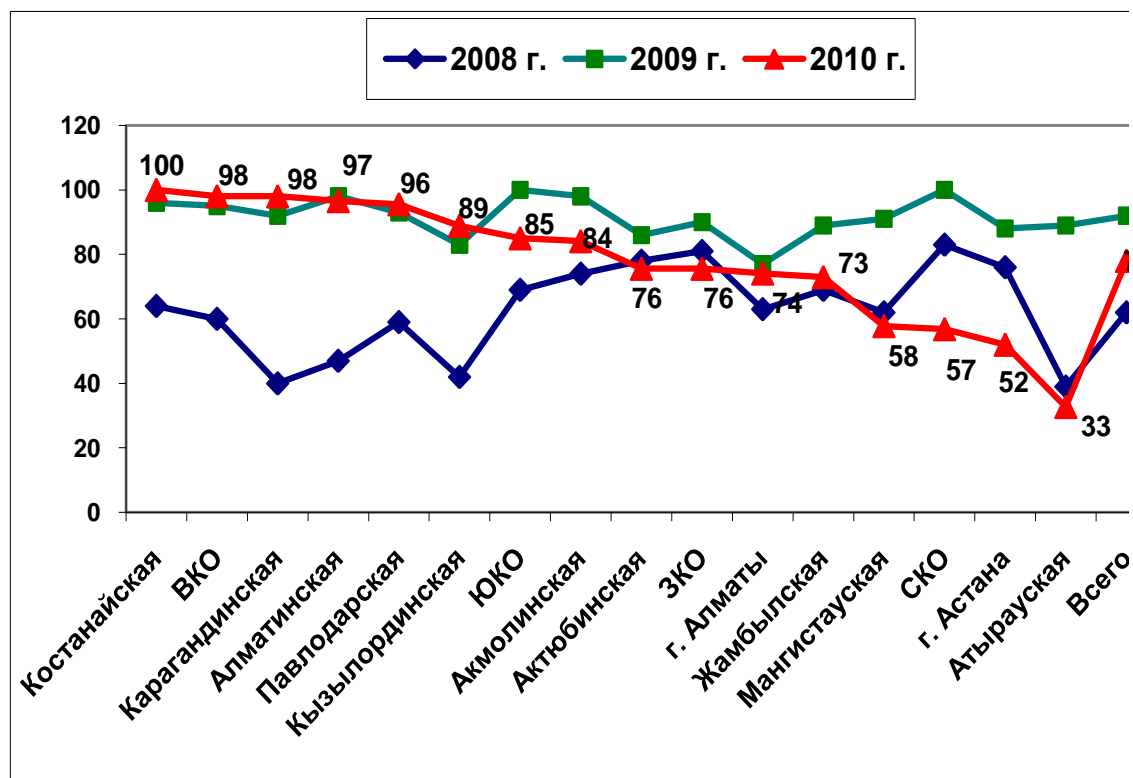
Удовлетворенность

78% налогоплательщиков удовлетворены работой налоговой службы по разъяснению налоговых вопросов. Удовлетворенность разъяснительной работой по налоговым вопросам значительно снизилась относительно прошлого года (в 2009 г. – 92%).

Этот показатель значительно ниже удовлетворенности информацией по услугам в рамках исследования (85,8%). В сельской местности (84%) население в большей степени удовлетворено разъяснительной работой налоговых органов, чем в городе (75%).

Лучшие показатели в Костанайской, Восточно-Казахстанской, Карагандинской, Алматинской и Павлодарской областях – более 90% удовлетворенных услугами. 80-90% довольных предоставлением услуг в Кызылординской, Южно-Казахстанской и Акмолинской областях. На уровне 70-80% удовлетворенность в таких регионах как Актюбинская, Западно-Казахстанская, г. Алматы. Самые низкие показатели (50-60%) в Мангистауской, Северо-Казахстанской, г. Астане и в Атырауской области (33%).

Диаграмма 36. Удовлетворенность разъяснением налогового законодательства по регионам (2008-2010), %



Положительная динамика на 3-6% наблюдается в пяти регионах: в Карагандинской, Кызылординской, Костанайской, Восточно-Казахстанской, Павлодарской областях. Незначительное снижение – в Алматинской области и г. Алматы (на 1-3%).

Ухудшили свои результаты Актюбинская, Акмолинская, Западно-Казахстанская, Южно-Казахстанская и Жамбылская области – на 10-15%.

Мангистауская и Северо-Казахстанская области значительно ухудшили результаты по разъяснению налогового законодательства относительно прошлого года – на 33-43% (в 2009 г – 91% и 100% соответственно). Атырауская область и г. Астана в 2009 г. имели показатель по удовлетворенности разъяснением налогового законодательства в 2009 г. на уровне 89-88%. В 2010 г. налогоплательщики оценили разъяснительную работу в г. Астане на 36% ниже, а в Атырауской области – на 56%(!) .

Таблица 74. Динамика удовлетворенности по регионам, %

	2008 г.	2009 г.	2010 г.	Динамика
Карагандинская	40	92	98	6
Кызылординская	42	83	89	6
Костанайская	64	96	100	4
Восточно-Казахстанская	60	95	98	3
Павлодарская	59	93	96	3
Алматинская	47	98	97	-1

г. Алматы	63	77	74	-3
Актюбинская	78	86	76	-10
Акмолинская	74	98	84	-14
Западно-Казахстанская	81	90	76	-14
Южно-Казахстанская	69	100	85	-15
Жамбылская	69	89	73	-16
Мангистауская	62	91	58	-33
г. Астана	76	88	52	-36
Северо-Казахстанская	83	100	57	-43
Атырауская	39	89	33	-56
Всего	62	92	78	-14

Способы получения информации

По мнению населения, наиболее эффективными способами получения информации при получении различных услуг считаются, как и прежде:

- Консультации работников налоговых органов – 55%;
- Справочное окно в налоговом органе – 44%;
- По телефону – 35%.

Для юридических лиц, ИП и населения предпочтения различаются. Если консультации работников налоговых органов (около 55%), по телефону (около 35%) одинаково эффективны для всех потребителей, то для населения как источник информации менее эффективны Налоговый Кодекс (в два раза), www.salyk.kz (в три раза) и более эффективны справочное окно (40-44% соответственно).

По сравнению с прошлым годом более предпочтительными в качестве эффективного способа получения информации являются консультации работников налоговых органов, справочное окно, информационные материалы в налоговых органах.

Таблица 75. Эффективные способы получения информации, %

	2009 г.	2010 г.
Консультации работников налоговых органов	44	55
Справочное окно в налоговом органе	30	44
По телефону	32	35
Налоговый Кодекс	24	21
Информационные материалы в налоговых органах	10	17
СМИ	17	17
www.salyk.kz	12	15
Семинары, встречи с работниками налоговых органов	13	11
Уведомления налоговых органов по почте	16	10
Другие Интернет-сайты	8	9
Call-центр по налоговым вопросам	8	9
Квитанции коммунальных или иных услуг	7	8
Рассылка по электронной почте	9	7
Запрос (письменное обращение за разъяснением налогового законодательства)	5	5
Обращение к руководству налогового комитета	9	4
Общественные организации, НПО	2	3
Обращение к руководству области или республики через блог	3	3

В отдельных регионах наиболее эффективные информационные каналы отмечают до 60-78% опрошенных налогоплательщиков (см. таблицу ниже).

Консультации работников налоговых органов менее эффективными считаются в г. Астане, Актыбинской областях. Справочное окно, возможно, недостаточно эффективно работает в г. Алматы, Акмолинской, Восточно-Казахстанской, Карагандинской, Кызылординской, Южно-Казахстанской областях, так как сравнительно меньше респондентов предпочитают справочное окно в качестве эффективного способа получения информации. По телефону возможно редко получают информацию в Жамбылской и Южно-Казахстанской областях – этот способ получения информации предпочитают только 8 и 5% респондентов соответственно.

Сам Налоговый Кодекс эффективным для получения информации считает значительная часть населения в Актыбинской, Павлодарской, Северо-Казахстанской, Карагандинской областях – 30-58%.

Информационные материалы в налоговых органах для потребителей более информативными считают респонденты Павлодарской, Северо-Казахстанской, Актыбинской областях (среднее 17%). Мангистауская, Актыбинская, Карагандинская, Северо-Казахстанская области и г. Астана отличаются тем, что население определяет в качестве эффективных широкий спектр информационных каналов.

Таблица 76. Наиболее эффективные способы получения информации по регионам, %

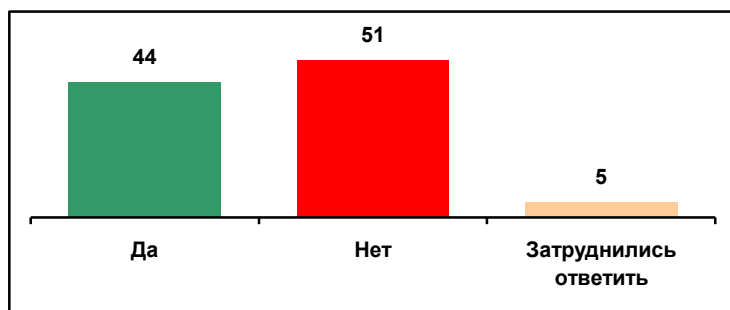
	г. Астана	г. Алматы	Акмолинская	Актыбинская	Алматинская	Атырауская	ВКО	Жамбылская	ЗКО	Карагандинская	Костанайская	Кызылординская	Мангистауская	Павлодарская	СКО	ЮКО	Всего
Консультации работников налоговых органов	31	50	63	29	55	63	68	60	60	57	71	44	47	42	51	78	55
Справочное окно в налоговом органе	40	31	33	49	53	56	38	65	42	29	60	24	69	51	47	28	44
По телефону	21	28	28	40	40	31	68	8	22	31	27	36	76	58	49	5	35
Налоговый Кодекс	19	17	12	58	29	13	12	0	20	31	0	27	18	49	35	8	21
Информационные материалы в налоговых органах	17	17	9	29	12	12	14	8	20	8	9	24	22	31	28	18	17
СМИ	23	24	16	29	12	6	32	19	16	14	2	4	11	24	14	17	17
www.salyk.kz	19	19	26	38	16	19	8	4	20	10	4	24	11	7	19	3	15
Семинары, встречи с работниками налоговых органов	13	7	12	31	9	4	26	0	24	8	0	11	13	2	14	3	11
Уведомления налоговых органов по почте	4	4	5	13	5	2	10	8	13	12	13	4	36	7	16	7	10
Другие Интернет-сайты	15	22	2	13	9	4	0	6	4	6	4	13	13	31	5	3	9
Call-центр по налоговым вопросам	13	13	0	33	2	25	0	0	9	16	0	0	13	0	19	2	9
Квитанции коммунальных или иных услуг	15	7	5	16	5	10	2	2	7	22	0	0	18	16	2	5	8

Рассылка по электронной почте	13	6	2	9	5	2	2	4	7	10	4	4	29	9	2	0	7
Запрос (письменное обращение за разъяснением налогового законодательства)	6	2	9	4	5	6	8	2	2	0	0	2	27	2	9	2	5
Обращение к руководству налогового комитета	21	2	0	9	0	6	0	2	0	0	4	2	13	2	9	2	4
Общественные организации, НПО	8	2	0	18	3	0	2	0	0	0	0	0	11	0	2	0	3
Обращение к руководству области или республики через блог	8	6	7	0	0	0	0	0	0	0	0	9	11	0	0	0	2

Полученные результаты свидетельствуют о том, что налоговые службы недостаточно эффективно используют имеющиеся возможности для разъяснения налогового законодательства, повышения уровня налоговой грамотности населения.

Число налогоплательщиков, готовых обратиться в Call-центр при бесплатной услуге, но платной связи – снизилось с 50% в 2009 г. до 44%.

Диаграмма 37. Готовность обращаться в Call-центр при платности звонка, %



Если в 2009 г. более 50% респондентов были готовы обращаться в Call-центр по налоговым вопросам в семи регионах (Карагандинская, Атырауская, Алматинская, Акмолинская, Костанайская, гг. Астана и Алматы), то по результатам этого года только в четырех регионах: в Атырауской, Актыубинской, Жамбылской областях и г. Астане.

Больше желающих стало в Западно-Казахстанской и Мангистауской областях, где в 2009 г. показатель готовности был на уровне менее 30%, а в ВКО ситуация не изменилась.

Диаграмма 38. Готовность обращаться в Call-центр при платности звонка по регионам, %



Язык получения информации

Информацию по налоговым услугам налогоплательщики получали преимущественно на русском языке:

- на русском языке – 57%;
- на казахском языке – 39%;
- на русском и казахском – 9%.

Предпочтения по языкам не сильно отличаются от существующей ситуации. 34% респондентов хотели бы получать разъяснения по налоговым вопросам на казахском языке, 56% - на русском и 10% - на двух языках.

Осведомленность населения по налоговым вопросам

Уровень осведомленности в целом мало изменился – ухудшение на 3% (58%).

Большая часть населения знает, где получают РНН (96%), куда обращаться за консультацией по поводу налогообложения (77%), сроки налоговых платежей на имущество, землю, транспорт (67-69%).

Менее всего население знает обязанности/полномочия налоговых инспекторов, как обжаловать их действия, а также как заплатить налоги электронным способом. Соответственно, существует большая потребность в знаниях по данным вопросам.

Наблюдается возросшая потребность в знании налоговых вопросов в целом среди населения – примерно на 10%.

Таблица 77. Осведомленность по налоговым вопросам, %

	Знают			Хотели бы знать		
	2008 г.	2009 г.	2010 г.	2008 г.	2009 г.	2010 г.

Где получают РНН	99	99	96	9	2	7
Куда обращаться за консультацией по поводу налогообложения физических лиц	86	81	77	нет данных	19	27
Сроки, до которых нужно заплатить налог на имущество	67	73	69	37	27	37
Сроки, до которых нужно заплатить налог на землю	62	71	67	37	28	39
Сроки, до которых нужно заплатить налог на транспорт	54	69	67	37	31	39
Как получить справку об отсутствии (наличии) задолженности по налогам	59	73	66	нет данных	26	39
Где можно получить разъяснения по начислению налогов	71	70	62	нет данных	30	44
Что рассчитывать свои налоги должен сам налогоплательщик	нет данных	62	61	нет данных	нет данных	нет данных
Где нужно подавать налоговую декларацию	57	63	57	22	36	48
Какие санкции применяются за неуплату или задержку налогов	нет данных	53	54	30	49	51
Ставки налогов на имущество	нет данных	53	50	35	48	58
Ставки налогов на транспорт	нет данных	53	50	23	48	58
Как написать письмо для подачи жалобы	35	49	47	нет данных	53	60
Ставки налогов на землю	нет данных	49	46	32	50	62
О том, как обжаловать действия налоговых органов	52	49	44	25	54	63
Какие существуют обязанности/полномочия налоговых инспекторов	нет данных	37	38	23	66	69
Как заплатить налоги электронным способом	18	29	31	нет данных	73	79
Среднее	60	61	58	28	38	49

В таких регионах, как Акмолинская, Алматинская, Восточно-Казахстанская, Северо-Казахстанская население более осведомлено по налоговым вопросам – более 70%. В Жамбылской, Атырауской, Мангистауской областях и в г. Астане население меньше владеет информацией по налоговым вопросам, чем в других регионах – менее 50%. Эти регионы являются аутсайдерами по удовлетворенности разъяснением налогового законодательства. Низкий уровень грамотности населения по налоговым вопросам является одной из причин неудовлетворенности разъяснительной деятельностью налогового органа. Исключением в этом отношении является Северо-Казахстанская область.

В остальных регионах осведомленность в промежутке от 50% до 70% (см. Приложение).

Обратная связь

Способы обратной связи

Одним из наиболее эффективных способов обратной связи в большинстве регионов Казахстана считаются семинары, встречи с работниками налоговых органов (31%). Обращение к руководству (25%) или обращение к сотрудникам налоговой службы (25%) также относится к числу эффективных способов для улучшения качества услуг, особенно в таких регионах как г. Астана,

Атырауская, Жамбылская, Костанайская, Северо-Казахстанская (25-50%). (см. таблицу в приложении по регионам)

Показатели по вышеперечисленным каналам взаимодействия относительно прошлого года несколько снизились, но увеличились предпочтения по отношению к телефонным обращениям – 27% в среднем, а в таких регионах как Атырауская, Восточно-Казахстанская, Мангистауская, Павлодарская, Карагандинская – 40-62%.

Более распространенными среди населения стали электронные и анонимные формы обратной связи.

Информационный портал НК МФ www.salyk.kz отметило 15% респондентов (в 2009 г. – 9%), обращение по электронной почте – 11% (в 2009 г. – 7%). Электронные формы обращения более распространены как эффективные в г. Астане, Павлодарской, Актюбинской и Мангистауской областях.

Такие анонимные способы обратной связи как телефоны «доверия» считают эффективными 21% респондентов (увеличение на 5% в сравнении с результатами опроса 2009 г.), книги, ящик жалоб и предложений – 15% (> на 2%), опросы получателей услуг (анкетирование) – 12% (> на 4%).

В Актюбинской, Жамбылской, Мангистауской и Павлодарской областях считают эффективными телефоны «доверия» (25-51%), в Западно-Казахстанской и Мангистауской областях – книги, ящик жалоб и предложений, опросы (36-51%).

Диаграмма 39. Эффективные способы обратной связи по мнению населения, %



Имидж налоговой службы в глазах населения

Опрос населения свидетельствует о формировании положительного имиджа налоговой службы. Ежегодное улучшение качества налоговых услуг отметили 62% респондентов – это на 9% больше относительно 2009 г. Уровень доверия вырос на 2%. Уровень квалификации, по мнению населения, изменился незначительно, но в отрицательную сторону (-1%). 48% респондентов отметили использование современных технологий в работе местной налоговой службы.

О трудностях совершенствования работы налоговых органов свидетельствует то, что только 38% респондентов согласилось с утверждением «налоговые органы нашего города (района) легко принимают нововведения». В некоррупционности местных налоговых служб уверены только 36% опрошенных респондентов.

Диаграмма 40. Имидж налоговых органов в глазах населения, %



Среди регионов более положительный имидж сложился у местных налоговых служб Павлодарской, Восточно-Казахстанской и Карагандинской областей, где положительные оценки дают по всем вопросам более 50% респондентов.

Невысокий уровень квалификации сотрудников респонденты отмечают в г. Алматы, Алматинской, Западно-Казахстанской, Костанайской, Мангистауской, Жамбылской и Атырауской областях. Более низкий уровень доверия налоговым службам в гг. Астане и Алматы, Костанайской, Акмолинской, Мангистауской, Южно-Казахстанской, Жамбылской и Западно-Казахстанской областях.

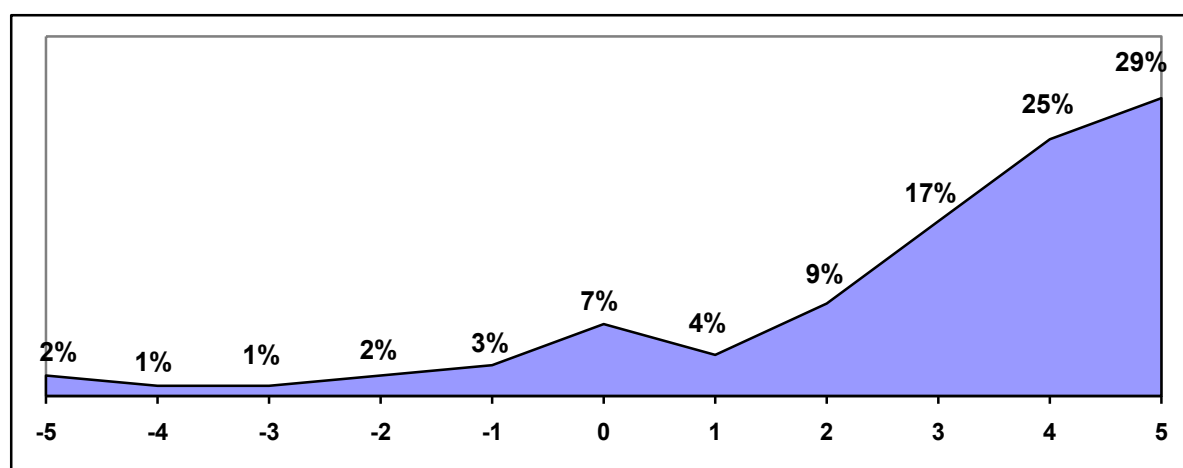
Самый неблагоприятный имидж налоговых служб в Жамбылской и Западно-Казахстанской областях – все оценки ниже 50%.

Таблица 78. Имиджевые показатели налоговых органов по регионам (население), %

	В налоговых органах нашего города (района) работают высококвалифицированные специалисты	Налоговые органы нашего города (района) используют современные технологии	Услуги, предоставляемые налоговыми органами нашего города (района), улучшаются год от года	Налоговые органы нашего города (района) не коррумпированы	Налоговые органы нашего города (района) легко принимают нововведения	Я доверяю налоговым органам нашего города (района)
г. Астана	50	50	54	17	30	33
г. Алматы	37	56	67	26	44	41
Акмолинская	53	37	70	35	33	30
Актюбинская	52	36	45	39	43	55
Алматинская	47	45	59	28	28	60
Атырауская	13	10	23	10	10	54
Восточно-Казахстанская	65	63	86	84	55	80
Жамбылская	29	19	42	17	15	29
Западно-Казахстанская	47	42	47	9	18	27
Карагандинская	56	54	62	52	56	88
Костанайская	40	71	64	33	44	49
Кызылординская	57	39	73	41	36	27
Мангистауская	31	44	71	13	22	36
Павлодарская	93	93	91	80	87	87
Северо-Казахстанская	70	51	49	65	37	65
Южно-Казахстанская	50	62	85	38	52	47
Всего	49	48	62	36	38	51

У 84% респондентов налоговые службы вызывают положительные ассоциации, только у 9% - отрицательные, у 7% по поводу налоговых служб нет ни положительных, ни отрицательных ассоциаций.

Диаграмма 41. Положительные/отрицательные ассоциации населения по шкале (-5;+5), %



В целом у населения сформировалось положительное отношение к налоговым службам – в среднем 2.9 баллов по шкале (-5;+5). Самые положительные ассоциации вызывают налоговые службы в Карагандинской, Акмолинской и Восточно-Казахстанской областях – более 4 баллов. Положительные, но относительно других регионов низкие ассоциативные показатели, выявлены в

Западно-Казахстанской, Атырауской, Мангистауской областях – от 1 до 2 баллов, и еще более низкие в г. Астане – 0.1 балла.

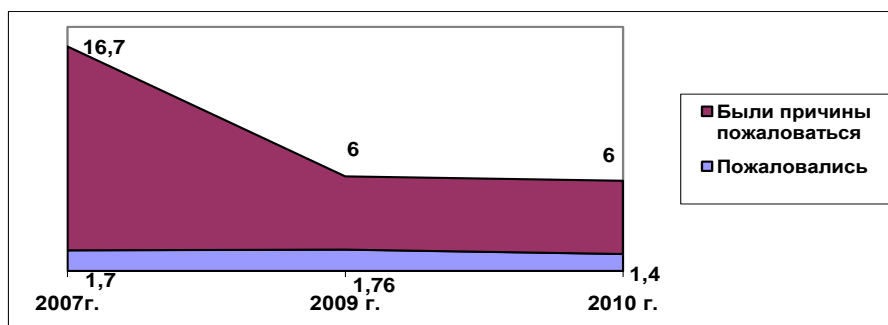
Таблица 79. Положительные/отрицательные ассоциации населения по шкале (-5;+5), средний балл

г. Астана	0,1
Мангистауская	1,6
Атырауская	1,7
Западно-Казахстанская	1,9
г. Алматы	2,2
Жамбылская	2,6
Актюбинская	2,6
Кызылординская	3,0
Южно-Казахстанская	3,3
Северо-Казахстанская	3,5
Костанайская	3,5
Павлодарская	3,6
Алматинская	3,8
Восточно-Казахстанская	4,1
Акмолинская	4,6
Карагандинская	4,7
Всего	2,9

Жалобы населения

Можно наблюдать незначительное уменьшение доли респондентов, подавших жалобы до 1,4%. С 2007 г. доля респондентов², имевших причины пожаловаться уменьшилась до 6% в 2009 г. и сохранилась на этом уровне в 2010 г.

Диаграмма 42. Жалобы по налоговым услугам (население), %



По регионам наибольшие показатели по жалобам в Астане – 18%, Алматы – 2% и Кызылординской области – 2%. По результатам исследования 2009 г. это были те же регионы – Кызылординская (6,7%), Алматы (3,5%), Астана (2,7%), а также Карагандинская (5,9%) и Западно-Казахстанская области (3.1%).

² Качество государственных услуг: исходный уровень. Исследование в рамках проекта «Содействие разработке стандартов государственных услуг», Агентство по госслужбе РК, Проект EU, 2007

Больше причин для жалоб отмечается в Астане (34%), Актыбинской (13%) и Западно-Казахстанской (11%) областях. По результатам исследования 2009 г. регионов с высокими показателями было больше: Кызылординская область – 20%, Карагандинская – 12%, Алматы – 11%, Астана – 12%, Актыбинская – 9%, Жамбылская – 9%.

Часть налогоплательщиков не обращалась с жалобой даже при наличии причин, потому что не хотели тратить своего времени и сил (42,6%), другие – из-за недоверия к благополучному исходу дела (24,8%), третьи – опасаются негативных последствий для себя (19,8%). Только 47% респондентов знают процедуру подачи жалобы. Такая же доля респондентов отметила доступность информации по процедуре подачи жалобы.

Самой процедурой жалобы удовлетворены были 3 из 11 пожаловавшихся респондентов, сроками рассмотрения – 2 респондента, только 1 респондент – результатами рассмотрения и объективностью работников налоговой службы при рассмотрении жалобы.

Эффективность налоговой службы по мнению населения

Уровень эффективности налоговых органов оценен населением на уровне 78%, при этом эффективность предоставления таких услуг, как регистрация налогоплательщика, выдача справок об отсутствии (наличии) налоговой задолженности оценена выше, а письменное (электронное) обращение по разъяснению налоговых вопросов – на уровне 89%

Высокий уровень эффективности налоговой службы потребители отметили в Карагандинской, Акмолинской, Восточно-Казахстанской и Северо-Казахстанской областях – 90% и более. Стоит обратить внимание на низкую оценку налогоплательщиков в Актыбинской, Атырауской, Западно-Казахстанской областях и в г. Астане, где эффективность по мнению респондентов ниже 70%.

Таблица 80. Эффективность налоговой службы по оценкам населения, %

	Эффективность	Удовлетворенность по массовым услугам
1) Карагандинская	95,8	100,0
2) Акмолинская	92,5	95,5
3) Восточно-Казахстанская	92,4	98,0
4) Северо-Казахстанская	90,0	97,7
5) Алматинская	85,5	87,9
6) Костанайская	82,9	97,8
7) Кызылординская	81,6	91,1
8) Павлодарская	79,8	100,0
9) Южно-Казахстанская	78,3	96,7
10) Жамбылская	74,8	97,9
11) Мангистауская	72,0	86,7
12) г. Алматы	71,9	70,4
13) Актыбинская	69,8	93,3
14) Атырауская	67,3	82,7
15) Западно-Казахстанская	66,4	77,8
16) г. Астана	51,2	56,0
Всего	78	89,1

Часть I I. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ СОТРУДНИКОВ НАЛОГОВЫХ ОРГАНОВ

При изучении качества оказываемых налоговых услуг, необходимо также учесть и другое немаловажное звено в этом исследовании – работники налоговых служб. С этой целью были разработаны анкеты для сотрудников налоговых органов, состоящие из пятибалльных шкал (от 5 до 1). Так, государственные служащие оценивали определенные составляющие, непосредственно связанные с их работой, а именно, удовлетворенность мотивацией, среда, управление, материально-техническая обеспеченность, качество и компетенция органов.

Всего в анкетировании приняли участие 416 работников налоговых органов в 14 областях, г. Астана и г. Алматы.

Мотивация работников

Как уже было сказано выше, было предложено 6 основных составляющих в работе служащих налоговых органов. Каждая из основных составляющих состоит из нескольких факторов, например, составляющая “мотивация” включает в себя такие факторы, как место работы, отношение потребителей при получении услуги, внедрение регламентов предоставления государственных услуг, статус/престижность должности в обществе, система моральной мотивации среди служащих, размер должностного оклада, система материальных поощрений и размер премиальных.

Суммарная доля госслужащих, отметивших “4” либо “5” по пятибалльной шкале означает высокую степень удовлетворенности среди госслужащих. Около 80% респондентов и более удовлетворено местом работы, отношением потребителей, статусом и престижностью должности в обществе. На 20% увеличилась доля респондентов удовлетворенных моральной мотивацией по сравнению с прошлым годом – 68,2%.

Удовлетворенность стимулами материального характера также претерпела положительные изменения, но, тем не менее, ее показатели остаются самыми низкими. Размером должностного оклада довольны 43,7% поставщиков налоговых услуг, системой материальных поощрений только 39,6% и меньше всего устраивает госслужащих размеры премиальных – 28,6%.

Таблица 81. Удовлетворенность мотивацией, %.

Мотивация	2008	2009	2010
Местом работы	87	85,7	90,1
Отношением потребителей при получении услуги	85	76,5	83,8
Статусом и престижностью должности в обществе	68	68,5	79,5
Системой моральной мотивации среди служащих	60	48,2	68,2
Размером должностного оклада	19	25,7	43,7
Системой материальных поощрений	32	26,9	39,6
Размером премиальных	17	18,9	28,6
Среднее	52,6	50,1	61,9

По регионам удовлетворенность мотивационными аспектами работы среди госслужащих наблюдается в Мангистауской, Кызылординской и Павлодарской (4,3-4,1 балла). В большинстве регионов средний балл – от 3,5 до 3,9 баллов. Самые низкие баллы по мотивации в Актюбинской

области и в г. Астане – только 2,9 баллов. Нужно отметить, что во всех регионах, исключая Астану и Актыбинскую область, средний балл удовлетворенности изменился в положительную сторону.

Самый высокий балл (4,3) удовлетворенности сотрудников по Мангистауской области, казалось бы, противоречит низким показателям удовлетворенности потребителей, однако, очень хорошо отражает динамику – именно в этом году там произошли существенные улучшения – скачок удовлетворенности потребителей на 16%. Скорее всего, была проведена определенная работа с персоналом и по улучшению положения сотрудников, которые в 2009 году были удовлетворены только на 3.1 балла.

Таблица 82. Удовлетворенность мотивацией по регионам (2008-2010 гг.), средний балл

Области/Города	2008	2009	2010
Мангистауская	3.72	3.13	4.3
Кызылординская	3.85	4.04	4.2
Павлодарская	3.59	3.40	4.1
Западно-Казахстанская	2.78	3.52	4.0
Северо-Казахстанская	3.37	3.69	3.8
Восточно-Казахстанская	3.03	3.49	3.8
Алматы	3.24	3.13	3.8
Атырауская	3.77	3.48	3.7
Акмолинская	3.49	3.71	3.7
Костанайская	3.19	3.13	3.6
Южно-Казахстанская	3.29	3.22	3.6
Карагандинская	3.95	3.45	3.6
Алматинская	3.08	3.15	3.6
Жамбылская	3.75	3.29	3.3
Астана	3.35	2,90	2.9
Актыбинская	3.33	4.01	2.9
Общее среднее	3.42	3.41	3.7

Среда

По результатам исследования работники налоговой службы также высоко оценили среду их работы, особенно отношения с начальством, вышестоящими органами и служебную этику – 90%. По оценкам госслужащих улучшился моральный климат в коллективе – 87,5%. Дружбу, взаимоподдержку, корпоративный дух, внимание к мнению сотрудников респонденты оценили на уровне 83-86% удовлетворенности с незначительным улучшением относительно прошлых лет.

Таблица 83. Удовлетворенность средой, %

Среда	2008	2009	2010
Отношения с начальством	90	88	92
Отношения с вышестоящим органом	87	82	90
Служебная этика	87	87	90
Моральный климат в коллективе	83	81	87,5
Дружба, взаимоподдержка	86	85	86
Корпоративный дух	81	81	84
Внимание к Вашему мнению	79	82	83
Среднее	84,7	83,7	87,5

Почти во всех регионах среду оценили в среднем на 4 балла и более. Павлодарская, Мангистауская и Кызылординская области вошли в тройку лидеров по данному показателю, причем Мангистауская область значительно улучшила свои показатели относительно прошлых лет (3,8 – 3,6 – 4,7). Напротив, ухудшились показатели в Атырауской, Южно-Казахстанской и Актыбинской области.

Таблица 84. Удовлетворенность средой по регионам (2008-2010 гг.), средний балл

Области/Города	2008	2009	2010
Кызылординская	4.31	4.47	4.8
Павлодарская	4.51	4.12	4.7
Мангистауская	3.86	3.62	4.7
Северо-Казахстанская	4.43	4.51	4.6
Алматы	4.3	4.34	4.6
Восточно-Казахстанская	4.23	4.35	4.5
Алматинская	3.8	4.23	4.5
Акмолинская	3.96	4.37	4.5
Карагандинская	4.53	4.28	4.5
Западно-Казахстанская	3.66	4.33	4.4
Костанайская	4.19	4.01	4.4
Жамбылская	4.59	4.13	4.4
Астана	4.37	4.05	4.1
Атырауская	4.5	4.13	4.0
Южно-Казахстанская	4.17	4.19	4.0
Актыбинская	4.28	4.38	3.6
Общее среднее	4.23	4.20	4.4

Управление

Наиболее высоко респонденты оценили лидерские качества руководителя – 90%, а эффективность управления ниже – 84%.

От 70% до 80% респондентов довольны заинтересованностью руководства в обратной связи с работником, системой планирования работы госслужащего, соблюдением законодательства и справедливостью системы приема на работу, на этом же уровне госслужащие заинтересованы в результатах своего труда.

В системе управления больше всего госслужащих не удовлетворяет нормирование нагрузки и эффективность использования бюджетных средств.

Если в прошлом году в целом по блоку наблюдалось снижение удовлетворенности, то в этом году изменения только положительные.

Таблица 85. Удовлетворенность управлением, %

Управление	2008	2009	2010
Лидерские качества руководителя	85	84,2	90
Эффективность управления	76	73,7	84
Заинтересованность руководства в обратной связи с работником	75	68,2	78
Система планирования работы служащих	72	65,8	78
Заинтересованность служащих в результатах работы	70	65,9	75
Соблюдение законодательства о труде	68	62,9	74
Справедливость системы приема на работу	71	63,3	72
Правильное нормирование нагрузки служащего	59	53,6	66
Эффективность использования бюджетных средств	67	53,6	63
Среднее	71,4	65,7	75,6

Необходимо обратить внимание на низкие оценки по эффективности использования бюджетных средств – только 63% удовлетворенности. Сотрудники, скорее всего, видят источники по повышению эффективности затрат.

В 2010 году лучшие показатели по удовлетворенности управлением в Павлодарской, Кызылординской и Мангистауской областях – 4,5-4,7 баллов. Значительно ухудшилась удовлетворенность системой управления в Актюбинской области до 3,1 балла и с незначительным увеличением, но все же низкий показатель в г. Астане (4,07 – 3,36 – 3,5).

Таблица 86. Удовлетворенность управлением по регионам (2008-2010 гг.), средний балл

Области/Города	2008	2009	2010
Кызылординская	4.03	4.34	4.7
Павлодарская	4.14	3.83	4.6
Мангистауская	3.84	3.12	4.5
Карагандинская	4.41	4.02	4.4
Северо-Казахстанская	4.02	4.35	4.4
Жамбылская	4.56	3.51	4.3
Восточно-Казахстанская	3.75	4.12	4.3
Акмолинская	3.5	4.2	4.3
Алматинская	3.08	3.81	4.2
Западно-Казахстанская	3.1	4.06	4.1
Алматы	3.5	3.69	4.1
Костанайская	3.97	3.55	4.1
Южно-Казахстанская	3.93	3.83	4.0
Атырауская	4.18	3.77	3.8
Астана	4.07	3.36	3.5
Актюбинская	3.94	4.26	3.1
Общее среднее	3.88	3.84	4.1

Материально-техническое обеспечение

По результатам исследования, материально-техническая оснащенность налоговых служб получила низкую оценку относительно других факторов. Самым высоким показателем из данного блока является удовлетворенность удобным рабочим местом – 77%. На уровне 73-71% удовлетворенность необходимой информацией, справочниками, офисными принадлежностями, телефонными линиями, программным обеспечением. Значительно меньшую долю респондентов устраивает надежность компьютеров – 67,5%, оргтехника – 59%, постоянный доступ в Интернет – 42,5%. По всем компонентам данного блока произошли за год существенные положительные изменения по оценкам госслужащих.

Таблица 87. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением, %

Материально-техническое обеспечение	2008	2009	2010
Удобное рабочее место	72	71,6	77
Необходимая информация, справочники	68	59,5	73
Офисные принадлежности	63	57,7	72
Телефонные линии	66	65	71
Программное обеспечение	49	50,1	71
Надежные компьютеры	33	40,2	67,5
Оргтехника (ксерокс, факс и др.)	50	43,1	59
Постоянный доступ в Интернет	30	32,2	42,5
Среднее	53,9	52,4	66,6

Самые низкие оценки наблюдаются по удовлетворенности доступом в Интернет – только 42,5%. Если в 2008-2009 гг. только 1-2 региона имели 4 балла по материально-техническому обеспечению, то в 2010 г. их стало девять из шестнадцати регионов Казахстана. До 4 баллов не дотянули по удовлетворенности госслужащих такие регионы как Алматинская, Акмолинская, г. Астана, Жамбылская, Костанайская. Самые низкие оценки по оснащенности налоговых органов дали госслужащие Атырауской и Актюбинской областей – 3,1 балла.

Таблица 88. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением по регионам 2008-2010, средний балл

Области/Города	2008	2009	2010
Кызылординская	4.19	3.78	4.5
Мангистауская	4.18	3.57	4.2
Павлодарская	3.62	3.27	4.2
Карагандинская	3.67	3.37	4.1
Западно-Казахстанская	2.48	3.07	4.1
Северо-Казахстанская	3.77	3.94	4.1
Южно-Казахстанская	3.42	3.22	4.1
Алматы	2.75	2.84	4.1
Восточно-Казахстанская	3.07	3.51	4.0
Акмолинская	3.59	3.96	3.9
Алматинская	2.63	3.44	3.8
Астана	3.17	3.01	3.6
Жамбылская	3.68	2.63	3.5

Костанайская	3.21	3.00	3.4
Атырауская	3.41	3.14	3.1
Актюбинская	3.63	4.18	3.1
Общее среднее	3.41	3.37	3.9

Процессы

Наибольшая доля госслужащих по данному блоку положительно оценила электронный документооборот – 81%. Процедура согласования и рациональность логических процессов составили 77-76% удовлетворенности. Возможность самостоятельно принимать решения положительно оценили только 74% респондентов, соответственно и перераспределение персонала в период пиковых нагрузок устраивает 72% работников налоговой службы.

Большого внимания требует, по мнению госслужащих, взаимодействие с другими государственными органами и общие базы данных, что существенно облегчило бы работу налоговых органов и ускорило бы предоставление налоговых услуг. По этим компонентам выявлена наименьшая удовлетворенность респондентов.

Если в прошлом году наблюдалось снижение показателей по данному блоку, то в 2010 г. – только рост.

Таблица 89. Удовлетворенность процессами, %

Процессы	2008	2009	2010
Электронный документооборот	70	64,4	81
Процедура согласования	75	66,2	77
Рациональность логических процессов	71	61,6	76
Возможность самостоятельно принимать решения	70	61,3	74
Перераспределение персонала в период пиковых нагрузок	55	56,2	72
Взаимодействие с другими государственными органами	62	53,7	69
Общие базы данных с другими государственными органами	43	41,3	53
Среднее	63,7	57,8	71,7

Проблемой остаются разобщенные базы данных с другими государственными органами (удовлетворенность только 53%).

Что касается регионов, то во многих регионах происходят положительные изменения. Лишь в Акмолинской, Актюбинской областях наблюдается снижение среднего балла удовлетворенности. А самые низкие результаты в г. Астане и Актюбинской области – 3,5 и 3,1 балла соответственно.

Таблица 90. Удовлетворенность процессами по регионам (2008-2010 гг.), средний балл

Области/Города	2008	2009	2010
Кызылординская	3.96	4.11	4.6
Мангистауская	3.51	3.07	4.3
Павлодарская	3.82	3.67	4.3
Северо-Казахстанская	3.90	4.02	4.3

Восточно-Казахстанская	3.78	3.86	4.3
Западно-Казахстанская	2.85	3.83	4.2
Карагандинская	4.34	3.75	4.2
Жамбылская	4.24	3.26	4.1
Костанайская	3.77	3.56	4.0
Алматы	3.31	3.42	3.9
Южно-Казахстанская	3.77	3.55	3.9
Акмолинская	3.54	4.03	3.8
Алматинская	2.91	3.56	3.8
Атырауская	3.89	3.25	3.7
Астана	3.71	3.36	3.5
Актюбинская	3.71	4.20	3.1
Общее среднее	3.69	3.65	4.0

Качество услуг

В 2010 удовлетворенность качеством услуг на рабочем месте среди служащих налоговых органов увеличилась по всем факторам. По мнению самих поставщиков налоговых услуг, улучшились вежливость сотрудников, скорость оказания услуги и качество выданных документов. Но по таким важным характеристикам качества услуг как доступность и своевременность информации для потребителей, учет мнения потребителей при планировании работы, простота процедуры получения услуги, информированность потребителя, обратная связь с ними – удовлетворенность ниже 90% (81-87,5%). Часть госслужащих признают, что еще не все условия существуют для предоставления услуг высокого качества (удовлетворенность – 79%).

Самым низким показателем в данном блоке и среди всех факторов в целом, наравне с удовлетворенностью системой материальных поощрений (39%) и размером премиальных (28%), является поощрение служащих в связи с хорошим обслуживанием потребителей – 43%. Не случайно потребители налоговых услуг меньше всего довольны желанием помочь со стороны работников налоговой службы. Тем не менее, нужно отметить положительную динамику относительно прошлых лет по всем аспектам качества услуг.

Таблица 91. Удовлетворенность качеством услуг на рабочем месте, %

Факторы	2008	2009	2010
Вежливость сотрудников вашего подразделения по отношению к потребителям	92	89,3	94
Скорость оказания услуги	90	86,5	91
Качество выданных документов (точность, отсутствие ошибок, полнота информации)	85	81	90
Доступность и своевременность информации для потребителя	84	82	87,5
Учет потребностей потребителей при планировании работы	84	79,9	86,5
Простота процедуры получения услуги	85	82	86,5
Информированность потребителя	84	72,4	85
Обратная связь с потребителями	83	74,9	81

Наличие всех условий для предоставления услуг высокого качества	70	66,9	79
Поощрения в связи с хорошим обслуживанием потребителей	42	34,8	43
Среднее	79,9	75	82,4

В разрезе регионов самыми низкими показателями снова отличились г. Астана и Актюбинская область.

Госслужащие г. Астаны и Атырауской области были более близки к оценке потребителей качества услуг (4 и 3,8 балла). Напротив, госслужащие Мангистауской области и г. Алматы оценивают качество налоговых услуг выше (4,5 и 4,3 балла), чем налогоплательщики.

А вот госслужащие Актюбинской области отличились своим критическим отношением не только к оценке качества предоставляемых услуг. Пока это не отразилось на удовлетворенности потребителей, но нужно задуматься на местах – возможно последствия данного явления заявят о себе в дальнейшем.

Таблица 92. Удовлетворенность качеством услуг по регионам (2008-2010 гг.), средний балл

Области/Города	2008	2009	2010
Павлодарская	4.30	3.96	4.6
Северо-Казахстанская	4.48	4.37	4.6
Кызылординская	4.35	4.42	4.6
Карагандинская	4.41	4.11	4.5
Мангистауская	3.77	3.33	4.5
Восточно-Казахстанская	4.03	4.15	4.4
Западно-Казахстанская	3.70	4.10	4.4
Костанайская	4.00	3.88	4.3
Акмолинская	4.10	4.30	4.3
Алматы	3.87	3.94	4.3
Алматинская	3.55	4.02	4.2
Южно-Казахстанская	4.14	4.13	4.2
Жамбылская	4.69	3.73	4.1
Атырауская	4.21	3.91	4.0
Астана	4.07	3.88	3.8
Актюбинская	4.19	4.32	3.5
Общее среднее	4.12	4.01	4.3

Компетенции

Налогоплательщики оценивают компетентность работников налоговой службы на уровне 85% удовлетворенности. Сами госслужащие оценили свои компетенции в своем секторе, в вопросах налогообложения, в преодолении конфликтов, умении работать с потребителями очень хорошо – на уровне 90-95%. Вопросы планирования по результату, мониторинга услуг, а также

возможности повышения квалификации и знание казахского языка удовлетворяют госслужащих на 87-82%.

Возможности карьерного роста, компетенции в разработке стандартов, показателей и индикаторов устраивают госслужащих в меньшей степени (71-76%). Самый низкий уровень компетенций наблюдается в умении печатать вслепую – 53%, а это один из важных факторов, который влияет на скорость оказания услуги, а также в знании английского языка – 26%.

Таблица 93. Удовлетворенность компетенцией, %

Факторы	2008	2009	2010
Знание русского языка	94	95,1	97
Умение работать с потребителем	95	93,4	95
В своем секторе	92	92,5	92
В преодолении конфликтов	93	86,2	91
В вопросах налогообложения	90	88,8	90
В планировании по результату	90	79,7	87
В мониторинге услуг налоговых органов	87	76,3	87
Возможность повышения квалификации	80	76,2	82
Знание казахского языка	77	79,1	82
Возможность карьерного роста	80	67	76
В разработке стандартов	76	65,6	74,5
В разработке показателей, индикаторов	74	63	71
Умение печатать вслепую	51	50,1	53
Знание английского языка	20	25,5	26
Среднее	78,5	74,2	78,8

Нужно отметить, что по всем факторам, относящимся к компетенциям, наблюдаются положительные сдвиги. То же можно сказать в отношении результатов опроса в разрезе регионов. Практически во всех регионах госслужащие оценили свои компетенции, а также компетенции сотрудников на 4 балла и более, кроме г. Астаны и Актыбинской области.

Таблица 94. Удовлетворенность компетенцией по пятибалльной шкале в областях/городах, 2008-2010

Области/Города	2008	2009	2010
Кызылординская	4.24	4.29	4.6
Мангистауская	3.72	3.63	4.5
Западно-Казахстанская	3.93	4.13	4.4
Карагандинская	4.26	3.94	4.3
Павлодарская	4.25	3.92	4.3
Северо-Казахстанская	4.14	4.15	4.3
Алматинская	3.64	3.98	4.3
Алматы	4.04	4.18	4.3
Восточно-Казахстанская	4.18	4.03	4.3
Жамбылская	4.44	3.75	4.2
Костанайская	4.03	3.92	4.2
Акмолинская	4.06	4.20	4.1
Атырауская	4.19	3.86	4.1

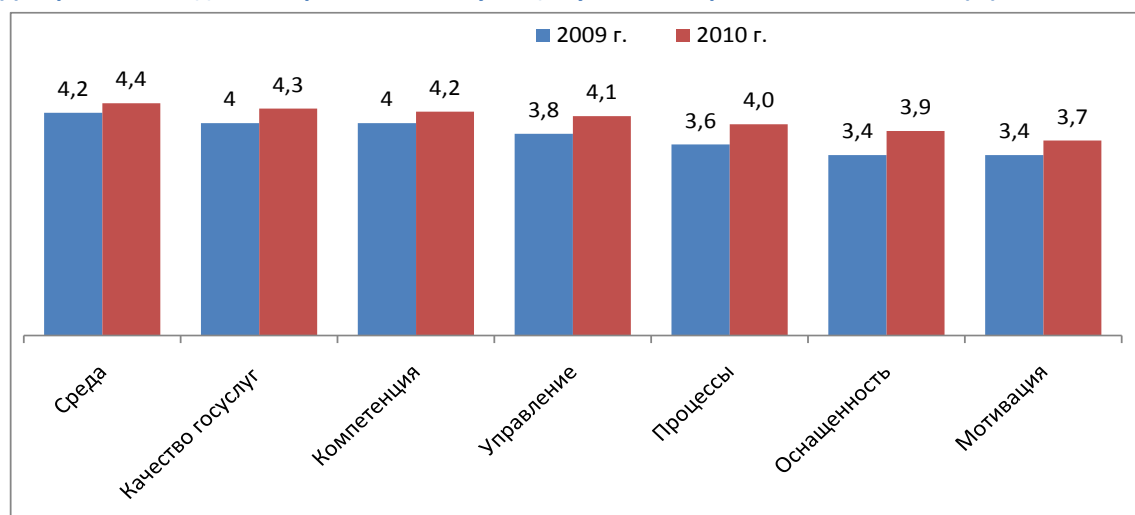
Южно-Казахстанская	4.01	4.07	4.1
Астана	4.14	3.91	3.9
Актюбинская	3.99	4.29	3.5
Общее среднее	4.08	4	4.2

Таким образом, в 2010 г. наблюдается рост показателя удовлетворенности госслужащих условиями работы по всем составляющим в отличие от прошлого года, когда значительных изменений в течение года не произошло (в 2008 г. и 2009 г. – 3,8 балла). В среднем уровень своей удовлетворенности работники налоговой службы оценили на 4,1 балла, что соответствует 82% удовлетворенности (в предыдущие годы – 76%).

Максимальная удовлетворенность отмечена по блоку «Среда» (взаимоотношения в коллективе) – 4,4 балла. В среднем хорошие оценки по «Качеству госуслуг» - 4,3 балла, «Компетенции» - 4,2 балла, «Управлению» - 4,1 балла, «Процессам» - 4 балла.

Меньше всего госслужащие удовлетворены материально-техническим обеспечением – 3,9 балла и мотивацией - 3,7 балла.

Диаграмма 43. Удовлетворенность госслужащих условиями работы, 2009-2010 гг. (%)



Количество регионов, получивших более 4 баллов, увеличилось, среди них: Кызылординская, Мангистауская, Павлодарская, СКО, ВКО, Карагандинская, ЗКО, г. Алматы, Акмолинская и Алматинская области. Костанайская, Жамбылская и Южно-Казахстанская области получили около 4 баллов. В Атырауской области и г. Астане удовлетворенность на уровне 3,8 и 3,6 баллов (соответственно). Самая низкая удовлетворенность в Актюбинской области – 3,3 балла.

Таблица 95. Удовлетворенность госслужащих в динамике (2008-2010) по регионам, %

	2008 г.	2009 г.	2010 г.	Среднее, 2010 г.						
				Мотивация	Среда	Управление	Материально-техническая обеспеченность	Процессы	Качество услуг в госорганах	Компетенция
Кызылординская	4,1	4,21	4,6	4,2	4,8	4,7	4,5	4,6	4,6	4,6
Мангистауская	3,8	3,35	4,5	4,3	4,7	4,5	4,2	4,3	4,5	4,5
Павлодарская	4,0	3,74	4,4	4,1	4,7	4,6	4,2	4,3	4,6	4,3
СКО	4,0	4,15	4,3	3,9	4,6	4,4	4,1	4,3	4,6	4,3

ВКО	3,7	3,93	4,2	3,8	4,5	4,3	4,0	4,3	4,4	4,3
Карагандинская	4,2	3,85	4,2	3,6	4,5	4,4	4,1	4,2	4,5	4,3
ЗКО	3,2	3,86	4,2	4,0	4,4	4,1	4,1	4,2	4,4	4,4
Алматы	3,6	3,65	4,1	3,8	4,6	4,1	4,1	3,9	4,3	4,3
Акмолинская	3,7	4,11	4,1	3,7	4,5	4,3	3,9	3,8	4,3	4,1
Алматинская	3,2	3,74	4,1	3,6	4,5	4,2	3,8	3,8	4,2	4,3
Костанайская	3,8	3,58	4,0	3,6	4,4	4,1	3,4	4,0	4,3	4,2
Жамбылская	4,2	3,47	4,0	3,3	4,4	4,3	3,5	4,1	4,1	4,2
ЮКО	3,8	3,74	4,0	3,6	4,0	4,0	4,1	3,9	4,2	4,1
Атырауская	4,0	3,65	3,8	3,7	4,0	3,8	3,1	3,7	4,0	4,1
Астана	3,8	3,5	3,6	2,9	4,1	3,5	3,6	3,5	3,8	3,9
Актюбинская	3,9	4,23	3,3	2,9	3,6	3,1	3,1	3,1	3,5	3,5
Казахстан	3,8	3,8	4,1	3,7	4,4	4,1	3,9	4,0	4,3	4,2

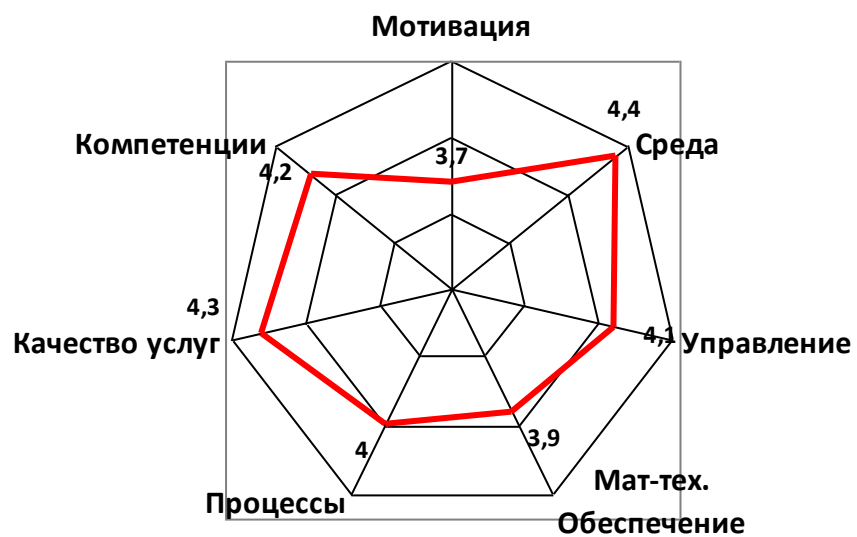
Опрос сотрудников позволяет сделать снимок показателей, которые обычно учитываются в сбалансированной системе показателей.

Таблица 96. Удовлетворенность поставщиков услуг по блокам, 2010 г.

	Удовлетворенность поставщиков	Средний балл
Мотивация	61,9	3,7
Среда	87,5	4,4
Управление	75,6	4,1
Материально-техническое обеспечение	66,6	3,9
Процессы	71,7	4
Качество услуг	82,4	4,3
Компетенции	78,8	4,2

Результаты опроса работников налоговой службы в целом показывают, что в наименьшей степени отвечают требованиям мотивация и материально-техническое обеспечение – 3,7 и 3,9 балла, соответственно. Основная проблема управления человеческими ресурсами заключается в том, что существующая система материальных поощрений мало связана с результатами, с хорошим обслуживанием потребителей. В материально-техническом обеспечении – ненадежные компьютеры и отсутствие Интернета, что снижает скорость транзакций и коммуникаций.

Диаграмма 44. Показатели, характеризующие удовлетворенность сотрудников налоговых органов в 2010 г.



Ни в коем случае результаты исследования не должны быть использованы в целях преследования и наказания сотрудников, выразивших свое мнение, в противном случае руководство рискует остаться без достоверной информации.

Выводы и рекомендации

Качество работы налоговых органов может быть измерено как относительно объективными показателями, такими как время ожидания в очереди, точность выданных документов, количество жалоб и др., так и субъективными (удовлетворенность, оценка потребителей). В статистическом обобщении и те, и другие дают объективную картину действительности.

Точность выданных документов. В среднем по Казахстану 6% респондентов отметили наличие ошибок в полученных документах. На уровне 5-9% ошибки допускались в таких регионах как Кызылординская, Павлодарская, Алматинская, Акмолинская области и г. Алматы. 10-19% ошибок выданных документах отмечается в г. Астане, Атырауской, Мангистауской и Актюбинской областях. На устранение ошибки налоговым органам необходимо в среднем 7 дней по всем услугам в целом по республике, максимум – до 4.5 месяца. 3.4% респондентов отметили случаи утери документов в налоговых органах.

Средняя продолжительность ожидания в очереди увеличилась с 30 минут в 2009 г. до 35 минут в 2010 г. Больше всего от больших очередей страдают налогоплательщики в г. Астане и Атырауской области, где они в среднем стоят в очереди около 2 часов, а также в Мангистауской и Алматинской областях – 55 мин. и 45 мин. соответственно.

Уровень коррупции, измеряемый как доля неофициального получения услуги, увеличился с 1% в 2009 г. до 2% в 2010 г. Наибольший риск возникновения коррупционных отношений, как и прежде, сохранился при получении услуг по ликвидации юридического лица, прекращении деятельности ИП – 5%. Увеличение данного показателя наблюдается также и по другим услугам: выдача сведений об отсутствии и (или) наличии налоговой задолженности, проведение зачетов и возвратов, приостановление представления налоговой отчетности.

Жалобы. В среднем по Казахстану имели причины пожаловаться 11%, пожаловались – 3% (ситуация не изменилась по сравнению с 2009 г.). Наибольшее количество жалоб было отмечено в г. Астане – 9%, г. Алматы – 9%, Атырауской – 7%, Мангистауской областях – 6%. Среди услуг наибольшее количество жалоб – 17.4%. – по разъяснению налоговых вопросов через обращение в налоговые органы. Больше жалоб относительно прошлого года по регистрационному учету НДС и проведению зачетов и возвратов уплаченных сумм налогов, других обязательных платежей в бюджет, пени, штрафов. По другим услугам наблюдается снижение количества жалоб.

По удовлетворенности качеством услуг – универсальному показателю, позволяющему сравнивать различные услуги и регионы, – наблюдается улучшение на 3% в среднем по Казахстану. Высокий уровень удовлетворенности – 90% и более – в большинстве регионов Казахстана. Лишь несколько регионов имеет удовлетворенность на уровне 60-70%. Это – Атырауская, Мангистауская области, г. Астана и г. Алматы. Несмотря на то, что общие показатели в Мангистауской области ниже, чем в других областях, надо отметить прогресс, который был достигнут за счет активного взаимодействия между налоговиками и предпринимателями области.

Динамика изменений показывает, что Карагандинская, Мангистауская, Павлодарская и Алматинская области значительно улучшили свои позиции (на 10-24%), Кызылординская, Восточно-Казахстанская, Костанайская, Западно-Казахстанская, Акмолинская области – умеренно улучшили (на 3-7%), Актюбинская область – не изменила, Жамбылская, Северо-Казахстанская, Южно-Казахстанская области и г.Астана умеренно ухудшили (на 1-4%), а Атырауская область и г. Алматы значительно ухудшили (на 12-16%).

Удовлетворенность услугой может быть измерена как ответ на вопрос об услуге в целом, а также как среднее по отдельным параметрам услуги (сроки и время, процедура, бланки, информация, персонал, информационно-техническое обеспечение). При таком подсчете удовлетворенность составляет 80,4%, то есть меньше на 8%. Представляется, что этот показатель является более точным, так как в этом случае потребитель дает обоснование оценки. Предлагается использовать этот показатель в будущих исследованиях.

По параметрам качества услуг для бизнеса наиболее проблемными являются качество компьютерной техники (скорость работы серверов, программное обеспечение и доступность терминалов) – только 60% удовлетворенных и доступность информации (в справочном окне, на стендах, через Интернет, по телефону) – 70%.

В г. Астане и г. Алматы наблюдаются трудности с получением информации из справочного окна. Большая проблема получить информацию по Интернету в Жамбылской (только 28%), Северо-Казахстанской (только 31,9%), в Атырауской (34,3%), ЮКО (35,7% удовлетворенных). Хуже всего дело обстоит с предоставлением информации по телефону.

На третьем месте – условия получения услуги (сопутствующие услуги и условия ожидания). Затем недовольство налогоплательщиков вызывают сроки и время предоставления услуги (время ожидания в очереди, соблюдение сроков услуги, установленные сроки получения услуги, время, затраченное на сбор необходимых документов), прежде всего, ожидание в очереди. Больше всего от больших очередей страдают налогоплательщики в г. Астане и Атырауской области (у них самая низкая удовлетворенность по данному показателю), где они в среднем стоят в очереди около 2 часов.

Почти по всем услугам наблюдается улучшение, за исключением проведения зачетов и возвратов уплаченных налогов, пеней, штрафов, которая ухудшилась на 7% (82%) и разъяснения налогового законодательства – ухудшение на 5% (77%).

Улучшили свои результаты по разъяснению налогового законодательства Карагандинская (на 37%), Мангистауская (на 32%) и Алматинская (на 7%) области. В таких регионах как Атырауская, Актюбинская, Кызылординская, Жамбылская, а также Западно-Казахстанская и Северо-Казахстанская области значительно снизились показатели. Результаты опроса не первый год свидетельствуют, что наиболее эффективный, по мнению налогоплательщиков, способ получения информации – консультации работников налоговой службы, затем Налоговый Кодекс,

информационный портал НК МФ www.salyk.kz, справочное окно, специализированные бухгалтерские журналы и консультации по телефону.

Налоговая отчетность. В 2010 г. налогоплательщики более удовлетворены электронными формами сдачи налоговой отчетности – на уровне 90%. Наблюдается снижение среднего количества форм налоговой отчетности в средних компаниях (50-250 работников) и наоборот увеличение – в крупных предприятиях (более 250 работников) относительно прошлого года. А в целом, средний показатель по количеству форм налоговой отчетности остался на уровне 2009 года. На составление и сдачу налоговой отчетности в течение года необходимо было в среднем – 195 часов или 24 рабочих дня. На 37 часов сократились время подготовки и сдачи налоговой отчетности относительно 2009 г. Около 80% респондентов сдают налоговую отчетность в электронной форме, но пользующихся СОНО – 61%. СОНО получила – 4 балла, это выше показателя 2009 года (3.2 балла).

В «Кабинет налогоплательщика» обращаются 55% респондентов. Пользователи «Кабинета налогоплательщика» дали высокую оценку данной программе в целом – 4.4 балла.

По-прежнему, наиболее эффективным способом обратной связи налогоплательщики считают семинары, встречи с работниками налоговых органов – 56%, а также обращения к сотрудникам налоговых служб, по телефону, обращения к руководству налогового комитета, встречи с руководством местных налоговых служб (31-26%). Более распространенными среди налогоплательщиков стали электронные формы обратной связи – www.salyk.kz, электронная почта, блоги. Например, если в 2009 г. только 14% респондентов отметило информационный портал НК МФ, то в 2010 г. – 26%. Заметно увеличилось обращение налогоплательщиков к анонимным формам обратной связи как эффективным – телефоны «доверия», опросы получателей услуг, книги и ящики жалоб и предложений.

Эффективность налоговых органов налогоплательщики из бизнеса оценили на 81%. Несмотря на то, что удовлетворенность получателей услуг на уровне 88%, эффективность налоговой службы в большинстве регионов налогоплательщики оценили строже. Население – на 78% (удовлетворенность – 89%). Причем уровень эффективности соответствует общему среднему показателю удовлетворенности по параметрам услуг.

Уровень удовлетворенности населения услугами в 2010 году ниже, чем в 2009 г. Сильно ухудшились результаты по продолжительности ожидания в очереди при получении услуг для населения – до 37 мин. в среднем (на 17 мин).

В 2010 году наблюдаются ухудшение качества наиболее массовых налоговых услуг для населения почти на 2% (89%). Значительно ухудшились результаты по услугам для населения в Западно-Казахстанской области (на 14%), г. Алматы (14%) и г. Астане (29%). В Жамбылской, Карагандинской, Восточно-Казахстанской и Кызылординской областях значительно улучшились услуги для населения (на 10-15%).

Удовлетворенность услугой в целом, подсчитанная как средняя по блокам, у населения 78,4%, то есть намного ниже, чем недифференцированный ответ (89%).

Сильно ухудшились результаты по продолжительности ожидания в очереди при получении услуг для населения – до 37 мин. в среднем (на 17 мин).

Удовлетворенность населения услугой по регистрации налогоплательщика на уровне 91%, а по выдаче справок о налоговой задолженности снизилась до 87%. По услуге разъяснение налогового законодательства удовлетворенность населения выше на 1%, чем у бизнеса – 78%. Данная услуга является самой проблемной как для бизнеса, так и для населения. По параметрам условий получения услуги население в большей степени не удовлетворено, чем бизнес.

Во время опроса выяснилось, что очень востребованной для налогоплательщиков является помощь со стороны общественных организаций – особенно в плане консультирования по вопросам налогового учета (52%), разъяснения законодательства (47%), проведения тренингов и семинаров (40%), предоставления информации о последних изменениях в налоговом законодательстве и налоговом администрировании (38%). Актуальным на сегодня является для налогоплательщиков не только консультации разного рода по налоговым вопросам, но и защита интересов налогоплательщиков на уровне Правительства, Парламента, в том числе законотворческая деятельность (25%), защита интересов налогоплательщиков в досудебном и судебном делопроизводстве (24%). Налогоплательщики также заинтересованы в проведении общественными организациями мероприятий с участием заинтересованных министерств и ведомств, а также проведении общественного мониторинга и контроля за деятельностью органов налоговых служб (около 20%).

Неосведомленных респондентов об Ассоциации налогоплательщиков Казахстана с каждым годом становится все меньше – 60% (в 2009 г. – 63%). Респонденты, которые хорошо знакомы с деятельностью АНК, положительно относятся к ней: поддерживают их деятельность (6%), считают ее полезной для населения (2%) и бизнеса (4%). 3% респондентов не думают, что АНК полезна простым налогоплательщикам. У большинства населения очень поверхностные знания о деятельности Ассоциации налогоплательщиков Казахстана. 28% опрошенного населения знают, но хотели бы знать больше.

Взяв за основу полученные результаты исследования, для улучшения качества налоговых услуг необходимо определить наиболее слабые звенья в деятельности налоговой службы. И далее, определив приоритеты, преодолевать системно и последовательно все административные барьеры при получении налоговых услуг.

Для регионов с низкими показателями удовлетворенности потребителей налоговых услуг (г. Астаны и г. Алматы, Атырауской и Мангистауской областей) работа должна быть направлена по нескольким направлениям:

- сокращение очереди и соблюдение сроков получения услуги;
- работа по предоставлению справочной информации через справочное окно, через Интернет, по телефону, т.е. необходимо повышать уровень предоставления информационных услуг как для бизнеса, так и для населения;
- информационно-техническое обеспечение;
- условия ожидания;
- организация работы персонала (нахождение на месте и предоставление услуги в одном окне, кабинете, у одного работника);

- улучшение работы консультантов зала или других средств, чтобы потребители не испытывали трудностей по процедуре получения услуги (понятность и легкость получения услуги), при заполнении бланков;
- повышение уровня профессионализма работников налоговой службы.

В Атырауской и Мангистауской областях, кроме того, надо организовать доступность бланочной продукции и образцов заполнения документов, а также обратить внимание на сопутствующие услуги, в какой-то степени облегчить их получение.

В г. Астане, Западно-Казахстанской области необходимо работать над таким явлением как потеря документов, а в Мангистауской и Кызылординской областях и снова в г. Астане – не допускать ошибки в документах для налогоплательщиков.

В Актюбинской и Западно-Казахстанской областях, главным образом, необходимо обратить внимание на услуги, предоставляемые для населения, где нужно улучшить такие характеристики услуги, как своевременность и содержательность предоставляемой информации, ее доступность в Интернете и по телефону, а также в справочном окне. Оставляют желать лучшего также такие качества персонала как компетентность, вежливость, желание помочь.

В Акмолинской, Алматинской, Восточно-Казахстанской, Карагандинской, Костанайской, Павлодарской и Северо-Казахстанской областях наиболее остро стоит проблема по доступности информации по налоговым услугам через Интернет и по телефону как для населения, так и для бизнеса. В ВКО и СКО также требуются меры для облегчения получения сопутствующих услуг.

В Жамбылской области кроме улучшения качества и своевременности информации нужно уменьшить очереди по услугам для населения и облегчить получение сопутствующих услуг для предпринимателей.

В Кызылординской и Южно-Казахстанской областях необходимо расширить работу по разъяснению налоговых вопросов по телефону, через Интернет, и в работе с населением улучшить работу персонала в плане готовности всегда помочь налогоплательщику.

Практически во всех регионах нужно работать над информационно-техническим обеспечением – на сегодня это один из самых значимых факторов, влияющих на удовлетворенность налогоплательщиков.

Предлагается в следующие исследования включить вопрос по терпимости бизнеса и населения к неуплате налогов, который во многих странах используется как один из индикаторов законопослушности. Также предлагается расширить инструментарий для сотрудников по оценке рабочей нагрузки, например, количества обслуженных клиентов или принятой отчетности или деклараций для выявления факторов, влияющих на производительность и необходимость в ресурсах.

В Мангистауской и Атырауской областях, а также в г. Астане и г. Алматы существует проблема в кадрах. Поэтому необходимо продумать специальную систему мотивации и закрепления кадров, в том числе зарплаты и социальный пакет, которые сделают работу служащих налоговых органов достаточно конкурентоспособной по сравнению с финансовым сектором. Разумеется, данные меры должны быть основаны на управлении по результатам, чтобы стимулировать внедрение технологий и повышение производительности труда.

Мангистау и Атырау, которые получают в основном налоги за счет добывающего сектора, Алматы – от малого и среднего бизнеса должны соответствующим образом отражать такие распределения в структуре организации как по нагрузке, так и по количеству соответствующего персонала.

Результаты опроса работников налоговой службы по удовлетворенности работой в целом по Казахстану показывают, что в наименьшей степени отвечают требованиям мотивация и материально-техническое обеспечение – 3,7 и 3,9 балла. Основная проблема управления человеческими ресурсами в том, что существующая система материальных поощрений мало связана с результатами, с хорошим обслуживанием потребителей. В материально-техническом обеспечении – ненадежные компьютеры и отсутствие Интернета, что снижает скорость транзакций и коммуникаций.

С точки зрения управления повышение эффективности работы налоговых органов возможно достичь за счет улучшения информационно-технического обеспечения, оптимального распределения рабочей нагрузки персонала, внедрения системы управления, ориентированной на результат.

Необходимо использовать результаты мониторинга, чтобы ясно понимать стоящие перед налоговыми органами проблемы и ставить соответствующие задачи. В то же время надо быть уверенными, что система индикаторов сбалансирована, то есть адекватно отражает разные стороны: удовлетворенность клиентов, удовлетворенность сотрудников, бизнес-процессы и бизнес-результаты.

Известно, что бизнес-результат налоговой службы – это повышение доли налогоплательщиков, которые уплачивают все налоги и другие платежи в бюджет в соответствии с законодательством, в результате чего обеспечивается полнота сбора налогов. Этот бизнес-результат напрямую зависит от удовлетворенности потребителей и поставщиков налоговых услуг, а показатели мониторинга как раз могут послужить для установления приоритетов развития налоговой службы в регионах и в целом по стране.

Приложение

Таблица 1. Были причины пожаловаться в разрезе регионов (ЮЛ и ИП), %

г. Астана	40	Жамбылская	4
г. Алматы	31	Западно-Казахстанская	3
Мангистауская	31	Восточно-Казахстанская	3
Атырауская	27	Павлодарская	2
Кызылординская	13	Акмолинская	2
Южно-Казахстанская	8	Северо-Казахстанская	1
Актюбинская	8	Костанайская	1
Алматинская	5	Карагандинская	0

Таблица 2. Причины, по которым не падают жалобу ЮЛ и ИП в региональном разрезе, %

	Не верю, что это поможет решению дела, бесполезно	Опасаясь негативных для себя последствий	Не хочу тратить на это время и силы	Не было возможности написать жалобу (ручки, бумаги и др.)
г. Астана	40	20	46	9
г. Алматы	32	27	36	27
Акмолинская	40	20		20
Актюбинская		50	50	
Алматинская	30	18	39	9
Атырауская	32	53	58	21
Восточно-Казахстанская	12	24	53	18
Жамбылская	21	28	34	17
Западно-Казахстанская	53	60	53	
Карагандинская			100	
Костанайская			100	
Кызылординская	59	30	7	
Мангистауская	39	24	61	18
Павлодарская			100	
Северо-Казахстанская	100		100	
Южно-Казахстанская	40	20	80	
Всего	34	28	42	13

Таблица 3. Временные затраты на подготовку и сдачу налоговой отчетности и оценка СОНО

	Временные затраты на подготовку и сдачу НО в год (часы)	Средний балл СОНО
Актюбинская	213,5	4,3
Западно-Казахстанская	200,8	4,3
Кызылординская	130,1	4,3
Жамбылская	111,9	4,1
Восточно-Казахстанская	276,1	4,1
Алматинская	246,1	4,1
Павлодарская	139,0	4
г. Алматы	115,9	3,9
Карагандинская	303,7	3,8
Южно-Казахстанская	193,0	3,8
Акмолинская	203,8	3,8
Атырауская	202,4	3,7
Мангистауская	165,3	3,7
г. Астана	216,2	3,6
Северо-Казахстанская	327,2	3,5

Таблица 4. Осведомленность об АНК по регионам, %

	Слышу о такой организации впервые	Знаю о существовании АНК, но хотелось бы узнать больше	Знаю о существовании АНК, поддерживаю их деятельность	Знаю об АНК, но не считаю ее деятельностью необходимой	Хорошо знаком с деятельностью АНК, поддерживаю, готов присоединиться	Хорошо знаком с деятельностью АНК, поддерживаю, но не считаю возможным присоединиться	Являюсь членом ассоциации	Другое
г. Астана	42	37	15	4	4	1	0	0
г. Алматы	49	34	7	9	2	0	0	0
Акмолинская	28	45	22	3	5	4	0	0
Актюбинская	40	9	9	34	7	2	0	0
Алматинская	44	33	15	2	6	0	0	0
Атырауская	59	36	5	0	0	0	0	0
Восточно-Казахстанская	37	47	17	2	1	1	0	0
Жамбылская	75	23	1	0	1	0	0	0
Западно-Казахстанская	22	16	46	0	14	0	0	1
Карагандинская	37	41	21	4	2	0	1	0
Костанайская	56	30	6	5	1	0	1	1
Кызылординская	44	23	13	1	19	0	0	0
Мангистауская	69	42	24	2	20	3	0	2
Павлодарская	40	41	9	3	7	1	0	0
Северо-Казахстанская	56	29	10	2	0	3	0	0
Южно-Казахстанская	43	35	11	9	0	0	0	2
Всего	46	33	14	5	6	1	0	0

Таблица 5. Какая помощь нужна от общественных организаций в региональном разрезе, %

	г. Астана	г. Алматы	Ақмолинская	Ақтөбінская	Алматынская	Атырауская	Восточно-Казахстанская	Жамбылская	Западно-Казахстанская	Қарағандынская	Қостанайская	Қызылордынская	Манғыстауская	Павлодарская	Северо-Казахстанская	Южно-Казахстанская	Всего
Разъяснение законодательства в области налогообложения	68	38	35	72	32	75	62	66	48	47	23	20	60	44	23	37	47
Консультирование по вопросам налогового учета	63	61	44	26	38	73	65	66	89	50	41	16	83	46	29	34	52
Защита налогоплательщиков в досудебном и судебном делопроизводстве	65	30	11	30	12	39	25	4	24	12	15	1	66	21	9	8	24
Консультирование по вопросам налогового планирования	46	40	23	40	15	48	33	22	33	21	17	12	62	17	12	46	31
Защита интересов налогоплательщиков на уровне Правительства, Парламента, в том числе законотворческая деятельность	64	22	12	31	19	13	29	4	46	15	13	30	56	11	16	7	25
Предоставление информации о последних изменениях в налоговом законодательстве и налоговом администрировании	54	25	45	33	25	67	45	38	60	30	18	8	63	46	12	39	38
Проведение тренингов и семинаров по налогообложению	34	24	30	45	44	62	68	42	76	39	23	8	50	40	27	17	40
Проведение мероприятий с участием представителей заинтересованных министерств и ведомств и налогоплательщиков с целью организации конструктивного диалога, разрешения проблемных вопросов налогообложения	26	15	6	28	14	33	47	2	24	18	11	0	47	17	10	0	20
Осуществление общественного мониторинга и контроля за деятельностью органов налоговых служб, в том числе и в регионах	30	18	4	13	8	42	30	4	41	9	5	1	50	22	9	1	19
Научно- исследовательская деятельность в области финансового права	9	13	2	9	2	2	15	0	2	6	4	8	28	8	2	2	7

Таблица 6. Осведомленность по налоговым вопросам в региональном разрезе, %

	г. Астана	г. Алматы	Ақмолинская	Ақтөбінская	Алматынская	Атырауская	ВКО	Жамбылская	ЗКО	Қарағандынская	Қостанайская	Қызылордынская	Манғыстауская	Павлодарская	СКО	ҮОКО	Всего
Где получают РНН	82	91	100	76	98	100	100	100	100	97	100	100	96	100	98	100	96
Куда обращаться за консультацией по поводу налогообложения физических лиц	69	63	93	69	84	68	100	71	69	79	76	84	76	60	84	88	77
Сроки, до которых нужно заплатить налог на имущество	51	65	98	76	91	56	98	46	58	68	73	74	60	80	64	45	69
Сроки, до которых нужно заплатить налог на землю	44	61	98	76	91	58	98	46	60	68	76	65	51	71	61	45	67
Сроки, до которых нужно заплатить налог на транспорт	47	80	93	82	91	52	98	46	60	63	76	60	49	62	64	43	67
Как получить справку об отсутствии (наличии) задолженности по налогам	51	54	77	62	84	64	78	85	69	63	69	51	29	62	82	63	66
Где можно получить разъяснения по начислению налогов	51	41	73	67	71	62	90	63	58	53	67	44	38	53	95	58	62
Что рассчитывать свои налоги должен сам налогоплательщик	60	61	86	64	83	30	80	2	53	55	60	56	67	76	77	65	61
Где нужно подавать налоговую декларацию	42	43	59	71	71	50	73	60	69	58	49	44	33	56	89	42	57
Какие санкции применяются за неуплату или задержку налогов	49	54	50	62	71	62	76	29	36	39	56	74	29	38	75	60	54
Ставки налогов на имущество	44	56	86	58	86	18	59	10	42	45	40	53	51	58	61	37	50
Ставки налогов на транспорт	33	59	80	67	88	24	76	13	44	45	36	40	42	53	55	35	50
Как написать письмо для подачи жалобы	47	46	55	40	67	22	78	21	36	58	47	49	27	44	57	55	47
Ставки налогов на землю	36	50	82	51	86	18	55	10	44	42	36	44	40	53	55	35	46
О том, как обжаловать действия налоговых органов	40	37	52	42	69	10	82	19	36	39	47	42	27	40	57	60	44
Какие существуют обязанности/полномочия налоговых инспекторов	29	43	41	38	59	26	37	19	24	29	18	42	16	36	75	63	38
Как заплатить налоги электронным способом	40	39	57	38	52	10	33	13	33	18	29	21	20	33	48	15	31
Среднее	48	55	75	61	79	43	77	38	52	54	56	56	44	57	70	54	58

Таблица 7. Эффективные способы обратной связи по мнению населения, %

	г. Астана	г. Алматы	Акмолинская	Актюбинская	Алматинская	Атырауская	Восточно-Казахстанская	Жамбылская	Западно-Казахстанская	Карагандинская	Костанайская	Кызылординская	Мангистауская	Павлодарская	Северо-Казахстанская	Южно-Казахстанская	Всего
Семинары, встречи с работниками налоговых органов	27	19	42	47	50	10	61	17	36	36	11	38	16	40	51	7	31
Встреча с руководством местных налоговых служб	29	17	12	22	9	13	31	6	27	6	13	19	18	9	28	35	18
Обращение к руководству области или республики через блог	19	7	7	31	5	0	8	0	4	2	0	10	13	4	2	8	7
Обращение к руководству налогового комитета	40	28	21	20	19	29	12	52	18	2	33	17	22	24	30	32	25
Сотрудники налоговых служб	25	20	14	16	24	42	33	29	13	32	42	10	24	13	37	18	25
www.salyk.kz	25	19	14	31	10	17	6	0	16	12	7	21	13	31	19	0	15
Обращение по электронной почте	17	11	7	18	7	8	4	2	18	10	2	2	42	31	5	0	11
Обращение по телефону	13	17	23	18	16	40	59	0	27	46	27	19	62	51	28	2	27
Телефоны «доверия»	19	20	16	44	12	21	24	25	16	10	13	19	51	29	7	18	21
Обращение в прокуратуру	13	2	0	11	5	0	0	0	9	0	0	2	13	2	5	12	5
Обращение в финансовую полицию, КНБ	17	6	0	16	5	0	0	13	11	0	0	0	13	2	23	5	7
Обращение в общественные организации	10	4	2	16	3	0	0	0	4	2	0	0	13	0	0	0	3
СМИ	38	17	16	49	12	4	35	8	29	8	4	2	9	51	12	12	19
Книга, ящик жалоб и предложений	21	7	14	22	3	19	14	2	36	4	0	0	40	18	23	17	15
Опрос получателей услуг (анкетирование)	13	9	0	16	7	2	12	10	51	10	0	2	20	7	14	18	12
Общественные слушания	17	0	2	9	2	4	10	0	4	4	0	0	13	4	2	3	5
Другое	4	6	2	0	7	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

Таблица 897. Время ожидания в очереди (ЮЛ и ИП)

	2009 г.			2010 г.		
	до 20 мин.	20-40 мин.	более 40 мин.	до 20 мин.	20-40 мин.	более 40 мин.
Астана	13	56	31	8	26	66
Алматы	47	29	24	51	24	24
Акмолинская	91	8	1	98	2	
Актюбинская	100			89	7	4
Алматинская	62	25	13	53	26	21
Атырауская	37	36	28	11	10	79
Восточно-Казахстанская	79	13	7	86	6	7
Жамбылская	61	27	12	46	45	8
Западно-Казахстанская	79	15	6	93	3	5
Карагандинская	52	26	22	100		
Костанайская	74	14	13	72	24	4
Кызылординская	39	30	30	57	24	19
Мангистауская	0	27	73	45	18	37
Павлодарская	49	34	16	92	7	1
Северо-Казахстанская	63	26	11	71	19	10
Южно-Казахстанская	70	25	6	57	20	22
Среднее	57	24	19	64	16	19

Таблица 9. Время ожидания в очереди (население)

	2009 г.			2010 г.		
	до 20 мин.	20-40 мин.	более 40 мин.	до 20 мин.	20-40 мин.	более 40 мин.
г. Астана	55	31	14	4	13	83
г. Алматы	59	32	9	50	25	25
Акмолинская	98	2		100		
Актюбинская	96	4		47	31	22
Алматинская	94	2	4	57	35	7
Атырауская	61	30	9	10	18	72
Восточно-Казахстанская	76	15	9	90	10	
Жамбылская	69	29	2	57	39	4
Западно-Казахстанская	87	8	5	19	33	49
Карагандинская	57	29	14	100		
Костанайская	89	11		83	17	
Кызылординская	61	16	23	62	17	21
Мангистауская	57	36	7	65	22	14
Павлодарская	77	20	2	88	12	
Северо-Казахстанская	86	14		83	14	3
Южно-Казахстанская	85	13	2	74	23	4
Среднее	75	18	6	61	20	20