



МОНИТОРИНГ И ОЦЕНКА НАЛОГОВЫХ УСЛУГ В РЕСПУБЛИКЕ КАЗАХСТАН



Проведение исследования стало возможным благодаря поддержке ТОО «ENRC KAZAKHSTAN», ТОО "ПРОКТЕР ЭНД ГЭМБЛ КАЗАХСТАН", АО «Национальная атомная компания «Казатомпром», АО «Тургай-Петролеум», АО «ПетроКазахстан», ТОО «Ерсай Каспиан Контрактор», АО «Lancaster Group Kazakhstan», ТОО «Эрнст энд Янг Казахстан».

АСТАНА, 2012

Оглавление

ВВЕДЕНИЕ	5
Методология исследования	6
Опрос юридических лиц и ИП.	8
Опрос среди населения	11
Опрос сотрудников налоговых служб	12
<i>Процедуры обеспечения качества полевых работ количественного исследования</i>	13
<i>Причины недостижимости</i>	14
Часть I. ОПРОС ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ И ИП	16
Исходные данные	16
<i>Частота обращения</i>	16
<i>Точность и временные затраты</i>	19
Неофициальное получение услуги	20
Оценка субъектами предпринимательства качества услуг, предоставляемых налоговыми органами	22
Удовлетворенность предпринимателей качеством услуг в сравнении с прошлыми годами	22
Оценка субъектами предпринимательства качества услуг, предоставляемых налоговыми органами в разрезе отдельных параметров	25
<i>Сроки и время</i>	25
<i>Процедура</i>	26
<i>Бланки, образцы документов, указатели, язык услуги</i>	28
<i>Своевременность и содержательность информации по налоговым услугам</i>	29
<i>Удовлетворенность информацией в справочном окне, по телефону и Интернету</i>	30
<i>Персонал</i>	32
<i>Информационно-техническое обеспечение</i>	35
<i>Сопутствующие услуги и условия ожидания</i>	36
Динамика оценки качества предоставления налоговых услуг в разрезе параметров	38
Качество услуги в целом: пересмотр оценки	41
Степень удовлетворенности субъектов предпринимательства отдельными налоговыми услугами	48
Сравнение с данными прошлых лет	48
Удовлетворенность отдельными параметрами услуг в разрезе налоговых услуг	49
Предоставление информации предпринимателям	60
Налоговая отчетность	63
Обратная связь	71
Способы обратной связи	71
Имидж налоговой службы Казахстана	73
Осведомленность о деятельности Ассоциации налогоплательщиков Казахстана	74
Жалобы предпринимателей	76
Налоговые проверки	80
Часть II. ОПРОС НАСЕЛЕНИЯ	82
Демографическая информация	82
Исходные данные	86

<i>Частота обращения населения в налоговые органы</i>	86
<i>Сроки и время оказания услуги</i>	86
<i>Ошибки и потери</i>	88
<i>Неофициальное получение услуги</i>	88
Удовлетворенность населения качеством услуг налоговых служб.....	89
Динамика удовлетворенности 2010-2011.....	89
Удовлетворенность населения услугами по блокам	91
<i>Сроки и время</i>	91
<i>Процедура</i>	92
<i>Бланки, образцы документов, указатели</i>	93
<i>Содержательность и своевременность информации</i>	95
<i>Доступность справочной информации</i>	96
<i>Организация работы</i>	97
<i>Оценка персонала</i>	99
<i>Информационно-техническое обеспечение</i>	100
<i>Условия получения услуги</i>	101
<i>Среднее значение удовлетворенности показателей оценки</i>	103
Разъяснение налогового законодательства	105
<i>Способы получения информации</i>	106
<i>Язык получения информации</i>	107
Осведомленность населения по налоговым вопросам.....	108
Способы обратной связи.....	109
Имидж налоговой службы в глазах населения.....	112
Жалобы населения.....	113
Осведомленность населения о деятельности Ассоциации налогоплательщиков Казахстана	115
Часть III. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ СОТРУДНИКОВ НАЛОГОВЫХ СЛУЖБ КОМПОНЕНТАМИ СВОЕЙ РАБОТЫ	117
Социально-демографическая характеристика сотрудников налоговых служб.....	117
Мотивация работников	118
Рабочая среда	120
Управление.....	121
Материально-техническое обеспечение.....	122
Процессы	123
Качество государственных услуг в налоговом органе.....	124
Самооценка уровня знаний и профессиональных навыков	126
Часть IV. ОПРОС ЭКСПЕРТОВ	136
Факторы удовлетворенности налогоплательщиков работой налоговых служб.....	136
Оценка работы сотрудников налоговых служб.....	139
Наиболее проблемные налоговые услуги	142
Процедура подачи жалобы в налоговых органах.....	144
Оценка работы налоговой службы по разъяснению налоговых вопросов	146
Налоговая отчетность.....	148
Коррупция	149
Потребность налогоплательщиков в услугах консультантов в области налогообложения	150

Проблемы налоговых служб.....	152
Предложения экспертов по решению проблем налоговых служб.....	155
Часть V. Уровень удовлетворенности налогоплательщиков уполномоченным государственным органом по регулированию производства и оборота этилового спирта и алкогольной продукции	159
ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ	162
Рекомендации экспертов.....	167
Рекомендации.....	169
ПРИЛОЖЕНИЕ	171

ВВЕДЕНИЕ

Повышение качества предоставляемых государственных услуг является одной из первостепенных задач всех государственных органов Казахстана. Создание эффективной и справедливой налоговой системы, а так же обеспечение качественного обслуживания при получении налоговых услуг являются важным условием повышения предпринимательской активности населения Казахстана и интегрирования экономики Казахстана в мировую.

Органы налоговой службы Республики Казахстан являются органами исполнительной власти, обеспечивающими полноту и своевременность поступления налогов и других обязательных платежей в бюджет, обеспечение полноты и своевременности исчисления, удержания и перечисления обязательных пенсионных взносов в накопительные пенсионные фонды.

Начиная с 2007 года, по инициативе Ассоциации налогоплательщиков, проводится анкетирование налогоплательщиков, в результате которого дается оценка услугам, оказываемым налоговыми органами. Опрос проводится независимыми социологическими организациями. В 2012 году исследование было проведено исследовательской организацией Центр Изучения Общественного Мнения (ЦИОМ). Проект был реализован при поддержке ТОО «ENRC Kazakhstan», ТОО «Проктер энд Гэмбл Казахстан», АО «Тургай-Петролеум», компания «ПетроКазахстан», АО "Национальная атомная компания "Казатомпром", ТОО «ЕР САЙ Каспиан Контрактор» и ТОО «Эрнст энд Янг-Казахстан».

В данном отчете представлены результаты мониторинга качества обслуживания при получении налоговых услуг, а так же качество предоставляемых налоговых услуг в налоговых органах, за 2008-2012 гг.

По результатам ежегодно проводимого независимого социологического опроса и для достижения намеченных показателей, закрепленных в Стратегическом плане МФ и Программе совершенствования налогового администрирования, разрабатывается и утверждается план мероприятий по улучшению качества налоговых услуг на предстоящий год, разрабатываются целевые показатели удовлетворенности налогоплательщиков качеством оказываемых налоговых услуг. План мероприятий включает в себя ряд мероприятий, конечной целью которых является обеспечение удовлетворенности налогоплательщиков качеством оказания налоговых услуг.

ЗАДАЧИ ИССЛЕДОВАНИЯ:

1. Выяснить изменение ситуации по оценке потребителями (предпринимателями и населением) качества работы налоговых служб.
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.

Методология исследования

Для возможности сопоставления полученных данных с 2008-2011 годами, исследование 2012 года проходило по методологии исследования 2008 года: анкетный опрос налогоплательщиков (физические и юридические лица) и сотрудников налоговых служб.

В инструментарий сбора данных среди налогоплательщиков были внесены изменения: в анкете, по которой проводился опрос в 2008-2011 годах, на вопрос «Удовлетворены ли Вы каким-либо аспектом работы налоговых служб?» были предложены варианты ответов «Да», «Нет» и «Нет ответа»; в исследовании 2012 года налогоплательщикам, участвовавшим в опросе, было предложено оценить по пятибалльной шкале, насколько они удовлетворены рядом параметров обслуживания при получении налоговой услуги.

В целом были использованы качественный и количественный методы исследований:

Качественное исследование позволяет изучить спектр мнений, существующий в изучаемой целевой группе.

В данном исследовании было проведено 12 глубинных интервью с представителями консультационных фирм, специализирующихся в вопросах налогообложения.

Глубинные интервью – это неструктурированное личное интервью с респондентом для определения его основных мотивов, убеждений, мнения и отношения к изучаемой теме.

В результате выборки глубинных интервью в разрезе регионов ситуация сложилась следующим образом:

- Алматы – 6 интервью;
- Астана – 2 интервью;
- Усть-Каменогорск – 2 интервью;
- Актау – 1 интервью;
- Уральск – 1 интервью.

Исследовательский инструмент:

Для проведения глубинных интервью было разработано и утверждено соответствующее руководство (гайд). Гайд представляет собой «скелет» обсуждения, модератор достаточно свободен в постановке вопросов и их очередности.

Обработка и анализ глубинных интервью:

Все интервью были записаны на аудио-носители. Все аудиозаписи были расшифрованы опытными специалистами. При анализе глубинных интервью использовался контент-анализ используемых слов респондентов, составление и изучение спектра мнений.

Количественное исследование позволяет оценить распространенность, а также величину изучаемых параметров.

Использована случайная серийная выборка, в которой сериями являлись определенные услуги. В перечень налоговых услуг, по которым проводился опрос, были

включены услуги, которые по данным Налогового Комитета МФ РК, были определены как наиболее массовые. В целом опрос налогоплательщиков проводился по 8 наиболее массовым услугам для юридических лиц и ИП, и по 2 услугам для населения.

Исследованием охвачены налоговые службы населенных пунктов Казахстана по следующей схеме:

- В каждой области - областной центр, малый город, два райцентра в сельской местности;
- Районы городов Астана и Алматы.

Для исключения возможности попадания в выборку 2012 года респондентов 2011 года, были опрошены лица, получившие услугу в 2012 году.

Полевой этап исследования 2012 года был проведен в период с 7 сентября по 3 октября 2012 года в 14 областях Казахстана, городах Астана и Алматы.

Таблица 1. Выборка исследования по налоговым услугам (2012 г.)

Регионы	Юридические лица и ИП								Население
	Регистрационный учет ИП	Выдача патента индивидуальным предпринимателям	Постановка и снятие с учета контрольно-кассовых машин (ККМ)	Выдача сведений об отсутствии /наличии налоговой задолженности	Проведение зачетов и возвратов	Прием налоговой отчетности	Ликвидация юридического лица, прекращение деятельности ИП	Регистрационный учет в качестве электронного налогоплательщика	Регистрация налогоплательщика; Выдача справок о наличии (отсутствии) налоговой задолженности
г. Астана	20	20	10	20	20	30	10	20	100
г. Алматы	40	40	20	70	20	70	20	30	160
Акмолинская	15	15	10	20	10	20	10	10	30
Актюбинская	15	15	10	20	10	20	10	10	30
Алматинская	15	15	10	20	10	20	10	10	30
Атырауская	15	15	10	20	10	20	10	10	30
Восточно-Казахстанская	15	15	10	20	10	20	10	10	30
Жамбылская	15	15	10	20	10	20	10	10	30
Западно-Казахстанская	15	15	10	20	10	20	10	10	30
Карагандинская	15	15	10	20	10	20	10	10	30
Костанайская	15	15	10	20	10	20	10	10	30
Кызылординская	15	15	10	20	10	20	10	10	30
Мангистауская	15	15	10	20	10	20	10	10	30
Павлодарская	15	15	10	20	10	20	10	10	30
Северо-Казахстанская	15	15	10	20	10	20	10	10	30
Южно-Казахстанская	15	15	10	20	10	20	10	10	50
Всего	270	270	170	370	180	380	170	190	700
	2000								

Опрос юридических лиц и ИП.

Объект исследования:

Представители юридических лиц и ИП, получившие одну из следующих услуг в налоговых органах:

1. Регистрационный учет в качестве индивидуального предпринимателя (регистрация, изменение регистрационных данных, снятие с регистрационного учета);
2. Выдача патента индивидуальным предпринимателям;
3. Постановка и снятие с учета контрольно-кассовых машин (ККМ);
4. Выдача сведений об отсутствии и (или) наличии налоговой задолженности, задолженности по обязательным пенсионным взносам, социальным отчислениям, выписок из лицевого счета;
5. Проведение зачетов и возвратов уплаченных сумм налогов, других обязательных платежей в бюджет, пени, штрафов;
6. Прием налоговой отчетности;
7. Ликвидация юридического лица, прекращение деятельности индивидуального предпринимателя;
8. Регистрационный учет в качестве электронного налогоплательщика.

Всего в исследовании 2012 года опрошено 2000 представителей субъектов предпринимательства.

В исследовании приняли участие представители юридических лиц: индивидуальные предприниматели, руководители или бухгалтера организаций, то есть лица, непосредственно взаимодействующие с налоговыми службами.

Таблица 2. Распределение выборки исследования среди юридических лиц по регионам, 2012 г.

Регионы	Юридические лица и ИП
Астана	150
Алматы	310
Акмолинская	110
Актюбинская	110
Алматинская	110
Атырауская	110
Восточно-Казахстанская	110
Жамбылская	110
Западно-Казахстанская	110
Карагандинская	110
Костанайская	110
Кызылординская	110
Мангистауская	110
Павлодарская	110
Северо-Казахстанская	110
Южно-Казахстанская	110
ВСЕГО	2000

При 95% конфиденциальном интервале выборка позволит обеспечить следующую точность данных:

Таблица 3. Ошибка выборки. Опрос среди юридических лиц, N=2000

Величина измеряемого признака, %	Ошибка, %	Величина измеряемого признака, %	Ошибка, %
2%	±0,6%	30%	±2,0%
5%	±1,0%	50%	±2,2%
10%	±1,3%	80%	±1,8%
20%	±1,8%	90%	±1,3%

По результатам исследования 2012 года, распределение по формам организации субъектов предпринимательства практически идентично распределениям исследований прошлых лет (данные представлены в таблице ниже).

Таблица 4. Форма организации юридических лиц и ИП в выборке (2008-2012), %

	2008 г.	2009 г.	2010 г.	2011 г.	2012 г.
Акционерное общество	7	5	3	2	3
ТОО	40	47	49	45	48
Индивидуальный предприниматель	38	36	34	47	42
Крестьянское (фермерское) хозяйство, сельхозтоваропроизводитель, сельский потребительский кооператив	8	3	2	2	2
Госорганизация (учреждение, РГП, КГП, др.)	7	7	8	3	5
Общественная организация	-	2	1	1	1

В исследовании 2012 года распределение респондентов по соотношению город-село, аналогично прошлым исследованиям, составляет 2,6:1. Для сравнения: в 2011 году соотношение респондентов-предпринимателей города и села – 2,5:1 соответственно, в 2010 г. – 2,4:1, в 2009 г. – 2,5:1.

По размеру предприятия распределились практически на уровне 2011 года: большую часть выборки составили малые предприятия и ИП с количеством работников от 1 до 50 человек (76%). По стажу работы: в опросе участвовали компании с достаточным стажем работы, большинство работают более 4 лет (68%).

Таблица 5. Размер предприятий-участников исследования (2008-2012), %

Размер предприятий	2008 г.	2009 г.	2010 г.	2011 г.	2012 г.
Малый (1-50 человек)/ИП	70	69	70	75	76
Средний (51-250 человек)	22	25	25	20	18
Крупный (более 250 человек)	7	6	5	5	6

Таблица 6. Стаж работы компаний (2008-2012), %

Стаж работы компаний	2008 г.	2009 г.	2010 г.	2011 г.	2012 г.
Менее 1 года	9	11	10	12	10
1-3 года	29	30	25	24	22
4-10 лет	40	41	44	42	38
Более 10 лет	21	19	21	22	30

В опросе приняли участие компании из разных отраслей экономики. Организации, работающие в различных отраслях бизнеса, включая государственные и общественные организации, позволяют объективно оценить качество полученных налоговых услуг.

Большую часть опрошенных респондентов составили респонденты, занятые в сфере торговли и услуг – 33,7 и 25,3%, соответственно. Строительство и ремонт составили 10,7%, доли других сфер деятельности составляют от 0,3% до 5,6%.

Таблица 7. Сфера деятельности респондентов, 2012 г.

	Кол-во	%
Всего:	2006	100
Торговля	677	33,7
Услуги (связь, общественное питание, гостиницы, транспорт, автосервис, бытовые)	507	25,3
Строительство, ремонт	214	10,7
Социальная сфера (образование, медицина, социальные услуги)	113	5,6
Сельское, лесное хозяйство	110	5,5
Производство товаров широкого потребления (швейное, продуктов питания)	91	4,5
Промышленность, оборудование	63	3,1
Нефтегазовая отрасль	44	2,2
Банки, финансовые, юридические услуги	38	1,9
Операции с недвижимым имуществом	36	1,8
Туризм, культура, отдых, развлечения	22	1,1
СМИ, издательства, полиграфия	20	1,0
Безопасность, охрана, военная и правоохранительные службы	15	0,7
Научно-исследовательская, научно-производственная деятельность	14	0,7
Горнодобывающий сектор	6	0,3
Другое	36	1,9

Метод сбора данных:

Индивидуальное стандартизированное интервью, продолжительность около 30-35 минут.

Исследовательский инструмент:

В целом анкета состоит из нескольких блоков вопросов: взаимодействие с налоговыми органами, информация, обратная связь, налоговая отчетность для юридических лиц и ИП и данные о респонденте.

В инструментарий сбора данных среди налогоплательщиков были внесены изменения: в анкете по которой проводился опрос в 2008-2011 годах, на вопрос «Удовлетворены ли Вы (каким-либо аспектом работы налоговых служб)?» были предложены варианты ответов «Да», «Нет» и «Нет ответа»; в исследовании 2012 года налогоплательщикам, участвовавшим в опросе, было предложено оценить по пятибалльной шкале, насколько они удовлетворены рядом параметров обслуживания при получении налоговой услуги.

Опрос среди населения

Объект исследования:

Городское и сельское население в возрасте от 18 лет и старше, получившие в 2012 году одну из услуг в налоговых органах:

1. Регистрация налогоплательщика - /- изменение регистрационных данных;
2. Выдача справок об отсутствии (наличии) налоговой задолженности (налог на транспорт, на землю, имущество и т.п.);
3. Разъяснение налогового законодательства.

Всего среди населения опрошено 700 потребителей услуг налоговых служб.

Таблица 8. Распределение выборки исследования среди городского и сельского населения по регионам, 2012 г.

Регионы	Население
Астана	100
Алматы	160
Акмолинская	30
Актюбинская	30
Алматинская	30
Атырауская	30
Восточно-Казахстанская	30
Жамбылская	30
Западно-Казахстанская	30
Карагандинская	30
Костанайская	30
Кызылординская	30
Мангистауская	30
Павлодарская	30
Северо-Казахстанская	30
Южно-Казахстанская	50
ВСЕГО	700

При 95% конфиденциальном интервале выборка позволит обеспечить следующую точность данных:

Таблица 9. Ошибка выборки. Опрос среди населения, N=700

Величина измеряемого признака, %	Ошибка, %	Величина измеряемого признака, %	Ошибка, %
2%	±1,0%	30%	±3,4%
5%	±1,6%	50%	±3,7%
10%	±2,2%	80%	±3,0%
20%	±3,0%	90%	±2,2%

Метод сбора данных:

Индивидуальное стандартизированное интервью, продолжительность около 20-25 минут.

Исследовательский инструмент:

Анкета состоит из нескольких блоков вопросов: взаимодействие с налоговыми органами, информация, обратная связь и данные о респонденте.

В инструментарий сбора данных среди налогоплательщиков были внесены изменения: в анкете, по которой проводился опрос в 2008-2011 годах, на вопрос «Удовлетворены ли Вы ... (каким-либо аспектом работы налоговых служб)?» были предложены варианты ответов «Да», «Нет» и «Нет ответа»; исследовании 2012 года налогоплательщикам, участвовавшим в опросе, было предложено оценить по пятибалльной шкале, насколько они удовлетворены рядом параметров обслуживания при получении налоговой услуги.

Опрос сотрудников налоговых служб

В ходе опроса работникам налоговых служб были заданы вопросы по удовлетворенности работой, рабочим климатом, управлением, материально-технической обеспеченностью, процессами, качеству предоставляемых услуг, оценке уровня своих знаний и профессиональных навыков. А так же были заданы открытые вопросы для предложений сотрудников по усовершенствованию работы и для выявления потребностей сотрудников в улучшении их знаний и навыков.

Объект исследования:

Всего опрошено 500 госслужащих - работников налоговых служб.

Таблица 10. Распределение выборки исследования среди госслужащих, 2012 г.

Регионы	Госслужащие
Астана	50
Алматы	100
Акмолинская	25
Актюбинская	25
Алматинская	25
Атырауская	25
Восточно-Казахстанская	25

Регионы	Госслужащие
Жамбылская	25
Западно-Казахстанская	25
Карагандинская	25
Костанайская	25
Кызылординская	25
Мангистауская	25
Павлодарская	25
Северо-Казахстанская	25
Южно-Казахстанская	25
ВСЕГО	500

При 95% конфиденциальном интервале выборка позволит обеспечить следующую точность данных:

Таблица 11. Ошибка выборки. Опрос среди госслужащих, N=500

Величина измеряемого признака, %	Ошибка, %	Величина измеряемого признака, %	Ошибка, %
2%	±1,2%	30%	±4,0%
5%	±1,9%	50%	±4,4%
10%	±2,6%	80%	±3,5%
20%	±3,5%	90%	±2,6%

Метод сбора данных:

Самозаполнение анкеты опроса сотрудниками налоговых служб, продолжительность около 10-15 минут.

Исследовательский инструмент:

Для проведения опроса данной категории респондентов был использован инструментарий, который использовался для опроса с 2008 года. В инструментарий был добавлен ряд открытых и закрытых вопросов.

Процедуры обеспечения качества полевых работ количественного исследования

К проведению исследования были привлечены интервьюеры, прошедшие общий инструктаж по проведению интервью и имеющие опыт проведения опросов среди населения.

Подготовка интервьюеров к проведению полевых работ осуществлялась в три этапа:

- на брифинге, проводимом менеджером проекта, супервайзеры и интервьюеры ознакомились с основными задачами проекта, его спецификой, особенностями выборки и полевых документов, ознакомились с анкетой и правилами проведения интервью;
- каждый из интервьюеров провёл пробные интервью в присутствии супервайзера;

- после проведения пробных интервью, были разобраны основные ошибки, сделанные интервьюерами в ходе пробных интервью, а также разъяснены те разделы анкет, которые вызвали наибольшее затруднение при проведении тренировочных интервью.

Контрольные работы

В ходе проведения полевых работ исследования был организован 20% контроль факта проведения интервью, целью которого является определение правильности отбора респондентов для исследования, а также выполнение необходимых процедур (личное интервьюирование, показ карточек и т.д.):

- Присутствие контролера или супервайзера в местах проведения опроса;
- Телефонный контроль всех регионов из офиса ЦИОМ в г. Алматы;
- 100% проверка анкет на правильность заполнения.

Использование технических документов

В ходе полевого этапа исследования интервьюеры и супервайзеры заполняли следующие технические документы:

- Бланк со списком причин недостижимости респондентов (отказы);
- Отчет интервьюера;
- Отчет супервайзера.

Причины недостижимости

Таблица 12. Причины недостижимости по опросу юридических лиц, 2012 г.

		Нет желания отвечать	Нет времени	Не подходят по квоте	Боязнь выразить своё мнение	Всего отказов	Всего попыток интервью	Из них завершённых интервью
1	Астана	-	-	-	-	-	150	150
2	Алматы	6	-	6	-	12	322	310
3	Акмолинская	18	27	39	7	91	201	110
4	Актюбинская	-	-	-	-	-	110	110
5	Алматинская	4	14	-	3	21	131	110
6	Атырауская	1	2	7	-	10	120	110
7	Восточно-Казахстанская	15	17	-	-	32	142	110
8	Жамбылская	64	21	45	8	138	248	110
9	Западно-Казахстанская	-	-	-	-	-	110	110
10	Карагандинская	103	10	79	-	192	302	110
11	Костанайская	-	-	-	-	-	110	110
12	Кызылординская	2	15	-	-	17	127	110
13	Мангистауская	15	15	5	17	52	162	110
14	Павлодарская	60	41	-	22	123	233	110
15	Северо-Казахстанская	-	-	-	-	-	110	110
16	Южно-Казахстанская	67	53	70	28	218	328	110
	Итого:	355	215	251	85	906	2906	2000

Процент достижимости респондентов среди юридических лиц – 69%.

Таблица 13. Причины недостижимости по опросу населения, 2012 г.

		Нет желания отвечать	Нет времени	Боязнь выражать своё мнение	Всего отказов	Всего попыток интервью	Из них завершенных интервью
1	Астана	-	-	-	-	100	100
2	Алматы	8	-	13	21	181	160
3	Акмолинская	11	2	17	30	60	30
4	Актюбинская	-	-	-	-	30	30
5	Алматинская	3	8	2	13	43	30
6	Атырауская	-	-	-	-	30	30
7	Восточно-Казахстанская	23	12	4	39	69	30
8	Жамбылская	15	12	3	30	60	30
9	Западно-Казахстанская	-	-	-	-	30	30
10	Карагандинская	33	5	15	53	83	30
11	Костанайская	-	-	-	-	30	30
12	Кызылординская	-	-	-	-	30	30
13	Мангистауская	9	-	15	24	54	30
14	Павлодарская	32	17	15	64	94	30
15	Северо-Казахстанская	-	-	-	-	30	30
16	Южно-Казахстанская	35	32	26	93	143	50
	Итого:	169	88	110	367	1067	700

Процент достижимости респондентов среди населения – 66%.

Часть I. ОПРОС ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ И ИП

Исходные данные

В данном разделе анализируются следующие исходные параметры, которые можно расценивать как объективные данные для оценки качества предоставления налоговых услуг:

- Частота обращения;
- Точность и временные затраты;
- Неофициальное получение услуги.

Частота обращения

Налогоплательщики чаще всего обращаются, т.е. непосредственно приходят в налоговые органы, для предоставления налоговой отчетности (70%) и получения сведений об отсутствии и (или) наличии налоговой задолженности, задолженности по обязательным пенсионным взносам и социальным отчислениям, выписок из лицевого счета о состоянии расчетов с бюджетом по исполнению налоговых и других обязательств (56,6%).

В целом, наиболее распространенными услугами среди налогоплательщиков, за которыми они приходят в налоговые органы, являются:

- представление налоговой отчетности – 70%;
- получение сведений об отсутствии и (или) наличии налоговой задолженности, задолженности по обязательным пенсионным взносам, социальным отчислениям, выписок из лицевого счета – 56,6%;
- проведение зачетов и возвратов уплаченных сумм налогов, других обязательных платежей в бюджет, пени, штрафов – 27%;
- регистрационный учет ИП (регистрация, изменение регистрационных данных, снятие с регистрационного учета) – 26%;
- регистрационный учет в качестве электронного налогоплательщика – 25%;
- постановка и снятие с учета контрольно-кассовых машин (ККМ) – 22%;
- выдача патента индивидуальным предпринимателям - 20%.

Таблица 14. Частота обращений по услугам (2009-2012)

Виды услуг	Н (количество получивших услугу респондентов), 2012 г.	% от числа респонден тов, 2009	% от числа респонде нтов, 2010	% от числа респонден тов, 2011	% от числа респонде нтов, 2012
Регистрационный учет ИП	524	22	23	36	26
Регистрационный учет плательщиков НДС	381	20	23	23	-
Выдача патента индивидуальным предпринимателям	393	-	-	-	20

Виды услуг	N (количество получивших услугу респондентов), 2012 г.	% от числа респонден тов, 2009	% от числа респонде нтов, 2010	% от числа респонден тов, 2011	% от числа респонде нтов, 2012
Постановка и снятие с учета контрольно-кассовых машин (ККМ)	433	-	-	-	22
Выдача сведений об отсутствии и (или) наличии налоговой задолженности	1136	48	56	53	56,6
Прием налоговой отчетности	1400	62	65	70	70
Проведение зачетов и возвратов	537	29	35	27	27
Ликвидация юридического лица, прекращение деятельности ИП	208	13	13	14	10

Заметно снизилось количество обращений в налоговые органы по поводу ликвидации юридического лица/прекращения деятельности ИП, если согласно полученным данным прошлых лет это была наиболее проблемная для налогоплательщиков услуга, то согласно данным 2012 года по данной услуге наблюдается наименьшее количество обращений в налоговые органы. Чаще всего налогоплательщики посещают налоговые органы для получения сведений об отсутствии/наличии налоговой задолженности, в среднем 4 раза за год, следующей услугой по частоте обращений следует представление налоговой отчетности (3,1).

Средние значения по количеству посещений по всем другим налоговым услугам варьируются в пределах 1,5-2,3 посещения, с незначительными различиями относительно прошлого года.

Значения стандартного отклонения, приведенные в таблице ниже, информируют о значениях ответов респондентов сгруппированных вокруг среднего значения количества обращений. Так, большое значение стандартного отклонения показывает большой разброс значений в представленном множестве со средней величиной множества; маленькое значение, соответственно, показывает, что значения близко сгруппированы вокруг среднего значения. Данные таблицы ниже свидетельствуют о том, что, несмотря на выявленные большие значения максимального обращения в налоговые органы, абсолютное большинство налогоплательщиков обращаются в налоговые органы 1-4 раза.

Таблица 15. Расширенные данные о частоте обращений в налоговые органы, 2012 год.

	Мин. кол-во обращений	Макс. кол-во обращений	Среднее количество обращений	Стандартное отклонение
Регистрационный учет ИП (регистрация, изменение регистрационных данных, снятие с регистрационного учета)	1	30	1,7	2,5
Выдача патента индивидуальным предпринимателям	1	25	2,2	2,2
Постановка и снятие с учета контрольно-кассовых машин (ККМ)	1	30	1,7	2,2
Получение сведений об отсутствии и (или) наличии налоговой задолженности, задолженности по обязательным пенсионным взносам, социальным отчислениям, выписок из лицевого счета	1	50	4,2	5,2
Проведение зачетов и возвратов уплаченных сумм налогов, других обязательных платежей в бюджет, пени, штрафов	1	24	2,3	2,4
Представление налоговой отчетности	1	19	3,1	2,4
Регистрационный учет в качестве электронного налогоплательщика	1	20	1,5	1,7
Ликвидация юридического лица, прекращение деятельности ИП	1	15	1,7	1,9

Таблица 16. Частота посещения юридических лиц и ИП по налоговым услугам (средняя, максимум), сравнительные данные 2009-2012 годы.

	Средняя				Максимум			
	2009	2010	2011	2012	2009	2010	2011	2012
Регистрационный учет ИП	2,4	2,7	2	1,7	15	30	10	30
Регистрационный учет плательщиков НДС	2,3	2,2	1,8	-	15	10	8	-
Выдача сведений об отсутствии и (или) наличии налоговой задолженности	2,3	2	1,8	4,2	36	9	10	50
Прием налоговой отчетности	1,9	1,8	1,5	3,1	10	15	10	19
Ликвидация юридического лица, прекращение деятельности ИП	4,8	5,4	5,5	1,7	50	40	48	15
Проведение зачетов и возвратов	2,4	2,2	1,9	2,3	20	15	12	24
Приостановление представления налоговой отчетности	2,2	1,9	2,1	-	21	7	10	-
Письменное, электронное обращение	-	2,4	1,9	-	-	8	5	-

Точность и временные затраты

В рамках мониторинга оцениваются и отслеживаются такие немаловажные показатели как затраченное время на получение услуг и точность/корректность полученного документа, т.е. отсутствие ошибок.

Полученные данные свидетельствуют, что сокращается доля респондентов, отметивших, что в их документах были допущены ошибки, так в 2012 году на вопрос о наличии ошибок в полученных документах только 2,5% респондентов, в целом по Казахстану, ответили положительно (в 2011 году было 4%, в 2010 году - 6%).

Ошибки допускались сотрудниками налоговых служб во многих областях Казахстана, исключение составили Западно-Казахстанская и Костанайская области, где ни один респондент не сообщил о допущенных ошибках:

- наибольшее количество респондентов, сообщивших о допущенных ошибках, наблюдается в г. Астана – 12 респондентов или 8% от всей выборки Астаны (150);
- далее следуют Атырауская и Кызылординская области – по 6 респондентов, по 5,5% соответственно в каждом из указанных регионов;
- в Алматинской и Южно-Казахстанской областях - по 4 респондента, по 3,6% соответственно в каждом из указанных регионов;
- во всех других регионах ошибки допускались на уровне 1-2% случаев от всей выборки.

В основном, по данным 2012 года, сотрудники налоговых служб устраняют допущенные ошибки за 1-3 дня, но бывают случаи, когда устранение ошибки занимает много времени: от 7 до 14 дней, максимальные сроки устранения ошибок доходят до 1 месяца.

В 2012 году случаи утери документов были у 2,5% респондентов, для сравнения в 2010 году утерю документа сотрудниками налоговых служб отметили 3,4%, в 2011 году - 2% респондентов. Случаи утери документов сотрудниками налоговых служб были отмечены во всех регионах Казахстана, кроме Акмолинской, Костанайской и Павлодарской областей.

Показатель средней продолжительности ожидания в очереди уменьшился до 26 минут в среднем по Казахстану.

Диаграмма 1. Средняя продолжительность ожидания в очереди, минуты (2007-2012)



Меньше всего ожидают в очереди налогоплательщики г. Алматы – в среднем 6 минут, больше всех проводят время в очереди налогоплательщики Карагандинской и Алматинской областей.

Таблица 17. Рейтинг регионов по показателю ожидания в очереди в среднем, минуты.

Область	Среднее значение
Алматы	6
Павлодарская	8
Западно-Казахстанская	10
Северо-Казахстанская	12
Восточно-Казахстанская	12
Южно-Казахстанская	14
Актюбинская	16
Кызылординская	16
Мангистауская	19
Костанайская	32
Акмолинская	33
Астана	35
Жамбылская	37
Атырауская	39
Карагандинская	46
Алматинская	77
Казахстан	26

В рамках опроса так же спрашивали о том, сколько времени ожидали налогоплательщики результата получения услуги (с момента сдачи документов до получения результата).

Исследование выявило:

- Почти 5% респондентов от общей выборки в 2006 респондентов, отметили, что ждали получения услуги от 1 до 3 месяцев;
- Около 10% респондентов ожидали завершения услуги от 5 до 20 дней, 2% ожидали от 20 дней до 1 месяца;
- Абсолютное большинство опрошенных респондентов ожидали получения различных налоговых услуг 1-5 дней.

Неофициальное получение услуги

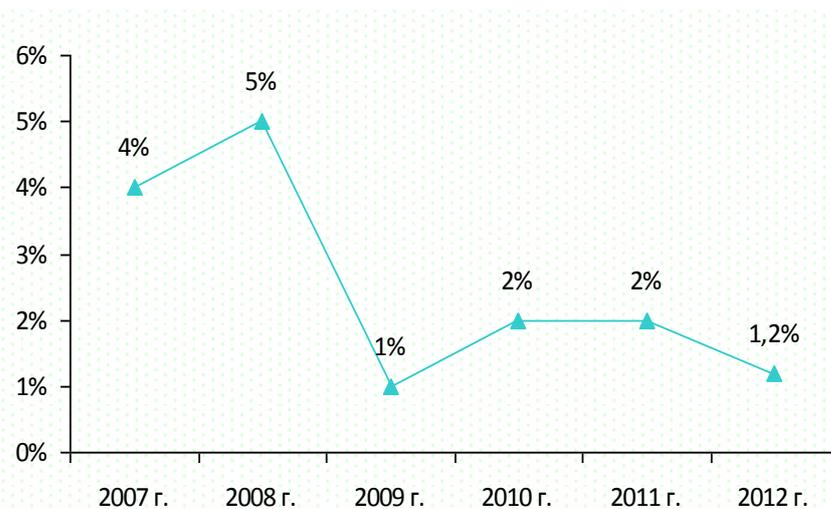
Борьба с коррупцией в Казахстане определена в качестве одного из основных приоритетов государственной политики. В соответствии с Указом Президента Республики Казахстан от 5 января 2001 года № 534 «О Государственной программе борьбы с коррупцией на 2001-2005 годы» борьба с коррупционными проявлениями приняла системный и комплексный характер. Указом Президента Республики Казахстан от 23 декабря 2005 года №1686 была утверждена "Государственная программа борьбы с коррупцией на 2006-2010 годы".

Мониторинг свидетельствует, что проводимые антикоррупционные мероприятия имеют определенные успехи в налоговых органах Казахстана. Так по результатам социологических опросов сократилась доля налогоплательщиков, ответивших, что им пришлось дать нелегальное вознаграждение при получении налоговой услуги с 2% от общего количества опрошенных в 2011 году (N=1688) до 1,2% в 2012 году (N=2000).

Сократилась и доля респондентов, представителей субъектов предпринимательства, отказавшихся отвечать на вопрос «Пришлось ли Вам дать нелегальное вознаграждение при

получении услуги?» - с 2,4% в 2011 году до 1,8% в 2012 году. Практически не изменилась доля респондентов, отказавшихся отвечать на вопрос: «Пришлось ли Вам воспользоваться услугами посредника?» - 2,4% в 2011 году и 2,5% в 2012 году.

Диаграмма 2. Неофициальное вознаграждение при получении услуги, 2007-2012 гг., %



Если по данным опросов прошлых лет необходимость неофициального получения налоговых услуг, чаще всего возникала при получении услуг по ликвидации юридического лица и прекращения деятельности ИП, то исследование этого года выявило, что неофициальное получение услуги возникало при различных процедурах при регистрационном учете ИП, проведении зачетов и возвратов уплаченных сумм налогов и других обязательных платежей в бюджет, пени штрафов и при постановке и снятии с учета контрольно-кассовых машин.

Услугами посредников налогоплательщики чаще всего пользовались при процедурах регистрационного учета ИП.

Таблица 18. Неофициальное получение налоговых услуг, 2009-2012 гг., %

	Дали нелегальное вознаграждение				Воспользовались услугами посредника			
	2009 г.	2010 г.	2011 г.	2012 г.	2009 г.	2010 г.	2011 г.	2012 г.
Регистрационный учет ИП	1	1	1,6	2,9	3	2	1,2	3,7
Регистрационный учет плательщиков НДС	1	1	0,9	-	4	2	1,4	-
Выдача сведений об отсутствии и (или) наличии налоговой задолженности	0	3	2,4	0,5	2	3	2,4	1,1
Прием налоговой отчетности	2	1	1,2	0,3	3	1	0,8	0,8
Ликвидация юридического лица, прекращение деятельности ИП	3	5	4,8	0	3	3	3	0
Проведение зачетов и возвратов	1	2	1,4	2,6	1	4	2,8	1,6
Приостановление представления налоговой	0	2	1,9	-	3	3	2,5	-

	Дали нелегальное вознаграждение				Воспользовались услугами посредника			
	2009 г.	2010 г.	2011 г.	2012 г.	2009 г.	2010 г.	2011 г.	2012 г.
отчетности								
Письменное, электронное обращение	-	2	-	-	-	4	-	-
Выдача патента ИП	-	-	-	1,1				1,1
Постановка и снятие с учета контрольно-кассовых машин	-	-	-	2,3	-	-	-	1,2
Регистрационный учет в качестве электронного налогоплательщика	-	-	-	0,5	-	-	-	0,5
Всего по услугам	1	2	2	1,2	3	3	2	1,3

Размер неофициального вознаграждения варьируется от 1000 тенге до 50 000 тенге, в среднем размер неофициального вознаграждения составляет около 15 000 тенге. Для сравнения: средний показатель размера вознаграждения в 2011 году был равен 24964 тенге, в 2010 году - 36391 тенге, минимальный размер нелегального вознаграждения в 2011 году отмечен на уровне 500 тенге (оставался таким же, как и в 2010 г.), максимальный – 180 000 тенге (220 000 тенге в 2010 г).

Оценка субъектами предпринимательства качества услуг, предоставляемых налоговыми органами

Удовлетворенность получателя услуги складывается не только из оценки результата (получил справку, оформил регистрацию, сдал налоговую отчетность и т.п.), но и из оценки процесса взаимодействия, что чаще называют обслуживанием. Следовательно, необходимо выделять как характеристики услуги, так и параметры обслуживания. Даже добившись результата (например, сдал налоговую отчетность), получатель услуги останется неудовлетворенным, если процесс взаимодействия, обслуживания был без учета его потребностей. Но и при самых дружественных процедурах получатель услуги будет неудовлетворен, если выяснится, что он получил некачественную услугу (к примеру, выданная справка содержит ошибки). Именно поэтому эти два параметра взаимосвязаны.

Удовлетворенность предпринимателей качеством услуг в сравнении с прошлыми годами

В анкете опроса исследования 2012 года для оценки удовлетворенности налогоплательщиков обслуживанием при получении налоговых услуг, использовалась 5-ти балльная шкала. Налогоплательщики оценивали, насколько они удовлетворены рядом параметров обслуживания при получении налоговых услуг, по 5-ти балльной шкале, где 1 – полностью не удовлетворен, 2 – скорее не удовлетворен, 3 – удовлетворен, в то же время и не удовлетворен, 4 – скорее удовлетворен и 5 – полностью удовлетворен.

Результаты оценок опроса 2012 года представлены в таблице ниже: средний балл оценки уровня удовлетворенности налогоплательщиков «Качеством услуги в целом» и значение стандартного отклонения в разрезе регионов Казахстана. Стандартное отклонение

свидетельствует о разбросе мнений: чем меньше значение стандартного отклонения, тем налогоплательщики единодушны в своей оценке, чем больше значение стандартного отклонения, тем существенно отличаются мнения участников исследования. В целом 1% респондентов затруднились ответить на этот вопрос.

Таблица 19. Рейтинг регионов по среднему значению оценки удовлетворенности качеством услуги в целом

Регион	Среднее значение оценки	Стандартное отклонение
Западно-Казахстанская	4,95	0,21
Акмолинская	4,95	0,21
Павлодарская	4,95	0,21
Алматы	4,94	0,27
Костанайская	4,90	0,38
Кызылординская	4,85	0,36
Восточно-Казахстанская	4,69	0,46
Северо-Казахстанская	4,66	0,61
Мангистауская	4,63	0,62
Атырауская	4,56	0,58
Актюбинская	4,55	0,55
Карагандинская	4,48	0,59
Астана	4,42	0,75
Южно-Казахстанская	4,37	0,76
Алматинская	4,03	0,91
Жамбылская	3,96	0,56
Казахстан	4,64	0,61

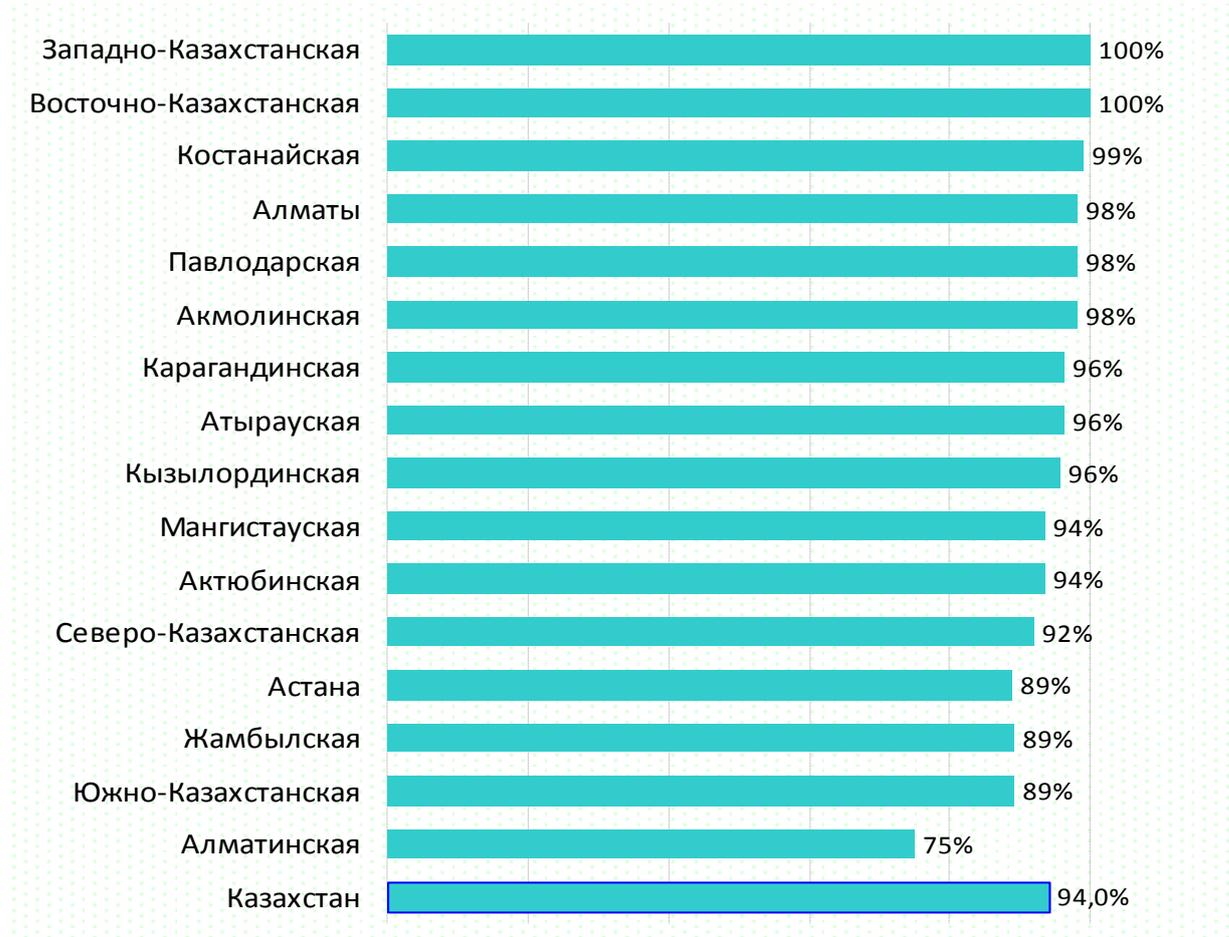
В анкете, по которой проходил опрос в 2008-2011 годах, на вопросы об удовлетворенности качеством получения услуги, были варианты ответов «Да» и «Нет». Для сопоставимости данных с прошлыми годами оценки в 4 и 5 баллов были объединены в опцию «Да, я удовлетворен качеством получения услуги», оценки в 1, 2 и 3 баллов объединены в опцию ответа «Нет, не удовлетворен качеством получения услуги».

По результатам полученных данных опроса 2012 года, в целом по Казахстану, показатель удовлетворенности «Качество услуги в целом» увеличился на 8%, по сравнению с 2011 годом и составил 94%, т.е. 94% респондентов отметили оценки 4 и 5.

В разрезе регионов, в большинстве из них, наблюдается высокий уровень удовлетворенности, т.е. от 90% и выше налогоплательщиков отметили оценки 4 или 5.

Относительно меньшая доля налогоплательщиков отметили оценки 4 и 5 в г. Астане, Жамбылской, Южно-Казахстанской и Алматинской областях.

Диаграмма 3. Удовлетворенность услугами в целом по регионам (2012 г.), N=2006, %



В сравнении с 2011 годом данный показатель значительно улучшился в Атырауской области (40↑), г. Астана (32↑), и в Мангистауской области (24↑). Данный показатель заметно ухудшился в Алматинской области (13↓).

Таблица 20. Удовлетворенность услугой в целом, изменения по сравнению с прошлыми годами (2008-2012), %

	2008 г.	2009 г.	2010 г.	2011 г.	2012 г.	2011-2012
Среднее	81	85	88	86	94	8
Значительно улучшили						Прогресс 2011-2012
Атырауская	59	81	69	56	96	40↑
г. Астана	76	73	69	57	89	32↑
Мангистауская	59	45	61	70	94	24↑
Актюбинская	89	93	93	80	94	14↑
Южно-Казахстанская	59	90	89	77	89	12↑
Умеренно улучшили или нет изменений						
Восточно-Казахстанская	93	91	97	92	100	8↑
Акмолинская	96	95	98	90	98	8↑
Жамбылская	93	95	94	82	89	7↑
Карагандинская	86	76	100	92	96	4↑

	2008 г.	2009 г.	2010 г.	2011 г.	2012 г.	2011-2012
Среднее	81	85	88	86	94	8
г. Алматы	70	82	66	97	98	1↑
Западно-Казахстанская	80	88	91	100	100	0
Кызылординская	44	89	96	96	96	0
Ухудшили						Регресс 2011-2012
Северо-Казахстанская	96	96	95	96	92	-4↓
Костанайская	98	93	97	100	99	-1↓
Павлодарская	85	90	100	99	98	-1↓
Алматинская	64	83	93	88	75	-13↓

Оценка субъектами предпринимательства качества услуг, предоставляемых налоговыми органами в разрезе отдельных параметров

Сроки и время

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

В целом по всем регионам Казахстана наблюдается увеличение доли налогоплательщиков, удовлетворенных параметрами сроков и времени. Меньшая, относительно других регионов, доля налогоплательщиков удовлетворены параметрами сроков и времени при получении налоговых услуг в Алматинской и Жамбылской областях.

Таблица 21. Удовлетворенность временными параметрами в разрезе регионов, 2012г., N=2006

Оцениваемые критерии	Время ожидания в очереди		Соблюдение сроков услуги		Установленные сроки получения услуги		Время на сбор требуемых документов		Сроки и время в целом	
	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка
г. Астана	82%	4,16	90,7%	4,5	90,7%	4,5	80,7%	4,2	86,0%	4,3
г. Алматы	99%	4,9	99,4%	4,9	99,4%	4,9	97,1%	4,8	98,7%	4,9
Акмолинская	99%	4,9	100%	4,9	99,1%	4,8	99%	4,8	99%	4,9
Актюбинская	91%	4,4	91%	4,5	91,8%	4,5	86,4%	4,3	90,1%	4,4
Алматинская	67%	3,8	73,2%	4	73,2%	4,1	67%	3,9	70,1%	4,0
Атырауская	78,6%	4,2	91,1%	4,5	87,5%	4,5	84%	4,3	85,3%	4,4
ВКО	99%	4,7	100%	4,8	100%	4,7	98,2%	4,6	99%	4,7
Жамбылская	79,1%	3,8	87,3%	4,1	83,6%	4	79,1%	3,9	82,3%	4,0
ЗКО	100%	4,9	100%	4,9	100%	4,9	100%	4,9	100%	4,9
Карагандинская	95%	4,2	90%	4,4	86,4%	4,5	77,3%	4,3	87,2%	4,4
Костанайская	96,4%	4,8	99,1%	4,9	100%	4,9	94,5%	4,7	98%	4,8

Оцениваемые критерии	Время ожидания в очереди		Соблюдение сроков услуги		Установленные сроки получения услуги		Время на сбор требуемых документов		Сроки и время в целом	
	Регионы	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка	%
Кызылординская	96,4%	4,6	95,5%	4,7	94,5%	4,8	94,5%	4,6	95,2%	4,7
Мангистауская	91%	4,4	93,6%	4,6	93,6%	4,6	87,3%	4,3	91,4%	4,5
Павлодарская	99%	4,9	100%	4,9	99,1%	4,9	98,2%	4,9	99,1%	4,9
СКО	88,2%	4,5	96,4%	4,7	94,5%	4,7	89%	4,7	92%	4,7
ЮКО	74,8%	4,2	88,3%	4,4	89,2%	4,4	90,1%	4,3	85,6%	4,3
Среднее по Казахстану	90%	4,46	94%	4,66	93,3%	4,66	89,5%	4,5	91,7%	4,6

Таблица 22. Рейтинг регионов по удовлетворенности временными параметрами в целом, 2012г., N=2006

Регионы	%	Средняя оценка
ЗКО	100%	4,9
ВКО	99%	4,7
Акмолинская	99%	4,9
Павлодарская	99,1%	4,9
г. Алматы	98,7%	4,9
Костанайская	98%	4,8
Кызылординская	95,2%	4,7
СКО	92%	4,7
Мангистауская	91,4%	4,5
Актюбинская	90,1%	4,4
Карагандинская	87,2%	4,4
г. Астана	86,0%	4,3
ЮКО	85,6%	4,3
Атырауская	85,3%	4,4
Жамбылская	82,3%	4,0
Алматинская	70,1%	4,0
Среднее по Казахстану	91,7%	4,6

Процедура

В данном исследовании под понятием «Процедура» подразумевается порядок выполнения, ряд последовательных действий оформления документов, необходимых для получения какой-либо налоговой услуги.

В сравнении с опросом 2011 года, по всем компонентам данного раздела наблюдается небольшое увеличение доли налогоплательщиков, отметивших высокие оценки удовлетворенности. В среднем по Казахстану, налогоплательщикам понятны формы и бланки для заполнения - 94% (4%↑), понятна сама налоговая процедура - 91,8% (7,8%↑), удовлетворены обоснованностью требуемых документов - 93% (3%↑).

Если смотреть данные отдельно по каждой области, то полученные данные свидетельствуют, что налоговая процедура менее понятна для предпринимателей Алматинской и Жамбылской областей, где отмечена относительно низкая удовлетворенность по данному показателю.

Таблица 23. Удовлетворенность параметрами процедуры по областям, 2012г., N=2006.

Оцениваемые критерии	Понятность и легкость процедуры		Понятность форм, бланков		Обоснованность требуемых документов		Процедура в целом	
	Регионы	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка	%
г. Астана	82,7%	4,4	86,7%	4,5	84%	4,4	84,5%	4,4
г. Алматы	97,7%	4,9	97,4%	4,9	99%	4,9	98%	4,9
Акмолинская	100%	4,9	100%	4,9	100%	5,0	100%	4,9
Актюбинская	92,7%	4,5	95,5%	4,8	93,6%	4,6	93,9%	4,6
Алматинская	71%	4	78,6%	4,2	76,8%	4,1	75,5%	4,1
Атырауская	85,7%	4,4	89,3%	4,6	92%	4,6	89%	4,5
ВКО	100%	4,7	98%	4,7	98,2%	4,7	98,8%	4,7
Жамбылская	81%	4	86,4%	4,1	81,8%	4,1	83,1%	4,1
ЗКО	99%	4,9	100%	4,9	100%	4,9	99,7%	4,9
Карагандинская	91%	4,4	95%	4,6	90%	4,6	91,8%	4,5
Костанайская	95%	4,8	95,5%	4,8	97,3%	4,9	95,9%	4,8
Кызылординская	91,8%	4,6	96,4%	4,7	94,5%	4,7	94,2%	4,7
Мангистауская	89%	4,6	95,5%	4,7	91,8%	4,5	92,1%	4,6
Павлодарская	100%	4,9	100%	5,0	100%	5,0	100%	5,0
СКО	96,4%	4,8	93,6%	4,7	91,8%	4,7	93,9%	4,7
ЮКО	88,3%	4,5	89%	4,4	90%	4,5	89,1%	4,5
Среднее по Казахстану	91,8%	4,6	94%	4,7	93%	4,7	92,9%	4,6

Таблица 24. Рейтинг регионов по удовлетворенности процедурой в целом, 2012г., N=2006.

Регионы	%	Средняя оценка
Акмолинская	100%	4,9
Павлодарская	100%	5,0
ЗКО	100%	4,9
ВКО	99%	4,7
г. Алматы	98%	4,9
Костанайская	95,9%	4,8
Кызылординская	94%	4,7
Актюбинская	93,9%	4,6
СКО	94%	4,7
Мангистауская	92%	4,6
Карагандинская	91,8%	4,5
ЮКО	89,1%	4,5
Атырауская	89%	4,5

Регионы	%	Средняя оценка
г. Астана	84%	4,4
Жамбылская	83%	4,1
Алматинская	75,5%	4,1
Среднее по Казахстану	92,9%	4,6

Бланки, образцы документов, указатели, язык услуги

Очевидно, что во многих регионах наблюдается высокий процент удовлетворенных параметрами данного раздела: доступностью бланочной продукции, наличием образцов документов, наличием ясной информации «Куда следует обращаться», доступностью языка, на котором предоставляется информация и услуга в налоговых органах.

Относительно вышеуказанных параметров респонденты менее удовлетворены наличием ясной информации «Куда обращаться» в здании налогового органа. По параметрам данного блока выделяется Алматинская и Жамбылская области, где проценты удовлетворенных налогоплательщиков по всем параметрам, меньше, чем в других областях.

Таблица 25. Доступность бланков, образцов, указателей и языка по областям, 2012г., N=2006

Оцениваемые критерии	Доступность бланочной продукции		Наличие образцов документов		Понятность, куда обращаться		Доступность языка полученной информации и услуги		Бланки, образцы, указатели, язык	
	Регионы	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка	%
г. Астана	94%	4,8	94%	4,7	89%	4,5	97%	4,8	93,4%	4,7
г. Алматы	99,4%	5,0	99,4%	4,9	98,7%	4,9	99%	4,9	99,1%	4,9
Акмолинская	100%	5,0	100%	5,0	100%	4,9	100%	5,0	100%	5,0
Актюбинская	95,5%	4,8	94,5%	4,8	93,6%	4,7	97,3%	4,8	95,2%	4,8
Алматинская	89%	4,5	83%	4,4	70%	4,1	91%	4,5	83,2%	4,4
Атырауская	90,2%	4,7	88%	4,6	83,9%	4,4	92,8%	4,7	88,6%	4,6
ВКО	100%	4,8	100%	4,8	100%	4,7	100%	4,9	100%	4,8
Жамбылская	88%	4,1	84%	4,0	77,3%	3,9	93,6%	4,4	85,7%	4,1
ЗКО	100%	5,0	100%	5,0	100%	5,0	100%	5,0	100%	5,0
Карагандинская	96,4%	4,8	97%	4,8	91,8%	4,6	98,2%	4,9	95,9%	4,8
Костанайская	97%	4,9	98%	4,9	96%	4,9	98%	4,9	97,5%	4,9
Кызылординская	95,5%	4,8	98,2%	4,8	94,5%	4,7	97,3%	4,8	96,4%	4,8
Мангистауская	96%	4,7	94%	4,7	90%	4,6	98%	4,8	94,3%	4,7
Павлодарская	100%	5,0	100%	5,0	100%	5,0	100%	5,0	100%	5,0
СКО	93%	4,7	99%	4,8	95%	4,7	97%	4,8	95,9%	4,8
ЮКО	88%	4,5	93%	4,6	92%	4,5	88,3%	4,5	90,4%	4,5
Среднее по Казахстану	95,5%	4,8	95,5%	4,8	93%	4,7	97%	4,8	95,1%	4,7

Таблица 26. Рейтинг регионов по удовлетворенности юридическими лицами доступностью и понятностью бланков, образцов и указателей, в целом, 2012г., N=2006.

Регионы	%	Ср. оценка
Акмолинская	100%	5,0
ВКО	100%	4,8
ЗКО	100%	5,0
Павлодарская	100%	5,0
г. Алматы	99%	4,9
Костанайская	97,5%	4,9
Кызылординская	96,4%	4,8
Карагандинская	96%	4,8
СКО	96%	4,8
Актюбинская	95%	4,8
Мангистауская	94%	4,7
г. Астана	93%	4,7
ЮКО	90,4%	4,5
Атырауская	88,6%	4,6
Жамбылская	85,7%	4,1
Алматинская	83%	4,4
Среднее по Казахстану	95,1%	4,7

Своевременность и содержательность информации по налоговым услугам

В рамках проводимого мониторинга своевременность и содержательность (соответствие ожиданиям, полнота, понятность изложения) полученной информации были выделены в отдельный блок оценки удовлетворенности.

По данному показателю меньше, относительно других регионов, удовлетворены налогоплательщики Алматинской и Жамбылской областей.

Таблица 27. Своевременность и содержательность информация по областям, 2012г., N=2006.

Оцениваемые критерии	Своевременность информации		Содержательность информации		Своевременность и содержательность информации	
	Регионы	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка	%
г. Астана	90%	4,5	89,3%	4,5	89,7%	4,5
г. Алматы	98%	4,9	98,7%	4,9	98,6%	4,9
Акмолинская	100%	5,0	100%	5,0	100%	5,0
Актюбинская	94%	4,5	91%	4,7	92,3%	4,6
Алматинская	77%	4,2	80,4%	4,2	78,6%	4,2
Атырауская	90,2%	4,5	91%	4,5	90,6%	4,5
ВКО	100%	4,8	99,1%	4,8	99,6%	4,8

Оцениваемые критерии	Своевременность информации		Содержательность информации		Своевременность и содержательность информации	
	Регионы	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка	%
Жамбылская	82%	4,0	82,7%	4,0	82,3%	4,0
ЗКО	100%	4,9	100%	5,0	100%	5,0
Карагандинская	90%	4,4	92,7%	4,5	91,4%	4,4
Костанайская	99%	4,9	99,1%	4,8	99,1%	4,9
Кызылординская	97%	4,8	96,4%	4,8	96,9%	4,8
Мангистауская	93,6%	4,6	93,6%	4,6	93,6%	4,6
Павлодарская	100%	5,0	100%	5,0	100%	5,0
СКО	94%	4,7	93,6%	4,7	93,6%	4,7
ЮКО	92%	4,4	91%	4,5	91,5%	4,5
Среднее по Казахстану	94%	4,7	94%	4,7	94%	4,7

Таблица 28. Рейтинг регионов по степени удовлетворенности юридическими лицами своевременностью и содержательностью информации, 2012г., N=2006.

Регионы	%	Ср. оценка
Акмолинская	100%	5,0
ЗКО	100%	5,0
Павлодарская	100%	5,0
ВКО	99,6%	4,8
Костанайская	99,1%	4,9
г. Алматы	98,6%	4,9
Кызылординская	96,9%	4,8
Мангистауская	93,6%	4,6
СКО	93,6%	4,7
Актюбинская	92,3%	4,6
ЮКО	91,5%	4,5
Карагандинская	91,4%	4,4
Атырауская	90,6%	4,5
г. Астана	89,7%	4,5
Жамбылская	82,3%	4,0
Алматинская	78,6%	4,2
Среднее по Казахстану	94%	4,7

Удовлетворенность информацией в справочном окне, по телефону и Интернету

Основными критериями оценки удовлетворенности получения информации о налоговых услугах является открытость и общедоступность данной информации. В рамках данного мониторинга, проводимого по практически стандартному инструментарию, удовлетворенность получением информации оценивалась по следующим критериям:

- удовлетворенность предоставлением информации по налоговой услуге в справочном окне, на стендах, у модератора;
- удовлетворенность информацией о налоговой услуге, доступной через Интернет;
- удовлетворенность доступностью информации по телефону.

В данном разделе наименьшая удовлетворенность юридических лиц наблюдается по такому показателю, как доступность информации по телефону (82%). В целом доступностью информации о налоговых услугах, менее всех удовлетворены представители юридических лиц Алматинской и Карагандинской областей.

Таблица 29. Удовлетворенность средствами получения информации по областям, 2012г., N=2006.

Оцениваемые критерии	Предоставление информации по услуге в справочном окне, на стендах, у модератора		Информация, доступная через Интернет по услуге		Доступность информации по телефону		Доступность информации в целом	
	Регионы	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка	%
г. Астана	94%	4,7	86%	4,4	71%	4,1	83,8%	4,4
г. Алматы	97,7%	4,9	91%	4,9	86%	4,8	91,4%	4,9
Акмолинская	100%	4,9	100%	4,9	100%	4,9	100%	4,9
Актюбинская	93,6%	4,6	85,4%	4,6	84,5%	4,3	87,8%	4,5
Алматинская	68%	4,1	75,9%	4,3	59,8%	4,0	67,9%	4,1
Атырауская	83,9%	4,4	84,8%	4,5	69%	4,2	79,2%	4,4
ВКО	99%	4,7	85%	4,8	85,5%	4,7	89,7%	4,7
Жамбылская	75%	3,9	87,3%	4,1	70,0%	3,7	77,3%	3,9
ЗКО	100%	5,0	97%	4,9	100%	5,0	99,1%	5,0
Карагандинская	95%	4,5	63%	4,5	61%	4,3	72,7%	4,4
Костанайская	96%	4,9	86,4%	4,8	91,0%	4,8	91,0%	4,8
Кызылординская	97,3%	4,8	86,4%	4,7	89,0%	4,6	90,9%	4,7
Мангистауская	86%	4,6	76,4%	4,6	76,4%	4,4	79,7%	4,5
Павлодарская	99%	5,0	91%	4,9	89%	4,9	93,0%	4,9
СКО	98,2%	4,7	81,8%	4,8	85,5%	4,6	88,5%	4,7
ЮКО	89,2%	4,4	82%	4,4	84%	4,4	85,0%	4,4
Среднее по Казахстану	92,5%	4,7	86%	4,7	82%	4,5	86,5%	4,6

Таблица 30. Рейтинг регионов по степени удовлетворенности юридическими лицами доступностью информации в целом, 2012г., N=2006.

Регионы	%	Ср. оценка
Акмолинская	100%	4,9
ЗКО	99,1%	5,0
Павлодарская	93%	4,9
г. Алматы	91,4%	4,9
Костанайская	91%	4,8
Кызылординская	90,9%	4,7

Регионы	%	Ср. оценка
ВКО	89,7%	4,7
СКО	88,5%	4,7
Актюбинская	87,8%	4,5
ЮКО	85%	4,4
г. Астана	83,8%	4,4
Мангистауская	79,7%	4,5
Атырауская	79,2%	4,4
Жамбылская	77,3%	3,9
Карагандинская	72,7%	4,4
Алматинская	67,9%	4,1
Среднее по Казахстану	86,5%	4,6

Персонал

В данном разделе представляются данные по таким критериям как доступность налогового сотрудника на месте, получение услуги в одном окне, которые являются немаловажными при получении налоговой услуги. В целом средний показатель данных критериев увеличился на 6% по сравнению с 2011 годом.

Не менее важными параметрами в удовлетворенности налогоплательщиков взаимодействием при получении налоговой услуги, являются характеристики персонала – компетентность, вежливость и желание помочь, которые так же оцениваются в данном разделе в отдельной таблице.

Согласно полученным данным 2012 года, относительно меньшая доля юрлиц, отметивших оценки 4 и 5 по параметрам доступности налогового сотрудника и получением услуги в одном окне, наблюдается в Алматинской и Жамбылской областях.

Таблица 31. Наличие работника на месте и обслуживание по принципу одного окна по областям, 2012г., N=2006.

Оцениваемые критерии	Доступность налогового сотрудника (нахождение его на месте)		Получение услуги в одном окне		Одно окно и доступность налогового сотрудника	
	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка
г. Астана	87%	4,5	85,3%	4,3	86%	4,4
г. Алматы	100%	4,9	100%	4,9	100%	4,9
Акмолинская	100%	5,0	100%	4,9	100%	5,0
Актюбинская	96%	4,6	96%	4,5	96%	4,6
Алматинская	71%	4,1	63,4%	3,9	67%	4,0
Атырауская	88,4%	4,5	85%	4,4	86,6%	4,4
ВКО	96%	4,7	99%	4,7	97,7%	4,7
Жамбылская	73%	3,8	73,6%	3,8	73,2%	3,8
ЗКО	100%	5,0	100%	4,9	100%	4,9
Карагандинская	92%	4,6	84,5%	4,3	88,3%	4,4
Костанайская	99%	4,9	100%	4,9	99,5%	4,9
Кызылординская	97%	4,8	99%	4,8	98,2%	4,8

Оцениваемые критерии	Доступность налогового сотрудника (нахождение его на месте)		Получение услуги в одном окне		Одно окно и доступность налогового сотрудника	
	Регионы	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка	%
Мангистауская	96,4%	4,7	89%	4,6	92,7%	4,7
Павлодарская	98%	5,0	98%	5,0	98,2%	5,0
СКО	91%	4,6	94,5%	4,7	92,8%	4,7
ЮКО	92%	4,5	90%	4,5	91%	4,5
Среднее по Казахстану	93%	4,7	92%	4,6	92,4%	4,6

Таблица 32. Рейтинг регионов по степени удовлетворенности юридическими лицами обслуживанием по принципу одного окна в целом, 2012г., N=2006.

Регионы	%	Ср. оценка
г. Алматы	100%	4,9
Акмолинская	100%	5,0
ЗКО	100%	4,9
Костанайская	99,5%	4,9
Павлодарская	98,2%	5,0
Кызылординская	98,2%	4,8
ВКО	97,7%	4,7
Актюбинская	96,0%	4,6
СКО	92,8%	4,7
Мангистауская	92,7%	4,7
ЮКО	91,0%	4,5
Карагандинская	88%	4,4
Атырауская	86,6%	4,4
г. Астана	86%	4,4
Жамбылская	73,2%	3,8
Алматинская	67%	4,0
Среднее по Казахстану	92,4%	4,6

Квалифицированные сотрудники – это визитная карточка любой организации. Компетентность, вежливость, желание помочь, а также качественное выполнение своих обязанностей – вот идеальные характеристики современного сотрудника налоговых служб по результатам анализа глубинных интервью, проведенных среди представителей юридических лиц в 2012 году.

Таблица 33. Удовлетворенность характеристиками персонала по областям, 2012г., N=2006.

Оцениваемые критерии	Компетентность работника		Вежливость работника		Желание сотрудников налогового органа Вам помочь		Оценка Персонала	
	Регионы	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка	%
Г. Астана	88%	4,5	93%	4,6	83%	4,4	88,2%	4,5
Г. Алматы	99,4%	4,9	100%	4,9	99%	4,9	99,6%	4,9
Акмолинская	100%	5,0	100%	5,0	100%	5,0	100%	5,0
Актюбинская	93,6%	4,5	95,5%	4,6	91,8%	4,6	93,6%	4,6
Алматинская	74%	4,1	75%	4,1	68,8%	4,0	72,6%	4,0
Атырауская	87,5%	4,5	88,4%	4,5	82%	4,5	86%	4,5
ВКО	100%	4,8	100%	4,7	98,2%	4,7	99,4%	4,7
Жамбылская	75%	3,8	77,3%	3,8	70%	3,8	73,9%	3,8
ЗКО	100%	5,0	100%	5,0	100%	5,0	100%	5,0
Карагандинская	91%	4,6	92%	4,6	88%	4,4	90,3%	4,5
Костанайская	99%	4,9	98,2%	4,9	96,4%	4,8	97,9%	4,9
Кызылординская	98,2%	4,8	98,2%	4,8	98,2%	4,8	98,2%	4,8
Мангистауская	96%	4,6	92,7%	4,6	89%	4,5	92,4%	4,6
Павлодарская	98%	5,0	98%	5,0	99%	5,0	98,5%	5,0
СКО	91%	4,7	92%	4,7	91%	4,7	91,3%	4,7
ЮКО	93%	4,5	89%	4,5	90%	4,4	90,7%	4,5
Среднее по Казахстану	93,2%	4,7	94%	4,7	91%	4,6	92,7%	4,6

Таблица 34. Рейтинг регионов по степени удовлетворенности юридических лиц характеристиками персонала налоговых служб в целом, 2012г., N=2006.

Регионы	%	Ср. оценка
Акмолинская	100%	5,0
ЗКО	100%	5,0
г. Алматы	99,6%	4,9
ВКО	99,4%	4,7
Павлодарская	98,5%	5,0
Кызылординская	98,2%	4,8
Костанайская	97,9%	4,9
Актюбинская	93,6%	4,6
Мангистауская	92,4%	4,6
СКО	91,3%	4,7
ЮКО	90,7%	4,5
Карагандинская	90,3%	4,5
г. Астана	88,2%	4,5
Атырауская	86%	4,5
Жамбылская	73,9%	3,8
Алматинская	72,6%	4,0
Среднее по Казахстану	92,7%	4,6

Информационно-техническое обеспечение

Качество информационно-технического параметра при получении налоговых услуг, вызывает много нареканий со стороны налогоплательщиков, частое зависание программ или компьютеров стало уже «притчей во языцех». По результатам исследования 2012 года среднее значение этого показателя равно 82%, это больше прошлогоднего на 11%, но, тем не менее, удовлетворенность данным показателем сравнительно меньше удовлетворенности другими параметрами.

Изучая среднее по показателям данного блока, отметим, что низкая удовлетворенность информационно-техническим обеспечением в целом, отмечена в Алматинской и Карагандинской областях.

Таблица 35. Удовлетворенность информационно-техническими параметрами по областям, 2012г., N=2006.

Оцениваемые критерии	Скорость работы серверов и компьютеров		Программное обеспечение		Доступность терминалов		Качество информационно-технической части	
	Регионы	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка	%
г. Астана	60,7%	3,7	75,3%	4,1	86,7%	4,5	74,2%	4,1
г. Алматы	87,5%	4,5	94,5%	4,8	90,4%	4,9	90,8%	4,7
Акмолинская	92,7%	4,5	96,4%	4,7	98,2%	4,9	95,8%	4,7
Актюбинская	69,1%	3,9	80%	4,2	79,1%	4,3	76,1%	4,1
Алматинская	59,8%	3,3	60,7%	3,6	58%	3,7	59,5%	3,5
Атырауская	66,1%	3,9	79,5%	4,3	70,5%	4,3	72%	4,2
ВКО	78,2%	4,2	86,4%	4,5	91%	4,7	85,2%	4,5
Жамбылская	68,2%	3,7	77,3%	3,9	80%	3,9	75,2%	3,8
ЗКО	96,4%	4,6	99,1%	4,8	100%	5,0	98,5%	4,8
Карагандинская	61%	3,8	55,4%	4,0	82,7%	4,3	66,4%	4,0
Костанайская	93,6%	4,7	95,4%	4,9	89%	4,9	92,7%	4,8
Кызылординская	92,7%	4,5	83,6%	4,7	83,6%	4,7	86,6%	4,6
Мангистауская	78,2%	4,1	82,7%	4,4	77,3%	4,6	79,4%	4,4
Павлодарская	94,5%	4,7	94,5%	4,8	94,5%	4,9	94,5%	4,8
СКО	75,5%	4,3	81,8%	4,6	75,5%	4,7	77,6%	4,6
ЮКО	75,7%	4,0	74,8%	4,2	75,7%	4,3	75,4%	4,2
Среднее по Казахстану	78,7%	4,2	83,4%	4,4	84%	4,6	82%	4,4

Таблица 36. Рейтинг регионов по степени удовлетворенности юридических лиц качеством информационно-технической части, 2012г., N=2006.

Регионы	%	Ср. оценка
ЗКО	98,5%	4,8
Акмолинская	95,8%	4,7
Павлодарская	95%	4,8
Костанайская	92,7%	4,8
г. Алматы	91%	4,7
Кызылординская	86,6%	4,6
ВКО	85,2%	4,5
Мангистауская	79,4%	4,4
СКО	77,6%	4,6
Актюбинская	76,1%	4,1
ЮКО	75,4%	4,2
Жамбылская	75,2%	3,8
г. Астана	74%	4,1
Атырауская	72%	4,2
Карагандинская	66,4%	4,0
Алматинская	59,5%	3,5
Среднее по Казахстану	82%	4,4

Сопутствующие услуги и условия ожидания

Условия ожидания и сопутствующий сервис при получении налоговой услуги, – не менее важные параметры, влияющие на удовлетворенность услугой в целом.

Очевидно, данный показатель заметно улучшился за все годы проведения мониторинга: доля налогоплательщиков, отметивших, что они удовлетворены данными параметрами, увеличилась во всех регионах Казахстана. Исследование выявило, что работа по улучшению данных показателей ещё актуальна в Жамбылской, Атырауской и Алматинской областях.

В целях улучшения качества обслуживания при получении налоговых услуг, всех респондентов попросили оценить ряд вопросов:

- достаточно ли площади Налогового управления для комфортного исполнения обязанностей?
- достаточно ли площади здания ЦПО (Центр приема и обработки информации налоговых служб) для комфортного исполнения обязанностей?
- требуется ли капитальный ремонт здания НУ?
- требуется ли текущий ремонт ЦПО?
- достаточно ли материально-технического обеспечения ЦПО (диваны, кондиционеры, управление очередью, принтеры, освещение)?
- достаточно ли количества работников ЦПО для обслуживания налогоплательщиков?
- достаточно ли рекламных буклетов и разъяснительных материалов в помещениях ЦПО?
- необходимо ли бесплатное распространение стандартов оказания государственных услуг?

- необходима ли установка электронной системы управления очередью (на примере ЦОНов и банков)?

Результаты ответов участников исследования в разрезе регионов представлены в Приложениях к данному отчету (Приложения 1-4).

Таблица 37. Удовлетворенность комфортом и сопутствующими услугами по областям, 2012г., N=2006.

Оцениваемые критерии	Сопутствующие услуги (банк, копирование и др.)		Условия ожидания (стулья, столы, кондиционеры, наличие туалета и др.)		Сопутствующие услуги и условия ожидания в целом	
	Регионы	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка	%
г. Астана	82,7%	4,4	88,7%	4,4	85,7%	4,4
г. Алматы	95,2%	4,9	98,7%	5,0	97%	4,9
Акмолинская	98,2%	4,8	94,5%	4,8	96,4%	4,8
Актюбинская	84,5%	4,4	87,3%	4,3	85,9%	4,4
Алматинская	71,4%	4,1	75,9%	4,1	73,7%	4,1
Атырауская	77,7%	4,3	82%	4,3	79,9%	4,3
ВКО	91,8%	4,6	94,5%	4,7	93,2%	4,6
Жамбылская	85,5%	3,9	77,3%	3,8	81,4%	3,9
ЗКО	100,0%	4,9	100%	4,9	100%	4,9
Карагандинская	91,0%	4,3	92,7%	4,5	91,9%	4,4
Костанайская	95,5%	4,9	96,4%	4,8	96%	4,8
Кызылординская	91,8%	4,7	97,3%	4,8	94,6%	4,7
Мангистауская	78,2%	4,4	93,6%	4,7	85,9%	4,5
Павлодарская	97,3%	4,9	99,1%	5,0	98,2%	5,0
СКО	79,1%	4,5	86,4%	4,6	82,8%	4,5
ЮКО	78,4%	4,2	91%	4,5	84,7%	4,4
Среднее по Казахстану	88,0%	4,6	91,7%	4,6	89,9%	4,6

Таблица 38. Рейтинг регионов по степени удовлетворенности юридических лиц предоставлением сопутствующих услуг и условиями ожидания в целом, 2012г., N=2006.

Регионы	%	Ср. оценка
ЗКО	100%	4,9
Павлодарская	98,2%	5,0
г. Алматы	97%	4,9
Акмолинская	96,4%	4,8
Костанайская	96%	4,8
Кызылординская	94,6%	4,7
ВКО	93,2%	4,6
Карагандинская	91,9%	4,4
Актюбинская	85,9%	4,4
Мангистауская	85,9%	4,5
г. Астана	85,7%	4,4
ЮКО	84,7%	4,4

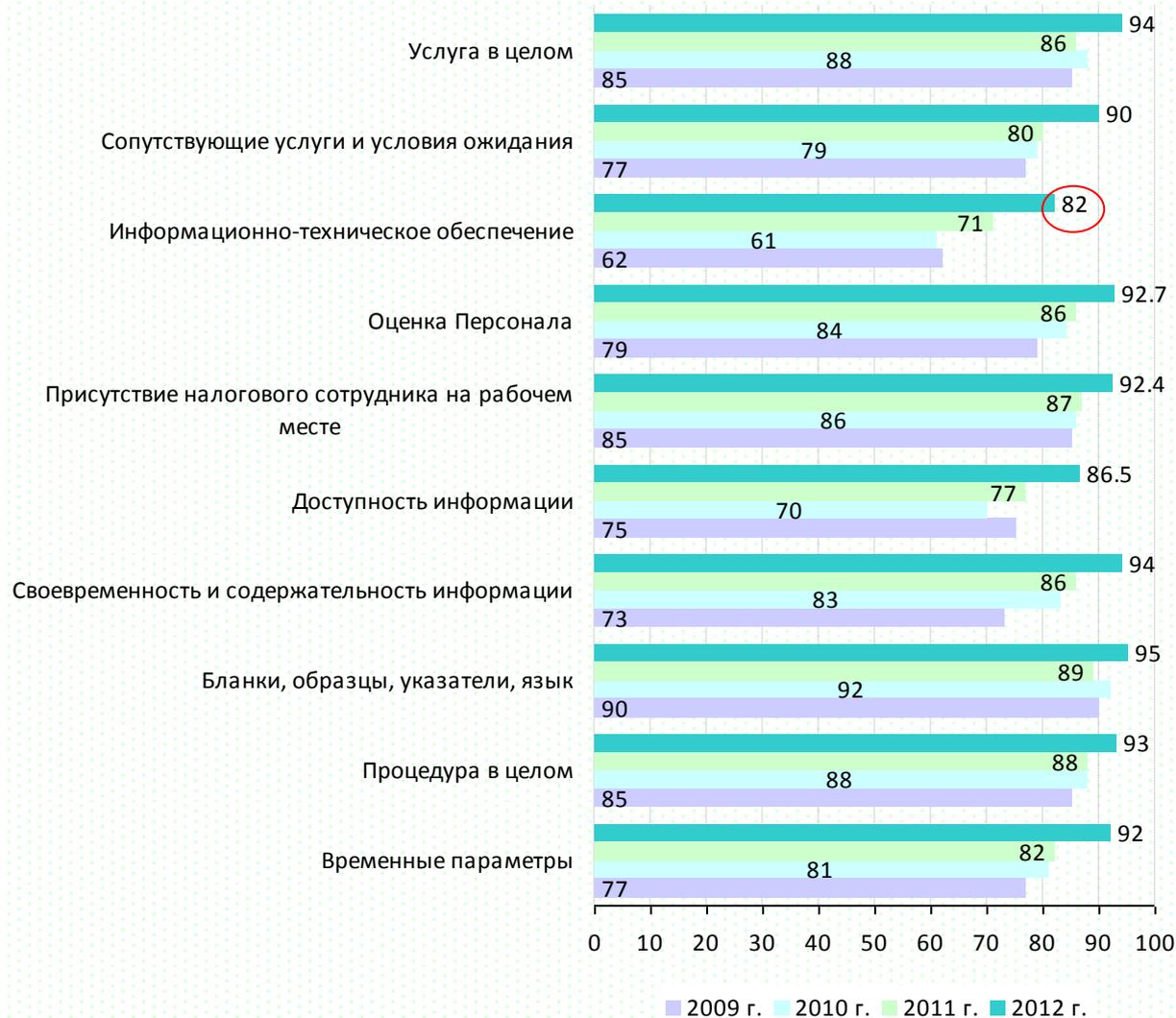
Регионы	%	Ср. оценка
СКО	82,8%	4,5
Жамбылская	81,4%	3,9
Атырауская	79,9%	4,3
Алматинская	73,7%	4,1
Среднее по Казахстану	89,9%	4,6

Динамика оценки качества предоставления налоговых услуг в разрезе параметров

Очевидно, что по результатам опроса 2012 года наблюдается увеличение доли налогоплательщиков, субъектов предпринимательства, отметивших, что они удовлетворены всеми параметрами процесса получения налоговой услуги.

Заметно увеличился показатель «Информационно-техническое обеспечение» (11% ↑), но, тем не менее, это единственный, относительно низкий показатель, так почти каждый шестой налогоплательщик не удовлетворен скоростью работы серверов и компьютеров, работой программного обеспечения, доступностью терминалов.

Диаграмма 4. Динамика параметров услуг для юридических лиц и ИП (2009-2012 гг.), %.



Как и в отчете 2011 года, в таблице ниже представлены причины, по которым респонденты неудовлетворены процессом получения налоговых услуг. Данный вопрос был задан в открытой форме, при ответе фиксировались все мнения респондентов. Следует отметить, что данный многозначный открытый вопрос задавался тем респондентам, кто ответил, что в различной степени не удовлетворен хотя бы одним из оцениваемых параметров при получении налоговых услуг в целом (32%). По результатам ответов на этот вопрос 2% затруднились ответить. Всего на данный открытый вопрос ответили 597 респондентов, что в 3,5 раза больше, чем в прошлом 2011 году, когда о причинах неудовлетворенности ответили 169 респондентов, что составляло 10% от общей выборки опроса юридических лиц. Это свидетельствует о том, что налогоплательщики более активно стали участвовать в опросе и выражать своё мнение.

Таблица 39. Причины неудовлетворенности налогоплательщиков, субъектов предпринимательства, получением налоговых услуг, 2012 г., %, N=597

Сотрудники НК	%
Некомпетентность работников /Низкий уровень знаний сотрудников НК	15%
При обращении у сотрудников нет желания помочь в решении вопроса/низкая культура обслуживания/неуважительное отношение сотрудников	10%
Сотрудники не дают конкретных ответов по телефону, по любому вопросу нужно идти в НК/постоянно заняты у них телефоны	7,3%
Долго обслуживают / медленно работают сотрудники НК	6%
Чтобы получить квалифицированную информацию нужно несколько раз приходить к инспектору	6%
Волокита/бюрократизм со стороны сотрудников	5%
Долго отсутствуют на рабочем месте/ низкая доступность работников	4%
Грубость со стороны работников, не желают быть более внимательными	3%
Молодые специалисты некорректны	1%
Плохо ведется разъяснительная работа со стороны сотрудников	1%
Нужен консультант для направления действий налогоплательщиков	1%
Сотрудники НК ведут работу против налогоплательщиков, увеличивая тем самым количество штрафов	1%
Большая загруженность единственного модератора	0,5%
Сотрудники заставляют показывать доход больше, чем есть на самом деле	0,2%
Программно-техническое обеспечение	
Часто зависают программы в НК/низкая скорость работы серверов /зависание серверов/недоступность сервера	90%
Программное обеспечение не всегда корректно отражается в платежке на лицевом счете	1%
Не устраивают сроки платежей, сжатые сроки	1%
Много ошибок в программах	1%
Отсутствие уведомления о приеме налоговой отчетности	1%
ИНИС работает через раз, просмотр лицевых счетов крайне затруднен	0,3%
Несвоевременное закрытие операционных дней в удаленных районах РК	0,2%

Не работают по последней версией JAVA	0,2%
В КН не предусмотрено или не работает функция запроса за большие периоды, можно смотреть только за один год, это неудобно	0,2%
Сервис и комфорт	
Хаотичная очередь/долго стоим в очередях/нужно регулирование очереди	16%
Плохие условия для ожидания	7%
В сельских районах/городах нет копировальных аппаратов, стульев для ожидания, туалета, буфета, гардероба	7%
Предоставление сопутствующих услуг низкого качества или отсутствует	5%
Нужно получение услуг в одном месте, а не в разных местах	5%
В отчетный период приходится ждать долго терминал / нет терминалов	4%
Очереди в кассу для оплаты квитанций	3%
Нет доступа для налогоплательщиков к копировальным услугам	2,5%
Нет или мало банковских услуг/касс	2%
Недоступность бланочной продукции	2%
Сайт Salyk недоступен, часто виснет или закрыт	1,5%
Создаются проблемы и очереди в обеденный перерыв	1,3%
Нужно в аулы быстрее провести интернет, электронные системы	1%
Нет в наличии образцов некоторых форм	1%
Мало окошек для обслуживания	1%
Платные бланки	1%
Недостаточно бланков на казахском языке	1%
Недостаточно информации на двух языках	1%
Мало информации на стендах	1%
Нужно улучшить материально-техническую базу, сделать ремонт	1%
Нет рассылки информации по электронной почте	0,5%
Другие причины	
Нет ясной информации по услугам	9%
Нет конкретизации по обращению налогоплательщиков, не знаешь к кому обращаться, ходишь из кабинета в кабинет	6%
Организация обслуживания	6%
Большое количество документов для сбора и оформления	6%
Мало информации по разъяснению налоговых процедур / недоступность консультации работниками НО / некоторые работники не хотят разговаривать	5%
Длительность оформления документов	4%
Путаница в формулировках в бланках / понятность бланков	4%
Непонятность предоставляемой информации	3%
Отсутствует разъяснительная процедура	3%
Невозможно получить квалифицированную услугу в целом	3%
Утомительность заполнения бланков	2,5%
Нет оперативной информации	2%
Непонятность заполнения бланков, где брать серию и номер ИП	2%
Уменьшить срок получения справки	2%
Большие сроки регистрации	1%

Как уже было отмечено, по результатам полученных данных опроса 2012 года, в целом по Казахстану, показатель удовлетворенности «Качество услуги в целом» увеличился на 8%, по сравнению с 2011 годом и составил 94%, т.е. 94% респондентов отметили оценки 4 и 5. В разрезе регионов, в большинстве из них, наблюдается высокий уровень удовлетворенности, т.е. от 90% и выше налогоплательщиков отметили оценки 4 или 5. Относительно меньшая доля налогоплательщиков (менее 90%) удовлетворены качеством получения налоговой услуги в г. Астане, Жамбылской, Южно-Казахстанской и Алматинской областях.

В разрезе параметров оценки получения налоговых услуг, наибольшая удовлетворенность (95%) субъектов предпринимательства отмечена по доступности бланков, образцов и указателей, сравнительно меньшая удовлетворенность (82%) наблюдается по информационно-техническому обеспечению.

Качество услуги в целом: пересмотр оценки

С 2008 года в рамках мониторинга рассчитывался ещё один показатель удовлетворенности налоговой услугой в разрезе регионов и в целом по Казахстану. Этот показатель рассчитывается, как среднее значение по всем средним показателям составляющих оценки качества услуги (блоки вопросов) в разрезе областей и по Казахстану в целом. По результатам вычисления данного показателя средне-республиканское значение уровня удовлетворенности услугой в целом составил 90,8%, что на 7,9% больше, чем в 2011 году (82,9%).

Таблица 40. Удовлетворенность услугами по блокам и в целом как среднее по блокам, 2012 г., N=2006, %.

	Сроки и время в целом	Процедура в целом	Бланки, образцы, указатели, язык	Своевременность и содержательность информации	Доступность информации в целом	Одно окно и наличие работника на месте	Оценка Персонала	Качество информационно-технической части	Сопутствующие услуги и условия ожидания в целом	Услуга в целом	
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	Ср. оценка
г. Астана	86,0	84,5	93,4	89,7	83,8	86	88,2	74,2	85,7	85,7	4,4
г. Алматы	98,7	98	99,1	98,6	91,4	100	99,6	90,8	97	97,0	4,9
Акмолинская	99	100	100	100	100	100	100	95,8	96,4	99,0	4,9
Актюбинская	90,1	93,9	95,2	92,3	87,8	96	93,6	76,1	85,9	90,1	4,5
Алматинская	70,1	75,5	83,2	78,6	67,9	67	72,6	59,5	73,7	72,0	4,0
Атырауская	85,3	89,0	88,6	90,6	79,2	86,6	86	72	79,9	84,1	4,4
ВКО	99	99	100	99,6	89,7	97,7	99,4	85,2	93,2	95,9	4,7
Жамбылская	82,3	83	85,7	82,3	77,3	73,2	73,9	75,2	81,4	79,4	3,9
ЗКО	100	99,7	100	100	99,1	100	100	98,5	100	99,7	4,9
Карагандинская	87,2	91,8	95,9	91,4	72,7	88,3	90,3	66,4	91,9	86,2	4,4
Костанайская	98	95,9	98	99,1	91	99,5	97,9	92,7	96	96,3	4,9
Кызылординская	95,2	94	96,4	96,9	90,9	98,2	98,2	86,6	94,6	94,6	4,7
Мангистауская	91,4	92	94,3	93,6	79,7	92,7	92,4	79,4	85,9	89,1	4,6
Павлодарская	99,1	100	100	100	93	98,2	98,5	94,5	98,2	97,9	4,9

	Сроки и время в целом	Процедура в целом	Бланки, образцы, указатели, язык	Своевременность и содержательность информации	Доступность информации в целом	Одно окно и наличие работника на месте	Оценка Персонала	Качество информационно-технической части	Сопутствующие услуги и условия ожидания в целом	Услуга в целом	
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	Ср. оценка
СКО	92	93,9	96	93,6	88,5	92,8	91,3	77,6	82,8	89,8	4,7
ЮКО	85,6	89,1	90,4	91,5	85	91	90,7	75,4	84,7	87,0	4,4
Среднее по Казахстану	91,7	93	95,1	94	86,5	92,4	92,7	82	89,9	90,8	4,6

Как и по данным 2011 года, наиболее высокая доля налогоплательщиков, удовлетворенных взаимодействием при получении налоговых услуг, наблюдаются в Западно-Казахстанской, Павлодарской, Костанайской областях и в городе Алматы.

Заметно улучшились показатели в Атырауской (24%↑), Мангистауской (26%↑), Акмолинской (21%↑) областях и в городе Астане (19%↑).

Заметно уменьшились показатели в Алматинской области (12,2%↓).

Таблица 41. Показатель удовлетворенности юридических лиц услугой, как среднее по блокам, изменения по сравнению с прошлыми годами (2008-2012), %

	2010 г.	2011 г.	2012 г.	2011-2012
Среднее	80,4	82,9	90,8	7,9
Значительно улучшили (от 10 и выше)				Прогресс 2011-2012
Мангистауская	56,5	62,9	89,1	26,2
Атырауская	56,2	60	84,1	24,1
Акмолинская	91,5	78,2	99	20,8
г. Астана	63,3	66,9	85,7	18,8
Актюбинская	89,2	79,8	90,1	10,3
Восточно-Казахстанская	83	85,8	95,9	10,1
Умеренно улучшили (до 10)				
Южно-Казахстанская	87,6	79,8	87	7,2
Кызылординская	88,5	88,8	94,6	5,8
г. Алматы	71,3	91,5	97	5,5
Западно-Казахстанская	82,4	95,4	99,7	4,3
Карагандинская	92,2	82,2	86,2	4
Северо-Казахстанская	77,3	86,3	89,8	3,5
Павлодарская	93,3	94,6	97,9	3,3
Ухудшили				Регресс 2011-2012
Костанайская	89,2	99,2	96,3	-2,9
Жамбылская	83,4	85,2	79,4	-5,8
Алматинская	85,6	84,2	72	-12,2

Таблица 42. Рейтинг регионов по степени удовлетворенности юридических лиц услугами в целом, как среднее по блокам, 2012 год

Регионы	%	Ср. оценка
ЗКО	99%	4,9
Акмолинская	99%	4,9
Павлодарская	98%	4,9
г. Алматы	97%	4,9
Костанайская	96%	4,9
ВКО	96%	4,7
Кызылординская	95%	4,7
Актюбинская	90%	4,5
СКО	90%	4,7
Мангистауская	89%	4,6
ЮКО	87%	4,4
Карагандинская	86%	4,4
г. Астана	86%	4,4
Атырауская	84%	4,4
Жамбылская	79%	3,9
Алматинская	72%	4,0
Среднее по Казахстану	91%	4,6

В форме открытого вопроса было предложено респондентам выразить свое мнение и пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг, ответы представлены в таблице ниже.

Таблица 43. Пожелания предпринимателей по улучшению качества предоставляемых услуг, 2012 г., %

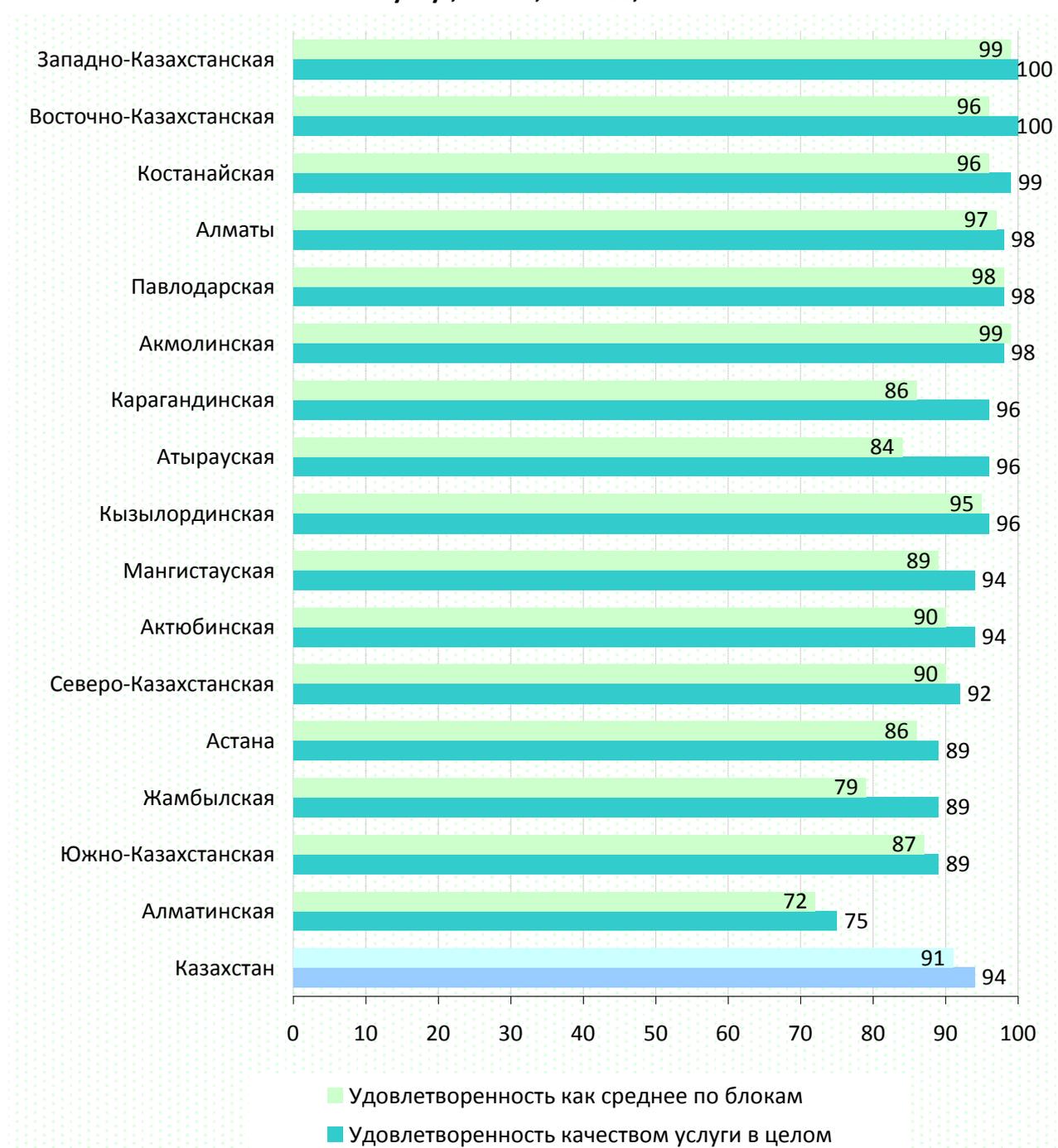
Со стороны сотрудников налоговых служб	%
Необходимо полностью пересмотреть отношение работников к оказанию услуг, чтобы были вежливыми, доброжелательными сотрудники, не хамили	10,6
Повысить квалификацию/компетентность/ уровень знаний работников НК	10,42
Повысить кадровую дисциплину	2,08
Нужно выработать - больше желания у работников помочь клиенту, а не вымогать взятки	5,93
Повысить скорость обслуживания/оперативно работать	5,6
Повысить компетентность работников в окнах	3,85
Развивать умения у сотрудников быть универсальными/взаимозаменяемость	1,8
Брать специалистов с красным дипломом и по реальным знаниям	1,3
Соблюдать этику госслужащих	0,8
Разрешить решение вопросов по телефону без обязательного прихода в НК	0,8
Сроки и предоставление информации	

Улучшить организацию по предоставлению услуг/порядок обслуживания	6,89
Уменьшить беготню/нет четких объяснений куда обращаться	2,08
Увеличить количество сотрудников по выдаче готовых документов	2,08
Уменьшить сроки предоставления услуг	1,6
Увеличить штат работников	1,44
Установить конкретные сроки	0,8
Информационно-техническое обеспечение	
Увеличить скорость работы серверов	13,46
Доработать программы	8,81
Усовершенствовать/улучшить программу СОНО	6,25
Устранить сбои в работе программ	6,09
Добавить терминалы для обслуживания и работников, которые могли бы помочь по работе с программой	5,45
Установить и обновить оборудование и технику/улучшить материально-техническую базу	5,13
Продолжать развивать информационные системы	2,72
Улучшить скорость по качеству обслуживания в СОНО	2,56
Обеспечить получение обновлений по СОНО и Кабинету налогоплательщика заранее	1,92
Улучшить и облегчить бланки /формы отчетности и налоговых заявлений	1,76
Нужна ясность и своевременность информации об изменениях, поправках в стандартах по услуге	1,60
Облегчить/упростить способ получения информации	1,28
Увеличить количество телефонных номеров	1,28
Назначить налогового консультанта по мелким и прочим вопросам	1,28
Подавать все заявления в электронном виде, чтобы вообще не приезжать	1,12
Улучшить/модернизировать СОНО, особенно в периоды сдачи отчетов	1,12
Усовершенствовать/улучшить работу сайта, чтобы сайт работал без обеда	1,12
Ввести возможность, что при заказе справок через интернет указывать количество нужных справок	1,00
Информацию по предоставлению услуг сделать более открытой и доступной, чтобы каждый знал и мог воспользоваться	0,64
Предоставить консультанта, который будет помогать в заполнении бланков	0,64
Предоставлять в НК консультантов по вопросам программирования и программ	0,48
Уменьшить налоговые ставки/оплаты	0,32
Ввести обучающие курсы по установке и обновлению программ для всех	0,16
Перевести осуществление большего количества услуг через электронную почту	0,16

Облегчить программу СОНО, а именно форму 320 и 328	0,16
Тщательно рассматривать жалобы и заявления с реальным результатом	0,16
Предоставлять ответ на уведомление в электронном виде	0,16
Сократить допущение ошибок при заполнении документов	0,16
Время и процедуры	
Сократить очереди	5,61
Сделать минимальные временные затраты по получению услуги	2,88
Ввести сдачу и получение документов в электронном виде	1,92
Нужна четкость формулировок в бланках	1,6
Все услуги осуществлять через интернет	1,44
Сделать получение информации и подачу заявления в одном окне	1,44
Упростить систему сдачи отчетов в электронном виде	1,28
Ускорить время получения справок	1,12
Уменьшить бумажную волокиту/бюрократизм	1,12
Выдавать патент в электронном виде	1,0
Упростить процедуру получения патента	1,0
Сократить сроки проведения камерального контроля при ликвидации	1,0
Увеличить количество электронных услуг	0,8
Делать меньше обновлений и изменений в отчетности и в др. видах услуг	0,48
Извещать заранее о смене/обновлении программы, минимум за месяц	0,48
Уменьшить количество документов/количество листов в документах при сдаче	0,32
Продлевать срок действия электронного ключа в КН самостоятельно	0,32
Сократить потерю документов	0,32
Сделать прием справок с электронной подписью наравне со справками с живой печатью	0,16
Сократить время ликвидации юрлиц	0,16
Сделать доступ к своим лицевым счетам со своих рабочих мест (в КН неудобно)	0,16
Указывать режимы налогообложения в кабинетах	0,16
Сообщать налогоплательщикам-новичкам о необходимости сдачи нулевой и квартальной отчетности	0,16
Сервис и комфорт	
Ввести электронную очередь	4,17
Предоставить максимальный комфорт, поставить куллеры с водой	3,37
Увеличить количество банковских касс для оплат	2,40

Решить вопрос с парковкой машин для всех посетителей	1,44
Увеличить посадочные места для клиентов/расширить залы ожидания	1,44
Увеличить количество рабочих окон	2,24
Увеличить количество принтеров в терминале	0,64
Увеличить количество форм бланков на казахском языке	1,0
Открыть туалет/буфет/ столовую/гардероб для всех и предусмотреть возможности использования для инвалидов	0,64
Обучение, информирование, разъяснительные работы	
Больше проводить разъяснительной работы	1,92
Больше информировать о налоговых услугах при посещении НК и по телефону	1,6
Увеличить доступность информации по телефону	1,28
Предоставлять больше разъяснений по заполнению налоговой отчетности	1,28
Разбирать поправки в законодательстве и выносить на публичное обсуждение	1,0
Сделать поквартальную публикацию в районной газете о налогах (суммах, сроки и т.д.)	1,0
Чаще и больше информировать по налоговому законодательству в электронном виде	0,64
Больше информировать о нововведениях	0,64
Предоставлять больше информации на всех языках	0,48
Предоставлять больше образцов по заполнению налоговых форм	0,48
Открыть информационный центр	0,32
Больше проводить обучающих семинаров / обучение	0,32
Распространять больше наглядного материала	0,32
Общее для улучшения работы налоговых служб	
Увеличить время работы до 19.00 и сделать полный приемный день по субботам	1,2
Проводить все планерки и совещания после 18 часов в НК	0,64
Организовать дежурство в обеденное время по приему отчетности	0,16

Диаграмма 5. Уровень удовлетворенности услугой в целом и как среднее по параметрам услуг, 2012г., N=2006, %.



Сравнивая между собой оценку удовлетворенности качеством услуги в целом и показатель удовлетворенности услугой как среднее от средних значений по блокам, наблюдается следующее:

- показатели практически полностью совпали в Западно-Казахстанской области, г. Алматы, Акмолинской и Кызылординской областях – в этих регионах разница лишь в 1%;
- показатели полностью совпали в Павлодарской области;
- наибольшая разница в показателях, в пределах 10-12%, зафиксирована в Атырауской, Карагандинской и Жамбылской областях, где налогоплательщики оценили качество услуги в целом выше, чем отдельно по блокам.

Таблица 44. Сравнение общей оценки удовлетворенности и средней по блокам по областям, 2012г., %

Регионы	Удовлетворенность качеством услуги в целом	Удовлетворенность как среднее по блокам	Разница
г. Астана	89	86	3
г. Алматы	98	97	1
Акмолинская	98	99	-1
Актюбинская	94	90	4
Алматинская	75	72	3
Атырауская	96	84	12
ВКО	100	96	4
Жамбылская	89	79	10
ЗКО	100	99	1
Карагандинская	96	86	10
Костанайская	99	96	3
Кызылординская	96	95	1
Мангистауская	94	89	5
Павлодарская	98	98	0
СКО	92	90	2
ЮКО	89	87	2
Среднее по Казахстану	94	91	3

Степень удовлетворенности субъектов предпринимательства отдельными налоговыми услугами

Сравнение с данными прошлых лет

Анализируя полученные данные в разрезе налоговых услуг, оцениваемых в ходе опроса, отметим, что абсолютное большинство респондентов отметили оценки 4 или 5 по шкале удовлетворенности от 1 до 5 баллов, нет ни одной налоговой услуги, где показатель удовлетворенности ниже 90 процентов.

По пяти налоговым услугам, оцениваемым с 2009 года, наблюдается заметное увеличение доли налогоплательщиков, отметивших оценки 4 или 5: это регистрационный учет ИП (9,4%↑), выдача сведений о налоговой задолженности (5%↑), прием налоговой отчетности (7,4%↑), ликвидация юрлица/прекращение деятельности ИП (13%↑), проведение зачетов и возвратов уплаченных налогов, пеней (6%↑).

Таблица 45. Удовлетворенность услугой в целом (2009-2012 гг.) по 8 услугам, %

	Качество услуги в целом				Изменение
	2009	2010	2011	2012	
Регистрационный учет ИП	92%	92%	85%	94,4%	↗
Регистрационный учет плательщиков НДС	83%	90%	88%	-	-
Выдача сведений о налоговой задолженности	87%	89%	90%	95%	↗
Прием налоговой отчетности	85%	92%	88%	95,4%	↗
Ликвидация юрлица, прекращение деятельности ИП	73%	83%	81%	94%	↗
Проведение зачетов и возвратов уплаченных налогов, пеней и др.	89%	82%	85%	91%	↗
Приостановление сдачи налоговой отчетности	84%	86%	84%	-	-
Письменное обращение за разъяснением	76%	83%	87%	-	-
Разъяснение налогового законодательства	82%	77%	91%	-	-
Выдача патента индивидуальным предпринимателям	-	-	-	92,6%	-
Постановка и снятие с учета контрольно-кассовых машин (ККМ)	-	-	-	95,4%	-
Регистрационный учет в качестве электронного налогоплательщика	-	-	-	94,8%	-
Среднее	85%	88%	86%	94%	↗

Удовлетворенность отдельными параметрами услуг в разрезе налоговых услуг

Как отмечалось в методологии исследования, объектами исследования, представленные в данном разделе отчета, были представители юридических лиц и ИП, получившие одну из услуг в налоговых органах Казахстана. В таблице ниже приведены полные названия услуг и количество респондентов, опрошенных по каждому виду услуг.

Таблица 46. Выборка по каждой налоговой услуге, 2012 г.

Полное название услуги	Выборка 2012 года
Регистрационный учет ИП (регистрация, изменение регистрационных данных, снятие с регистрационного учета)	272
Регистрационный учет плательщиков НДС	-
Выдача сведений о налоговой задолженности, задолженности по обязательным пенсионным взносам и т.д.	371
Прием налоговой отчетности (прием налоговой отчетности, отзыв налоговой отчетности)	369
Ликвидация юридического лица, прекращение деятельности ИП	165
Проведение зачетов и возвратов уплаченных сумм налогов, других обязательных платежей в бюджет, пени, штрафов	191

Полное название услуги	Выборка 2012 года
Приостановление (продление срока приостановления, возобновление) представления налоговой отчетности	-
Письменное, электронное обращение за разъяснением налогового законодательства	-
Разъяснение налогового законодательства	-
Выдача патента индивидуальным предпринимателям	271
Постановка и снятие с учета контрольно-кассовых машин (ККМ)	173
Регистрационный учет в качестве электронного налогоплательщика	194
Всего	2006

Для выявления степени удовлетворенности налогоплательщиков при получении одной из указанных услуг, был проведен анализ восьми налоговых услуг по исследуемым параметрам оценки процесса получения услуг.

Таблица 47. Степень удовлетворенности сроками и временем оказания налоговой услуги в разрезе основных услуг, 2012г., N=2006.

	Время ожидания в очереди		Соблюдение сроков услуги		Установленные сроки получения услуги		Время на сбор требуемых документов		Сроки и время	
	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка
Регистрационный учет ИП	88,2	4,5	92	4,6	92,6	4,6	87,5	4,4	90,1	4,5
Выдача патента индивидуальным предпринимателям	86,3	4,4	93,3	4,6	91,5	4,6	89	4,5	90,0	4,5
Постановка и снятие с учета контрольно-кассовых машин (ККМ)	87,9	4,5	93,6	4,6	93,1	4,7	92	4,5	91,7	4,6
Выдача сведений о налоговой задолженности	91,4	4,5	96	4,7	94,3	4,7	87,9	4,6	92,4	4,6
Проведение зачетов и возвратов уплаченных налогов, пеней и др.	88	4,5	91,6	4,6	91,6	4,6	87,4	4,5	89,7	4,5
Прием налоговой отчетности	93,5	4,6	96,2	4,7	95,1	4,7	91,9	4,6	94,2	4,6
Ликвидация юрлица, прекращение деятельности ИП	89	4,5	91	4,6	91,5	4,6	86,7	4,4	89,6	4,5
Регистрационный учет в качестве электронного налогоплательщика	92,3	4,5	95	4,7	94,3	4,7	94,3	4,5	94,0	4,6
Среднее по услугам	89,6	4,5	93,6	4,7	93,0	4,7	89,6	4,5	91,4	4,6

Как и в прошлом году, при обращении за такими услугами, как выдача сведений о налоговой задолженности, прием налоговой отчетности, в этом году ещё по такой услуге как регистрационный учет в качестве электронного налогоплательщика: респонденты более удовлетворены временем ожидания в очереди, установленными сроками получения услуги и соблюдением сроков услуг, нежели при получении других налоговых услуг.

Таблица 48. Оценка ожидания результата услуги в разрезе основных налоговых услуг, 2009-2012г., дни

	Среднее				Максимум			
	2009	2010	2011	2012	2009	2010	2011	2012
Регистрационный учет ИП	7	6	5	3,6	210	90	60	20
Регистрационный учет плательщиков НДС	11	6	5	-	90	90	61	-
Выдача сведений об отсутствии и (или) наличии налоговой задолженности	4	4	3	3,3	30	270	30	15
Прием налоговой отчетности	8	2	4	2,6	240	60	50	15
Ликвидация юридического лица, прекращение деятельности ИП	40	58	56	20	720	360	340	100
Проведение зачетов и возвратов	13	10	9	5,4	420	270	180	30
Приостановление представления налоговой отчетности	7	3	6	-	90	30	31	-
Письменное, электронное обращение	-	21	15	-	-	180	150	-
Выдача патента индивидуальным предпринимателям	-	-	-	3,4	-	-	-	20
Регистрационный учет в качестве электронного налогоплательщика	-	-	-	3,4	-	-	-	16

За время проведения мониторинга значительно сократилось среднее значение ожидания результата налоговой услуги. Заметно сократились сроки ликвидации юридического лица, прекращение деятельности ИП. Однозначно можно отметить значительное сокращение максимального значения ожидания результата по всем массовым видам налоговых услуг.

Таблица 49. Удовлетворенность процедурой в разрезе основных услуг, 2012г., N=2006.

	Понятность и легкость налоговой процедуры		Понятность форм, бланков для заполнения		Обоснованность требуемых документов		Процедура получения налоговой услуги в целом	
	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка
Регистрационный учет ИП	89	4,6	90,4	4,6	92,6	4,6	90,7	4,6
Выдача патента индивидуальным предпринимателям	89,7	4,5	94,5	4,6	90,8	4,7	91,7	4,6
Постановка и снятие с учета контрольно-кассовых машин (ККМ)	90,2	4,6	93,6	4,7	94,2	4,7	92,7	4,6
Выдача сведений о налоговой задолженности	92,7	4,7	95	4,8	94,3	4,7	94,0	4,7
Проведение зачетов и возвратов уплаченных налогов, пеней и др.	91	4,6	92,7	4,6	91,6	4,6	91,8	4,6
Прием налоговой отчетности	94,9	4,7	94,3	4,7	95,4	4,7	94,9	4,7
Ликвидация юрлица, прекращение деятельности ИП	91	4,6	94,5	4,7	92	4,6	92,5	4,6
Регистрационный учет в качестве электронного налогоплательщика	94,3	4,6	94,3	4,7	90,7	4,6	93,1	4,6
Среднее по услугам	91,6	4,6	93,7	4,7	92,7	4,6	92,7	4,6

Если по результатам исследования 2011 года наблюдалась сравнительно низкая удовлетворенность респондентов, понятностью и легкостью процедуры ликвидации юридического лица и прекращение деятельности ИП, то результаты исследования этого года свидетельствуют о том, что абсолютное большинство налогоплательщиков удовлетворено понятностью получения налоговой услуги.

Таблица 50. Удовлетворенность бланками, образцами, указателями, доступностью языка в разрезе основных услуг, 2012г., N=2006.

	Доступность бланочной продукции		Наличие образцов документов		Понятность, куда обращаться		Доступность языка полученной информации и услуги		Бланки, образцы, указатели, язык	
	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка
Регистрационный учет ИП	93	4,7	94	4,7	91,5	4,6	97,4	4,8	94,0	4,7
Выдача патента индивидуальным предпринимателям	95,2	4,7	95,2	4,7	89,7	4,6	96	4,8	94,0	4,7

	Доступность бланочной продукции		Наличие образцов документов		Понятность, куда обращаться		Доступность языка полученной информации и услуги		Бланки, образцы, указатели, язык	
	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка
Постановка и снятие с учета контрольно-кассовых машин (ККМ)	94,2	4,7	95,4	4,8	93,1	4,7	96,5	4,8	94,8	4,7
Выдача сведений о налоговой задолженности	97	4,8	97,3	4,8	92,5	4,7	97	4,8	96,0	4,8
Проведение зачетов и возвратов уплаченных налогов, пеней и др.	94,2	4,7	93,2	4,7	91,6	4,6	95,3	4,8	93,6	4,7
Прием налоговой отчетности	97,8	4,8	98	4,8	94	4,7	97,8	4,8	96,9	4,8
Ликвидация юрлица, прекращение деятельности ИП	94,5	4,8	92	4,7	92	4,7	97	4,8	93,9	4,8
Регистрационный учет в качестве электронного налогоплательщика	95,4	4,8	94,3	4,8	95,9	4,7	98	4,8	95,9	4,8
Среднее по услугам	95,2	4,8	94,9	4,8	92,5	4,7	96,9	4,8	94,9	4,7

По результатам 2011 года удовлетворенность данными показателями была от 82% и выше, по результатам этого года наблюдается достаточно высокий уровень удовлетворенности (от 94% и выше) доступностью бланков, наличием образцов документов, доступностью языка полученной информации по каждой услуге.

Таблица 51. Удовлетворенность своевременностью и содержательностью информации в разрезе основных услуг, 2012г., N=2006.

	Своевременность информации		Содержательность информации		Своевременность и содержательность информации вместе	
	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка
Регистрационный учет ИП	92,3	4,6	93,4	4,7	92,9	4,7
Выдача патента индивидуальным предпринимателям	92	4,6	93	4,6	92,5	4,6
Постановка и снятие с учета контрольно-кассовых машин (ККМ)	96	4,7	94,2	4,6	95,1	4,6
Выдача сведений о налоговой задолженности	94	4,7	94,3	4,7	94,2	4,7
Проведение зачетов и возвратов уплаченных налогов, пеней и др.	92,7	4,5	93,7	4,6	93,2	4,6
Прием налоговой отчетности	96	4,7	95,4	4,7	95,7	4,7

	Своевременность информации		Содержательность информации		Своевременность и содержательность информации вместе	
	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка
Ликвидация юрлица, прекращение деятельности ИП	92,7	4,6	92	4,7	92,4	4,6
Регистрационный учет в качестве электронного налогоплательщика	95,4	4,7	95,4	4,6	95,4	4,7
Среднее по услугам	93,9	4,6	93,9	4,7	93,9	4,6

Заметно увеличилась доля налогоплательщиков, отметивших высокие оценки удовлетворенности по содержательности и своевременности полученной информации в разрезе каждой оцениваемой налоговой услуги: в 2011 году доля удовлетворенных налогоплательщиков была от 80% и выше, по результатам 2012 года – от 92% и выше.

Таблица 52. Удовлетворенность доступностью информации в разрезе основных услуг, 2012г., N=2006.

	Предоставление информации по услуге в справочном окне, на стендах, у модератора		Информация, доступная через Интернет по услуге		Доступность информации по телефону		Доступность информации	
	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка
Регистрационный учет ИП	93,4	4,7	79	4,6	73,9	4,5	82,1	4,6
Выдача патента индивидуальным предпринимателям	92,3	4,6	76,7	4,6	76	4,5	81,7	4,6
Постановка и снятие с учета контрольно-кассовых машин (ККМ)	91,3	4,6	87,9	4,7	86,7	4,5	88,6	4,6
Выдача сведений о налоговой задолженности	93	4,7	89,8	4,7	83,3	4,6	88,7	4,7
Проведение зачетов и возвратов уплаченных налогов, пеней и др.	92	4,6	84,8	4,6	81,2	4,4	86,0	4,5
Прием налоговой отчетности	92,7	4,7	89,2	4,6	85,9	4,5	89,3	4,6
Ликвидация юрлица, прекращение деятельности ИП	90	4,6	86,1	4,6	81,2	4,6	85,8	4,6
Регистрационный учет в качестве электронного налогоплательщика	94,3	4,7	90,2	4,7	84	4,5	89,5	4,6
Среднее по услугам	92,4	4,7	85,5	4,6	81,5	4,5	86,5	4,6

Сохраняются сравнительно низкие показатели удовлетворенности доступностью информации о налоговых услугах по Интернету и телефону: в прошлом году эти данные фиксировались на уровне 69-76%, по данным 2012 года – на уровне 74-85% (минимальные и средние данные). Заметна сравнительно низкая доля налогоплательщиков удовлетворенных доступностью информации по таким услугам как регистрационный учет ИП (82,1%) и выдача патента ИП (81,7%).

Таблица 53. Удовлетворенность доступностью работника и получением услуги в одном окне в разрезе основных услуг, 2012г., N=2006.

	Наличие работника на месте		Получение услуги в одном окне		Одно окно и наличие работника на месте	
	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка
Регистрационный учет ИП	94	4,7	93	4,6	93,5	4,6
Выдача патента индивидуальным предпринимателям	90,8	4,6	88,2	4,5	89,5	4,6
Постановка и снятие с учета контрольно-кассовых машин (ККМ)	91,3	4,6	91,3	4,6	91,3	4,6
Выдача сведений о налоговой задолженности	93,3	4,7	93,3	4,7	93,3	4,7
Проведение зачетов и возвратов уплаченных налогов, пеней и др.	89,5	4,6	90,6	4,5	90,1	4,5
Прием налоговой отчетности	94,3	4,7	94	4,7	94,2	4,7
Ликвидация юрлица, прекращение деятельности ИП	92	4,6	88,5	4,6	90,3	4,6
Регистрационный учет в качестве электронного налогоплательщика	95,9	4,7	92,8	4,6	94,4	4,6
Среднее по услугам	92,6	4,6	91,5	4,6	92,1	4,6

Практически по всем оцениваемым налоговым услугам, в разрезе параметров оценки данного раздела, наблюдается довольно высокие доли налогоплательщиков, отметивших высокие оценки удовлетворенности. Заметно увеличилась доля налогоплательщиков положительно оценивающих параметры данного раздела по услуге «Проведение зачетов/возвратов налоговых платежей», с 80,5% в 2011 году до 90,1% в 2012 году.

Таблица 54. Удовлетворенность характеристиками персонала в разрезе основных услуг, 2012г., N=2006.

	Компетентность работника		Вежливость работника		Желание сотрудников налогового органа Вам помочь		Оценка Персонала	
	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка
Регистрационный учет ИП	92,6	4,6	93,7	4,7	90,8	4,6	92,4	4,6
Выдача патента индивидуальным предпринимателям	90,8	4,6	93	4,7	89,3	4,5	91,0	4,6
Постановка и снятие с учета контрольно-кассовых машин (ККМ)	93,1	4,6	94,2	4,7	90,2	4,6	92,5	4,7
Выдача сведений о налоговой задолженности	94,6	4,7	94,1	4,7	92,5	4,6	93,7	4,7
Проведение зачетов и возвратов уплаченных налогов, пеней и др.	91,1	4,5	91,6	4,6	89	4,5	90,6	4,6
Прием налоговой отчетности	95,7	4,7	95,4	4,7	93,2	4,6	94,8	4,7
Ликвидация юрлица, прекращение деятельности ИП	92,7	4,7	94	4,7	91	4,6	92,6	4,7
Регистрационный учет в качестве электронного налогоплательщика	92,8	4,6	92,8	4,7	90,2	4,6	91,9	4,6
Среднее по услугам	92,9	4,6	93,6	4,7	90,8	4,6	92,4	4,6

По всем оцениваемым налоговым услугам наблюдается значительная доля налогоплательщиков, отметивших высокие баллы удовлетворенности по параметрам оценки сотрудников налоговых служб.

Таблица 55. Удовлетворенность информационно-техническим обеспечением в разрезе основных услуг, 2012г., N=2006.

	Скорость работы серверов и компьютеров		Программное обеспечение		Доступность терминалов		Информационно-техническое обеспечение	
	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка
Регистрационный учет ИП	78,7	4,3	84,2	4,5	85	4,6	82,6	4,5
Выдача патента индивидуальным предпринимателям	77,5	4,2	77,5	4,4	80	4,6	78,3	4,4

	Скорость работы серверов и компьютеров		Программное обеспечение		Доступность терминалов		Информационно-техническое обеспечение	
	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка
Постановка и снятие с учета контрольно-кассовых машин (ККМ)	81	4,2	83,8	4,4	82	4,6	82,3	4,4
Выдача сведений о налоговой задолженности	78,7	4,2	85,2	4,5	84,6	4,6	82,8	4,4
Проведение зачетов и возвратов уплаченных налогов, пеней и др.	74,9	4,0	82,7	4,3	88	4,5	81,9	4,3
Прием налоговой отчетности	79,7	4,2	86	4,4	85,4	4,6	83,7	4,4
Ликвидация юрлица, прекращение деятельности ИП	78,8	4,2	81,2	4,4	80	4,5	80,0	4,3
Регистрационный учет в качестве электронного налогоплательщика	79,9	4,2	84,5	4,5	85,6	4,6	83,3	4,4
Среднее по услугам	78,7	4,2	83,1	4,4	83,8	4,6	81,9	4,4

Как и в исследованиях прошлых лет наблюдается сравнительно низкий уровень удовлетворенности налогоплательщиков критериями информационно-технического обеспечения при получении налоговых услуг. В исследовании 2012 года по всем оцениваемым налоговым услугам, а так же по всем оцениваемым параметрам информационно-технического обеспечения, удовлетворенность на уровне 78,3 - 83,7%.

Таблица 56. Удовлетворенность условиями получения услуги в разрезе основных услуг, 2012г., N=2006.

	Сопутствующими услугами (банк, копирование и др.)		Условиями ожидания (стулья, столы, кондиционеры, наличие туалета и др.)		Условия получения услуги	
	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка
Регистрационный учет ИП	88,6	4,5	93,4	4,6	91,0	4,6
Выдача патента индивидуальным предпринимателям	87,8	4,5	89	4,5	88,4	4,5
Постановка и снятие с учета контрольно-кассовых машин (ККМ)	89,6	4,6	89,6	4,6	89,6	4,6
Выдача сведений о налоговой задолженности	87,9	4,6	91,6	4,6	89,8	4,6
Проведение зачетов и возвратов уплаченных налогов, пеней и др.	85,9	4,5	89	4,5	87,5	4,5

	Сопутствующими услугами (банк, копирование и др.)		Условиями ожидания (стулья, столы, кондиционеры, наличие туалета и др.)		Условия получения услуги	
	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка
Прием налоговой отчетности	90	4,6	94	4,7	92,0	4,6
Ликвидация юрлица, прекращение деятельности ИП	85,5	4,5	91,5	4,7	88,5	4,6
Регистрационный учет в качестве электронного налогоплательщика	87	4,5	93,3	4,6	90,2	4,6
Среднее по услугам	87,8	4,5	91,4	4,6	89,6	4,6

Очевидно, что за годы мониторинга, условия получения налоговых услуг стали намного лучше: в 2012 году удовлетворенность юридических лиц сопутствующими услугами (банковские, копировальные и пр.) и условиями ожидания (наличие мест для ожидания, столы, кондиционеры и пр.) отмечена на уровне 90% в среднем.

Таблица 57. Удовлетворенность качеством услуги в целом в разрезе основных услуг, 2012г., N=2006, %

	Сроки и время	Процедура получения	Бланки, образцы, указатели, язык	Своевременность и содержательность	Доступность информации	Одно окно и наличие работника на месте	Оценка персонала	Информационно-техническое обеспечение	Условия получения услуги	Среднее значение оценок
Регистрационный учет ИП	90,1	90,7	94	92,9	82,1	93,5	92,4	82,6	91,0	89,9
Выдача патента индивидуальным предпринимателям	90,0	91,7	94	92,5	81,7	89,5	91,0	78,3	88,4	88,6
Постановка и снятие с учета контрольно-кассовых машин (ККМ)	91,7	92,7	94,8	95,1	88,6	91,3	92,5	82,3	89,6	91,0
Выдача сведений о налоговой задолженности	92,4	94	96	94,2	88,7	93,3	93,7	82,8	89,8	91,7
Проведение зачетов и возвратов уплаченных налогов, пеней и др.	89,7	91,8	93,6	93,2	86,0	90,1	90,6	81,9	87,5	89,4
Прием налоговой отчетности	94,2	94,9	96,9	95,7	89,3	94,2	94,8	83,7	92,0	92,8
Ликвидация юрлица, прекращение	89,6	92,5	93,9	92,4	85,8	90,3	92,6	80,0	88,5	89,5

	Сроки и время	Процедура получения	Бланки, образцы, указатели, язык	Своевременность и содержательность	Доступность информации	Одно окно и наличие работника на месте	Оценка персонала	Информационно-техническое обеспечение	Условия получения услуги	Среднее значение оценок
деятельности ИП										
Регистрационный учет в качестве электронного налогоплательщика	94,0	93,1	95,9	95,4	89,5	94,4	91,9	83,3	90,2	92,0
Среднее по услугам	91,4	92,7	94,9	93,9	86,5	92,1	92,4	81,9	89,6	90,6

Наблюдается сравнительно низкая удовлетворенность информационно-техническим обеспечением налоговых служб (в среднем 81,9%), так же сравнительно низкая удовлетворенность, по сравнению с удовлетворенностью другими параметрами, наблюдается по доступности информации (86,5% в среднем) в разрезе всех налоговых услуг. Аналогичная ситуация наблюдалась по результатам исследования прошлого года.

Диаграмма 6. Удовлетворенность услугой в целом в разрезе основных услуг, 2012 г., %



Более объективная оценка, рассчитываемая как среднее от параметров оценки в разрезе налоговых услуг, немного ниже, чем оценка, как ответ на вопрос «Удовлетворены ли Вы качеством услуги в целом?», разница в пределах 1,6%-4,5%.

Предоставление информации предпринимателям

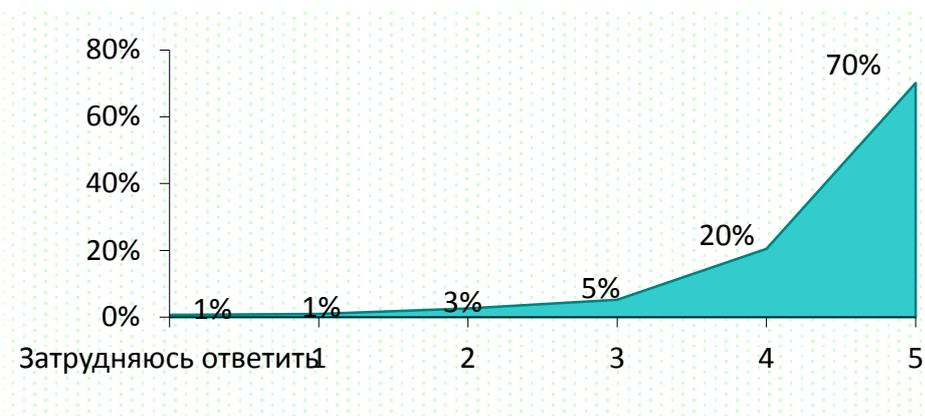
Исследование свидетельствует, что для налогоплательщиков Казахстана всё так же актуально разъяснение налогового законодательства. Так, если по результатам исследования 2011 года 44 % респондентов в среднем по 3 раза обращались за информацией по разъяснению налогового законодательства в налоговые органы, то по результатам 2012 года 51,6% обращались за информацией по разъяснению налогового законодательства в налоговые органы, в том числе по телефону, включая Call-центр НК МФ. Юрица обращались за разъяснением налогового законодательства в среднем 3-4 раза в год.

Информация предоставляется на предпочитаемом языке, об этом свидетельствуют данные о предпочитаемом языке получения информации и о языке, на котором фактически была получена информация:

- на вопрос, «На каком языке Вы предпочитаете получать информацию?», 15% респондентов ответили, что на казахском языке, 81% ответили, что на русском языке, 4% предпочитают получать информацию на двух языках;
- на вопрос, «На каком языке Вы получили информацию по услуге?», 16,6% респондентов ответили, что на казахском языке, 80,1% ответили, что на русском языке, 3,3% ответили, что получили информацию на двух языках (казахском и русском).

Если по результатам исследования 2011 года удовлетворенность работой налоговой службы по разъяснению налоговых вопросов увеличилась на 4% по сравнению с 2010 годом и составила 81%, то по результатам исследования 2012 года этот показатель увеличился на 9% и составил 90% (респонденты, отметившие оценки 4 или 5 по пятибалльной шкале степени удовлетворенности от 1 до 5 балла). Данные представлены на диаграмме ниже.

Диаграмма 7. Удовлетворенность разъяснением налогового законодательства в целом по Казахстану, 2012 г., N=1036, %.



Самый высокий уровень удовлетворенности (95-98%) информационными услугами по разъяснению налогового законодательства отмечен в г. Алматы, Акмолинской, Актюбинской, Западно-Казахстанской, Костанайской, Кызылординской и Павлодарской областях.

Заметно улучшились показатели по разъяснению налогового законодательства в Мангистауской (31↑), Актюбинской (25↑) областях и в городе Алматы (22%↑).

Таблица 58. Удовлетворенность информацией по разъяснению налогового законодательства в региональном разрезе, 2008-2012г., %

	2008 г.	2009 г.	2010 г.	2011 г.	2012 г.	Динамика
Астана	45	67	63	77	81	4↑
Алматы	13	74	67	76	98	22↑
Акмолинская область	74	93	93	85	96	11↑
Актюбинская область	69	98	61	73	98	25↑
Алматинская область	63	85	92	93	75	18↓
Атырауская	39	83	38	66	78	12↑
Восточно-Казахстанская область	77	92	88	89	92	3↑
Жамбылская область	65	95	73	70	77	7↑
Западно-Казахстанская область	54	88	75	90	98	8↑
Карагандинская область	72	60	97	76	81	5↑
Костанайская область	79	94	99	98	98	-
Кызылординская область	32	96	75	85	97	12↑
Мангистауская область	52	21	53	60	91	31↑
Павлодарская область	70	92	92	90	98	8↑
Северо-Казахстанская область	73	81	69	89	79	10↓
Южно-Казахстанская область	53	95	94	83	82	1↓
Всего	58	82	77	81	90	9↑

Таблица 59. Рейтинг регионов по степени удовлетворенности юридических лиц информацией по разъяснению налогового законодательства в целом, 2012г., N=1036.

Регионы	%	Ср. оценка
г. Алматы	98	4,8
Актюбинская	98	4,6
ЗКО	98	4,9
Костанайская	98	4,8
Павлодарская	98	4,8
Кызылординская	97	4,7
Акмолинская	96	4,8
ВКО	92	4,6
Мангистауская	91	4,6
ЮКО	82	4,3
г. Астана	81	4,3
Карагандинская	81	4,2
СКО	79	4,4
Атырауская	78	4,3
Жамбылская	77	3,9
Алматинская	75	4
Среднее по Казахстану	90	4,5

Респондентам было предложено высказать свои пожелания по улучшению процедуры предоставления информации, ответы респондентов представлены в таблице ниже.

Таблица 60. Пожелания предпринимателей по улучшению процедуры предоставления информации, 2012 г., %

Со стороны сотрудников налоговых служб	%
Нужен отдельный сотрудник или отдел, которые будут предоставлять консультации по всем вопросам по телефону и не заниматься другой текущей работой	3,4
Нужен отдельный сотрудник или отдел, которые будут предоставлять консультации по всем вопросам по телефону и не заниматься другой текущей работой	3,4
Информировать должны более квалифицированные работники	3,1
Повысить скорость обслуживания	2,5
Увеличить количество консультантов	2,0
Увеличить количество телефонов у специалистов	1,9
Ввести возможность связи со специалистом районной налоговой через интернет	1,9
Повысить уровень специалистов	1,8
Должны быть терпеливые работники/консультанты	1,5
Выделить налогового консультанта в сельских НК	0,4
Увеличить количество инспекторов на постановку и снятие с учета ККМ	0,2
Все сотрудники всегда должны быть в курсе изменений в налоговом законодательстве/ в программах при консультациях	0,2
По качеству информации, услуг и срокам, %	
Качественные консультации по телефонам/мобильным телефонам/телефонам доверия	4,5
Ясность и доступность информация	4,2
Быстро предоставлять информацию	4,2
Своевременно обновлять всю информацию	2,9
Тщательное и обоснованное предоставление информации	2,7
Упростить все максимально	2,7
Доступная форма предоставления	2,6
На все вопросы давать конкретные ответы	2,5
Достоверность информации	2,5
Своевременно оповещать об изменениях	2,3
Запросы и ответы отправлять и получать в электронном виде	2,1
Улучшить скорость работы сервера	2,1
Доходчивая информация на русском языке	1,9
Увеличить количество электронных услуг	1,8
Доступность языка	1,7
Упростить/облегчить и усовершенствовать формы налоговой отчетности/ различные формы и заявления и др.	1,6
Уменьшить сроки регистрации	0,2
Продлить рабочий день для приема документов и жалоб, информации до 19ч	0,2
Информационно-техническое обеспечение	
Вся информация должна быть в электронном виде и открыть электронный call-центр	4,6
Вся информация должна быть на интернет ресурсе	2,9
По письмам разъяснительного характера нужны более подробные ответы, а не ссылка на статьи законодательства РК	2,6
Больше распространять информацию в СМИ	2,5
Изменения по законодательству предоставлять на электронную почту организациям	2,5

Разработать возможность получения ответов в электронном формате на личный электронный адрес	2,5
Доступность телефонной связи	2,3
Своевременно сообщать все нововведения через сайт налогового комитета	1,8
Необходимо установить бегущую строку на электронном табло по всей информации	1,8
Размещать информационные стенды / больше информационного материала на стендах	1,6
Больше наглядных материалов	1,4
Размещать на сайте комментарии к изменениям в налоговом законодательстве	1,2
Отправлять уведомления о сумме задолженности по налогам и срокам уплаты, о сроках патента через СМС сообщения	1,1
Недостаточно информации в части разъяснения законодательства	0,9
Предоставлять Онлайн ответы	0,8
Всю информацию получать в одном месте	0,8
Уведомлять об обновлениях по электронной почте	0,7
Улучшить качество компьютеров, связи	0,7
Разграничить получение информации для физлиц и юрлиц	0,6
Выпускать еженедельную газету обо всех изменениях	0,3
Отдельный телефон для госучреждений	0,3
Налоговая информация на казахском языке	0,2
В КН при поиске формы нужно сделать автоматическое появление шаблонов заполнения форм	0,2
Обеспечить достаточное количество бланков на казахском языке	0,2
Получить разъяснения от программистов по устранению ошибок в налоговой отчетности	0,2
Улучшение работы/содержания электронного табло	0,2
Разработать операции запроса данных за длительный срок в динамике лет	0,2
Установить терминалы в зале НК	0,2
Ввести в КН страничку с датами проведенных налоговых проверок	0,1
Обучение	
Проведение бесплатных семинаров для налогоплательщиков по разъяснению нововведений в законодательстве	2,3
Больше проводить семинаров более содержательного характера	1,4
Обучение по использованию электронных налоговых программ налогоплательщиками	0,2

Налоговая отчетность

На следующем этапе опроса субъектов предпринимательства спрашивали о сдаче налоговой отчетности: сколько форм сдают за год, каким способом сдают налоговую отчетность и удовлетворены ли они данной процедурой.

Таблица 61. Формы сдачи налоговой отчетности и удовлетворенность, 2007-2012 гг., %.

	Сдают отчетность						Удовлетворенность				Сравнение с 2011 годом
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2009	2010	2011	2012	
Через Интернет со своего компьютера из офиса, дома	63	43	44	53	58	58	77	90	97	94	-3

	Сдают отчетность						Удовлетворенность				Сравнение с 2011 годом
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2009	2010	2011	2012	
С помощью Терминала налогоплательщика из офиса налогового органа	13	26	20	28	19	34	84	87	96	94	-2
В явочном порядке на бумажных носителях	24	42	36	27	25	12	91	79	92	89	-3
По почте заказным письмом с уведомлением	3	6	6	7	5	1	86	56	92	87	-5
В явочном порядке на магнитных носителях	8	12	9	5	4	0	93	48	90	-	-
Через посредника	-	-	2	3	2	5	96	35	76	95	19

Большинство респондентов (58%) сдают налоговую отчетность в электронной форме через Интернет со своего компьютера из офиса или дома, в то же время 34% сдают налоговую отчетность с помощью «Терминала налогоплательщика» из офиса налогового органа.

Продолжает уменьшаться доля респондентов, сдающих налоговую отчетность в явочном порядке на бумажных носителях и по почте заказным письмом с уведомлением. Практически никто уже не сдает налоговую отчетность на магнитных носителях.

Налогоплательщики высоко оценивают возможность сдавать налоговую отчетность через Интернет со своего компьютера из офиса/дома, этим объясняется высокий процент налогоплательщиков, высоко оценивающих степень удовлетворенности этим способом сдачи налоговой отчетности. При этом все отмечают зависание, перегруженность сервера во время отчетного периода, что занимает время и причиняет неудобства налогоплательщикам.

По результатам исследования налогоплательщики в среднем сдают 8 форм отчетности, наиболее часто упоминаемое количество – 4 формы и максимум – 97 форм в год. Среднее значение количества форм налоговой отчетности представлено в таблице ниже.

Таблица 62. Количество форм налоговой отчетности, (среднее).

	Малые	Средние	Крупные	ИП	Всего
2008 г.	13	20	37	-	17
2009 г.	7	12	21	-	9.5
2010 г.	7	10	24	-	9
2011 г.	7	10	24	-	9
2012 г.	8	11	16	5	8

В целом временные затраты на подготовку и сдачу различных видов налоговой отчетности остались на уровне исследования 2011 года. На подготовку корпоративного подоходного налога, удерживаемого у источника выплаты, временные затраты сократились на 1 час – с 21 до 20 часов, максимум затраченного времени, отмеченный респондентами, остался на том же уровне. Так же незначительно сократились временные затраты на сдачу отчета налога на добавленную стоимость – с 30 до 28 часов и на сдачу социального налога с 26 до 23 часов в квартал. Сократилось, в среднем до 10 дней в год, время подготовки и сдачи корпоративного подоходного налога (КПН) по сравнению с данными 2011 года. Максимальное значение затраченного времени по всем видам отчетности, осталось на уровне исследования 2011 года.

Таблица 63. Временные затраты на подготовку и сдачу налоговой отчетности, среднее

	2008 г.	2009 г.	2010 г.	2011 г.	2012 г.	Максимум, 2012 г.
Налогов на добавленную стоимость (НДС), часов в квартал	10 ч.	30 ч.	28 ч.	30 ч.	28 ч.	1 мес.
Социального налога и индивидуального подоходного налога, часов в квартал	4+5 ч.	14 ч.	15 ч.	26 ч.	22,6 ч.	1 мес.
Корпоративного подоходного налога, удерживаемого у источника выплаты, форма 101.04, часов в квартал	8 ч. в год	27 ч.	26 ч.	21ч.	20 ч.	1 мес.
Корпоративного подоходного налога (КПН), дней в ГОД	2 мес.	14 дн.	11,7 дн.	11 дн.	10 дн.	3 мес.
Заявление и декларация по импорту из стран таможенного союза	-	-	-	-	40,8 ч.	40 ч.

Средний показатель временных затрат на подготовку и сдачу налоговых отчетов, которые оценивались в рамках проводимого мониторинга (КПН, НДС, ИПН и социальный налог) сократился и составил в среднем – 160,4 часов или 20 рабочих дня.

Диаграмма 8. Временные затраты на налоговую отчетность, в среднем в год (часы), 2007-2012гг.



В разрезе регионов сохраняется разница значений данного показателя. Однако, следует отметить, что данный показатель во многом зависит от налогоплательщиков, чем от налоговых служб. Например, время затраченное на подготовку налоговой отчетности,

зависит от опыта составляющего отчеты, от его личных качеств, таких как расторопность, скорость обработки информации, от штата и оборота компании и т.д.

Таблица 64. Временные затраты на подготовку и сдачу налоговой отчетности в региональном разрезе, 2012г.

Временные затраты на подготовку и сдачу НО	НДС, ИПН и Социальный налог, КПН	НДС, КПН удерживаемый у источника выплат, ИПН и Социальный налог, КПН	НДС, КПН удерживаемый у источника выплат, ИПН и Социальный налог, КПН, заявление и декларация по импорту из стран ТС
г. Астана	213,0	267,4	303,2
г. Алматы	165,8	207,2	248,5
Акмолинская	154,6	196,5	237,9
Актюбинская	197,8	368,9	406,8
Алматинская	185,8	234,8	256,2
Атырауская	112,5	142,8	163,7
ВКО	78,6	91,8	120,9
Жамбылская	163,5	211,9	250,9
ЗКО	199,5	215,4	242,6
Карагандинская	119,3	163,1	193,8
Костанайская	112,6	162,9	177,0
Кызылординская	144,2	199,7	294,2
Мангистауская	136,9	165,9	212,1
Павлодарская	163,3	208,3	264,5
СКО	176,3	206,0	280,1
ЮКО	131,6	164,6	179,4
Среднее по Казахстану	160,4	206,1	246,8

В отношении программных продуктов налоговых служб, которыми пользуются налогоплательщики, следует отметить, что системой обработки налоговой отчетности (СОНО) пользуются 57% респондентов, «Кабинетом налогоплательщика» – 66%. Пользователи «Кабинета налогоплательщика» оценили данную программу на 3,3, СОНО была оценена на 2,9 балла.

Таблица 65. Оценка программных продуктов налоговых служб, 2012 г.

	Пользуются, % респондентов				Оценка, средний балл			
	2009	2010	2011	2012	2009	2010	2011	2012
СОНО (Система обработки налоговой отчетности)	63	61	57	64	3,2	4	4,3	2,9
e-inis-client	19	19	7	2	4,1	4,1	4,2	4,6
Web-доступ к ИС РНиОН	8	7	5	2	3,9	4	4,2	4,6
ИС АКЦИЗ	5	4	3	2	3,9	3,9	4,4	4,6
Кабинет налогоплательщика	-	55	66	74	-	4,4	4,4	3,3

	Пользуются, % респондентов				Оценка, средний балл			
	2009	2010	2011	2012	2009	2010	2011	2012
СНА (сопроводительные накладные на алкогольную продукцию)	-	-	-	5,6	-	-	-	4,5
СНН (сопроводительные накладные на нефтепродукты)	-	-	-	3,3	-	-	-	4,8

В таблице ниже представлены данные по оценке наиболее используемых программ налоговых служб (СОНО и Кабинет налогоплательщика) в разрезе регионов РК. Как показывают данные, программу СОНО наиболее высоко оценили в г. Алматы (средний балл 4,1 из 5 баллов). Программу «Кабинет налогоплательщика» наиболее высоко оценили в Костанайской области (средний балл 4,6 из 5 баллов).

Таблица 66. Оценка наиболее используемых программ налоговых служб в разрезе регионов, 2012 г.

Регионы	СОНО		Кабинет налогоплательщика	
	Средний балл	Стандартное отклонение	Средний балл	Стандартное отклонение
г. Астана	2,7	2,1	3,6	1,8
г. Алматы	4,1	1,7	2,7	2,4
Акмолинская	3,6	2,0	3,6	1,9
Актюбинская	3,4	2,0	3,4	2,0
Алматинская	2,0	2,2	2,9	2,2
Атырауская	2,1	2,3	3,4	2,1
ВКО	2,4	2,2	3,9	1,4
Жамбылская	1,7	1,9	3,3	2,0
ЗКО	3,4	2,2	4,4	1,4
Карагандинская	2,1	2,2	2,5	2,1
Костанайская	3,8	2,1	4,6	1,1
Кызылординская	2,9	2,3	2,5	2,4
Мангистауская	2,6	2,4	3,3	2,2
Павлодарская	2,7	2,3	3,9	1,9
СКО	2,8	2,3	3,6	1,9
ЮКО	1,8	2,2	2,6	2,2
Среднее по Казахстану	2,9	2,2	3,3	2,1

В целом по республике наблюдается увеличение процента налогоплательщиков, пользующихся программами СОНО и Кабинетом налогоплательщика, однако удовлетворенность этими продуктами немного снизилась, причины неудовлетворенности налогоплательщиков программными продуктами налоговых служб представлены в таблице ниже.

Таблица 67. Причины неудовлетворенности налогоплательщиков программными продуктами НК, 2012 г., %.

Слабые/отрицательные характеристики по работе программных продуктов	%
Часто зависает/частые сбои в работе программ	61,2
Медленно работает программа/ низкая скорость	39,0
Программа СОНО медленно загружается /зависает/долго идет загрузка	8,7
Маленькая скорость работы программ/часто зависает программа в период отправки отчета в 15-х числах	7,2
Долгая обработка информации/долгая отправка отчетов/деклараций	4,4
Часто не работает КН	3,6
Недоступность программ	2,4
Неудобный интерфейс для использования/Не всегда понятны шаги при выполнении действий	2,2
Несвоевременное обновление программ/Часто меняются формы	2,0
Выдает ошибку при загрузке программ	1,8
Своевременно не открывается отчетность	0,8
Часто отключают программы	0,8
Слабые/отрицательные характеристики по работе сервера	
Недоступность сервера	15
Перегруженность сервера	4,4
Проблема с доступом к серверу, особенно в период отчетности	3,2
Слабые/отрицательные характеристики программных продуктов	
Частое/бесконечное обновление программ, особенно СОНО	14,7
Программы недоработаны	9,1
Слабая техническая оснащенность КН	7,1
Неполная функциональность программ	5,0
Длительное ожидание ответа по лицевым счетам	3,0
Длительное ожидание статуса/уведомлений	4,6
Отсутствие информации абсолютного лицевого счета	1,8
Очень быстро заканчивается сессия	1,6
Программа СОНО написана в старом формате	0,6
Нет программ на казахском языке	0,6
Получение выписки только на третий день	0,6
Во всех программах и формах отсутствие авторасчета	0,4
Непривычная/сложная форма для заполнения СНН	0,4

В ходе опроса всех представителей субъектов предпринимательства спросили: «В целом какие услуги, оказываемые налоговыми органами в электронном виде, Вы знаете?», результаты ответов об осведомленности налогоплательщиков распределились следующим образом:

- представление налоговой отчетности – 93,4%;
- получение справки об отсутствии/наличии налоговой задолженности – 78%;
- продление срока представления налоговой отчетности – 57%;
- представление заявления на проведение зачетов/возвратов – 56%;
- приостановление представления налоговой отчетности – 52%;
- отзыв налоговой отчетности – 57%;
- прием налоговых форм при экспорте/импорте товаров в рамках Таможенного союза – 36%;
- выдача решения о применении специального налогового режима – 33%.

О возможности получения справки об отсутствии/наличии налоговой задолженности в электронном виде через портал «Электронного правительства» (www.e.gov.kz) знают 66,4% участников опроса, соответственно 33,6% не знают о такой возможности.

Пожелания налогоплательщиков об услугах налоговых служб, которые хотелось бы получать в электронном виде, представлены в таблице ниже.

Таблица 68. Пожелания налогоплательщиков в отношении получения налоговых услуг в электронном виде, 2012 г., %.

Заявления/Справки/Выписки/Формы/Уведомления	%
Справки об отсутствии/наличии задолженности	7,4
Все виды справок в электронном виде	1,9
Предоставление заявления на проведение зачетов и возвратов/Проведение зачетов	1,7
Уведомление о задолженности	1,6
Выписка с лицевого счета/по каждому виду налогов	1,3
Выдача справок в нескольких экземплярах/добавить кнопку о выдачи нескольких справок	0,7
Уведомление о предстоящей налоговой проверке	0,5
Сдавать заявление по ИП на замену/изменения регистрационных данных	0,4
Заявление на продление патента	0,4
Заявление на проведение зачетов/возвратов	0,4
Уведомление о недоимке	0,3
Заявление на перерегистрацию ИП / прекращение деятельности ИП	0,2
Выписка по определенному налогу за определенные года	0,2
Расширенную выписку	0,2
Уведомление о постановке и снятии с учета	0,2
Заявка на продление электронного ключа	0,1
Справка о резиденстве	0,1
Справка об учредителях/единственном учредителе	0,1
Сдача 911 формы	0,1
Информацию по законодательству	
Изменения в налоговом законодательстве/нововведениях	3,7
Разъяснения налогового законодательства	2,7
Решения, протокола, постановления	0,2
Виды документов/услуг	
Акт сверки	1,8
Прием налоговой отчетности	1,8
Регистрация/получение/замена/перерегистрация электронного ключа	1,4
Документы/справки в электронном виде должны приниматься везде, как официальные	1,4
Оплата налогов на транспорт/землю/имущество	1,3
Прием налоговых форм/заявлений при экспорте (импорте) товаров в рамках таможенного союза	0,9
Продление срока предоставления налоговой отчетности/задолженности	0,9

Приостановление предоставления налоговой отчетности	0,9
Ответное уведомление (заполнить и отправить)/Ответ на уведомление	0,8
Обновление по налоговым программам	0,7
Отзыв налоговой отчетности	0,6
Подача всех форм заявлений (НДС и др.)	0,6
Лицевой счет налогоплательщика/ ежедневные обновления лицевого счета	0,5
Регистрация ИП	0,5
Выдача патента	0,5
Выдача решения о применении специального налогового режима	0,5
Постановка на регистрационный учет	0,3
Наличие задолженностей по налогам на транспорт, имущество, землю	0,3
Регистрация ККМ/Снятие с учета и постановка ККМ	0,2
О нарушениях и штрафах	0,2
По начислению налогов/Перенос оплаты с одного налога на другой	0,2
Приложения 17 и 19	0,1
Регистрация и изменения сведений юридического лица	0,1
Формы 320 и 328 и получать отзыв по этим и косвенным налогам	0,1
Получать через КН лицевой счет за прошедшие периоды	0,1
Получение лицензии на алкогольную продукцию	0,1
Оплата за патент в электронном виде	0,1
Обязательства по НОС (метод зачета обязательств)	0,1
Виды различных информационно-разъяснительных услуг	
Ответы на вопросы по разъяснению налогового законодательства	2,2
Всю справочную информацию / перечень всех документов	1,4
Услуга "вопрос-ответ"/консультационный электронный call-центр	0,8
Консультационные услуги/получение информации по возникающим вопросам налогообложения	0,8
Получать уведомления и рассылки в виде СМС и на электронную почту	0,8
Напоминание о сдаче налоговой отчетности/О сроках предоставления декларации	0,5
Консультации через Skype с налоговыми органами	0,4
Подача писем и обращений	0,3
Отдельный сайт по разъяснению налоговых вопросов	0,3
Ответы на жалобы	0,1

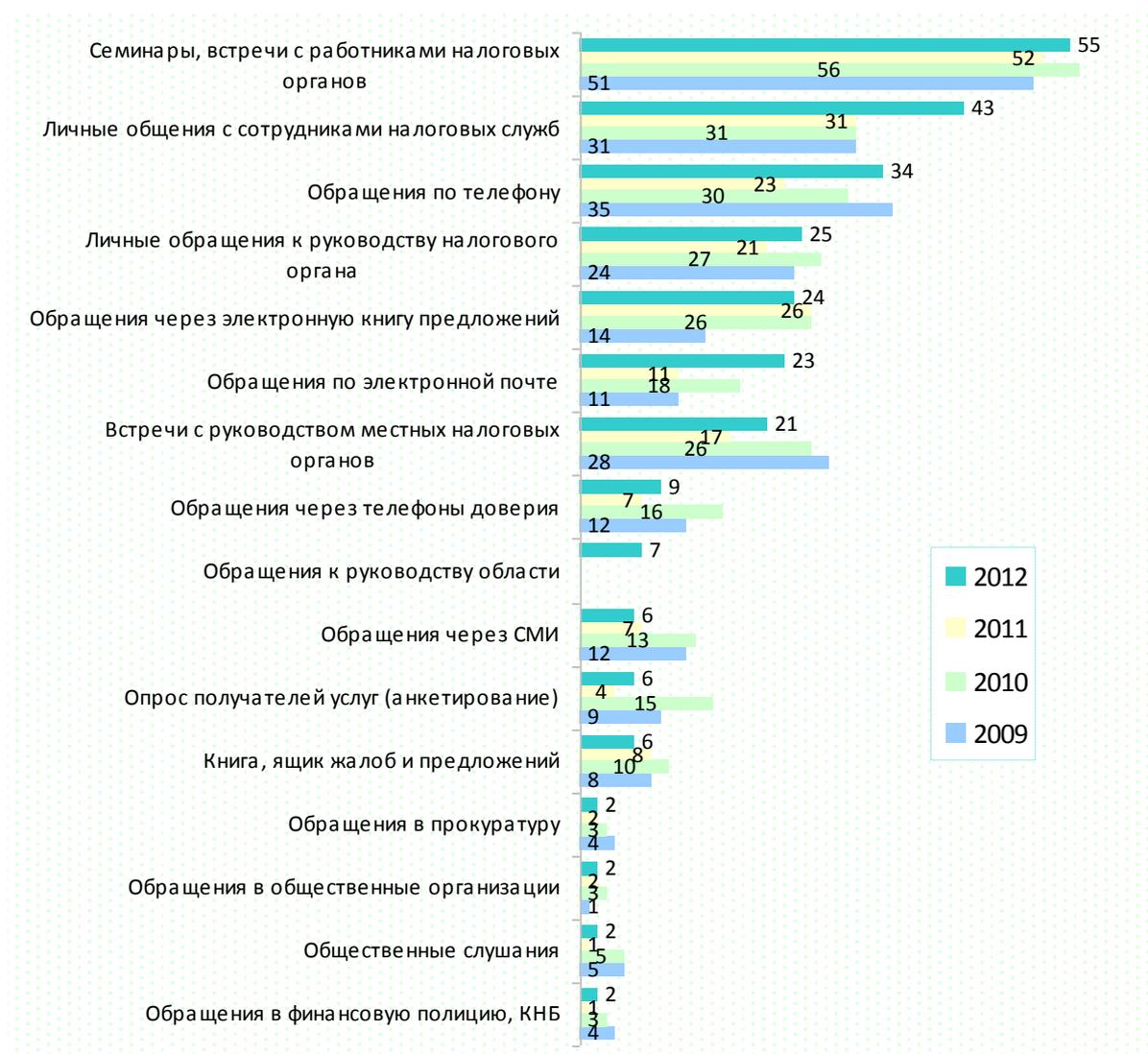
Обратная связь

Способы обратной связи

Наиболее эффективным способом обратной связи, как и по результатам прошлых исследований, являются семинары, встречи с работниками налоговых служб (55%). Среди наиболее эффективных способов передачи мнения/пожелания отмечены личные общения с сотрудниками налоговых служб (43%), обращения по телефону (34%) и личные обращения к руководству налогового органа (25%).

Заметно увеличилась доля налогоплательщиков считающих наиболее эффективными следующие способы передачи мнения/пожеланий и проблем: личные общения с сотрудниками налоговых служб (12%↑), обращения по телефону (11%↑) и обращения по электронной почте (12%↑).

Диаграмма 9. Способы обратной связи, 2009-2012 гг., %



По сравнению с 2011 годом изменилась тройка наиболее эффективных способов обратной связи: так в 2011 году это - семинары, встречи с работниками налоговых служб, личное общение с сотрудниками налоговых служб и обращение через сайт www.salyk.kz, в

2012 году это - семинары, встречи с работниками налоговых служб, личные общения с сотрудниками налоговых служб и обращения по телефону.

Ниже в таблице приведены данные по эффективным способам обратной связи в разрезе регионов. Приведенные данные свидетельствуют, что эффективные способы обратной связи различаются по регионам, где-то большинство налогоплательщиков предпочитают семинары, встречи с работниками налоговых служб, где-то предпочтительны личные общения с налоговыми сотрудниками и т.д.

Таблица 69. Способы обратной связи в разрезе регионов, 2012 г., %

	Астана	Алматы	Ақмолинская	Ақтөбінская	Алматынская	Атырауская	ВКО	Жамбылская	ЗКО	Қарағандынская	Қостанайская	Қызылордынская	Маңғыстауская	Павлодарская	СКО	ҮОКО	Всего
Семинары, встречи с работниками налоговых служб	33	50	75	76	46	46	53	48	-	44	89	68	57	46	65	26	55
Встречи с руководством местных налоговых служб	16	25	18	29	13	23	25	17	3	15	72	27	16	10	13	12	21
Обращения к руководству области или республики через блог	11	13	3	5	9	5	5	5	1	5	7	2	8	4	4	6	7
Личные обращения к руководству налогового органа	32	28	12	40	24	14	28	42	15	17	22	6	29	28	14	38	25
Личные общения с сотрудниками налоговых служб	32	40	47	57	38	26	48	55	66	32	65	38	23	39	65	28	43
Обращения через электронную книгу предложений на сайте www.salyk.kz	37	35	14	23	28	22	16	21	46	8	22	15	35	16	18	10	24
Обращения по электронной почте	19	33	19	11	32	19	9	15	5	28	51	15	25	21	19	32	23
Обращения по телефону	20	27	41	36	21	18	33	27	49	29	70	50	37	35	47	30	34
Обращения через телефоны доверия	11	8	4	6	13	4	8	6	-	8	5	22	11	13	3	26	9
Обращения в прокуратуру	3	6	-	2	1	1	1	-	-	2	1	6	4	-	-	2	2
Обращения в финансовую полицию, КНБ	3	2	-	2	-	-	-	2	-	1	1	5	6	-	1	-	1
Обращения в общественные организации	1	4	1	2	-	3	1	2	-	7	-	3	4	-	-	-	2
Обращения через СМИ	1	7	6	5	8	4	-	12	14	7	3	8	7	3	2	14	6
Книга, ящик жалоб и предложений	7	9	4	5	4	4	11	4	4	10	-	3	6	5	2	14	6
Опрос получателей услуг (анкетирование)	5	10	10	4	10	8	5	6	5	1	1	1	10	8	5	-	6
Общественные слушания	1	2	4	1	-	4	-	1	-	2	1	4	7	-	2	1	2
В социальных сетях	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Имидж налоговой службы Казахстана

Проводимый мониторинг свидетельствует, что с каждым годом формируется положительный имидж налоговой службы Казахстана. Так, по всем положительным характеристикам имиджа налоговых служб, наблюдается увеличение процента респондентов согласных с предложенными утверждениями. В опросе 2011 года 67% потребителей отметили, что «Услуги, предоставляемые налоговыми органами нашего города (района), улучшаются год от года», в 2010 году таких респондентов было 63%, в 2012 году уже 92% респондентов скорее согласны, либо полностью согласны с данным утверждением. Значительно возросло доверие налоговым органам с 51% в 2010 году до 67% в 2011 году и до 91% в 2012 году. В целях сравнения с результатами прошлых исследований - ниже приведены диаграммы имиджа местных налоговых служб за 2012 год и за 2009 – 2011 годы. Поясним, что в 2009-2011 гг. на данный вопрос предлагалось лишь два варианта ответа: «Да» и «Нет». В анкете 2012 года при ответе на данный вопрос респонденту была предложена пятибалльная шкала, где респондент мог выбрать степень согласия с предложенными утверждениями об имидже налоговых служб Казахстана. Шкала соответствовала следующей оценке: 1- полностью не согласен, 2 – скорее не согласен, 3 – согласен и не согласен, 4 – скорее согласен, 5 – полностью согласен и 98 – отказ отвечать.

В целом, абсолютное большинство налогоплательщиков согласно с утверждениями, положительно характеризующими сотрудников налоговых служб Казахстана.

Отметим, что 5% респондентов не согласны с утверждением, что местные налоговые органы не коррумпированы, 9% респондентов отказались отвечать на этот вопрос.

Результаты ответов на данные вопросы в разрезе регионов представлены в Приложении к отчету (таблицы 5,6 Приложения).

Диаграмма 10. Имидж местных налоговых служб, 2012 г., %.

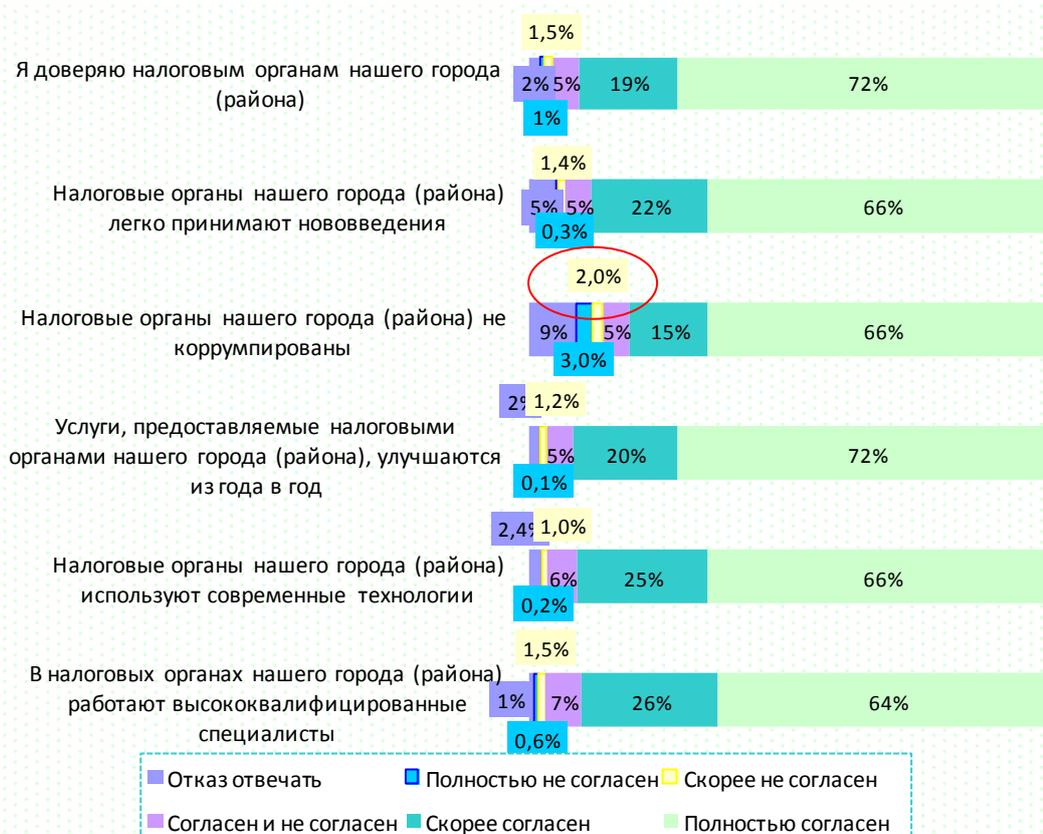
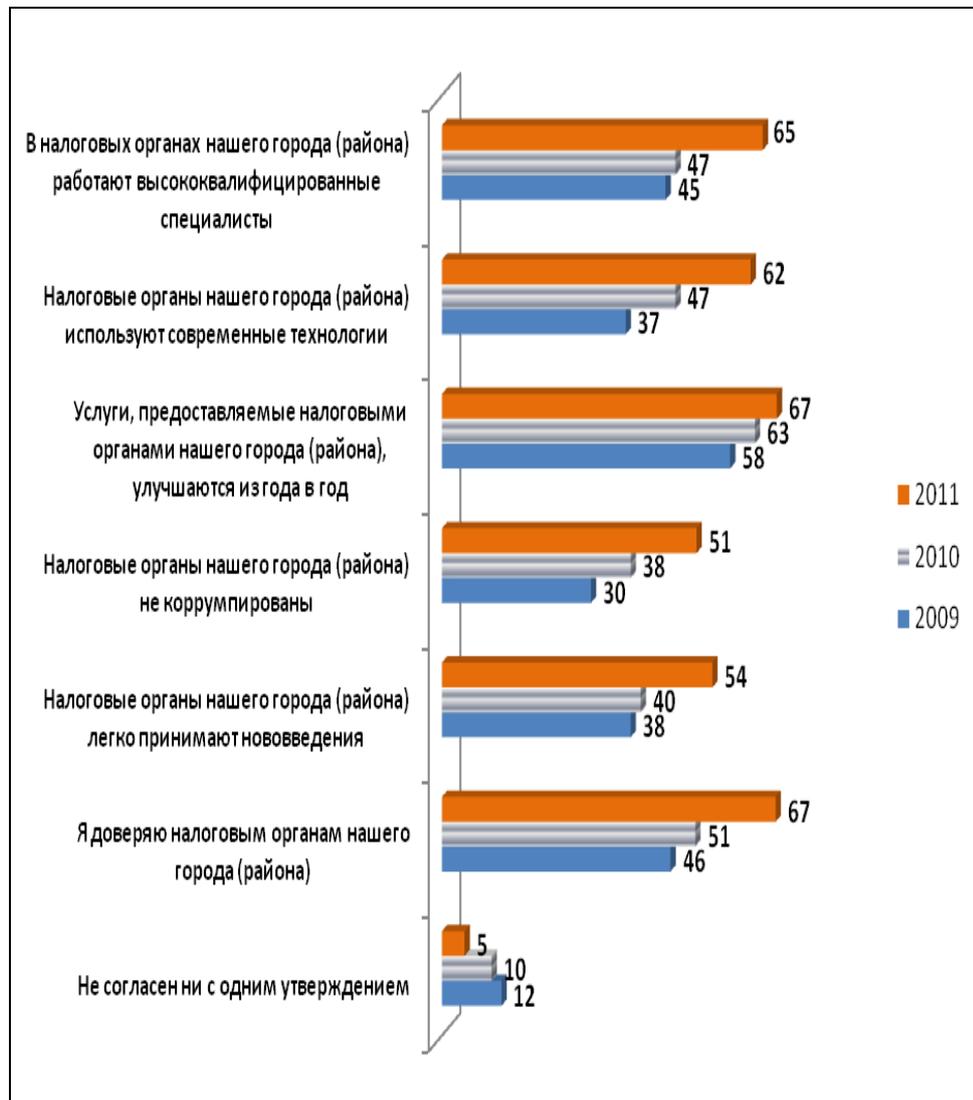


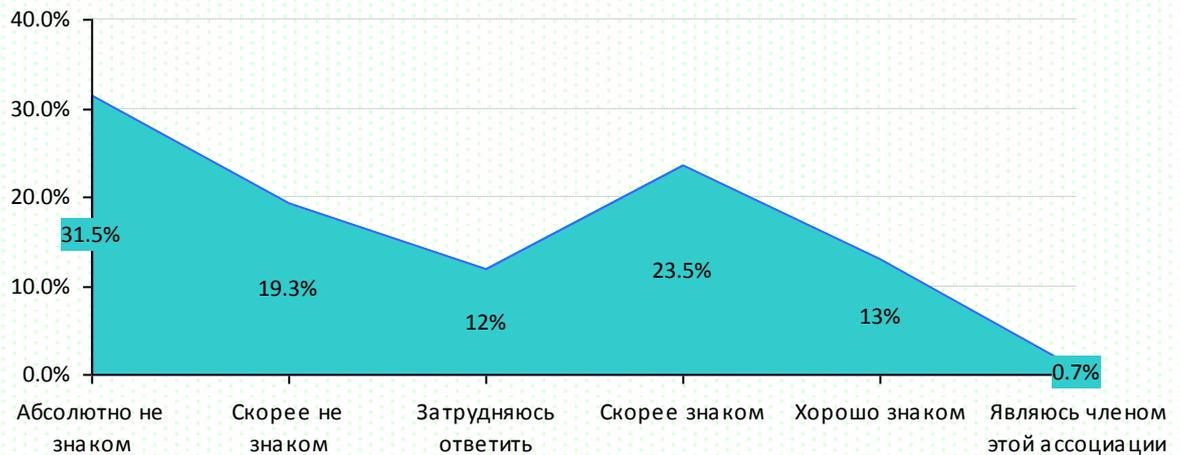
Диаграмма 11. Имидж местных налоговых служб, 2011 г., %.



Осведомленность о деятельности Ассоциации налогоплательщиков Казахстана

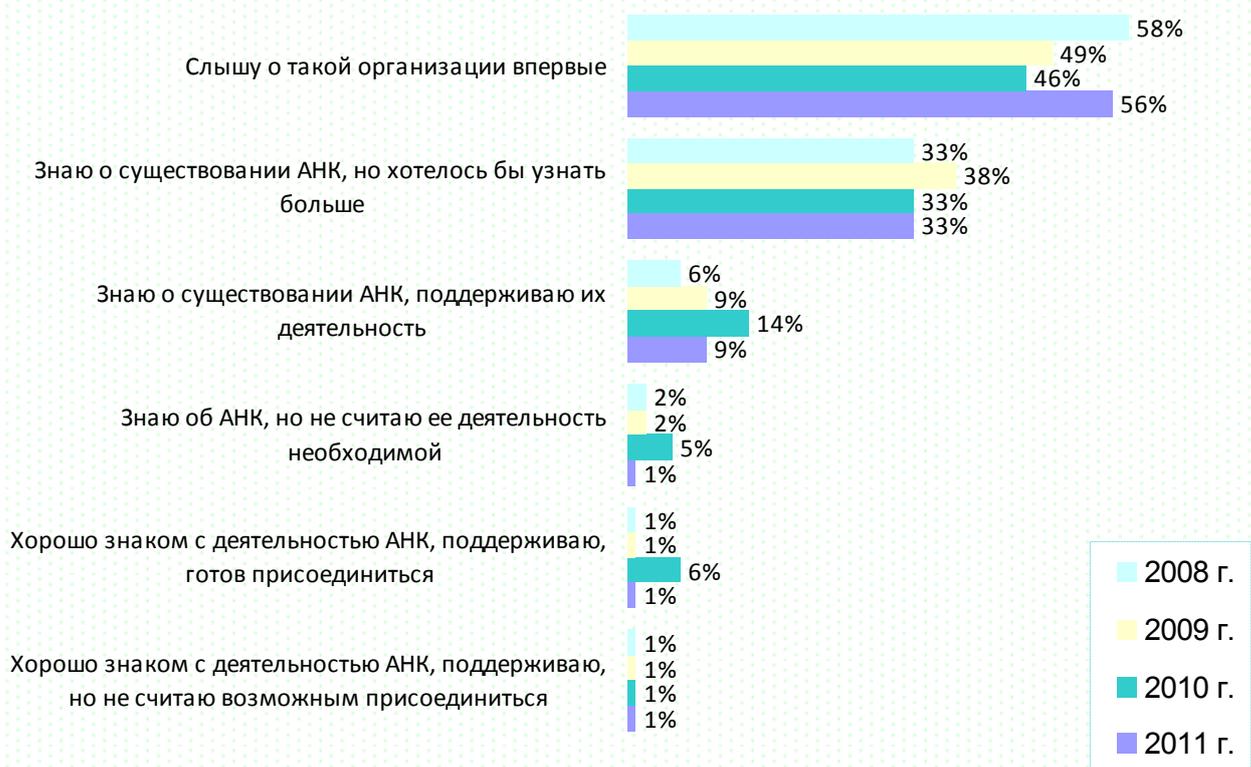
Всем респондентам был задан вопрос: «Вы знакомы с деятельностью Ассоциации налогоплательщиков Казахстана (АНК)?». Результаты ответов представлены ниже. В целом можно отметить, что осведомленность о деятельности АНК заметно повысилась. Одной из причин повышения осведомленности является реальная деятельность АНК, в том числе инициируемый «Мониторинг оценки качества налоговых услуг», результаты которого служат для практических решений в целях улучшения качества получения налоговых услуг по всему Казахстану.

Диаграмма 12. Осведомленность о деятельности Ассоциации налогоплательщиков Казахстана, 2012 г., %.



В анкете 2012 года был изменен вопрос, оценивающий осведомленность налогоплательщиков об АНК, но, тем не менее, сравнение с прошлыми годами представляется возможным, для этой цели ниже представлена диаграмма, демонстрирующая осведомленность о деятельности АНК в 2008-2011 годах. Если в 2011 году более половины респондентов (56%) данной категории отметили, что слышат об этой Ассоциации впервые, то по данным 2012 года – абсолютно не знакомых с деятельностью этой ассоциации сократилось до трети (31,5%). Соответственно, остальная часть респондентов в какой-то мере знакомы с работой Ассоциации, по крайней мере, слышали, что существует Ассоциация Налогоплательщиков Казахстана (это и подразумевали варианты ответов скорее не знаком и затрудняюсь ответить).

Диаграмма 13. Осведомленность юридических лиц о деятельности Ассоциации Налогоплательщиков Казахстана, сравнительные данные 2008-2011 гг., %.



В разрезе регионов, хорошо осведомлены о деятельности АНК налогоплательщики Западно-Казахстанской и Костанайской областей, города Алматы. Примечательно, что в этих регионах наблюдается высокий уровень удовлетворенности качеством налоговых услуг в целом.

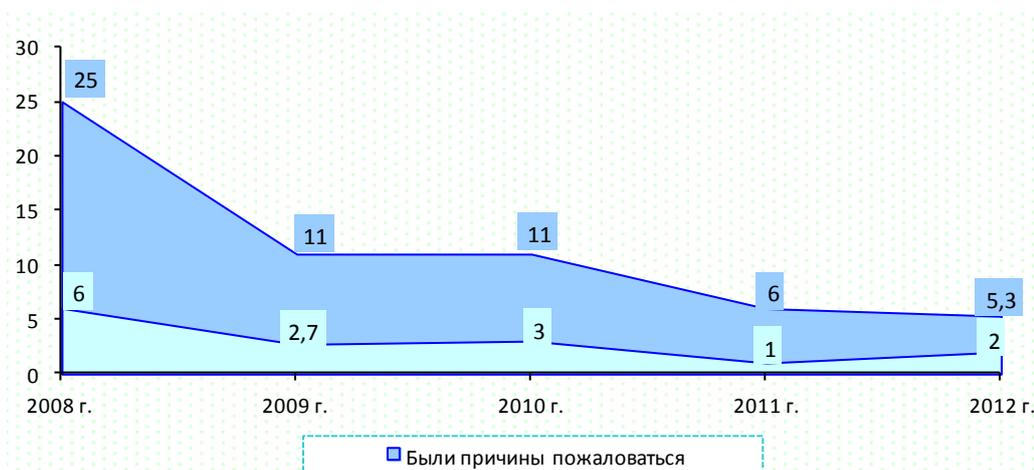
Таблица 70. Осведомленность о деятельности АНК в разрезе регионов, 2012 г., %.

	Абсолютно не знаком	Скорее не знаком	Затрудняюсь ответить	Скорее знаком	Хорошо знаком	Являюсь членом этой ассоциации
г. Астана	44,6	25,3	6,7	12,7	10	0,7
г. Алматы	27,5	10,9	6	27,6	25	3
Акмолинская	21,8	29	22,7	20	6,4	0
Актюбинская	18,2	21	29	22,7	9	0
Алматинская	46,4	21,4	16	14,3	2	0
Атырауская	43,7	14,3	16	16	10	0
ВКО	34,5	28,2	11,8	19	5,5	1
Жамбылская	37,3	50	4,5	7,3	1	0
ЗКО	2,7	17,3	3,6	44,6	31	1
Карагандинская	31	10	4,5	42	10	2,7
Костанайская	10	8	17,3	38,2	26,4	0
Кызылординская	31,8	23,6	18,2	16,4	10	0
Мангистауская	62,7	11,8	4,5	12,7	8,2	0
Павлодарская	41	16,4	21	19	2,7	0
СКО	30	21	9	30	10	0
ЮКО	23,4	14,4	11,7	31,5	19	0
Среднее по Казахстану	31,5	19,3	12	23,5	13	0,7

Жалобы предпринимателей

По результатам исследования 2012 года 5,3% респондентов имели причины для жалоб, пожаловались 2% респондентов.

Диаграмма 14. Сравнительные данные по жалобам предпринимателей, 2008-2012 гг., %



По сравнению с 2008 годом наблюдается устойчивое снижение доли субъектов предпринимательства, у кого были причины пожаловаться при получении налоговых услуг. Как и в прошлые годы наблюдается разница между юрлицами у кого были причины пожаловаться и теми, кто в итоге пожаловался, по результатам исследования этого года эта разница уменьшилась.

Как и по результатам прошлых исследований, исследование этого года подтвердило, что зачастую налогоплательщики не обращаются с жалобой, т.к. не верят, что жалоба поможет решению вопроса, соответственно не хотят тратить на это время и силы, к тому же обращение с жалобой может иметь негативные последствия для предпринимателей.

Таблица 71. Основные причины, по которым налогоплательщики не подают жалобу, 2009-2012 гг., %.

	2009 г.	2010 г.	2011 г.	2012 г.
Не хочу тратить на это время и силы	42	42	49	45
Не верю, что это поможет решению дела, бесполезно	37	34	50	43
Опасаясь негативных для себя последствий	29	28	39	21

Причины для подачи жалобы были у налогоплательщиков во всех регионах. Чаще имели причины пожаловаться предприниматели Алматинской, Южно-Казахстанской областей и г. Астана. Наблюдается значительное уменьшение доли желающих пожаловаться в Атырауской, Мангистауской, Восточно-Казахстанской и Карагандинской областях.

Таблица 72. Были причины пожаловаться в разрезе регионов, 2011г.-2012г., %.

	Были ли причины пожаловаться		Разница
	2011 г.	2012 г.	2011-2012 гг.
Среднее по Казахстану	6%	5,30%	0,7%↓
Регионы, в которых сократилась доля желающих пожаловаться			
Атырауская	20%	9,8%	10,2%↓
Мангистауская	14%	6%	8%↓
ВКО	13%	5,5%	7,5%↓
Карагандинская	11,8%	4,5%	7,3%↓
г. Алматы	5,4%	2,6%	2,8% ↓
Костанайская	3%	2%	1%↓
ЮКО	13%	12,6%	0,4%↓
Регионы, в которых увеличилась доля желающих пожаловаться			
Алматинская	7,7%	13,4%	5,7%↑
г. Астана	9,7%	12,7%	3% ↑
СКО	5%	8%	3% ↑
Жамбылская	2%	3,6%	1,6% ↑
Павлодарская	0%	1%	1% ↑
Актюбинская	5%	5,5%	0,5% ↑
Акмолинская	1%	1%	-
ЗКО	1%	1%	-
Кызылординская	1%	1%	-

В 2012 году наибольшее число жалоб было отмечено в следующих регионах:

- Южно-Казахстанская обл. – 5,4%;
- Атырауская обл. – 5,4%;
- Астана – 4%;
- Карагандинская обл. – 3,6%;
- Актюбинская обл. – 2,7%.

Таблица 73. Распределение ответов респондентов на вопрос «Пожаловались ли Вы?» в разрезе регионов, 2012г., %

	Пожаловались ли Вы?	
	Да	Нет
г. Астана	4%	96%
г. Алматы	2,6%	97,4%
Акмолинская	0%	100%
Актюбинская	2,7%	97,3%
Алматинская	1%	99%
Атырауская	5,4%	94,6%
ВКО	1%	99%
Жамбылская	2%	98%
ЗКО	1%	99%
Карагандинская	3,6%	96,4%
Костанайская	0%	100%
Кызылординская	1%	99%
Мангистауская	1%	99%
Павлодарская	0%	100%
СКО	1%	99%
ЮКО	5,4%	94,6%
Среднее по Казахстану	2%	98%

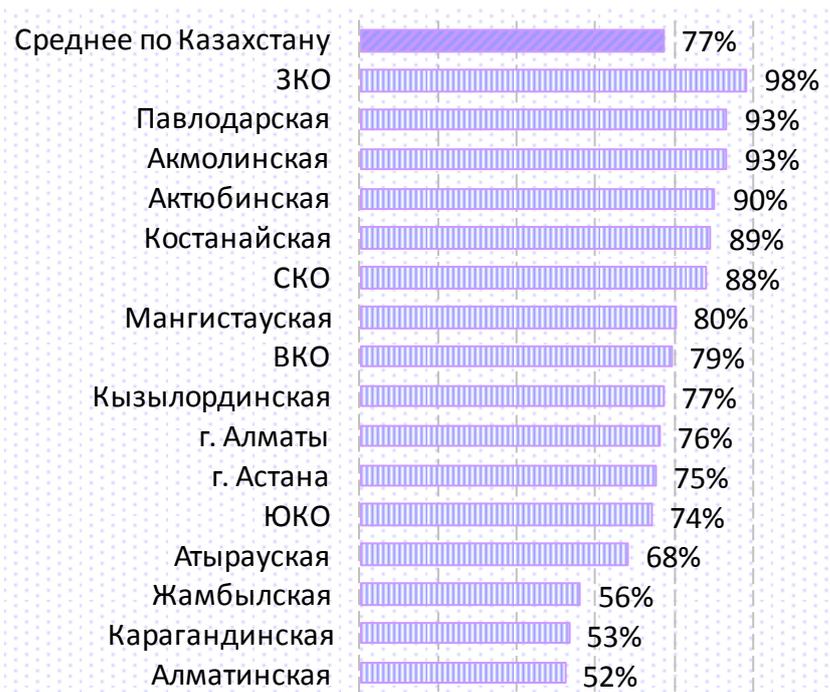
Увеличивается доля налогоплательщиков, информированных о процедуре подачи жалобы: 62% в 2010г., 64% в 2011г., 71% в 2012 году. Большинство респондентов в регионах знают, как подавать жалобу, менее информированы налогоплательщики Карагандинской и Алматинской областей.

Диаграмма 15. Информированность о процедуре подачи жалобы в разрезе областей, 2012 г., %



Увеличивается доля налогоплательщиков считающих, что информация по процедуре подачи жалобы достаточно доступна: в 2010 году – 55%, в 2011 году - 65,5%, в 2012 году – 77%.

Диаграмма 16. Доступность информации по процедуре подачи жалобы в разрезе областей, 2012 г., %



По сравнению с 2011 годом на 10% снизилась доля налогоплательщиков, удовлетворенных процедурой приема жалобы сотрудниками налоговых служб. Так же снизилась на 7% доля налогоплательщиков, удовлетворенных сроками рассмотрения жалобы.

Практически не изменилась доля респондентов, удовлетворенных результатами рассмотрения жалобы. Все эти данные свидетельствуют, что процедура подачи и рассмотрения жалобы требует пересмотра: большинство налогоплательщиков не хотят связываться с этой процедурой, те же, кто пожаловался, не удовлетворены рядом параметров этой процедуры.

Таблица 74. Сравнительные данные удовлетворенности процедурой подачи жалобы, %

Удовлетворенность	2009 г.	2010 г.	2011 г.	2012 г.
Процедурой приема жалобы	65	57	71	61
Сроками рассмотрения жалобы	55	50	43	36
Результатами рассмотрения жалобы	60	58	50	51
Объективностью рассмотрения жалобы	-	-	-	46

Респонденты высказали свои предложения по улучшению процедуры подачи жалоб со стороны предпринимателей:

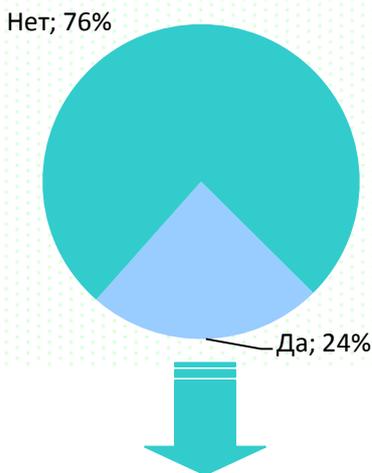
- ускорить процедуру рассмотрения жалоб 24%
- сократить сроки рассмотрения жалоб 14%
- решать жалобы строго по закону 10%
- собирать поменьше бумаг 10%
- идти навстречу по решению вопроса 10%
- дать время на исправление ошибок 7%
- напрямую подавать жалобу начальству 7%
- надо рассматривать подачу жалобы, как право клиента 3%
- справедливое рассмотрение 3%
- ввести электронную книгу жалоб через кабинет налогоплательщика 3%
- отдельно назначить человека на рассмотрение жалоб 2%.

Налоговые проверки

В исследовании 2012 года был вставлен ряд вопросов о налоговых проверках. В целом у 24% субъектов предпринимательства проходили налоговые проверки за последние 12 месяцев.

Диаграмма 17. Распределения ответов респондентов о налоговых проверках, 2012 г., %

Были ли у Вас налоговые проверки за последние 12 месяцев?



Сколько налоговых проверок было за последние 12 месяцев?	
1 проверка	76,6%
2 проверки	12,2%
3 и более проверок	11,2%
Сколько дней проходила проверка?	
1-7 дней	52,6%
8-20 дней	18,4%
21-40 дней	20%
от 40 дней и более	9%
Сколько было проверяющих?	
1 сотрудник	62%
2-3 сотрудника	36%
4-5 сотрудников	2%

Большинство респондентов (62%) не сталкивались с какими либо проблемами во время прохождения проверки, остальные респонденты, у кого были налоговые проверки за последние 12 месяцев (N=483) столкнулись со следующими проблемами:

- несовершенство законодательства, инструкций 16,4%
- множественность толкования налогового законодательства 12%
- затягивание сроков проверяющими 8%
- отсутствие четких критериев принятия решений 6%
- ошибочные замечания в результатах камерального контроля 6%
- предвзятое отношение проверяющих 5%
- некомпетентность проверяющих 2%
- вымогательство со стороны проверяющих 2%
- грубое отношение проверяющего 1%.

В ходе опроса налогоплательщиков спросили: «Боятся ли Вы налоговых проверок?», по результатам ответов: большинство респондентов (88,6%) не боятся налоговых проверок, 2% отказались отвечать, 9% ответили, что боятся налоговых проверок. У тех налогоплательщиков, кто боится налоговых проверок, спросили «почему», ответы распределились следующим образом:

- боюсь своих ошибок – 24%;
- налоговики всегда что-нибудь найдут – 18%;
- у представителей власти много полномочий – 18%;
- психологически неприятно – 13%;
- множественность толкований налогового законодательства – 13%;
- это вымогательство – 11%;
- необъективность со стороны проверяющих – 8%;
- предвзятое отношение проверяющих – 6%;
- мешают работать – 5%;
- вымогают взятки – 3%.

Обращались с обжалованием результатов налоговых проверок – 5,4% респондентов. В основном пришлось обжаловать: сумму доначисленных налогов (41%), факт начисления штрафов (32%), факты начисления пени (27%), сумму доначисленной пени (18%) и сумму доначисленного штрафа (14%).

Результаты обжалования следующие: жалобу удовлетворили частично – 30%, жалобу не удовлетворили – 50%, обжалование еще продолжается – 20%.

ЧАСТЬ II. ОПРОС НАСЕЛЕНИЯ

Демографическая информация

В 2012 году социологическим опросом проекта «Мониторинг и оценка налоговых услуг в Казахстане», было охвачено 702 жителей со всех регионов Казахстана. Демографические признаки опрошенных респондентов представлены в таблице:

Таблица 75. Распределение респондентов по полу, возрасту, национальности и уровню образования, 2012 г., N=702.

Демографическая информация		Количество	%
Всего		702	100%
Пол	Мужчины	273	39%
	Женщины	429	61%
Возраст	18-24 года	142	20,2%
	25-34 года	205	29,2%
	35-44 года	129	18,4%
	45-54 года	135	19,2%
	55-64 года	82	11,7%
	65 лет и старше	9	1,3%
Национальность	Казахи	500	71,2%
	Русские	145	20,7%
	Другие	57	8,1%
Уровень образования	Неполное среднее	6	0,9%
	Среднее и среднее специальное	274	39%
	Высшее	412	58,7%
	Имею ученую степень	10	1,4%

Данные по полу, возрасту и национальности практически соответствуют статистическим данным, т.е. выборочная совокупность репрезентирует население Казахстана по демографическим признакам.

По роду деятельности респонденты в основном (73%) представляют экономически активное население, безработные, включая временно не работающих и домохозяйек – 12,8%, студенты/учащиеся – 8,3%, неработающие пенсионеры – 5,8%. Род деятельности респондентов представлен на диаграмме ниже.

Диаграмма 18. Распределение респондентов по роду деятельности, 2012 г., N=702.



По наличию налогооблагаемого имущества респонденты распределились следующим образом:

Диаграмма 19. Распределение респондентов по наличию налогооблагаемого имущества, 2012 г., N=702.



В ходе опроса 2012 года, так же как и в 2011 году, всем респондентам задавался вопрос: «Слышали ли Вы, что с 2013 года вводится всеобщее декларирование доходов населения?». По результатам ответов на данный вопрос отметим, что 57,3% населения не слышали о такой информации, что меньше чем в 2011 году на 10,7%, т.е. постепенно повышается осведомленность населения о всеобщем декларировании доходов населения.

Сравнительно низкая осведомленность о всеобщем декларировании (20% и ниже), которое планируется с 2013 года, наблюдается в Мангистауской, Карагандинской, Южно-Казахстанской, Алматинской, Павлодарской и Жамбылской областях.

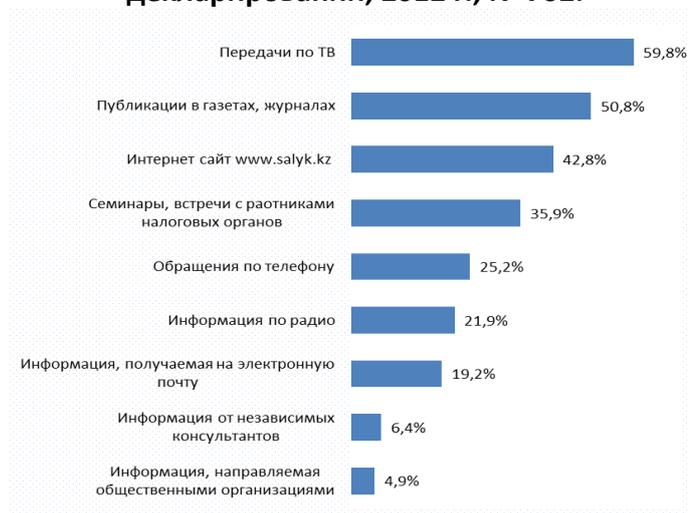
Осведомленность респондентов о данной информации в разрезе регионов представлена в таблице ниже.

Таблица 76. Распределение респондентов, осведомленных о всеобщем декларировании доходов, по регионам РК, 2012 г., N=702.

Регион	%
Костанайская	90%
Западно-Казахстанская	86,7%
Астана	53,5%
Алматы	53%
Кызылординская	52%
Акмолинская	50%
Актюбинская	46,7%
Северо-Казахстанская	40%
Восточно-Казахстанская	36,7%
Атырауская	30%
Мангистауская	20%
Карагандинская	18,7%
Южно-Казахстанская	18%
Алматинская	16,7%
Павлодарская	13,3%
Жамбылская	6,7%
Всего осведомленных по Казахстану	42,7%

В опросе 2012 года всех респондентов данной категории спросили: «Назовите, пожалуйста, какие способы получения информации являются для Вас эффективными при получении более полной информации о всеобщем декларировании?». Результаты ответов на данный вопрос представлены на диаграмме ниже.

Диаграмма 20. Предпочитаемые способы получения информации о всеобщем декларировании, 2012 г., N=702.



В ходе опроса всех респондентов спросили: «Как Вы считаете, есть ли необходимость передачи услуг налоговых служб в ЦОНЫ?». По результатам ответов, в целом большинство респондентов (70,2%) из числа населения считают, что такой необходимости нет. Данные в разрезе регионов представлены в таблице ниже.

Таблица 77. Распределение ответов респондентов о необходимости передачи услуг налоговых служб в ЦОНЫ в разрезе регионов РК, 2012 г., N=702, %.

	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Астана	14,9	76,2	8,9
Алматы	8,8	88,1	3,1
Акмолинская	10	73,3	16,7
Актюбинская	23,3	53,3	23,3
Алматинская	26,7	40	33,3
Атырауская	16,7	40	43,3
Восточно-Казахстанская	20	53,3	26,7
Жамбылская	6,7	46,7	46,7
Западно-Казахстанская	13,3	86,7	0
Карагандинская	31,3	62,5	6,3
Костанайская	3,3	66,7	30
Кызылординская	6,9	65,5	27,6
Мангистауская	20	53,3	26,7
Павлодарская	13,3	76,7	10
Северо-Казахстанская	10	60	30
Южно-Казахстанская	10	82	8
Казахстан	13,5	70,2	16,2

Далее респондентов попросили объяснить свой ответ, т.е. почему «Да» или почему «Нет». Респонденты, ответившие, что есть необходимость передачи услуг налоговых служб в ЦОНЫ, затруднились объяснить свой ответ.

Респонденты, ответившие, что такой необходимости нет, объясняли свои ответы следующим образом:

- в ЦОНах без этого много своей работы, они перегружены;
- ЦОН не справится с работой налоговой;
- в ЦОНах некомпетентные работники по налоговым вопросам;
- в ЦОНах много бюрократов;
- в ЦОНах будет медленное обслуживание;
- в ЦОНе много очереди/и так то обслуживается много людей;
- будет беспорядок, неэффективная работа, лишние проблемы, будет бардак;
- в ЦОНах очень часто теряются документы/в ЦОНах бардак;
- ухудшится качество услуг/усложнят нам жизнь;
- в налоговой услугу получаешь в одном окне, а в ЦОНах нужно обходить 5-6 окон;
- налоговые вопросы могут решать только налоговые органы;
- в налоговой нет очередей;
- в налоговой просторней;
- в ЦОНах плохо обслуживают;
- трудно будет получить своевременную консультацию из-за того что много народу;
- в налоговых легче и проще оформлять и получать необходимые документы;
- неудобно пользоваться услугами ЦОН;

- в налоговой быстро обслуживают;
- увеличатся сроки по получению информации;
- мы уже привыкли ходить в налоговую.

Представляется, что это ещё один объективный показатель работы налоговых служб, который свидетельствует о явном улучшении обслуживания при получении налоговых услуг. Так, ответы респондентов по всем регионам, свидетельствуют, что обслуживание в налоговых органах Казахстана значительно улучшилось, оно сравнительно лучше, чем в ЦОНах. Население привыкло к хорошему обслуживанию при получении налоговой услуги: быстро, без очередей и в просторном учреждении.

Исходные данные

Частота обращения населения в налоговые органы

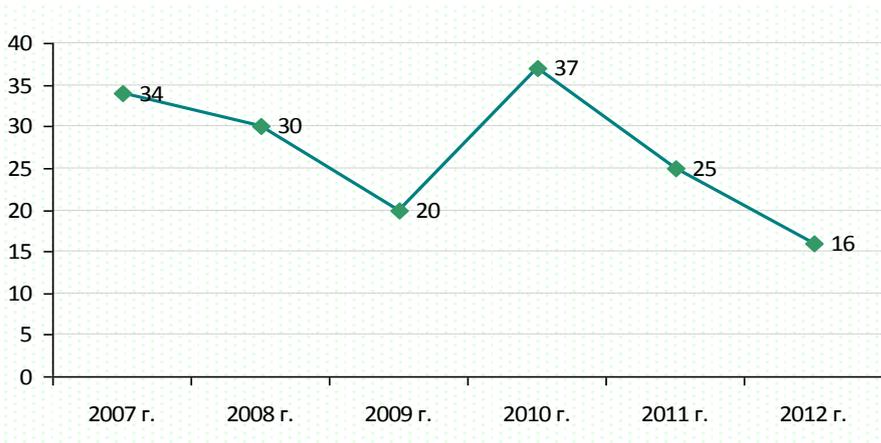
Согласно методологии проведения исследования среди населения, опросом было охвачено городское и сельское население в возрасте от 18 лет и старше, получившие одну из услуг для физических лиц в налоговых органах Казахстана.

Очевидно, что при получении таких налоговых услуг как регистрация налогоплательщика и выдача справок о наличии или отсутствии налоговой задолженности, респонденты в основном обращались в налоговый орган один раз в течение года. В редких случаях налогоплательщики данной категории обращаются в налоговые органы более двух раз за получением одной налоговой услуги.

Сроки и время оказания услуги

Проводимые исследования мониторинга свидетельствуют, что время ожидания в очереди за получением налоговой услуги, сокращается, так по результатам опроса 2012 года, в целом по республике оно составляет около 16 минут в среднем.

Диаграмма 21. Ожидание в очереди, мин., 2007 – 2012 годы.



В целом, значительно сократился показатель максимального времени ожидания в очереди, названного населением: в 2011 году этот показатель был 5,5 часов, в среднем по Казахстану, то по результатам исследования 2012 года этот показатель равен 1 час 4 минуты, в среднем по Казахстану.

Таблица 78. Продолжительность ожидания в очереди, 2012 г., N=702.

	Среднее, мин.	Максимум, мин.
г. Алматы	6	20
Павлодарская	7	20
Восточно-Казахстанская	7	20
Северо-Казахстанская	8	25
Западно-Казахстанская	9	20
Акмолинская	10	35
Костанайская	13	120
Алматинская	14	30
Актюбинская	14	30
Кызылординская	17	40
Атырауская	18	60
Мангистауская	19	60
г. Астана	20	145
Южно-Казахстанская	23	145
Карагандинская	33	140
Жамбылская	45	120
Казахстан	16	64

В разрезе регионов наблюдается следующее:

- меньше всех ожидают в очереди жители г. Алматы, в среднем 6 минут.
- в то же время минимальное ожидание в очереди наблюдается в Павлодарской, Восточно-Казахстанской, Северо-Казахстанской, Западно-Казахстанской и Акмолинской областях;
- более получаса, в среднем, проводят в очереди жители Карагандинской и Жамбылской областей;
- максимальное время ожидания в очереди зафиксировано в г. Астане и Южно-Казахстанской области.

По итогам исследования 2012 года сроки ожидания налоговой услуги сохранились на уровне данных 2011 года, и по сравнению с 2010 годом:

- Сократились сроки предоставления налоговых услуг населению, так, с момента сдачи документов, по результатам опроса 2011 года, уходит в среднем 3 дня, в 2010 году уходило в среднем 4 дня;
- Один процент респондентов (7 человек) сообщили, что им пришлось ждать предоставления услуги 1 месяц;
- Услуга по регистрации или изменению данных налогоплательщика в среднем занимает 3 дня, в большинстве случаев – 1 день;
- Выдача справок об отсутствии или наличии налоговой задолженности в среднем занимает 3 дня, в большинстве случаев этот вопрос решается в течение одного дня;
- Результат по письменному, электронному обращению за разъяснением налогового законодательства, респонденты ожидали в среднем 4 дня, в абсолютном большинстве случаев этот вопрос решается в тот же день.

Таблица 79. Сроки ожидания результата услуги, дни, 2009 - 2012 годы.

	Среднее (дни)				Максимум (месяцы)			
	2009 г.	2010 г.	2011 г.	2012 г.	2009 г.	2010 г.	2011 г.	2012 г.
Регистрация налогоплательщика	3,6	4,3	3	3	1	4	3	1
Выдача справок об отсутствии (наличии) налоговой задолженности	3,1	3,1	3	3	2	3	3	1
Письменное, электронное обращение	-	9	4	3	-	2	1	-
Всего	3,4	4	3	3	2	4	3	1

Ошибки и потери

Всего о случаях утери документов, сотрудниками налоговых служб, сообщили 3 респондента, что составляет 0,4% от всей выборки населения. По одному случаю утери документов отмечены в г. Астане, Костанайской и Мангистауской областях.

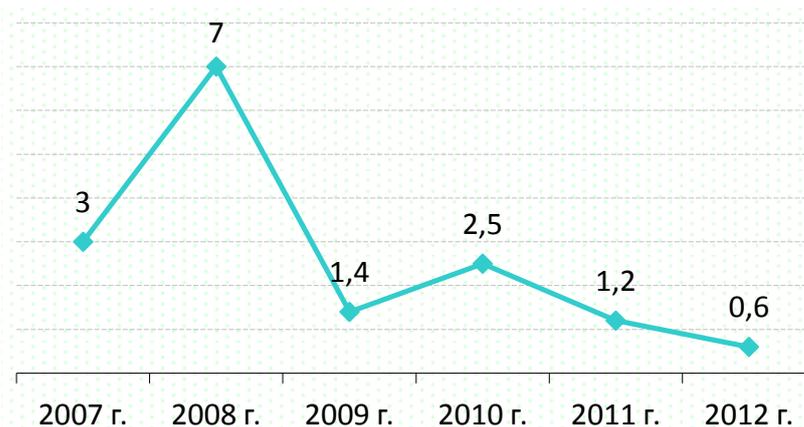
О том, что были допущены ошибки в выданных документах, сообщили 27 (3,8%) респондентов. Большинство таких фактов были зафиксированы в Астане - 16 респондентов отметили, что в выданных документах были допущены ошибки, что составляет 15,8% от выборки г. Астаны. По два случая были зафиксированы в г. Алматы (1,3% от выборки Алматы), в Южно-Казахстанской области (4% от выборки региона) и в Мангистауской области (6,7% от выборки данного региона). По одному случаю было отмечено в Атырауской, Восточно-Казахстанской, Жамбылской, Карагандинской и Кызылординской областях.

Очевидно, что время, необходимое для устранения ошибок, зависит от характера ошибок: некоторые ошибки исправляются в тот же день, для исправления других ошибок требуется несколько дней. В 2012 году, в среднем на устранение ряда ошибок было затрачено полтора часа, на устранение более сложных ошибок потребовалось в среднем 9 дней. Для сравнения: в 2011 году, по сравнению с 2010 годом значительно сократилось время устранения ошибки, если в 2010 году в среднем это занимало около 4 часов, то в 2011 году на устранение ошибки требовалось около 1 часа.

Неофициальное получение услуги

Проводимый мониторинг свидетельствует, что проводимые антикоррупционные мероприятия имеют определенные успехи в налоговых органах Казахстана, так по результатам социологических опросов снижается не только доля субъектов предпринимательства, но и доля населения, пользующегося неофициальным получением налоговых услуг. Только 4 респондента, что составляет 0,6% от всей выборочной совокупности опроса 2012 года, давали неофициальное вознаграждение при получении налоговой услуги. Динамика данного показателя представлена на диаграмме ниже. Следует отметить, что 5 респондентов (0,7%) отказались отвечать на этот вопрос.

Диаграмма 22. Неофициальное получение услуги, 2007 - 2012 гг., %



Размер вознаграждения, даже если это были подарки, оценивался в национальной валюте. По результатам 2012 года трое респондентов дали неофициальное вознаграждение в размере 1000 тенге, один респондент дал 5000 тенге. Для сравнения результаты прошлых исследований: в 2011 году почти в два раза вырос размер неофициального вознаграждения, по сравнению с 2010 годом (в 2010 г. – 4800 тенге, в 2011 г. – 9570 тенге). Если в 2010 г. размер вознаграждения составлял от 500 до 30000 тенге, то в 2011 году – от 1000 до 30000 тенге.

В ходе опроса всем респондентам был задан вопрос: «Как Вы считаете, нелегальное вознаграждение помогает ускорить процесс получения услуги?», по результатам ответов, большинство (60,4%) считают, что «Нет, не помогает», 13% респондентов считают, что «Да, помогает ускорить процесс получения услуги», 26,5% респондентов затруднились ответить на данный вопрос.

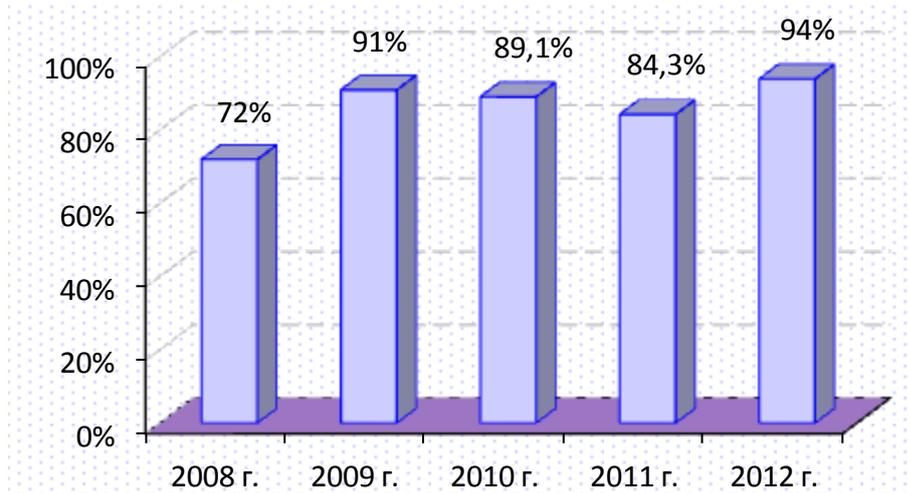
Удовлетворенность населения качеством услуг налоговых служб

Удовлетворенность получателя услуги складывается не только из оценки результата (получил справку, РНН и т.п.), но и из оценки процесса взаимодействия. Следовательно, необходимо выделять как характеристики услуги, так и параметры обслуживания. Даже добившись результата, к примеру, получив справку об отсутствии налоговой задолженности, получатель услуги останется неудовлетворенным, если процесс взаимодействия с сотрудником налоговых служб оставлял желать лучшего. Но и при самых дружественных процедурах, получатель услуги будет не удовлетворен, если выяснится, что он получил некачественную услугу, к примеру, выданная справка содержит ошибки. Именно поэтому эти два параметра взаимосвязаны.

Динамика удовлетворенности 2010-2011

По результатам опроса 2012 года удовлетворенность населения предоставлением налоговых услуг увеличилась на 10%, т.е. абсолютное большинство респондентов (94%) отметили, что они удовлетворены качеством получения налоговой услуги.

Диаграмма 23. Динамика удовлетворенности населения услугами, 2008-2012 гг., %.



По данным исследования наблюдается значительное увеличение налогоплательщиков из числа населения, отметивших положительные оценки удовлетворенности качеством налоговой услуги в целом, в следующих регионах: г. Астана, Актубинская, Атырауская, Акмолинская и Кызылординская области.

Таблица 80. Изменение показателей удовлетворенности по регионам, 2008-2012 гг., %

	2008 г.	2009 г.	2010 г.	2011 г.	2012 г.	Разница 2011-2012
Среднее по Казахстану	72%	91%	89,1%	84,3%	94%	9,7%↑
Улучшили						
г. Астана	90%	85%	56%	55%	90%	35%↑
Актубинская	85%	93%	93,3%	64,8%	100%	35%↑
Атырауская	70%	91%	82,7%	66%	90%	24%↑
Акмолинская	83%	95%	95,5%	76%	97%	21%↑
Кызылординская	51%	82%	91,1%	73%	93%	20%↑
ВКО	73%	88%	98%	82%	100%	18%↑
ЗКО	87%	92%	77,8%	88%	100%	12%↑
СКО	95%	98%	97,7%	91%	97%	6%↑
Карагандинская	64%	88%	100%	90%	94%	4%↑
г. Алматы	77%	84%	70,4%	96%	98%	2%↑
Не изменили или немного ухудшили						
Павлодарская	71%	98%	100%	100%	100%	0%
Костанайская	79%	98%	97,8%	100%	100%	0%
ЮКО	81%	97%	96,7%	96,7%	96%	-1%↓
Алматинская	64%	96%	87,9%	84%	87%	-1%↓
Мангистауская	41%	89%	86,7%	88%	83%	-5%↓
Жамбылская	84%	82%	97,9%	82%	70%	-12%↓

Сохраняются высокие показатели удовлетворенности населения качеством налоговых услуг в следующих регионах: г. Алматы, Павлодарской и Костанайской областях.

В ходе опроса, респондентам, которые отметил низкий уровень удовлетворенности, задали открытый вопрос: «Пожалуйста, укажите причины Вашей неудовлетворенности?». Среди причин были отмечены долгая работа компьютеров, обслуживающих сотрудников, грубое, не вежливое отношение, непонятность куда обращаться.

Удовлетворенность населения услугами по блокам

Сроки и время

В целом практически во всех регионах Казахстана наблюдается увеличение доли населения, удовлетворенных временными параметрами качества налоговых услуг, Небольшое уменьшение данного показателя наблюдается в Мангистауской и Жамбылской областях. По сравнению с прошлыми годами улучшилась ситуация с удовлетворенностью временными параметрами качества услуги в г. Астане (в 2010 г. – 38,5%, в 2011 г. – 58,3%, в 2012 г. – 88,8%). Самый низкий показатель удовлетворенности временными параметрами отмечен в Жамбылской области – 67,5%, что ниже на 13% прошлогоднего показателя.

Самые низкие проценты удовлетворенности отмечены по критерию «Время ожидания в очереди» в Жамбылской и Мангистауской областях - 60% и 70% соответственно. По критерию «Соблюдение сроков услуги» наименьшая удовлетворенность наблюдается в Жамбылской области - 70%.

Таблица 81. Удовлетворенность временными параметрами качества услуг по областям (2012 г.), N=702.

	Время ожидания в очереди		Соблюдение сроков услуги		Установленные сроки получения услуги		Время на сбор требуемых документов		Сроки и время в целом	
	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка
г. Астана	85%	4,3	93%	4,6	92%	4,6	85%	4,3	88,8%	4,4
г. Алматы	99%	4,9	99%	4,9	100%	4,9	96%	4,8	98,5%	4,9
Акмолинская	100%	4,9	100%	5,0	100%	4,9	100%	4,8	100%	4,9
Актюбинская	100%	4,8	100%	4,9	96,7	4,9	90%	4,6	96,7%	4,8
Алматинская	77%	4,5	86,7%	4,4	86,7	4,6	90%	4,6	85,1%	4,5
Атырауская	73,3%	3,9	86,7%	4,4	80%	4,3	70%	4,1	77,5%	4,2
ВКО	97%	4,6	97%	4,6	93%	4,5	100%	4,5	96,7%	4,6
Жамбылская	60%	3,6	70%	3,7	70%	3,7	70%	3,7	67,5%	3,7
ЗКО	100%	4,9	100%	4,9	100%	5,0	100%	4,8	100%	4,9
Карагандинская	75%	4,0	97%	4,7	93,7	4,7	78%	4,4	85,9%	4,4
Костанайская	100%	4,9	100%	5,0	97%	5,0	100%	5,0	99,2%	5,0
Кызылординская	93%	4,4	89,6%	4,3	86,2	4,6	89,6%	4,4	89,6%	4,4
Мангистауская	70%	4,1	86,7%	4,2	73,3	4,1	66,7%	3,8	74,2%	4,0
Павлодарская	100%	5,0	100%	5,0	100%	5,0	100%	5,0	100%	5,0
СКО	93,3%	4,5	96,7%	4,8	96,7	4,7	83%	4,8	92,5%	4,7
ЮКО	84%	4,3	98%	4,7	96%	4,5	98%	4,5	94%	4,5
Среднее по Казахстану	90%	4,5	95%	4,7	93,2	4,7	89,9%	4,5	92%	4,6

Таблица 82. Рейтинг регионов по степени удовлетворенности населения временными параметрами при получении налоговых услуг, 2012 г., N=702.

	%	Ср. оценка
Акмолинская	100%	4,9
ЗКО	100%	4,9
Павлодарская	100%	5,0
г. Алматы	99%	4,9
Костанайская	99%	5,0
Актюбинская	97%	4,8
ВКО	97%	4,6
ЮКО	94%	4,5
СКО	93%	4,7
Кызылординская	90%	4,4
г. Астана	89%	4,4
Карагандинская	86%	4,4
Алматинская	85%	4,5
Атырауская	78%	4,2
Мангистауская	74%	4,0
Жамбылская	68%	3,7
Среднее по Казахстану	92%	4,6

Процедура

В целом данный показатель, как среднее от параметров «Понятность и легкость процедур», «Понятность форм, бланков» и «Обоснованность требуемых документов», увеличился на 7% по сравнению с 2011 годом. Заметное увеличение данного показателя наблюдается в Атырауской области (23%↑), в г. Астане (20,8%↑) и в Кызылординской области (15%↑).

Таблица 83. Удовлетворенность процедурой (2012 г.), N=702.

	Понятность и легкостью процедуры		Понятность форм, бланков		Обоснованность требуемых документов		Процедура в целом	
	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка
г. Астана	93%	4,6	95%	4,7	94%	4,6	94,0%	4,6
г. Алматы	100%	4,9	98,8%	4,9	99,4%	4,9	99,4%	4,9
Акмолинская	100%	4,9	96,7%	4,7	93,3%	4,7	96,7%	4,8
Актюбинская	93%	4,9	100%	4,8	100%	4,8	97,8%	4,8
Алматинская	87%	4,6	86,7%	4,6	90%	4,7	87,8%	4,6
Атырауская	90,0%	4,7	90%	4,5	93,3%	4,5	91,1%	4,6
ВКО	100%	4,6	100%	4,7	96,7%	4,6	98,9%	4,6
Жамбылская	80,0%	3,8	73,3%	3,8	80%	3,9	77,8%	3,9
ЗКО	100%	4,8	100%	4,9	100%	5,0	100,0%	4,9
Карагандинская	88%	4,5	93,7%	4,5	84,4%	4,7	88,5%	4,6
Костанайская	100%	5,0	100%	5,0	100%	5,0	100,0%	5,0

	Понятность и легкостью процедуры		Понятность форм, бланков		Обоснованность требуемых документов		Процедура в целом	
	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка
Кызылординская	97%	4,5	96,6%	4,6	89,7%	4,6	94,3%	4,6
Мангистауская	83%	4,3	90%	4,4	86,7%	4,3	86,7%	4,3
Павлодарская	100%	5,0	100%	4,9	100%	5,0	100,0%	5,0
СКО	90,0%	4,7	96,7%	4,8	96,7%	4,8	94,5%	4,8
ЮКО	96%	4,7	96%	4,5	96%	4,6	96,0%	4,6
Среднее по Казахстану	94,7%	4,7	95,4%	4,7	94,9%	4,7	95,0%	4,7

Таблица 84. Рейтинг регионов по степени удовлетворенности населения процедурой получения налоговых услуг, 2012 г., N=702.

	%	Ср. оценка
ЗКО	100,0%	4,9
Костанайская	100,0%	5,0
Павлодарская	100,0%	5,0
г. Алматы	99,4%	4,9
ВКО	98,9%	4,6
Актюбинская	97,8%	4,8
Акмолинская	96,7%	4,8
ЮКО	96,0%	4,6
СКО	94,5%	4,8
Кызылординская	94,3%	4,6
г. Астана	94,0%	4,6
Атырауская	91,1%	4,6
Карагандинская	88,5%	4,6
Алматинская	87,8%	4,6
Мангистауская	86,7%	4,3
Жамбылская	77,8%	3,9
Среднее по Казахстану	95,0%	4,7

Бланки, образцы документов, указатели

По данным опроса 2012 года в Атырауской области наблюдается заметное увеличение доли населения, отметивших высокие оценки удовлетворенности параметрами данного раздела (28,7%↑). В целом данный показатель увеличился на 7,5% по сравнению с 2011 годом.

Относительно низкая доля удовлетворенных налогоплательщиков наблюдается в Жамбылской области (72,5%), при этом средняя оценка удовлетворенности ниже 4 баллов (3,8 балла). Основная причина неудовлетворенности населения данного региона - это непонятность куда обращаться: 60% удовлетворены данным параметром.

Таблица 85. Бланки, образцы, указатели, язык (2012 г.), N=702.

	Доступность бланочной продукции		Наличие образцов документов		Понятность, куда обращаться		Доступность языка полученной информации и услуги		Бланки, образцы, указатели в целом	
	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка
г. Астана	98%	4,8	95%	4,8	93%	4,6	98%	4,8	96,0%	4,8
г. Алматы	99%	5,0	99,4%	4,9	99,4%	4,9	99,4%	4,9	99,4%	4,9
Акмолинская	100%	5,0	100%	4,9	96,7%	4,9	100%	5,0	99,2%	4,9
Актюбинская	97%	4,8	100%	4,9	96,7%	4,8	100%	5,0	98,4%	4,9
Алматинская	97%	4,9	90%	4,8	86,7%	4,5	93,3%	4,7	91,7%	4,7
Атырауская	93,3%	4,6	86,7%	4,4	73,3%	4,0	93,3%	4,6	86,7%	4,4
ВКО	100%	4,8	100%	4,7	100%	4,7	100%	4,7	100,0%	4,7
Жамбылская	70,0%	3,8	76,7%	3,9	60%	3,5	83,3%	4,1	72,5%	3,8
ЗКО	100%	5,0	100%	5,0	100%	5,0	100%	5,0	100,0%	5,0
Карагандинская	91%	4,6	93,7%	4,7	90,6%	4,6	93,7%	4,7	92,2%	4,6
Костанайская	100%	5,0	100%	5,0	100%	5,0	100%	5,0	100,0%	5,0
Кызылординская	97%	4,6	89,7%	4,5	96,5%	4,6	93%	4,6	94,0%	4,6
Мангистауская	90%	4,4	90%	4,6	86,7%	4,4	90%	4,5	89,2%	4,5
Павлодарская	100%	5,0	100%	5,0	100%	5,0	100%	5,0	100,0%	5,0
СКО	96,7%	4,8	100%	4,8	100%	4,8	96,7%	4,8	98,4%	4,8
ЮКО	96%	4,5	94%	4,6	96%	4,5	94%	4,6	95,0%	4,6
Среднее по Казахстану	96%	4,8	95,6%	4,8	93,7%	4,7	96,7%	4,8	95,6%	4,7

Таблица 86. Рейтинг регионов по степени удовлетворенности населения доступностью бланков, образцов, указателей при получении налоговых услуг, 2012 г., N=702.

	%	Ср. оценка
ВКО	100,0%	4,7
ЗКО	100,0%	5,0
Костанайская	100,0%	5,0
Павлодарская	100,0%	5,0
г. Алматы	99,4%	4,9
Акмолинская	99,2%	4,9
Актюбинская	98,4%	4,9
СКО	98,4%	4,8
г. Астана	96,0%	4,8
ЮКО	95,0%	4,6
Кызылординская	94,0%	4,6
Карагандинская	92,2%	4,6
Алматинская	91,7%	4,7
Мангистауская	89,2%	4,5
Атырауская	86,7%	4,4
Жамбылская	72,5%	3,8
Среднее по Казахстану	95,6%	4,7

Содержательность и своевременность информации

Если сравнительно низкая удовлетворенность своевременностью и содержательностью информации была отмечена в Атырауской области (54%): данный показатель снизился на 22% по сравнению с показателем 2010 года (76%), то по результатам исследования 2012 года в данном регионе наблюдается значительное увеличение указанного показателя (39,4%↑). В то же время в Жамбылской области наблюдается заметное уменьшение доли населения, удовлетворенных параметрами данного раздела (20,3%↓), т.е. данный показатель снизился до 66,7%. В остальных регионах средний показатель удовлетворенности параметрами данного блока отмечен на уровне не менее 90%, кроме Алматинской области (83,4%).

Таблица 87. Удовлетворенность своевременностью и содержательностью информации (2012 г.), N=702.

	Своевременность информации		Содержательность информации		Своевременность и содержательность информации	
	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка
г. Астана	92%	4,6	94%	4,6	93%	4,6
г. Алматы	99,4%	4,9	99,4%	5,0	99,4%	5,0
Акмолинская	100%	5,0	100%	4,9	100%	5,0
Актюбинская	100%	4,9	100%	4,8	100%	4,9
Алматинская	80%	4,6	86,7%	4,7	83,4%	4,6
Атырауская	90%	4,4	96,7%	4,5	93,4%	4,5
ВКО	96,7%	4,6	100%	4,7	98,4%	4,6
Жамбылская	70%	3,7	63,3%	3,6	66,7%	3,7
ЗКО	100%	5,0	100%	5,0	100%	5,0
Карагандинская	93,7%	4,5	93,7%	4,6	93,7%	4,5
Костанайская	100%	5,0	100%	5,0	100%	5,0
Кызылординская	89,6%	4,5	93%	4,6	91,3%	4,6
Мангистауская	86,7%	4,3	96,7%	4,5	91,7%	4,4
Павлодарская	100%	5,0	100%	4,9	100%	5,0
СКО	96,7%	4,8	100%	4,8	98,4%	4,8
ЮКО	90%	4,4	94%	4,5	92%	4,5
Среднее по Казахстану	93,9%	4,7	95,6%	4,7	94,8%	4,7

Таблица 88. Рейтинг регионов по степени удовлетворенности населения своевременностью и содержательностью информации при получении налоговых услуг, 2012 г., N=702.

	%	Ср. оценка
Акмолинская	100,0%	5,0
Актюбинская	100,0%	4,9
ЗКО	100,0%	5,0
Костанайская	100,0%	5,0
Павлодарская	100,0%	5,0

	%	Ср. оценка
г. Алматы	99,4%	5,0
ВКО	98,4%	4,6
СКО	98,4%	4,8
Карагандинская	93,7%	4,5
Атырауская	93,4%	4,5
г. Астана	93,0%	4,6
ЮКО	92,0%	4,5
Мангистауская	91,7%	4,4
Кызылординская	91,3%	4,6
Алматинская	83,4%	4,6
Жамбылская	66,7%	3,7
Среднее по Казахстану	94,8%	4,7

Доступность справочной информации

Максимально полная информация, доступное ее представление, реализация политики информационной открытости приобретает большое значение для взаимодействия налоговых служб с налогоплательщиками. Создание позитивного образа налоговых служб у налогоплательщиков должно начинаться с организации и планомерного развития коммуникаций с налогоплательщиками.

В целом наблюдается существенное увеличение среднего показателя удовлетворенности доступностью справочной информации (в справочном окне, на стендах, по Интернету или по телефону), по сравнению с 2011 годом, на 6,3%.

Доступностью информации, в целом, менее всех удовлетворены жители Жамбылской (56,7%), Алматинской (58,9%) и Карагандинской (63,5%) областей. В Атырауской области наблюдается заметное увеличение удовлетворенности населения параметрами данного раздела, среднее значение показателя по сравнению с прошлым годом увеличилось на 22,7%.

Таблица 89. Удовлетворенность доступностью информации (2012), N=702.

	Предоставление информации по услуге в справочном окне, на стендах		Информация доступная через Интернет по услуге		Доступность информации по телефону		Доступность информации	
	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка
г. Астана	86%	4,6	65,3%	4,4	63,4%	4,1	71,6%	4,4
г. Алматы	100%	5,0	79,4%	4,9	79,4%	4,8	86,3%	4,9
Акмолинская	96,7%	4,9	93,3%	4,7	100%	4,9	96,7%	4,8
Актюбинская	100%	4,8	83,3%	4,7	96,7%	4,8	93,3%	4,8
Алматинская	76,7%	4,3	50%	4,2	50%	4,3	58,9%	4,3
Атырауская	76,7%	4,1	70%	4,2	63,3%	4,0	70,0%	4,1
ВКО	100%	4,6	73,3%	4,6	90%	4,5	87,8%	4,6
Жамбылская	63,3%	3,6	66,7%	3,8	40%	3,3	56,7%	3,5
ЗКО	100%	5,0	96,7%	4,9	100%	5,0	98,9%	5,0
Карагандинская	90,6%	4,4	50%	4,4	50%	4,3	63,5%	4,4

	Предоставление информации по услуге в справочном окне, на стендах		Информация доступная через Интернет по услуге		Доступность информации по телефону		Доступность информации	
	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка
Костанайская	100%	5,0	86,7%	5,0	100%	5,0	95,6%	5,0
Кызылординская	100%	4,6	82,7%	4,4	82,7%	4,6	88,5%	4,5
Мангистауская	83,3%	4,3	66,7%	4,0	70%	4,0	73,3%	4,1
Павлодарская	100%	4,9	80%	4,9	83,3%	4,9	87,8%	4,9
СКО	93,3%	4,8	50%	4,7	66,7%	4,6	70,0%	4,7
ЮКО	96%	4,5	92%	4,5	94%	4,6	94,0%	4,5
Среднее по Казахстану	92,6%	4,7	74,6%	4,6	76,4%	4,5	81,2%	4,6

Таблица 90. Рейтинг регионов по степени удовлетворенности населения доступностью информации при получении налоговых услуг, 2012 г., N=702.

	%	Ср. оценка
ЗКО	98,9%	5,0
Акмолинская	96,7%	4,8
Костанайская	95,6%	5,0
ЮКО	94,0%	4,5
Актюбинская	93,3%	4,8
Кызылординская	88,5%	4,5
ВКО	87,8%	4,6
Павлодарская	87,8%	4,9
г. Алматы	86,3%	4,9
Мангистауская	73,3%	4,1
г. Астана	71,6%	4,4
Атырауская	70,0%	4,1
СКО	70,0%	4,7
Карагандинская	63,5%	4,4
Алматинская	58,9%	4,3
Жамбылская	56,7%	3,5
Среднее по Казахстану	81,2%	4,6

Организация работы

В 2011 году по доступности работника на рабочем месте и возможности получения услуги в одном окне сравнительно низкие показатели были отмечены в Атырауской области (61%). По результатам исследования этого года, в этом регионе показатель увеличился на 25,7%, а относительно низкое значение показателя отмечено в Жамбылской области (68,3%). В целом же среднее значение показателя данного раздела увеличилось на 6,6%.

Таблица 91. Удовлетворенность организацией работы (2012 г.), N=702.

	Наличие работника на месте		Получение услуги в одном окне		Организация работы в целом (Одно окно и наличие работника на месте)	
	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка
г. Астана	90%	4,6	86%	4,5	88%	4,5
г. Алматы	100%	4,9	99,4%	4,9	99,7%	4,9
Акмолинская	100%	4,9	100%	4,9	100%	4,9
Актюбинская	96,7%	5,0	100%	4,8	98%	4,9
Алматинская	86,7%	4,6	90%	4,6	88,4%	4,6
Атырауская	83,3%	4,4	90%	4,4	86,7%	4,4
ВКО	100%	4,7	100%	4,7	100,0%	4,7
Жамбылская	63,3%	3,7	73,3%	3,8	68,3%	3,7
ЗКО	100%	5,0	100%	5,0	100%	5,0
Карагандинская	93,7%	4,7	90,6%	4,4	92,2%	4,5
Костанайская	100%	5,0	100%	5,0	100%	5,0
Кызылординская	96,5%	4,5	93%	4,4	94,8%	4,5
Мангистауская	86,7%	4,3	83,3%	4,4	85,0%	4,3
Павлодарская	100%	5,0	100%	5,0	100%	5,0
СКО	93,3%	4,7	96,7%	4,8	95,0%	4,7
ЮКО	96%	4,4	94%	4,6	95%	4,5
Среднее по Казахстану	94%	4,7	93,9%	4,7	94,0%	4,7

Таблица 92. Рейтинг регионов по степени удовлетворенности населения организацией работы в налоговых органах, 2012 г., N=702.

	%	Ср. оценка
Акмолинская	100,0%	4,9
ВКО	100,0%	4,7
ЗКО	100,0%	5,0
Костанайская	100,0%	5,0
Павлодарская	100,0%	5,0
г. Алматы	99,7%	4,9
Актюбинская	98,4%	4,9
СКО	95,0%	4,7
ЮКО	95,0%	4,5
Кызылординская	94,8%	4,5
Карагандинская	92,2%	4,5
Алматинская	88,4%	4,6
г. Астана	88,0%	4,5
Атырауская	86,7%	4,4
Мангистауская	85,0%	4,3
Жамбылская	68,3%	3,7
Среднее по Казахстану	94,0%	4,7

Оценка персонала

В исследованиях прошлых лет было выявлено, что самыми важными факторами, влияющими на оценку качества услуги в целом, являются компетентность, вежливость и внимание со стороны сотрудников налоговых служб.

В среднем по Казахстану персонал оценили на уровне 94,8%, это на 8,3% выше, чем в прошлом 2011 году (86,5%). В исследованиях 2010 и 2011 годов практически без изменений оставалось среднее значение данного показателя в Атырауской области (в 2010 г. – 51,9%, в 2011 г. – 51,3%). По результатам исследования 2012 года изучаемый показатель увеличился на 34,3%, т.е. в 2012 году 85,6% жителей Атырауской области положительно оценили персонал налоговых служб.

Таблица 93. Удовлетворенность персоналом (2012 г.), N=702.

	Компетентность работника		Вежливость работника		Желание сотрудников налогового органа Вам помочь		Оценка персонала	
	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка
г. Астана	90%	4,5	97%	4,7	91%	4,5	92,7%	4,6
г. Алматы	100%	4,9	99,4%	4,9	99,4%	4,9	99,6%	4,9
Акмолинская	96,7%	5,0	96,7%	5,0	100%	4,9	97,8%	5,0
Актюбинская	100%	5,0	96,7%	4,8	100%	4,8	98,9%	4,9
Алматинская	86,7%	4,5	86,7%	4,6	86,7%	4,6	86,7%	4,6
Атырауская	86,7%	4,5	90%	4,4	80%	4,2	85,6%	4,4
ВКО	100%	4,7	96,7%	4,7	96,7%	4,6	97,8%	4,7
Жамбылская	70%	3,8	70%	3,8	56,7%	3,5	65,6%	3,7
ЗКО	100%	5,0	100%	5,0	100%	4,9	100%	5,0
Карагандинская	90,6%	4,6	96,9%	4,8	96,9%	4,7	94,8%	4,7
Костанайская	100%	5,0	100%	5,0	100%	5,0	100%	5,0
Кызылординская	100%	4,8	96,5%	4,7	93%	4,5	96,5%	4,6
Мангистауская	97%	4,6	96,7%	4,6	90%	4,6	94,6%	4,6
Павлодарская	100%	5,0	100%	5,0	100%	5,0	100%	5,0
СКО	96,7%	4,7	96,7%	4,8	96,7%	4,7	96,7%	4,7
ЮКО	94%	4,4	96%	4,6	92%	4,4	94%	4,4
Среднее по Казахстану	94,9%	4,7	95,9%	4,7	93,6%	4,7	94,8%	4,7

Таблица 94. Рейтинг регионов по степени удовлетворенности населения персоналом налоговых служб, 2012 г., N=702.

	%	Ср. оценка
ЗКО	100,0%	5,0
Костанайская	100,0%	5,0
Павлодарская	100,0%	5,0
г. Алматы	99,6%	4,9
Актюбинская	98,9%	4,9
Акмолинская	97,8%	5,0
ВКО	97,8%	4,7
СКО	96,7%	4,7
Кызылординская	96,5%	4,6
Карагандинская	94,8%	4,7
Мангистауская	94,6%	4,6
ЮКО	94,0%	4,4
г. Астана	92,7%	4,6
Алматинская	86,7%	4,6
Атырауская	85,6%	4,4
Жамбылская	65,6%	3,7
Среднее по Казахстану	94,8%	4,7

Информационно-техническое обеспечение

Очевидно, что из всех составляющих оценки качества налоговых услуг, население меньше всего удовлетворено информационно-техническим обеспечением налоговых служб. В то же время данный показатель увеличился на 17,8% по сравнению с 2011 годом.

В большинстве регионов увеличилась доля налогоплательщиков, положительно оценивших показатели информационно-технического обеспечения налоговых служб. Относительно низкая удовлетворенность наблюдается в Алматинской (50%), Жамбылской (63,3%), Карагандинской (64,6%) и Мангистауской (64,5%) областях.

Таблица 95. Удовлетворенность информационными технологиями, 2012 г., N=702.

	Скорость работы серверов и компьютеров		Программное обеспечение		Доступность терминалов		Информационно-техническое обеспечение	
	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка
г. Астана	63,4%	3,9	69,3%	4,0	77,2%	4,5	70%	4,1
г. Алматы	95,6%	4,8	94,4%	4,9	88%	4,9	92,7%	4,9
Акмолинская	93,3%	4,5	86,7%	4,6	83,3%	4,7	87,8%	4,6
Актюбинская	93,3%	4,5	96,7%	4,8	93,3%	4,6	94,4%	4,6
Алматинская	63,3%	4,3	50%	4,4	36,7%	3,9	50%	4,2
Атырауская	73,3%	4,1	76,7%	4,3	80%	4,1	76,7%	4,2
ВКО	96,7%	4,5	100%	4,6	100%	4,6	98,9%	4,6
Жамбылская	63,3%	3,5	70%	3,8	56,7%	3,7	63,3%	3,7
ЗКО	86,7%	4,7	93,3%	4,9	100%	4,9	93,3%	4,8
Карагандинская	65,6%	4,3	46,9%	4,3	81,3%	4,6	64,6%	4,4

	Скорость работы серверов и компьютеров		Программное обеспечение		Доступность терминалов		Информационно-техническое обеспечение	
	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка
Костанайская	96,7%	4,9	96,7%	5,0	93,3%	5,0	95,6%	5,0
Кызылординская	93%	4,3	93%	4,7	79,3%	4,7	88,4%	4,5
Мангистауская	70%	3,8	66,7%	3,8	56,7%	4,1	64,5%	3,9
Павлодарская	96,7%	4,9	100%	5,0	96,7%	4,9	97,8%	4,9
СКО	83,3%	4,6	70%	4,7	70%	4,7	74,4%	4,7
ЮКО	96%	4,3	92%	4,3	92%	4,4	93,3%	4,3
Среднее по Казахстану	83,8%	4,4	82,8%	4,5	81,8%	4,6	82,8%	4,5

Таблица 96. Рейтинг регионов по степени удовлетворенности населения информационно-техническим обеспечением налоговых служб, 2012 г., N=702.

	%	Ср. оценка
ВКО	98,9%	4,6
Павлодарская	97,8%	4,9
Костанайская	95,6%	5,0
Актюбинская	94,4%	4,6
ЗКО	93,3%	4,8
ЮКО	93,3%	4,3
г. Алматы	92,7%	4,9
Кызылординская	88,4%	4,5
Акмолинская	87,8%	4,6
Атырауская	76,7%	4,2
СКО	74,4%	4,7
г. Астана	70,0%	4,1
Карагандинская	64,6%	4,4
Мангистауская	64,5%	3,9
Жамбылская	63,3%	3,7
Алматинская	50,0%	4,2
Среднее по Казахстану	82,8%	4,5

Условия получения услуги

Условия ожидания не менее важный фактор, влияющий на удовлетворенность налогоплательщиков при получении налоговой услуги. По сравнению с 2011 годом данный показатель увеличился на 13,7%. Значительное увеличение удовлетворенности условиями получения налоговой услуги наблюдается в Актюбинской и Атырауской области, в 2011 году в этих регионах были отмечены самые низкие проценты данного показателя.

Таблица 97. Удовлетворенность комфортом (2012), N=702.

	Сопутствующие услуги (банк, копирование и др.)		Условия ожидания (стулья, столы, кондиционеры, наличие туалета и др.)		Условия получения услуги	
	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка	%	Ср. оценка
г. Астана	82%	4,5	91%	4,6	87%	4,5
г. Алматы	99%	4,9	93,7%	4,9	96,4%	4,9
Акмолинская	96,7%	4,5	93,3%	4,6	95%	4,5
Актюбинская	96,7%	4,8	93,3%	4,6	95,0%	4,7
Алматинская	60%	4,0	76,7%	4,5	68,4%	4,3
Атырауская	80%	4,4	76,7%	4,1	78,4%	4,2
ВКО	93,3%	4,4	96,7%	4,6	95,0%	4,5
Жамбылская	73,3%	3,9	60%	3,6	66,7%	3,7
ЗКО	100%	4,8	96,7%	4,9	98%	4,9
Карагандинская	84,4%	4,4	90,6%	4,3	87,5%	4,4
Костанайская	100%	4,9	96,7%	4,9	98%	4,9
Кызылординская	82,7%	4,3	93%	4,5	87,9%	4,4
Мангистауская	56,7%	3,5	66,7%	3,8	61,7%	3,6
Павлодарская	96,7%	5,0	100%	5,0	98%	5,0
СКО	83,3%	4,7	96,7%	4,7	90,0%	4,7
ЮКО	94%	4,6	94%	4,4	94%	4,5
Среднее по Казахстану	88,3%	4,6	89,9%	4,6	89,1%	4,6

Таблица 98. Рейтинг регионов по степени удовлетворенности населения условиями получения налоговых услуг, 2012 г., N=702.

	%	Ср. оценка
ЗКО	98,4%	4,9
Костанайская	98,4%	4,9
Павлодарская	98,4%	5,0
г. Алматы	96,4%	4,9
Акмолинская	95%	4,5
Актюбинская	95%	4,7
ВКО	95%	4,5
ЮКО	94%	4,5
СКО	90%	4,7
Кызылординская	87,9%	4,4
Карагандинская	87,5%	4,4
г. Астана	86,5%	4,5
Атырауская	78,4%	4,2
Алматинская	68,4%	4,3
Жамбылская	66,7%	3,7
Мангистауская	61,7%	3,6
Среднее по Казахстану	89,1%	4,6

Среднее значение удовлетворенности показателей оценки

Обобщая данные по удовлетворенности населения отдельными параметрами качества налоговой услуги, отметим следующее:

- удовлетворенность получением налоговой услуги населением Казахстана, как среднее значение от оценок всех исследуемых параметров, увеличилась почти на 10% по сравнению с 2011 годом;
- в разрезе регионов в абсолютном большинстве регионов наблюдается увеличение доли населения, положительно оценивающего получение налоговой услуги;
- в Атырауской области наблюдается заметное увеличение налогоплательщиков из числа населения, удовлетворенных процессом взаимодействия с налоговыми органами при получении услуги;
- в Жамбылской области напротив наблюдается заметное снижение доли населения положительно оценивающего получение налоговой услуги.

Таблица 99. Удовлетворенность населения налоговыми услугами по блокам и в целом, 2012 г., N=702.

	Сроки и время в целом	Процедура	Бланки, образцы, указатели, язык	Своевременность и содержательность информации	Доступность справочной информации	Организация работы	Оценка персонала	Информационно-техническое обеспечение	Условия получения услуги	Услуга в целом
г. Астана	88,8%	94%	96%	93%	71,6%	88%	92,7%	70%	86,5%	87%
г. Алматы	98,5%	99,4%	99,4%	99,4%	86,3%	99,7%	99,6%	92,7%	96,4%	97%
Акмолинская	100%	96,7%	99,2%	100%	96,7%	100%	97,8%	87,8%	95%	97%
Актюбинская	96,7%	97,8%	98,4%	100%	93,3%	98,4%	98,9%	94,4%	95%	97%
Алматинская	85,1%	87,8%	91,7%	83,4%	58,9%	88,4%	86,7%	50%	68,4%	78%
Атырауская	77,5%	91,1%	86,7%	93,4%	70%	86,7%	85,6%	76,7%	78,4%	83%
ВКО	96,7%	98,9%	100%	98,4%	87,8%	100%	97,8%	98,9%	95%	97%
Жамбылская	67,5%	77,8%	72,5%	66,7%	56,7%	68,3%	65,6%	63,3%	66,7%	67%
ЗКО	100%	100%	100%	100%	98,9%	100%	100%	93,3%	98,4%	99%
Карагандинская	85,9%	88,5%	92,2%	93,7%	63,5%	92,2%	94,8%	64,6%	87,5%	85%
Костанайская	99,2%	100%	100%	100%	95,6%	100%	100%	95,6%	98,4%	99%
Кызылординская	89,6%	94,3%	94%	91,3%	88,5%	94,8%	96,5%	88,4%	87,9%	92%
Мангистауская	74,2%	86,7%	89,2%	91,7%	73,3%	85%	94,6%	64,5%	61,7%	80%
Павлодарская	100%	100%	100%	100%	87,8%	100%	100%	97,8%	98,4%	98%
СКО	92,5%	94,5%	98,4%	98,4%	70%	95%	96,7%	74,4%	90%	90%
ЮКО	94%	96%	95%	92%	94%	95%	94%	93,3%	94%	94%
Среднее	92%	95%	95,6%	94,8%	81,2%	94%	94,8%	82,8%	89,1%	91%

Таблица 100. Рейтинг регионов по степени удовлетворенности населения услугами в целом, 2012 г., N=702.

	%	Сравнение с 2011 г.	Ср. оценка
ЗКО	99%	12%↑	4,9
Костанайская	99%	10%↑	5,0
Павлодарская	98%	4%↑	5,0
г. Алматы	97%	9%↑	4,9
ВКО	97%	15%↑	4,6
Акмолинская	97%	19%↑	4,8
Актюбинская	97%	27%↑	4,8
ЮКО	94%	15%↑	4,5
Кызылординская	92%	13%↑	4,5
СКО	90%	6%↑	4,7
г. Астана	87%	15%↑	4,5
Карагандинская	85%	-3%↓	4,5
Атырауская	83%	29%↑	4,3
Мангистауская	80%	-2%↓	4,2
Алматинская	78%	1%↑	4,5
Жамбылская	67%	-18%↓	3,7
Среднее по Казахстану	91%	10%↑	4,6

Динамика параметров услуг Удовлетворенность параметрами качества услуг

По результатам исследования 2012 года наблюдается положительная динамика удовлетворенности по всем параметрам оценки качества получения налоговых услуг. Отдельно можно выделить такие параметры как «Доступность информации» и «Информационно-техническое обеспечение», по которым отмечено заметное увеличение уровня удовлетворенности по сравнению с прошлыми годами, но в то же время наблюдается относительно меньшая доля населения, удовлетворительно оценивающих эти параметры.

Диаграмма 24. Динамика параметров услуг для населения (2009-2012 гг.), %



В ходе опроса всех респондентов, отметивших неудовлетворительные оценки 1-3 по какому-либо параметру получения налоговой услуги, спросили: «Пожалуйста, укажите причины Вашей неудовлетворенности?». По результатам полученных данных, наиболее часто называемые причины неудовлетворенности - это зависание программ у сотрудников налоговых служб, из-за чего приходится ждать, и соответственно создаются очереди.

Разъяснение налогового законодательства

В 2012 году 33,3% 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. Это на 8 процентов больше, чем в 2011 году. Частота обращения осталось прежней (1-2 раза).

По данным исследования 2012 года работа сотрудников налоговых служб по разъяснению налогового законодательства среди населения остаётся на хорошем уровне, об этом свидетельствует показатель удовлетворенности:

- в 2011 году была отмечена положительная динамика удовлетворенности населения данным показателем, по сравнению с 2010 годом, он увеличился на 17%, т.е. в целом, 95% налогоплательщиков, из числа тех, кто обращался за информацией по разъяснению налогового законодательства в 2011 году, удовлетворены работой налоговой службы по разъяснению налоговых вопросов;
- в 2012 году в целом 94% респондентов из числа населения удовлетворены работой налоговых служб по разъяснению налоговых вопросов;

- во всех регионах наблюдается положительная динамика удовлетворенности населения по разъяснению налогового законодательства.

Заметно увеличилось количество регионов, где удовлетворенность населения данным показателем отмечена на уровне 100%.

Таблица 101. Динамика удовлетворенности по регионам, 2008- 2012гг., %.

Регионы	2008 г.	2009 г.	2010 г.	2011 г.	2012 г.
г. Алматы	63	77	74	98	100
Алматинская	47	98	97	100	100
Актюбинская	78	86	76	100	100
Атырауская	39	89	33	100	100
Карагандинская	40	92	98	100	100
Кызылординская	42	83	89	100	100
Костанайская	64	96	100	100	100
Павлодарская	59	93	96	100	100
Западно-Казахстанская	81	90	76	100	100
Мангистауская	62	91	58	94	100
Северо-Казахстанская	83	100	57	83	100
г. Астана	76	88	52	64	92
Акмолинская	74	98	84	100	91
Восточно-Казахстанская	60	95	98	100	91
Южно-Казахстанская	69	100	85	100	75
Жамбылская	69	89	73	50	57
Всего	62	92	78	95	94

Способы получения информации

С целью выявления наиболее эффективных способов предоставления информации, в ходе опроса всех респондентов спросили: «Какие способы получения информации являются наиболее эффективными при получении различных услуг?». Как и в прошлых исследованиях, в 2012 году население считает, что наиболее эффективные способы получения информации при получении различных услуг это:

- консультации работников налоговых служб – 54,4%;
- справочное окно в налоговом органе – 40%;
- по телефону – 39,9%;
- сайт www.salyk.kz – 39,3%.

Увеличение пользователей Интернет положительно отразилось и на увеличении пользователей Интернет-портала Налогового Комитета МФРК: значительно увеличилась доля налогоплательщиков, отмечающих сайт Налогового комитета МФРК, как наиболее эффективный способ получения информации по налоговым вопросам.

Таблица 102. Эффективные способы получения информации (2009-2012), %.

	2009 г.	2010 г.	2011 г.	2012 г.
Консультации работников налоговых служб	44	55	50	54,4
Справочное окно в налоговом органе	30	44	43	40
По телефону	32	35	38	39,9
Налоговый Кодекс	24	21	26	18
Информационные материалы в налоговых органах	10	17	18	16
СМИ	17	17	10	11
www.salyk.kz	12	15	27	39,3
Семинары, встречи с работниками налоговых служб	13	11	8	10
Уведомления налоговых служб по почте	16	10	5	8
Другие Интернет-сайты	8	9	9	12
Call-центр по налоговым вопросам	8	9	6	6,7
Квитанции коммунальных или иных услуг	7	8	5	6,7
Рассылка по электронной почте	9	7	3	9
Запрос (письменное обращение за разъяснением налогового законодательства)	5	5	9	11
Обращение к руководству налогового комитета	9	4	4	3
Общественные организации, НПО	2	3	1	1
Обращение к руководству области или республики через блог	3	3	2	2

По результатам исследования 2012 года наиболее эффективные информационные каналы при получении налоговых услуг в разрезе регионов не имеют заметных различий: отмеченные выше наиболее эффективные каналы коммуникаций характерны для всех регионов Казахстана.

В анкете 2012 года были вставлены вопросы относительно блога Председателя Налогового Комитета Министерства Финансов Республики Казахстан. В частности был задан вопрос: «Задавали ли Вы вопросы на Блоге Председателя НКМФ?». По результатам ответов 23 респондента, что составляет 3,3% от всей выборочной совокупности, ответили, что «Да, задавали». Большинство обратившихся - 13 респондентов или 56,5% от числа обратившихся (23) через блог, получили ответы в течение 1-2 дня, 4 респондента или 17,4% получили ответы в течение 3-7 дней, такое же количество респондентов получили ответы в течение от 1 недели до месяца, 2 респондента (8,7%) не получили ответа вообще. Практически все респонденты, задававшие вопросы на блоге Председателя НКМФ, удовлетворены полученными ответами, не удовлетворены качеством ответов 4 респондента, что составляет 17,4% от числа всех обратившихся (23).

В целом знают сайт Налогового Комитета РК www.salyk.kz – 60% респондентов, соответственно 40% ответили, что не знают указанного сайта. Абсолютное большинство респондентов (69,2%) считают данный Интернет-ресурс полезным в возникающих вопросах.

Язык получения информации

Как и по результатам прошлых исследований, информацию по налоговым услугам налогоплательщики получали преимущественно на русском языке:

- на русском языке – 63% (64% в 2011 году);
- на казахском языке – 30% (27% в 2011 году);
- на русском и казахском – 7% (9% в 2011 году).

Исследование 2012 году подтвердило, что предоставляемая информация полностью соответствует потребности населения в языке получения информации, так на вопрос: «На каком языке Вы предпочитаете получать информацию?», ответы респондентов распределились следующим образом: 31,3% (29% в 2011 году) респондентов хотели бы получать разъяснения по налоговым вопросам на казахском языке, 60% (64% в 2011 году) - на русском и около 9% (7% в 2011 году) - на двух языках.

Осведомленность населения по налоговым вопросам

Замеряемый показатель «Уровень осведомленности населения в целом», который измеряется как среднее значение процентов налогоплательщиков, из числа населения, которые отметили, что знают указанные в анкете компоненты получения налоговых услуг, увеличился на 4% по сравнению с 2011 годом.

Абсолютное большинство населения знает, где получать РНН (95%), куда обращаться за консультацией по поводу налогообложения (81,5%), сроки налоговых платежей на имущество, землю, транспорт (68-75%).

По-прежнему, менее всего население знает о том, как заплатить налоги электронным способом, а также обязанности/полномочия налоговых инспекторов и как обжаловать их действия, в то же время 56% и 45% респондентов, соответственно, хотят знать указанную информацию. В то же время большинство населения (63%) не знают ставки налогов на землю и 45% населения хотят знать эту информацию.

Отметим наибольшую потребность в знаниях по налоговым вопросам:

- как заплатить налоги электронным способом;
- какие существуют обязанности/полномочия налоговых инспекторов;
- ставки налогов на землю;
- ставки налогов на имущество.

Таблица 103. Осведомленность по налоговым вопросам, %

Виды информации	Знают					Хотели бы знать				
	2008	2009	2010	2011	2012	2008	2009	2010	2011	2012
Где получают РНН	99	99	96	93	95	9	2	7	7	4
Куда обращаться за консультацией по поводу налогообложения физических лиц	86	81	77	78	81,5	нет данных	19	27	13	15
Сроки, до которых нужно заплатить налог на транспорт	54	69	67	70	68	37	31	39	25	24
Сроки, до которых нужно заплатить налог на имущество	67	73	69	67	75	37	27	37	27	20
Сроки, до которых нужно заплатить налог на землю	62	71	67	65	73	37	28	39	26	21
Что рассчитывать свои налоги должен сам налогоплательщик	нет данных	62	61	62	57,7	нет данных	нет данных	нет данных	32	32

Виды информации	Знают					Хотели бы знать				
	2008	2009	2010	2011	2012	2008	2009	2010	2011	2012
Как получить справку об отсутствии (наличии) задолженности по налогам	59	73	66	57	61	нет данных	26	39	24	30
Где нужно подавать налоговую декларацию	57	63	57	55	60	22	36	48	26	29
Где можно получить разъяснения по начислению налогов	71	70	62	53	61	нет данных	30	44	27	29
Ставки налогов на имущество	нет данных	53	50	53	49	35	48	58	34	45
Ставки налогов на транспорт	нет данных	53	50	52	52	23	48	58	30	40
Какие санкции применяются за неуплату или задержку налогов	нет данных	53	54	51	54	30	49	51	36	38
Ставки налогов на землю	нет данных	49	46	51	47	32	50	62	34	45
Как написать письмо для подачи жалобы	35	49	47	41	50	нет данных	53	60	33	35
О том, как обжаловать действия налоговых служб	52	49	44	41	47	25	54	63	33	37
Какие существуют обязанности/полномочия налоговых инспекторов	нет данных	37	38	40	43	23	66	69	45	45
Как заплатить налоги электронным способом	18	29	31	30	39	нет данных	73	79	47	56
Среднее	60	61	58	56	60	28	38	49	29	32

Способы обратной связи

По результатам исследования 2012 года самыми эффективными способами обратной связи являются:

- личное общение с сотрудниками налоговых служб-40%;
- семинары, встречи с работниками налоговых служб-33%;
- личные обращения к руководству налогового органа - 30%.

Три наиболее эффективных способа обратной связи сохраняются на протяжении последних лет мониторинга.

Диаграмма 25. Эффективные способы обратной связи, по мнению населения, N=702, %



По данным 2012 года увеличилась доля населения тех, кто считает обращения по телефону эффективным способом обратной связи (16% респондентов в 2011г. и 29% в 2012 г.). Заметно увеличилась доля респондентов (с 5% до 20%), отметивших обращение по электронной почте, как эффективный способ обратной связи.

По результатам исследования 2011 года было выдвинуто предположение, что анонимные способы обратной связи теряют доверие населения. По сравнению с 2010 годом уменьшилась доля респондентов считающих, что с помощью телефона доверия можно добиться результата. По результатам опроса 2011 года, телефоны «доверия» считали эффективными 7% респондентов (уменьшение на 14% в сравнении с результатами опроса 2010 г.), книги/ящики жалоб и предложений – 12% (3%↓), опросы получателей услуг (анкетирование) – 4% (8%↓). Опрос 2012 года подтвердил это предположение, т.к. изменения по сравнению с 2010 годом незначительны.

На уровне 2011 года, то есть ниже уровня 2010 года, осталась доля респондентов, считающих, что обращение в надзорные органы, такие как прокуратура, финансовая полиция и КНБ, является эффективными способами обратной связи.

Таблица 104. Эффективные способы обратной связи среди населения в разрезе регионов, 2012г., %

	Астана	Алматы	Ақмолинская	Ақтөбінская	Алматынская	Атырауская	Восточно-Казахстанская	Жамбылская	Западно-Казахстанская	Қарағандынская	Қостанайская	Қызылордынская	Манғыстауская	Павлодарская	Северо-Казахстанская	Южно-Казахстанская	Всего
Семинары, встречи с работниками налоговых служб	14	23	53	33	30	23	23	20	17	3	93	72	37	47	70	48	33
Встречи с руководством местных налоговых служб	10	23	20	13	17	30	10	23	10	3	87	34	20	17	13	16	20
Обращения к руководству области или республики через блог	12	10	0	3	7	7	7	7	3	3	3	10	7	13	3	16	8
Личные обращения к руководству налогового органа	44	29	20	20	7	17	37	50	20	19	10	10	17	40	27	54	29
Личные общения с сотрудниками налоговых служб	26	33	53	37	67	30	53	43	70	25	67	45	27	50	87	16	40
Обращения через электронную книгу предложений на сайте www.salyk.kz	29	23	7	17	10	13	27	7	30	6	27	14	27	13	23	30	21
Обращения по электронной почте	12	27	20	13	7	27	0	3	0	19	53	41	7	10	23	28	19
Обращения по телефону	21	21	40	40	20	27	43	7	3	19	97	48	33	37	40	24	29
Обращения через телефоны доверия	13	8	17	13	10	10	10	7	0	9	10	17	10	7	3	28	11
Обращения в прокуратуру	4	6	3	0	0	7	10	3	0	3	0	0	13	3	3	6	4
Обращения в финансовую полицию, КНБ	3	4	0	0	3	10	7	0	0	3	0	0	7	0	0	8	3
Обращения в общественные организации	1	0	0	0	0	0	3	0	0	16	0	3	0	3	0	2	1
Обращения через СМИ	4	13	3	47	13	20	7	17	0	22	0	7	0	7	0	38	12
Книга, ящик жалоб и предложений	4	11	13	10	3	3	7	7	7	19	0	28	17	3	3	18	9
Опрос получателей услуг (анкетирование)	3	8	3	0	10	0	20	0	0	6	0	7	17	3	7	2	5
Общественные слушания	2	2	0	0	0	3	10	0	0	0	0	0	0	3	3	2	2
В социальных сетях	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0
Официальное письменное обращение	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Никто не помогает	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Имидж налоговой службы в глазах населения

В целом опрос населения 2012 года свидетельствует о формировании положительного имиджа налоговой службы Казахстана. В исследовании 2012 года была введена новая шкала оценки имиджа налоговой службы. Всем респондентам было предложено оценить по 5-ти балльной шкале, насколько они согласны с предложенными утверждениями, где 1- полностью не согласен, 2 – скорее не согласен, 3 – согласен и не согласен, 4 – скорее согласен, 5 – полностью согласен и 98 – отказ отвечать.

Тем не менее, для сравнения данных с прошлыми годами, ниже представлена диаграмма имиджа налоговых служб в 2009-2011 годах.

Отметим, что процент отказавшихся отвечать на утверждение «Налоговые органы нашего города (района) не коррумпированы» - 10,3%, в сравнении с другими утверждениями это наибольшая доля отказавшихся отвечать.

Данные в разрезе регионов представлены в Приложении к отчету (Приложения 7-8).

Диаграмма 26. Имидж налоговых служб в глазах населения, 2012 г., N=702, %

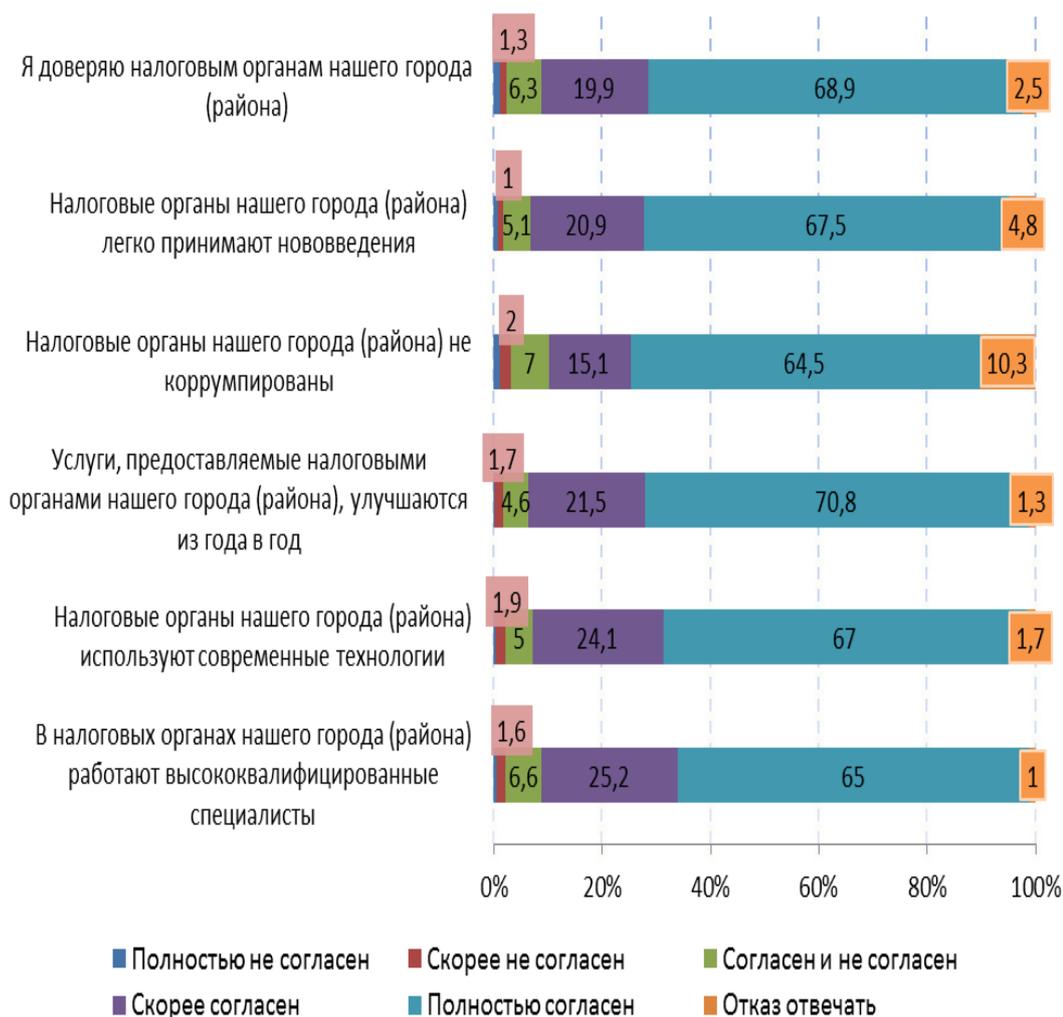
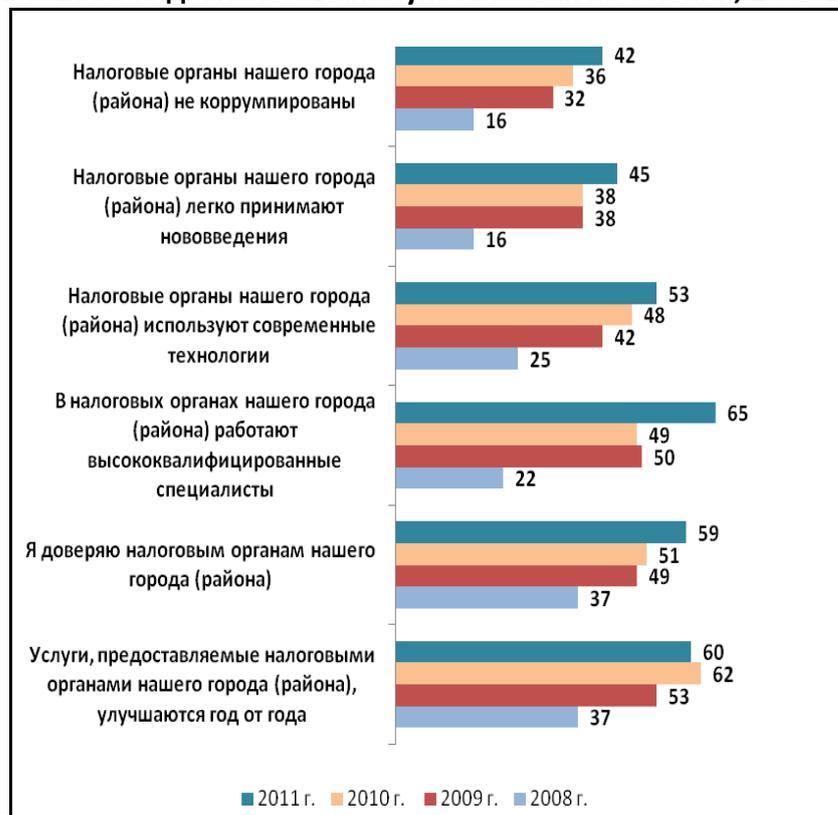


Диаграмма 27. Имидж налоговых служб в глазах населения, 2009-2011 гг., %.



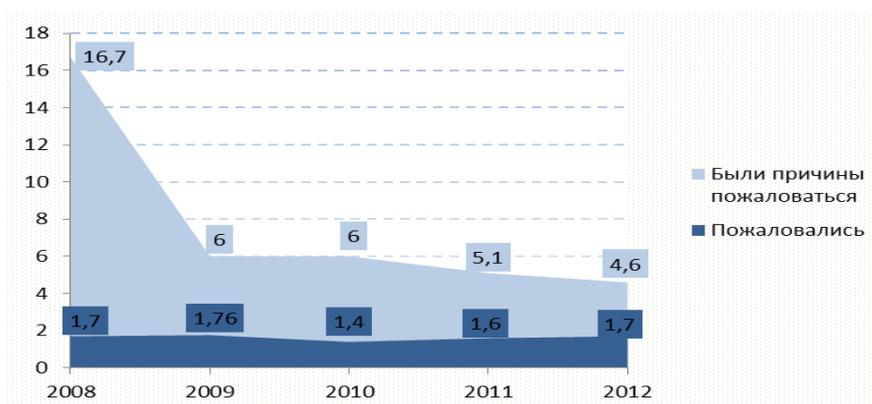
Жалобы населения

В ходе опроса 2012 года, всем респондентам задавался вопрос: «Обращались ли Вы с жалобой через/в электронную книгу жалоб?». По результатам ответов на данный вопрос, 11 респондентов, что составляет 1,6%, ответили «Да», что они обращались с жалобой через этот электронный ресурс. У данной категории респондентов, кто обращался с жалобой в электронную книгу жалоб, спросили «Как Вы считаете, данный источник решает вопросы по рассмотрению жалоб?». По результатам ответов: 4 респондента сообщили, что «Да» данный источник решает вопросы по рассмотрению жалоб, 1 респондент затруднился ответить на данный вопрос, соответственно, 6 респондентов ответили отрицательно, что данный ресурс не решает вопросы по рассмотрению жалоб налогоплательщиков.

За всё время проведения мониторинга налоговых услуг в Казахстане, с 2007 по 2012 годы, практически на одном уровне сохраняется процент респондентов, кто пожаловался на предоставляемые налоговые услуги, наблюдаются лишь незначительные изменения.

С 2008 года доля респондентов, имевших причины пожаловаться, уменьшилась до 6% в 2009 г. и сохранилась практически на этом уровне в 2012 г. - 4,6%.

Диаграмма 28. Жалобы по налоговым услугам (население), 2011 г., %



За годы проведения мониторинга оценки работы налоговых служб сохраняется значительный разрыв между теми, у кого были причины пожаловаться и теми, кто действительно пожаловался на предоставляемые налоговые услуги.

Согласно инструментарию проводимого мониторинга, всем респондентам, кто имел причины для жалоб, но не пожаловался, задавался вопрос о причинах необращения с жалобой, можно было выбрать несколько причин из заданного списка. Результаты опроса 2012 года аналогичны результатам исследования 2011 года:

- по результатам ответов респонденты не обращались с жалобой, даже при наличии причин, потому что не хотели тратить своего времени и сил (50%), что по-прежнему свидетельствует об определенных препятствиях в процедуре подачи жалобы;
- четверть респондентов (25%) не жаловались, потому что не верят, что это поможет решению дела, что свидетельствует об определенном недоверии населения налоговым органам;
- около 13% респондентов не пожаловались, т.к. опасаются негативных последствий для себя;
- остальные 12% респондентов сообщили, что не знают как подать жалобу.

В разрезе регионов респонденты, которые пожаловались на качество налоговых услуг, распределились следующим образом - в Астане - 5% (что составляет пять респондентов), в Алматинской, Западно-Казахстанской, Карагандинской, Костанайской и Павлодарской областей – по одному респонденту, и два респондента в Южно-Казахстанской области пожаловались на качество налоговых услуг.

В сравнении с прошлыми годами, отметим, что в г. Астане по-прежнему наблюдается наибольшее количество респондентов, кто пожаловался на предоставляемые налоговые услуги. Исследование 2012 года свидетельствует, что по сравнению с прошлыми годами, в Алматы напротив вообще нет налогоплательщиков, из числа населения, кто пожаловался на предоставляемые налоговые услуги.

Наибольшая доля налогоплательщиков, у кого были причины пожаловаться в 2012 году, наблюдается в Астане (14%). По другим регионам ситуация с количеством налогоплательщиков, у кого были причины пожаловаться, следующая:

- в Атырауской области – 3 респондента (что составляет 10% от выборки респондентов);
- Алматы – 2 респондента (1,3%);
- Южно-Казахстанская область – 2 респондента (4%);
- Алматинская и Западно-Казахстанская области – по 2 респондента (по 6,7%);
- Актюбинская, Восточно-Казахстанская, Карагандинская, Кызылординская, Костанайская, Мангистауская и Павлодарская области – по 1 респонденту (по 3,3%).

Увеличивается доля респондентов, знающих процедуру подачи жалобы (в 2010 г. – 47%, в 2011 г. - 56%, в 2012 г. – 58,5%). Доступность информации по процедуре подачи жалобы в 2012 году отмечена на уровне – 68,7%, что на 10% больше, чем в 2011 году, когда этот показатель был отмечен на уровне - 59%, для сравнения, в 2010-м – 47% респондентов сообщили, что им доступна информация по процедуре подачи жалобы.

Процедурой приема жалобы работниками налоговых служб были удовлетворены 10 из 12 пожаловавшихся респондентов, сроками рассмотрения – 9 респондентов из 12, 8 респондентов были удовлетворены результатами рассмотрения и объективностью работников налоговой службы при рассмотрении жалобы.

Всем респондентам, у кого были причины пожаловаться на качество налоговой услуги, независимо от того пожаловались ли они или нет, был задан открытый вопрос: «Как

Вы считаете, что необходимо улучшить в процедуре подачи и рассмотрения жалобы? Ваши предложения?». Ответы респондентов представлены ниже.

- оперативно реагировать на жалобу/ускорить сроки рассмотрения – 25%;
- развесить и разъяснять на стендах информацию о возможности и способы подачи жалобы – 6,7%;
- на сайте необходима более развернутая информация – 6,7%;
- принимать меры к налоговым сотрудникам, которые грубо и невежливо обращаются с налогоплательщиками – 5%.

Осведомленность населения о деятельности Ассоциации налогоплательщиков Казахстана

Всем респондентам из числа населения был задан вопрос: «Насколько Вы знакомы с деятельностью Ассоциации налогоплательщиков Казахстана (АНК)?». Результаты ответов представлены на диаграмме ниже. Так же как и по результатам исследования среди юридических лиц, в целом можно отметить, что осведомленность населения о деятельности АНК заметно повысилась. Представляется, что причиной повышения осведомленности налогоплательщиков, как из числа предпринимателей, так и из числа населения является реальная деятельность АНК, в результате которой заметно улучшилось качество обслуживания при получении налоговых услуг.

Диаграмма 29. Осведомленность населения о деятельности Ассоциации налогоплательщиков Казахстана, 2012 г., %.



В анкете для населения опроса 2012 года был изменен вопрос, оценивающий осведомленность налогоплательщиков об АНК, но, тем не менее, сравнение с прошлыми годами представляется возможным. Так, по результатам ответов в прошлом году ответы респондентов распределились следующим образом:

- слышу о такой организации впервые – 63,3%;
- знаю о существовании АНК, но хотелось бы узнать больше – 26,5%;
- знаю о существовании АНК, поддерживаю их деятельность – 5,1%;
- знаю об АНК, она полезна для налогоплательщиков из бизнеса – 1,7%;
- знаю об АНК, она полезна для простых людей – 1,2%;
- не думаю, что деятельность АНК полезна простым налогоплательщикам – 2,2%.

Представленные данные свидетельствуют, что по результатам исследования 2011 года абсолютно не знакомых с деятельностью АНК было 63,3%. В 2012 году таких респондентов – 35,6%. Остальные респонденты в какой-либо мере знакомы с ассоциацией.

В разрезе регионов хорошо знакомы с деятельностью АНК налогоплательщики Костанайской области. Сравнительно высокая осведомленность наблюдается в Актюбинской области и городе Алматы. Абсолютно не знакомы с деятельностью АНК большинство населения Алматинской, Карагандинской и Акмолинской областей.

Таблица 105. Осведомленность населения о деятельности АНК в разрезе регионов, 2012 г., %.

	Абсолютно не знаком	Скорее не знаком	Затрудняюсь ответить	Скорее знаком	Хорошо знаком
Астана	41,6	26,7	4,9	16,8	10
Алматы	39,3	10	6,9	26,3	17,5
Акмолинская	56,7	23,3	10	6,7	3,3
Актюбинская	6,7	16,6	20	36,7	20
Алматинская	70	16,6	6,7	6,7	0
Атырауская	40	23,3	13,3	16,7	6,7
Восточно-Казахстанская	43,3	40	16,7	0	0
Жамбылская	43,3	33,3	16,7	6,7	0
Западно-Казахстанская	0	23,3	0	70	6,7
Карагандинская	59,4	21,9	6,2	12,5	0
Костанайская	3,3	13,3	10	6,7	66,7
Кызылординская	10,3	51,7	27,7	10,3	0
Мангистауская	50	20	16,6	6,7	6,7
Павлодарская	50	20	13,4	13,3	3,3
Северо-Казахстанская	43,3	26,7	13,3	10	6,7
Южно-Казахстанская	2	24	22	12	40
Казахстан	35,6	21,9	11	18	13,4

Часть III. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ СОТРУДНИКОВ НАЛОГОВЫХ СЛУЖБ КОМПОНЕНТАМИ СВОЕЙ РАБОТЫ

В современных условиях исследования персонала являются необходимостью, так как именно сотрудники вносят большой вклад в успех деятельности любой организации. Президент Республики Казахстан Н.А. Назарбаев неоднократно отмечал о необходимости бережного отношения к основополагающему ресурсу управления – человеческому капиталу. В то же время Президент постоянно уделяет внимание необходимости создания эффективного и современного корпуса государственных служащих.

С 2008 года в рамках исследования «Мониторинг и оценка налоговых услуг в Казахстане» социологическим опросом охвачены работники налоговых служб. С этой целью была разработана анкета для сотрудников налоговых служб, состоящая из вопросов с оценочными шкалами (от 5 до 1, где 5 – это высокая оценка удовлетворенности, соответственно 1 – низкая оценка). Для прослеживания динамики изменений основа анкеты не менялась.

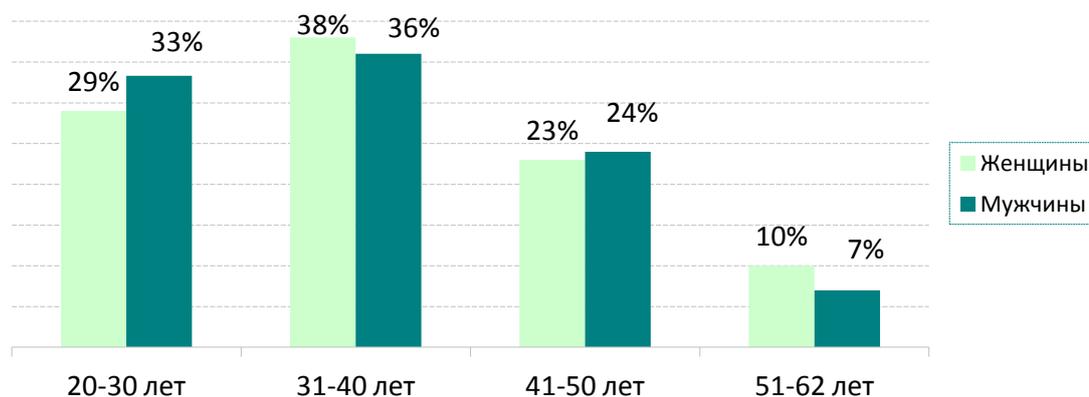
Как и в прошлые годы, служащие налоговых служб оценивали определенные компоненты их работы, а именно, удовлетворенность мотивацией, рабочей средой, управлением, материально-техническим обеспечением, рабочими процессами. Наряду с указанными компонентами, сотрудники налоговых служб оценили уровень своих знаний и профессиональных навыков, т.е. в рамках данного исследования была определена самооценка уровня компетенции сотрудников налоговых служб.

Всего в опросе 2012 года приняли участие 500 работников налоговых служб из 14 областей Казахстана, городов Астана и Алматы.

Социально-демографическая характеристика сотрудников налоговых служб.

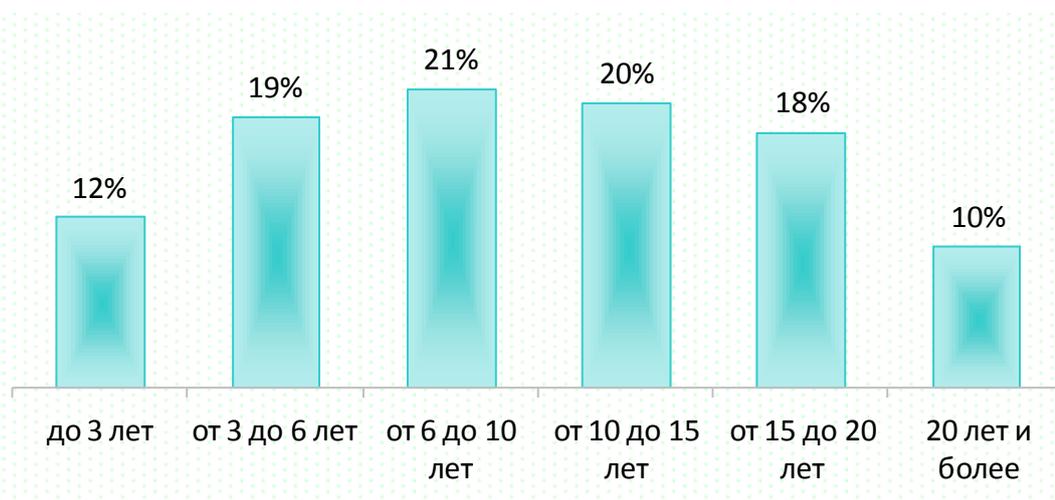
В 2012 году среди сотрудников налоговых служб опросом охвачено 53,2% женщин и 46,8% мужчин в возрасте от 20 лет до 62 года. Как и в прошлом году, исследование выявило, что большинство сотрудников налоговых служб находятся в возрасте до 50 лет, доля сотрудников от 51 года и выше составляет 9%.

Диаграмма 30. Распределение респондентов по половозрастным категориям, 2012 г., %.



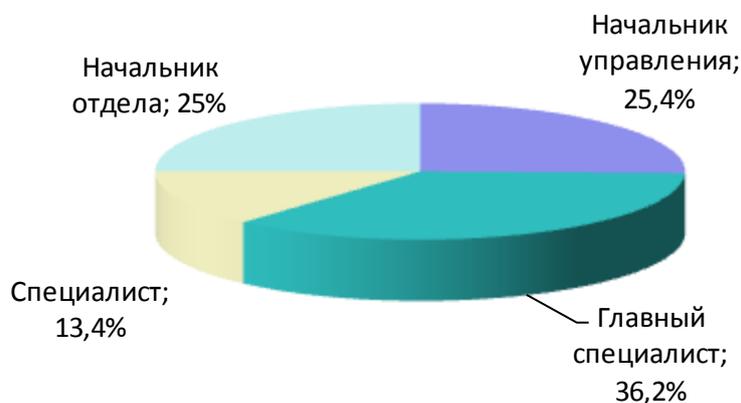
В целом большинство сотрудников налоговых служб имеют достаточно большой опыт работы в этой структуре, намерены продолжить карьеру в налоговых органах – 94% сотрудников.

Диаграмма 31. Распределение респондентов по стажу работы в налоговых органах, 2012 г., %.



Половина участников опроса (50,4%) – начальники различного уровня, главные специалисты составляют 36,2% от выборочной совокупности сотрудников.

Диаграмма 32. Должностной статус респондентов, 2012 г., %.



В гендерном разрезе по-прежнему наблюдается следующее обстоятельство: среди начальников управления мужчин на порядок больше, чем женщин, в то же время абсолютное большинство главных специалистов составляют женщины.

Мотивация работников

В анкете для сотрудников налоговых служб по каждому критерию работы была предложена оценочная шкала от 1 до 5, где 5 – это высокая оценка удовлетворенности, соответственно 1 – низкая оценка. Составляющая “Мотивация работников” включает в себя такие факторы, как место работы, отношение потребителей при получении налоговой услуги, статус/престижность должности в обществе, система моральной мотивации среди служащих, размер должностного оклада, система материальных поощрений и размер премиальных.

Расчет данного показателя основывается на доле сотрудников налоговых служб, отметивших оценки “4” и “5” по пятибалльной шкале.

Удовлетворенность материальной мотивацией, а именно размером должностного оклада, размером премиальных и системой материальных поощрений имеет положительную тенденцию с 2008 года, но, тем не менее, ее показатели остаются сравнительно низкими по отношению к другим критериям оценки данной составляющей.

В то же время по указанным критериям материальной мотивации наблюдается

наибольшее увеличение сотрудников, отметивших оценки удовлетворенности 4 и 5 по сравнению с 2008 годом: доля удовлетворенных размером должностного оклада увеличилась в 3,5 раза; доля удовлетворенных размером премиальных увеличилась почти в 2,2 раза; доля удовлетворенных системой материальных поощрений увеличилась в 3,5 раза.

В целом средний показатель удовлетворенности сотрудников налоговых служб факторами мотивации вырос по сравнению с 2008 годом на 27,4%.

Таблица 106. Удовлетворенность мотивацией, 2008-2012 гг., %

Мотивация	2008	2009	2010	2011	2012
Местом работы	87	85,7	90,1	93,3	97
Отношением потребителей при получении услуги	85	76,5	83,8	85,6	92,6
Системой моральной мотивации среди служащих	60	48,2	68,2	78,5	87,6
Статусом и престижностью должности в обществе	68	68,5	79,5	82,2	87,2
Системой материальных поощрений	32	26,9	39,6	57,5	69
Размером должностного оклада	19	25,7	43,7	58	66,6
Размером премиальных	17	18,9	28,6	48	60,2
Среднее	52,6	50,1	61,9	71,9	80

В разрезе регионов наибольшая удовлетворенность мотивационными аспектами работы среди сотрудников наблюдается в Костанайской, Северо-Казахстанской, Западно-Казахстанской и Атырауской областях (4,5-4,8 балла). В большинстве регионов средний балл – от 3,9 до 4,4 баллов.

По сравнению с 2011 годом уровень удовлетворенности мотивацией заметно снизился в Южно-Казахстанской (0,5↓) и Жамбылской областях (0,6↓).

Таблица 107. Удовлетворенность мотивацией по регионам (2008-2012 гг.), средний балл

Регионы	2008	2009	2010	2011	2012
Костанайская	3,19	3,13	3,6	4,8	4,8
Северо-Казахстанская	3,37	3,69	3,8	4,5	4,6
Западно-Казахстанская	2,78	3,52	4	4	4,6
Атырауская	3,77	3,48	3,7	4,4	4,5
Мангистауская	3,72	3,13	4,3	4,4	4,4
Кызылординская	3,85	4,04	4,2	3,9	4,4
Актюбинская	3,33	4,01	2,9	3,4	4,4
Алматы	3,24	3,13	3,8	4,3	4,3
Павлодарская	3,59	3,4	4,1	4,2	4,3
Восточно-Казахстанская	3,03	3,49	3,8	4,4	4,2
Акмолинская	3,49	3,71	3,7	4	4
Астана	3,35	2,9	2,9	3,6	4
Алматинская	3,08	3,15	3,6	3,9	3,8
Южно-Казахстанская	3,29	3,22	3,6	4,2	3,7
Жамбылская	3,75	3,29	3,3	4,2	3,6
Карагандинская	3,95	3,45	3,6	3,4	3,4
Общее среднее	3,42	3,41	3,7	4,1	4,2

Рабочая среда

Результаты исследования свидетельствуют, что однозначно улучшилась рабочая среда в коллективах налоговых служб. Заметные улучшения произошли в соблюдении служебной этики (7%↑) и во взаимоотношениях между сотрудниками, а именно взаимоподдержка (7%↑), так же на 7% увеличилась доля сотрудников, отметивших высокую удовлетворенность вниманием к их мнению.

В целом увеличилась доля сотрудников, отметивших высокие оценки удовлетворенности по всем критериям оценки рабочей среды в налоговых органах.

Таблица 108. Удовлетворенность рабочей средой, 2008-2012 гг., %

Среда	2008	2009	2010	2011	2012
Служебная этика	87	87	90	90	97
Дружба, взаимоподдержка	86	85	86	89	96
Отношения с начальством	90	88	92	90	95,8
Моральный климат в коллективе	83	81	87,5	90	95
Отношения с вышестоящим органом	87	82	90	89	94,8
Внимание к Вашему мнению	79	82	83	88	94,6
Корпоративный дух	81	81	84	89	93,6
Среднее	84,7	83,7	87,5	89,3	95,3

Во всех регионах Казахстана уровень удовлетворенности рабочей средой в коллективе оценен в среднем на 4,1 балла и более. Наиболее заметное увеличение данного показателя наблюдается в Актыбинской (1 балл ↑), Кызылординской (0,7↑) и Западно-Казахстанской областях.

Незначительное уменьшение данной оценки наблюдается в Жамбылской (0,1↓) и Южно-Казахстанской (0,2↓) областях, в остальных областях либо без изменений, либо наблюдается небольшое увеличение оценки.

Таблица 109. Удовлетворенность рабочей средой по регионам, 2008-2012 гг., средний балл

Регионы	2008	2009	2010	2011	2012
Северо-Казахстанская	4,43	4,51	4,6	4,7	4,9
Мангистауская	3,86	3,62	4,7	4,8	4,9
Костанайская	4,19	4,01	4,4	4,9	4,9
Западно-Казахстанская	3,66	4,33	4,4	4,4	4,9
Алматы	4,3	4,34	4,6	4,8	4,8
Восточно-Казахстанская	4,23	4,35	4,5	4,7	4,8
Атырауская	4,5	4,13	4	4,7	4,8
Павлодарская	4,51	4,12	4,7	4,4	4,7
Кызылординская	4,31	4,47	4,8	4	4,7
Актыбинская	4,28	4,38	3,6	3,7	4,7
Ақмолинская	3,96	4,37	4,5	4,5	4,6
Алматинская	3,8	4,23	4,5	4,4	4,6

Регионы	2008	2009	2010	2011	2012
Астана	4,37	4,05	4,1	4,2	4,6
Карагандинская	4,53	4,28	4,5	4,4	4,4
Жамбылская	4,59	4,13	4,4	4,4	4,3
Южно-Казахстанская	4,17	4,19	4	4,3	4,1
Общее среднее	4,23	4,2	4,4	4,5	4,7

Управление

В рамках данного раздела исследования, служащие налоговых служб наиболее высоко оценили лидерские качества руководителя – 96,2%, что на 7,2% больше, чем в 2011 году, эффективность управления – 93,8%, что на 7,8% больше чем в 2011 году и систему планирования работы служащих (92%, что на 10% больше чем в 2011 году).

В целом наблюдается положительная динамика по всем критериям данного раздела оценки удовлетворенности сотрудников, среднее значение данного показателя увеличилось почти на 10% (9,6%).

В то же время по ряду критериев данного раздела наблюдается наибольшее количество сотрудников, отметивших «Затрудняюсь ответить»:

- эффективность использования бюджетных средств - 8%;
- заинтересованность руководства в обратной связи с работником – 6,4%;
- справедливость системы приема на работу – 3,4%.

Таблица 110. Удовлетворенность управлением, 2008-2012гг., %

Управление	2008	2009	2010	2011	2012
Лидерские качества руководителя	85	84,2	90	89	96,2
Эффективность управления	76	73,7	84	86	93,8
Система планирования работы служащих	72	65,8	78	82	92
Соблюдение законодательства о труде	68	62,9	74	80	89,6
Заинтересованность служащих в результатах работы	70	65,9	75	79	88,8
Справедливость системы приема на работу	71	63,3	72	77	88,4
Правильное нормирование нагрузки служащего	59	53,6	66	74	87,6
Заинтересованность руководства в обратной связи с работником	75	68,2	78	80	87
Эффективность использования бюджетных средств	67	53,6	63	72	82
Среднее	71,4	65,7	75,6	79,9	89,5

В 2012 году в абсолютном большинстве регионов наблюдается увеличение значения среднего балла оценки удовлетворенности управлением, исключение составляют: Костанайская, Восточно-Казахстанская области, где данный показатель остался без изменений и Южно-Казахстанская с Жамбылской области, где данный показатель незначительно уменьшился.

Таблица 111. Удовлетворенность управлением по регионам (2008-2012 гг.), средний балл

Области/Города	2008	2009	2010	2011	2012
Костанайская	3,97	3,55	4,1	4,9	4,9
Северо-Казахстанская	4,02	4,35	4,4	4,6	4,8
Павлодарская	4,14	3,83	4,6	4,2	4,8
Западно-Казахстанская	3,1	4,06	4,1	4,1	4,8
Алматы	3,5	3,69	4,1	4,4	4,7
Восточно-Казахстанская	3,75	4,12	4,3	4,7	4,7
Мангистауская	3,84	3,12	4,5	4,6	4,7
Атырауская	4,18	3,77	3,8	4,5	4,7
Кызылординская	4,03	4,34	4,7	4	4,7
Актюбинская	3,94	4,26	3,1	3,3	4,6
Акмолинская	3,5	4,2	4,3	4,1	4,5
Алматинская	3,08	3,81	4,2	4,1	4,4
Астана	4,07	3,36	3,5	3,8	4,4
Карагандинская	4,41	4,02	4,4	4	4,2
Южно-Казахстанская	3,93	3,83	4	4,3	4,1
Жамбылская	4,56	3,51	4,3	4,1	3,9
Общее среднее	3,88	3,84	4,1	4,2	4,6

Материально-техническое обеспечение

По сравнению с 2008 годом большинство служащих удовлетворено материально-техническим обеспечением, определенно улучшилось удобство рабочего места, улучшилась обеспеченность надежными компьютерами, телефонными линиями, программным обеспечением, офисными принадлежностями. Все больше сотрудников удовлетворены предоставлением необходимой информации, справочников, обеспечением оргтехникой. По-прежнему наименьшая доля сотрудников удовлетворено доступом в Интернет.

Таблица 112. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением, 2008-2012 гг., %

Материально-техническое обеспечение	2008	2009	2010	2011	2012
Удобное рабочее место	72	71,6	77	80	89,8
Телефонные линии	66	65	71	78	89
Программное обеспечение	49	50,1	71	78	88,2
Надежные компьютеры	33	40,2	67,5	82	88
Необходимая информация, справочники	68	59,5	73	80	86,6
Офисные принадлежности	63	57,7	72	77	86,6
Оргтехника (ксерокс, факс и др.)	50	43,1	59	66	81,8
Постоянный доступ в Интернет	30	32,2	42,5	54	63,4
Среднее	53,9	52,4	66,6	74,4	84,2

В разрезе регионов относительно низкие оценки удовлетворенности материально-техническим обеспечением налоговых служб отметили служащие Жамбылской (3,7) и Карагандинской (3,7) областей. Заметное увеличение данного индикатора наблюдается в Актюбинской (1,5↑), Акмолинской (1↑) и Атырауской областях (0,63↑).

Таблица 113. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением по регионам 2008-2012, средний балл

Регионы	2008	2009	2010	2011	2012
Северо-Казахстанская	3,77	3,94	4,1	4,47	4,9
Костанайская	3,21	3	3,4	4,93	4,9
Кызылординская	4,19	3,78	4,5	4,15	4,7
Восточно-Казахстанская	3,07	3,51	4	4,36	4,6
Западно-Казахстанская	2,48	3,07	4,1	3,94	4,6
Павлодарская	3,62	3,27	4,2	4,47	4,5
Акмолинская	3,59	3,96	3,9	3,52	4,5
Актюбинская	3,63	4,18	3,1	3,02	4,5
Алматы	2,75	2,84	4,1	4,04	4,4
Астана	3,17	3,01	3,6	3,93	4,4
Мангистауская	4,18	3,57	4,2	4,18	4,3
Атырауская	3,41	3,14	3,1	3,57	4,2
Алматинская	2,63	3,44	3,8	3,82	4,2
Южно-Казахстанская	3,42	3,22	4,1	4,15	4
Жамбылская	3,68	2,63	3,5	4,25	3,7
Карагандинская	3,67	3,37	4,1	3,65	3,7
Общее среднее	3,41	3,37	3,9	4,03	4,4

Процессы

Как и в исследовании 2011 года, наибольшая доля сотрудников налоговых служб отметили высокую оценку удовлетворенности по таким компонентам, как электронный документооборот (7,8%↑) и процедура согласования (11,2%↑), так же по этим компонентам наблюдается увеличение доли сотрудников, отметивших оценки 4 и 5.

В целом по компоненту «Процессы», как и в прошлые годы, актуальными остаются вопросы взаимодействия с другими государственными органами, включая общие базы данных с ними.

Таблица 114. Удовлетворенность процессами, 2008-2012 гг., %

Процессы	2008	2009	2010	2011	2012
Электронный документооборот	70	64,4	81	85	92,8
Процедура согласования	75	66,2	77	79	90,2
Рациональность, логичность процессов	71	61,6	76	75,5	89,4
Возможность самостоятельно принимать решения	70	61,3	74	74	87,8
Перераспределение персонала в период пиковых нагрузок	55	56,2	72	72,5	85

Процессы	2008	2009	2010	2011	2012
Взаимодействие с другими государственными органами	62	53,7	69	68,4	81,8
Общие базы данных с другими государственными органами	43	41,3	53	58	71,2
Среднее	63,7	57,8	71,7	73,2	85,5

По многим регионам средний балл удовлетворенности компонентами данного показателя увеличился, исключение составляют Южно-Казахстанская, Алматинская, Жамбылская и Карагандинская области, где данный показатель остался практически без изменений.

Таблица 115. Удовлетворенность процессами по регионам (2008-2012 гг.), средний балл

Регионы	2008	2009	2010	2011	2012
Костанайская	3,77	3,56	4	4,81	4,9
Северо-Казахстанская	3,9	4,02	4,3	4,32	4,7
Западно-Казахстанская	2,85	3,83	4,2	3,86	4,7
Павлодарская	3,82	3,67	4,3	4,03	4,6
Алматы	3,31	3,42	3,9	4,24	4,5
Мангистауская	3,51	3,07	4,3	4,32	4,5
Восточно-Казахстанская	3,78	3,86	4,3	4,41	4,5
Кызылординская	3,96	4,11	4,6	3,9	4,5
Атырауская	3,89	3,25	3,7	4,14	4,4
Астана	3,71	3,36	3,5	3,54	4,4
Актюбинская	3,71	4,2	3,1	3,29	4,4
Акмолинская	3,54	4,03	3,8	3,89	4,3
Южно-Казахстанская	3,77	3,55	3,9	4,08	4
Алматинская	2,91	3,56	3,8	3,88	3,9
Жамбылская	4,24	3,26	4,1	3,93	3,8
Карагандинская	4,34	3,75	4,2	3,77	3,8
Общее среднее	3,69	3,65	4	4,03	4,4

Качество государственных услуг в налоговом органе

По сравнению с прошлыми годами значительно увеличилась доля сотрудников, отметивших оценки 4 и 5 по фактору «Поощрения в связи с хорошим обслуживанием потребителей» (11%↑). В целом уровень удовлетворенности компонентами данного раздела увеличился по всем факторам.

Таблица 116. Удовлетворенность качеством услуг на рабочем месте, 2008-2012 гг., %

Факторы	2008	2009	2010	2011	2012
Вежливость сотрудников вашего подразделения по отношению к потребителям	92	89,3	94	94	97
Качество выданных документов (точность, отсутствие ошибок, полнота информации)	85	81	90	90	96,4
Скорость оказания услуги	90	86,5	91	91	95,8
Доступность и своевременность информации для потребителя	84	82	87,5	90	94,8
Учет потребностей потребителей при планировании работы	84	79,9	86,5	89	94,2
Наличие всех условий для предоставления услуг высокого качества	70	66,9	79	87	93,6
Простота процедуры получения услуги	85	82	86,5	86	93
Информированность потребителя	84	72,4	85	86	91,6
Обратная связь с потребителями	83	74,9	81	85	89,6
Поощрения в связи с хорошим обслуживанием потребителей	42	34,8	43	59	70
Среднее	79,9	75	82,4	85,7	91,6

Как и в исследованиях прошлых лет, менее всего в данном блоке оценочных вопросов, сотрудники налоговых служб удовлетворены поощрениями в связи с хорошим обслуживанием потребителей, что свидетельствует о том, что сотрудники нуждаются в поощрении за хорошее обслуживание потребителей. Но это норма работы каждого сотрудника, предоставляющего услуги, как в государственном секторе, так и в частном секторе. Отметим, что на данный вопрос затруднились ответить 7% сотрудников.

Наибольшее увеличение данного показателя наблюдается в Актыбинской области (1↑). Незначительное уменьшение среднего балла оценки наблюдается в Южно-Казахстанской (0,2↓) и Жамбылской областях (0,3↓).

Таблица 117. Удовлетворенность качеством услуг по регионам (2008-2012 гг.), средний балл

Регионы	2008	2009	2010	2011	2012
Северо-Казахстанская	4,48	4,37	4,6	4,7	4,9
Костанайская	4	3,88	4,3	4,9	4,9
Западно-Казахстанская	3,7	4,1	4,4	4,1	4,8
Алматы	3,87	3,94	4,3	4,5	4,7
Мангистауская	3,77	3,33	4,5	4,7	4,7
Восточно-Казахстанская	4,03	4,15	4,4	4,7	4,7
Павлодарская	4,3	3,96	4,6	4,4	4,7
Кызылординская	4,35	4,42	4,6	4,1	4,7
Атырауская	4,21	3,91	4	4,4	4,6
Акмолинская	4,1	4,3	4,3	4,3	4,6
Актыбинская	4,19	4,32	3,5	3,6	4,6

Регионы	2008	2009	2010	2011	2012
Астана	4,07	3,88	3,8	4	4,5
Карагандинская	4,41	4,11	4,5	4,1	4,3
Алматинская	3,55	4,02	4,2	4,1	4,3
Южно-Казахстанская	4,14	4,13	4,2	4,3	4,1
Жамбылская	4,69	3,73	4,1	4,2	3,9
Общее среднее	4,12	4,01	4,3	4,33	4,6

Самооценка уровня знаний и профессиональных навыков

По всем параметрам данного раздела наблюдается увеличение доли сотрудников налоговых служб, оценивших свои знания и навыки на 4 и 5. В то же время по некоторым пунктам оценки данного раздела наблюдается заметная доля респондентов, затруднившихся с ответом. Так, затруднились ответить:

- уровень компетенции в разработке показателей, индикаторов – 10%;
- уровень компетенции в разработке стандартов – 9,4%;
- знание английского языка – 6,4%;
- умение печатать вслепую – 5%;
- возможность карьерного роста – 3%.

По-прежнему, самый низкий процент сотрудников, высоко оценивающих знание английского языка – 33%, что в принципе не является таким важным показателем компетенции госслужащих налоговых служб, как знание государственных языков: казахского и русского.

Абсолютное большинство сотрудников налоговых служб владеют как казахским языком (89,4%), так и русским языком (97,4%).

Таблица 118. Самооценка компетенции сотрудников налоговых служб, 2008-2012 гг, %

Факторы	2008	2009	2010	2011	2012
Умение работать с потребителем	95	93,4	95	96,5	97,8
В своем секторе	92	92,5	92	96	97,4
Знание русского языка	94	95,1	97	92	97,4
В планировании своего рабочего времени	-	-	-	-	97
Компьютерная грамотность	-	-	-	-	96,6
В преодолении конфликтов	93	86,2	91	92	96,6
В планировании по результату	90	79,7	87	93	94,6
В вопросах налогообложения	90	88,8	90	93	94,4
Возможность повышения квалификации	80	76,2	82	85	91,4
В мониторинге услуг налоговых служб	87	76,3	87	87	90,6
Знание казахского языка	77	79,1	82	82	89,4
Возможность карьерного роста	80	67	76	81	89
В разработке стандартов	76	65,6	74,5	79	85,2
В разработке показателей, индикаторов	74	63	71	79	83,2
Умение печатать вслепую	51	50,1	53	69	71,4
Знание английского языка	20	25,5	26	35	33,2
Среднее	78,5	74,2	78,8	82,8	87,8

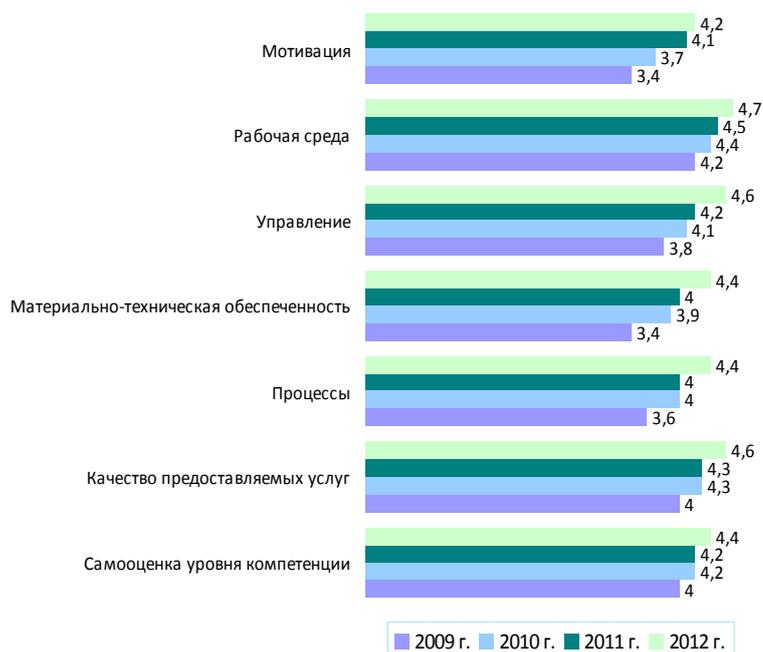
Во всех регионах Казахстана сотрудники налоговых служб оценили свой уровень знаний и практических навыков на 4,2 балла и более.

Таблица 119. Самооценка компетенции по пятибалльной шкале в разрезе регионов, 2008-2012 гг.

Регионы	2008	2009	2010	2011	2012
Западно-Казахстанская	3,93	4,13	4,4	4,1	4,7
Костанайская	4,03	3,92	4,2	4,7	4,7
Мангистауская	3,72	3,63	4,5	4,6	4,6
Северо-Казахстанская	4,14	4,15	4,3	4,3	4,6
Атырауская	4,19	3,86	4,1	4,3	4,6
Алматы	4,04	4,18	4,3	4,4	4,5
Акмолинская	4,06	4,2	4,1	4,1	4,5
Кызылординская	4,24	4,29	4,6	4	4,5
Восточно-Казахстанская	4,18	4,03	4,3	4,4	4,4
Павлодарская	4,25	3,92	4,3	4,3	4,4
Алматинская	3,64	3,98	4,3	4,1	4,4
Астана	4,14	3,91	3,9	4,1	4,4
Южно-Казахстанская	4,01	4,07	4,1	4,3	4,2
Жамбылская	4,44	3,75	4,2	4,2	4,2
Карагандинская	4,26	3,94	4,3	4,1	4,2
Актюбинская	3,99	4,29	3,5	3,9	4,2
Общее среднее	4,08	4	4,2	4,24	4,4

В сравнении с результатами исследований прошлых лет, наблюдается положительная динамика средних показателей оценки удовлетворенности госслужащих условиями своей работы, а так же самооценки уровня своих знаний и навыков.

Диаграмма 33. Динамика среднего показателя оценки удовлетворенности госслужащих условиями работы, 2009-2012 гг.

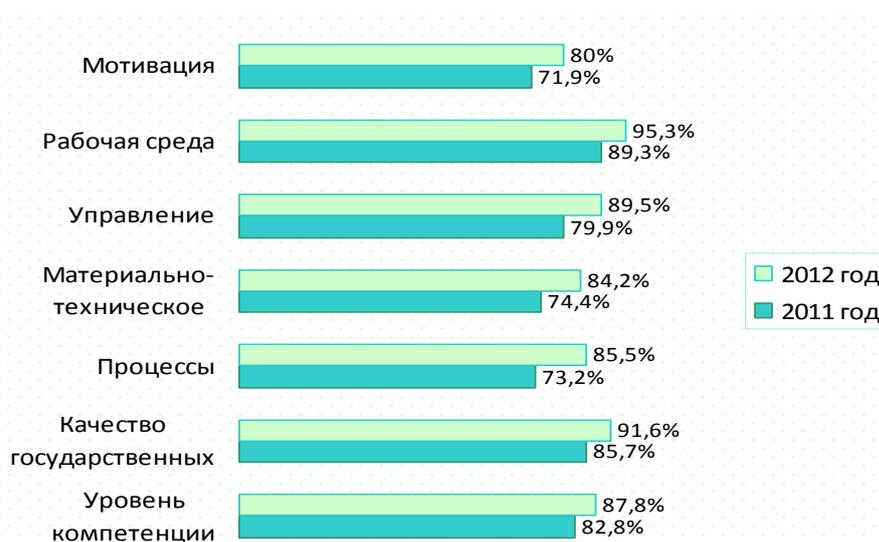


Если в исследовании прошлого года (2011) сотрудники налоговых служб были меньше всего удовлетворены материально-технической оснащённостью и процессами работы, то исследование этого года выявило наименьшую удовлетворенность компонентами мотивации, а именно системой материальных поощрений служащих в налоговых органах, размером должностного оклада и размером премиальных.

Решены вопросы со своевременным и оптимальным обеспечением учреждений налоговых служб необходимыми материальными ресурсами соответствующей комплектности и качества, налаживаются рабочие процессы, что повышает удовлетворенность сотрудников своей работой, что в свою очередь отражается на качестве их работы, на качестве предоставления услуг потребителям. Но следует продумать систему материальной мотивации сотрудников налоговых служб, о чем свидетельствуют результаты исследования 2012 года.

В сравнении с 2011 годом увеличились проценты респондентов, отметивших оценки 4 и 5 по всем разделам оценки удовлетворенности работой в налоговых органах.

Диаграмма 34. Проценты сотрудников налоговых служб, отметивших оценки 4 и 5, 2011-2012 гг.



По результатам исследования 2012 года увеличилось количество регионов, где наблюдается высокий средний балл оценки удовлетворенности своей работой в налоговых органах: оценка, значение которой находится в пределах от 4,5 до 5 баллов, т.е. приближенных к максимальной оценке в пять баллов.

Значительное увеличение данной оценки наблюдается в Актюбинской области (1,1 балла ↑), где по результатам исследования 2011 года зафиксирована самая низкая оценка (3,4 балла). Заметно увеличился средний балл оценки в Западно-Казахстанской (0,7↑) и Кызылординской областях (0,7↑), в городе Астане (0,6↑).

Таблица 120. Средняя оценка удовлетворенности служащих в динамике (2008-2012) по регионам

Регионы	2008	2009	2010	2011	2012
Костанайская	3,8	3,6	4	4,8	4,9
Северо-Казахстанская	4	4,2	4,3	4,4	4,8
Западно-Казахстанская	3,2	3,9	4,2	4	4,7
Алматы	3,6	3,7	4,1	4,3	4,6
Мангистауская	3,8	3,4	4,5	4,4	4,6

Регионы	2008	2009	2010	2011	2012
Кызылординская	4,1	4,2	4,6	3,9	4,6
Павлодарская	3,7	3,9	4,2	4,5	4,6
Восточно-Казахстанская	4	3,7	4,4	4,2	4,6
Атырауская	4	3,7	3,8	4,2	4,5
Актюбинская	3,9	4,2	3,3	3,4	4,5
Акмолинская	3,7	4,1	4,1	4	4,4
Астана	3,8	3,5	3,6	3,8	4,4
Алматинская	3,2	3,7	4,1	4	4,2
Южно-Казахстанская	3,8	3,7	4	4,2	4
Карагандинская	4,2	3,9	4,2	3,9	4
Жамбылская	4,2	3,5	4	4,1	3,9
Общее среднее по Казахстану	3,8	3,8	4,1	4,1	4,5

На основе исследований персонала руководству предоставляется возможность проводить целенаправленные работы по повышению профессионализма сотрудников, по улучшению рабочей атмосферы среди сотрудников, т.е. проводить все необходимые мероприятия в отношении сотрудников, конечным результатом которых должно быть повышение эффективности их работы.

С этой целью в анкете для сотрудников с 2011 года был предложен открытый вопрос, в улучшении каких знаний и профессиональных навыков они нуждаются. Отметим, что 11,4% сотрудников ответили, что они не нуждаются в улучшении каких-либо знаний и профессиональных навыков. Значительно сократилась доля сотрудников налоговых служб (с 60% в 2011 году, до 20% в 2012 году), затруднившихся ответить на данный вопрос, т.е. в 2012 году абсолютное большинство участников опроса ответили и выразили свое мнение.

Полный список ответов сотрудников, в их первоначальном виде, представлен в таблице ниже. Данный список потребностей сотрудников поможет лучше понять потребности сотрудников и целенаправленно проводить различные работы и семинары по повышению их квалификации.

Таблица 121. Потребность сотрудников налоговых служб в знаниях и профессиональных навыках, 2012 г., N=500

Знания и навыки	%
Качественное изучение иностранных языков/ английского языка	14,8%
Навыки/знания по усовершенствованию программных/информационных технологий/ программирования/написания программ	11,6%
Повышение квалификации по специальности / ежеквартально / ежегодно	8,6%
Изучение казахского языка / экономического казахского языка	6,2%
Обмен опытом в сфере своей работы с другими налоговыми органами с регионов РК	5,6%
Улучшение знаний и навыков по юридическим/правовым вопросам (в связи с постоянными изменениями в законодательстве)/ юридические вопросы, нерегламентированных налоговым кодексом/ улучшить знания в юриспруденции по налогообложению	5,2%
Изучить систему налогов и налогообложения / изменения в налоговом кодексе	5,2%
Обмен опытом в сфере своей работы на международном уровне с выездом и приездом специалистов / встреча тет-а-тет / своевременное информирование об изменениях в международном налогообложении	4,8%
Изучить МСФО - международные стандарты финансовой отчетности /дополнения по МСФО	4,6%

Знания и навыки	%
Изучить программу 1С-бухгалтерия / бух учет	4,6%
Повышать компьютерную грамотность	2,4%
Изучить ГК РК (гражданский кодекс)/ изменения в законодательстве РК / права и обязанности граждан	1,8%
Проведение специализации	1,8%
Детальное изучение налогового законодательства, административного законодательства	1,8%
Улучшение знаний всех статей налогового кодекса	1,6%
Больше практики / хочу поработать во всех отделах налогового органа чтобы, добиться высоких профессиональных навыков и качеств	1,2%
Очень хорошо знать и владеть программами WORD и EXCELL/ Access	1,2%
Изучение законов других госорганов (все новшества, приказы и законы)	1,2%
Учиться общаться с налогоплательщиками/ Основы психологии общения с клиентами (налогоплательщиками)	1%
Изучить международную систему налогов и налогообложения	1%
Курсы "Управление персоналом"/"Методы повышения эффективности управления и мотивации работников, укрепление командного духа" / по стрессоустойчивости	1%
Доступность профессионального обучения	1%
Семинары/Знания по финансам	1%
Тренинги по психологии	1%
Проведение семинаров на областном уровне	1%
Чаще проводить семинары со специалистами других районов, где можно поделиться опытом и навыками работы	1%
Аудиторские курсы	0,8%
Навыки эффективного использования рабочего времени / самоуправления	0,8%
Участие в республиканских семинарах	0,8%
Приобретение навыков в информационных услугах в Интернете	0,6%
Курсы ораторского искусства	0,6%
Делопроизводство на казахском языке	0,6%
Управление персоналом	0,6%
Экономические знания	0,4%
Улучшение знаний русского языка	0,4%
Методы и принципы борьбы с коррупцией в налоговых органах	0,4%
Организация кадровой работы	0,4%
Кадровое делопроизводство	0,4%
Совершенствовать знания и умения по применению законов РК/налогового законодательства	0,4%
Чтение научной литературы	0,2%
Уточнить/выяснить трансфертные цены	0,2%
Выяснить удобства налогообложения товаров экспортируемых в Казахстан (т.е. международные экономические отношения)	0,2%
Научиться проведению налоговых проверок	0,2%
Навыки в разработке стандартов	0,2%
Анализ в ИНИЗ форм налоговой отчетности	0,2%
Улучшение управленческих навыков	0,2%
Оценка и методы повышения эффективности и деятельности государственных органов	0,2%
Повышение квалификации по программам РНиОН, МФУ	0,2%
Административная практика в гражданских делах	0,2%
Повышение квалификации в области налогообложения физических лиц	0,2%
В совершенстве знание всех используемых программ	0,2%
Изучение налогового кодекса в разделе Таможенного союза, НДС и акцизы	0,2%

С 2011 года в форме открытого вопроса было предложено участникам исследования написать свои предложения по усовершенствованию текущей системы работы налоговых

служб. Значительно уменьшилась доля сотрудников, затруднившихся внести какие-либо предложения: с 62% в 2011 году до 34% в 2012 году. Отказались вносить какие-либо предложения по усовершенствованию текущей системы работы налоговых служб около 2% участников исследования, 10% отметили, что их всё устраивает и ничего не нужно усовершенствовать.

Таблица 122. Предложения по усовершенствованию текущей системы работы налоговых служб, 2012 г.

В области технологий, программ, документов, услуг	%
Усовершенствование работы программы "ведомственные кадры"	33,6%
Максимальное проведение автоматизации по всем направлениям/услугам, камеральный контроль, обмен информации между госорганами (в целях снижения трудозатрат) / Полностью автоматизировать взаимоотношения с налогоплательщиками / всю документацию подавать и получать в электронном виде, создать условия для дистанционной отчетности	10,6%
Усовершенствование базы данных в налоговых органах /единая система/единая база данных для взаимодействия всех госструктур	5,6%
Улучшение скорости и качества программного обеспечения (ИНИС, СОНО) для налогоплательщиков и сотрудников	3,4%
Усовершенствование программного обеспечения/ программных систем	2,2%
Продолжить работу по модернизации информационных систем	1,8%
Внедрение инновационных технологий	1,2%
Уменьшить количество бесконечных документов из вышестоящего органа, совершенно необоснованных и бесчисленных	1,2%
Усовершенствование информационных систем по контролю налогоплательщиков	1%
Переход на полный документооборот в электронном виде	1%
Увеличение количества информационных систем	0,8%
Установка терминалов по приему платежей по налогам без комиссии	0,6%
Продолжить работу по автоматизации бизнес процессов в налоговых органах	0,6%
Улучшение работы сервера	0,6%
Упростить систему ввода налоговых заявлений в ПО ИНИС РК - режим "Документы"	0,6%
Уменьшить ручную обработку информации	0,2%
Исключение дублирования предоставляемой информации и отчетов различными госуд. организациями	0,2%
Усилить камеральный контроль работы налогоплательщиков	0,2%
Наделить полномочиями на проведение контрольного закупа	0,2%
Добавить кассы Народного Банка	0,2%
Получение патента через сдачу документов в электронном виде	0,2%
Ввести должность архивариуса, чтобы в архиве все время документы подшивались в дела	0,2%
Исключить из налогового кодекса обязанности по контролю за правильностью исчисления, удержания и перечисления обязательных пенсионных и взносов и социальных отчислений	0,2%
Необходимо усовершенствовать систему ИНИС и дополнить ее режимами необходимыми для формирования сводной отчетности	0,2%
Пересмотреть формы налоговой отчетности в части уменьшения ненужных граф	0,2%

Уменьшение количества предоставляемых форм налоговой отчетности	0,4%
Система и механизм работы, предоставление услуг	%
Усовершенствование систему работы/минимизация налоговых услуг	1,8%
Упростить/уменьшить налоговые декларации/ налоговую отчетность	1,8%
Направление запросов в уполномоченные органы по электронной почте/ Взаимодействие с другими госорганами в электронном виде	1,6%
Увеличение скорости обмена информацией между различными уровнями налоговых служб для качественной работы	1%
Сокращение времени по обслуживанию налогоплательщиков	0,8%
Разработка методологии по повышению предоставления качества налоговых услуг в целях недопущения бюрократии и волокиты со стороны налоговых служб	0,8%
Централизованные информационные системы с другими уполномоченными органами	0,8%
Упростить налоговое законодательство	0,8%
Улучшить качество налоговых услуг	0,8%
Передача сбора местных налогов (налог на имущество и земельный налог) в ЦОНЫ	0,6%
Разработать механизм привлечения к постановке на учет в налоговые органы лиц, занимающихся предпринимательской деятельностью и пренебрегающих налоговым законодательством, а именно предоставить право принудительной регистрации указанных лиц.	0,4%
Усовершенствовать систему международного сотрудничества и информирования	0,4%
Обмен быстрой электронной информацией с зарубежными странами	0,4%
Обмен опытом в сфере своей работы на международном уровне/с развитыми странами, с выездом и приездом специалистов/Внедрение передового опыта других стран	0,4%
Улучшение качества оказания государственных услуг	0,4%
Создание и развитие современных центров по приему и обработки информации по обслуживанию налогоплательщиков	0,4%
Обмен опытом с областями РК	0,4%
Перевести всю работу в электронную форму для получения запросов и ответов от уполномоченных органов и банков второго уровня	0,4%
Улучшить взаимодействие налоговых служб и ЦОНов	0,4%
Упростить стандарты оказания услуг	0,2%
Регистрация в качестве налогоплательщика, получение справки передать в ЦОН	0,2%
Предоставить доступ ко всем разъяснительным базам, информационной системе "Параграф"	0,2%
Отключать серверы на республиканском уровне по примеру РФ	0,2%
Дальнейшее максимальное приведение налогового кодекса к законодательному акту прямого действия.	0,2%
Для упрощения взыскания задолженности с госучреждений включить комитет казначейства в состав банков имеющих электронный канал системы обмена банковскими сообщениями	0,2%
Увеличить полномочия перед местными исполнительными и судебными органами	0,2%
Во всех уполномоченных органах внедрить информ. системы по регистрации, снятия, оценки и т.д.	0,2%

Законодательные акты РК по налогообложению опубликовать и принять понятным языком для всех граждан РК	0,2%
Общее для улучшения работы	
Снизить коррумпированность во всех государственных органах/ Повседневная борьба с коррупцией	1,8%
Исключение разногласий с другими законами РК и налогового кодекса	0,9%
Обмен опытом и практическими знаниями на уровне МФ РК	0,8%
Простота и доступность порядка налогообложения для всего населения, особенно в сельской местности	0,9%
Активное включение общественных организаций в процесс проведения разъяснительной работы среди субъектов малого бизнеса	0,4%
Систематизация труда в целом, в том числе регламентация всех процессов, модернизация системы контроля результатов и оценки его эффективности	0,2%
Проявить инициативу по своевременному внедрению в нормы законодательства поправок полученных в практических реалиях	0,2%
Создать дополнительный налоговый комитет в г. Астана для уменьшения нагрузки и качественного обслуживания налогоплательщиков	0,2%
Для системной работы необходимо усовершенствовать законодательство в получении информации по банковским счетам по полному и своевременному поступлению налогов	0,2%
Разделить ответственность, налоговые органы по исполнению республиканского бюджета, а местный бюджет передать в местный исполнительный орган - акимату, для эффективного исполнения бюджетов в регионах и ответственность по администрированию госбюджета	0,2%
Обмен опытом с другими госорганами, включая Департамент таможенного контроля	0,2%
Рейтинг налоговых служб проводить по итогам качественной работы управления	0,2%
Для налогоплательщиков	
%	
Повышение уровня грамотности населения об уплате налогов/воспитывать с детства понимание обязательности уплаты налогов/повышать уровень знаний налогоплательщиков в области налогообложения	1,6%
Информировать население бегущей строкой о сроках уплаты налогов, о внесенных изменениях в кодексе и др.	0,2%
Проводить семинары и консультации для налогоплательщиков	0,2%
Облегчить процедуры привлечения к административной ответственности налогоплательщиков	0,2%
Упростить составление административных штрафов, при первоначальном нарушении ввести предупреждение	0,2%
Внедрение системы оповещения о задолженностях налогоплательщика через SMS	0,4%
Материально-техническая оснащенность НК	
%	
Создание материально-технической базы по новейшим современным требованиям	1,4%
Приобретение современных компьютеров усилить технические возможности	1,4%
Создание электронной очереди	1,2%
Улучшение условий работы для сотрудников, обеспечение офисной мебелью	1%
Потребность в повышении квалификации для сотрудников	
%	
Темы для повышения квалификации: Нормативные акты в законодательстве РК	0,6%
Темы для повышения квалификации: Налогообложение РК	0,4%
Темы для повышения квалификации: Управленческий учет	0,4%

Темы для повышения квалификации: МСФО	0,2%
Темы для повышения квалификации: Гражданское право	0,2%
Для сотрудников налоговых служб	%
Повышение заработной платы/премии исходя из объема выполняемых работ	7,4%
Увеличить число сотрудников/специалистов в отделах налогового управления	7,4%
Увеличить систему поощрения/ внедрить систему материального поощрения/улучшить материальные вознаграждения сотрудникам	4,2%
Регулярные (один раз в полгода) курсы повышения квалификации/повышение квалификации с получением сертификата	2,4%
Мотивация для сотрудников/ Поощрение в связи с хорошим обслуживанием населения	2,0%
Обеспечить Интернетом каждого инспектора/Не ограничивать работу через ИНТЕРНЕТ	1,6%
Повышение квалификации сотрудников в форме тренингов	1,2%
Обеспечить сотрудников самой современной оргтехникой	1,2%
Сделать прием на работу сотрудников налоговых служб более прозрачным /Более тщательный подбор кадров	1,2%
Социальный пакет для сотрудников налоговых служб	1,0%
Набирать квалифицированные кадры, а не набирать "Своих"	0,8%
Соблюдение нормативного рабочего времени	0,8%
Обновление специалистов и работников/подбор грамотных специалистов	0,6%
Проведение на постоянной основе психологической "обработки" новых кадров (патриотизм, негативное отношение к коррупции)	0,6%
Культивировать у сотрудников потребность в самообразовании и постоянном повышении своей квалификации	0,6%
Прохождение стажировки в других областных центрах	0,6%
Уделить больше внимание открытости и прозрачности работы	0,6%
Чаще проводить семинары для сотрудников о работе налоговых служб	0,6%
Изменить график работы сотрудников с 8 ч до 17ч	0,6%
Проводить для работников тренинги общения с клиентами (налогоплательщиками) с учетом их психологии и индивидуальным подходом к каждому клиенту	0,4%
Принимать сотрудников, у которых нет родственных связей в налоговых органах	0,4%
Необходимо отдельное здание для каждого налогового управления, позволяющее принимать соответствующее количество налогоплательщиков.	0,2%
Создать независимую специализированную школу/курсы только для подготовки налоговых специалистов	0,2%
Внедрять в школах программы по изучению основ налоговых знаний	0,2%
Предоставить доступ ко всем законодательным базам для обеспечения квалифицированной работы персонала (законодательная база предоставляется платно, дорого, поэтому НУ не может себе позволить ею пользоваться)	0,2%
Тренинги по тайм менеджменту для сотрудников	0,2%
Продолжить работы по реализации мероприятий по реформированию налогового администрирования	0,2%
Улучшение условий работы (обеспечение рабочего места)	0,2%
Упростить взаимоотношения по вертикали, большое количество поручений	0,2%
Введение единой формы и присвоение званий сотрудникам НК	0,2%
Разработать план по мотивации работников в материальном и моральном отношении, и внедрить его	0,2%
Упростить систему подбора госслужащих	0,2%

Улучшить общие условия работы сотрудников	0,2%
Обеспечить жильем сотрудников с многолетним стажем	0,2%
В целях пресечения коррупции ввести градацию зарплаты, наиболее предрасположенные к коррупции отделы должны получать более высокую зарплату и соответственно нести наказание	0,2%

В рамках опроса сотрудникам был предложен ряд утверждений, по степени согласия с которыми можно определить отношение сотрудников налоговых служб к своей работе, к налогоплательщикам. Результаты ответов свидетельствуют, что:

- абсолютное большинство сотрудников (95,8%) любят свою работу;
- значительная часть (39%) сотрудников в какой-то мере согласны, что большинство их коллег некомпетентны и нуждаются в повышении квалификации;
- большинство сотрудников (68%) в различной степени считают, что зачастую налогоплательщики плохо осведомлены в вопросах налогового законодательства;
- разделяют принцип презумпции невиновности – 93,8% сотрудников налоговых служб;
- неоднозначно отношение налоговиков к налогоплательщикам. Большинство сотрудников согласно, что налогоплательщик это важный клиент, его нужно ценить и уважать, т.к. от его успешной деятельности зависит государственный бюджет. В то же время половина опрошенных сотрудников (49,6%) разделяют мнение, что налогоплательщику не нужно создавать комфортных условий, он обязан платить налоги;
- большинство сотрудников (57,4%) считают, что сотрудник налоговых служб всегда прав, ошибки допускаются по вине налогоплательщиков.

Таблица 123. Распределение ответов респондентов о степени согласия с рядом утверждений, 2012 г., N=500.

УТВЕРЖДЕНИЯ	Полностью не согласен	Скорее не согласен	Согласен и не согласен	Скорее согласен	Полностью согласен	3/0
Налогоплательщик это очень важный клиент, а налоговые органы это служба, которая оказывает услуги таким клиентам	0,4%	1,6%	5,6%	9,2%	82,2%	1%
Любой гражданин считается абсолютно невиновным, пока его виновность в совершении преступления не будет доказана в законном порядке	0,8%	1,2%	2,4%	12,2%	81,6%	1,8%
Налогоплательщик обязан платить налоги и не нужно для этого создавать какие-то комфортные условия	17%	15,6%	15,8%	12,4%	37,2%	2%
Сотрудник налоговых служб всегда прав, все ошибки допускаются по вине самого налогоплательщика	20,8%	17,6%	38,6%	13%	5,8%	4,2%
Большинство моих коллег нуждаются в повышении квалификации, мне приходится быть свидетелем их некомпетентности	32,4%	24,2%	14,6%	15,8%	8,6%	4,4%
Большинство налогоплательщиков нуждаются в разъяснениях налогового законодательства, мне приходится быть свидетелем их низкой осведомленности в налоговых вопросах	13,2%	15,8%	22,8%	24,6%	20,6%	3%
Каждого налогоплательщика нужно ценить и уважать, так как от его успешной деятельности зависит государственный бюджет	1%	1,8%	4,6%	11,8%	80,2%	0,6%
Я люблю свою работу	0,4%	0,8%	1,8%	7,8%	88%	1,2%

Часть IV. ОПРОС ЭКСПЕРТОВ

В данном исследовании было проведено 12 глубинных интервью с представителями консультационных фирм, специализирующихся в вопросах налогообложения.

Глубинные интервью – это неструктурированное личное интервью с респондентом для определения его основных мотивов, убеждений, мнения и отношения к изучаемой теме.

В результате исследования выборка глубинных интервью в разрезе регионов сложилась следующим образом:

- Алматы – 6 интервью;
- Астана – 2 интервью;
- Усть-Каменогорск – 2 интервью;
- Актау – 1 интервью;
- Уральск – 1 интервью.

Факторы удовлетворенности налогоплательщиков работой налоговых служб

По мнению экспертов удовлетворенность налогоплательщиков работой налоговых служб зависит от:

- компетентности, профессионализма сотрудников налоговых служб, включая знание не только налогового законодательства, но и бухгалтерского учета;
- совершенства налогового законодательства;
- культуры общения сотрудников налоговых служб с налогоплательщиками, а именно осознания, что они представляют государство, а не частную организацию, соответственно должны соблюдать кодекс государственного служащего;
- от объективности сотрудников налоговых служб;
- от оперативности сотрудников, соблюдения сроков предоставления налоговых услуг;
- от программного обеспечения и технического сопровождения налоговых услуг, предоставляемых в электронном виде.

«Удовлетворенность налогоплательщиков работой налоговых служб зависит от конкретных своевременных ответов сотрудников налоговой службы на возникшие, в ходе исполнения налоговых обязательств, вопросы, а также от соблюдения этики государственного служащего»

«Удовлетворенность налогоплательщиков работой налоговых служб в основном зависит от качества и сроков оказываемых последними, услуг в области налогообложения. Если говорить о качестве налоговых услуг, мы считаем, что в районных налоговых управлениях по городу Астана она оказывается приемлемо. Например, вновь зарегистрированному налогоплательщику, консультантом налогового органа оказывается информационная помощь в виде памятки налогоплательщику»

«Удовлетворенность налогоплательщиков работой налоговых служб определяется компетентностью, вежливостью и исполнительностью сотрудников налоговых служб»

«Прежде всего, компетентность сотрудников, корректное поведение».

«Самое главное, чтобы они относились по-человечески. Когда к ним приходишь, у них такое отношение, как-будто ты что-то пришел выпрашивать у них, что-то для себя просишь».

Это распространено в любом налоговом органе во всех регионах Казахстана, среди сотрудников, которые непосредственно работают с налогоплательщиками. Нет такого отношения, что налогоплательщик – это важный клиент, за счет которого пополняется бюджет государства. Сотрудники налоговых служб не всегда могут ответить на возникшие вопросы, т.е. не все сотрудники компетентны в налоговых вопросах. Приходится обзванивать своих знакомых налоговиков, чтобы получить ответы на свои вопросы»

«Самое главное в работе сотрудников налоговых служб – чтобы они были компетентны в вопросах налогового кодекса и относились хорошо к налогоплательщикам, без предвзятости и вежливо. Со знанием казахского и русского у них всё нормально, практически все знают и казахский и русский, с этим проблем нет, на каком языке хочешь, на том и получишь информацию»

«Они так настроены, лишь бы наложить на налогоплательщика штрафы. Буквально недавно был случай: сдали налоговую отчетность, но с ошибками, нужно было её переделать, но налоговики сказали, что нет, ничего переделывать нельзя, будете платить штраф. Когда что-то происходит по их вине, они даже не извиняются»

«Неудовлетворенность налогоплательщиков работой органов налоговой службы зависит от трех простых вещей:

1) у сотрудников органов налоговой службы (особенно молодых) нет культуры общения с должностными лицами налогоплательщиков, понимания того архиважного факта, что они являются лицом государства, а не частным лицом;

2) осуществление фискальных функций должно основываться на справедливости, а не оголтелой задаче - пополнить бюджет любой ценой, лишь бы отобрать деньги у налогоплательщика, особенно не ценой здравого смысла;

3) нет уверенности в профессиональной стабильности решений органов налоговой службы: получив ответ на свой вопрос, налогоплательщик никогда не уверен, что в течение пяти лет орган налоговой службы не пересмотрит свой ответ и не примет решение в пользу бюджета»

«Не удовлетворен состоянием нерешенности простого принципиального вопроса: НК не анализирует перспективы отношений с налогоплательщиками, а реагирует только после того, как налогоплательщики уже «сильно разбили лбы» о непродуманные положения налогового законодательства»

«В первую очередь от совершенства налогового законодательства. Во вторую, от соблюдения налоговыми органами прав налогоплательщика, предусмотренных налоговым законодательством»

«Прежде всего, от объективности налоговых служб, т.е. насколько налоговые органы владеют ситуацией – раз; насколько они знают закон – два; насколько объективно и адекватно они его применяют – три; и четвертое – насколько практически легко работать с налоговыми органами»

«В первую очередь, чтобы это было оперативно, эффективно и честно. На счет оперативности, очень часто налоговые органы не соблюдают сроки, установленные законодательством. Так при рассмотрении заявления или еще чего-то, нарушают сроки, говорят «Да мы нарушаем» и при этом многие налогоплательщики не хотят портить отношения с налоговыми органами и терпят. Такое впечатление, вообще складывается, что чаще всего, что мы - налогоплательщики обслуживаем налоговые органы, а не они нас в предоставлении услуг. Например, одну и ту же бумажку мы подаем несколько раз, хотя по закону один раз подали, и она должна храниться в архиве. По факту одно и то же запрашивают, выпускают уведомления, по закону налогоплательщик просто обязан отвечать на эти уведомления, предоставлять одну и ту же бумагу, а жаловаться опять дополнительное время, дополнительные расходы. И опять многие бухгалтера не хотят портить отношения с налоговыми органами, потому что с теми же инспектором в

дальнейшем нужно будет работать. Конечно, в последнее время, когда ты работаешь с руководителями или с работниками высшего звена там видно, что знают налоговое законодательство и более разумно подходят к вещам. На уровне исполнителей, налоговых инспекторов, знание законов оставляет желать лучшего. И даже когда ты жалуешься, говорят «А что вы хотите? У них маленькие зарплаты»

«Не только некомпетентность, также неэффективность системы. Вот простой пример, подача электронных отчетностей, молодцы, ввели программу электронной отчетности, но поменяли ЭФНО на СОНО, или Кабинет налогоплательщика, раньше цифру забиваешь, допустим, и форма была автоматизирована, то есть суммировалась, и с приложения цифры переносились в основную форму и т.д. С введением новой системы это все исчезло, нужно добывать все руками. Здесь опять человеческий фактор, неправильно суммируешь или система зависла, цифра не перенеслась, форма неправильно отправилась, опять проблемы. Вроде бы сделали, но опять не доделали. В электронную систему опять же внесли, сделали (молодцы) электронное заявление. Но в ноябре прошлого года приняли новую форму заявления, но до сих пор они не появились в электронном виде в Кабинете налогоплательщика, но налоговая говорит, что, а вот есть же электронная форма. Они фактически есть, но старого формата. А ты подашь эту форму, потом тебе скажут, что не в той форме ты им дал»

«Конечно, большой сдвиг в работе налоговых служб был, когда ввели электронную отчетность, это очень хорошо. Но очень много недоработок: сейчас уменьшили форму именно самой формы налоговой отчетности, сократили, чтобы было проще. Но, допустим нужно по НДС или по КПП сдавать список контрагентов или счета-фактуры, полученные у непропользователей, список всех счетов. Это огромный объем информации. И система не предусматривает получение такого объема информации. А налоговые органы отказываются получать их на бумажных носителях, говорят, сдавайте по почте. Потом когда эта отчетность приходит, налоговые органы говорят, мы не можем руками вбить, это очень долгая трудоемкая работа, вы нам в электронном виде ее сдайте на диске или на флэшке, принесите. Ты как обезьянка три раза делаешь одну и ту же работу. Мы написали в Минфин, нам сказали, что это проблема разработчика, отправили запрос разработчику и все. И каждую неделю мы напоминаем, а они нам не отвечают»

«К сожалению, наш Налоговый кодекс не дает четкого трактования, есть какие-то вещи, которые либо не предусмотрены, либо может быть двоякое трактование. Налоговые органы очень часто просто цитируют Налоговый кодекс. И добиться от них четкого ответа невозможно. Либо очень долго идут ответы, либо вообще не приходят. Порой возникает ситуация когда нужно просто, чтобы налоговые органы приняли решение, обращаешься, представляешь все документы, вообще игнорируют эти письма, не отвечают. И пытались лично встретиться, чтобы объяснить ситуацию, поговорить и встречу нельзя назначить по каким-то причинам, и не отвечают никак на письма»

«В момент сдачи отчета бывают ситуации, когда бухгалтера по несколько часов сидят, сервер висит, они не могут сдать, особенно в последние 10 дней перед сроком сдачи отчетности, налогоплательщики сидят часами, потому что висит сервер»

«Налоговый комитет делает какие-то попытки, но не доводит до конца. Например, по электронной системе отчетности - сервер перегружен в последние дни, нельзя сдать отчетности она висит просто. Либо какие-то ошибки выдает, либо как только подходит срок сдачи отчетности начинают менять формат отчетности, какие-то доработки. Пытаешься сдать, а у тебя версия поменялась и нужно все перегружать, хотя уже вроде дали распоряжение, что такие технические работы не должны проводиться в отчетный период, но это все продолжается».

«Налогоплательщик должен чувствовать справедливость в принятии решений, которые принимают налоговые органы, что всегда в случае каких-то проблем можно рассчитывать на справедливое решение. Удовлетворенность налогоплательщиков работой налоговых

служб зависит от сотрудников налоговых служб, от их справедливого отношения и профессионализма. К налогоплательщику могут относиться достаточно строго в налоговой, но это должно быть справедливо, объективно. Когда налогоплательщик идет в налоговую, он должен понимать, что всегда может доказать свою правоту, если он прав конечно, что всё можно как-то объяснить и его адекватно воспримут. Всегда должна быть честная игра. А не так, что налогоплательщик приходит и он всегда виноват».

Оценка работы сотрудников налоговых служб.

Как уже отмечалось, удовлетворенность налогоплательщиков получением налоговых услуг в основном зависит от работы сотрудников налоговых служб, в свою очередь работа сотрудников налогового управления оценивается по таким критериям как:

- непредвзятое отношение к налогоплательщику, уважительное, вежливое отношение;
- профессионализм сотрудников (внимательность, чёткость и быстрота исполнения своих обязанностей);
- компетентность сотрудников (знание бухгалтерского учета, знание налогового законодательства).

«Смешно, но сегодня бухгалтерский учет проверяют люди, которые не знают его, и поэтому на вопрос бухгалтера: «Какие документы вам принести?» налоговый инспектор отвечает: «Все»»

«Работа отдельных сотрудников органов налоговой службы оставляет желать лучшего. В основном это связано с низким уровнем знания законов или же невнимательностью. Так, например, буквально недавно один предприниматель поделился со мной, что из-за невнимательности сотрудников органов налоговой службы налогоплательщик, подавший заявление, об изменении регистрационных данных, придя через 3 рабочих дня, обнаруживает, что сотрудник зарегистрировал другой адрес, нежели указанный в заявлении. Соответственно налогоплательщику пришлось ждать еще 3 рабочих дня»

«Работу сотрудников налоговых служб оцениваю ниже среднего, т.к. недостаточная скорость обработки запросов, низкая вероятность грамотного ответа со ссылкой на законодательные акты и т.д.»

«Техническое оснащение налоговых служб существенно улучшилось, что нельзя сказать о самих людях. В целом оцениваю работу работников налоговых служб как неудовлетворительную»

«Несоблюдение норм налогового законодательства сотрудниками. Работники налоговых служб считают, что Налоговый кодекс написан только для налогоплательщиков, в связи, с чем зачастую сами являются нарушителями налогового законодательства. Например, очень популярное нарушение, это непредставление налогоплательщику уведомления по результатам камерального контроля с последующей внеплановой налоговой проверкой, по результатам которой, как правило, доначисляются суммы налогов и штрафы. Однако если бы налогоплательщику такое уведомление было вручено, то он самостоятельно бы устранил допущенные в налоговой отчетности нарушения и тогда, не было бы ни доначислений, ни штрафов»

«Низкое качество налоговых проверок, продиктованное желанием доначислить налоги любой ценой, независимо от того, правомерны доначисления или нет»

«Низкое качество писем по разъяснению налогового законодательства»

«Скажу, исходя из своего опыта взаимодействия с работниками налоговой службы. Во-первых, они бывают разные: бывает среднее звено, бывает обычное звено – первое, низкое звено, с которыми налогоплательщики чаще всего общаются. И есть, конечно, руководство. Налогоплательщики, на мой взгляд, сталкиваются с основной проблемой –

очень слабый профессиональный уровень налоговых специалистов. Этому доказательство – буквально вчера был суд. У нас группа компаний судится, мы представляем их в судах. Когда ты задаешь элементарный вопрос налоговому инспектору, на основании какой статьи он делает такие выводы или такие заключения, он теряется, он не может ответить. Это суд, это место, где все решается на основании буквы закона. Если ты пришел с обвинением налогоплательщика, ты, хотя бы, посмотри, какие статьи применяются. Потом мы «с горем пополам» со статьей определились. Пришел начальник отдела аудита и начальник отдела международного налогообложения. И «не в зуб ногой» оба. Это менеджмент, начальники отдела это уже управленческое звено. Среднее управление, я бы так сказала. Со статьей мы определились. Я спрашиваю: «Эта статья, не содержит каких-либо исключений?». Они оба в один голос: «Нет, не содержит». Меня так подкинуло, я уже просто вспыхнула. И судья говорит мне: «Успокойтесь». Я говорю: «Но Ваша честь, их надо тогда вообще из зала суда вывести, вы профессионалов приведите сюда». Это люди, которые даже не знают, что в этой статье есть определенные исключения, под которые мы очень прелестно даже попадаем. В общем, это был цирк. В итоге мне сказали, чтобы я сидела спокойно. Я извинилась, конечно. Но настолько это поражает, вот это такой ярчайший пример. Этому свидетель не я одна, там нас много было. Непрофессионализм – это просто страшное дело»

«Примеров непрофессионализма налоговиков – много, к сожалению, это довольно распространенное явление. Приходят налогоплательщики в налоговую разбираться, и спрашивают: «На основании чего вы это делаете?», налоговики не могут обосновать свои действия. У налоговиков сейчас очень модная фишка – они просят убрать переплату. Мы спрашиваем: «На основании чего убрать переплату? Они говорят: «Мы просто так хотим». Покажите мне статью в Кодексе, которая об этом говорит. Всё, тупят, ничего не говорят, потом: «Ладно, идите». Через месяц снова говорят, чтобы убрали переплату, при этом толком не объясняют»

«Приходишь подавать заявление на зачет с одного налога на другой налог. Потому что, у тебя есть переплата, и ты можешь перебросить его на другой налог, где недоплата. Налоговики говорят: «Мы к вам придем с проверкой». Я говорю: «На основании чего вы придете с проверкой? Где в Кодексе написано, что зачет делается после проверки?». Возврат по нулевой ставке, возврат налога компании, которая занимается экспортом – да, у них будет проверка перед возвратом. Но я же не прошу вернуть, я прошу с одного налога причислить на другой налог. На что налоговики не могут дать вразумительный ответ. В общем, это столько вопросов, касающихся именно профессионального уровня налоговиков»

«Уровень сотрудников налоговых служб очень низкий. Я не знаю как их надо учить. Их надо сертифицировать как-то, на какие-то тренинги посылать или проводить ликбез у себя внутри, чтобы они друг друга учили»

«Еще один момент, который очень не нравится налогоплательщикам – налоговики очень любят заниматься самоцинством, т.е. изобретут что-нибудь, и все должны так делать, хотя нигде этого не написано. Примеров масса, в последнее время: во-первых, переплаты, которыми они достали уже всех налогоплательщиков; во-вторых, они могут взять вам и повесить дополнительную форму отчетности. Например, вы сдаете отчет в налоговую и говорите, что должны, например, НДС 100 тенге. И вот я заплатила 100, может 200. Все зависит от формы, которую вы сдаете. А что они делают? Они могут сами сдать эту форму за вас. Вы ничего не подозреваете, открываете Кабинет налогоплательщика и видите, что у вас висит недоплата. Они сами вручную повесили вам, что вы должны 500 тенге на ровном месте. Было 3 таких случая в моей практике. Налоговики вручную внесли. Пошли в налоговую, распечатали уведомление и там написано, что вручную сдана форма в налоговый орган. Налоговый орган видит у вас переплату, он считает, что переплаты быть не должно. Переплата означает, что вы не сдали какую-то форму и налоговики вешают вам эту форму сами. Естественно, они вешают больше чем сумма переплаты. Или

какой-то период, например 4 года назад, естественно с тех пор, у налогоплательщика сразу появляется уведомление о том, что он срочно должен погасить задолженность. Если не закрыть, все счета арестуют, заморозят. Тут же появляется пеня на всех счетах. Налогоплательщик должен все бросить, всю свою работу, бежать туда и разбираться, откуда это уведомление у него появилось. Это такие железобетонные факты. Некоторые налогоплательщики уже столкнулись с этой проблемой, сообщив, что будут жаловаться, налоговики всё убрали. Кто-то ходит, выясняет, а есть столько компаний, которые платят, они боятся ходить всё выяснять. Такие вещи спускаются сверху, просто сами инспектора очень боятся брать на себя ответственность. Чтобы это было ошибка местного одного инспектора или начальника отдела – нет. Все делается, централизованно, по общей указке»

«По сравнению с началом 2000-х разница совсем большая. Как было тогда и сейчас. Сейчас персонал вежливый, в принципе. Стараются. Они да, соблюдают свой кодекс этики. Но я хочу сказать, что по сравнению с 1998 годом, именно уровень профессиональной подготовки налоговиков снижается. 10 лет назад налоговый был более профессионально подготовлен, более грамотен. Это однозначно. Ну, тогда и коллектив в налоговой был другой - постарше. Сейчас в основном молодежь с института, без опыта. Возможно, из-за этого»

«Вежливость и коммуникабельность – это само собой разумеется, как те вещи, которые должны быть всегда. Потому что они обслуживают людей, и они являются госслужащими, получают зарплату, мы, как граждане, являемся теми людьми, кто пополняет бюджет, а работники госорганов они получают зарплату из бюджета. То есть это вообще не оспариваемые вещи: коммуникабельные, вежливые, услужливые, когда обращаешься»

«Если сравнивать с тем, что было раньше, то сейчас намного лучше. Все сделали лучше. И персонал подбирают. То есть если раньше были грубости в отношении с клиентами, то сейчас такое не допускается. Все в электронном виде»

«Во-первых, надо понимать, что сотрудник налогового управления выполняет свой отдельный тип работы. Нельзя назвать общие критерии оценки работы сотрудников налоговых служб, и одинаково оценивать деятельность тех, кто занимается приемом деклараций, разных таких документов и тех, кто работает на проверке. И это – не то же самое, что работать с физическими лицами и сравнивать его с аудитом. У каждого свои функции, свои обязанности и т.д. Всех сотрудников нужно оценивать по разным показателям. Те, кто с людьми общаются - их проще всего оценить, скорее всего буквально. Налоговые органы хорошо илифуют работу в окнах с юридическими и физическими лицами. Да, действительно стало больше площадей, просторные помещения, больше выделяется сотрудников, очереди стали поменьше, в этом конечно есть плюсы, это же ведь такая простая услуга. Принял документы и все. Да, стало удобнее работать по Интернету, всё развивается, тот же кабинет налогоплательщика. Вопрос такой, а что делать, когда есть усложнения, когда нужно принять какое-то решение по большому вопросу, по вопросам проверки, по вопросам начислений и т.д., то тут какая-то глухая стена...»

«В принципе качество обслуживания в налоговых органах, из года в год повышается. По крайней мере я могу судить по Алматы это точно, улучшились условия, там есть оценка обслуживания, планшетки поставили возле каждого сотрудника, то есть в принципе качество обслуживания из года в год улучшается, я думаю удовлетворенность налогоплательщиков по этому параметру, можно сказать, приближается к 100%»

«Конечно, работа в центрах, по приему деклараций, все хорошо сделано, намного лучше, чем раньше было, года 4-5 назад, когда там, в душной комнате, в бешеной очереди у окошка разбираются, там постоянно толпа стояла, а сейчас чисто, свободнее, есть куча окошек, не зависит от работы одного окна, их несколько. Столы, стулья для налогоплательщиков. Но это все внешние изменения, которые легко изменить. Вкачал деньги в налоговую,

улучшил комнаты, улучшил условия, это легко понимаете. Получил деньги, построил здания, сделал много окошечек, компьютеры мощные поставил – все. Все замечательно вроде. Но ведь есть целый класс проблем, как только за этим окошком вы что-то хотите доказать, вы упираетесь в проблемы и все. Вам не надо комфортно помещения, не надо кондиционеров. Вы уже не рады ничему, вам уже не надо ничего, вы уже столкнулись с той проблемой основной – попытаться что-то доказать»

Наиболее проблемные налоговые услуги

По результатам исследования наиболее проблемные налоговые услуги это - налоговые проверки, сдача налоговой отчетности и разъяснение налогового законодательства.

«По услугам в сфере отдела учета, бывают проблемы в лицевых счетах налогоплательщиков. Снятие «ареста» с расчетного счета – приходится многократно звонить в налоговое управление, здесь есть необходимость большей автоматизации процедур снятия «ареста»

«Наиболее проблемна сдача электронной налоговой отчетности. Программная разработка всей системы налоговой отчетности непродумана на предмет интуитивной понятности для специалиста-бухгалтера. Система незащищена от постоянных «непонятных» сбоев и хакерских атак. Система не имеет резервов пропускной мощности. Как бы не убеждали мы бухгалтеров о разумной заблаговременности сдачи налоговой отчетности, все равно многовековой человеческий фактор будет приводить к массовой сдаче электронной отчетности в последние день-два установленных сроков сдачи отчетности. Необходимо коренным образом улучшить программное обеспечение как это делается серьезными софтверными фирмами»

«Не считаю, что налоговые органы оказывают налогоплательщику какие-либо услуги. В Налоговом кодексе зафиксированы только обязанности и права двух сторон - государства и налогоплательщика»

«Налоговая проверка, конечно. Комплексная проверка самая сложная. Вопросы, касающиеся обслуживания при получении налоговых услуг – сколько ты там стоишь в очереди, цифровое табло – это все такая ерунда по сравнению с тем, что какие вопросы надо реально решать. Это самое легкое из того, что можно было сделать. И вообще хорошее обслуживание делается по умолчанию. Я думаю, не надо это так раздувать – «о, у нас теперь так все хорошо, у нас отдельные столы, у нас пластиковые окна». Это же вообще не обсуждается, это подразумевается, что это так. Вы решайте вопросы, которые реально проблемные. Это повышение профессионализма сотрудников, работа с ними, связанная с отношением к налогоплательщикам, со знанием и самочинством, все это вкуче идет. Самое проблемное – это налоговые проверки. Это самый массовый вопрос, который возникает. Ну, и еще возникает вопрос при заполнение форм иногда. Это я вторым местом бы поставила. Есть форма о правилах заполнения форм. Они так составлены: в строке, допустим, «совокупный годовой доход» указывается совокупный доход; в строке «вознаграждение» указывается вознаграждение. А что включает в себя совокупный доход? А какие вознаграждения? Бывают же разные ситуации. Ну, ты же понимаешь, что там написано название строки «вознаграждение» надо писать вознаграждение, но возникает вопрос какое, как считать, математически, как она получится. Ну, вот эти моменты в формах достаточно часто не продуманы. Именно в электронном виде форма очень хорошо заполняется. Есть, конечно, «глюки» свои, допустим пока ты туда ноль не поставишь, он не будет ее читать, пока ты там черточку не сделаешь – не будет читать. Это, конечно, плохо. Это технические моменты. Их любой может потыкать, но, все-таки... А я говорю

о таких вопросах как заполнить форму. Например, 210 форма по физическим лицам гражданам других государств, не гражданам РК. Бывает ситуации, и ты не знаешь вообще куда писать, в какой раздел, ничего не предусмотрено. Кодекс требует, ты хочешь сдать, и ты сидишь там как «фокусник», куда бы все это вставить»

«Все, что связано с налоговой отчетностью, я говорила, есть какие-то недоделки с электронной подачей отчетности, либо когда налоговые органы не принимают на бумажном носителе, то есть по почте отправляешь, тебя потом просят в электронном виде все равно сдать, чтобы все это запроцессилось. Бывают какие-то сбои проведения лицевых счетов, нужно постоянно перепроверять.

Самая большая проблема, когда ты переходишь с одной налоговой в другую, передача этой информации не всегда правильно передается, архив, бумажные носители где-то теряются, и налогоплательщики вынуждены просто, так как это их лицевые счета, ходить и выяснять, доказывать, предоставлять отчетность, что правильно сделалось. Затем по каким-то причинам налоговые органы, почему-то задним числом начинают корректировать входящий баланс. Вот эта проблема передача счетов.

Затем при регистрации, особенно иностранные компании, по закону, если руководитель иностранец, он не приезжает в Казахстан – то его не нужно регистрировать для налоговых целей, получать РНН. Но, чтобы ввести данные в систему компании, нужно обязательно, чтобы у руководителя был РНН. То есть система предусматривает, и без этих данных не вводят данные в систему. А для того чтобы человек приехал, руководитель, нужно получить ему разрешение на работу в Казахстане, а это очень долгий и болезненный процесс. Вроде бы не требуется, но система требует, и ничего с этим не сделаешь. Опять вот эти недоделки – никому не докажешь.

Когда мы продаем автомобили, информация автоматически поступает в налоговые органы, что налогоплательщик приобрел автомобиль, ходить дополнительно не надо регистрировать приобретение автомобиля. При приобретении недвижимости мы должны ходить, хотя в принципе мы же в ЦОН-ы сдаем все документы, могли бы все это дело автоматизировать, так же как с автомобилями, и чтобы дополнительно налогоплательщики не ходили не регистрировали, не тратили свое время. Должна быть общая база с такими органами»

«Подача налоговых отчетностей, все, что связано с камеральным контролем, когда информация подается, что-то там не совпало, и налоговые органы, вместо того чтобы сесть и перепроверить самим, им проще выпустить уведомление, налогоплательщик должен прийти и объясниться. Например, часто встречная проверка по НДС, когда и покупатель и продавец отчитываются. Данные немного не совпали, и тому и другому отправляется уведомление, и вот они должны объяснить кто прав, кто виноват. Либо сертификаты резидентства перед подачей налогового источника. Сдается один раз в год по закону в налоговые органы. Затем перед проведением камеральных контролей на разных уровнях, причем и районы, и город могут отправить эти запросы предоставить копии этих сертификатов резидентства, хотя налогоплательщик уже сдал всё это, посмотрите у себя в архивах»

«Насколько я знаю, получить письмо-ответ достаточно сложно, и полученное разъяснение, не несет в себе необходимого ответа. Это просто переписка Налогового кодекса. А нам нужно трактование. Трактование, как правило, не дается. Это все общее. В кодексе есть места, правда уже меньше, но есть, которые можно трактовать по-разному. Здесь налогоплательщик просит помощи у налоговых служб, консультации – ответы идут долго, и, как правило, в конце концов, приходит ответ, который не дает трактования. Все равно это остается на откуп налогоплательщику, он по данному вопросу делает, как он считает

нужным, и не исключена вероятность, что с этой проблемой он столкнется при налоговой проверке»

Процедура подачи жалобы в налоговых органах

Большинство участников исследования считают, что информация о процедуре подачи жалобы доступно изложена в соответствующих документах налоговых служб. Ряд экспертов считает, что данная информация недостаточно доступна налогоплательщикам. По единодушному мнению экспертов, любые жалобы редко пересматриваются и удовлетворяются. Причина: по одним и тем же статьям налогового законодательства разное мнение и у разных специалистов налоговых служб, и у налогоплательщика.

По мнению ряда экспертов для улучшения процедуры рассмотрения жалоб, необходимо создать независимую комиссию для вынесения решения по жалобам.

«Процедура подачи жалобы не достаточно эффективна, что подтверждается судебными решениями которые были приняты после обжалования в налоговых органах. За 15 лет работы ни разу не столкнулась с признанием НК своих ошибок»

«Процедура подачи жалобы в вышестоящий орган налоговой службы абсолютно неэффективна по причине бессмертности народом выстраданной аксиомы: «Ворон ворону глаз не выклюет»»

«Подача жалобы абсолютно неэффективна. Я не видела еще ни одной жалобы, которая решилась бы на уровне Налогового комитета. Всегда до суда идет. У нас один из примеров был. Мы по трем компаниям подавали жалобы. Даже звонили им, целая эпопея – выяснить, кто твою жалобу будет рассматривать. Потом вроде находишь этого человека, он говорит, что все получил, будет рассматривать. Потом звонишь, он говорит, что посмотрел, все понял, уже ответили. Вообще я не видела ни одной жалобы, которая решилась бы в пользу налогоплательщика»

«Эта функция абсолютно не работает. Либо ее надо тогда убирать, хотя мне не очень хотелось бы этого делать. Потому что это механизм, который позволяет решить вопросы внутри Налогового комитета, его надо оставить, единственное сделать так, чтобы он работал. Налоговым органам надо же хоть когда-то начинать принимать решения по результатам обжалования. Но у меня такого еще ни разу не было. Очень неэффективно. Т.е. ты подаешь, потому что процедура предусмотрена, ты все-таки в глубине души надеешься. Суд это расходы, это судебные издержки. Если решение суда вступает в силу, ты обязан это сделать. Во-первых, нужно профессиональных юристов привлекать, в суде будут помогать, писать твои жалобы, ходить аргументы разрабатывать. Это совсем другая «песня». Не все хотят это делать. Я бы лучше решила вопрос с налоговиками у них. Что толку? Мы встречаемся в зале заседания и начинаем все эти вопросы решать. Ну, что мы не могли сами встретиться, когда я жалобу писала?! Сели бы мы, вы, председатель ваш и решили бы вопрос. Пришли бы к какому-то компромиссу. Зачем в суд идти?! Процедура предусмотрена, но, к сожалению, она мертвая, абсолютно неэффективная. Но оставлять ее однозначно надо. Давайте сделаем ее более полезной»

«Сама процедура подачи жалобы в принципе прописана. Но в последнее время у нас возникли вопросы, кто является компетентным органом, либо это Минфин, либо Налоговый Комитет Минфина, то есть финальная организация не понятна, и четкого разъяснения не дают. Когда мы подаем жалобу, налогоплательщику желательно знать сколько нужно пройти инстанций, и где конечная будет, чтобы оценивать свои затраты, время и т.д. Если мы жалуемся в Налоговый комитет, чаще всего налоговые органы

вышестоящие принимают позицию своих подчиненных. Когда какие-то вещи очевидны, там есть вероятность пересмотра. Чаще всего оставляют вопрос без ответов или принимают позицию нижестоящих. Очень маленькая вероятность положительного решения в пользу налогоплательщика. Так же и в судах. Не дают четкого объяснения своей позиции. И в суде видно, что судья сидит и не доволен доводами налоговых служб. Вроде, кажется, что мы выиграли, но решение в пользу налоговых служб. Вероятность выиграть суд и получить положительный ответ от налоговых служб очень маленькая»

«Кому надо - пишут жалобу, пишут и всё, а там уже не надеются на положительный исход. Большинство налогоплательщиков не верят в результативность подачи жалобы в налоговые органы и потому не жалуются. Поэтому у нас низкая статистика подачи жалоб в налоговые органы и налоговики говорят, на нас никто не жалуется».

«О какой подаче жалобы, объективности может идти речь, если НК арестовывает счет и многие компании вынуждены уплатить, сдать или что-то еще, потому что нет возможности ждать пока даже в суде докажут их правоту?!»

«Сотрудники налоговых служб дают понять, что если ты пожалуешься, то завтра будет ещё хуже»

«В процедуре подачи жалобы достаточно улучшить доходчивость и логичность изложения этого вопроса в соответствующих статьях Налогового кодекса РК»

«В настоящее время используется такая практика, когда предписание на проверку выписывается от имени налогового органа, в котором зарегистрирован налогоплательщик, а в предписании указывается фамилия работника вышестоящего налогового органа, который и производит проверку. Таким образом, формально (по предписанию) налоговая проверка производится районным НУ, а фактически, вышестоящим налоговым органом. В результате, получается парадоксальная ситуация, когда налогоплательщик, не согласившийся с результатом такой проверки, вынужден обращаться с жалобой в тот же налоговый орган, который фактически его проверил, в связи с чем жалобу рассматривает налоговый орган, на который налогоплательщик жалуется. Разумеется, о какой объективности может идти речь, когда налоговый орган рассматривает жалобу на самого себя.

Между тем, вышестоящий налоговый орган вправе сам выписать предписание и производить проверку от своего имени, но по непонятным причинам не делает этого. Возможно, таким образом, вышестоящий налоговый орган не хочет отвечать за результаты налоговой проверки, а может быть умышленно создает коррупционную ситуацию, когда налогоплательщик вынужден обращаться с жалобой к органу, который его проверил, в надежде что налогоплательщик, в целях получения желаемого результата, предложит незаконное вознаграждение. Одним словом, мотивы вышестоящего налогового органа в данном случае не совсем ясны и прозрачны.

В Налоговом кодексе данная ситуация разрешена достаточно четко. Так, в Кодексе говорится, что жалобу по результатам налоговой проверки не вправе рассматривать налоговый орган, который произвел данную налоговую проверку. Однако, налоговые органы трактуют данную норму по своему, и говорят что проверка считается произведенной тем налоговым органом от имени которого выписано предписание, а кто фактически произвел проверку, это не важно.

В этой связи, считаю необходимым запретить налоговым органам вписывать в предписания ФИО работников других налоговых служб. Если же, какой-либо, налоговый

орган захочет участвовать в налоговой проверке, то он должен выписывать предписание от своего имени»

«Необходимо четко прописать, кто за что отвечает, более четко прописать процедуры. В последнее время по поводу судов проблема возникает в том, что в суд подаешь, они необоснованно отказывают в рассмотрение жалобы, потом процедура жалобы на действие суда не предусмотрена. И мы не знаем, что делать. В налоговых органах сама процедура с налоговой точки зрения, все понятно, за исключением того, кто является уполномоченным органом – МИНФИИН или Налоговый комитет. Самая последняя точка, либо это должно быть Налоговый комитет или Министерство финансов. Вот это не понятно, посылаем запросы, но однозначно никто не отвечает»

Оценка работы налоговой службы по разъяснению налоговых вопросов

По мнению экспертов разъяснение налоговых вопросов не на должном уровне. В принципе, механизм работает, он отработан, разъяснения даются, но содержание разъяснений не удовлетворяет налогоплательщиков. Разъяснений, как таковых, нет, зачастую это копирование выдержек из Налогового кодекса. Сотрудникам налоговых служб необходимо работать над смысловым наполнением предоставляемых разъяснений.

Практически все эксперты отметили, что наиболее эффективными способами получения информации являются сайты налоговых департаментов, получение информации в электронном виде, в письмах - это быстро и экономично. В то же время есть необходимость официального подтверждения полученных разъяснений, которое можно предоставлять при решении спорных вопросов.

«Неудовлетворительно, подготавливаемые ответы по разъяснению налоговых вопросов не всегда дают однозначного ответа на поставленные вопросы»

«По 10 бальной системе оценки - 2 балла. Разъяснения в письменном виде, как правило, это тупо выдержки из кодекса, причем не всегда относящиеся к вопросу. В устном виде, за редким исключением, ответов нет»

«Работу органов налоговой службы по разъяснению налоговых вопросов оцениваю как неудовлетворительную. Потому что органы налоговой службы пользуются отсутствием ответственности за свои разъяснения, которая никак не определена законодательством РК»

«Неудовлетворительно. Некомпетентность по многим вопросам налогообложения приводит к тому, что, не понимая сути вопроса, и не зная правильного ответа, налоговые органы поступают просто, трактуя законодательство не в пользу налогоплательщика»

«Это вообще ниже плинтуса. Как они могут разъяснять, если они статьи Кодекса не знают. Они цитируют Кодекс, потом дают свой вывод. Как они его сделали - загадка. Они берут тебе статьи, цитируют. И все, таким образом, налог платить надо. А почему так пришли к такому выводу?! Я, например, читаю те же статьи, и я прихожу к другому выводу. Или я привожу другие статьи. Статью то я вижу, а мне то нужно не цитата из статьи, нужно ваше понимание, как вы это понимаете. Мы же это пишем. Должно быть так: написано, мы понимаем вот так то, по таким то причинам, а где это? Вы это не в одном письме не найдете. Они должны выступать своего рода как консультанты, т.е. они должны писать такие же хорошие юридические заключения. Чтобы я понимала, вообще, откуда этот вывод появился. Они могут сказать «А», и не сказать «Б». Этот налог должен быть в таком случае так то, а в таком то случае как делать? У меня как раз таки вот такой-то случай. А все ты как хочешь и думай дальше, что хотели сказать. Т.е.

отберите, и все случаи раскладывайте, а в таком случае так, в таком вот так. А взяли в одном написали, а я туда не попала. И что теперь мне делать? Значит то, что ко мне вообще не применимо, или что, я должен платить или я не должен платить? Ну, хотя со стороны технической они отвечают, это меня радует. Я писала, не раз и соответственно ответы получаю. Другое дело, что в нем написано? Это уже отдельная «песня». Но по крайней мере механизм работает, я считаю, что механизм работает нормально, отлажено. Можно задать вопрос на блоге. Механизм есть, просто пишите нормально ответы»

«Разъяснительные письма стали предметом бизнеса. Сегодня письма налоговых служб открыто продаются в платных информационных базах. Стоимость от 50 до 500 тенге. При этом на сайте НК МФ РК они почему-то не размещаются»

«В печати освещают разъяснения чаще по неактуальным вопросам, то есть ранее уже была информация, а по сложным ситуациям, новым хозяйственным операциям – сложно получить какие-либо разъяснения, или дают очень формальные ответы»

«Есть хорошая возможность задавать вопросы на блоге, но насколько я знаю, вероятность получить ответ – очень низкая»

«На электронную почту, они вообще не отвечают никогда. Дали свои электронные адреса и еще не на одно письмо мне не ответили. Игнорируют и все. Хотя получают, я вижу, что они получают. Но не думают отвечать. На блоге это быстро, в принципе хорошо. Но мне для моих файлов всегда нужна бумажка с печатью. Так что, мне кажется, письменную форму надо, однозначно, оставлять. С блога что я вам распечатаю?! В суд пошла я, с чем я пойду? Нужен официальный документ»

«Все разъяснения налоговых служб в первую очередь должны размещаться на их сайте, а уж потом в платных информационных базах»

«Блог в интернете, но хорошо бы чтобы был фильтр по сортировке вопросов по темам вопросов, что сократило бы время на поиск информации»

«Должна быть возможность использования ответов налоговой службы, разъяснений по задаваемым вопросам, выложенным на блоге, использовать как официальный материал при решении спорных вопросов»

«Налогоплательщики имеют возможность общаться только с отделом разъяснений. Отсутствие живого контакта с сотрудниками специализированных отделов, которые более компетентны, привело к ухудшению качества услуг по консультациям и разъяснениям, хотя изменение структуры в свое время было оправданно.

Семинары по разъяснениям налогового законодательства проводятся регулярно, но только в части доведения изменений, а вот ответы на конкретные вопросы получить сложно и часто налогоплательщики слышат «не в нашей компетенции». Создается впечатление, что Налоговый кодекс разработали одни специалисты, а консультируют по законодательству сотрудники, не понимая, какую норму закладывали разработчики»

«По вопросам разъяснения налогового законодательства считаем, что специалистами органов налогового управления необходимо проводить постоянные тематические семинары. Также информация о месте и дате проведения семинара, должна быть доступна через СМИ, размещена на сайте налогового управления. Так, например на сайте НУ г. Астана информация о дате проведения семинара была недостоверной и требовала изменения»

«Есть отдельные письма налоговых служб, районных, городских, республиканских с разъяснениями. При этом в каждом написано, что это разъяснение налоговых служб не является нормативно-правовым актом, и если мы не правильно напишем, то мы никакой ответственности за это не несем. Каждое письмо кончается такой фразой. То есть разъяснение не является нормативно-правовым актом, и ваше право – принять это письмо к действию или нет. Опять все ложится на ответственность налогоплательщиков, а в каждой компании это руководитель и главный бухгалтер. Опять-таки, надо все-таки сказать, что с 2009 года легче стало, меньше стало таких провальных статей, которые не знаешь, как трактовать или которые без разъяснительных писем невозможно понять. Идет процесс, улучшается. Более понятный кодекс. Стало меньше прецедентов, где есть разночтение».

Налоговая отчетность

Несмотря на имеющиеся проблемы, сопровождающие сдачу налоговой отчетности, участники исследования едины во мнении, что электронная сдача налоговой отчетности – это удобно и действительно благо для налогоплательщиков, не имеющее аналогов на постсоветском пространстве, о чём отмечают коллеги из соседних стран.

«Давайте все-таки отдадим отчет, что сейчас сдача отчетности происходит обычно быстро и без проблем. Эта электронная система – это благо, очень большое достижение»

«Хотелось бы конечно, чтобы она стабильнее работала, но даже так, сдача налоговой отчетности в электронном виде – это очень большой плюс. Это – достижение. Мы общаемся с коллегами из России, у них такого нет. Вот даже Москва – такой развитый город, но даже они не могут себе этого позволить, и нам завидуют. Они завидуют банковской системе Казахстана и налоговой отчетности, способе подачи налоговой отчетности»

«Когда мы сдавали отчеты на бумаге, там были очень большие очереди, ошибки в лицевых счетах, очереди. Не всегда приятное общение непосредственно с инспектором, который к концу дня, наверное, 100 человек принял – у него нервы уже никакие. Сейчас такого нет. Сидя на рабочем месте сдаем. Это – очень большой плюс»

«У нас-то выбора особо нет. В принципе, все нормально работает. Единственный момент, когда срок отчетности наступает, у них все виснет. У них не хватает мощности все обработать. Они этот вопрос должны задать тем специалистам, кто это все делал, разрабатывал, разработчикам, чтобы этот вопрос решили. Чтобы предусмотреть мощность сервера. Вдруг все налогоплательщики сейчас сразу захотят сдать, чтобы могли сдать без всяких проблем. В принципе СОНО нормальная программа, иногда надо немножко подделать по мере возникновения вопроса, «глюки» убрать. У нас в интернете другой альтернативы нет. В принципе все в электронном виде, очень нравится»

«Программу дорабатывать надо, всем этим должны заниматься профессионалы, решать возникающие вопросы. Может открыть горячую линию, но чтобы она работала, а не как у нас – звонишь и занято. В принципе, я таких больших проблем не вижу. Бывает, налогоплательщик хочет сдать, потому что сроки подходят, но не может сдать – всё висит. То, что есть оно нормальное, просто его надо дodelывать по ходу требований. Мощность увеличить, недоработки убрать, тогда она виснуть не будет»

«Все эти технические работы по обновлению нужно исключить. Точнее, не проводить в период отчетностей»

«В зависимости от масштабов деятельности налогоплательщиков предусмотрены программы по сдаче налоговой отчетности. Если у налогоплательщика малый бизнес ему приемлемо использовать «кабинет налогоплательщика», т.к. там размещены актуальные на отчетную дату формы налоговой отчетности, соответственно нет необходимости в услугах программиста.

В крупной компании для выгрузки больших форм налоговой отчетности (ф. 100.00, ф.300.00) необходима программа «СОНО». Здесь одним из неудобств является обновление актуальных форм налоговой отчетности на отчетную дату.

Одним из пожеланий является способность быстрой работы данных программ в период сдачи налоговой отчетности, а также при обновлении форм налоговой отчетности одновременное обновление правил заполнения форм налоговой отчетности»

Коррупция

Наиболее чаще коррупционные отношения возникают при налоговых проверках. В целом же коррупция сопровождает практически все налоговые услуги. По мнению ряда экспертов уровень коррупции в налоговых органах снижается, сейчас распространено вымогательство в бюджет, в виде различных штрафов и начислений.

«Если налоговая проверка это услуга, то она наиболее коррумпирована, при этом в данной области налогового контроля ставки максимальные. Каждая проверка в явной или скрытой форме сопровождается вымогательством и (или) взяточничеством, но не каждая заканчивается указанным.

Следующая коррумпированная область – это возврат денег из бюджета.

Следующая коррумпированная область - ликвидация предприятия.

Следующая коррумпированная область – предоставление отсрочки по уплате налогов»

«Коррупция может быть при получении абсолютно любых налоговых услуг. Начиная с закрытия ИП, заканчивая проверками. Это болезнь, которую не знаю, как, надо искоренять. Вернее, знаю, но это будет очень жестко, наверное. Как китайцы, вывели одного и расстреляли при всех. Или руки отрубаят, если госслужащий и его поймали за взятку. И все, больше взяток брать не будет и позор для всей семьи. Т.е. у них честь работать на госслужбе. А у нас это счастье, потому что туда тянется весь колхоз, и все сидят там родственники. Ты никогда их не выгонишь, потому что они чьи-то родственники. Это зависит от самого государства, если государство хочет с этим бороться, есть механизмы, будет с ним бороться. А если государство само это культивирует, то мы с вами ничего не сделаем. Проблема огромная. Во-первых, деньги; во-вторых, родственные связи, знакомые. Должно быть так: ты мой знакомый, близко ко мне не подходи со своими просьбами по налоговым вещам. В налоговой так: один человек есть – и вся семья пошла, решать свои вопросы. Жесткие меры должны быть»

«Чаще коррупция возникает при снятии и наложении ареста на расчетные счета, административные комиссии»

«Налоговая проверка. Это самая частая ситуация. Когда представители налоговых служб говорят, я это буду смотреть, если хотите, а это не буду. Или там давайте мы все это быстро сделаем и с минимальными затратами»

«Знаете, я за последние 5 лет не сталкивалась с взятками. Я говорю, сейчас больше идет направление не на карман, а в бюджет. Да, нас шантажируют, нас заставляют какие-то показатели менять, но на нашем уровне мы сталкиваемся не с карманом, а с бюджетом. Честно могу сказать, по сравнению с тем, что было 10 лет назад, небо и земля просто.

Раньше было можно запросто любой вопрос решить деньгами. Сейчас полегче конечно, такой коррупции как раньше нет. Может кто-то, где-то продолжает неофициально что-то делать, протаскивают чьи-то интересы. Это знаете, более высокий уровень. Протянуть интересы какой-нибудь компании. Что-то через закон протащить. Для крупных налогоплательщиков может что-то и есть, а для простых мелких налогоплательщиков - малый, крупный, средний бизнес, не монополисты, не верхушка компаний, а наш уровень – здесь мы с этим не сталкиваемся. Единственное, я могу привести, это уже не о коррупции, это о давлении со стороны налоговых служб, они пытаются пополнить бюджет не очень красивыми методами»

«Почему при проверке возникает коррупция, потому что налогоплательщики знают, что если дойдет до жалобы, то очень маленькая вероятность, что рассмотрят в пользу налогоплательщика. Поэтому все пытаются решить возникающие вопросы во время проверки, на стадии проверки, чтобы не доводить до жалобы. Нужно, чтобы все жалобы объективно рассматривались, чтобы налогоплательщики знали, что если что, они могут отстаивать свои позиции»

«Считаю, что коррупция возникает не при предоставлении услуг, а при проведении налоговых проверок, по результатам которых налогоплательщику начисляются налоги и штрафы»

Потребность налогоплательщиков в услугах консультантов в области налогообложения

В виду постоянных изменений в налогооблагаемой сфере и несовершенства законодательства, налогоплательщики нуждаются в консультационных услугах по налогообложению.

«Налоговое законодательство само по себе сложная сфера деятельности, в связи с этим услуги консультанта обязательно нужны, так как очень часто в Налоговый кодекс вносятся изменения и дополнения, а также в статьях налогового кодекса есть ссылки на Гражданский кодекс, международное налогообложение и МСФО»

«Налогоплательщики услугами консультанта в области налогообложения пользуются очень часто, особенно по вопросам налогообложения недропользователей, по международному налогообложению, по МСФО и т.д. Вопросы разные, но наиболее злободневные, это те которые связаны с результатами налоговых проверок»

«Налогоплательщикам услуги консультанта в области налогообложения нужны. Нужны по всем вопросам и проблемам. Потому что бухгалтера завалены «текучкой» и размышлять им некогда»

«Консультации обязательно нужны. Налогоплательщики обращаются за консультациями в налоговые органы, но порой не получая конкретного ответа и вынуждены обращаться в консалтинговые и аудиторские фирмы. Очень важно, чтобы были единообразные ответы на одни и те же вопросы»

«Практика показывает что необходимы. В большей степени по вопросам определения порядка налогообложения того или иного вида деятельности или сделки. Налоговое законодательство не совершенно. Ежегодные изменения в налоговом законодательстве существенно ничего не меняют и не поспевают за изменениями бизнес-среды»

«Конечно, нужны. Это как нужны людям юристы. До тех пор, пока ты не платишь налоги, тебе не нужны налоговые консультанты. Консультанты профессионально занимаются

вопросами налогообложения, это их работа – изучать разные вопросы, связанные с налогами, они посещают разные тренинги на эту тему, по интерпритации, по методологии. Потом это какая-то альтернатива налоговым органам. Плюс это профессиональный подход, как те же самые юридические услуги»

«Они очень нужны, они пользуются спросом – те компании, которые дают налоговые консультации. Но налоговые консультанты в налоговых органах тоже нужны. Но не в том варианте, в котором они сейчас есть»

«Обращаются относительно редко. Стоимость услуг хорошего налогового консультанта достаточно высока и не каждый может себе это позволить. Часто бывает что дешевле договориться с налоговыми органами, поэтому большая часть малого бизнеса не пользуются помощью консультантов, а просто договаривается с работниками налоговых служб»

«Иностранцы, иностранные компании очень часто пользуются услугами консультантов. Когда они заходят на наш рынок, узнают все наши требования, они берут консультантов. У иностранцев очень много комментариев по поводу наших местных требований, очень много требований к документам. Этот бюрократический подход, форма, как это все надо преподнести – на одну незначительную операцию нужно миллион бумажек подготовить. Они просто в шоке. И приходится брать консультантов.

Наши крупные компании пользуются консультациями, услугами консультантов из-за того, что не всегда можно четко трактовать Налоговый кодекс, есть непонятные вещи. Либо не хватает ресурсов, нужно опять ходить в налоговые органы и отстаивать свои позиции. Нужны ресурсы. Я замечаю в последнее время, что если в 2000 было много иностранцев, сейчас и местные компании обращаются к консультантам. Потому что все больше и больше сложных вопросов возникает. Таможенный союз – большая головная боль, очень большие штрафы и очень тяжело, какая-то незначительная ошибка приводит к большим штрафам, поэтому привлекают консультантов, для разъяснения. Большим спросом пользуются тренинги, разъяснения, повышение квалификации своих сотрудников»

«Выбирать консультанта следует по критериям сложившегося общественного мнения о правильности его консультаций и доходчивой понятности изложения им своих ответов»

«Консультанта следует искать только изучив общественное мнение о нем, то есть мнения тех, кто применял его консультации»

«Я считаю, что размеры офисов и количество сотрудников в этой сфере услуг не являются критерием для выбора того или иного консультанта. Как известно, все клиенты делятся на два типа, одни покупают услуги, а другие – офисы, поэтому все зависит от того к какой категории относится клиент.

При выборе консультанта надо обращать внимание на его деловую репутацию, это единственный объективный критерий. Исходя из репутации консультанта, при этом надо использовать все источники и каналы»

«Во-первых, консультанты это как врач. Либо рекомендации, кто уже был, либо смотрят на веб-сайт. Либо я семинары читаю, кто был на семинарах, они обычно приходят уже с клиентскими вопросами. Т.е. клиент должен тебя увидеть профессионально, как ты выступаешь, говоришь, учишь, как ты мнение свое высказываешь. У клиента всегда появляется шанс услышать ответ консультанта. Если он его слышит, на основе этого он уже делает выводы. Где он может его услышать? Он может его услышать на конференциях, на круглом столе, на семинаре услышать»

«Многие выбирают консультантов по деньгам. Отдельная группа есть, чего я абсолютно не приемлю, это посредничество между взятками, т.е. выбирают консультанта как буферы – я тебе плачу за эти услуги, а ты платишь, решаешь проблемы с налоговой. У нас в Казахстане таких местных компаний - масса. Я несколько раз слышала такие вещи»

«Опыт, репутация. Репутация в первую очередь. По поводу цены я не знаю, в принципе цены сейчас сопоставимы, и местные компании очень много берут. Самое главное, чтобы консультант не поддерживал коррупцию, чтобы все решалось в рамках закона. Все возникающие вопросы. Чтобы это все было честно. Потому что налогоплательщики очень часто сами провоцируют коррупцию, или сами, или через консультантов. Например, нужно какой-то вопрос решить, и нет выхода. У кого есть знакомые, или еще как-то. Я считаю, что консультант должен быть независимым, и не провоцировать на какие-то вещи, действовать в рамках закона».

Проблемы налоговых служб

Все эксперты единодушны во мнении, что обслуживание при получении налоговой услуги значительно улучшилось, удовлетворенность налогоплательщиков данным параметром взаимодействия налогоплательщиков и сотрудников налоговых служб на высоком уровне. Улучшились все параметры обслуживания: условия ожидания, программные обеспечения, вежливость персонала и т.п. Но проблемы остаются в другой плоскости, дальше обслуживания в операционном зале. Резюмируя мнения экспертов на предмет работы налоговых служб, можно выделить основные проблемы:

- низкий уровень профессионализма сотрудников налоговых служб;
- так называемое самочинство, т.е. самовольные, не обоснованные действия в отношении налогоплательщиков;
- вымогательство, включающее не только неофициальное вознаграждение, распространенность которого, по мнению ряда экспертов, сокращается, но и разного рода доначисления, штрафы;
- предвзятое отношение сотрудников налоговых служб к налогоплательщикам, что виноват только налогоплательщик.

«Существует основная проблема налоговых служб: у них сразу по умолчанию, налогоплательщик виноват. Вот это мировоззрение у госорганов надо менять. Оно у многих наших госорганов. Есть, наверное, причины для этого. Они изначально считают, что налогоплательщик всегда виноват, а налоговый орган всегда прав. И что они должны с налогоплательщика здесь и сейчас взимать как можно больше. В цивилизованных странах это называется презумпция невиновности и презумпция виновности. У нас презумпция виновности – мы все виноваты, пока ты не докажешь, что ты не виноват. Это голословное утверждение. Но по сути докажи, что ты не виноват, потом уже будем решать что-то»

«У налоговых служб неправильный подход к бизнесу. Когда они сегодня взимают с меня деньги, они не понимают, что завтра я закрою компанию, что я буду банкротом, и они вообще ничего не получают. Мало того, что вы мне доначислили – я не смогу заплатить, так я и завтра ничего платить не буду. Я открою новую компанию с нуля и буду с ней работать, это в лучшем случае. В худшем случае, все закрою и не буду бизнесом заниматься. Решая какие-то сиюминутные вещи, они не смотрят, насколько это завтра повлечет за собой, повлияет на климат, состояние экономики в целом. Одно намерение: «Мы это все сейчас возьмем и обложим налогом». Я говорю, вы понимаете, что завтра к нам ни одна компания больше не придет с таким проектом, с такими инвестициями. «Ой,

нам все равно». Вот именно, им все равно, что будет завтра. У них нет вот этого понимания. Это большая проблема не только налоговых служб, это проблема наших госорганов в целом. Они не хозяева, вот они и ведут себя как наемники. Вот я пришел сегодня, срубил, ушел, а после меня хоть потоп. Вот я пришел на какую-то государственную должность, продал все земли китайцем и все, после меня хоть ты лопни. То же самое во всех госорганах происходит. Это нужно в корне менять»

«При проверках, налоговые органы никогда не уйдут, ничего с тебя не взяв, т.е. у них нет такого, что добросовестный налогоплательщик – это хорошо. Вместо того чтобы как-то вознаграждать, поощрять честных налогоплательщиков, у которых нет доначислений, проверок, все бумаги в порядке. Вместо этого они говорят, что они не уйдут, пока не возьмут с нас хоть что-то, так и говорят, что не можем уйти, не доначислив. Сначала они ищут крупные вещи, не находят, и начинают цепляться к каждой ерунде. После этого, как ничего не найдут, не могут успокоиться, потом идет честный разговор: «Не можем же мы уйти просто так, давайте мы вам хоть что-нибудь доначислим». И начинается как бы торг о сумме»

«Если компания хорошо ведет учет, все равно с нее надо что-то взять. Даже компания специально какие-то вещи такие очевидные, неправильные какие-то, специально оставляют, говорят «налоговикам отдадим». Потому что, не будет такого, что налоговики согласятся, когда всё правильно. У налогоплательщиков, понимаете, из-за этого нет стимула, делать все правильно. Если сделать правильно, завтра все равно что-то придется отдавать. С этим надо что-то делать. Наоборот надо культивировать культуру налогоплательщика, который все делает правильно в соответствии с законодательством, который как бы является примером, награждать, на доску почета вывешивать. Я утрирую немного, конечно. Вот вы проверили, все правильно – нет доначислений. Допустим открытая компания, придите любой проверьте - все правильно. Тогда и у нас будет стимул, у налогоплательщиков. И у консультантов, чтобы их работу оценили, если они ведут учет. И, соответственно, у налоговых служб, что они не зря свой хлеб едят, что они обеспечивают не только бюджет, но и честную работу налогоплательщиков»

«Работой налоговых служб не удовлетворен. Потому что, в большинстве случаев действие и/или бездействие работника налоговых служб в отношении налогоплательщика направлены на создание коррупционных отношений и, как правило, приводят к вымогательству и взяточничеству»

«Очень часто налоговые инспектора или работники пользуются своим положением. Когда они что-то не успевают в срок, они пытаются всю вину свалить на тебя, еще требуют от тебя письмо подтверждающее, что ты виноват. Такие факты бывают, и как с этим бороться.... Я нашла для себя выход, потому что ругаться бесполезно, они очень часто говорят, что напишем вам уведомление, делайте, что хотите. На что я пишу, что случилась, какая-то ситуация, я готова все, что от меня требуется предоставить, только письменно»

«Увы, 98 процентов работников налоговых служб некомпетентны в вопросах налогообложения, это факт, иначе бы такой вопрос не задавался. Смешно, но сегодня работники налоговых служб больше заглядывают в Кодекс об административных правонарушениях, нежели в Налоговый кодекс. Таким образом, в большей степени они владеют административной частью налогового законодательства, это сроки и порядок представления форм налоговой отчетности и прочие несложные нормы. Гораздо труднее с

порядком налогообложения, т.к. оно тесно связано с бухгалтерским учетом и другими областями законодательства, без знания которых, невозможно грамотно применять нормы налогового законодательства. К сожалению, проводимые аттестации, тестируют только на запоминание норм определенных нормативно-правовых актов (Конституция, ЗРК о коррупции, Налоговый кодекс), что, в принципе должен, знать любой рядовой гражданин. Важно не знать нормы наизусть, а грамотно применять их на практике. В результате, аттестацию проходят те, у кого просто хорошая память. Кроме того, результаты аттестации можно фальсифицировать»

«С разными уровнями инспекторов сталкиваются налогоплательщики. При обычном обслуживании в налоговом управлении – всё хорошо. Бывает в момент, когда нужно быстро получить какую-либо рекомендацию, или в момент получения уведомления, то есть по каким-то текущим вопросам – ноль, сотрудники не компетентны по многим возникающим вопросам. Дальше идут вопросы по камеральным делам. То есть мы получаем уведомление, что компьютер увидел какие-то недочеты, мы стараемся их исправить, должна идти двусторонняя связь – здесь ноль. И даже бывает, когда приходят документы на официальную проверку, приходят 2-3 человека проверять компанию и на вопрос, когда они нас спрашивают, почему вы заполнили налоговую отчетность вот так вот, мы отвечаем, что заполнили в соответствии с правилами заполнения налоговой декларации. И инспектор на это говорит: «А что это за правила такие?». То есть, они не компетентны в вопросах Налогового кодекса, правил, стандартов, которые они обязаны знать»

«Не всегда сотрудники налоговых достаточно конкретно разъясняют и дают комментарии по возникновению, исполнению и прекращению налогового обязательства, особенно по вопросам обложения НДС в Таможенном союзе и по внесенным изменениям, дополнениям в Налоговый кодекс»

«В налоговом органе часто затрудняются давать разъяснения по тем статьям налогового кодекса, где есть ссылки на МСФО, по гражданскому кодексу, по законодательству о бухгалтерском учете и финансовой отчетности»

«В большей степени можно считать достаточно компетентными сотрудников налоговых служб областного уровня и в основном в рамках знаний налогового законодательства. В области знания отраслевых особенностей – здесь они менее компетентны»

«Я не буду говорить про то, что было 10 лет назад, тогда налоговый приходил и уносил в кармане, а сейчас он приходит и уносит в бюджет. То есть, он не находит сам, ему отдает бухгалтер, это начисление идет, так как идет сильное давление на бухгалтера. Действительно, кто не работает – тот не ошибается. И многие бухгалтера боятся, что если сейчас не найдут – то придут еще 10 инспекторов и снова начнут проверку. Бухгалтерам хочется побыстрее отвязаться, закрыть проверку, и поэтому начисляется что-то, даже если налоговый ничего не нашел»

«Заметно, что они на самом деле уважительнее относятся. Они не будут, как десять лет назад, говорить налогоплательщику «Выйди и закрой за собой дверь». Хамства нет. Но вот в плане профессиональной подготовки похвалить работников налоговых не за что».

«Налоговики всегда приходят не с точки зрения презумпции невиновности, а с точки зрения презумпции виновности. Поскольку мы работаем с нашими компаниями, мы знаем, что там профессионально подготовленные сотрудники, наши бухгалтера грамотные, и когда у наших бухгалтеров идет налоговая проверка, чаще всего ничего не находят. Налоговик все равно говорит «Я не нашел, но у тебя все равно есть. Ты мне лучше сам расскажи, что у тебя не правильно, я это начислю, а то тебе будет хуже». Это 100% так. Если он сам не находит, он говорит, что ошибки есть. И есть женщины-бухгалтера со слабыми нервами, которые естественно какую-то мелочь дают в начисление, потому что он говорит, что ты все равно виноват, отдай что-то»

«Работу налоговых служб в целом оценила бы на «3+», или «4-». Но есть достаточно квалифицированные специалисты, обращаясь к которым получаешь компетентное разъяснение. Много молодых сотрудников, у которых пока недостаточно опыта и квалификации, но обновлять кадры надо»

«Нужно, чтобы работники налоговых служб знали налоговое законодательство. Очень бывает приятно, когда приходишь, тебе цитируют Кодекс, но бывает, ты приходишь, и тебе приходится тыкать их в Налоговый кодекс»

«Недавно была как раз в налоговой инспекции и заметила, что появились какие-то планшеты с оценкой. Но они не всегда работают. Я вот видела несколько раз, был отключен, хотя я была приятно удивлена, что появились эти планшеты, когда можно оценить работу налоговиков. Это конечно хорошо. Но опять, насколько часто пользуются и насколько объективна информация, за этим надо следить. Электронная очередь тоже хорошо. Ксерокс появился, денежки кидаешь и копируешь, тоже хорошо. Появились места, где можно сесть заполнить декларацию. Улучшение по обслуживанию есть. Не улучшаются сами сотрудники налоговых служб. Это не всегда, но плохое чаще замечаешь. Даже свои инспектора не всегда тебе ответят. Есть, конечно, хорошие работники, но вот что-то плохое чаще запоминается, негатив остается»

«Любой налогоплательщик, чтобы ему не мешали работать, хочет, чтобы никаких проверок не было, т.к. ты всегда заведомо виноват. Не потому что он не правильно ведет бизнес. Просто он хочет, чтобы ему не мешали. Знаете, это как «ты виноват в том, что хочется мне кушать»»

«Уровень этих семинаров и бесплатных консультаций, которые устраивают налоговые органы – это уровень бухгалтера, который только что вышел из института, а не крупного налогоплательщика. Они охватывают элементарные вопросы: по заработной плате, по социальному налогу, по пенсионным отчислениям. А те вопросы, которые налогоплательщик задает сложные, про сложные схемы – никто из налоговиков на семинаре, ни в записках, никак не отвечает. Говорят, что если вам надо дополнительно какие-то ответы, то приходите тогда-то и тогда-то»

«Районная налоговая может ответить одно, а городская – совершенно другое. Это тоже сплошь и рядом, когда к нам приходят клиенты, говорят, что вот у меня одно письмо есть, вот другое, теперь хочу на республику написать. У них согласованности трактовок между собой нет. Поэтому мы берем какие-то письма, среднее арифметическое смотрим и как-то так работаем. Или берем письмо вышестоящего органа».

Предложения экспертов по решению проблем налоговых служб

В ходе интервью всех экспертов попросили дать свои предложения по улучшению ситуации, по решению проблем в налоговых органах. Каждое предложение интересно, большинство из них реализуемы, поэтому в данном разделе приводятся предложения участников исследования без обобщения.

«Увеличить штат в территориальных налоговых управлениях, повысить оплату труда налоговым инспекторам и соответственно спрашивать»

«Необходимо чтобы была мотивация работать красиво, честно. Чтобы туда шел человек образованный, который продолжает свое обучение, и который знает, как идти по этой лестнице. Что, повысив свою квалификацию, он будет получать больше. Мотивировать надо. Чтобы у него не было другого интереса, ту же взятку получить»

«Возможно существующий формат аттестации не в состоянии достоверно определить уровень профессионализма того или иного налогового работника. Нужно изменить формат аттестации и сделать его дифференцированным.

Например, чтобы работать в оперзале не надо знать премудрости налогообложения доходов нерезидента из источников выплат в Республике Казахстан. Им достаточно владеть базовыми знаниями налогового законодательства – это виды налогов и форм налоговой отчетности, сроки предоставления и прочие вопросы не связанные с порядком определением порядка налогообложения. Те же работники, которые работают в таких подразделениях налоговых органах, как аудит, должны проходить более сложную аттестацию, в рамках которой работник тестируется на знание бухгалтерского учета, экономики и финансов, гражданского законодательства и других специализированных областей законодательства (недропользование, ценные бумаги, деятельность инвестиционных и пенсионных фондов, банки и т.д.).

Кроме того, такие работники должны проходить соответствующее обучение и иметь сертификаты профессиональных бухгалтеров и другие сертификаты независимых профессиональных организаций, подтверждающих квалификацию таких работников в той или иной области законодательства.

Таким образом, для каждого подразделения должны быть разработаны отдельные форматы аттестации и чтобы работать в том или ином подразделении необходимо успешно пройти соответствующую аттестацию.

При этом помимо периодической аттестации, каждый работник, переходящий в другое подразделение, сначала должен пройти соответствующую аттестацию и только потом занять должность, на которую претендовал..

Далее, результаты и качество работы каждого работника налоговых служб (не только операциониста в оперзале) должна оцениваться и фиксироваться в учетной карточке. Например, если акты проверок работника аудита, постоянно оспариваются налогоплательщиками, более того, выводы проверяющего по результатам обжалования признаются незаконными, то данный работник должен быть переведен на менее квалифицированную работу.

Таким образом, контроль за качеством работы налогового инспектора, на мой взгляд, является наиболее эффективным способом определения уровня профессионализма, а значит и его компетентности»

«Для улучшения качества услуг, в целом, необходимо построение эффективных партнерских отношений с налогоплательщиками, т.е. чтобы обложенные налогами остались довольны. Проводить тестирование ежегодное, что то вроде аттестации»

«Направления по улучшению работы сотрудников налоговых служб: обучение в части практического применения требований налогового законодательства и не только, в особенности на уровне районных управлений»

«Должен быть соответствующий отбор кадров. Постоянное повышение квалификации не только в сфере налогового законодательства, но и в сфере бухгалтерского учета, гражданского и таможенного законодательства. Аттестация ежегодная!»

«Когда берете на работу, людей нужно тестировать на знание, должны быть какие-то программы по обучению персонала, затем проверять квалификацию, насколько человек, просидев какое-то время, насколько он правильно занимает свой пост, насколько он соответствует должностным обязанностям. Должна быть периодическая аттестация»

«По поводу подачи налоговых отчетностей – доработать систему, чтобы она была объемная, если какие-то проблемы возникли - оперативно отвечать и оперативно решать. Улучшить всю систему, чтобы анализировали лучше, чтобы налоговые органы брали на себя большие ответственности. Если там сбой системы обнаружился, чтобы они сами решали этот вопрос. А сейчас обязательства перекадываются на налогоплательщиков. Они пускают уведомления, и все дальше головная боль налогоплательщика»

«Чтобы налоговые органы брали на себя ответственность, разделяли её. Потому что все, что мы видим, вот такое зазеркалье – они не хотят никакую ответственность брать на себя. Каждый налогоплательщик, каждый руководитель и бухгалтер компании берет на себя ответственность. Налогоплательщики хотят видеть в их лице поддержку и возможность спросить кого-то, да, вы дали нам такое-то разъяснение, мы сделали так, и давайте либо мы все хорошие, либо наказывать кого-то за неправильное разъяснение. Чтобы не было этой невидимой разделительной черты. Нужна двухсторонняя ответственность. Сейчас они на себя ответственность не берут, все сваливают на налогоплательщика, виноват всегда налогоплательщик. Хотя все эти бюджеты, налоги, сборы – это те источники, из которых эта структура получает зарплату»

«Ввести использование технологий оценки работы каждого сотрудника, обслуживающего налогоплательщика, на основании этих данных повышать заинтересованность в качестве, скорости обслуживания»

«Зачастую при рассмотрении споров, суд просто занимает позицию налоговиков безосновательно. Некачественная работа налоговиков, в том числе и в судебных трактовках, полностью камуфлируется и скрывается за несправедливым решением судов, обжалованием в вышестоящих органах. Поэтому первое, что нужно – это создание справедливой и независимой апелляции, где все вопросы должны рассматриваться объективно и выносятся соответственно справедливые решения. Отсюда будет повышаться квалификация сотрудников налоговых служб, они будут знать, что они не могут действовать безумно. У них всегда будет понимание, что есть орган, который всегда примет решение, то есть они не смогут действовать нагло»

«Нужно дорабатывать Налоговый кодекс, чтобы было все максимально четко прописано, чтобы не было непонятных вопросов или двоякого толкования»

«Наверное, чтобы было объективное рассмотрение возникающих спорных вопросов - должен быть независимый орган, чтобы он не относился ни к Налоговым органам, ни к Минфину. Чтобы не зависел ни от каких указаний. Чтобы этот орган от бюджета не зависел. Чтобы никакие другие государственные органы не могли повлиять. Когда мы рассматриваем ситуацию в суде – они зависят, как бы там ни было. И дела, чаще всего, рассматриваются в пользу налоговых служб».

- Совершенствование нормативной базы.
- Введение в налоговое законодательство презумпции невиновности, когда все противоречивые нормы трактуются в пользу налогоплательщика.
- Введение административной, материальной и уголовной ответственности проверяющих, чьи акты проверок были оспорены, а уведомления отменены, при этом ответственность наступает автоматически, без желания на то налогоплательщика.
- Максимальная автоматизация отношений между налоговыми органами и налогоплательщиком.
- Всеобщее декларирование
- Совершенствование механизма камерального контроля и полная замена им налоговых проверок.

«Например, к гражданскому кодексу есть комментарии. Было бы шикарно, если бы уполномоченный орган давал какие-нибудь комментарии к Налоговому кодексу. Нормальные комментарии. Гражданский кодекс – это одна книжка, и к нему еще идут две такие книжки по шире с комментариями. Налоговый кодекс – вот такая книжечка, и хотя бы такую же с комментариями дали бы. Что они хотели сказать в этой статье. Очень часто запятую поставят, и сидишь, думаешь, что они имели в виду, это или это? Как читать, так или вот так? Эта запятая к чему относится? Что имеется в виду? Комментарии к Налоговому Кодексу – это мечта налогоплательщиков»

«Хорошо было бы при Минфине, который разрабатывает Налоговый кодекс, создать отдел, который занимался бы именно консультациями. И который бы отвечал за свои консультации, и их ответы имели бы за собой какую-то силу, вес. И делал это по возможности быстро. Не месяц»

«Сейчас в Алматы появились планшеты для оценки качества работы налоговиков, наверное такая практика поможет улучшить их работу, они не смогут отпраивлять, футболить в другое окно за информацией, как это обычно делается. Нужно такую практику внедрить повсеместно»

«В связи с интеграцией экономики большинство вопросов возникает при взаиморасчетах с нерезидентами РК, что имеет отношение к налогообложению доходов нерезидентов из источников РК. В связи с тем, что в каждом предприятии присутствуют разнообразные операции необходимо их детальное изучение. В данном случае налоговые консультанты могут оказать практическую помощь налогоплательщику в конкретных случаях»

«Три принципиальных предложения:

- 1) Разработать и включить в Налоговый кодекс РК положение о запрете объективного вменения вины, давно имеющемся в Административном и Уголовном кодексах РК;*
- 2) дать правовой статус разъяснений налоговых вопросов, данных органами налоговой службы, в Законе РК «О нормативных правовых актах»;*
- 3) включить в Налоговый кодекс РК и Административный кодекс РК ответственность органов налоговой службы за правильность данных ими разъяснений налоговых вопросов и (или) недоначислении налогоплательщикам сумм налогов, штрафов и пеней в случае применения ими ранее полученных разъяснений от органов налоговой службы».*

Часть V. Уровень удовлетворенности налогоплательщиков уполномоченным государственным органом по регулированию производства и оборота этилового спирта и алкогольной продукции

В рамках исследования 2012 года был оценен уровень удовлетворенности налогоплательщиков, связанных с оборотом алкогольной продукции уполномоченным государственным органом по регулированию производства и оборота этилового спирта и алкогольной продукции. В частности, изучалось взаимодействие налогоплательщиков с налоговыми органами при получении лицензий и учётно-контрольных марок.

Были опрошены десять субъектов предпринимательства, работающих в производстве и реализации алкогольной продукции. В опросе приняли участие сотрудники, непосредственно взаимодействующие с налоговыми органами по изучаемым вопросам.

Вопросы задавались в открытой форме, фиксировались полные ответы респондентов, которые приведены в данном разделе отчета. Раздел структурирован следующим образом: под номером представлен вопрос, далее представлены ответы налогоплательщиков. В конце опроса всех участников опроса спросили об их пожеланиях, ответы представлены без изменений.

1. Насколько Вам доступна информация о порядках и сроках выдачи Лицензии или УKM (Учетно-контрольные марки)?

Ответы:

- *Нет нормативных документов, положения, правил об оформлении и выдачи УKM. Приходит новый работник и вводит новые правила.*
- *Информация для нас доступна, сроки выдачи УKM соблюдаются, выдаются согласно графику.*
- *Каждый раз, когда нужно получить УKM, необходимо ехать и уточнять правила оформления УМК. Так как наша компания крупный поставщик и реализатор алкогольной продукции это приходится делать довольно часто.*
- *По сайту информацию можно получить, информация доступна.*
- *Доступна*
- *Информация доступна. Сразу предоставляют перечень необходимых документов. Информация скорее недостоверная. Делят сроки выдачи.*
- *Доступна*
- *Доступна по сайту*
- *Кабинет налогоплательщика по интернету, на сайте nir.kz узнаем*
- *Информация полностью доступна*

Суммируя ответы всех участников данного опроса можно отметить, что информация о порядках и сроках выдачи Лицензии или УKM доступна всем налогоплательщикам, но есть необходимость отработать предоставление информации по правилам оформления УМК.

2. Имелись ли случаи несвоевременной выдачи Вам Лицензии или УKM (с нарушением установленных сроков)?

Ответы:

- *Да, часто. Причина: текучесть кадров в НК, бесконечные технические неполадки.*
- *Нет, получаем УМК строго по графику.*
- *Нет, не сталкивалась с такими проблемами.*

- Да в основном всегда тянут сроки. Ссылаются на разные причины – то начальства нет, уехали, то интернет виснет и многое другое. Уже устали слышать их причины. Например, нам надо было открыть розничную лицензию в августе, и нам сказали, что будет готово через 10 дней. В итоге выдачу этой лицензии нам тянули, и получили мы ее через 20 дней.
- Нет, всегда всё вовремя

В большинстве случаев установленные сроки выдачи лицензии или УКМ соблюдаются, но тем не менее, два респондента сообщили, что данные сроки всегда нарушаются. Можно предположить что, в целом около 20% налогоплательщиков, работающих в этой сфере, сталкиваются с проблемой несвоевременной выдачи лицензии или УКМ.

3. Сталкивались ли Вы фактами грубости и волокиты со стороны должностных лиц уполномоченного органа?

Ответы:

- Грубости не бывает, а процедуру выдачи УКМ затягивают намеренно.
- Нет
- Грубости и хамства однозначно НЕТ. Волокиты тоже практически нет. Иногда приходится походить по инстанциям, если что-то не согласовано.
- Грубости нет. А вот волокиты много. Допустим, если хочешь получить информацию/спросить, то никто толком тебе ответить не может. Подходишь к инспектору, он говорит, что не знает, посылает обратиться в одно окошко,ходишь туда, они посылают ко второму третьему и т.д. В общем, не столько грубости, сколько не профессиональный подход, неясные ответ на вопрос, касающейся их работы, «отпуливание» то в одно окно, то в другое.
- Не столько грубости, сколько не профессиональный подход, неясные ответы на вопросы, касательно их работы, «отфутболивание» то в одно окно, то в другое.

Все участники исследования отметили, что не сталкивались с фактами грубости со стороны должностных лиц уполномоченного органа, однако имеются факты волокиты, связанные с непрофессиональным подходом сотрудников.

4. Приходилось ли Вам пользоваться услугами посредников при получении Лицензии или УКМ?

Все участники исследования однозначно ответили «Нет», не приходилось пользоваться услугами посредников при получении лицензии или УКМ.

5. Приходилось ли Вам предлагать незаконные вознаграждения за ускоренное получение или принятия положительного решения при получении Лицензии или УКМ?

Абсолютно все участники исследования ответили, что им не приходилось предлагать незаконные вознаграждения за ускоренное получение или принятия положительного решения при получении Лицензии или УКМ.

6. Допускались ли ошибки должностными лицами уполномоченного органа в выдаваемых бланках Лицензии или УКМ?

Опросом не выявлено ни одного случая допущения ошибок в выдаваемых, должностными лицами уполномоченного органа, бланках лицензии или УКМ.

7. Какие еще есть причины Вашей неудовлетворенности?

Ответы:

- Программа «Клиент УКМ для производителя» работает очень слабо, постоянные технические неполадки, сбой сервера, который перезагружается и восстанавливают работу не менее чем в течение одного дня. Все заявки, выдача УКМ и отправка отчетов формируются только через эту программу. Практически каждый раз приходится связываться с техническими работниками МинФина в г. Астана, вести постоянную переписку, так как инженеры, которые обслуживают систему, находятся в г. Астана. Бывали случаи, когда несли процессор с криптоключом в Налоговое управление. Т.е. трудности и мучения, с которыми бухгалтер сталкивается каждый раз порой просто неопишутся!

И еще, в Алматы оформление и выдачу УКМ осуществляет один человек (на большой мегаполис - Алматы). Это неудобно, затягивает сроки оформления и выдачи. Сроки выдачи хотя и определяются, но никогда не соблюдаются. Приходится ходить несколько раз.

- Допустим, если есть изменения, то не уведомляют налогоплательщиков об изменениях. Например, по СОНА вводились новшества, мы об этом не знали, оповещений не было.

- Улучшить в справочной качество работы. Например, позвонив в справочную, получить полную консультацию, ответы на вопросы. Потому что, когда звонишь в справочную, толком не могут ничего объяснить.

- В Кабинете налогоплательщиков нужно усовершенствовать работу, компьютеры и программы, интернет все время виснут. Не доходит до нас, налогоплательщиков, компаний уведомления, либо уведомления запаздывают, либо приходят день в день несвоевременно, из-за этого страдаем мы. Например, пишут при вбывании СОНАшек в связи с техническими работами Кабинет налогоплательщиков не будет работать, а нам надо отправлять алкогольную продукцию. В связи с этим мы не можем оплатить, и из-за этого у нас убытки.

- Рекарточка неудобная, каждый год надо ездить и менять. Это лишняя волокита. Вот мы оплатили, на следующий год опять надо ездить и менять.

- В Кабинете налогоплательщиков, где берут сопроводительные документы, очень плохо работает интернет, виснет, занимает много времени, приходится долго ждать.

- Не уведомляют об изменениях, приходится самим искать, спрашивать, узнаем сами заходим в интернет, ищем. Хотелось бы упростить, допустим, чтобы высылали компаниям на электронный адрес, чтобы все были в курсе о новшествах. Например, вводились новшества по СОНА, но оповещений не было.

8. Ваши пожелания?

Ответы:

- Разработать и довести до сведения, а еще лучше выдать единое методическое пособие/правила оформления УКМ.

- Чтобы налоговые органы были пунктуальны в своей работе – сказали, что будет сделано в определенный срок – так и должно быть.

- Оповещать компанию об изменениях в порядке оформления и выдачи УКМ.

- Хотелось бы своевременно получать большие информации о процедурах получения УКМ, об изменениях получения лицензии и УМК. Может быть, эту информацию можно было бы получать в виде рассылки на электронные адреса или по телефону.

- Улучшение качества справочной НК, чтоб можно было дозвониться, и услышать на поставленный вопрос конкретный, полный ответ, усовершенствовать работу «Кабинета налогоплательщика», касательно просмотра движений своих денежных средств, проводить тех. работы не нанося ущерб налогоплательщикам, донести до персонала НК для чего они там сидят (т.е. выполнять свою работу корректно)

- Улучшить скорость интернета в Кабинете налогоплательщика. В своевременные сроки выдавать лицензии.

- Больше онлайн услуг

- Особо проблем не возникало по выдаче лицензии и УКМ.

- Чтобы не возникало проблем, когда заходишь в Кабинет налогоплательщика

ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ

В основу инструментариев исследования «Оценка и мониторинг налоговых услуг в Казахстане» заложены субъективные и объективные показатели оценки работы налоговых служб при получении налоговых услуг. Среди объективных показателей оценивается как качество обслуживания, это время ожидания в очереди, сроки получения услуги, так и качество услуги, это точность выданных документов. Среди субъективных показателей оценивается как удовлетворенность потребителей налоговых услуг, отдельными компонентами налоговой услуги, так и удовлетворенность услугой в целом.

По результатам опроса 2012 года, процент достижимости респондентов среди юридических лиц составил 69%, основные причины отказов участвовать в опросе это - нет времени (24%), нет желания отвечать на вопросы анкеты (39%), боязнь выразить своё мнение (9%), остальные 28% респондентов не подошли по квотному заданию. Население менее охотно принимало участие в опросе, чем в 2011 году, об этом свидетельствует процент достижимости – 66%, тогда как в 2011 году был - 73%. Причины отказов аналогичны причинам отказов юридических лиц: нет желания отвечать (46%), боятся выразить свое мнение (30%) и нет времени (24%).

Исходные данные

Согласно исходным данным, которые можно расценивать как объективные показатели, наблюдается повышение качества обслуживания в налоговых органах Казахстана:

- заметно снизилось количество обращений в налоговые органы по поводу ликвидации юридического лица/прекращения деятельности ИП, если согласно полученным данным прошлых лет это была наиболее проблемная для налогоплательщиков услуга, то согласно данным 2012 года, по данной услуге наблюдается наименьшее количество обращений в налоговые органы. Чаще всего налогоплательщики посещают налоговые органы для получения сведений об отсутствии/наличии налоговой задолженности, в среднем 4 раза за год, следующей услугой по частоте обращений следует представление налоговой отчетности (3,1). Средние значения по количеству посещений по всем другим налоговым услугам варьируются в пределах 1,5-2,3 посещения, с незначительными различиями относительно прошлого года.
- сократилась доля респондентов, отметивших, что в их документах были допущены ошибки: в 2012 году, на вопрос о наличии ошибок в полученных документах только 2,5% респондентов, в целом по Казахстану, ответили положительно (в 2011 году было 4%, в 2010 году - 6%). Ошибки допускались сотрудниками налоговых служб во многих областях Казахстана, исключение составили Западно-Казахстанская и Костанайская области, где ни один респондент не сообщил о допущенных ошибках. Наибольшее количество респондентов, сообщивших о допущенных ошибках, наблюдается в г. Астана – 12 респондентов или 8% от всей выборки Астаны (150).
- случаи утери документов были у 2,5% респондентов, для сравнения в 2010 году утерю документа сотрудниками налоговых служб отметили 3,4%, в 2011 году - 2% респондентов. Случаи утери документов сотрудниками налоговых служб были отмечены во всех регионах Казахстана, кроме Акмолинской, Костанайской и Павлодарской областей. Об уменьшении фактов допущения ошибок свидетельствует и опрос населения, по сравнению с прошлыми годами, сократилось количество респондентов, сообщивших об ошибках в выданных документах.
- показатель средней продолжительности ожидания в очереди в здании налогового органа, уменьшился до 26 минут, в среднем по Казахстану. Меньше всего ожидают в очереди, налогоплательщики г. Алматы – в среднем 6 минут, больше всех проводят

время в очереди налогоплательщики Карагандинской (46 минут в среднем) и Алматинской (77 минут в среднем) областей.

- проводимый мониторинг свидетельствует, что проводимые антикоррупционные мероприятия имеют определенные успехи в налоговых органах Казахстана. Так по результатам социологических опросов сократилась доля налогоплательщиков, ответивших, что им пришлось дать нелегальное вознаграждение при получении налоговой услуги с 2% от общей выборки в 1688 респондентов в 2011 году до 1,2% от общей выборки в 2000 респондентов в 2012 году. Сократилась и доля респондентов, представителей субъектов предпринимательства, отказавшихся отвечать на вопрос «Пришлось ли Вам дать нелегальное вознаграждение при получении услуги?» - с 2,4% в 2011 году до 1,8% в 2012 году. Практически не изменилась доля респондентов, отказавшихся отвечать на вопрос: «Пришлось ли Вам воспользоваться услугами посредника?» - 2,4% в 2011 году и 2,5% в 2012 году. Если по данным опросов прошлых лет, необходимость неофициального получения налоговой услуги, чаще всего возникала при получении услуг по ликвидации юридического лица и прекращения деятельности ИП. То исследование этого года выявило, что неофициальное получение услуги возникало при различных процедурах при регистрационном учете ИП, проведении зачетов и возвратов уплаченных сумм налогов и других обязательных платежей в бюджет, пени штрафов и при постановке и снятии с учета контрольно-кассовых машин. Услугами посредников налогоплательщики чаще всего пользовались при процедурах регистрационного учета ИП.
- по мнению экспертов наиболее чаще коррупционные отношения возникают при налоговых проверках. В целом же коррупция сопровождает практически все налоговые услуги. По мнению ряда экспертов уровень коррупции в налоговых органах снижается, сейчас распространено вымогательство в бюджет, в виде различных штрафов и начислений.
- по сравнению с 2008 годом наблюдается устойчивое снижение доли субъектов предпринимательства, у кого были причины пожаловаться при получении налоговых услуг. Как и в прошлые годы наблюдается разница между юридическими лицами у кого были причины пожаловаться и теми, кто в итоге пожаловался, по результатам исследования этого года эта разница уменьшилась. Как и по результатам прошлых исследований, исследование этого года подтвердило, что зачастую налогоплательщики не обращаются с жалобой, т.к. не верят, что жалоба поможет решению вопроса, соответственно не хотят тратить на это время и силы, к тому же обращение с жалобой может иметь негативные последствия для предпринимателей.
- за всё время проведения мониторинга, с 2007 по 2012 годы, практически на одном уровне сохраняется процент респондентов, кто пожаловался на предоставляемые налоговые услуги, наблюдаются лишь незначительные изменения. С 2008 года доля респондентов, имевших причины пожаловаться уменьшилась до 6% в 2009 г. и сохранилась практически на этом уровне в 2012 г. - 4,6%. Большинство налогоплательщиков не верят в результативность подачи жалобы в налоговые органы и потому не жалуются. Как следствие низкая статистика подачи жалоб в налоговые органы.

Обобщая данные объективных показателей оценки обслуживания в налоговых органах в целом, следует отметить, что в 2012 году наблюдается улучшение качества самих налоговых услуг и качества обслуживания при предоставлении данных услуг юридическим лицам и населению. Следует отметить, что в этом заслуга Ассоциации Налогоплательщиков Казахстана, их деятельность, в частности иницируемый мониторинг оценки качества обслуживания, проводимый ежегодно, подвигли Налоговые органы регионов работать над улучшением обслуживания.

Оценка качества услуг налоговых служб субъектами предпринимательства

Изучая субъективные показатели, по результатам полученных данных опроса 2012 года, в целом по Казахстану, показатель удовлетворенности «Качество услуги в целом», как ответ на вопрос об услуге в целом, увеличился на 8%, по сравнению с 2011 годом и составил 94%.

В разрезе регионов, в большинстве из них наблюдается высокий уровень удовлетворенности, т.е. от 90% и выше.

Относительно меньшая доля налогоплательщиков, отметивших высокие оценки удовлетворенности, наблюдается в городе Астане, Жамбылской, Южно-Казахстанской и Алматинской областях. В сравнении с 2011 годом данный показатель значительно улучшился в Атырауской области (40↑), г. Астана (32↑), и в Мангистауской области (24↑). Данный показатель заметно ухудшился в Алматинской области (13↓).

С 2008 года в рамках мониторинга рассчитывался ещё один показатель удовлетворенности налоговых услуг в разрезе регионов и в целом по Казахстану. Этот показатель рассчитывается как среднее значение по всем средним значениям составляющих оценки качества услуги (блоки вопросов) в разрезе областей и по Казахстану в целом. По результатам вычисления данного показателя средне-республиканское значение уровня удовлетворенности услугами в целом составляет 90,8%, что на 7,9% больше, чем в 2011 году (82,9%).

Обратим внимание, что по поводу данного показателя в отчете 2010 года было отмечено: «Представляется, что этот показатель является более точным, так как в этом случае потребитель дает обоснование оценки. Предлагается использовать этот показатель в будущих исследованиях». Разделяем данное мнение, что именно этот показатель нужно использовать для оценки обслуживания при получении налоговой услуги, т.к. учитываются все параметры обслуживания.

Параметры качества услуг

Очевидно, что по результатам опроса 2012 года наблюдается увеличение доли налогоплательщиков, субъектов предпринимательства, отметивших, что они удовлетворены всеми параметрами процесса получения налоговой услуги.

Заметно увеличился показатель «Информационно-техническое обеспечение» (11% ↑), но, тем не менее, это единственный, относительно низкий показатель, так почти каждый шестой налогоплательщик не удовлетворен скоростью работы серверов и компьютеров, работой программного обеспечения, доступностью терминалов. Качество информационно-технического параметра при получении налоговых услуг, вызывает много нареканий со стороны налогоплательщиков, частое зависание программ или компьютеров стало уже «притчей во языцах». Изучая среднее по показателям данного блока, отметим, что низкая удовлетворенность информационно-техническим обеспечением в целом, отмечена в г. Астане, Атырауской, Алматинской и Карагандинской областях.

По-прежнему, следующим параметром качества услуг, по которому отмечена сравнительно низкая удовлетворенность, является показатель доступность информации, это обобщенный показатель таких параметров, как предоставление информации по налоговой услуге в справочном окне, на стендах; информация о налоговой услуге, доступная через Интернет; доступность информации по телефону. Наблюдается положительная динамика данного показателя, уровень удовлетворенности им в 2010 году составил 70%, в 2011 году – 77%, в 2012 году – 86,5%, но, тем не менее, по данному показателю отмечается сравнительно низкий уровень удовлетворенности, по сравнению с другими показателями.

Разъяснение налогового законодательства

В связи с тем, что ежегодно вносятся изменения в налоговое законодательство, его разъяснение актуально для налогоплательщиков. Разъяснение налогового законодательства – востребованная услуга для юридических лиц. Так, если по результатам исследования 2011 года - 44 % респондентов в среднем по 3 раза обращались за информацией по разъяснению налогового законодательства в налоговые органы, то по результатам 2012 года – 51,6% обращались за информацией по разъяснению налогового законодательства в налоговые органы, в том числе по телефону, включая Call-центр НК МФ. Юридические лица обращались за разъяснением налогового законодательства в среднем 3-4 раза в год.

Если по результатам исследования 2011 года удовлетворенность работой налоговых служб по разъяснению налоговых вопросов увеличилась на 4% по сравнению с 2010 годом и составила 81%, то по результатам исследования 2012 года этот показатель увеличился на 9% и составил 90%.

Самый высокий уровень удовлетворенности (95-98%) информационными услугами по разъяснению налогового законодательства отмечен в г. Алматы, Акмолинской, Актюбинской, Западно-Казахстанской, Костанайской, Кызылординской и Павлодарской областях.

Заметно улучшились показатели по разъяснению налогового законодательства в Мангистауской (31↑), Актюбинской (25↑) областях и в городе Алматы (22%↑). Самый низкий показатель удовлетворенности по данной услуге, отмечен в Алматинской области (75%).

По мнению экспертов, разъяснение налоговых вопросов не на должном уровне: в принципе механизм работает, он отработан, разъяснения даются, но содержание разъяснений не удовлетворяет налогоплательщиков. Разъяснения как такового нет, зачастую это копирование выдержек из Налогового Кодекса. Сотрудникам налоговых служб необходимо работать над смысловым наполнением предоставляемых разъяснений.

Налоговая отчетность.

Большинство респондентов (58%) сдают налоговую отчетность в электронной форме через Интернет со своего компьютера из офиса или дома, в то же время 34% сдают налоговую отчетность с помощью «Терминала налогоплательщика» из офиса налогового органа. Продолжает уменьшаться доля респондентов, сдающих налоговую отчетность в явочном порядке на бумажных носителях и по почте заказным письмом с уведомлением. Практически никто уже не сдаёт налоговую отчетность на магнитных носителях.

Налогоплательщики высоко оценивают возможность сдавать налоговую отчетность через Интернет со своего компьютера из офиса/дома, этим объясняется высокий процент налогоплательщиков, высоко оценивающих степень удовлетворенности этим способом сдачи налоговой отчетности. При этом все налогоплательщики отмечают зависание, перегруженность сервера во время отчетного периода, что занимает время и причиняет неудобства налогоплательщикам. В целом по республике наблюдается увеличение процента налогоплательщиков, пользующихся программами СОНО и Кабинетом налогоплательщика, однако удовлетворенность этими продуктами снизилась с 4,3 и 4,4 баллов до 3 баллов.

По мнению экспертов, несмотря на имеющиеся проблемы, сопровождающие сдачу налоговой отчетности, участники исследования едины во мнении, что электронная сдача налоговой отчетности – это удобно, это действительно благо для налогоплательщиков, не имеющее аналогов на постсоветском пространстве, о чём отмечают коллеги из соседних стран.

Способы обратной связи.

Наиболее эффективным способом обратной связи, как и по результатам прошлых исследований, являются семинары, встречи с работниками налоговых служб (55%). Среди наиболее эффективных способов передачи мнения/пожелания отмечены личные общения с сотрудниками налоговых служб (43%), обращения по телефону (34%) и личные обращения к руководству налогового органа (25%).

Заметно увеличилась доля налогоплательщиков считающих наиболее эффективными следующие способы передачи мнения/пожеланий и проблем: личные общения с сотрудниками налоговых служб (12%↑), обращения по телефону (11%↑) и обращения по электронной почте (12%↑).

Имидж налоговой службы Казахстана.

По всем положительным характеристикам имиджа налоговых служб наблюдается увеличение процента респондентов согласных с предложенными утверждениями. В опросе 2011 года 67% потребителей отметили, что «Услуги, предоставляемые налоговыми органами нашего города (района), улучшаются год от года». В 2010 году таких респондентов было 63%, в 2012 году уже 92% респондентов в различной степени согласны с данным утверждением, т.е. абсолютное большинство разделяют мнение, что услуги, предоставляемые налоговыми органами города/района проживания, улучшаются год от года. Значительно возросло доверие налоговым органам с 51% в 2010 году до 67% в 2011 году и до 91% в 2012 году.

В целом, абсолютное большинство налогоплательщиков согласно с утверждениями, положительно характеризующими сотрудников налоговых служб Казахстана.

В то же время 5% респондентов не согласны с утверждением, что местные налоговые органы не коррумпированы, 9% респондентов отказались отвечать на этот вопрос.

Оценка населением качества услуг, предоставляемых налоговыми органами

По результатам опроса 2012 года удовлетворенность населения предоставлением налоговых услуг увеличилась на 10%, т.е. абсолютное большинство респондентов (94%) отметили, что они удовлетворены качеством получения налоговой услуги. Наблюдается значительное увеличение налогоплательщиков из числа населения, отметивших положительные оценки удовлетворенности качеством налоговой услуги в целом, в следующих регионах: г. Астана, Актюбинская, Атырауская, Акмолинская и Кызылординская области. Сохраняются высокие показатели удовлетворенности населения качеством налоговых услуг в следующих регионах: г. Алматы, Павлодарской и Костанайской областях.

Удовлетворенность получением налоговой услуги населением Казахстана, как среднее значение от оценок всех исследуемых параметров, увеличилась почти на 10% по сравнению с 2011 годом. В Атырауской области наблюдается заметное увеличение налогоплательщиков из числа населения, удовлетворенных процессом взаимодействия с налоговыми органами при получении услуги. В Жамбылской области напротив наблюдается заметное снижение доли населения положительно оценивающего получение налоговой услуги.

Деятельность общественных организаций

В целом можно отметить, что осведомленность о деятельности АНК заметно повысилась. Одной из причин повышения осведомленности является реальная деятельность АНК, в том числе иницируемый «Мониторинг оценки качества налоговых услуг», результаты которого служат для практических решений в целях улучшения качества получения налоговых услуг по всему Казахстану. Если в 2011 году более половины респондентов (56%) данной категории отметили, что слышат об этой Ассоциации впервые, то по данным 2012 года – абсолютно не знакомых с деятельностью этой ассоциации

сократилось до трети (31,5%). В разрезе регионов, хорошо осведомлены о деятельности АНК налогоплательщики Западно-Казахстанской и Костанайской областей, города Алматы. Примечательно, что в этих регионах наблюдается высокий уровень удовлетворенности качеством налоговых услуг в целом.

Исследование экспертов

Все эксперты единодушны во мнении, что обслуживание при получении налоговой услуги значительно улучшилось, удовлетворенность налогоплательщиков данным параметром взаимодействия налогоплательщиков и сотрудников налоговых служб на высоком уровне. Улучшились все параметры обслуживания: условия ожидания, программные обеспечения, наличие бланков, образцов, вежливость персонала и т.п. Но проблемы остаются в другой плоскости, дальше обслуживания в операционном зале. Резюмируя мнения экспертов на предмет работы налоговых служб, можно выделить основные проблемы:

- Низкий уровень профессионализма сотрудников налоговых служб;
- Так называемое самочинство, т.е. самовольные, не обоснованные действия в отношении налогоплательщиков;
- Вымогательство, включающее не только неофициальное вознаграждение, распространенность которого, по мнению ряда экспертов, сокращается, но и разного рода доначисления, штрафы;
- Предвзятое отношение сотрудников налоговых служб к налогоплательщикам, что виноват только налогоплательщик.

Рекомендации экспертов

- Увеличить штат в территориальных налоговых управлениях, повысить оплату труда налоговым инспекторам, повысить мотивацию и соответственно спрашивать.
- Возможно, существующий формат аттестации не в состоянии достоверно определить уровень профессионализма того или иного налогового работника. Необходимо изменить формат аттестации, сделать его дифференцированным и проводить с определенной периодичностью. Проводить аттестацию в зависимости от отдела, направления работы налоговых служб, т.е. аттестовывать соответствующие знания, требуемые для работы с налогоплательщиками в конкретном отделе. Для перехода в другое подразделение или при повышении, сотрудник налоговых служб должен пройти соответствующую аттестацию и только потом занять должность на которую претендовал.
- Работникам налоговых служб необходимо проходить соответствующее обучение и иметь сертификаты профессиональных бухгалтеров и другие сертификаты независимых профессиональных организаций, подтверждающих квалификацию налоговых работников в той или иной области законодательства.
- Результаты и качество работы каждого работника налоговых служб (не только операциониста в оперзале) должны оцениваться и фиксироваться в учетной карточке. Например, если акты проверок работника аудита, постоянно оспариваются налогоплательщиками, более того, выводы проверяющего по результатам обжалования признаются незаконными, то данный работник должен быть переведен на менее квалифицированную работу. Таким образом, контроль за качеством работы налогового инспектора, является наиболее эффективным способом определения уровня профессионализма, а значит и его компетентности.
- Проводить постоянное обучение сотрудников налоговых служб в части практического применения требований налогового законодательства, в сфере

бухгалтерского учета, гражданского и таможенного законодательства, в особенности на уровне районных управлений.

- Доработать систему по сдаче налоговой отчетности, чтобы она была объемная, если какие-то проблемы возникли - оперативно отвечать и оперативно решать. Необходимо, чтобы налоговые органы брали на себя больше ответственности. Если обнаружился сбой системы, налоговые органы должны сами решать этот вопрос. А сейчас обязательства перекадываются на налогоплательщиков. Налоговые органы отправляют уведомление, и все дальше головная боль налогоплательщика.
- Необходимо наладить работу так, чтобы налоговые органы так же брали на себя ответственность, разделяли её. Каждый налогоплательщик, каждый руководитель и бухгалтер компании берет на себя ответственность. Налогоплательщики хотят видеть в лице налоговых служб поддержку и возможность спросить кого-то, да, вы дали нам такое-то разъяснение, мы сделали так, и давайте либо мы все хорошие, либо наказывать кого-то за неправильное разъяснение. Нужна двухсторонняя ответственность. Сейчас налоговые органы на себя ответственность не берут, все сваливают на налогоплательщика, виноват всегда налогоплательщик. Хотя все эти бюджеты, налоги, сборы – это те источники, из которых эта структура получает зарплату.
- Ввести использование технологий оценки работы каждого сотрудника, обслуживающего налогоплательщика, на основании этих данных повышать заинтересованность в качестве, скорости обслуживания.
- Создать справедливую и независимую апелляцию, не относящуюся ни к Налоговому Комитету, ни к Минфину где все вопросы должны рассматриваться объективно и выноситься соответственно справедливые решения. Отсюда будет повышаться квалификация сотрудников налоговых служб, они будут знать, что они не могут действовать безконтрольно и безнаказанно.
- Необходимо дорабатывать Налоговый кодекс, чтобы было все максимально четко прописано, чтобы не было непонятных вопросов или двоякого толкования.
- Введение административной, материальной и уголовной ответственности проверяющих, чьи акты проверок были оспорены, а уведомления отменены.
- Максимально автоматизировать отношения между налоговыми органами и налогоплательщиком.
- Всеобщее декларирование доходов.
- Совершенствовать механизм камерального контроля и полностью заменить им налоговые проверки.
- Хорошо было бы при Минфине, который разрабатывает Налоговый кодекс, создать отдел, который занимался бы именно консультациями. Данный отдел будет ответственен за свои консультации и их ответы должны иметь определенный вес, силу, на которые можно ссылаться в спорных ситуациях. И делать это по возможности быстро, не месяц.
- Сейчас в Алматы появились планшеты для оценки качества работы налоговиков, наверное такая практика поможет улучшить их работу, они не смогут отправлять в другое окно за информацией, как это обычно делается. Нужно такую практику внедрить повсеместно.
- Три принципиальных предложения:
 - 1) Разработать и включить в Налоговый кодекс РК положение о запрете объективного вменения вины, давно имеющемся в Административном и Уголовном кодексах РК;
 - 2) дать правовой статус разъяснений налоговых вопросов, данных органами налоговой службы, в Законе РК «О нормативных правовых актах»;
 - 3) включить в Налоговый кодекс РК и Административный кодекс РК ответственность органов налоговой службы за правильность данных ими разъяснений налоговых

вопросов и (или) недоначислении налогоплательщикам сумм налогов, штрафов и пеней в случае применения ими ранее полученных разъяснений от органов налоговой службы».

Рекомендации

Основываясь на данных социологических опросов и в частности опроса 2012 года, следует отметить следующее:

1. Работа по повышению доли налогоплательщиков, удовлетворенных обслуживанием при получении налоговых услуг, должна быть усилена в регионах с сравнительно низким показателем удовлетворенности: в Алматинской области (72%) и Жамбылской области (79%)
2. В указанных областях, с целью увеличения доли налогоплательщиков, удовлетворенных обслуживанием при получении налоговых услуг, должна быть проанализирована работа по следующим направлениям:
 - 1) Информационно-техническое обеспечение: увеличение скорости работы серверов и компьютеров, обеспечение доступности терминалов и должной работы программного обеспечения;
 - 2) Параметры сроков и времени: сокращение времени ожидания при получении налоговых услуг, устранение очередей, соблюдение установленных сроков предоставления налоговых услуг;
 - 3) Доступность информации в целом: информационная работа по повышению ясности процедур налоговых услуг, а именно предоставление справочной информации по телефону, в справочном окне, на стендах; справочная информация о том, куда обращаться;
 - 4) Рабочие процессы персонала по работе с субъектами предпринимательства и населением: присутствие обслуживающего сотрудника на месте и получение услуги в одном окне.

Каждому региону следует проанализировать параметры обслуживания, по которым наблюдается сравнительно низкая доля налогоплательщиков, удовлетворительно оценивающих эти параметры и усилить работу по этим направлениям.

3. В целом по всем регионам Казахстана в целях увеличения скорости обслуживания юридических лиц и населения, следует продолжать работы по информационно-техническому обеспечению: программное обеспечение и обеспечение компьютерами, технические характеристики которых должны соответствовать современным требованиям, обеспечить высокую скорость работы программ по обслуживанию налогоплательщиков.
4. Удовлетворенность налогоплательщиков взаимодействием с налоговыми органами зависит от сотрудников налоговых служб, от их профессионализма, компетенции. В связи с этим, в целях постоянного повышения уровня знаний и культуры сотрудников налоговых служб, необходимо проводить различного рода тренинги. Наряду с обучающими мероприятиями, следует систематически проводить

аттестацию знаний сотрудников налоговых служб, для оценки их компетентности и соответствия занимаемой должности.

5. В ходе проведения исследования, всех экспертов попросили дать свои предложения по улучшению ситуации, по решению проблем в налоговых органах. Каждое предложение интересно, большинство из них реализуемы. Имеет смысл изучить, принять во внимание предложения экспертов, представленные в соответствующем разделе данного отчета.
6. Всем регионам следует изучить опыт налоговых служб г. Алматы, где установлены электронное регулирование очередью и планшеты для оценки качества работы сотрудника налогового органа, взаимодействующего с налогоплательщиком. Таким образом обслуживание налогоплательщиков организовано на должном уровне и позволяет решать конфликтные ситуации сразу на месте. Подобных новшеств, нацеленных на повышение качества обслуживания, нет ни в одном регионе Казахстана.

ПРИЛОЖЕНИЕ

Таблица 1. Распределение ответов юридических лиц

	Достаточно ли площади здания Налогового Управления для комфортного исполнения обязанностей?			Достаточно ли площади здания ЦПО (Центр приема и обработки информации налоговых служб) для комфортного исполнения обязанностей?			Требуется ли капитальный ремонт здания НУ?			Требуется ли текущий ремонт ЦПО?		
	Да	Нет	Не знаю	Да	Нет	Не знаю	Да	Нет	Не знаю	Да	Нет	Не знаю
г. Астана	70	28	2	68,6	28,7	2,7	7,3	83,3	9,3	19,3	73,3	7,3
г. Алматы	95	4	1	94,2	3,8	2	7	90	3	21,9	75,6	2,5
Акмолинская	72	19	9	78	18	4	23,6	65,4	11	30	63,6	6,4
Актюбинская	67,3	16,4	16,3	67,3	17,3	15,4	39	24,6	36,4	50	21,8	28,2
Алматинская	77	14	9	68,7	18,8	12,5	18,8	51,8	29,4	38,4	30,4	31,2
Атырауская	60	20	20	58	23	19	36,6	28,6	34,8	41	22,3	36,6
ВКО	79	10	11	80	13	7	22,7	59,1	18,2	31	42,7	26,4
Жамбылская	66,4	5,6	28	73	4	23	11,8	49,1	39,1	11,8	51,8	36,4
ЗКО	95	0	5	100	0	0	6,4	93,6		11,8	88,2	0
Карагандинская	76,4	18,2	5,4	79	19	2	22,7	65,5	11,8	38,2	54,5	7,3
Костанайская	77,3	15,4	7,3	75,4	17,3	7,3	12,7	51,8	35,5	37,3	37,3	25,4
Кызылординская	88,2	5,4	6,4	84,5	6,4	9,1	8,2	49,1	42,7	16,4	45,4	38,2
Мангистауская	67,3	24,5	8,2	65,4	23,6	11	32,7	55,5	11,8	38,2	50	11,8
Павлодарская	95	0	5	100	0	0	0	90	10	9	79	12
СКО	94	6	0	92,7	7,3	0	2	86	12	8	79	13
ЮКО	91	5,4	3,6	91	4,5	4,5	6,3	87,4	6,3	14	81	5
В целом по Казахстану	81,4	11,5	7	81	12	7	15,1	67,3	17,6	25,5	58,3	16,2

Таблица 2. Распределение ответов юридических лиц

	Достаточно ли материально-технического обеспечения ЦПО			Достаточно ли количества работников ЦПО для обслуживания налогоплательщиков			Достаточно ли рекламных буклетов и разъяснительных материалов в помещениях ЦПО?			Необходимо ли бесплатное распространение стандартов оказания государственных услуг?			Необходима ли установка электронной системы управления очередью		
	Да	Нет	Не знаю	Да	Нет	Не знаю	Да	Нет	Не знаю	Да	Нет	Не знаю	Да	Нет	Не знаю
г. Астана	65,3	31,3	3,3	66	31,3	2,7	82,7	16	1,3	76	17,3	6,7	72	26	2
г. Алматы	93,6	5,1	1,3	93,9	5,1	1	92,6	4,8	2,6	77,2	18,3	4,5	80,4	18,3	1,3
Акмолинская	71,8	27,2	1	66,4	26,3	7,3	92,7	6,3	1	62,7	23,6	13,6	60	31	9
Актюбинская	38,2	52,7	9,1	63,6	19,1	17,3	69	12,7	18,2	61,8	10,9	27,3	58,2	27,3	14,5
Алматинская	57,1	30,4	12,5	52,7	33	14,3	60,7	25	14,3	72,3	9,8	17,9	68,7	17	14,3
Атырауская	41,1	34,8	24,1	52,7	27,7	19,6	58,9	17	24,1	64,3	11,6	24,1	58	20,5	21,4
ВКО	67,3	26,4	6,4	68,2	20	11,8	75,5	21	3,5	69,1	13,6	17,3	34,5	57,3	8,2
Жамбылская	38,2	43,6	18,2	65,5	12,7	21,8	29,1	43,6	27,3	70,9	6,4	22,7	45,5	31,8	22,7
ЗКО	92,7	7,3	0	94,5	5,5	0	98,2	1,8	0	32,7	66,4	1	22,7	77,3	
Карагандинская	52,7	36,4	11	69	21,8	9,1	65,4	33,6	1	70	21	9	45,4	46,4	8,2
Костанайская	75,5	18,2	6,4	82,7	8,2	9	94,5	3,6	1,8	56,4	30	13,6	55,4	34,6	10
Кызылординская	71,8	11,8	16,4	73,6	11,8	14,6	79	6,4	14,6	67,3	7,3	25,4	70,9	8,2	20,9
Мангистауская	60	31,8	8,2	72,7	20	7,3	77,3	13,6	9	80,9	10	9,1	65,5	20	14,5
Павлодарская	93,6	3,6	2,7	99	1	0	92,7	2,7	4,5	91,8	5,5	2,7	42	50	8
СКО	73,6	23,6	2,7	61	32,7	6,3	83,6	10	6,4	84,5	11	4,5	61	39	0
ЮКО	78,4	18	3,6	72,1	24,3	3,6	72,1	19,8	8,1	81,1	11,7	7,2	72	21	7
В целом по Казахстану	69,5	23,3	7,2	74,1	17,7	8,2	78,2	13,9	7,9	70,8	17,2	12	59,7	31,2	9,1

Таблица 3. Распределение ответов населения

	Достаточно ли площади здания Налогового Управления для комфортного исполнения обязанностей?			Достаточно ли площади здания ЦПО (Центр приема и обработки информации налоговых служб) для комфортного исполнения обязанностей?			Требуется ли капитальный ремонт здания НУ?			Требуется ли текущий ремонт ЦПО?		
	Да	Нет	Не знаю	Да	Нет	Не знаю	Да	Нет	Не знаю	Да	Нет	Не знаю
г. Астана	69,3	29,7	1	68,3	28,7	3	14,9	75,2	9,9	19,8	70,3	9,9
г. Алматы	93,8	4,4	1,9	96,3	3,1	0,6	9,4	88,8	1,9	25,6	73,8	0,6
Акмолинская	60	20	20	66,7	30	3,3	23,3	50	26,7	43,3	46,7	10
Актюбинская	76,7	6,7	16,7	80	13,3	6,7	30	36,7	33,3	20	43,3	36,7
Алматинская	86,7	10	3,3	73,3	16,7	10	13,3	60	26,7	53,3	33,3	13,3
Атырауская	63,3	13,3	23,3	40	30	30	13,3	53,3	33,3	40	30	30
ВКО	76,7	20	3,3	63,3	33,3	3,3	20	63,3	16,7	46,7	33,3	20
Жамбылская	70	6,7	23,3	73,3	10	16,7	13,3	63,3	23,3	40	30	30
ЗКО	96,7	3,3	-	93,3	6,7	-	16,7	83,3	-	23,3	76,7	-
Карагандинская	96,9	3,1	-	93,8	6,3	-	6,3	87,5	6,3	6,3	90,6	3,1
Костанайская	86,7	10	3,3	86,7	6,7	6,7	20	73,3	6,7	56,7	33,3	10
Кызылординская	34,5	31	34,5	44,8	31	24,1	31	27,6	41,4	27,6	24,1	48,3
Мангистауская	56,7	20	23,3	63,3	16,7	20	53,3	30	16,7	50	36,7	13,3
Павлодарская	96,7	-	3,3	93,3	3,3	3,3	-	83,3	16,7	10	66,7	23,3
СКО	100	-	-	96,7	-	3,3	3,3	76,7	20	13,3	76,7	10
ЮКО	100	-	-	100	-	-	2	78	20	6	72	22
В целом по Казахстану	81,5	11,4	7,1	80,5	13,5	6	14,8	70,5	14,7	27,5	58,8	13,7

Таблица 4. Распределение ответов населения

	Достаточно ли материально-технического обеспечения ЦПО			Достаточно ли количества работников ЦПО для обслуживания налогоплательщиков			Достаточно ли рекламных буклетов и разъяснительных материалов в помещениях ЦПО?			Необходимо ли бесплатное распространение стандартов оказания государственных услуг?			Необходима ли установка электронной системы управления очередью		
	Да	Нет	Не знаю	Да	Нет	Не знаю	Да	Нет	Не знаю	Да	Нет	Не знаю	Да	Нет	Не знаю
г. Астана	62,4	34,7	3	69,3	24,8	5,9	76,2	15,8	7,9	74,3	10,9	14,9	72,3	26,7	1
г. Алматы	96,9	3,1	-	93,1	6,9	-	85	11,9	3,1	80	12,5	7,5	92,5	6,3	1,3
Акмолинская	56,7	33,3	10	66,7	6,7	26,7	86,7	-	13,3	60	16,7	23,3	46,7	20	33,3
Актюбинская	56,7	33,3	10	83,3	-	16,7	70	20	10	56,7	33,3	10	43,3	36,7	20
Алматинская	53,3	26,7	20	60	13,3	26,7	56,7	16,7	26,7	50	20	30	53,3	43,3	3,3
Атырауская	40	33,3	26,7	53,3	20	26,7	53,3	23,3	23,3	53,3	10	36,7	83,3	10	6,7
ВКО	46,7	50	3,3	70	13,3	16,7	66,7	10	23,3	76,7	10	13,3	53,3	33,3	13,3
Жамбылская	26,7	56,7	16,7	40	33,3	26,7	40	40	20	73,3	3,3	23,3	50	23,3	26,7
ЗКО	90	10	-	93,3	6,7	-	96,7	3,3	-	60	36,7	3,3	26,7	73,3	-
Карагандинская	59,4	34,4	6,3	78,1	18,8	3,1	65,6	34,4	-	53,1	28,1	18,8	31,3	62,5	6,3
Костанайская	56,7	36,7	6,7	73,3	6,7	20	90	10	-	60	40	-	23,3	50	26,7
Кызылординская	55,2	20,7	24,1	44,8	27,6	27,6	51,7	17,2	31	55,2	10,3	34,5	41,4	20,7	37,9
Мангистауская	50	40	10	53,3	30	16,7	63,3	16,7	20	60	3,3	36,7	63,3	26,7	10
Павлодарская	93,3	-	6,7	86,7	6,7	6,7	73,3	3,3	23,3	73,3	10	16,7	73,3	16,7	10
СКО	73,3	13,3	13,3	93,3	3,3	3,3	93,3	-	6,7	90	3,3	6,7	56,7	36,7	6,7
ЮКО	94	4	2	86	4	10	94	6	-	92	2	6	88	10	2
В целом по Казахстану	70,2	22,6	7,1	75,8	13,4	10,8	75,9	13,8	10,3	70,7	14,2	15,1	65,4	25,5	9,1

Таблица 5. Распределение ответов юридических лиц на вопросы об имидже местных налоговых служб* (1)

	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 из года в год					
	1	2	3	4	5	98	1	2	3	4	5	98	1	2	3	4	5	98
г. Астана	0,7	4	12	37,3	45,3	0,7	0,7	2,7	6	36	53,3	1,3	0	2	7,3	24,7	65,3	0,7
г. Алматы	0,3	0,6	0,6	10,9	86,5	1	0	0,3	1,0	7,7	89,4	1,6	0	0	0	4,8	93,9	1,3
Акмолинская	0	0	0	13	87	0	0	0	0	24,5	74,5	0,9	0	0	0	13,6	86,4	0
Актюбинская	0	1	6	37	51	5	0	0,9	8,2	40,9	46,4	3,6	0	0	0,9	27,3	66,4	5,5
Алматинская	2,7	9,8	13,4	33	40,2	0,9	0	5,4	10,7	32,1	50,9	0,9	0	0,9	13,4	35,7	49,1	0,9
Атырауская	0,9	0,9	6,3	39,3	49,1	3,6	0,9	0,9	6,3	33,9	47,3	10,7	0,9	0,9	6,3	31,3	57,1	3,6
ВКО	0	0	4,5	37,3	58,2	0	0	0	3,6	26,4	70	0	0	0	2,7	22,7	73,6	0,9
Жамбылская	1,8	1,8	22,7	55,5	15,5	2,7	0	1,8	15,5	63,6	15,5	3,6	0	2,7	20,9	56,4	19,1	0,9
ЗКО	0	0	0	13	87	0	0	0	0	6,4	93,6	0	0	0	0	0,9	99,1	0
Карагандинская	1,8	0	10,9	50	35,5	1,8	0	1,8	9,1	47,3	35,5	6,4	0	4,5	8,2	36,4	44,5	6,4
Костанайская	0,9	0	0,9	11,8	85,5	0,9	0	0,9	0,9	7,3	90,9	0	0	0,9	0,9	6,4	90,9	0,9
Кызылординская	0,9	0,0	2,7	14,5	80,9	0,9	0,9	0	4,5	16,4	75,5	2,7	0,9	0	0	11,8	85,5	1,8
Мангистауская	0,9	3,6	5,5	29,1	60,0	0,9	0,9	2,7	7,3	30,9	50,9	7,3	0	1,8	5,5	22,7	69,1	0,9
Павлодарская	0	0	0,9	0,9	98,2	0	0	0	0,9	0	99,1	0	0	0	0	0,9	99,1	0
СКО	0	0,9	12,7	27,3	59,1	0	0	0	8,2	22,7	69,1	0	0	0,9	4,5	21,8	71,8	0,9
ЮКО	0	1,8	20,7	29,7	45,9	1,8	0	2,7	13,5	30,6	50,5	2,7	0	6,3	11,7	28,8	50,5	2,7
Среднее по Казахстану	0,6	1,5	6,9	26	63,7	1,2	0,2	1,2	5,5	25,0	65,7	2,5	0,1	1,2	4,7	20,0	72,3	1,6

*Где 1 – Полностью не согласен, 2 – Скорее не согласен, 3 – Согласен и не согласен, 4 – Скорее согласен, 5 – Полностью согласен, 98 – Отказ отвечать

Таблица 6. Распределение ответов юридических лиц на вопросы об имидже местных налоговых служб* (2)

	В налоговых органах нашего города (района) работают высококвалифицированные специалисты						Налоговые органы нашего города (района) легко принимают нововведения						Я доверяю налоговым органам нашего города (района)					
	1	2	3	4	5	98	1	2	3	4	5	98	1	2	3	4	5	98
г. Астана	3,3	4,7	8	22	56,7	5,3	0	2	8,7	30	56,7	2,67	0,7	3,3	10,7	28,7	56,7	0
г. Алматы	0,3	0,6	0	7,7	85,2	6,1	0	0	1,0	9,3	87,5	2,25	0	0	1,0	6,1	90,4	2,6
Акмолинская	0	0	0,9	7,3	85,5	6,4	0	0	0	13,6	86,4	0	0	0	0	6,4	93,6	0
Актюбинская	0,9	0,9	3,6	33,6	42,7	18,2	0	0,9	2,7	31,8	47,3	17,3	0	0	0,9	27,3	66,4	5,5
Алматинская	12,5	5,4	7,1	18,8	42,9	13,4	0	4,5	12,5	29,5	41,1	12,5	5,4	8,0	11,6	31,3	41,1	2,7
Атырауская	2,7	0,9	9,8	13,4	52,7	20,5	0	3,6	2,7	29,5	50	14,3	0	2,7	8,0	17,9	65,2	6,3
ВКО	0	0,9	4,5	21,8	67,3	5,5	0	0	3,6	26,4	70	0	0	0,9	1,8	23,6	73,6	0
Жамбылская	2,7	6,4	22,7	35,5	15,5	17,3	0,9	4,5	16,4	55,5	15,5	7,3	3,6	1,8	12,7	57,3	15,5	9,1
ЗКО	0	0	0	2,7	97,3	0	0	0	0	0,9	98,2	0,9	0	0	0	4,5	95,5	0
Карагандинская	0,9	2,7	7,3	35,5	47,3	6,4	0	0	5,5	46,4	40	8,2	0,9	1,8	6,4	40	49,1	1,8
Костанайская	0	0	0	6,4	89,1	4,5	0	0	1,8	6,4	90	1,8	1,8	0	1,8	7,3	89,1	0
Кызылординская	0	0,9	3,6	14,5	70,9	10	1,8	0	0,9	15,5	77,3	4,5	0	0	0,9	7,3	90,9	0,9
Мангистауская	0	0,9	2,7	16,4	60	20	0	0	6,4	27,3	58,2	8,2	1,8	0,9	6,4	17,3	73,6	0
Павлодарская	0	0	0,9	0,9	96,4	1,8	0	0	0	1,8	98,2	0	0	0	0,9	0,9	98,2	0
СКО	0	2,7	7,3	7,3	74,5	8,2	0	0,909	8,2	15,5	68,2	7,3	0	0,9	7,3	20	70,9	0,9
ЮКО	27,9	8,1	13,5	9,9	37,8	2,7	2,7	8,1	10,8	29,7	44,1	4,5	3,6	5,4	11,7	26,1	50,5	2,7
Среднее по Казахстану	2,9	2,1	5,2	15,2	65,8	8,8	0,3	1,4	4,7	21,8	66,4	5,3	1,0	1,5	4,8	18,9	71,7	2,0

*Где 1 – Полностью не согласен, 2 – Скорее не согласен, 3 – Согласен и не согласен, 4 – Скорее согласен, 5 – Полностью согласен, 98 – Отказ отвечать

Таблица 7. Распределение ответов населения на вопросы об имидже местных налоговых служб* (1)

	Налоговые органы нашего города (района) не коррумпированы						Налоговые органы нашего города (района) используют современные технологии						Услуги, предоставляемые налоговыми органами нашего города (района), улучшаются из года в год					
	1	2	3	4	5	98	1	2	3	4	5	98	1	2	3	4	5	98
г. Астана	0	3,0	19,8	31,7	44,6	1,0	0	3	5,9	32,7	55,4	3	0	3	5,9	26,7	63,4	1
г. Алматы	0	0	1,3	10	88,8	0	0	0	1,9	8,1	90	0	0	0	0	5,6	93,8	0,6
Акмолинская	0	0	0	10	86,7	3,3	0	0	6,7	30	60	3,3	0	0	0	20,0	76,7	3,3
Актюбинская	0	0	0	26,7	73,3	0	0	0	10	23,3	66,7	0	0	0	0	26,7	73,3	0
Алматинская	0	6,7	13,3	16,7	56,7	6,7	0	0	13,3	33,3	53,3	0	0	3,3	16,7	23,3	56,7	0
Атырауская	0	6,7	10	36,7	43,3	3,3	3,3	3,3	10	20	56,7	6,7	0	3,3	10	30	53,3	3,3
ВКО	0	0	0	43,3	56,7	0	0,0	0	0	30	70	0	0	0	6,7	30	63,3	0
Жамбылская	6,7	10	16,7	63,3	3,3	0	0,0	13,3	10	60	6,7	10	0	13,3	20	50	6,7	10
ЗКО	0	0	0	13,3	86,7	0	0,0	0	0	3,3	96,7	0	0	0	0	3,3	96,7	0
Карагандинская	0	3,1	3,1	56,3	34,4	3,1	0,0	6,3	9,4	40,6	40,6	3,1	0	3,1	12,5	43,8	37,5	3,1
Костанайская	0	0	0	0	100	0	0,0	0	0	3,3	96,7	0	0	0	0	0	100	0
Кызылординская	0	0	0	24,1	75,9	0	0,0	0	0	24,1	75,9	0	0	0	0	27,6	72,4	0
Мангистауская	0	0	13,3	50	33,3	3,3	0,0	0	13,3	56,7	26,7	3,3	0	0	13,3	40	46,7	0
Павлодарская	3,3	0	0	0	96,7	0	0,0	0	3,3	3,3	93,3	0	0	0	0	3,3	96,7	0
СКО	3,3	0	6,7	23,3	66,7	0	3,3	0	3,3	23,3	66,7	3,3	3,3	0	0	26,7	70	0
ЮКО	0	0	10	38	52	0	0,0	6	4	34	56	0	0	4	4	34	56	2
Среднее по Казахстану	0,6	1,6	6,6	25,2	65,1	1	0,3	1,9	5	24,1	67,1	1,7	0	1,7	4,6	21,5	70,8	1,3

*Где 1 – Полностью не согласен, 2 – Скорее не согласен, 3 – Согласен и не согласен, 4 – Скорее согласен, 5 – Полностью согласен, 98 – Отказ отвечать

Таблица 8. Распределение ответов населения на вопросы об имидже местных налоговых служб* (2)

	Налоговые органы нашего города (района) не коррумпированы						Налоговые органы нашего города (района) легко принимают нововведения						Я доверяю налоговым органам нашего города (района)					
	1	2	3	4	5	98	1	2	3	4	5	98	1	2	3	4	5	98
г. Астана	1,0	3,0	11,9	18,8	47,5	17,8	0	2,0	5,9	26,7	56,4	8,9	1	4	10,9	28,7	50,5	5
г. Алматы	0	0	0	5,6	89,4	5	0	0	0,6	8,1	90	1,3	0,6	0,6	1,9	5	90,6	1,3
Акмолинская	0	0	0	16,7	73,3	10	0	0	0	16,7	76,7	6,7	0	0	0	10	86,7	3,3
Актюбинская	0	0	6,7	20	66,7	6,7	0	0	0	30	70	0	0	0	0	13,3	86,7	0
Алматинская	0	6,7	13,3	6,7	50	23,3	0	0	16,7	23,3	43,3	16,7	0	3,3	16,7	26,7	50	3,3
Атырауская	3,3	3,3	10	10	43,3	30	0	0	16,7	33,3	46,7	3,3	0	0	3,3	33,3	60	3,3
ВКО	0	0	6,7	30	56,7	6,7	0	0	6,7	16,7	73,3	3,3	0	0	6,7	36,7	56,7	0
Жамбылская	6,7	10	20	40	6,7	16,7	6,7	6,7	16,7	60	6,7	3,3	3,3	6,7	23,3	56,7	10	0
ЗКО	0	0	0	6,7	93,3	0	0	0	0	3,3	96,7	0	3,3	0	0	3,3	93,3	0
Карагандинская	0	6,3	15,6	37,5	31,3	9,4	3,1	0	9,4	40,6	28,1	18,8	0	0	21,9	37,5	40,6	0
Костанайская	0	0	0	3,3	93,3	3,3	0	0	0	0	100	0	0	0	0	0	100	0
Кызылординская	0	0	17,241	6,9	75,9	0	0	0	3,4	27,6	69,0	0	0	0	0	17,2	79,3	3,4
Мангистауская	3,3	3,3	20	16,7	26,7	30	0	3,3	20	26,7	43,3	6,7	0	3,3	10	26,7	46,7	13,3
Павлодарская	0	0	0	0	93,3	6,7	0	0	0	0	96,7	3,3	0	0	3,3	3,3	90	3,3
СКО	3,3	3,3	3,3	16,7	66,7	6,7	3,3	0	3,3	23,3	66,7	3,3	3,3	0	6,7	20	70	0
ЮКО	4	2	6	28	58	2	2	4	2	32	56	4	6	0	4	34	54	2
Среднее по Казахстану	1,1	2	7	15,1	64,5	10,3	0,7	1,0	5,1	20,9	67,5	4,6	1,1	1,3	6,3	19,9	68,9	2,4

*Где 1 – Полностью не согласен, 2 – Скорее не согласен, 3 – Согласен и не согласен, 4 – Скорее согласен, 5 – Полностью согласен, 98 – Отказ отвечать