**Отчет о деятельности**

**Комитета государственных доходов**

**Министерства финансов Республики Казахстан**

**по вопросам оказания государственных услуг**

(отчетный период 2019 год)

**1. Общие положения**

1. Сведения об услугодателе: Услугодатели - органы государственных доходов Республики Казахстан:

* Комитет государственных доходов Министерства финансов Республики Казахстан;
* Департаменты государственных доходов по областям, городам Астана, Алматы и Шымкент;
* Управления государственных доходов по районам, городам, районам в городах.

Основными задачами органов государственных доходов является:

* обеспечение полноты и своевременности поступления налогов и платежей в бюджет;
* защита национальной безопасности Республики Казахстан, жизни и здоровья человека, животного и растительного мира, окружающей среды;
* обеспечение в пределах своей компетенции защиты суверенитета и экономической безопасности Республики Казахстан.

1. Информация о государственных услугах:Органами государственных доходов предоставляются 45 государственных услуг (17 таможенного направления и 28 налогового направления), из них 34 услуг (или 75,5%) предоставляются в электронном виде. Кроме того, для удобства услугополучателей 20 услуг доступны через «Государственную корпорацию «Правительство для граждан». На платной основе предоставляются 9 государственных услуг, 36 государственных услуг – бесплатные.

По всем государственным услугам органов государственных доходов утверждены стандарты и регламенты государственных услуг:

* Приказ Министра финансов Республики Казахстан от 27 апреля 2015 года № 284 «Об утверждении стандартов государственных услуг, оказываемых органами государственных доходов Республики Казахстан»,
* Приказ Министра финансов Республики Казахстан от 4 июня 2015 года № 348 «Об утверждении регламентов государственных услуг, оказываемых органами государственных доходов Республики Казахстан».

1. Информация о наиболее востребованных государственных услугах:

По итогам 2019 года органами государственных доходов всего оказано – 22,4 млн. услуг, в том числе в электронной форме – 20,5 млн. или 91,4%, на бумажном носителе – 1,9 млн. или 8,6%.

Наиболее востребованными государственными услугами являются такие услуги, как:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование** | **всего** | **в эл. виде** | **на бумажном носителе** | **уд.вес электронных услуг** |
| Прием налоговой отчетности | 8 023 667 | 7 961 919 | 61 748 | 99,2 |
| Выдача выписок из лицевого счета о состоянии расчетов с бюджетом, а также по социальным платежам | 7 728 122 | 7 728 122 | 0 | 100 |
| Представление сведений об отсутствии (наличии) задолженности, учет по которым ведется в органах государственных доходов | 1 967 513 | 1 967 513 | 0 | 100 |

**2. Работа с услугополучателями**

1. Сведения об источниках и местах доступа к информации о порядке оказания государственных услуг.

Информация о порядке оказания государственных услуг (стандарты, регламенты, памятки) размещена на интернет-ресурсах Министерства финансов Республики Казахстан: [www.minfin.gov.kz](http://www.minfin.gov.kz) и Комитета государственных доходов Министерства финансов Республики Казахстан (далее – Комитет): [www.kgd.gov.kz](http://www.kgd.gov.kz).

Также, информацию о порядке оказания государственных услуг можно получить посредством Единого контакт-центра по вопросам оказания государственных услуг по телефонам 1414, 88000807777.

Кроме того, информация о порядке оказания государственных услуг, а также образцы заполнения заявлений и форм налоговой отчетности размещены на стендах и столах в местах оказания государственных услуг в территориальных органах государственных доходов.

1. Информация о публичных обсуждениях проектов стандартов государственных услуг.

Проекты приказов МФ РК, разработанные в целях актуализации стандартов и регламентов государственных услуг, оказываемых органами государственных доходов, были размещены для их публичного обсуждения на веб-портале «электронного правительства»: [www.egov.kz](http://www.egov.kz) (далее – ПЭП), интернет-ресурсах Министерства финансов Республики Казахстан: [www.minfin.gov.kz](http://www.minfin.gov.kz) и Комитета: [www.kgd.gov.kz](http://www.kgd.gov.kz).

В ходе публичного обсуждения замечания и предложения от услугополучателей не поступали.

1. Мероприятия, направленные на обеспечение прозрачности процесса оказания государственных услуг (разъяснительные работы, семинары, встречи, интервью и иное).

Для повышения уровня информированности услугополучателей в сфере налогового и таможенного законодательства органами государственных доходов на постоянной основе проводятся семинары по разъяснению налогового и таможенного законодательства, публикуются материалы в средствах массовой информации, а также на официальных аккаунтах в социальных сетях (Facebook и Instagram). Информация об изменениях в налоговом и таможенном законодательстве регулярно размещается на сайте Комитета.

В 2019 году органами государственных доходов Республики Казахстан проведено 17 572 семинаров-совещаний, «круглых столов», брифингов, конференций и выступлений в средствах массовой информации по повышению информированности услугополучателей о порядке оказания государственных услуг.

**3. Деятельность по совершенствованию процессов оказания государственных услуг**

1. Результаты оптимизации и автоматизации процессов оказания государственных услуг.

В рамках оптимизации гос.услуг и перевода услуг в электронный формат внесены изменения в реестр госуслуг

- способ получения услуг переведен в электронный формат на безальтернативной основе – 7 госуслуг;

- способ получения услуг переведен в электронный формат с альтернативной возможностью получения в бумажном виде – 4 госуслуги;

- передано оказание 2 услуг в аутсорсинг через РГП на ПХВ «Банкнотная фабрика Национального банка Республики Казахстан»;

- включена 1 «скрытая услуга» – «Прием транзитной декларации».

В рамках автоматизации оказания отдельных государственных услуг в сфере таможенного дела в ИС «Единое окно» по экспортно-импортным операциям реализуются услуги по включению в реестры лиц, осуществляющих деятельность в сфере таможенного дела. Дополнительно проводится работа по выводу их на портал «электронного правительства» посредством «Ре-Директ» или SSO.

2. В целях создания налогоплательщикам благоприятных условий для ожидания в крупных центрах оказания услуг и центрах таможенного оформления органов государственных доходов установлены электронные системы управления очередью (далее – ЭСУО). Функционал ЭСУО оснащен также различными видами отчетов, которые доступны на уровне департаментов и Комитета, что позволяет в режиме реального времени мониторить текущее состояние очередей в территориальных подразделениях.

Для удобства налогоплательщиков на сайте Комитета реализован функционал онлайн бронирования очереди, что позволяет планировать время посещения УГД заранее и значительно сокращает временные затраты налогоплательщиков.

Также реализовано размещение QR-кода на талоне ЭСУО с ссылкой на мобильное приложение E-salyq, в котором имеется функционал «Налоговый кошелек».

2) Мероприятия, направленные на повышение квалификации сотрудников в сфере оказания государственных услуг.

В 2019 году на базе Учебно-методического центра Комитета проходили обучающие семинары для работников территориальных подразделений по вопросам оказания государственных услуг. В семинарах приняли участие 346 работников органов государственных доходов.

3) Нормативно-правовое совершенствование процессов оказания государственных услуг.

В целях оптимизации государственных услуг разработаны поправки в налоговое и таможенное законодательство, предусматривающие сокращение сроков оказания, сокращение количества документов, а также перевод услуг в электронный формат. Кроме того, проведены работы по актуализации стандартов и регламентов государственных услуг органов государственных доходов в целях приведения в соответствие с нормами налогового и таможенного законодательства.

**4. Контроль за качеством оказания государственных услуг**

1. Информация о жалобах услугополучателей по вопросам оказания государственных услугуказана в приложении к настоящему отчету.
2. Результаты внутреннего контроля, за качеством оказания государственных услуг.

Комитетом государственных доходов на постоянной основе проводятся контрольные мероприятия, в том числе методом «Тайный потребитель», направленные на повышение качества оказываемых государственных услуг.

В 2019 году проверкой методом «Тайный потребитель» охвачены 13 управлений государственных доходов.

В ходе проверок осуществляется визуальный осмотр оснащения, наличия посадочных мест, соблюдение температурного режима Центров оказания услуг УГД, заполнение информационных стендов, проверяется компетентность и соблюдение норм этики работниками Центров.

Проверки показали, что в целом Центры оказания услуг соответствуют требованиям, за исключением отдельных организационных моментов, по устранению которых территориальным подразделениям даны соответствующие рекомендации.

Кроме того, по результатам внутреннего контроля, за качеством оказания государственных услуг в 2019 году были выявлены 110 фактов нарушения при оказании государственных услуг.

1. Результаты общественного мониторинга качества оказания государственных услуг.

Общественный мониторинг качества оказания государственных услуг в 2019 году проводился Частным фондом «Благотворительный фонд «ЗОР РУХ» по заказу Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы. Отбор государственных услуг для проведения опроса осуществляется по принципу массовости. Опросом охвачены 2 услуги органов государственных доходов: «Принятие предварительного решения о классификации товара», «Таможенная очистка товаров».

По результатам данного исследования уровень удовлетворенности составил 75,6%.

**5. Перспективы дальнейшей эффективности и повышения удовлетворенности услугополучателей качеством оказания государственных услуг.**

В соответствии с поручением Президента о необходимости перевода государственных услуг в электронный формат 80% – в 2019 году и 90% – в 2020 году органами государственных доходов продолжается работа в данном направлении.

Приложение к отчету

**Информация о жалобах услугополучателей**

**по вопросам оказания государственных услуг**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Сведения о заявителе жалобы** | **Суть жалобы** | **Орган (организация), рассмотревший жалобу и (или) принявший решение** | **Дата рассмотрения** | **№ документ по итогам рассмотрения жалобы** | **Принятое решение** | **Сведения о пересмотре принятого решения** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| ТОО «СпецХимПродукт XXI» | На действия (бездействие) должностных лиц налогового органа | Департамент государственных доходов по Карагандинской области | 28.06.2019 года | № ДГД-12-2-11/ФЛ-Н-876/14176 | действия ДГД по Карагандинской области признаны законными, жалоба не подтвердилась | Решение не пересматривалось |
| ТОО "ГИД Кредит СК бэст" | На действия (бездействие) должностных лиц налогового органа | Департамент государственных доходов по Карагандинской области | 28.10.2019 года | № ЮЛ-Д- 2679/24052 | действия ДГД по Карагандинской области признаны законными, жалоба не подтвердилась | Решение не пересматривалось |
| Турсынбаев Т.С. | На действия (бездействие) должностных лиц налогового органа | Управление государственных доходов по Урджарскому району ДГД по ВКО | 03.10.2019 года | Приказ о дисциплинарном взыскании от 3 октября 2019 года № 9-т/ж | Главный специалист отдела по работе с налогоплательщиками УГД по Урджарскому району Бекшойынов А.Д. привлечен к дисциплинарной ответственности в виде «предупреждения о неполном служебном соответствии" | Решение не пересматривалось |