**Қазақстан Республикасы Қаржы министрлігінің**

**Мемлекеттік кірістер комитетінің мемлекеттік көрсетілетін**

**қызметтердің мәселері жөніндегі қызметінің есебі**

**(есепті кезең 2019 жыл)**

1. **Жалпы ережелер**

1) Көрсетілетін қызметті беруші туралы мәліметтер: Көрсетілетін қызметті берушілер: Қазақстан Республикасының Мемлекеттік кірістер органдары:

– Қазақстан Республикасы Қаржы Министрлігінің мемлекеттік кірістер комитеті;

* Астана, Алматы және Шымкент қалалары бойынша Мемлекеттік кірістер департаменті;
* аудандар, қалалар және қалалардағы аудандар бойынша Мемлекеттік кірістер басқармасы.

Мемлекеттік кірістер органдарының негізгі мақсаты болып:

* салықтардың және түсімдерінің бюджетке толық және уақытылы түсуін қамтамасыз ету;
* Қазақстан республикасының ұлттық қауіпсіздігін, адам өмірі мен денсаулығын, жануарлар мен өсімдіктер әлемін, қоршаған ортаны қорғау;
* өз құзыреті шегінде Қазақстан Республикасының егемендігін және экономикасын қорғауды қамтамасыз ету табылады.

2) Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы ақпарат: Мемлекеттік кірістер органдарымен 45 мемлекеттік қызметтер (17 кедендік бағыттағы және 28 салықтық бағыттағы) көрсетіледі. Қазіргі уақытта 34 қызмет (немесе 75,5%) электронды түрде көрсетіледі. Бұдан басқа, көрсетілетін қызметтерді алушылардың қолайлылығы үшін 20 қызмет «Азаматтарға арналған үкімет» Мемлекеттік корпорациясы арқылы қол жетімді. Ақылы түрде 9 мемлекеттік қызмет, ақысыз түрде – 36 мемлекеттік қызмет көрсетіледі.

Мемлекеттік кірістер органдарының барлық мемлекеттік көрсетілетін қызметтері бойынша стандарттар мен регламенттер бекітілді:

– «Қазақстан Республикасының мемлекеттік кірістер органдары көрсететін мемлекеттік қызметтер стандарттарын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Қаржы министрінің 2015 жылғы 27 сәуірдегі № 284 бұйрығы;

* «Қазақстан Республикасының мемлекеттік кірістер органдары көрсететін мемлекеттік қызметтер регламенттерін бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Қаржы министрінің 2015 жылғы 4 маусымдағы № 348 бұйрығы.

3) Аса сұранысқа ие мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы ақпарат:

2019 жылдың қорытындысы бойынша мемлекеттік кірістер оргшандарымен барлығы – 22,4 млн.қызмет көрсетілді, оның ішінде электронды түрде – 20,5 млн. немесе 91,4%, қағаз түрінде – 1,9 млн.немесе 8,6%.

Аса сұранысқа ие қызметтер болып мына қызметтер табылады.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Атауы | барлығы | эл.түрде | қағаз жеткізгіште | электронды қызметтің үлес салмағы |
| Салықтық есептілікті қабылдау | 8 023 667 | 7 961 919 | 61 748 | 99,2 |
| Бюджетпен есеп айырысулар мәртебесі туралы, сондай-ақ әлеуметтік төлемдер туралы жеке шоттынан үзінді көшірме | 7 728 122 | 7 728 122 | 0 | 100 |
| Есебі мемлекеттік кірістер органында жүргізілетін берешектің болмауы (болуы) туралы мәліметтерді ұсыну | 1 967 513 | 1 967 513 | 0 | 100 |

**2. Көрсетілетін қызметті алушылармен жұмыс**

1) Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібі туралы ақпаратқа қол жеткізу көздері мен орындары туралы мәліметтер.

Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібі туралы ақпарат (стандарттар, регламенттер, жадынамалар) Қазақстан Республикасы Қаржы министрлігінің [www.minfin.gov.kz](http://www.minfin.gov.kz) интернет-ресурсында және Қазақстан Республикасы Қаржы министрлігінің Мемлекеттік кірістер комиттеттің (бұдан әрі – Комитет) [www.kgd.gov.kz](http://www.kgd.gov.kz) интернет-ресурсында орналастырылған.

Сонымен қатар мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібі туралы ақпаратты 1414, 88000807777 телефондары бойынша мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі бірыңғай байланыс орталығы арқылы алуға болады.

Бұдан басқа, мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібі туралы ақпаратты, сонымен қатар, салықтық өтініштерді және есептілікті толтыру үлгілері мемлекеттік қызметтерді көрсететін мемлекеттік кірістер органдарының тақталарында және үстелдерде орналастырылған.

2) Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарының жобаларын жария талқылаулар туралы ақпарат.

Мемлекеттік кірістер органдары көрсететін мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарын және регламенттерін өзектендіру мақсатында әзірленген ҚР ҚМ бұйрық жобалары, оларды жария талқылау үшін [www.e.gov.kz](http://www.minfin.gov.kz) «электрондық үкіметтің» веб-порталында (бұдан әрі – ЭҮП), Қазақстан Республикасы Қаржы министрлігінің [www.minfin.gov.kz](http://www.minfin.gov.kz) интернет ресурсында және Комитеттің [www.kgd.gov.kz](http://www.kgd.gov.kz) интернет ресурсында орналастырылды.

Жария талқылау барысында көрсетілетін қызметті алушылардан ескертулер мен ұсыныстары болған жоқ.

3) Мемлекеттік қызметтер көрсету үдерісінің ашықтығын қамтамасыз етуге бағытталған іс-шаралар (түсіндіру жұмыстары, семинарлар, кездесулер, сұхбат және басқалар).

Мемлекеттік кірістер органдары салықтық және кедендік заңнамалар саласындағы қызмет алушылардың ақпараттылығын арттыру үшін салықтық және кедендік заңнамаларын түсіндіру бойынша семинарлар тұрақты түрде жүргізіледі, материалдар бұқаралық ақпарат құралдарында жарияланады, сонымен қатар, ресми әлеуметтік желілерде (Facebook и Instagram). Салықтық және кедендік заңнамаларына енгізілген өзгерістер туралы ақпарат Комитеттің сайтында тұрақты орналастырылады.

2019 жылы Қазақстан Республикасының мемлекеттік кірістер органдарымен мемлекеттік қызметтерді көрсету тәртібі туралы көрсетілетін қызметті алушылардың ақпараттандырылу сапасы бойынша 17 572 семинар-кеңестер, «дөңгелек үстелдер», брифингтер, конференциялар өткізілді.

**3. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің үдерістерін жетілдіру бойынша қызмет**

1. Мемлекеттік қызметтер көрсету процестерін оңтайландыру және автоматтандыру нәтижелері.

1. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді оңтайландыру және электроды түрге көшіру шеңберінде мемлекеттік қызметтер тізіліміне өзгерістер енгізілді:

- қызметті алу тәртібі баламасыз негізде электронды нысанға көшірілді - 7 мемлекеттік көрсетілетін қызмет;

- қызметті алу тәртібі баламалы негізде қағаз түрінде алу мүмкіндігімен электронды нысанға көшірілді - 4 мемлекеттік көрсетілетін қызмет;

- 2 қызметті «Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің Банкнот фабрикасы» ШЖҚ РМК арқылы көрсету үшін аутсорсингке берілді;

- 1 «жасырын қызмет» қосылды.

Кеден ісі саласындағы кейбір мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді автоматтардыру шеңберінде экспортты-импорттық операциялар бойынша «Бірыңғай терезе» АЖ кеден ісі саласында қызметті жүзеге асыратын тұлғаларды тізілімге енгізу бойынша мемлекеттік көрсетілетін қызмет жүзеге асырылуда. Оларды "Ре-Директ" немесе SSO арқылы "электронды үкімет" порталына шығару бойынша қосымша жұмыстар жүргізілуде.

2. Салық төлеушілерге кезекте күту үшін қолайлы жағдай жасау мақсатында мемлеккеттік кірістер органдарының ірі қызмет көрсету орталықтарында және кедендік ресімдеу орталықтарында кезекті электронды басқару жүйесі (бұдан әрі - КЭБЖ) орналастырылды. КЭБЖ фукнционалы департамент және Комитет деңгейінде қол жетімді әртүрлі есептермен жабдықталған, ол нақты уақыт режімінде аумақтық бөлімшелердегі кезекті ағымдағы жағдайда бақылауға мүмкіндік береді.

 Салық төлеушілерге қолайлы болу үшін Комитет сайтында кезекті онлайн брондау функционалы жүзеге асырылды, ол алдын-ала МКБ келу уақытын жоспарлауға м.мкіндік береді және салық төлеушілердің уақыт шығындарын анағұрлым азайтады.

Сонымен қатар, КЭБЖ талонында E-salyq мобилді қосымшасына сілтемемен QR-код орналастырылған, онда "Салықтық әмиян" функционалы бар.

2) Мемлекеттік көрсетілетін қызметкерлердің сапасын және біліктілігін арттыру үшін арналған іс - шаралар.

2019 жылы Комитеттің Оқу-әдістемелік орталығында мемлекеттік қызметтерді көрсету мәселелері бойынша оқыту семинары өткізілді. Семинарға 346 мемлекеттік кірістер органдарының қызметкерлері қатысты.

3) Мемлекеттік қызметтер көрсету үдерістерін нормативтік-құқықтық жетілдіру.

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді оңтайландыру мақсатында көрсету мерзімін азайту, құжаттар санын азайту, сонымен қатар, қызметтерді электронды түрге көшіруді көздейтін салықтық және кедендік заңнамаларға өзгертулер әзірленді. Бұдан басқа, салықтық және кедендік заңнамаларға сәйкестендіру мақсатында мемлекеттік кірістер органдарымен көрсетілетін мемлекеттік қызметтер стандартары мен регламенттері өзектендірілді.

**4. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер сапасын бақылау**

1) Осы есепке қосымшада мемлекеттік қызмет көрсету туралы көрсетілетін қызметті алушылардың шағымдары туралы ақпарат келтірілген.

 2) Мемлекеттік көрсетілген қызметтердің сапасына ішкі бақылау нәтижелері.

Мемлекеттік кірістер комитетімен мемлекеттік көрсетілетін қызметтер сапасын арттыруға бағытталған бақылау шаралары тұрақты түрде жүргізіледі, соның ішінде «Құпия тұтынушы» әдісімен.

Бақылаудың «Құпия тұтынушы» әдісімен 2019 жылы 13 мемлекеттік кірістер басқармалары қамтылды.

Тексерулер барысында, МКБ Қызмет көрсету орталықтарында температуралық режімді сақтауға, отыру орындарының барына, қамтылуына, ақпараттық тақталардың толтырылуына көзбен шолып байқау жүргізілді, және Орталықтардың қызметкерлерінің құзыреттілігі мен әдептілігі тексерілді.

Тексеру Қызмет көрсету орталықтарының жалпы талаптарға сай екендігін көрсетті, кейбір ұйымдастыру сәттерін қоспағанда. Ол бойынша аумақтық бөлімшелерге тиісті ұсыныстар берілді.

Бұдан басқа, мемлекеттік көрсетілетін қызметтер сапасына ішкі бақылау нәтижесі бойынша 2019 жылы мемлекеттік қызметті көрсету кезінде 110 бұзушілық фактісі анықталды.

3)  Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын қоғамдық бақылау нәтижелері.

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын қоғамдық бақылау 2019 жылы Қазақстан Респуликасы мемлекеттік қызмет істері жөніндегі Агенттіктің тапсырмасымен "ЗОР РУХ" қайырымдылық қоры" жеке қорымен жүргізілді. Сауалнама жүргізу үшін мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді таңдап алу бұқаралық нысаны бойынша жүргізілді. Сауалнамаға мемлекеттік кірсітер органдарының 2 қызметі таңдап алынды: "Тауарларды жіктеу туралы алдын ала шешім қабылдау" және "Тауарларды кедендік тазарту".

Осы зерттеудің нәтижесі бойынша қанағаттанушылық деңгейі 75,6 % құрады.

**5. Мемлекеттік қызметтер көрсетудің одан әрі тиімділігінің перспективалары және сапасына көрсетілетін қызметтерді алушылардың қанағаттануын арттыру.**

 Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді 2019 жылы – 80% және 2020 жылы – 90% электронды нысанға аудару қажеттілігі туралы Президеттің тапсырмасына сәйкес мемлекеттік кірістер органдарымен осы бағыттағы жұмыстар жалғасуда.

Есепке қосымша

Мемлекеттік қызметтер көрсету мәселесі жөніндегі
көрсетілетін қызметті алушылардың шағымдары туралы ақпарат

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Өтініш беруші туралы мәлімет | Шағымның мазмұны | Шағымды қарастырған және (немесе) шешім қабылдаған орган (ұйым) | Қарастырған күні | Шағымды қарастыру нәтижесі бойынша құжаттың № | Қабылданған шешім | Қабылданған шешімді қайта қарастыру туралы мәлімет |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| «СпецХимПродукт XXI» ЖШС | Салық органдарының лауазымды тұлғаларының әрекетіне (әрекетсіздігіне) | Қарағанды облысы бойынша Мемлекеттік кірістер департаменті | 28.06.2019 жыл | № ДГД-12-2-11/ФЛ-Н-876/14176 | Қарағанды облысы бойынша МКД әрекеті заңды деп табылды, шағым расталған жоқ | Шешім қайта қаралған жоқ |
| "ГИД Кредит СК бэст" ЖШС | Салық органдарының лауазымды тұлғаларының әрекетіне (әрекетсіздігіне)  | Қарағанды облысы бойынша Мемлекеттік кірістер департаменті  | 28.10.2019 жыл | № ЮЛ-Д- 2679/24052 | Қарағанды облысы бойынша МКД әрекеті заңды деп табылды, шағым расталған жоқ | Шешім қайта қаралған жоқ |
| Тұрсынбаев Т.С. | Салық органдарының лауазымды тұлғаларының әрекетіне (әрекетсіздігіне) | ШҚО бойынша МКД Үржар ауданы бойынша Мемлекеттік кірістер басқармасы | 03.10.2019 жыл | 2019 жылғы 3 қазандағы № 9-т/ж тәртіптік жаза қолданылғандығы туралы бұйрық | Үржар ауданы бойынша Мемлекеттік кірістер басқармасының салық төлеушілермени жұмыс бөлімінің бас маманы А.Д. Бекшойынов "қызметке толық сәйкес еместігі туралы ескерту" түріндегі тәртіптік жазаға тартылды. | Шешім қайта қаралған жоқ |