Оценка качества услуг органов государственных доходов РК

**2016 год**

Центр исследований Сандж

АСТАНА

****

Оглавление

[Введение 4](#_Toc471844285)

[Методология исследования 4](#_Toc471844286)

[1. Рейтинг удовлетворенности услугами Комитета государственных доходов Республики Казахстан 7](#_Toc471844287)

[1.1. Общий рейтинг удовлетворенности услугами 7](#_Toc471844288)

[1.2. Рейтинг регионов по удовлетворенности услуг 8](#_Toc471844289)

[1.3. Мониторинг основных показателей 9](#_Toc471844290)

[Удовлетворенность услугами 9](#_Toc471844291)

[Информация 11](#_Toc471844292)

[Коррупция 11](#_Toc471844293)

[Сроки оказания услуги 12](#_Toc471844294)

[Жалобы 14](#_Toc471844295)

[Осведомленность об АНК 14](#_Toc471844296)

[2. Налоговые услуги 16](#_Toc471844297)

[2.1. Удовлетворенность услугами 16](#_Toc471844298)

[2.2. Налоговая отчетность и применение ККМ 17](#_Toc471844299)

[2.3. Налоговые проверки 22](#_Toc471844300)

[2.4. Административные барьеры (проблемы), жалобы и коррупция 25](#_Toc471844301)

[2.5. Отношение к декларированию доходов 29](#_Toc471844302)

[2.6. Уровень доверия налоговым органам 32](#_Toc471844303)

[2.7. Информация по услугам 32](#_Toc471844304)

[2.8. Удовлетворенность параметрами качества услуг и рекомендации 36](#_Toc471844305)

[2.9. Комментарии налогоплательщиков и положительный опыт регионов 37](#_Toc471844306)

[3. Таможенные услуги 43](#_Toc471844307)

[3.1. Удовлетворенность услугами 43](#_Toc471844308)

[3.2. Выездные таможенные проверки 46](#_Toc471844309)

[3.3. Административные барьеры (проблемы), жалобы и коррупция 49](#_Toc471844310)

[3.4. Уровень доверия таможенным органам 54](#_Toc471844311)

[3.5. Информация по услугам 55](#_Toc471844312)

[3.6. Удовлетворенность параметрами качества услуг и рекомендации 57](#_Toc471844313)

[3.7. Комментарии получателей услуг и положительный опыт регионов 59](#_Toc471844314)

[4. Услуги службы экономических расследований 66](#_Toc471844315)

[4.1. Опыт взаимодействия со службой экономических расследований 66](#_Toc471844316)

[4.2. Оценка деятельности СЭР 69](#_Toc471844317)

[5. Мнение сотрудников органов государственных доходов 72](#_Toc471844318)

[5.1. Оценка удовлетворенности 72](#_Toc471844319)

[5.2. Самооценка уровня профессиональной компетентности 79](#_Toc471844320)

[5.3. О качестве государственных услуг 83](#_Toc471844321)

[5.4. Предложения сотрудников государственных доходов 86](#_Toc471844322)

[Выводы и рекомендации 88](#_Toc471844323)

[Приложения 92](#_Toc471844324)

Введение

Вот уже восемь лет Ассоциация налогоплательщиков Казахстана проводит оценку налоговых и уже второй год – таможенных услуг. Эти исследования серьезно влияют на улучшение службы государственных доходов в ее работе с потребителями. Что поражает больше всего? То, что, как показывают результаты исследования, удовлетворенность услугами напрямую зависит от доверия к государственному органу. Выясняется, что просто модернизации правовых и технических условий недостаточно для повышения оценок. В тех регионах, где уровень доверия низкий, налогоплательщики показывают минимальные уровни удовлетворенности.

Как же обеспечить доверие населения и бизнес-сообщества к органам государственных доходов? Для этого необходимы прозрачность, профессионализм госоргана и эффективная работа. А еще сотрудничество и равенство всех перед законом.

В Королевской службе доходов и налогов Великобритании (HMRC) разработан документ, который называется «Ваш устав». Там кратко расписывается, чего каждый потребитель вправе ожидать от этой службы, и что ее работники ожидают от налогоплательщика. Вот на что потребитель имеет право рассчитывать: на уважение и отношение как к честному налогоплательщику, помощь персонала и эффективность услуги, профессионализм и честность, защиту информации и уважение частной жизни, быстрый и справедливый разбор жалоб, но жесткость при уклонении от уплаты или нарушении закона. А вот что служба ожидает от налогоплательщиков: честности и уважения к персоналу, сообщения о возникших проблемах, поддержания своих счетов в порядке, своевременного выполнения налоговых и таможенных обязательств, избегания ошибок. И в конце написано: мы помогаем честным, коих большинство, и затрудняем жизнь обманщикам, которых меньшинство.

Наверное, соблюдение этих простых правил сможет создать доверие, когда каждый потребитель услуги видит уважительное отношение к себе, когда никому не оказываются услуги по знакомству или за вознаграждение, когда профессионализм персонала служит лучшему выполнению обязательств налогоплательщиком, а случаи ошибок с обеих сторон становятся редкими недоразумениями. Но есть ряд проблем, особенно в таможенной службе, связанный с двойственностью или неясностью вопросов законодательства, что тоже не способствует усилению доверия. Множественность толкования законодательства и предвзятость являются основными претензиями и к службе экономических расследований.

Этот отчет в какой-то мере может послужить созданию нашего казахстанского варианта соглашения между услугодателями и услугополучателями налоговых и таможенных услуг, поскольку в нем отражены основные проблемы обеих сторон, касающиеся как эффективности, компетентности, а главное – доверия. У Ассоциации налогоплательщиков Казахстана, как реального выразителя интересов налогоплательщиков, есть все основания выступить инициатором такого соглашения с Комитетом государственных доходов.

Центр исследований Сандж

Методология исследования

Целью данного исследования является определение уровня восприятие населением и субъектами бизнеса качества работы органов Комитета государственных доходов РК за период май 2015 года - 2016 год.

В рамках социологического исследования стояли следующие задачи:

1. Выяснить уровень доверия бизнес-сообщества и населения деятельности органов государственных доходов по налоговому и таможенному направлениям, а также по направлению службы экономических расследований;
2. Оценить в целом качество услуг государственных доходов и выполнить мониторинг административных барьеров, с которыми сталкиваются услугополучатели;
3. На основании полученных результатов исследования разработать рекомендации по основным аспектам налогового и таможенного администрирования, а также по направлению оказания государственных услуг.

В соответствии с техническим заданием было исследовано четырнадцать направлений деятельности органов государственных доходов:

1. Получение государственной услуги «Регистрационный учет индивидуальных предпринимателей» (регистрация, изменение регистрационных данных);
2. Налоговые проверки, в том числе обжалование результатов (апелляции);
3. Ликвидация юридического лица, прекращение деятельности индивидуального предпринимателя;
4. Получение государственной услуги «Постановка и снятие с учета контрольно-кассовых машин (ККМ)»;
5. Получение государственной услуги «Регистрационный учет по месту нахождения объектов»;
6. Обращение в орган государственных доходов для осуществления сверки по начисленным суммам местных налогов (на транспорт, имущество, землю)
7. Таможенный контроль (ТК): ТК на границе, ТК авиапассажиров, таможенные проверки;
8. Получение государственной услуги «Таможенная очистка товаров»;
9. Получение государственной услуги «Выдача акта сверки расчетов по таможенным пошлинам, налогам, таможенным сборам и пеням»;
10. Получение государственной услуги «Принятие предварительных решений по классификации товаров»;
11. Определение таможенной стоимости товаров.
12. Прием, регистрация заявлений, сообщений и иной информации об уголовных правонарушениях;
13. Оценка имиджа службы экономических расследований.
14. Удовлетворенность порядком рассмотрения жалоб на качество оказания государственных услуг.

По каждому направлению будут изучены информационный аспект, разъяснение законодательства и коррупционные проявления.

Также были рассмотрены такие актуальные вопросы как введение всеобщего декларирования, применение ККМ с ФПД, время, затраченное на подготовку и сдачу налоговой отчетности.

Удовлетворенность потребителей была рассчитана двумя способами:

1. Определение среднего балла по 10-ти балльной шкале, где 10 баллов – высокий уровень удовлетворенности, 1 балл – самый низкий уровень удовлетворенности;
2. Определение доли респондентов, которые полностью удовлетворены полученной услугой, то есть тех, кто оценил услугу на «8», «9», «10» баллов по 10-ти балльной шкале.

Использование обоих видов показателей полезно для анализа полученных результатов в зависимости от цели госоргана. Фокусирование на доле оценивших на 8-10 баллов будет ориентировать служащих на достижение отличного обслуживания, а использование просто среднего балла – на оказание услуг в массовом порядке на хорошем уровне.

Выборка исследования составила 7 574 респондентов, из них 3 803 получателей налоговых услуг, 2 778 – получателей таможенных услуг и 993 услугодателей. Службу экономических расследований оценили респонденты, получившие как налоговые, так и таможенные услуги (5030 респондентов).

Таблица 1. Выборка исследования, количество респондентов

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Налоговые услуги | Таможенные услуги | СЭР | **Получатели услуг, всего** | **Поставщики услуг** | Всего респондентов |
| Астана | 270 | 182 | 349 | **452** | **58** | 510 |
| Алматы | 295 | 184 | 387 | **479** | **54** | 533 |
| Акмолинская | 209 | 143 | 206 | **352** | **49** | 401 |
| Актюбинская | 205 | 92 | 290 | **297** | **64** | 361 |
| Алматинская | 220 | 279 | 441 | **499** | **67** | 566 |
| Атырауская | 192 | 177 | 337 | **369** | **59** | 428 |
| Восточно-Казахстанская | 273 | 170 | 385 | **443** | **94** | 537 |
| Жамбылская | 223 | 148 | 357 | **371** | **58** | 429 |
| Западно-Казахстанская | 221 | 160 | 202 | **381** | **58** | 439 |
| Карагандинская | 270 | 155 | 301 | **425** | **58** | 483 |
| Костанайская | 246 | 168 | 388 | **414** | **53** | 467 |
| Кызылординская | 227 | 141 | 193 | **368** | **55** | 423 |
| Мангистауская | 215 | 310 | 422 | **525** | **71** | 596 |
| Павлодарская | 220 | 155 | 166 | **375** | **58** | 433 |
| Северо-Казахстанская | 220 | 93 | 192 | **313** | **50** | 363 |
| Южно-Казахстанская | 297 | 221 | 414 | **518** | **87** | 605 |
| Всего | 3803 | 2778 | 5030 | **6581** | **993** | 7574 |

1. Рейтинг удовлетворенности услугами Комитета государственных доходов Республики Казахстан

## Общий рейтинг удовлетворенности услугами

В среднем удовлетворенность услугами органов государственных доходов составила 8,2 балла. Доля удовлетворенных услугами составила 71,5.%[[1]](#footnote-1).

Достаточно высокий уровень удовлетворенности отмечается как услугами налоговых органов – 8,8 баллов (80,6%), так и таможенными услугами – 8,2 балла (73,6%). На уровне 7,6 баллов (60,2%) удовлетворенность услугами службы экономических расследований.

*Диаграмма 1. Удовлетворенность услугами, средний балл (10-ти балльная шкала)*

Из всех направлений деятельности органов государственных доходов большая удовлетворенность отмечается по налоговым услугам для населения (регистрационный учет по месту нахождения объектов налогообложения и (или) объектов, связанных с налогообложением; проведение сверки расчетов по налогам на транспорт, имущество, землю) и постановка и снятие с учета ККМ для бизнеса (8,9-9,0 баллов).

Получатели услуг менее удовлетворены (6,1-7,8 баллов) такими направлениями как:

* порядок рассмотрения жалоб;
* налоговая проверка, в том числе обжалование результатов (апелляция);
* прием, регистрация заявлений, сообщений и иной информации об уголовных правонарушениях;
* имидж службы экономических расследований.

*Таблица 2. Удовлетворенность направлениями деятельности органов государственных доходов, средний балл*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Средний балл | Доля оценивших на 8, 9, 10 баллов | N |
| 1 | Регистрационный учет ИП | 8,7 | 77,6% | 956 |
| 2 | Налоговая проверка, в том числе обжалование результатов (апелляция) | 7,7 | 55,6% | 302 |
| 3 | Ликвидация юридического лица, прекращение деятельности ИП | 8,7 | 78,3% | 663 |
| 4 | Постановка и снятие с учета ККМ | 8,9 | 81,3% | 888 |
| 5 | Регистрационный учет по месту нахождения объектов налогообложения и (или) объектов, связанных с налогообложением | 9,0 | 84,8% | 638 |
| 6 | Проведение сверки расчетов по налогам (на транспорт, имущество, землю) | 8,9 | 82,5% | 658 |
| 7 | Таможенный контроль на границе, таможенные проверки | 8,1 | 69,9% | 667 |
| 8 | Таможенная очистка и выпуск товаров | 8,7 | 77,7% | 569 |
| 9 | Выдача акта сверки расчетов по таможенным пошлинам, налогам, таможенным сборам и пеням | 8,6 | 77,6% | 563 |
| 10 | Принятие предварительных решений по классификации товаров | 8,5 | 72,7% | 484 |
| 11 | Контроль таможенной стоимости товаров | 8,4 | 70,3% | 495 |
| 12 | Прием, регистрация заявлений, сообщений и иной информации об уголовных правонарушениях | 7,8 | 60,8% | 2726 |
| 13 | Имидж службы экономических расследований | 7,6 | 58,7% | 4200 |
| 14 | Порядок рассмотрения жалоб | 6,1 | 23,3% | 103 |

## Рейтинг регионов по удовлетворенности услуг

Наиболее высокий уровень удовлетворенности услугами органов государственных доходов в Костанайской, Северо-Казахстанской, Павлодарской, Кызылординской областях и в г. Алматы (более 9 баллов). В данный рейтинг не включены результаты по удовлетворенности таможенным контролем.

Наиболее низкие результаты по удовлетворенности получателей услуг в Мангистауской области и г. Астане (менее 7 баллов).

*Таблица 3. Уровень удовлетворенности услугами в разрезе регионов*

|  | Налоговые услуги | | Таможенные услуги без таможенного контроля | | Служба экономических расследований | | Общий средний балл |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Средний балл | N | Средний балл | N | Средний балл | N |
| Костанайская | 9,5 | 246 | 9,9 | 152 | 9,6 | 388 | 9,7 |
| СКО | 9,9 | 220 | 9,9 | 93 | 8,2 | 192 | 9,3 |
| Павлодарская | 9,8 | 220 | 9,3 | 140 | 8,6 | 166 | 9,2 |
| Кызылординская | 9,2 | 227 | 9,8 | 141 | 8,3 | 193 | 9,1 |
| Алматы | 9,8 | 295 | 9,3 | 132 | 8,1 | 387 | 9,1 |
| Алматинская | 8,9 | 220 | 9,3 | 137 | 8,5 | 441 | 8,9 |
| ЗКО | 9,5 | 221 | 8,6 | 136 | 7,8 | 202 | 8,7 |
| ЮКО | 8,9 | 297 | 8,9 | 140 | 7,9 | 414 | 8,6 |
| ВКО | 8,8 | 273 | 8,4 | 149 | 7,9 | 385 | 8,4 |
| Атырауская | 8,9 | 192 | 8,0 | 141 | 7,6 | 337 | 8,2 |
| Актюбинская | 8,0 | 205 | 8,9 | 62 | 7,5 | 290 | 8,1 |
| Жамбылская | 8,8 | 223 | 8,4 | 127 | 6,8 | 357 | 8,0 |
| Акмолинская | 8,8 | 209 | 7,5 | 138 | 7,6 | 206 | 8,0 |
| Карагандинская | 8,6 | 270 | 8,5 | 150 | 6,2 | 301 | 7,8 |
| Астана | 7,2 | 270 | 6,5 | 141 | 5,6 | 349 | 6,4 |
| Мангистауская | 6,3 | 215 | 6,2 | 132 | 6,4 | 422 | 6,3 |
| Среднее | 8,8 | 3803 | 8,2 | 2778 | 7,6 | 5030 | 8,2 |

Если рассматривать по доле удовлетворенных услугами, то более 90% в Костанайской, Павлодарской, Кызылординской и Северо-Казахстанской областях.

*Таблица 4. Удовлетворенность услугами в разрезе регионов, %*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Налоговые услуги | Таможенные услуги без таможенного контроля | Служба экономических расследований | Среднее |
| Костанайская | 92,3 | 100,0 | 95,1 | 95,8 |
| Павлодарская | 99,5 | 95,0 | 89,2 | 94,6 |
| Кызылординская | 86,8 | 99,3 | 88,1 | 91,4 |
| СКО | 99,5 | 100 | 70,8 | 90,1 |
| Алматинская | 93,2 | 90,5 | 78,5 | 87,4 |
| Алматы | 99,0 | 87,9 | 69,0 | 85,3 |
| ЗКО | 96,8 | 86,0 | 65,3 | 82,7 |
| ЮКО | 86,9 | 90,7 | 67,6 | 81,7 |
| Актюбинская | 71,2 | 90,3 | 60,0 | 73,8 |
| Акмолинская | 89,0 | 60,1 | 68,9 | 72,7 |
| Атырауская | 90,1 | 69,5 | 58,2 | 72,6 |
| ВКО | 74,0 | 64,4 | 62,1 | 66,8 |
| Карагандинская | 83,0 | 76,7 | 34,9 | 64,8 |
| Жамбылская | 81,2 | 67,7 | 40,1 | 63,0 |
| Астана | 39,6 | 21,3 | 20,9 | 27,3 |
| Мангистауская | 7,9 | 9,8 | 25,7 | 14,5 |
| Среднее | 80,6 | 73,6 | 60,2 | 71,5 |

## Мониторинг основных показателей

### Удовлетворенность услугами

Удовлетворенность услугами органов государственных доходов по результатам двух исследований за 2014 и период май 2015 – октябрь 2016 гг. сохраняется на уровне 71%. Но есть незначительные изменения в удовлетворенности качеством налоговых и таможенных услуг. Результаты опроса показывают некоторое снижение качества налоговых услуг в среднем по республике с 83,5% до 80,6%, а по таможенным услугам рост – с 70,9% до 73,6%. Услуги СЭР улучшились на 1 п.п. – с 59% до 60,2%.

Таблица 5. Удовлетворенность услугами по результатам исследований за 2014, 2015/2016 гг.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Налоговые услуги | | | Таможенные услуги | | | СЭР | Среднее |
| Бизнес | Население | Среднее | Бизнес | Население | Среднее |
| 2015/2016 гг. | 79,1 | 83,6 | 80,6 | 74,5 | 65,3 | 73,6 | 60,2 | 71,5 |
| 2014 г. | 81 | 88 | 83,5 | 70,9 | 72,7 | 70,9 | 59 | 71,1 |

В сравнении с прошлым годом получатели налоговых услуг хуже оценили условия в госоргане (доступность терминалов для оплаты, сопутствующих услуг, условия ожидания), техническую оснащенность (работу серверов, компьютеров/программ, оргтехники) и электронную коммуникацию или доступность информации об услуге через Интернет, по телефону.

На повышение удовлетворенности получателей таможенных услуг повлияло прежде всего улучшение технической оснащенности (работы серверов, компьютеров/программ, сканирующего оборудования), а также в незначительной степени по другим параметрам (на 0,1 балла).

Диаграмма 2. Удовлетворенность параметрами качества услуги, баллы

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

Налоговые услуги, как показывает график удовлетворенности, оказываются на достаточно высоком уровне в течение ряда лет – более 80%. Удовлетворенность услугами для населения в последние два года выше, чем для бизнеса. Это больше связано с более простыми услугами для населения и большей информированностью бизнеса о налоговом законодательстве, соответственно, более критичным подходом.

Устойчивый рост наблюдается по удовлетворенности таможенными услугами благодаря комплексным мероприятиям в рамках Проекта развития таможенной службы, начиная с 2011 года с 60% до 73,6%.

При сравнении результатов этого года и прошлых лет следует иметь в виду, что были различия в методике расчета показателей и услугах, охваченных исследованиями.[[2]](#footnote-2)

Диаграмма 3. Удовлетворенность услугами по годам, %

### Информация

Удовлетворенность информацией налоговыми услугами выше относительного прошлого года. По таможенному направлению удовлетворенность информацией бизнеса сохранилась на уровне прошлого года, для населения – снизилась.

*Диаграмма 4. Удовлетворенность разъяснением налогового законодательства в 2008-2016 годах, %*

### Коррупция

По результатам исследования 2016 года наблюдается снижение распространенности коррупции при получении услуг органов государственных доходов до 1,9%. В таможенном направлении деятельности госоргана распространенность коррупции выше (3%), чем в налоговом (1,2%).

Получение услуг по знакомству в целом снизилось до 2,7%, за счет таможенных услуг (2,9%). В налоговом направлении случаев получения услуг по знакомству меньше в сравнении с таможенным направлением, но на уровне прошлого года (2,5%).

Таблица 6. Распространенность коррупции

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 2014 | 2015/16 |
| Дали нелегальное вознаграждение, среднее | 3,6% | 1,9% |
| Потребители таможенных услуг | 6,9% | 3,0% |
| Потребители налоговых услуг | 0,7% | 1,2% |
| Получили услугу по знакомству, среднее | 4% | 2,7% |
| Потребители таможенных услуг | 5,9% | 2,9% |
| Потребители налоговых услуг | 2,4% | 2,5% |

Случаи коррупционного взаимодействия респонденты не всегда связывали с услугой, которую они оценивали. Ими двигало желание показать, что в течение мая 2015 г. – октября 2016 г. такие случаи имели место.

В Астане, Мангистауской, Атырауской, Южно-Казахстанской области наиболее часто получатели услуг сталкиваются со случаями коррупционного взаимодействия – дали вознаграждение 3,5-7,3% респондентов. В этих же регионах, а также в Акмолинской и Актюбинской распространены случаи получения услуг по знакомству (3,4%-7,5%) Результаты исследования показывают, что в регионах с более высоким уровнем коррупции (дали вознаграждение, получили услугу по знакомству) более низкий уровень доверия органам государственных доходов.

Таблица 7. Коррупция (%) и доверие органам государственных доходов в разрезе регионов (баллы по 10-ти балльной шкале)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Дали вознаграждение | Получили по знакомству | Доверяю, баллы | N |
| Астана | 3,5% | 7,5% | 6,2 | 452 |
| Алматы | 1,9% | 2,3% | 8,9 | 479 |
| Акмолинская | 0,6% | 3,4% | 8,1 | 352 |
| Актюбинская | 0,7% | 5,4% | 7,9 | 297 |
| Алматинская | 0,2% | 0,8% | 8,9 | 499 |
| Атырауская | 7,3% | 5,4% | 7,6 | 369 |
| ВКО | 0,2% | 2,0% | 8,1 | 443 |
| Жамбылская | 1,9% | 1,3% | 8,4 | 371 |
| ЗКО | 0,5% | 1,8% | 9,2 | 381 |
| Карагандинская | 0,0% | 0,2% | 8,5 | 425 |
| Костанайская | 0,0% | 0,5% | 9,6 | 414 |
| Кызылординская | 0,0% | 0,3% | 9,6 | 368 |
| Мангистауская | 4,6% | 4,4% | 5,7 | 525 |
| Павлодарская | 0,0% | 0,5% | 9,7 | 375 |
| СКО | 0,0% | 0,0% | 9,9 | 313 |
| ЮКО | 6,8% | 5,6% | 8,7 | 518 |
| Всего | 1,9% | 2,7% | 8,4 | 6581 |

### Сроки оказания услуги

В 2016 году результат получения налоговой услуги респонденты получали в среднем через 3,6 дней, таможенной услуги – через 4,5 дней. Сравнивать с результатами прошлых лет нет необходимости, так как сроки оказания услуг зависят от конкретной услуги и перечень услуг ежегодно меняется в рамках исследования.

Время ожидания в очереди составляет 21 минуту при получении налоговых услуг, 30 минут – при получении таможенных услуг. Ожидание в очереди сократилось относительно прошлого года для бизнеса.

Таблица 8. Сроки оказания услуги (без таможенного контроля) и ожидание в очереди (2016 год)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | Налоговые услуги | | | Таможенные услуги | | |
| Бизнес | Население | Среднее | Бизнес | Население | Среднее |
| 2015/16 | Сроки оказания услуги, ***часы*** | 40 | 8 | 29 | 36 |  | 36 |
| Ожидание в очереди, ***минуты*** | 21 | 21 | 21 | 30 | 33 | 30 |
| 2014 | Сроки оказания услуги, ***часы*** | 101 | 12 | 65 | 48 |  | 48 |
| Ожидание в очереди, ***минуты*** | 24 | 18 | 22 | 45 | 26 | 41 |

Среди услуг налогового направления наиболее длительными по срокам оказания услуги является ликвидация юридического лица, прекращение деятельности ИП (12,5 дней), самая быстрая услуга – проведение сверки расчетов по налогам (на транспорт, имущество, землю) (5 часов). Нужно отметить сокращение сроков получения услуги по ликвидации юридического лица и прекращению деятельности ИП (2015 – 38,3 дня), регистрационному учету ИП (2015 – 18,8 ч.)

Ожидание результата таможенной услуги с момента сдачи документов наиболее длительное при принятии предварительных решений по классификации товаров (9,3 дня), наиболее быстрое – при таможенной очистке и выпуске товаров (8 часов).

При прохождении таможенного контроля на территории ТП предприниматели обслуживаются на 5 часов дольше, чем физические лица. В среднем от 1,5 часа для физических лиц и до 5,7 часа ожидают получатели услуг таможенного контроля за пределами территории ТП (до шлагбаума).

Среднее время ожидания в очереди при получении налоговых услуг сохраняется в пределах стандарта оказания услуг (20 мин.) По таможенным услугам среднее время ожидания в очереди составляет 31 минута.

Таблица 9. Временные затраты в разрезе услуг, среднее (2016 год)

|  | Сроки оказания услуги, часы | Сроки оказания услуги, дни | N | Ожидание в очереди, мин. | N |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Регистрационный учет ИП | 13 | 1,6 | 944 | 22 | 859 |
| Ликвидация юридического лица, прекращение деятельности ИП | 100 | 12,5 | 641 | 20 | 584 |
| Постановка и снятие с учета ККМ | 25 | 3,1 | 879 | 21 | 776 |
| Регистрационный учет по месту нахождения объектов налогообложения | 12 | 1,5 | 628 | 18 | 598 |
| Проведение сверки расчетов по налогам (на транспорт, имущество, землю) | 5 | 0,6 | 648 | 24 | 619 |
| Таможенная очистка и выпуск товаров | 8 | 1,0 | 557 | 31 | 525 |
| Выдача акта сверки расчетов по таможенным пошлинам, налогам, таможенным сборам и пеням | 44 | 5,5 | 552 | 22 | 510 |
| Принятие предварительных решений по классификации товаров | 74 | 9,3 | 476 | 23 | 467 |
| Контроль таможенной стоимости товаров | 24 | 3,0 | 487 | 41 | 463 |
| Таможенный контроль | На территории ПП, часы | За пределами территории ТП, часы | N | Ожидание в очереди, мин. | N |
| Таможенный контроль на границе (авто, ЖД), таможенные проверки предпринимателей | 7,8 | 5,7 | 388/288 | 34 | 333 |
| Таможенный контроль авиапассажиров предпринимателей | 1,2 | 0,8 | 51/45 | 48 | 53 |
| Таможенный контроль на границе (авто, ЖД) для ФЛ | 2,3 | 1,5 | 123/103 | 43 | 120 |
| Таможенный контроль авиапассажиров для ФЛ | 1,1 | 0,6 | 136/90 | 25 | 133 |

### Жалобы

Обжалование действия (бездействия) со стороны налоговых органов отмечается на уровне 1,1% (в 2015 г. – 1,2%). Среди получателей услуг таможенных органов доля обжалований выше – 2,3% (в 2015 г. – 2,1%).

Диаграмма 5. Обжалование действий (бездействий) со стороны госорганов, %

Услуги, связанные с обжалованием, имеют самый низкий уровень удовлетворенности.

### Осведомленность об АНК

Ассоциация налогоплательщиков Казахстана как организация, которая объединяет налогоплательщиков для защиты их интересов, стало еще более узнаваемой среди получателей услуг органов государственных доходов. По результатам данного исследования в среднем 50% респондентов знакомо с деятельностью Ассоциации, в 2014 году их доля составляла 48%.

Более половины представителей бизнеса осведомлено об Ассоциации налогоплательщиков Казахстана – 54% (для сравнения в 2014 г. – 52%).

Диаграмма 6. Осведомленность об АНК, %

Осведомлены

35%

54%

Больше информированы о деятельности Ассоциации налогоплательщиков Казахстана в Костанайской, Павлодарской, Алматинской, Восточно-Казахстанской, Атырауской и Мангистауской областях (более половины получателей услуг).

Диаграмма 7. Осведомленность об АНК по регионам, %

# Налоговые услуги

## Удовлетворенность услугами

Уровень удовлетворенности по услугам налогового направления достаточно высокий – 8,8 баллов (80,6%). Несмотря на снижение показателя относительно результатов прошлого исследования, об улучшении качества налоговых услуг отмечает 66,2% респондентов. Положительные изменения больше отмечают представители бизнеса (68%) по таким услугам как регистрационный учет ИП, ликвидация ЮЛ и прекращение деятельности ИП, а также постановка и снятие с учета ККМ.

Диаграмма 8. Улучшилось качество услуги, %

Но уровень удовлетворенности выше по услугам для физических лиц – регистрационный учет по месту нахождения объектов налогообложения (9 баллов) и проведение сверки расчетов по налогам (8,9 баллов).

Такие услуги как регистрационный учет ИП, постановка и снятие с учета ККМ, ликвидация ЮЛ, прекращение деятельности ИП предоставляются на более высоком уровне, чем налоговая проверка, в том числе обжалование результатов (апелляция) и порядок рассмотрения жалоб.

*Таблица 10. Удовлетворенность налоговым направлением деятельности органов государственных доходов, средний балл*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Средний балл | Доля оценивших на 8, 9, 10 баллов | N |
| 1 | Регистрационный учет ИП | 8,7 | 77,6% | 956 |
| 2 | Налоговая проверка, в том числе обжалование результатов (апелляция) | 7,7 | 55,6% | 302 |
| 3 | Ликвидация юридического лица, прекращение деятельности ИП | 8,7 | 78,3% | 663 |
| 4 | Постановка и снятие с учета ККМ | 8,9 | 81,3% | 888 |
| 5 | Регистрационный учет по месту нахождения объектов налогообложения и (или) объектов, связанных с налогообложением | 9,0 | 84,8% | 638 |
| 6 | Проведение сверки расчетов по налогам (на транспорт, имущество, землю) | 8,9 | 82,5% | 658 |
| 7 | Порядок рассмотрения жалоб | 6,3 | 28,6 | 42 |

Обжалованию действий (бездействий) госоргана, должностных лиц, связанных с налоговыми проверками, предприниматели дают низкую оценку – 6,9 баллов или 39% респондентов оценили на 8-10 баллов. По мнению госслужащих, «*это вызвано тем, что по результатам рассмотрения таких жалоб КГД выносятся решения зачастую в пользу выводов проверки, в соответствии с нормами законодательства, что впоследствии подтверждается решениями судов*».

По этой же причине получатели услуг не обращаются с жалобами при наличии причин «*из-за бесполезности и бессмысленности данной процедуры*» (комментарии респондентов) – 35% либо опасаются негативных для себя последствий – 60% получателей налоговых услуг (в целом по всем услугам).

Здесь следует отметить, что обжалование действий (бездействий) госоргана, должностных лиц, связанных с налоговыми проверками, оценивали респонденты не только получившие эту услугу, но и те, которые хотели донести свое мнение, потому что хорошо владели такой информацией (N=218).

Обычно менее удовлетворен качеством услуг малый бизнес (76%) и преимущественно индивидуальные предприниматели (75%).

Диаграмма 9. Удовлетворенность качеством услуг в зависимости от размера бизнеса

Разумеется, на удовлетворенность качеством услуги влияет как долго компания находится на рынке и возраст респондента.

## Налоговая отчетность и применение ККМ

**Налоговая отчетность.** Web-приложение Кабинет налогоплательщика, которое дает возможность пользователям подготовить и представить ФНО в электронном виде, по результатам данного исследования получило наиболее высокую оценку со стороны бизнеса – 8,7 и 8,4 баллов. В первом случае респонденты оценивали КНП при отправлении налоговой отчетности из своего офиса/дома, во втором – в налоговом органе. Предоставление налоговой отчетности через e-gov бизнес оценил на 7,7 баллов.

Другие способы сдачи налоговой отчетности на сегодняшний день уже менее популярны и не могут конкурировать с электронными формами сдачи налоговой отчетности (7,1 балла и ниже).

*Диаграмма 10. Удовлетворенность различными способами предоставления налоговой отчётности,* %

Результаты данного исследования свидетельствуют о широком распространении среди бизнеса сдачи налоговой отчетности в электронной форме. Крупный и средний бизнес практически полностью перешел на электронные формы сдачи налоговой отчетности. И среди малого бизнеса налоговая отчетность сдается преимущественно в электронной форме (73%).

Диаграмма 11. Распространенность сдачи налоговой отчетности в электронной форме в зависимости от размера бизнеса

В целом, надо отметить, что активное внедрение электронной отчетности оправдано и способствует высокой степени удовлетворенности услугами органов государственных доходов.

Качество программных продуктов бизнес оценил в среднем на 8,4 балла. Максимально высоко программные продукты оценили в СКО, Костанайской и Павлодарской области (10). Минимальная оценка качества программных продуктов наблюдается в Мангистауской области (6) и в Астане (7).

Диаграмма 12. Оценка качества программных продуктов с разбивкой по регионам, средние баллы

Многие респонденты отметили заметное улучшение скорости сервера, быстроту отправки отчетности. «*Все отчеты в течении 5-10 минут свободно уходят, сервера работают хорошо, просто не нужно ждать последнего дня. Сейчас конец года, у меня уже скелет КПН готов, я предварительно все считаю и в конце февраля-начале марта уже все готово к отправке, потом только корректировки».*

Но в тоже время «*программы зависают*», «*в последние дни отчетности почти нет шанса отправить вовремя отчет»*, «*приходится до полуночи сидеть за компьютером и ждать пока не начнет функционировать КНП*». Одни удовлетворены удобством и легкостью восприятия программных продуктов, другие – не могут разобраться и работать в них, что является одной из причин явочной сдачи налоговых форм отчетности. Среди респондентов немало тех, кто сдает налоговую отчетность через посредника: «*Нанимаю человека сдавать отчетность, сама не разбираюсь*», «*Часто приходится нанимать программистов, так как сбиваются настройки JAVA*». *«Когда дома работаешь как ИП Кабинет налогоплательщика не открывается. Программа JAVA конфликтует со многими браузерами, поэтому чем время тратить, идем в налоговую, что отнимает много времени. На работе таких проблем нет – в штате есть программисты, вовремя реагируют».*

Было бы целесообразным довести все налоговые программы до совершенства, чтобы облегчить процедуру сдачи отчетности. Судя по ответам, многие респонденты были бы рады иметь возможность отправлять отчетность, не выходя из дома/офиса.

По результатам опроса, можно заметить, что бизнесмены сильно заинтересованы в улучшении качества налоговых программ, так как эта категория пользователей очень ценит свое время.

Анализ временных затрат на подготовку данных для отражения в налоговой отчетности, заполнение форм и процедуру сдачи показал следующее. По результатам данного исследования в период май 2015 г. – октябрь 2016 г. среднее время, затраченное на подготовку и сдачу налоговой отчетности, составило 62,3 часов в год. Это на 38,3 часов меньше по сравнению с прошлым годом, что означает существенное сокращение времени на подготовку и сдачу отчетности. По словам ответственных лиц за сдачу отчетности, тому причиной может служить следующее:

* Улучшение работы КНП;
* Увеличение количества бизнес субъектов, переходящих на упрощенную версию налоговой отчетности.

Совершенствование программы КНП позволяет с первого раза заполнить и отправить отчетность, раньше из-за слабой скорости налоговых программ, многим приходилось делать несколько попыток. В связи с экономическим кризисом в стране, в компаниях уменьшаются обороты и наблюдается тенденция перехода субъектов МСБ на упрощенную версию налоговой отчетности, что также сокращает время подготовки и сдачи налоговой отчетности.

Ниже в таблице предоставлено среднее время на подготовку, заполнение формы и сдачи отчетности в течение года. Как выясняется, опрошенные больше времени тратят на подготовку и сдачу НДС, в частности по 300 форме (в среднем 69 часов в год), так как квартальные формы собираются 4 раза в год. На годовую 100 форму (КПН) респонденты в среднем тратят 53 часа в год. Существенная разница по затраченному времени в сравнении с другими формами отчетности у субъектов малого бизнеса, которые сдают упрощенную декларацию (в среднем 19 часов в год).

Таблица 11. Среднее время, затраченное на подготовку и сдачу налоговой отчетности в течение года, часы

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Вид налога | Подготовка данных для отражения в НО | Заполнение формы НО | Процедура сдачи НО | Всего |
| НДС, форма 300 | 60 | 5 | 4 | 69 |
| Социальный налог и ИПН, форма 200 | 22 | 4 | 3 | 29 |
| КПН, Форма 100 | 44 | 7 | 2 | 53 |
| Упрощенная декларация, форма 910 | 9 | 5 | 5 | 19 |

Респонденты высоко оценили программные продукты (информационные системы) налоговой службы, которые содержат не только различные справки и системы проверки заполнения, позволяющие быстро и корректно подготовить налоговую отчетность, но и другую полезную информацию. Они также внесли свои предложения:

* Упростить программы сдачи налоговой отчетности;
* Шире разъяснять населению и бизнесу необходимость применения программных продуктов;
* Ревизировать программные продукты с целью совершенствования;
* Сделать удобным интерфейс кабинета налогоплательщика;
* Ускорить работу серверов.

**Применение ККМ с ФПД.** В последнее время применение ККМ стало очень распространенным среди представителей разного вида бизнеса. В ходе исследования выяснилось, что наибольшая доля пользователей ККМ с ФПД среди представителей крупного бизнеса (49%), далее идет средний (38%) и наименьшая доля у малого бизнеса (34%).

Максимальная удовлетворенность процедурами с применением ККМ с ФПД наблюдается среди крупного бизнеса (в среднем (9,7 баллов). Средний бизнес оценил ККМ с ФПД на 8,8 баллов и малый бизнес – на 8,5 баллов.

Диаграмма 13. Удовлетворенность процедурами, связанными с применением ККМ с ФПД, средние баллы

В ходе опроса выяснилось, что основная часть пользователей удовлетворены процедурами, связанными с применением ККМ с ФПД – «*Пользоваться ими вполне удобно и легко», «Всему обучали, как пользоваться проблем не возникало», «Зарегистрировалась в течение одного дня. Претензий не имею», «К применению ККМ с ФПД отношусь положительно. Удобство, учет, дисциплина - положительные моменты», «Не имею возражений, это дисциплинирует бизнес, удобно для потребителей», «Применение ККМ с ФПД удобно для бизнеса и государства, когда работают добросовестно. Можно анализировать результаты работы», «Проблем нет, система позволяет сделать работу более прозрачной и эффективной», «Электронный кассовый аппарат очень удобный, его можно смотреть с любого планшета в наличии интернета»*.

В процессе применения ККМ могут возникнуть различные проблемы. Как выяснилось, чаще всего проблемы связаны с приобретением ККМ с ФПД (или модернизация имеющегося) (31%).

Таблица 12. Столкнулись с проблемами при применении ККМ с ФПД, %

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Приобретение ККМ с ФПД (или модернизация имеющегося) | 31 |
| 2. Подписание договора с оператором фискальных данных | 19 |
| 3. Регистрация ККМ в органах государственных доходов | 16 |
| 4. Получение и авторизация ККМ ID и токена | 16 |

Много комментариев по излишней дороговизне ККМ: *«Сейчас стоимость ККМ минимум 77000 тенге, а для магазинов 118000 тенге, плюс к этому 18000 тенге за техническое обслуживание, плюс 18000 тенге годовая абонентская плата за интернет», «Сделайте цех по производству ККМ, чтобы они стоили максимум 10000 тенге», «ККМ с ФПД дорогие и не качественные», «Необходимо снизить цены на приобретение ККМ», «Дорогое оборудование, требует технического ухода, оплата 2000 тенге за один раз», «Дорогое обслуживание, нет таких доходов*».

В сельской местности пользователи ККМ сталкиваются со следующими проблемами: «*В селе использовать ККМ с ФПД неудобно, надо выезжать в город», «Плохая связь», «Иногда подводит Казахтелеком», «Не нравится, что через каждые 2 месяца нужно снимать ККМ, везти в город в БТИ софт для обновления программы*».

При процедуре подписания договора с оператором фискальных данных многие отмечали долгие сроки, жаловались на работу оператора (Казахтелеком): «*Сотрудники Казахтелекома не знают, не владеют информацией, так дело не сдвинется», «Казахтелеком работает не оперативно*».

Во время регистрации ККМ в органах государственных доходов у опрошенных возникали проблемы с большими очередями, затягиванием сроков, бюрократией, отсутствием инструктажа по применению ККМ, неопытностью специалистов. Процесс получения и авторизации ККМ ID и токена для некоторой части также представлял определенную сложность: занимает много времени, медленно работает связь, процедура не совсем понятная, некомпетентность Казахтелекома. «*Хорошо работает сама программа, но регистрация отвратительная, долго и не понятно, связи нет, авторизацию пройти не можем*».

Респонденты предложили свои пожелания по улучшению качества применения ККМ: при получении и авторизации ККМ ускорить сроки, быстро устранять неполадки в работе машины и снизить цены на их приобретение, сделать доступным для каждого.

## Налоговые проверки,в том числе обжалований результатов (апелляций)

***Оценка процедуры налоговой проверки***

Общая удовлетворенность в целом налоговой проверкой в среднем составила 7,7 баллов, из 10-ти возможных или 55,6% респондентов удовлетворены качеством данной услуги.

Удовлетворенность качеством и доступностью информации по порядку проведения налоговой проверки составляет 7,2 балла, по процедуре обжалования налоговой проверки 7,3 баллов.

В наименьшей степени респонденты удовлетворены результатами обжалования действий (бездействий) налогового органа, должностных лиц – средний балл 6,9.

В разрезе бизнеса отметим наименьшую удовлетворенность по всем оцениваемым пунктам представителей малого бизнеса, и наибольшую представителей крупного бизнеса.

Диаграмма 14. Удовлетворенность в целом налоговой проверкой и ее процедурами, средний балл из 10-ти

По результатам опроса, 14% респондентов (350 респондентов) подверглись налоговым проверкам, при этом чаще проверялся средний бизнес (20,7%), реже малый бизнес (12,8%).

В большинстве случаев проверки были выборочного характера (58,9%), внеплановых 25,5%, не смогли определить характер проверки 15,6% респондентов. Крупный бизнес чаще указывает на то, что проверки носят внеплановый характер (37,5%).

14,7% предприятий столкнулись с приостановлением проверки, доля таких предприятий больше среди крупного бизнеса (33,3%).

В среднем, длительность проверок малого бизнеса составляла 7 дней, среднего 16 дней, крупного 14 дней, что соответствует законодательным нормам.

Несмотря на то, что согласно законодательству, предприятие должно за 30 календарных дней получить извещение о проведении налоговой проверки, 10,2% компаний вообще не получили это извещение, и в основном это предприятия малого бизнеса (13,1%). Из тех, кто был уведомлен, никто не получил извещение за 30 дней до начала проверки, в частности, малый бизнес был оповещен в среднем за 11 дней до проверки, средний за 12 дней, крупный за 8 дней. Таким образом, отмечается нарушение сроков уведомления о предстоящей проверке.

В среднем 6,1% респондентов не поняли причину проверки, и в основном это представители малого бизнеса (7,7%).

Таблица 13. Информация о налоговых проверках в разрезе размера предприятий, % предприятий

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Размер предприятия | | | Среднее |
| Малый | Средний | Крупный |
| Были налоговые проверки | 12,8 | 20,7 | 14,3 | 14 |
| Столкнулись с приостановлением проверки | 11,6 | 23,3 | 33,3 | 14,7 |
| Выборочная проверка | 58,8 | 58,8 | 62,5 | 58,9 |
| Внеплановая проверка | 26,9 | 19,1 | 37,5 | 25,5 |
| Затруднились определить вид проверки | 14,3 | 22,1 | 0 | 15,6 |
| Не понятна причина проверки | 7,7 | 1,4 | 0 | 6,1 |
| Не получили копию предписания перед проверкой | 13,1 | 1,4 | 0 | 10,2 |

18,9% опрошенных предпринимателей столкнулись с какими-либо проблемами в ходе проверок. Наиболее распространенной проблемой является множественность толкования налогового законодательства в плане санкций - 6,5%, особенно это актуально для малого бизнеса. Затягивание сроков проверки (5,2%), невежливость сотрудников и психологическое давление со стороны проверяющих.

*Диаграмма 15. Проблемы при прохождении налоговой проверки, % респондентов*

2,8% или 69 респондентов (N=2507) обжаловали действия госоргана, связанные с таможенными проверками, главным образом протокол об административном правонарушении (2,3%).

***Общая информированность о налоговых проверках***

Бизнесмен, в процессе предпринимательской деятельности, сталкивается с различными проверками, и налоговыми в том числе. Соответственно, ему необходимо знать законодательный порядок и процедуру проверок.

Как показал опрос, собственную осведомленность о порядке проведения налоговых проверок респонденты оценили в среднем на 7 баллов из 10-ти возможных. Оценка уровня знаний о проверках увеличивается в зависимости от размера бизнеса, более низкая осведомленность наблюдается среди представителей малого бизнеса – 6,8 баллов, средний бизнес собственный уровень знаний о процедурах проверок оценил на 7,8 баллов, крупный на 8,8.

Диаграмма 16. Оценка осведомленности о порядке проведения налоговых проверок в разрезе размера бизнеса, средний балл, N=2295

Помимо знаний процедур проверок, необходимо иметь представление о процедурах обжалования результатов проверки. Как показал опрос, в среднем 50,4% респондентов знают, как и кому, подать жалобу касательно налоговой проверки. Эта доля показатель не только низкой осведомленности, но и неразвитости практики законодательного обжалования любых неправомерных действий со стороны госорганов, неверия в справедливое решение вопроса.

Меньше всего осведомленных о процедурах обжалования среди респондентов малого бизнеса (48,2%), доля таковых растет с размером бизнеса.

*Диаграмма 17. Осведомленность о процедурах обжалования налоговых проверок, доля положительных ответов, %*

Основным источником информации по налоговым проверкам для 69,8% респондентов является Налоговый кодекс РК. 36,1% получили информацию на сайте Комитета государственных доходов, 16,9% через уведомления о результатах проверки, и 12,3% проинформированы через памятку о праве подаче жалобы на результаты налоговой проверки. То есть электронные формы коммуникации для бизнеса более приемлемы.

## Административные барьеры (проблемы), жалобы и коррупция

Анализ данных свидетельствует, что во время получения налоговых услуг всего 8,4% респондентов сталкивались с проблемами, то есть не все трудности респондентами воспринимаются как проблемы.

Наибольшее количество проблем наблюдается при ликвидации юридического лица и прекращения деятельности ИП – 10,6% респондентов и при обращении в налоговые органы для осуществления сверки по начисленным суммам местных налогов на транспорт, имущество, землю (9,3%).

Диаграмма 18. Были проблемы при получении услуг, %

С удовлетворенностью получателей услуг коррелируют такие проблемы как «пришлось бегать от одного специалиста к другому» (,279) и слабая организация труда, бесконтрольность, халатность работников (,216)[[3]](#footnote-3). Отфутболивание услугополучателей является проблемой, которая свидетельствует не только о некомпетентности специалистов и слабой организации работы налоговой службы, но и о неуважении к налогоплательщику. С этой проблемой столкнулось 3,3% респондентов. Были недовольны халатностью работников налоговой службы, слабой организацией труда – 2,7% налогоплательщиков.

Доля получателей налоговых услуг, обжаловавших действие (бездействие) госоргана составила 1,1%. Наиболее часто обжалуют действие (бездействие) госоргана предприниматели по услуге постановка и снятие с учета контрольно-кассовых машин (1,7%) и ликвидация юридического лица, прекращение деятельности ИП (1,4%).

Таблица 14. Обжаловали действие (бездействие) госорганов по услугам, %

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Услуги | | | Среднее |
| Бизнес | Регистрационный учет ИП | 1,0 | 1,4 |
| Ликвидация юридического лица, прекращение деятельности ИП | 1,4 |
| Постановка и снятие с учета ККМ | 1,7 |
| Население | Регистрационный учет по месту нахождения объектов налогообложения | 0,6 | 0,7 |
| Проведение сверки расчетов по налогам | 0,8 |

Уровень удовлетворенности процедурой приема жалоб оставляет желать лучшего – 6,7 баллов. Результаты рассмотрения жалобы оцениваются еще ниже – 5,9 баллов. Физические лица в целом менее удовлетворены порядком рассмотрения жалоб, чем бизнес.

Диаграмма 19. Удовлетворенность процедурами рассмотрения жалобы, баллы

Для улучшения качества услуг необходима обратная связь со стороны получателей услуг, в том числе и в форме жалоб. Большинство получателей налоговых услуг осведомлены о порядке обжалования действия (бездействия) госоргана (69,7%). Более осведомленными являются представители бизнеса, чем население. Информация по процедурам жалобы более доступна по причине своей предпринимательской деятельности для представителей бизнеса.

*Таблица 15. Доступность информации и знание процедуры подачи жалобы, %*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Бизнес | Население | Среднее |
| Знаете ли Вы процедуру обжалования действия (бездействия) госоргана (как и кому подавать жалобу)? | 74,3 | 60,8 | 69,7 |
| Доступна ли информация о том, как обжаловать действие (бездействие) госоргана? | 72,9 | 59,3 | 68,3 |

Налогоплательщики предлагают «*в кабинете налогоплательщика или вебпортале ввести процедуру обжалования», «публиковать результаты рассмотрения жалобы», «сократить сроки рассмотрения», «улучшить качество рассмотрения обжалования действия», «обращаться онлайн, по электронной почте» и, разумеется, «должно быть все указано на стенде – как и кому подавать заявления».* Многие считают подачу жалобы бесполезной тратой времени. Если 1,1% респондентов обжаловали действие (бездействие) госоргана, то 3,4% - имели причину пожаловаться. Если судить по комментариям, налогоплательщики не обращаются с жалобами главным образом из-за бесполезности и бессмысленности данной процедуры, но на самом деле, как показывают результаты опроса, больше опасаются негативных для себя последствий (60%). Поэтому в работе с обращениями по обжалованиям, чтобы добиться доверия со стороны налогоплательщиков необходимо больше открытости и прозрачности*.*

Диаграмма 20. Причины неподачи жалобы (N=240), %

***Комментарии респондентов***

*Есть телефон доверия, на видном месте висит книга жалоб.*

*Многие не знают процедуру обжалования или боятся дальнейшего преследования этим органом.*

*Опасаюсь негативных для себя последствий.*

*Сегодня не стоит бояться жаловаться, нужно жаловаться смело – они принимают меры.*

*Налогоплательщик не всегда получает обратную связь и не может отследить результатов своего обращения.*

*Не верю, что жалоба поможет. Не выгодно делать жалобы. Жалобы не эффективны. Не вижу смысла.*

*Подача жалобы займет слишком много времени, нервов и сил, поэтому смысла нет.*

*Мы не любим жаловаться, только в исключительных случаях, а так решаем неформально.*

*Город маленький все друг друга знают, жаловаться не выгодно.*

*Не хочется время тратить на жалобу, желательно иметь возможность подавать онлайн жалобу.*

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

*На мой взгляд не хватает уверенности в анонимности и своей безопасности в дальнейшем.*

*В процедуре подачи жалобы и рассмотрения проблем не вижу, результатом не удовлетворён.*

*Вместо принятия мер, они таскают по судебным местам. Это не приемлемо.*

*Они не несут ответственности, поэтому не хочу тратить на это время.*

**Коррупция**

По результатам исследования 1,2% респондентов отметили факт передачи нелегального вознаграждения при получении услуг органов государственных доходов и 2,5% респондентов получили услуги по знакомству.

Население чаще вступают в коррупционные отношения: 2,6% населения получили услугу по знакомству, 1,4% - дали нелегальное вознаграждение.

Таблица 16. Коррупция в получении услуги бизнесом и населением, %

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Получили услугу по знакомству | Бизнес | 2,4 |
| Население | 2,6 |
| Среднее | 2,5 |
| Дали нелегальное вознаграждение | Бизнес | 1,0 |
| Население | 1,4 |
| Среднее | 1,2 |

Причем как проблему, коррупцию отметили только 0,5% как при получении услуг для бизнеса, так и для физических лиц. В большинстве случаев, получение услуг по знакомству, нелегальное вознаграждение в незначительных размерах является обычным делом.

Риск возникновения коррупционного взаимодействия зависит в определенной степени от услуги. Эти риски возрастают при получении услуг:

* с уже сложившимися схемами коррупционного взаимодействия – обращение для проведения сверки по начисленным суммам местных налогов на транспорт, имущество, землю;
* связанных с нововведениями, например, постановка и снятие с учет ККМ.

Но, тем не менее, необходимо учитывать желание респондента отметить случай коррупционного взаимодействия, не связанный с получением данной услуги, а имевший место в период с мая 2015 года.

Диаграмма 21. Коррупция в зависимости от услуг

Имиджевые показатели демонстрируют уровень некоррумпированности налоговых органов на уровне 8,5 баллов. Доля респондентов, утвердительно отметивших о некоррумпированности налоговых органов (максимально 10 баллов) составила 49,5%. Особых различий при оценке услуг для бизнеса и физических лиц нет.

## Отношение к декларированию доходов

Как известно, Казахстан намерен ввести всеобщее декларирование доходов. 18 ноября 2015 года Президент подписал Закон о поэтапном введении декларирования. На первом этапе, в 2017 году, предлагается вовлечь государственных служащих, депутатов и судей, а также их супругов. Кроме того, в качестве пилотного – ввести декларирование для работников национальных компаний и госпредприятий. Остальная часть населения будет обязана предоставлять декларации с 2020 года.

Основной проблемой является не столько само декларирование, сколько публичность деклараций госслужащих, выполняющих функции, связанные с высоким риском коррупции, депутатов и судей.

Отношение населения к декларированию в основном положительное и достаточно компетентное (только 2,4% затруднились с ответом). 39,4% респондентов считает, что введение всеобщего декларирования будет противодействовать теневой экономике и коррупции. Кроме того, подавляющее большинство налогоплательщиков (84,8%) не считает это мероприятие затратным и нагрузкой на бюджет. 35,4% респондентов считает, что население не готово к всеобщей декларации.

Диаграмма 22. Отношение к всеобщему декларированию, %

По вопросу, кто должен декларировать, мнение высказали 97,2%, только 2,8 затруднились. Это показывает, что тема актуальна и, вероятно, обсуждаема.

Население не связывает декларирование только с высокими доходами и предпринимательской деятельностью. Люди считают, что нет смысла декларировать свои доходы только предпринимателям (90%) или только людям с высокими доходами (73%).

37% населения полагает, что декларировать свои доходы должны депутаты, судьи, госчиновники и их супруги, 36% - что все население Казахстана. Поэтому вероятно, что должна быть проведена огромная разъяснительная работа по необходимости и процедуре декларирования.

Диаграмма 23. Кто должен декларировать, %

По регионам максимальную личную готовность по 10-балльной шкале показали респонденты Костанайской (9 баллов), Кызылординской (8,5), Южно-Казахстанской (8,4) и Северо-Казахстанской (8,1). Самые низкие баллы у Астаны (4,5), Мангистауской (5,2), Жамбылской (5,6) и Карагандинской (5,8 баллов) областях.

Диаграмма 24. Готовность казахстанцев к декларированию, 10-балльная шкала, N=3683

В общем-то, наблюдается разница между регионами по готовности к декларированию у бизнеса и населения по Казахстану, но максимально она зарегистрирована в Жамбылской, где бизнес (5 баллов) гораздо менее готов, чем население (6,6), в Мангистауской (4,7 – бизнес и 6,2 – население), Атырауской (бизнес – 6,2, население – 7,1), Астане (бизнес – 4,3, население – 5,2). Можно ожидать, что эта разница отражает связь бизнеса с государственными структурами или компаниями.

Другие регионы показывают противоположные тенденции: в Южно-Казахстанской, Карагандинской, Акмолинской, Западно-Казахстанской, г. Алматы наоборот, зарегистрированный бизнес более готов к декларированию, чем население. Вероятно, это связано с тем, что какая-то часть населения получает доходы без регистрации своих отношений с работодателем.

Диаграмма 25. Личная готовность к декларированию по регионам, по 10-балльной шкале у бизнеса и населения

Поэтому стратегии повышения осведомленности должны быть несколько разными по регионам. Они должны быть нацелены соответственно в большей или меньшей мере на бизнес и население, предлагая населению зарегистрировать свои отношения с работодателем или контрагентом, а бизнесу – выводить свои активы из тени.

## Уровень доверия налоговым органам

Предстоит большая работа со стороны налоговых органов, чтобы добиться доверия со стороны народа. Доверяет налоговым органам 50,6% налогоплательщиков: 49% бизнеса и 53,5 физлиц (максимально на 10 баллов). На сегодняшний день доверие налогоплательщиков Казахстана по десятибалльной шкале оценивается на 8,5 баллов. Респонденты как физические лица больше доверяет налоговым органам (8,7), чем бизнес (8,4).

Наиболее высокий уровень доверия в Павлодарской, Северо-Казахстанской и Костанайской областях – более 80% налогоплательщиков доверяет налоговым органам.

Диаграмма 26. Уровень доверия налоговым органам в разрезе регионов



В Астане и Мангистауской области – наиболее низкий уровень доверия налоговым органам. В этом и заключается причина низкой удовлетворенности налогоплательщиков в Астане и Мангистауской области.

## Информация по услугам

Понимая, что задача органов сбора государственных доходов создавать условия для плательщиков выполнять свои обязательства перед страной, то есть платить налоги, сборы, пошлины, госорганы должны максимально ясно либо сами разъяснить процедуру и законодательство, либо создать все условия, чтобы потребитель сам мог всю информацию почерпнуть с легкостью с сайтов, буклетов, из публикаций.

В опроснике респонденту предлагалось оценить свою удовлетворенность различными альтернативными источниками информации: при личном обращении, по телефону, в колл-центр, на веб-сайте, на блоге председателя, через странички в соцсетях.

В среднем удовлетворенность разъяснением через различные средства оказалась более 8 баллов. На диаграмме видно, что население поставили оценку несколько ниже потребителей налоговых (за исключением оценки странички в социальных сетях). Высоко оцениваются разъяснения при личном обращении (8,9). Но это наиболее дорогостоящий способ. Хорошей альтернативой ему является вебсайт, он оценен тоже достаточно высоко – 8,53 для налоговых услуг. Преимущества размещения информации на веб-сайте – охват всего Казахстана, единообразие разъяснений, необходимая подробность, возможность копирования разъяснения/документа, отсутствие необходимости ждать ответа. В случае с блогом ожидание ответа может окупаться получением официальной информации от первого лица в сроки меньшие, чем официальный запрос. Это значит, что, создавая сайт, удовлетворяющий потребности плательщиков, фактически можно добиться реального результата, который получает высокие оценки.

На третьем месте предоставление информации по телефону (8,43) и через колл-центр (8,33). Причина недовольства, как выяснилось, заключается в том, что консультанты не могут быть специалистами по всем вопросам. Вопросы общего характера снимаются, а специфичного характера консультанты вынуждены перенаправлять к другим либо просят подойти в госорган.

И хотя страницы в социальных сетях оцениваются пока ниже, чем другие средства (8,1), они позволяют плательщикам быть в курсе новостей и нововведений от Комитета госдоходов, также получать единообразную информацию на всей территории Казахстана. Это уже оценили физические лица.

Диаграмма 27. Удовлетворенность разъяснением потребителей налоговых услуг, балл по 10-балльной шкале

Вполне вероятно, что анализ телефонных обращений и затем публикация ответов в социальной сети или на сайте могли бы сделать еще лучше удовлетворить потребителей в информации.

*«По поводу информирования хотелось бы такую службу, чтобы как* [*www.esep.kz*](http://www.esep.kz) *написал проблему они дают ответ с ссылкой на статью и расчетами как считать. В налоговую напишешь письмо, только отписка в виде статей, и ждать приходится долго. В колл-центре сотрудники частенько просят обратиться по месту регистрации в ДГД. По месту регистрации тоже одна молодежь сидит, текучка сильная в кадрах, старых специалистов мало. Хотелось бы получать такие услуги только электронно и бесплатно, а не платить как в* [*www.esep.kz*](http://www.esep.kz)*. Со стороны ДГД чтобы такая работа велась, не просто общие семинары, а прям мастер-классы по новым изменениям».*

*«Желательно в работе с налогоплательщиками использовать СМС-сообщения, сообщения на электронный адрес, а также WhatsАpp».*

**Удовлетворенность разъяснением законодательства по регионам**

Самым проблемным регионом остается Мангистауская область, там удовлетворенность едва ли достигает 6 баллов, в основном 5,5 и 5,6, причем тенденция противоположная: хуже всего оценивается личное обращение. Даже удовлетворенность информацией на веб-сайте получила невысокий балл 6,4, хотя, казалось бы, информация универсальна. Однако, скорее всего, потребители либо не информированы о веб-сайте, либо запрашиваемая информация в регионе очень специфична и не удовлетворяет потребностей плательщиков. В любом случае, необходимо проанализировать телефонные вопросы и вопросы по колл-центру, чтобы максимально соответствовать нуждам этого региона, помимо того, что улучшать работу с разъяснениями всеми способами. Особенное внимание следует обратить на работу по личным обращениям.

В Жамбылской области не налажена работа колл-центра (5,1 балл), неважно также предоставление информации по телефону (7,1). Неважно поставлена работа и в Астане: средний балл по услуге разъяснения – 6,8, тогда как средний по Казахстану – 8,4. При личном обращении – 7,5, по телефону – 7,3, по колл-центру – 6,8. По веб-сайту и блогу – 6,4, по соцсетям – 6,2. Опять же вопрос о вебсайте. Почему предприниматели Астаны считают работу вебсайта недостаточной, тогда как другие регионы оценивают ее более высоко? Возможно здесь также есть специфика Астаны, но также возможна и более высокая требовательность столичных предпринимателей.

Таблица 17. Удовлетворенность предпринимателей параметрами налоговых разъяснений по регионам, средний балл по 10-балльной шкале

|  | При личном обращении | По телефону в госорган | Сall-центр | Web-сайт Комитета госдоходов, блог Председателя | Странички в социальных сетях |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Астана | 7,5 | 7,3 | 6,8 | 6,4 | 6,2 |
| Алматы | 9,1 | 8,8 | 8,5 | 8,9 | 8,6 |
| Акмолинская | 9,3 | 8,8 | 8,8 | 9,1 | 8,3 |
| Актюбинская | 8,5 | 7,3 | 7,7 | 7,9 | 7,7 |
| Алматинская | 8,6 | 8,4 | 9,0 | 9,2 | 9,2 |
| Атырауская | 8,6 | 7,5 | 9,1 | 8,3 | 6,8 |
| ВКО | 9,2 | 8,4 | 8,0 | 8,0 | 7,2 |
| Жамбылская | 8,9 | 7,1 | 5,1 | 8,8 | 8,2 |
| ЗКО | 9,6 | 9,5 | 9,3 | 9,4 | 9,2 |
| Карагандинская | 9,1 | 8,0 | 8,6 | 8,6 | 7,5 |
| Костанайская | 9,9 | 9,9 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| Кызылординская | 9,3 | 9,4 | 9,1 | 8,7 | 8,9 |
| Мангистауская | 5,5 | 5,6 | 5,5 | 6,4 | 6,0 |
| Павлодарская | 10,0 | 9,9 | 9,9 | 9,8 | 8,6 |
| СКО | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |  |
| ЮКО | 9,3 | 8,9 | 9,0 | 9,6 | 8,8 |
| Всего | 8,9 | 8,4 | 8,3 | 8,5 | 8,0 |

Разъяснения физическим лицам в целом лучше, чем предпринимателям, однако в Жамбылской и Акмолинской областях и Астане, наоборот, хуже по некоторым параметрам: в Жамбылской и Астане – колл-центр, разъяснения по телефону (4,1 и 6,1), в Астане и Акмолинской – работа в соцсетях (4,8 и 5,2).

Таблица 18. Удовлетворенность населения параметрами налоговых разъяснений по регионам, средний балл по 10-балльной шкале

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | При личном обращении | По телефону в госорган | Сall-центр | Web-сайт Комитета госдоходов, блог Председателя | Странички в социальных сетях |
| Астана | 7,2 | 5,9 | 6,1 | 6,0 | 5,2 |
| Алматы | 9,0 | 8,6 | 8,0 | 8,2 | 8,4 |
| Акмолинская | 9,1 | 8,8 | 6,9 | 9,4 | 4,8 |
| Актюбинская | 8,0 | 7,4 | 8,2 | 7,9 | 8,3 |
| Алматинская | 8,4 | 8,1 | 8,6 | 8,8 | 8,9 |
| Атырауская | 9,7 | 8,8 | 9,7 | 9,6 | 9,5 |
| ВКО | 9,7 | 9,5 | 9,6 | 9,8 | 9,6 |
| Жамбылская | 8,8 | 6,3 | 4,7 | 9,2 | 9,7 |
| ЗКО | 9,6 | 9,6 | 9,2 | 9,4 | 9,3 |
| Карагандинская | 9,6 | 9,3 | 9,4 | 9,5 | 8,3 |
| Костанайская | 9,2 | 9,1 | 9,1 | 9,2 | 9,2 |
| Кызылординская | 9,4 | 9,1 | 8,5 | 9,3 | 9,5 |
| Мангистауская | 6,9 | 6,5 | 7,1 | 7,0 | 6,8 |
| Павлодарская | 10,0 | 9,9 | 9,9 | 10,0 | 9,4 |
| СКО | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| ЮКО | 9,0 | 8,3 | 8,6 | 8,8 | 8,9 |
| Всего | 9,0 | 8,5 | 8,4 | 8,6 | 8,4 |

## Удовлетворенность параметрами качества услуг и рекомендации

В налоговой службе такие параметры услуги, как наличие бланков, образцов, язык услуги уже совершенно безоговорочно оцениваются высоко, более 9 баллов. Достижением можно считать компетентность работника (9,00) и его доступность, то есть нахождение на рабочем месте (9,05), а также вежливость (8,98) и желание сотрудников помочь (8,94). Последний параметр является, наверное, лучшим показателем качества налоговых услуг. Отстает техническая сторона: работа серверов, компьютеров и программ (8,44 – 8,54), что, вкупе с доступностью терминалов для оплаты (8,42), показывает наиболее низкую удовлетворенность.

Налоговые услуги оцениваются населением еще выше (8,95), чем предпринимателями (8,83). Проблемой является доступность терминалов для оплаты (8,71), предоставление сопутствующих услуг, а также работа серверов, компьютеров, сканеров. Также меньше удовлетворенность информацией по телефону и интернету.

*Таблица 19. Удовлетворенность предпринимателей и населения параметрами налоговых услуг, средний балл по параметру по 10-балльной шкале и корреляция с общей удовлетворенностью.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Бизнес, N=2468 | Население, N=1284 | Всего, N=3751 | Корреляция[[4]](#footnote-4) |
| Временем ожидания в очереди | 8.80 | 8.78 | 8.79 | ,725\*\* |
| Соблюдением сроков… | 8.91 | 8.93 | 8.92 | ,731\*\* |
| Ясностью процедуры и куда обращаться | 8.90 | 9.00 | 8.94 | **,747**\*\* |
| Простотой процедуры получения услуги | 8.91 | 9.00 | 8.94 | **,758**\*\* |
| Доступностью бланков заявлений | 9.07 | 9.14 | 9.09 | ,718\*\* |
| Наличием образцов заявлений | 9.03 | 9.14 | 9.07 | ,728\*\* |
| Доступностью/понятностью языка, на котором предоставляется информация и услуга | 9.13 | 9.24 | 9.17 | ,704\*\* |
| Своевременным получением информации по услуге | 8.95 | 9.05 | 8.98 | **,755**\*\* |
| Точностью и понятностью полученной информации по услуге | 8.92 | 9.11 | 8.98 | **,748**\*\* |
| Предоставлением информации по услуге в справочном окне, на стендах, у модератора | 8.94 | 9.04 | 8.97 | ,730\*\* |
| Информацией по данной услуге, доступной через Интернет | 8.71 | 8.82 | 8.74 | ,690\*\* |
| Доступностью информации об услуге по телефону | 8.67 | 8.73 | 8.69 | ,707\*\* |
| Доступностью работника (нахождением на месте) | 9.05 | 9.16 | 9.09 | **,761**\*\* |
| Компетентностью работника | 9.00 | 9.13 | 9.05 | **,781**\*\* |
| Вежливостью работников | 8.98 | 9.13 | 9.03 | **,758**\*\* |
| Желанием сотрудников Вам помочь | 8.94 | 9.07 | 8.99 | **,765**\*\* |
| Работой серверов | 8.44 | 8.72 | 8.53 | ,691\*\* |
| Работой компьютеров/программ | 8.54 | 8.80 | 8.63 | ,701\*\* |
| Работой сканирующего оборудования | 8.59 | 8.70 | 8.63 | ,692\*\* |
| Доступностью терминалов для оплаты | 8.42 | 8.46 | 8.43 | ,560\*\* |
| Предоставлением сопутствующих услуг … | 8.56 | 8.71 | 8.61 | ,615\*\* |
| Условиями ожидания | 8.84 | 8.94 | 8.87 | **,783**\*\* |
| Всего, средние | 8.83 | 8.95 | 8.87 | ,731\*\* |

Для того чтобы потребители были довольны качеством налоговых услуг, необходимо прежде всего обеспечить условия ожидания, создать благоприятный климат, который позитивно отразится на дальнейшей работе с налогоплательщиками. Обратить внимание на работку персонала – компетентность, вежливость работников. Потребитель чаще всего очень ценит желание работников госоргана помочь – это один из способов завоевывать доверие налогоплательщиков. Отсутствие на рабочем месте работника также очень сильно влияет на удовлетворенность получателей услуг.

Если своевременно обеспечить получателя услуги необходимой информацией, то проблемы с тем, что делать и куда обращаться не возникнет. Немаловажно для налогоплательщика простота процедуры получения услуги, необходимо анализировать весь алгоритм получения услуги и максимально оптимизировать, упростить ее для получателя услуги. Это все параметры качества услуги, которые имеют наибольшую корреляционную связь с удовлетворенностью качеством услуги в целом.

## Комментарии налогоплательщиков и положительный опыт регионов

АСТАНА

***ПОЛУЧАТЕЛЬ УСЛУГИ***  *За последние 2-3 года очень* ***многое изменилось****, услуги налоговых органов сейчас получить намного проще. Меньше стали ходить в налоговую, потому что почти все услуги, которые можно было получить (получение справки, получение выписки, сдача отчетностей и др.) мы начали делать в электронном виде. Проще работать в интернете, чем отстаивать эти очереди.*

*Если* ***сроки*** *сдачи налоговой отчетности раньше были от 10 до 15-20 дней, сейчас полтора месяца. Времени больше появилось, информацию мы стали давать правильную – у нас отчеты идут точные и разовые. Мы начали меньше делать дополнительных отчетов. Это огромный плюс.*

*В тоже время начались* ***ненужные требования****. Например, если есть кассовый аппарат, то сейчас в обязательном порядке требуют терминал. Надо дифференцировано подходить, учитывать необходимость этого терминала для компании. Вот, к сожалению, всё под одну гребенку. Для всех. Это неправильно.*

*В нашем городе качество услуги* ***зависит*** *еще* ***от******района****, в котором ты обсуживаешься. Налоговый кодекс один, но в трех налоговых могут быть разными требования. Например, протокола – во-первых, очень медленно, во-вторых – разные требования. Бывает, что очередь создается из 10-15 человек, а они говорят мы можем принять только 2 человека. И ты сидишь, потому что ты понимаешь тебе это всё надо сделать, потому что тебе без этого не откроют счет, не начнешь работать, у тебя не будет денег. Это все понимаешь, терпишь, молчишь. За день 3-4 человека мало, это очень мало. А такое бывает и очень часто. Три налоговых комитета – это три разные организации. Не было еще такого, чтобы было одинаково. В одном районе – 2-3 документа требуют, в другом – весь пакет документов, начиная с Устава. Получение электронного ключа в одном районе можно по доверенности, в другой требуют подойти самого налогоплательщика. Ссылаются на какие-то внутренние письма о которых мы ничего не знаем.*

*Налогоплательщик, руководствуясь информацией, полученной в Алматинской налоговой не всегда также может сдать документы в Есильской. Это очень усложняет, потому что не знаешь, что от тебя потребуют. Ты несешь весь пакет документов. Надо не надо, но ты несешь.*

*Огромное значение имеет* ***человеческий фактор****. Если работник – профессионал, он делает все быстро и легко. Если человек не понимает, он вводит в заблуждение, и при этом огромный минус здесь – ничего не докажешь. Мы не раз сталкивались с этим. Этого человека то ли увольняют, то ли переводят на другую работу. Получается ошибка твоя. Они не принимают того, что ошибся их сотрудник. Многие не могут позволить из-за разбирательств остановить производство или задержать выплату зарплат. Жалобы – это волокита, часто госорган не признает своей ошибки, даже если приносишь документ, подписанный его сотрудником. Требует очень много времени, сил, денег и не факт, что выиграешь. Поэтому многие просто закрывают на это глаза. Сотрудники налогового органа, к сожалению, этим пользуются.*

*Часто, чтобы получить необходимую информацию, пройти 2-3 кабинета. Специалисты могут знать узко по своему профилю. Приходится перепроверять полученную информацию, бывает, когда неполную информацию дают. Это бухгалтер знает куда пойти, к кому обратиться, где уточнить, а физлицу, ИП – это будет еще сложней.*

*Должен быть единый* ***колл-центр****, где будут сидеть профессионалы, которые будут обучать, знают весь налоговый кодекс. Потому что в налоговой все заняты, всем некогда. Существующий колл-центр не работает как надо. И звонить бесполезно, там не получишь ту информацию. Говорят, если у вас какой-то вопрос, то пишите – мы пишем. А потом естественно день проходит, два проходит, три - никто не отвечает. Что ты делаешь… Идешь в налоговый комитет и спрашиваешь. То есть проще прийти в налоговый комитет и узнать там, чем звонить. У нас между собой есть форумы бухгалтерские, нам уже налоговый комитет как таковой сильно не нужен, потому что уже кто-то сталкивался, и он рассказывает, как он решил проблему. То есть мы сами нашли выход, потому что были моменты, что хватались за голову, не знали что делать. В телефон доверия хоть кто-нибудь звонил, там кто-то трубку берет? Я три раза звонила, они трубку не брали.*

***Программа*** *постоянно висит. Постоянно как не придешь висит, особенно в последние дни налоговой отчетности. Часто стоишь в очереди программа виснет у них и непонятно по какой причине, никто не знает. Хотя мы работаем в этой же программе. У нас почему-то она не виснет, а у них виснет. То ли у них компьютеры плохие, то ли слабые, то ли у них еще что-то.*

***Кабинет налогоплательщика*** *для меня является очень хорошим источником информации. Все мне нравится, если бы туда еще включили некоторые услуги, по которым мы ходим в налоговый комитет, например, ликвидация – было бы хорошо. Есть конечно, некоторые нюансы по ключам – зависает.*

*Сейчас очень сложно что-то прикрыть, закрыть как-то задним числом при получении услуг в электронной форме – это хорошо. Не знаю, как люди находят выход. С одним договоришься, другой увидит в программе. Даже при ликвидации, если есть нарушения, то по полной административные штрафы, протокола. Сейчас думаю намного сложнее стало в этом направлении.*

*Усилия, направленные на предотвращение* ***экономических преступлений*** *эффективны возможно, но только на низовом уровне – может надо уже и повыше уровень взять.*

*Прежде всего необходимо поднять уровень знаний сотрудников налогового комитета. Надо в них вкладывать, нужно их обучать. Точно также как нас бухгалтеров. Мы же бухгалтера тоже проходим курсы. Мне кажется, налоговик он не должен знать одно направление, они должны быть умнее нас. Но когда ты приходишь и видишь, что человек знает меньше, чем ты…… сразу отношения такое не очень хорошее. Поэтому нужно вкладываться в технику, в программы. Но в первую очередь нужно в людей вкладываться. Это обязательно! Еще для улучшения нужно поднять зарплату. По ним же видно, что они мало получают. Они нервные...*

***ГОСОРГАН***

*******В Астане внедрена новая концепция, где главным критерием является комфорт для посетителей и высокий уровень клиентоориентированности.*

***Для решения проблем, связанных с удовлетворенностью получателей услуг****, таких как длительное ожидание в очередях, отсутствие нормальных условий ожидания и недоступность информации на стендах, были проведены следующие мероприятия:*

*- зоны обслуживания налогоплательщиков были разделены по секторам, то есть прием, обработка и выдача готовых документов;*

*- в системе электронной очереди добавлена функция автоматического вызова налогоплательщика.*

*- во всех Центрах районных УГД введен безбарьерный метод обслуживания.*

* *

*Таким образом, в результате анализа всех бизнес-процессов значительно* ***сократилось время ожидания****, и время обслуживания налогоплательщиков с 39 минут до 4 минут в сравнении с прошлым годом.*

*Система тачпадов позволяет моментально реагировать на неудовлетворительные оценки со стороны получателей услуг.*

*За 11 месяцев текущего года с нарушением срока представления оказано только 4 услуги, при этом сотрудники допустившие данные нарушения, привлечены к дисциплинарной ответственности. Работа с сотрудниками ведется на постоянной основе, проводятся технические учебы, проводятся курсы повышения квалификации. То есть без внимания, конечно же, мы это не оставляем. специалисты стараются обслужить быстро и качественно, так как ежеквартально по результатам рейтинга лучших сотрудников Центра у нас поощряют в денежном размере. Поэтому у каждого специалиста есть стимул работать лучше.*

***Сокращен до минимума перечень необходимых документов*** *при получении государственной услуги. 21 государственная услуга у нас полностью автоматизирована, их можно получить посредством веб-портала Электронного правительства «Е-gov».*

***Стенды с необходимой информацией*** *заменены после ремонта, имеются раздаточные материалы в виде лифлетов. Любую информацию налогоплательщик может получить у модератора, кроме этого в Центре работают сотрудники консалтинговых компании ТОО «Аудбух» и АО «Атамекен», которые в свою очередь предоставляют консультационные услуги на бесплатной основе. Они сидят в центрах оказания услуг УГД Алматинского и Сарыаркинского района.*

**

*На сегодняшний день сотрудники отдела* ***Call-центра*** *принимают звонки по разъяснению налогового законодательства и вопросов по легализации имущества  через Call-центр 1412  и на стационарный телефон по номеру 22-73-16.*

*Существует проблема следующего характера: при получении звонка от налогоплательщиков линия оказывается занятой, в случае поступления параллельного звонка идет срыв, то есть нет надлежащего оборудования для удержания на линии звонков. Данная причина и вызывает недовольство получателей услуг.*

*Комитет государственных доходов планирует предоставление консультаций по актуальным вопросам, входящим в компетенцию органов государственных доходов осуществляя через Call-центр при Правительстве по номеру 1434.*

***Электронные услуги****. На сегодняшний день почти 85 % из всех государственных услуг предоставлено в электронном виде. Это показывает, что данный способ для услугополучателей является не только удобным, но и востребованным. Идет не просто автоматизация процессов оказания госуслуг, а полномасштабный анализ всех аспектов, с учетом опыта не только органов гос. доходов, но и других стран. Департамент создает все условия для получения государственных услуг в электронном формате.*

*Налогоплательщик может в течение двух минут получить ЭЦП (электронно-цифровую подпись) в центре приема и обработки информации, произвести все нужные ему процедуры в терминале самообслуживания, где в этом году была установлена новая оргтехника и постоянно находится сотрудник для оказания консультационной помощи, а так же создаются и транслируются ролики обучающего характера по правильному использованию информационной системы «Кабинет налогоплательщика», процедуры, стандарты и т.д. Главным минусом является низкая компьютерная грамотность некоторых налогоплательщиков, либо недоверие к данному способу получения государственной услуги.*

*В работе* ***веб-портала "электронного правительства"******www.egov.kz*** *проблемы нет, так как система налажена, и налогоплательщики уже без проблем осуществляют регистрацию по 25 государственным услугам.*

***Налоговая отчётность****. Конечно, наши налогоплательщики неоднократно сталкивались с проблемой при сдаче налоговой отчётности в отчетные периоды. Однако это не значит, что проблема кроется только в информационных системах. Система работает слаженно. Департаментом специально был проведен анализ форм налоговых отчетностей с построением динамики представления с 1 января по 20 марта текущего года.*

*В последние дни отчетного периода (по сроку 15 февраля) наблюдается резкий рост представляемых деклараций, это свидетельствует, что отдельными предпринимателями сдача налоговых отчетностей откладывается на последние дни. КНП может принимать одновременно 10 тыс. пользователей.*

*Конечно, мы понимаем, что сроки представления налоговой отчетности, установленные законом, налогоплательщиками соблюдаются, отправляя ФНО в последние отчетные дни. Но, тем не менее, хотелось бы отметить, если каждый будет представлять налоговую отчетность заблаговременно, сложность при отправке ФНО в электронном виде с возникновением системной очереди можно будет избежать.*

*В связи с чем, Департамент государственных доходов по г.Астана уже предлагал один из вариантов решения данной проблемы, то есть по предстоящим срокам и в дальнейшем, применить следующий порядок сдачи налоговой отчетности: субъектам малого предпринимательства (большинство ведут упрощенный учет) рекомендуется представлять налоговую отчетность за 20 календарных дней до окончания отчетного срока представления ФНО, субъектам среднего предпринимательства (не сложный бухгалтерский и налоговый учет) за 10 календарных дней до окончания отчетного срока представления ФНО и субъектам крупного предпринимательства за 5 календарных дней до окончания срока представления ФНО.*

*Среди налогоплательщиков проводится постоянно разъяснительная работа, приводим статистику, примеры, у нас видеоролик есть.*

*Таким способом, придерживаясь данного порядка, мы разрешим проблему с урегулированием нагрузки на информационные системы в отчетные периоды и наладим системную работу.*

*С физическими лицами более довольны, потому что проблема решена – налоги включены в квитанцию ЕРЦ, внедрена обновленная информационная система и проводится большая работа по чистке базы с некорректными данными совместно с уполномоченными органами.*

***Налоговые проверки****. В плане санкций – в КоАП в настоящее время конкретные проценты от доначисленных сумм, поэтому не может возникнуть множественности толкований. Что касается затягивание сроков, то при проверке выставляется требование с указанием конкретных сроков, если все предоставлять к указанным срокам, то у проверяющих просто не будет оснований для их затягивания, так как у любой проверки определены конкретные сроки проведения. Для повышения квалификации сотрудников на постоянной основе проводятся технические учебы, разрабатываются методические рекомендации и прочее.*

***Внедрение онлайн ККМ*** *производилось поэтапно, с 1 июля 2015 года обязательным применением онлайн ККМ было для НП, осуществляющих оптовую и (или) розничную реализацию бензина (кроме авиационного), дизельного топлива и алкогольной продукции. Во втором этапе, согласно Постановления Правительства РК от 30 декабря 2015 года было утверждено еще 10 отдельных видов деятельности, для которых также применение онлайн ККМ являлось обязательным с 1 января 2016 года.*

*Что касается процесса регистрации, налогоплательщику необходимо произвести оплату за регистрацию договора при его заключении с Казактелекомом и только после этого активизируется договор. Раньше это не являлось обязательным условием, то есть оплату производили после его заключения. Это было связано с тем, что многие налогоплательщики вообще не оплачивали за процедуру регистрации, в результате чего у Казактелекома образовалась  большая недоимка. Сейчас нет никаких проблем и все хорошо. Что же касается ценового вопроса ККМ, это не входит в компетенцию органов госдоходов.*

***Служба экономических расследований*** *на постоянной основе проводит работу по информационному сопровождению оперативно-служебной деятельности и формированию положительного имиджа. В укрепление доверия населения к Службе экономических расследований Департамента, приняты меры по информированию общественности о положительных результатах работы, оперативно рассматриваются запросы средств массовых информаций и представляются разъяснения и комментарии по резонансным фактам и событиям, налажено сотрудничество с субъектами гражданского общества. Также, инициирован вопрос о заключении меморандума с Национальной палатой предпринимателей «Атамекен», проведены круглые столы, а также День открытых дверей с участием сотрудников прокуратуры города, где был осуществлен прием граждан по различным вопросам, даны разъяснения на заданные вопросы. Результаты всего этого было освещено в средствах массовой информации.*

***Условия.*** *Сейчас уже во всех центрах оказания государственных услуг как налогового, так и таможенного блока произведен ремонт, за исключением УГД по Есильскому району реконструкция которого будет завершена до конца текущего года. Имеется зона самообслуживания, детская зона, разработаны более яркие и интересные стенды с необходимой информацией.*

*Мировой опыт показывает, что улучшение условий работы повышает коэффициент полезной деятельности до 40%. И на сегодняшний день все наши Центры оказания государственных услуг по г. Астана полностью обновлены новым компьютерным оборудованием, ортехникой.*

*****Ситуационный центр мониторинга государственных услуг****. При департаменте открыт ситуационный центр контроля качества услуг, где ведется удаленный мониторинг за состоянием данной работы. Мониторинг осуществляется не только по данным статистики оказанных госуслуг, а также ведется оценка работы каждого сотрудника Центра. Осуществляется видеомониторинг, это позволяет контролировать ситуацию и при необходимости вмешаться.*

***Оказание услуг работниками ЦОНа****. В центрах также работают у нас сотрудники ЦОНа, на данный момент КГД МФ РК совместно с Некоммерческим АО «Государственная корпорация «Правительство для граждан» в целях оптимизации и упрощения процедур получения госуслуг разработан пилотный проект по оказанию услуг органов госдоходов именно работниками Госкорпорации. В целях реализации данного пилота разработана Дорожная карта по запуску пилотного проекта по приему заявлений и выдаче результатов оказания госуслуг органов госдоходов и с 1 ноября текущего года запущено с участием 10 работников ЦОНа. Место проведения пилота определено в УГД по Алматинскому району.*

*Самым проблемным в Астане считается* ***Алматинский район****. За полдня здесь обслужили 157 налогоплательщиков (в Есильской на тот момент 15 НП на табло). Сренее время ожидания – 3,6 минут. В центре работает 20 человек. Какой из центров в республике может в таких же объемах оказывать население?! В пике бывает 800 НП. Это самый большой район по всей республике. Поэтому ему постоянно больше внимания уделяется. Более того планируется его разделение на два центра.*

*Одним из отличий Астаны от других регионов является возможно более* ***жесткие меры администрирования****. По объему налоговых платежей Астана догнала почти Алматы – собрали более триллиона тенге.*

# Таможенные услуги

## Удовлетворенность услугами

Удовлетворенность услугами таможенного направления на уровне – 8,2 балла (73,6%). 42,8% респондентов в среднем отмечает об улучшении услуг. Наибольшая доля предпринимателей отметила положительные изменения по таможенной очистке и выпуску товаров (58%), по другим услугам для бизнеса – более 40%. Менее заметными оказались улучшения при получении услуги таможенный контроль на границе (авто, ж/д) и авиапассажиров.

Диаграмма 28. Улучшилось качество услуги, %

Таможенная очистка и выпуск товаров, а также выдача акта сверки расчетов по таможенным пошлинам, налогам, таможенным сборам и пеням имеют более высокую оценку относительно других услуг.

Потребители менее других услуг удовлетворены услугой таможенный контроль на границе, таможенные проверки – 8,1% или 69,9% участников ВЭД удовлетворены услугой.

Также необходимо отметить низкий уровень удовлетворенности порядком рассмотрения жалоб – 5,9 баллов или 19,7% оценили услугу на 8-10 баллов.

*Таблица 20. Удовлетворенность таможенным направлением деятельности органов государственных доходов, средний балл*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Средний балл | Доля оценивших на 8, 9, 10 баллов | N |
| 1 | Таможенная очистка и выпуск товаров | 8,7 | 77,7% | 569 |
| 2 | Выдача акта сверки расчетов по таможенным пошлинам, налогам, таможенным сборам и пеням | 8,6 | 77,6% | 563 |
| 3 | Принятие предварительных решений по классификации товаров | 8,5 | 72,7% | 484 |
| 4 | Контроль таможенной стоимости товаров | 8,4 | 70,3% | 495 |
| 5 | Таможенный контроль на границе, таможенные проверки | 8,1 | 69,9% | 667 |
| 5.1 | Таможенный контроль на границе (авто, ж/д), таможенные проверки | 8,2 | 73,6% | 348 |
| 5.2 | Таможенный контроль авиапассажиров | 8,3 | 68,5% | 54 |
| 5.3 | Таможенный контроль на границе (авто, ж/д) ФЛ | 7,8 | 59,5% | 126 |
| 5.4 | Таможенный контроль авиапассажиров ФЛ | 8,2 | 70,5% | 139 |
| 5.5 | Выездная таможенная проверка | 7,6 | 61,5% | 192 |
| 5.6 | Обжалование действий (бездействий) госоргана, должностных лиц, связанных с таможенными проверками | 7,4 | 60,4% | 106 |
| 6 | Порядок рассмотрения жалоб | 5,9 | 19,7% | 61 |

Если более подробно рассматривать услугу таможенный контроль на границе, таможенные проверки, то следует отметить о меньшей удовлетворенности физических лиц таможенным контролем на границе (авто, ж/д) (7,8) относительно бизнеса (8,2).

Участники ВЭД менее довольны в целом таможенными проверками (7,6) и еще ниже оценивают обжалование действий госоргана, связанных с таможенными проверками (7,4). Здесь следует отметить, что оценивали респонденты, не только получившие данную услугу, но и те, которые владели такой информацией.

Относительно крупного бизнеса малый и средний бизнес менее удовлетворен качеством услуг (73,5%) и преимущественно индивидуальные предприниматели (64,2%). Качество таможенных услуг не устраивает производителей сельскохозяйственной продукции, фермерские хозяйства, которые составили незначительную часть выборки – всего 28% удовлетворены услугой (N=32).

Диаграмма 29. Удовлетворенность качеством услуг в зависимости от размера бизнеса

Компании, находящиеся на рынке менее 3 лет с меньшим опытом участника внешнеэкономической деятельности также менее удовлетворены услугами таможенных органов (62%).

В рамках исследования получатели услуг (N=483) оценили услуги, полученные на внешних таможенных постах – **Коргас** (КНР), **Б. Конысбаева** (Узбекистан), **Тажен** (Узбекистан), **Морпорт** **Актау** и в **аэропортах** городов Астана, Алматы, Атырау, Актау и Актобе.

Из четырех таможенных постов на границе более высокую оценку получил Коргас – 8,6 балла. На Конысбаева – удовлетворенность получателей услуг на уровне среднего – 8,1 балла. Ниже среднего оценили респонденты Тажен (7,3) и Морпорт Актау (7,5).

Таможенный контроль в аэропортах на более высоком уровне, по мнению респондентов, в Атырау (9,8) и Алматы (9,0), средне – в Астане (8,5) и ниже среднего в Актау (6,0) и Актобе (7,8).

Диаграмма 30. Удовлетворенность качеством таможенного контроля на внешних ТП и аэропортах, средний бал по 10-ти балльной шкале[[5]](#footnote-5)

## Выездные таможенные проверки

***Оценка процедуры выездной таможенной проверки***

Общая удовлетворенность таможенной проверкой составляет 7,6 баллов или 61,5% предпринимателей удовлетворены качеством данной услуги (N=192). Это услуга, которую предприниматели оценили ниже других услуг таможенного направления. Удовлетворенность информацией по порядку проведения выездной таможенной проверки на уровне 7,5 баллов, обжалованием действий (бездействий) госоргана составила 7,4 балла. Наименьшая удовлетворенность предоставлением информации по процедуре обжалования 7,1 балл.

Диаграмма 31. Удовлетворенность выездной таможенной проверкой и ее процедурами, средний балл из 10-ти

По результатам опроса, в 2015-2016 гг. выездные таможенные проверки были у 11,8% респондентов (296 субъектов бизнеса). Проверке больше подвергались средний и крупный бизнес (16 и 23% соответственно). В среднем, количество выездных проверок на одну компанию составляло 2 раза, при этом на долю крупного бизнеса приходилось 3,5 проверок в среднем.

У малого бизнеса проверки в среднем длились 6 дней, у среднего 8 дней, крупного 9 дней.

В большинстве случаев проверки были планового характера (67,9%), внеплановых 26,1%, 6% респондентов не смогли определить вид проверки. Планово чаще проверяли крупный и средний бизнес, внепланово малый бизнес.

Согласно Таможенному кодексу РК, компания за 15 календарных дней до начала проверки должна получить уведомление о предстоящей проверке от таможенного органа. По данным опроса, малый и средний бизнес получили уведомление в среднем за 7 дней до проверки, крупный за 5 дней.

Не получили уведомление о проверке 4,4% респондентов, и 8,8% не поняли причину проверки.

Таблица 21. Информация о выездных таможенных проверках в разрезе размера предприятий, % предприятий

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Размер предприятия | | | Среднее |
| Малый | Средний | Крупный |  |
| Были таможенные проверки | 7,6 | 16 | 22,7 | 11,8 |
| Плановая проверка | 64 | 69,5 | 72 | 67,9 |
| Внеплановая проверка | 31 | 23,7 | 22 | 26,1 |
| Не понятна причина проверки | 2 | 15 | 7,8 | 8,8 |
| Не получили уведомление перед проверкой | 5 | 5 | 2 | 4,4 |

При прохождении проверки компании могут столкнуться с различными проблемами, которые исходят от проверяющего органа. По результатам опроса, 73,4% респондентов не сталкивались с проблемами, Те, кто столкнулся с проблемами при проверке, наиболее чаще указывают проблему «множественность толкований таможенного законодательства в плане санкций» - 17%. Угроза этой проблемы в том, что при множественной трактовке в любом случае можно найти санкцию для наказания. Другие проблемы менее выражены, но имеют право быть рассмотренными, так как в целом они создают отрицательный имидж для процедуры проверок.

Диаграмма 32. Проблемы при прохождении выездной таможенной проверки, % респондентов

1,5% или 37 респондентов (N=2513) обжалует действия госоргана, связанные с таможенными проверками, главным образом акт о назначении проверки (предписание) (1,1%).

*«Считаю необходимым обобщать и классифицировать результаты всех проведенных проверок по всей территории РК и ЕАЭС с размещением на официальных сайтах. Внедрить институт независимых частных таможенных аудиторов. Указанные меры позволят УВЭД самостоятельно выявлять и устранять ошибки, а также ограничит случаи множественного толкования законодательства» - такое предложение было относительно проблем при проведении проверок в одном из территориальных ДГД.*

Оформление результатов проверки определено законодательством и одинаково применимо для всех проверяемых компаний. Как показало исследование, лишь 3,3% респондентов отметили, что им не выдали документ об окончании проверки с результатами. В основном, 52,6% респондентов получили акты проверяющих с указанием нарушений и норм и 47% - уведомления о результатах проверки. В других случаях это были – уведомления о погашении задолженности (6,7%), акты без необходимых сведений (5,2%).

В случае несогласия с результатами проверки, проверяемое лицо имеет право обжаловать эти результаты. Согласно данным, 12,2% респондентов обжаловали уведомления о назначении проверки, 5,4% обжаловали результаты проверки, 3,8% уведомление о результатах проверки, 2,9% подали жалобу на действие (бездействие) представителя таможенного органа.

Поданные жалобы в основном рассматривались в срок до 15 дней (78,8%), до 30 дней рассматривались жалобы у 15,4%, остальные (5,7%) ждали результаты до 45 дней.

72,9% респондентов указали, что им не продлевались сроки рассмотрения жалобы. 17,7% получили сообщение, что им в течение трех дней сообщили о продлении срока рассмотрения обжалования. 21,8% получили извещение о приостановлении срока рассмотрения жалобы.

Готовность таможенного органа обсуждать обжалуемые вопросы с лицом, подавшим жалобу, в ходе рассмотрения проблемного вопроса оценена на 7,7 баллов.

***Общая информированность о выездных таможенных проверках***

Средняя оценка осведомленности о порядке проведения выездной таможенной проверки недостаточно высокая, 6,5 баллов из 10-ти возможных. Сравнительно выше свои знания по порядку проведения проверки оценили респонденты крупного бизнеса.

Диаграмма 33. Оценка осведомленности о порядке проведения таможенных проверок в разрезе размера бизнеса, средний балл, N=2395

Недостаточно высокий показатель осведомленности о процедуре обжалования результатов проверки, в среднем 63% знакомы с данными процедурами, наибольшая доля осведомленных среди респондентов крупного бизнеса (78,2%).

Основным источником информации о процедуре обжалования результатов проверки для 69,7% респондентов является Таможенный кодекс РК, 49% получают информацию на сайте Комитета государственных доходов МФ РК, либо его региональных департаментов, примерно десятая часть респондентов черпают информацию через уведомления о результатах проверки, или памятки о праве подачи жалобы на результаты проверки.

## Административные барьеры (проблемы), жалобы и коррупция

По результатам данного исследования во время получения таможенных услуг 19,2% респондентов столкнулись с проблемами.

Проблем больше среднего показателя наблюдается при получении услуги таможенный контроле на границе (авто, ЖД), таможенные проверки для представителей бизнеса – 28,2%. Затем следуют такие услуги как таможенный контроль на границе (авто, ЖД) физических лиц – 24,6% и контроль таможенной стоимости товаров – 22,5%.

Более благополучными услугами являются таможенный контроль авиапассажиров предпринимателей (13%), физлиц (15%) и таможенная очистка, выпуск товаров (14%).

Диаграмма 34. Были проблемы при получении услуг, %

С удовлетворенностью получателей услуг коррелируют такие проблемы как низкая пропускная способность (,313) и плохая инфраструктура (,232)[[6]](#footnote-6). Также чаще всего менее удовлетворенными качеством услуги были респонденты, отметившие слабую организацию труда, бесконтрольность, халатность работников таможенной службы (,221), а также необоснованные требования с их стороны (,210).

Но наиболее часто упоминаемыми проблемами кроме уже указанных выше низкой пропускной способности и плохой инфраструктуры, являются высокие таможенные платежи на товар, сложности в классификации товаров, дороговизна складов, сложность заполнения таможенной декларации и необходимость привлечения брокеров (2,9-4,9%).

Таблица 22. Рейтинг проблем, %

|  |  |
| --- | --- |
| Низкая пропускная способность | 4,9 |
| Высокие таможенные платежи за товар | 4,6 |
| Сложности в классификации товаров | 4,4 |
| Дороговизна складов (СВХ) | 3,4 |
| Сложность заполнения таможенной декларации, необходимость привлечения брокеров | 3,3 |
| Плохая инфраструктура | 2,9 |
| Незнание мной правил/норм провоза багажа и других условий получения услуги по моей вине | 2,6 |
| Слабая организация труда, бесконтрольность, халатность сотрудников | 2,4 |
| Необоснованные требования таможенников | 2,2 |
| Преднамеренное затягивание приема документов для обработки, игнорирование таможенниками получателей услуг | 1,8 |
| Неработающие POS-терминалы | 1,6 |
| Проблемы со стороны законодательства: сложное, двойственность толкования норм и др. | 1,5 |
| Плохое техническое оснащение | 1,4 |
| Нет согласованного взаимодействия между таможенниками и другими службами | 1,4 |
| Коррупция | 1,2 |
| Долгое ожидание таможенного сопровождения | 1,0 |
| Разбросанность объектов контроля, нерациональность расположения | 1,0 |
| Невозможность получения услуги без неофициального посредника («разводящего») | 0,5 |
| Неофициально привилегированные участники ВЭД (с покровителями) | 0,3 |
| Попустительство таможенников к контрабанде | 0,1 |
| Нарушение законодательства сотрудниками налоговых органов (укажите) | 0,1 |

Доля получателей таможенных услуг, обжаловавших действие (бездействие) госоргана составила 2,3%. Предприниматели чаще обжалуют действие (бездействие) госоргана (2,4%), чем население (1,5%).

Наиболее часто обращаются с жалобами по услуге таможенный контроль авиапассажиров предпринимателей – 3,7% респондентов. Второе место занимает услуга таможенная очистка и выпуск товаров - 3,5%. Меньше всего обжалуют действие (бездействие) госоргана по услуге таможенный контроль на границе – 0,9%.

Среди физических лиц с жалобами обращаются при таможенном контроле авиапассажиров (2,9%), хотя удовлетворенность ниже при таможенном контроле на границе (авто, ЖД).

Таблица 23. Обжаловали действие (бездействие) госорганов по услугам, %

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Услуги | | | Среднее |
| Бизнес | Таможенная очистка и выпуск товаров | 3,5 | 2,4 |
| Выдача акта сверки расчетов по таможенным пошлинам, налогам, таможенным сборам и пеням | 3,2 |
| Принятие предварительных решений по классификации товаров | 2,1 |
| Контроль таможенной стоимости товаров | 1,6 |
| Таможенный контроль на границе (авто, ЖД), таможенные проверки | 0,9 |
| Таможенный контроль авиапассажиров | 3,7 |
| Население | Таможенный контроль на границе (авто, ЖД) | 0,0 | 1,5 |
| Таможенный контроль авиапассажиров | 2,9 |

Удовлетворенность процедурой приема жалоб относительно других услуг таможенного направления ниже – 6,1 баллов и результатами рассмотрения жалобы – 5,7 баллов. Физические лица менее довольны порядком рассмотрения жалоб, чем предприниматели.

Диаграмма 35. Удовлетворенность процедурами рассмотрения жалобы, баллы

Для улучшения в целом качества услуг таможенного направления необходимо постоянно анализировать обращения получателей услуг. Поэтому госорган должен быть заинтересован в осведомленности потребителей услуг о порядке обжалований. Большинство получателей налоговых услуг осведомлены о порядке обжалования действия (бездействия) госоргана (74,3%). Более осведомленными являются представители бизнеса, чем население. Информация по процедурам жалобы более доступна по причине своей предпринимательской деятельности для представителей бизнеса.

Таблица 24. Доступность информации и знание процедуры подачи жалобы, %

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Бизнес | Население | Среднее |
| Знаете ли Вы процедуру обжалования действия (бездействия) госоргана (как и кому подавать жалобу)? | 76,5 | 53,2 | 74,3 |
| Доступна ли информация о том, как обжаловать действие (бездействие) госоргана? | 76,0 | 53,6 | 73,8 |

Судя по комментариям получатели таможенных услуг больше испытывают озабоченность о последствиях подачи жалоб, чем получатели налоговых услуг: «*жалоб не подаю, потому что это опасно», «если пожаловаться, то в следующий раз не пройдешь»,* «*один раз подашь жалобу – всё, в черный список попадешь, лучше оставить все как есть», «бесполезная трата времени и нервов, себе дороже выйдет», «против лома нет приема», «всегда есть причина для жалоб, но не всегда решается в твою пользу».* На самом деле среди получателей таможенных услуг в сравнении с налоговыми услугами таких респондентов меньше – 45,7%, но гораздо больше потерявших надежду и веру в положительный результат, не желающих тратить свое бесценное время и силы на жалобы.

Таможенным органам получатели услуг рекомендуют работать «*более эффективно и прозрачно», «своевременно реагировать на жалобы, а не отписываться и затягивать», «сократить сроки рассмотрения жалоб».*

Диаграмма 36. Причины неподачи жалобы (N=187), %

***Комментарии респондентов***

*На практике очень редко, когда клиент прав.*

*Там все связаны и уже все решено, поэтому и мер никаких не будет.*

*Боюсь жаловаться, вдруг в следующий раз не пропустят.*

*Жаловаться не желательно, потом "честно" отыграются.*

*В таких случаях не до жалоб, желание быстро пройти растаможку.*

*Думаю, навряд ли это поможет и опасаюсь негативных для себя последствий.*

*Обжаловать хотелось только по СКУРу, но думаю, что это ни к чему не приведет, так как все согласно закону.*

*Жаловаться не желательно, потому что делаем растаможку ежемесячно, а таможенники не очень правильно это понимают.*

*Процедура обжалования понятна, но не хочу тратить ни времени, ни сил, ни денег.*

*Город маленький, все друг друга знают, не хочу осложнений для бизнеса*

*В небольшом городе нет возможности оставаться конфиденциальным после жалобы.*

*Этой информация нет на стенде таможни, везде запрещено звонить, снимать…*

*Нигде не видно информации, как нужно подавать жалобу.*

*Что тут говорить? Стандартная процедура и много возни. Проще на месте решать, договориться.*

*Сейчас проще простого написать заявление и подать в суд либо начальнику, труднее добиться результата.*

*А что жаловаться, потом без работы останусь. Лучше так молча буду работать, жалоба не поможет изменить ситуацию.*

*В прошлой поездке были причины пожаловаться, из-за весов, но не жаловался.*

*Хотелось пожаловаться на высокомерие работников.*

**Коррупция**

По результатам исследования 3% респондентов отметили факт передачи нелегального вознаграждения при получении услуг таможенных органов и 2,6% респондентов получили услуги по знакомству.

Население чаще вступают в коррупционные отношения: 6,4% населения получили услугу по знакомству, 3,4% - дали нелегальное вознаграждение.

Таблица 25. Коррупция в получении услуги бизнесом и населением, %

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Получили услугу по знакомству | Бизнес | 2,5 |
| Население | 6,4 |
| Среднее | 2,9 |
| Дали нелегальное вознаграждение | Бизнес | 2,9 |
| Население | 3,4 |
| Среднее | 3,0 |

Как проблему, коррупцию отметили только 1,2% респондентов при получении услуг для бизнеса и 1,5% для физических лиц. В большинстве случаев, получение услуг по знакомству, нелегальное вознаграждение в незначительных размерах является обычным делом.

Риск возникновения коррупционного взаимодействия зависит в определенной степени от услуги. Эти риски возрастают при получении услуг:

* с уже сложившимися схемами коррупционного взаимодействия – таможенный контроль на границе;
* связанных с определенными трудностями для предпринимателей – контроль таможенной стоимости товаров, выдача акта сверки расчетов по таможенным пошлинам, налогам и другим платежам.

Услуги по знакомству актуальны при таможенном контроле на границе (авто, ЖД) для предпринимателей.

Но, тем не менее, необходимо учитывать желание респондента отметить случай коррупционного взаимодействия, не связанный с получением данной услуги, а имевший место в период с мая 2015 года.

Диаграмма 36. Коррупция в зависимости от услуг

Имиджевые показатели демонстрируют уровень некоррумпированности таможенных органов на уровне 8,1 баллов. Доля респондентов, утвердительно отметивших о некоррумпированности таможенных органов (максимально 10 баллов) составила 42,7%. Бизнес отмечает некоррумпированность таможенных органов на более высоком уровне (43%), чем физлица (39%).

## Уровень доверия таможенным органам

Таможенным органам доверяет еще меньше респондентов (42%), чем налоговым органам (50,6%)[[7]](#footnote-7). На сегодняшний день доверие участников ВЭД и населения по десятибалльной шкале оценивается на 8,2 баллов. У населения меньше доверия таможенным органам (7,5), чем у бизнеса (8,2).

Наиболее высокий уровень доверия в регионах, где в выборке нет респондентов, оценивших услугу таможенного контроля – Костанайской, Кызылординской и Северо-Казахстанской областях (более 90%).

Как и в случае налоговых органов, наименьший уровень доверия таможенным органам в Мангистауской области (6,4%) и в Астане (2,9%).

Диаграмма 37. Уровень доверия таможенным органам в разрезе регионов



В отсутствии доверия органам государственных доходов и заключается причина низкого уровня удовлетворенности в Астане и Мангистауской области.

## Информация по услугам

Для того чтобы участники ВЭД и физические лица выполняли свои таможенные обязательства госорганы должны либо сами разъяснить процедуру и законодательство, либо создать все условия, чтобы потребитель сам мог получить необходимую информацию.

Удовлетворенность разъяснением через различные средства у бизнеса в среднем более 8 баллов, у населения – более 7,5 баллов. Диаграмма ниже демонстрирует, что население менее довольно предоставлением информации и эта разница более существенна, нежели при налоговых услугах.

Диаграмма 38. Удовлетворенность разъяснением потребителей таможенных услуг, балл по 10-балльной шкале

Высоко оцениваются разъяснения при личном обращении (8,7 и 8,2), который является наиболее дорогостоящим способом. Хорошей альтернативой ему является вебсайт, о преимуществах которого уже указано в блоке налоговых услуг. Его также высоко оценили предприниматели (8,5).

Менее удовлетворены респонденты предоставление информации по телефону и через колл-центр. Особенно по таможенным услугам чаще всего сложно дать полную информацию. В этом и заключается причина недовольства предоставлением информации по телефону, через колл-центр, в необходимости обратиться непосредственно сам госорган.

Страницы в социальных сетях оцениваются еще ниже, чем другие средства, но тем не менее это тоже актуально, быть в курсе новостей и нововведений от Комитета госдоходов.

**Удовлетворенность разъяснением законодательства по регионам**

Условное форматирование позволяет видеть области-аутсайдеры по превалированию красно-оранжевого спектра.

В Жамбылской области слабо поставлена работа с разъяснениями предпринимателям по телефону и через колл-центр, а также неактуальность страничек в социальных сетях, однако это в какой-то мере компенсируется хорошей работой с личными обращениями. Разъяснения при обращении не совсем удовлетворяют предпринимателей Мангистауской (7 баллов), Астаны (7,1), Атырауской (7,5) и Акмолинской (7,7). В остальных областях балл выше 8.

Работа колл-центра плохо налажена в Жамбылской, Мангистауской, Астане, Восточно-Казахстанской и Акмолинской. В тех же регионах – слабо оценивается работа в социальных сетях. Вполне вероятно, что это слабая информированность о возможности получать информацию по этим каналам.

Отличные показатели по всем параметрам у Северо-Казахстанской, Кызылординской, Костанайской областей. Эти области должны поделиться опытом (9,4-10.0). Хорошие результаты у Павлодарской, Алматинской, г.Алматы, Карагандинской, Западно-Казахстанкой, у Актюбинской и Южно-Казахстанской (8,3-9,0 баллов). Ниже 8 баллов, но больше 7 – у Атырауской, ВКО. Акмолинской, Жамбылской, ниже 7 баллов – у г.Астана и Мангистауской области.

Таблица 26. Удовлетворенность предпринимателей параметрами таможенных разъяснений по регионам, средний балл по 10-балльной шкале

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | При личном обращении | По телефону (в госорган) | Сall-центр | Web-сайт Комитета госдоходов, блог Председателя | Странички в социальных сетях |
| Астана | 7,1 | 7,1 | 6,6 | 6,4 | 6,2 |
| Алматы | 9,0 | 8,9 | 8,6 | 9,0 | 8,9 |
| Акмолинская | 7,7 | 6,8 | 7,4 | 7,0 | 7,7 |
| Актюбинская | 9,0 | 8,3 | 8,5 | 7,9 | 8,3 |
| Алматинская | 9,3 | 9,3 | 9,4 | 9,5 | 9,4 |
| Атырауская | 7,5 | 7,1 | 8,0 | 7,5 | 7,1 |
| ВКО | 8,9 | 8,4 | 6,7 | 6,9 | 5,7 |
| Жамбылская | 8,4 | 5,5 | 5,6 | 9,3 | 6,2 |
| ЗКО | 9,2 | 8,9 | 8,6 | 8,6 | 8,4 |
| Карагандинская | 9,4 | 8,9 | 9,3 | 8,6 | 7,8 |
| Костанайская | 10,0 | 9,9 | 9,9 | 9,9 | 9,9 |
| Кызылординская | 9,9 | 9,9 | 9,9 | 10,0 | 9,9 |
| Мангистауская | 7,0 | 6,2 | 6,1 | 6,4 | 6,1 |
| Павлодарская | 9,4 | 9,4 | 9,5 | 9,5 | 9,6 |
| СКО | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| ЮКО | 8,8 | 8,4 | 8,0 | 8,7 | 8,3 |
| Всего | 8,7 | 8,4 | 8,3 | 8,5 | 8,2 |

По населению разбивка по областям не сделана из-за недостаточности выборки.

## Удовлетворенность параметрами качества услуг и рекомендации

Удовлетворенность таможенными услугами выше у предпринимательского сектора (8,65), чем у населения (8,22). Бизнес снижает оценки за работу серверов, компьютеров, сканирующего оборудования (8,31-8,55), ограниченную доступность информации по телефону и интернету (8,41-8,50). В работе с населением таможенные органы допускают меньше ответственности, начиная с времени ожидания (7,78), соблюдения сроков (8,14), неясности процедуры (8,11), информацией об услуге в интернете и по телефону (7,79-7,91), условиями ожидания (7,95). Низко желание сотрудников помочь (8,11). Выборка населения была мизерной, поэтому оценка населением таможенных услуг не сильно повлияла на общую оценку, но надо понимать, что при увеличении выборки показатель удовлетворенности может снизиться.

В таможенных услугах проблемной стороной также является работа серверов и компьютеров (8,31 – 8,45), сканирующего оборудования, предоставление сопутствующих услуг (8,47), условия ожидания (8,55 – 8,54), а также доступность информации об услуге по телефону (8,41) и через интернет (8,50). Однако в целом таможенные услуги показывают заметное улучшение по сравнению с прошлыми годами, особенно по показателям, касающимся компетентности (8,78), вежливости (8,76), дисциплины (8,88), желанием сотрудника помочь услугополучателю (8,68).

Таблица 27. Удовлетворенность предпринимателей и населения параметрами таможенных услуг, средний балл по параметру по 10-балльной шкале и корреляция с удовлетворенностью в целом.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Таможенные услуги | Бизнес, N=2494 | Население, N=263 | Всего, N=2755 | Корреляция[[8]](#footnote-8) |
| Временем ожидания в очереди | 8.63 | 7.78 | 8.55 | ,780\*\* |
| Соблюдением сроков… | 8.72 | 8.14 | 8.67 | ,802\*\* |
| Ясностью процедуры и куда обращаться | 8.71 | 8.14 | 8.66 | ,805\*\* |
| Простотой процедуры получения услуги | 8.64 | 8.11 | 8.59 | ,819\*\* |
| Доступностью бланков заявлений | 8.82 | 8.46 | 8.78 | ,736\*\* |
| Наличием образцов заявлений | 8.80 | 8.44 | 8.76 | ,725\*\* |
| Доступностью/понятностью языка, на котором предоставляется информация и услуга | 8.89 | 8.18 | 8.82 | ,676\*\* |
| Своевременным получением информации по услуге | 8.76 | 8.21 | 8.71 | ,811\*\* |
| Точностью и понятностью полученной информации по услуге | 8.72 | 8.29 | 8.68 | ,803\*\* |
| Предоставлением информации по услуге в справочном окне, на стендах, у модератора | 8.67 | 8.24 | 8.63 | ,783\*\* |
| Информацией по данной услуге, доступной через Интернет | 8.50 | 7.91 | 8.45 | ,744\*\* |
| Доступностью информации об услуге по телефону | 8.41 | 7.79 | 8.36 | ,746\*\* |
| Доступностью работника (нахождением на месте) | 8.88 | 8.45 | 8.84 | ,774\*\* |
| Компетентностью работника | 8.78 | 8.40 | 8.75 | ,803\*\* |
| Вежливостью работников | 8.76 | 8.21 | 8.71 | ,798\*\* |
| Желанием сотрудников Вам помочь | 8.68 | 8.11 | 8.62 | ,801\*\* |
| Работой серверов | 8.31 | 8.35 | 8.31 | ,680\*\* |
| Работой компьютеров/программ | 8.45 | 8.39 | 8.44 | ,644\*\* |
| Работой сканирующего оборудования | 8.55 | 8.47 | 8.55 | ,745\*\* |
| Доступностью терминалов для оплаты | 8.64 | 8.57 | 8.64 | ,658\*\* |
| Предоставлением сопутствующих услуг … | 8.47 | 8.36 | 8.46 | ,669\*\* |
| Условиями ожидания | 8.54 | 7.95 | 8.48 | ,789\*\* |
| Всего, средние | 8.65 | 8.22 | 8.61 |  |

Для того чтобы повысить удовлетворенность получателей таможенных услуг необходимо прежде всего обратить внимание на те параметры качества услуг, которые имеют наибольшее влияние на удовлетворенность качеством услуги в целом. В случае с таможенными услугами это:

|  |
| --- |
| * Простота процедуры получения услуги – ,819\*\* |
| * Своевременное получение информации по услуге – ,811\*\* |
| * Ясность процедуры и куда обращаться –,805\*\* |
| * Точность и понятность полученной информации по услуге – ,803\*\* |
| * Компетентность работников – ,803\*\* |
| * Соблюдение сроков предоставления услуги – ,802\*\* |
| * Желание сотрудников таможенного органа помочь – ,801\*\* |
| * Вежливость сотрудников таможенного органа – ,798\*\* |
| * Условия ожидания – ,789\*\* |

То есть упростив по возможности услуги, обеспечив потребителей своевременно необходимой информацией можно добиться большей удовлетворенности со стороны потребителей. Внимание со стороны высококвалифицированных работников госоргана и благоприятный климат позитивно отразится на дальнейшей работе с получателями таможенных услуг.

## Комментарии получателей услуг и положительный опыт регионов

АСТАНА

***Получатели услуг*** *Качество таможенных услуг за последние годы* ***улучшилось****. Процесс растаможки товаров и транспортных услуг стал намного быстрее. Большую часть документов можно получить по порталу egov электронным способом. И в результате этого участник ВЭД тратит меньше времени на получение документов.*

*Если человек, минуя специалиста таможенного декларирования, привозит ничего не зная об этом, то естественно сроки растаможки увеличиваются. Если он до того, как завезти груз, получает профессиональную консультацию – расчет платежей, перечень необходимых разрешительных документов – то есть заранее все готовит, сроки растаможки минимальные.*

*В какой-то степени влияет местность. В Астане посложнее возможно, чем в других регионах по причине близости проверяющих органов. Мы наверно запрашиваем* ***больше документов****, чем в других регионах. Коды товаров дают общий пакет документов, одни товары по этому коду требуют определенный пакет документов, другие – нет. Но так как этот код показывает общий пакет документов, то мы запрашиваем у участника ВЭД сразу на общий.*

*Процесс растаможки задерживают «****условные цены****». Участники ВЭД часто этим недовольны, потому что это не заложено в его бюджет, он не рассчитывал на это. Дело в том, что ни мы, ни таможенники могут не знать об этом, пока данные декларации не попадут в программу, хоты предварительно мы всегда предварительно говорим, «может быть завышение цены». Есть, конечно выбор - выпуститься условно и доказать, что по этой цене закупили товар за рубежом. Но не всегда это представляется возможным. Каждый второй груз подвергается условным ценам. Они бывают судятся, но опять-таки теряют время и деньги.*

*Есть еще один момент, затягивающий получение услуги – это* ***сертификация товара****. Без сертификатов соответствия не подается декларация. С образованием Таможенного союза количество документов увеличилось.*

***Электронные услуги*** *используются при получении услуги таможенная очистка и выпуск товаров 50/50. Еще не все в электронной форме. Очень удобно получение разрешительных документов – в еgov закинули определенный пакет документов и в течении 10 или 5 рабочих дней получаем ответы.*

*На сегодняшний день в бумажном формате удобнее. Потому что не все так просто и стабильно. Заранее подготовленный пакет документов может не соответствовать грузу, который прибыл – вес не тот, груз не тот, по количеству не сходится, цена изменилась, код поменялся на границе, смена вагона и т.п. Документы нужно менять, на это необходимо разрешение в таможенном органе. Если бы участник ВЭД мог сам вносить* ***корректировку****, было бы намного легче. Упростило бы услугу вносить корректировки без разрешения таможенного органа.*

***Сроки получения******разрешительных документов*** *минимизировать желательно до 5 рабочих дней. Ускорить получение платежей – по безналичному расчету деньги поступают на следующий день.*

*Таможенники имееют право дополнительно запросить другие документы. Все которые указаны в декларации мы запрашиваем полностью, но возможно и такое, когда таможенники требуют дополнительно – вот это не правильно. Не допутимо* ***необоснованно требовать*** *дополнительные документы.*

*Необходимо сократить* ***количество документов*** *для получения таможенных услуг. Хотя по таможенному кодексу предоставляются минимальное количество документов, но все же много различных документов требуется, также увеличились платежи – не каждый позволит себе завести товар, эти самые главные думаю проблемные места*

*Для улучшения процедуры получения услуги на сайте должна быть полная* ***информация*** *о растоможке, о таможенной очистке пошагово. Чтоб клиент видел пошаговую информацию о покупке товара и т.д..*

**Госорган**

*В Астане проводится большая работа по созданию зоны комфортного обслуживания для предпринимателей. Перезагрузка процессов дала возможность в несколько раз сократить временные затраты услугополучателей. Сегодня посещение органов госдоходов столицы занимает по таможенным услугам до 1,5 часа.*

*При департаменте открыт ситуационный центр контроля качества услуг, где ведется удаленный мониторинг за состоянием данной работы. В июне т.г. открыт* ***зал таможенного оформления при ТЛЦ****, который является первым центром в Средней Азии. Благодаря созданным условиям у импортеров и экспортеров появилась возможность ускорить оборачиваемость капитала, не затрачивая много времени на таможенные процедуры.*

**

*Преимуществом данного центра является единая околотаможенная инфраструктура (таможенное оформление, брокеры, СВХ, БВУ, страховые организации, оценщики и другие).*

*Мы создали максимально комфортные условия для ожидания. Участники ВЭД могут разместиться на удобных диванных, выпить чай или кофе.*

*Сегодня перед нами стоят новые задачи, среди них - введение новой* ***информационной системы****, которая максимально исключит человеческий фактор и упростит оставшиеся процедуры. ООН безвозмездно предоставила Казахстану ИС Асикуда, которая сейчас тестируется в данном центре и будет адаптирована под условия Казахстана. Эта система используется в 50-ти странах мира. Над этим сейчас ведется серьезная работа.*

*Получение услуги осуществляется строго по электронной очереди.* ***Сроки предоставления услуги*** *контролируются информационными системами и ситуационным центром Департамента. На постоянной основе проводится анализ сроков представления услуги, результаты которого разбираются на уровне руководителя и заместителей Департамента, а также на уровне Комитета государственных доходов. Кроме этого, сроки предоставления услуг контролируются Агентством государственной службы. Мы ежемесячно отчитываемся перед Комитетом таможенного контроля по всем фактам превышения лимита прохождения таможенных процедур. Сроки представления услуги регламентированы таможенным Кодексом и внутренними приказами. Хочу отметить, что ведомственные приказы устанавливают более жесткие сроки по времени таможенного оформления товаров.*

*Досмотр, экспертиза, занижение таможенной стоимости – это основные три процедуры, влияющие на сроки получения услуги. У нас система рисков автоматизированная, если она выдает назначить меру такую как таможенный досмотр – мы отправляем на досмотр.*

***Время ожидания в очереди****. Самая легкая декларация занимет 10-20 минут. Проверка декларации может занимать до 10 суток. Инспектор несет персонально административно-уголовную ответственность, соответственно, пока не проверит эту декларацию не может вызвать другого человека. По таможенному кодексу Таможенного союза, нашему казахстанскому время на оформление декларации выдается 24 часа, 1 сутки. Но мы на них не ориентируемся и стараемся максимально уменьшать время ожидания участника ВЭД.*

**

***Предварительное декларирование.*** *Мы активно пропагандируем, для нас это было бы легче. Эта предварительная информация называется, «работают границы, но не работают посты». Это будет в следующем году, после того как будет внедрена новая программа. Предварительная декларация подается когда груз еще не пересек таможенную границу. И здесь есть затруднения для участников ВЭД. Потому что, она должна быть подана до момента пересечения границы. А если до этой границы есть 2-3 часа или допустим участник ВЭД на момент отгрузки не имеет пакета документов, то чаще всего (90% случаев) происходят так: груз приходит в Астану, после этого начинает формироваться декларация. Тут всплывает много таких моментов когда нужны дополнительные документы.*

*Мы проводим разъяснительные мероприятия с учстниками ВЭД, круглые столы. Отправляли официальное письмо от департамента по почте, на электронные адреса, секретарьям, помощникам и т.д., чтобы оно дошло до директора и звонили непосредственно директору или главному юристу, главному бухгалтеру. Раздавали буклеты как раз по предварительному информированию и сейчас в принципе мы уже видим результаты. То есть до этого это все производилось через брокеров, там где посредники информация доходит некачественно. Когда мы это поняли, стали приглашать самих участников ВЭД.*

*В данный момент доля предварительных деклараций поднялось примерно до 15%. Многие хотели бы, но отправитель не предоставляет на момент отгрузки товара документы для предварительного декларирования. Мы просим работать с отправителями, объяснить что это важно. В других случаях – участники ВЭД не знают точных характеристики груза, из-за этого не могут составить декларацию. Разные тонкости существуют. Но если это товар однородный или постоянно повторяющийся товар, участники ВЭД практически перешли на предварительное декларирование. Практически весь однородный товар, который идет с Европы и поставляется постоянно декларируется предварительно. Крупные добросовестные участники ВЭД, которые регулярно завозят одни и те же виды товаров, поняли что удобно и перешли на предварительное декларирование.*

***Разрешительные документы****. Это сертификаты соответствия товара, акты фитосанитарно-ветеринарного контроля и другие. Допустим, есть лицензия на импорт товара. Товар не должен пересекать границу без него, но если он все-таки пересек и мы видем что у него нет лицензии, мы не выпустим, мы не примем эту декларацию. Тоже самое касается разрешения комитета техрегулирования, КНБ. Но, сейчас государство максимально идет по тому пути, чтоб эти документы либо вообще отменить, у нас действительно разрешительных документов стало меньше, либо все перевести в электронный формат. Они будут в нашей системе видны и соответственно выпускать еще быстрее.*

*Таможенные органы, запрашивают документы, которые согласно законодательству регламентируются соответствующим госорганом (КНБ, Минсельхоз и др.) Здесь есть некоторое* ***недопонимание со стороны участников ВЭД****. Мы орган государственного дохода не уполномочены выдавать такие заключения, подлежит товар экспортному контролю или не подлежит, сертифицируется ли он или не сертифицируется, требуется госрегистрация или не требуется. Но эти все акты должны быть представлены до подачи декларации, вместе с пакетом документов во время подачи декларации. От этого напрямую зависит жизнь и здоровье потребителей этой продукции. Участник ВЭД обращаются в комитет техрегулирования и там либо выдают заключение-ответ о том что да, он подлежит, тогда они обращаются в соответствующий госорган и делают сертификат соответствия в центре сертификации. Либо они пишут письменный ответ, что товар не подлежит сертификации. Это все что от них нам нужно. За 2015-2016 год из всего количества товаров прошло около 35 тысяч самих сертификатов, это примерно 75% товаров требует сертификата соответствия. Из всего количества сертификатов 80-90% это техрегламент таможенного союза, и только 10% наши внутренние казахстанские регламенты. А в других странах немного другая система. Например, в западных странах любое предприятие которое выпускает продукцию, оно уже имеет высокие стандарты. И возможно их процедура получения подтверждения безопасности продукции намного легче, потому что у них априори уже при производстве продукция имеет очень высокий контроль качества, что не сказать про страны СНГ.*

*Допустим ИП, который у нас менее доволен услугми, завозит продукцию с завода, который по ветеринарному контролю у МСХ попадает под красную категорию. Соответственно все, что производит этот завод, будет подвергаться лабораторному испытанию. Соответственно этот участник ВЭД добросовестный и порядочный, но из-за того что он завозит продукцию этого производителя будет проходить лабораторные испытания. Здесь уже идет речь о безопасности продукции для населения. Кроме нас этот барьер поставить некому.*

*Сейчас комитет государственных доходов идет к тому, чтобы процедуры связанные с сертификацией,* ***перенести на этап после выпуска товара****. Конечно и здесь должны быть ограничения определенные. Нужно понимать, какие товары можно так отпускать, а какие товары нельзя.*

*Более того, ведется работа по улучшению взаимодействия с другими государственными органами. Должна быть* ***единая система****, как работают в Европе таможенные органы. К таможенным органам должна быть подвязана информация всех других министерств, которые участвуют в процессе контроля при импорте продукции. В идеале мы должны видеть сами все эти документы, не требуя от участника ВЭД. Как только перейдем на электронное декларирование, мы постепенно это будем вводить. Процесс значительно облегчится.*

***Выездные таможенные проверки.*** *Таможенная проверка связана в первую очередь, если есть какое-то подозрение на недостоверные сведения по таможенной стоимости, по самому товару, может быть по его классифкации.*

*Мы работаем со многими странами, у нас взаимодействие есть. Если получаем информацию за прошедшие полгода по какой цене действительно был вывезен товар и выявляется несоответствие, мы выходим на проверку.*

*Есть такое понятие как сквозной контроль. На этапе декларирования мы имеем признаки занижения, например, таможенной стоимости, но в свою очередь не имеем достаточной доказательной базы. Чтобы не держать товар, участника ВЭД, выпускаем, но при этом можем передать информацию в подразделение послетаможенного контроля, для того что они уже безболезненно для него, проверили, действительно ли он подтверждает эту стоимость товара или нет.*

***Высокие таможенные платежи*** *на товар. На величину таможенных платежей влияют несколько факторов такие как – ставка таможенных пошлин, таможенная стоимость, а также наличие антидемпинговых компенсационных пошлин.*

*Касательно таможенных ставок необходимо учитывать, что в последние три года намечается поэтапная тенденция к снижению ставок Единого таможенного тарифа, которые кстати утверждаются на союзном уровне Решением Коллегий ЕЭК, так в среднем за последний год ставки ввозных таможенных пошлин на определенные товары (мебель, пластмассы и изделия из него, оборудование, фармацевтическая продукция, моющие средства и т.д.) были снижены на 30 %.*

*Кроме того, в связи с присоединением Республики Казахстан к ВТО по товарам, включенным в Перечень изъятия, применяются ставки ввозных таможенных пошлин, более низкие по сравнению со ставками пошлин ЕТТ ЕАЭС, в отношении импортных медикаментов, медицинского, промышленного оборудования которое импортируется казахстанскими горнодобывающими компаниями, а также транспортные средства, в том числе и легковые автомобили.*

*Таможенная стоимость товаров, регламентируется союзным законодательством с учетом принципов и положений по оценке товаров для таможенных целей Генерального соглашения по тарифам и торговле 1994 года (ГАТТ 1994). Случаи занижения таможенной стоимости определяются на основе системы управления рисками в автоматическом режиме, где заложены индикаторы риска, по товарам полученные на основе подтверждённых данных полученных от иностранных производителей.*

*Таким образом, система рисков работает только в отношении тех товаров, по которым имеются основания полагать о занижении таможенной стоимости.*

***Сложности в классификации товаров*** *Для правильной классификации товаров, в силу основных правил интерпретации ТН ВЭД ЕАЭС необходимо изучение материалов, из которых изготовлен товар, функции, которые выполняет товар, и степень его обработки.*

*В последние годы на территории Казахстана широко используются инновационные технологии в области машиностроения и тяжелой промышленности, осуществляется ввоз дорогостоящего технологического оборудования.*

*Понятие «высокотехнологичное оборудование» не определено в нормативных документах и не выделено отдельными кодами. Оно нередко идет в тех же позициях, что и остальные станки. В таких случаях у участников ВЭД имеется право на получение предварительного решения по классификации товара. Времена, когда участники ВЭД заключали договора на приобретение того или иного товара, не рассчитав при этом экономического эффекта, надеюсь, ушли в далекое прошлое. С этой целью ДГД по запросу заинтересованного лица принимает предварительное решение о классификации товаров, которое служит значительному упрощению и ускорению таможенной очистки товаров, а также позволяет предотвратить различные непредвиденные ситуации.*

*Данная услуга оказывается заявителю заблаговременно, до предоставления в таможенный орган товара для таможенной очистки. Предъявление при таможенной очистки предварительного решения исключает ошибки заявления неверного классификационного кода и, следовательно, недостоверного декларирования кода товара со стороны участника ВЭД, что в свою очередь уменьшает количество судебных издержек.*

*Кроме того, на данный момент для участников внешнеэкономической деятельности созданы в интерактивном режиме сервисы по определению кода ТНВЭД ЕЭС (сайт «ЕАЭС», сайт, где опубликовываются «Предварительные решения по классификации товаров»), что сокращает время классификации товаров, при таможенной очистки.*

*Вынесение предварительных решений по классификации товаров в 2016 году в сравнении с 2015 годом сократилось на 50%. Сократились сроки вынесения предварительных решений по классификации товаров с 20 до 15 календарных дней. Однако довольно часто встречаются ситуации, когда одни и те же товары одновременно классифицируются в две или более товарные позиции, чтобы разрешить подобные спорные случаи, необходимо изучения полного технического рабочего процесса товара с привлечением экспертов, что влечет за собой увеличения сроков рассмотрения классификации товаров в соответствии с ТН ВЭД до 30 календарных дней.*

*Анализ изменений ставок ЕТТ в течение 2016 года показывает увеличение ввоза товаров в товарных позициях, по которым в разрезе кодов товара имеется значительная разница в ставках ввозной таможенной пошлины. Особенно вероятность недостоверного заявления кода возникает при высокой стоимости или большой партии товара.*

***Сложности в заполнении таможенной декларации.*** *Таможенная декларация — основной документ, оформляемый при перемещении товаров через таможенную границу государства (*[*экспорт*](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%AD%D0%BA%D1%81%D0%BF%D0%BE%D1%80%D1%82)*,*[*импорт*](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%98%D0%BC%D0%BF%D0%BE%D1%80%D1%82)*). В декларации содержатся сведения о грузе и его таможенной стоимости, транспортном средстве, осуществляющем доставку, отправителе и получателе. Таможенная декларация – это, по сути, заявление, представляемое участниками*[*ВЭД*](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%92%D0%AD%D0%94)*о законности сделки, то есть соответствия всех действий в процессе экспортной и импортной операции законодательству. Таможенная декларация – это своего рода международный таможенный «паспорт» товара, имеющий должную юридическую силу для зарубежных таможенных служб, других органов управления соответствующих зарубежных государств.*

*Сведения из таможенной декларации имеют важное значение, как для участника ВЭД, так и для государства в качестве* ***учётно-статистического документа.*** *Например;*

*для УВЭД:*

* *Страна происхождения товара» влияет на необходимость начисления таможенных пошлин. Если это страны, входящие в СНГ, то таможенные пошлины, как правило, не начисляются;*
* *«Отсрочка платежа». Возможность оплатить налоги в более поздние сроки и т.д.*

*для государства:*

* *«Статистическая стоимость», «Валюта и общая стоимость по счету». По указанным сведениям формируется внешнеторговый баланс страны.*

*Для анализа всевозможных рисков, реагирования на изменение потока тех или иных товаров, защиты отечественных товаропроизводителей, ведения торговой политики в отношении, как отдельных стран, так и таможенных союзов таможенная декларация зачастую является единственным источником требуемой информации.*

*Сложность заполнения декларации продиктована исключительно необходимостью. Каждая представляемая буква и цифра, заложенная в таможенной декларации, обсуждалась на уровне рабочих групп на площадке Евразийской экономической комиссии.*

***Информация****. В колл-центре разъясняются вопросы общего характера. Но не могут дать подробной консультации, она настолько специфична. В таких случаях звонок перенаправляется к нам. Если это вопрос на который можно ответить по телефону, мы отвечаем. Но когда звонят и спрашивают про код товара, я не отвечу пока я не увижу техническую характеристику. Это ЖК или лед-телевизор, светодиодный... Самый простой пример, лифт – бывает одной скорости и другой скорости. На одну скорость ставка пошлины одна, на другой другая. Участник ВЭД не знает какой лифт будет завозить, он просто консультируется. Проконсультировать по поводу классификационного кода звонят очень часто. Это просто невозможно, нереально. Мы можем дать неверную информацию не видя все характеристики. По поводу разрешительных документов также, если нам нужна более детальная информация для ответа, мы просим их подъехать, чтобы посмотреть документы. Отсюда и недовольство.*

*Для того чтобы дать полный ответ мы просим обращаться письменно. И нам легче и для участника ВЭД письменное доказательство. На это дается 15 дней, но как правило, мы отвечаем в течение 2-3 дней.*

*Для представления информации по услуге, участник ВЭД в любое время может обратиться к модератору, кроме этого по залу размещена информация, которая может понадобиться в процессе таможенного оформления.*

*На сайте комитета госдоходов есть рубрика, где задается вопросы, но там невозможно приложить свои документы. По этой причине можно получить ответы только общего характера.*

*Если бы были* ***унифицированы ставки*** *таможенных пошлин, 50% вопросов снимется автоматически.*

# Услуги службы экономических расследований

## 4.1. Опыт взаимодействия со службой экономических расследований

С услугами Службы экономических расследований (далее в тексте СЭР) хорошо знакомы 26,4% респондентов. Большая часть опрошенных – 40,7% знает о ее существовании, но не сумеет в деталях дать описание ее деятельности.

В Алматинскрой, Атырауской, Восточно-Казахстанской, Жамбылской, Кызылординской, Павлодарской, Южно-Казахстанской областях доля респондентов, хорошо осведомленных о СЭР больше среднего показателя (более 26%). В Костанайской области 81% респондентов считает, что достаточно тех знаний, чтобы иметь представление о данной службе.

Диаграмма 39. Осведомленность о деятельности Службы экономических расследований в разрезе регионов, % ответов

В разрезе населенных пунктов наименее осведомленными выступают малые города – о СЭР ничего не слышали 19,9%, что существенно превышает долю в областном центре (10,5%) и даже в селе/райцентре (14,4%).

Вполне ожидаемо, что в сравнении с обычным населением, представители бизнеса лучше осведомлены о существовании СЭР – хорошо ее знают 28% опрошенного бизнеса, против 21,5% населения.

Если сравнивать ответы получателей налоговых и таможенных услуг, то последние демонстрируют большую осведомленность. 32,5% услугополучателей таможенных органов хорошо знают о СЭР, в сравнении с 22% респондентов налоговых органов.

Таблица 28. Осведомленность о деятельности Службы экономических расследований в разрезе типов населенных пунктов и респондентов, % ответов

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Нет, не слышал(а) | Что-то слышал(а), но не знаю, чем она занимается | Знаю эту службу, но плохо | Хорошо знаю эту службу | N |
| Областной центр | 10,5 | 18 | 43,7 | 27,8 | 4 271 |
| Малый город | 19,9 | 21,5 | 37,6 | 21 | 990 |
| Село/районный центр | 14,4 | 20,7 | 36,6 | 28,4 | 1 138 |
|  |  |  |  |  |  |
| Бизнес | 11,9 | 18,2 | 41,9 | 28 | 5 020 |
| Население | 21,1 | 20,5 | 36,9 | 21,5 | 1 561 |
|  |  |  |  |  |  |
| Налоговая | 16,3 | 21,6 | 40,1 | 22 | 3 803 |
| Таможня | 11,1 | 14,9 | 41,5 | 32,5 | 2 778 |

С данной службой за прошедший год (2015-2016 гг.) сталкивалось 6,6% участников исследования. О том, что это было связано с досудебным расследованием отметило 3,7% респондентов.

Уведомление о предстоящем расследовании респонденты чаще всего получают за день до начала расследования (38%), в ряде случаев уведомление приходит в день начала расследований (11%). То есть в большинстве случаев респондентов ставят в известность о начале расследования непосредственно перед его началом. В среднем за 5 дней можно получить уведомление о предстоящем расследовании.

Продолжительность исследования в среднем составляет 2,3 месяца. В большинстве случаев они укаладываются в срок до 3-х месяцев (88%). С длительными расследованиями 4-6 месяцев сталикивается до 9% респондентов. Расследования СЭР расстягиваются на несколько лет в единичных случаях, максимальный срок указанный респондентом, получателем налоговых услуг – 8 лет.

Насколько благополучно проходил сам процесс расследования, позволяет оценить перечень проблем, которые возникали у респондентов при взаимодействии со СЭР. Среди указанных проблем на первое место выходит предвзятое отношение сотрудников (14,1%). Следующие три проблемы, которые называются достаточно часто – это множественность толкования (12%), затягивание сроков 11%), психологическое давление со стороны проверяющих (10,6%). Не сталкивались ни с какими проблемами 58,3% респондентов

Диаграмма 40. Проблемы во взаимодействии со Службой экономических расследований, % ответов, N=283

В разрезе типов населенных пунктов на наличие проблем чаще указывают респонденты малых городов (см. таблицу ниже).

Таблица 29. Проблемы во взаимодействии с СЭР в разрезе типов населенных пунктов, % ответов, N=283

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Проблемы | Областной центр | Малый город | Село/район ный центр |
| Множественность толкования … | 12,7 | 25 | 2,2 |
| Некомпетентность сотрудников, ведущих расследование | 2,8 | 4,2 | 4,3 |
| Предвзятое отношение сотрудников | 14,2 | 20,8 | 8,7 |
| Затягивание сроков проверяющими | 12,3 | 12,5 | 4,3 |
| Психологическое давление со стороны проверяющих | 10,8 | 12,5 | 8,7 |
| Грубость со стороны сотрудников | 2,8 | 16,7 | 8,7 |
| Вымогательство со стороны проверяющих | 0,5 |  | 4,3 |
| Ошибочные замечания в решениях данной СЭР | 8,5 | 12,5 | 4,3 |
| Не была доступна информация о процедуре расследования | 7,1 | 8,3 | 10,9 |
| Процедура расследования для меня была непонятна | 3,3 | 12,5 | 4,3 |
| Несоблюдение законности расследования | 2,4 | 4,2 |  |
| Данное расследование - расправа со стороны проверяющих органов | 1,4 |  | 2,2 |
| Методы проведения расследования нарушали права человека | 0,5 | 4,2 |  |
| Методы проведения расследования нарушали коммерческую/банковскую/налоговую тайну моего предприятия или личную тайну | 2,4 | 8,3 | 2,2 |
| Проблем не было | 60,4 | 20,8 | 69,6 |

В сравнении с населением бизнес испытывает меньше трудностей при общении с СЭР, на отсутствие проблем указывают значительно реже (39,5% и 61,7%). У бизнеса две ведущие проблемы – это множественность толкования (12,1%) и предвзятое отношение сотрудников (12,1%). Среди проблем характерных для населения лидирует предвзятое отношение сотрудников (25,6%) и вдвое чаще чем бизнес, население указывает на психологическое давление со стороны проверяющих (18,6% против 9,2% против). Возможно население в правовом аспекте является менее защищенным в сравнении с бизнесом, который может обладать достаточным профессионализмом для отстаивания свих прав.

Между услугополучателями налоговой и таможенной служб есть различия в указанной проблематике, при том, что доля респондентов, которые не сталкивались с проблемами, примерно одинаковая (57,8% и 59,15% соответственно), с отдельными проблемами таможенные услугополучатели встречаются заметно чаще. Наиболее распространенные проблемы для них - это множественность толкования законодательства (17,3%), затягивание сроков (12,7%), психологическое давление (12,7%). Налоговые услугополучатели наряду с перечисленными проблемами чаще сталкиваются с ошибочными замечаниями в решениях СЭР (9,8% против 5,5%).

Таблица 30. Проблемы во взаимодействии с СЭР в разрезе типов населенных пунктов, % ответов, N=283

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Проблемы | Типы респондентов | | | |
| Бизнес | Население | Налоговые услуги | Таможенные услуги |
| Множественность толкования … | 12,1 | 11,6 | 8,7 | 17,3 |
| Некомпетентность сотрудников, ведущих расследование | 2,9 | 4,7 | 3,5 | 2,7 |
| Предвзятое отношение сотрудников | 12,1 | 25,6 | 12,1 | 17,3 |
| Затягивание сроков проверяющими | 10 | 16,3 | 9,8 | 12,7 |
| Психологическое давление со стороны проверяющих | 9,2 | 18,6 | 9,2 | 12,7 |
| Грубость со стороны сотрудников | 3,3 | 14 | 7,5 | 0,9 |
| Вымогательство со стороны проверяющих | 0,4 | 4,7 | 1,2 | 0,9 |
| Ошибочные замечания в решениях данной СЭР | 8,8 | 4,7 | 9,8 | 5,5 |
| Не была доступна информация о процедуре расследования | 6,7 | 14 | 7,5 | 8,2 |
| Процедура расследования для меня была непонятна | 3,8 | 7 | 3,5 | 5,5 |
| Несоблюдение законности расследования | 0,4 | 11,6 | 2,3 | 1,8 |
| Данное расследование - расправа со стороны проверяющих органов | 0,4 | 7 | 1,7 | 0,9 |
| Методы проведения расследования нарушали права человека | 0,4 | 2,3 | 1,2 |  |
| Методы проведения расследования нарушали коммерческую/банковскую/налоговую тайну моего предприятия или личную тайну | 2,1 | 7 | 2,9 | 2,7 |
| Проблем не было | 61,7 | 39,5 | 57,8 | 59,1 |

## 4.2. Оценка деятельности СЭР

В целом деятельность службы экономических расследований получатели услуг оценили ниже услуг налогового и таможенного направления – на 7,6 балла или 60,2% респондентов оценили услугу на 8-10 баллов. Данную услугу оценивали, как получатели налоговых, так и таможенных услуг, поэтому выборка составила 5030 респондентов.

Наиболее высоко оценили деятельность СЭР в Костанайской, Павлодарскрой и Кызылординской, Алматинской областях. Самые низкие оценки в Астане, Мангистауской, Карагандинской и Жамбылской областях.

Таблица 31. Оценка деятельность СЭР получателями услуг



В целом с незначительным преимуществом бизнес (7,6) лучше оценивает СЭР, чем население (7,5). В таких регионах как Павлодарская, Кызылординская, Восточно-Казахстанская, Акмолинская, Атырауская, Карагандинская и Мангистауская напротив население более высоко оуенило деятельность СЭР, чем бизнес.

Диаграмма 41. Оценка деятельности СЭР в разрезе бизнеса и населения

Если судить по отдельным аспектам деятельности СЭР, то результаты по разъяснению законодательства и других интересующих вопросов, показали, что в среднем респонденты оценивают эту деятельность на 7,77 баллов из 10 возможных.

Незначительная разница в оценке населения и представителей бизнеса (7,8 и 7,6 баллов соответственно). Получатели таможенных услуг в среднем выше оценивают разъяснительную работу СЭР, в сравнении с получателями налоговых услуг (8 баллов против 7,5).

Удовлетворенность процедурами приема, регистрация заявлений, сообщений и иной информации об уголовных правонарушениях оценивается респондентами в среднем на том же уровне, что и разъяснительная работа – 7,83 баллов.

Оценка различных аспектов деятельности СЭР показала, что по сравнению с остальными параметрами относительно высокую оценку получает квалифицированность сотрудников – 8,1 балл. Ниже остальных оценивается разъяснение законодательства, интересующих вопросов (7,77) и честность сотрудников СЭР (7,78).

Диаграмма 42. Оценка аспектов деятельности СЭР, баллы по 10-ти балльной шкале

Как выяснилось выше, на удовлетворённость услугами имеет прямое влияние уровень доверия получателей услуг. Для повышения доверия необходима прозрачность, открытость госоргана и эффективная работа. Пока доверие потребителей и прозрачность, открытость госоргана оставляет желать лучшего. Эффективностьмер по профилактике экономических преступлений в Казахстане получила среднюю оценку в 7,7 баллов.

Диаграмма 43. Уровень доверия, прозрачность и открытость, эффективность деятельности СЭР, баллы по 10-ти балльной шкале

В целом имидж СЭР оценивается на уровне 7,6 баллов или 58,7% респондентов оценили на 8-10 баллов. Из регионов наиболее низко оценили СЭР в Астане и Мангистауской области является самым низким.

Диаграмма 44. Имидж СЭР в разрезе регионов, средние баллы

Таким образом данное исследование показало, что население Казахстана слабо информировано о данной службе. Деятельность СЭР получила более низкую оценку получателей услуг в отличии от налогового и таможенного направления органов госдоходов. СЭР необходимо больше уделять не только реализации имиджевой политики, но и эффективному выявлению экономических преступлений, прозрачности и открытости в своей деятельности.

# Мнение сотрудников органов государственных доходов

## Оценка удовлетворенности

Эффективность и качество работы сотрудников любой организации зачастую определяется удовлетворенностью работой, формирующейся под воздействием целого ряда факторов, включая материальную и нематериальную мотивацию. Еще Герцберг Ф. говорил, что условия труда и быта, организация труда, режим работы (гигиенические факторы), а также успех, продвижение по службе, признание и одобрение результатов (мотивирующие факторы) оказывают значительное влияние на удовлетворенность работой и, соответственно, на полученный результат, производительность, эффективность. Поэтому условия, созданные для сотрудников госорганов, отношения в коллективе, организация работы, менеджмент, материально-техническое обеспечение, удовлетворенность результатами своей работы, имеют большое значение.

В ходе исследования для получения оценок удовлетворенности были опрошены сотрудники таможенных служб (N=393), налоговых (N=497), службы экономических расследований (N=103).

Удовлетворенность сотрудников органов государственных доходов в среднем на уровне 4,24 балла. Высоко оценивается качество предоставляемых услуг (4,48 баллов) и система управления в госоргане (4,43 балла). Наименьшую удовлетворенность госслужащие испытывают в мотивации и материально-технической обеспеченности – 3,99 балла.

Диаграмма 45. Удовлетворенность сотрудников органов государственных доходов разными аспектами деятельности, баллы по 5-ти балльной шкале

Судя по удовлетворенности госслужащих различными аспектами деятельности госоргана, более благополучная ситуация в налоговых органах. В таможенных органах удовлетворенность заметно ниже других, но по качеству услуг удовлетворенность выше чем в СЭР. Нужно также отметить изменение ситуации в таможенных органах и СЭР относительно результатов прошлого исследования, приблизившись к уровню налоговой службы.

Диаграмма 46. Удовлетворенность сотрудников КГД по разным аспектам деятельности в разрезе служб, 2015-2016 гг.

Таблица 32. Средний балл удовлетворенности сотрудников КГД[[9]](#footnote-9) по службам и аспектам.



Госслужащие менее всего удовлетворены системой материальных поощрений возможностью карьерного роста. Несмотря на низкий уровень удовлетворенности должностным окладом, наблюдается наибольший рост данного показателя относительно прошлого исследования. Не осталось незамеченным для служащих органов государственных доходов и меры по материальным поощрениям.

Недовольны сотрудники органов государственных доходов отсутствием постоянного доступа в Интернет, оргтехникой. Но тем не менее практически по всем аспектам деятельности наблюдается улучшение. Особенно более заметны положительные сдвиги в области взаимодействия с другими госорганами, в работе с общими базами и электронный документооборот.

Наиболее высокий уровень удовлетворенности различными аспектами деятельности госоргана в Кызылординской, Костанайской, Алматинской областях и в Алматы (4,5 и более).

Уровень удовлетворенности служащих ниже среднего по республике в Карагандинской, Восточно-Казахстанской, Западно-Казахстанской областях (4,1). Относительно других регионов самый низкий уровень удовлетворенности в Актюбинской, Мангистауской областях и Астане (3,9).

Таблица 33. Средний балл удовлетворенности сотрудников КГД по регионам и аспектам

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

Нужно отметить достаточно высокий уровень **эмоциональной напряженности** в работе сотрудников органов государственных доходов. 40,7% респондентов испытывает нервно-психическое утомление, стресс многократно в течение года, 48,5% - многократно работает сверхурочно.

Диаграмма 47. Оценка степени эмоциональной напряженности на работе сотрудниками КГД (%).

Еженедельно или ежедневно в таком в стрессовом состоянии и сверхурочно работает от 10% до 15%.

Наличие стресса и нервно-психического переутомления не зависит от направления деятельности сотрудников.

Для уменьшения стрессовых нагрузок, как показывают результаты исследования необходимо улучшать не только систему планирования работы служащих, перераспределения персонала в период пиковых нагрузок, процедуру согласования, но и создавать моральный климат, укреплять корпоративный дух коллектива, проявлять руководству заинтересованность в обратной связи с работником и внимание к его мнению. Если в коллективе соблюдается служебная этика, морально мотивируют, относятся друг к другу с дружескими чувствами и поддерживают друг друга, то служащие меньше испытывают стресс и нервно-психическое утомление. Когда в работе меньше ориентированности на результат, возможности самостоятельно принимать решения также проявляется на эмоциональной напряженности служащих. Чаще всего сотрудники госоргана стремятся поменять место работы, когда приходится работать в стрессовом состоянии.

Таблица 34. Корреляционные связи (более ,349) со стрессовым состоянием, коэффициент корреляции

|  |  |
| --- | --- |
| Моральный климат в коллективе | -,445\*\* |
| Корпоративный дух | -,428\*\* |
| Система планирования работы служащих | -,427\*\* |
| Системой моральной мотивации служащих | -,423\*\* |
| Заинтересованность руководства в обратной связи с работником | -,417\*\* |
| Дружба, взаимоподдержка | -,414\*\* |
| Перераспределение персонала в период пиковых нагрузок | -,412\*\* |
| Соблюдение законодательства о труде, нормирование нагрузки служащего | -,410\*\* |
| Процедура согласования | -,409\*\* |
| Внимание к Вашему мнению | -,405\*\* |
| Возможность повышения квалификации | -,395\*\* |
| Служебная этика | -,387\*\* |
| Ориентированность на результат | -,371\*\* |
| Возможность карьерного роста | -,366\*\* |
| Желание поменять место работы, уйти из сектора, в котором сейчас работаю | ,364\*\* |
| Возможность самостоятельно принимать решения | -,360\*\* |
| Поощрением в связи с хорошим обслуживанием потребителей | -,349\*\* |

Со сверхурочными работами напрямую связано несоблюдение законодательства о труде, нормирования нагрузки на госслужащего, когда в госоргане нет эффективной системы планирования работы служащих, перераспределения персонала в период пиковых нагрузок.

Низко оцениваются процедуры согласования, возможности самостоятельно принимать решения, возможности повышения квалификации и ориентированность на результат респондентами, работающими сверхурочно.

На сверхурочные работы влияет также заинтересованность руководства в обратной связи с работником, внимание к его мнению и моральный климат в коллективе.

Таблица 35. Корреляционные связи (более ,354) со сверхурочными, коэффициент корреляции

|  |  |
| --- | --- |
| Соблюдение законодательства о труде, нормирование нагрузки служащего | -,459\*\* |
| Система планирования работы служащих | -,441\*\* |
| Перераспределение персонала в период пиковых нагрузок | -,431\*\* |
| Моральный климат в коллективе | -,381\*\* |
| Заинтересованность руководства в обратной связи с работником | -,380\*\* |
| Процедура согласования | -,371\*\* |
| Внимание к Вашему мнению | -,368\*\* |
| Возможность повышения квалификации | -,357\*\* |
| Возможность самостоятельно принимать решения | -,355\*\* |
| Ориентированность на результат | -,354\*\* |

Разумеется и другие факторы влияют на эмоциональную напряженность сотрудников органов государственных доходов, но выше указаны те, которые имеют наибольшие корреляционные связи.

Наиболее часто сверхурочным работам подвергаются работники службы экономических расследований, затем налогового направления.

Диаграмма 48. Работают сверхурочно, %

2,5% респондентов испытывали воздействие криминогенных структур и 3,5% сталкивались со случаями угрозы физического насилия и психологического давления.

Таким образом, чтобы снизить эмоциональную напряжённость важно не только работать над рабочими процессами, но и заботиться о моральном климате в коллективе, поддерживать корпоративный дух, больше внимание уделять мнению сотрудников.

Желание оставаться и дальше на данной работе является хорошим критерием удовлетворенности работой. Но по результатам исследования в среднем 25,8% сотрудников хотели бы поменять сферу деятельности. В налоговом направлении деятельности КГД наибольшая доля таких респондентов (28,8%), которые готовы в любой момент поменять место работы.

Диаграмма 49. Поменяют место работы при появлении такой возможности, %

В регионах с наименьшим уровнем удовлетворенности получателей услуг, самая большая доля желающих сменить место работы при появлении такой возможности – это Астана (39,7%) и Мангистауская область (43,7%). Выше среднего показателя (больше 25,8%) в таких регионах как Актюбинская, Атырауская, Карагандинская и Акмолинская области.

Диаграмма 50. Поменяют место работы при появлении такой возможности в разрезе регионов, %

Для того чтобы снизить текучести кадров в органах государственных доходов, наряду с другими мерами, предпринимаемыми госорганом, в первую очередь необходимо обратить внимание на возможности повышения квалификации, систему моральной мотивации, корпоративный дух, перераспределение персонала в период пиковых нагрузок, возможность самостоятельно принимать решения, качество выданных документов и т.д. (см. таблицу ниже).

Таблица 36. Корреляционные связи желания сменить место работы с аспектами деятельности госоргана, коэффициент корреляции

|  |  |
| --- | --- |
| Возможность повышения квалификации | -,438\*\* |
| Система моральной мотивации служащих в налоговых органах | -,418\*\* |
| Корпоративный дух | -,418\*\* |
| Перераспределение персонала в период пиковых нагрузок | -,404\*\* |
| Возможность самостоятельно принимать решения | -,400\*\* |
| Качество выданных документов | -,396\*\* |
| Система планирования работы служащих | -,395\*\* |
| Внимание к мнению служащего | -,391\*\* |
| Возможность карьерного роста | -,388\*\* |
| Размер должностного оклада | -,381\*\* |
| Уровень компетенции в вопросах законодательства в своем секторе | -,375\*\* |
| Моральный климат в коллективе | -,367\*\* |
| Наличие всех условий для предоставления услуг высокого качества | -,364\*\* |
| Нервно-психическое утомление, стресс | ,364\*\* |
| Процедура согласования | -,362\*\* |
| Соблюдение законодательства о труде, нормирование нагрузки служащего | -,361\*\* |

## Самооценка уровня профессиональной компетентности

Модели компетентности описывают интеллектуальные и деловые качества работника, его навыки межличностной коммуникации, необходимые для успешной профессиональной деятельности в рамках существующей в организации корпоративной культуры[[10]](#footnote-10). Существующий разрыв между необходимым и фактическим уровнем компетентности становится основанием для разработки планов профессионального развития персонала. Для самооценки уровня компетентности в анкете госслужащим было предложено оценить уровень своих знаний и профессиональных навыков в различных вопросах, а именно: в вопросах законодательства в своем секторе; в своем секторе, по своему направлению; в умении работать с потребителем; в преодолении конфликтов; в планировании по результату; знании русского, казахского, иностранных языков; в компьютерной грамотности. Предложенные критерии компетентности оценивались по пятибалльной шкале[[11]](#footnote-11). В целом, получены достаточно высокие результаты самооценки по компетенциям (4,5 балла в среднем).

Наиболее высоко респонденты оценили свое умение работать с потребителем (4,65) и компетенции в своем секторе, по своему направлению деятельности (4,61), на более низком уровне знание языков сотрудниками государственных служб (4,1 балла). Если знание русского языка оценено на 4,8 балла, то казахского языка – на 4,5 балла, еще ниже знание иностранных языков – 3 балла.

Такая последовательность оценки компетенций (диаграмма ниже) характерна для всех трех направлений КГД.

Диаграмма 51. Средний балл (по пятибалльной шкале) самооценки уровня компетентности сотрудников КГД

Выше оценивают свой уровень компетентности сотрудники налогового направления (4,6), затем таможенного направления (4,4) и СЭР (4,3).

Диаграмма 52. Средний балл (по пятибалльной шкале) самооценки уровня компетентности сотрудников КГД по направлению деятельности

Компетенции сотрудников КГД налогового направления выше по всем компетенциям, наиболее значительная разница наблюдается в планировании по результату и компьютерной грамотности (см. диаграмму ниже).

Близки по значению компетенции сотрудников таможенного и налогового направления в преодолении конфликтов.

Знание языков у сотрудников таможенного направления и СЭР на одном уровне, также близки по значению компетенции в планировании по результату и в своем секторе, по своему направлению.

Диаграмма 53. Оценки компетентностей сотрудников КГД по направлению деятельности (по пятибалльной шкале)

Таблица 37. Оценки компетентностей сотрудников КГД по направлению деятельности (по пятибалльной шкале)



По результатам опроса достаточно хороший уровень компетенций сотрудников КГД во всех регионах Казахстана. Наиболее высокий уровень самооценки компетенций в Кызылординской, Костанайской, Алматинской областях и в Алматы (выше среднего). Сравнительно ниже в Астане (4,3), Мангистауской (4,32) и Западно-Казахстанской (4,33) областях.

Диаграмма 54. Средний балл (по пятибалльной шкале) самооценки уровня компетентности сотрудников КГД по направлению деятельности,

В Мангистауской области и в Астане более критичными оказались не только получатели услуг, но и сотрудники КГД.

67% сотрудников КГД нуждаются в повышении квалификации. В разрезе служб потребность в повышении квалификации испытывают 63% сотрудников службы экономических расследований, 70,9% налоговой службы и 62,4% таможенной.

Диаграмма 55. Сотрудники КГД, нуждающиеся в повышении квалификации, %

77% сотрудников КГД оценили возможность повышения квалификации в своей организации на «4» и «5», то есть в целом повышение квалификации доступно: «*В отношение персонала – постоянно проводим обучающие семинары и техническое обучение. Однако, можно было бы добавить психологические тренинги, которые позволили бы более качественно обслуживать посетителей» (Алматы, из глубинного интервью).*

Тем не менее, существует потребность в постоянном повышении уровня квалификации. Более 80% опрошенных служащих органов госдоходов, желающих повысить уровень своей квалификации, в Кызылординской, Актюбинской, Атырауской, Акмолинской, Мангистауской областях и в Астане. В Алматы, Алматинской и Западно-казахстанской областях – 50% и менее служащих, нуждающихся в повышении квалификации.

Диаграмма 56. Сотрудники КГД, нуждающиеся в повышении квалификации в разрезе областей

*Потребности в повышении квалификации сотрудников Налоговой службы.* 3,9% сотрудников налоговых служб говорили о необходимости изучения бухгалтерского учета и аудита, международных стандартов финансовой отчетности. В вопросах законодательства есть потребность в изучении административного, уголовного права, связанного с налоговыми нарушениями, таможенного законодательства, налогового законодательства, а также в совершенствовании умения давать письменные разъяснения статей налогового кодекса, «по производству административных материалов в части законности по составлению». Часто встречались запросы в повышении навыков работы с компьютером и программным обеспечением. Сотрудники налоговых служб говорят о том, что им нужны регулярные курсы повышения квалификации в области законодательства, так как оно часто меняется и им важно быть в курсе всех изменений. Кроме того, имеется потребность в знаниях эффективного управления, тайм-менеджмента, по вопросам улучшения психологического климата в коллективе. 6,9% сотрудников налоговых служб хотели бы повысить свои знания иностранных языков (чаще английского), 2,0% казахского языка.

*Потребности в повышении квалификации сотрудников Таможенной службы.* Многие отмечали, что в связи с постоянно меняющимися нормативными актами, касающиеся таможенного оформления, необходимо постоянно проводить курсы, семинары по вопросам экспортного контроля, операций, предшествующих таможенных декларированию, таможенного и налогового законодательства, законодательства ЕАЭ. «Необходимы разъяснения специфических вопросов в области товароведения, а также классификации товаров химической отрасли, машиностроения», в области транспортного контроля. Многие опрошенные сотрудники говорили о том, что им интересно было бы изучить опыт работы таможенных служб зарубежных стран. Кроме того, необходим «обмен опытом между департаментами».

Сотрудники таможенной службы также нуждаются в совершенствовании знаний иностранных языков (в основном назван английский) – 6,6% опрошенных. Существует потребность в совершенствовании знаний казахского языка, компьютерной грамотности, совершенствовании навыков владения Excel и различным программным обеспечением, с которым приходится работать.

*Потребности в повышении квалификации сотрудников Службы экономических расследований.* Сотрудники СЭР интересуются повышением знаний в области бухгалтерского учета, законодательства в сфере лжепредпринимательства, уклонения от уплаты налогов, изучением международного опыта по борьбе с экстремизмом, изучением работы со всеми базами, доступными в КГД. Их интересуют практические занятия по раскрытию преступлений и расследованию уголовных дел, проведение семинаров при нововведениях в программах и законодательстве, при этом сами сотрудники указывают, что такие семинары можно было бы проводить в онлайн-формате. Имеется потребность в навыках разрешения конфликтных ситуаций на работе, изучении иностранного языка.

## О качестве государственных услуг

В целом качество предоставляемых услуг сотрудники КГД оценили на 4,5 балла. При этом 71,9% опрошенных сотрудников считает, что за последние два года качество услуг заметно улучшилось. Доля сотрудников, отмечающих улучшение качества предоставления услуг, выше в налоговой службе (80,7%) относительно таможенной службы (64,1%) и СЭР (58,8%). Такая же тенденция прослеживается в ответах получателей услуг, но среди них меньше респондентов, отметивших улучшение услуг.

Диаграмма 57. Улучшилось качество предоставляемых услуг, %

Многие сотрудники отмечают положительные изменения качества предоставляемых государственных услуг по причине введения электронного документооборота, создания общих баз данных, взаимодействие с другими органами, автоматизация процессов, ежегодно улучшается программное обеспечение. В результате уменьшилось число документов (выдача справок, регистрационных карточек), увеличилась скорость обработки документов в информационных системах, электронные очереди и кабинет налогоплательщика значительно упростил процесс обработки информации.

«С *введением принципа «одного окна», электронной очереди и многими вспомогательными функционалами, модераторов многие проблемные вопросы «отпали» сами собой. Кроме того, все сотрудники, без исключения, оснащены VEB-камерами и процессы обслуживания контролируются на уровне Руководства подразделения, ситуационным центром при ДГД. Более года мы сотрудничаем с Корпорацией «Правительство для граждан».*

*Все сроки проведения проверок контролируются электронно. В системе четко прописаны требования и сроки. Кроме того, централизация аудита на уровне ДГД улучшило требования к проверкам, а также позволило повысить уровень компетенции аудиторов. Имеется возможность альтернативного аудита, когда НП может прибегнуть к услугам независимых аудиторских компаний во избежание рисков» (Алматы, глубинное интервью)*

По мнению сотрудников ***налоговых органов*** самое важное – это введение электронного документооборота (подавляющее большинство сотрудников говорит об этом). Кроме того, сотрудники отмечают, что качество удается повышать благодаря четкому регламенту оказываемых услуг, а также проводимой работе по обучению персонала (тренинги, семинары). Все это позволило повысить квалификацию сотрудников. Немаловажную роль в этом вопросе играет и контроль за качеством предоставления услуг, улучшение условий труда сотрудников, организация работы, соблюдение трудовых правил. Тем не менее, были следующие замечания, которые следует принять во внимание: «*каждый год вводят новые программы, лучше бы доработали одну старую», «по сравнению с прошлыми годами в этом году намного лучше, но наша программа очень плохо работает: одно заявление обрабатывается 30 минут, а за день каждый специалист принимает как минимум 10-15 заявлении. Мы остаемся после работы»*.

Сотрудники ***таможенной службы*** отметили, что улучшения услуг связаны с усилением контроля за соблюдением стандартов услуг, оформлением документов (сроки), улучшилось понимание процесса оказания госуслуги со стороны участника ВЭД, повысились знания требований участников ВЭД к документам. Кроме того, сотрудники таможенной службы отмечают положительные изменения в связи с реорганизацией и слиянием органов финансовой полиции, таможенной службы и налоговой. Сотрудники таможенной службы повысилась квалификация специалистов, в общем улучшены условия труда. Изменения в законодательстве также способствовали повышению качества. По мнению сотрудников таможенной службы, меньше стало коррупции. Один из таможенников высказал мнение: «*Мне кажется из-за того, что руководящие должности в вышестоящем органе, да и в нашем департаменте занимают молодые, амбициозные с новыми идеями, грамотные руководители. Практически все услуги стали открытыми и более упрощенными*».

Улучшение качества предоставляемых услуг ***СЭР*** по мнению ее сотрудников происходит в силу введения электронного документооборота, в связи с доступностью информации на интернет ресурсах, а также проводимой органами КГД разъяснительной работы с представителями бизнеса. Немаловажную роль здесь играет и квалификация сотрудников. Тем не менее, есть необходимость в улучшении условий на рабочем месте, например, когда не хватает кабинетов или отсутствуют внутренние телефоны.

На удовлетворенность качеством госуслуг, как свидетельствуют результаты исследования, большое влияние имеет коррупция и разъяснения законодательства. По оценкам сотрудников КГД уровень коррупции за последние два года снизился. 74% сотрудников считает, что коррупции при получении услуг КГД нет. Доля сотрудников, отметивших отсутствие коррупции в налоговых и таможенных органах составила 75%, в СЭР – 64,5%. По мнению служащих КГД уровень коррупции составляет в среднем 6,7%. Степень коррупции в налоговых органах оценивается на уровне 6,8%, таможенных – 5,8% и в СЭР наиболее высокая степень коррупции в среднем – 10,4%.

Диаграмма 58. Уровень коррупции по мнению служащих КГД, %

Результаты опроса показали, что не всегда служащие понимают о необходимости разъяснения законодательства для большинства получателей услуг. Только 58,6% опрошенных считает, что большинство потребителей услуг нуждается в разъяснении законодательства. В таможенных органах такого мнения придерживаются меньшая доля респондентов – 51,4% в сравнении с налоговыми органами (63,6%) и СЭР (62,1%). В организациях районного уровня больше понимания о необходимости разъяснения законодательства для большинства потребителей услуг, возможно, потому что работают с населением и бизнесом из сельской местности – 62% (среднее 58,6%).

По результатам опроса служащих КГД в меньшей степени нуждаются в разъяснении законодательства потребители услуг в Алматинской, Восточно-Казахстанкой, Западно-Казахстанской, Костанайской и Северо-Казахстанской областях (менее 50%). Большую потребность в проведении такого вида работ ощущают сотрудники органов КГД в Актюбинской, Атырауской, Мангистауской и Южно-Казахстанской областях (68-77%).

Диаграмма 59. Доля сотрудников КГД, считающих, что есть необходимость в разъяснении законодательства для потребителей госуслуг

## Предложения сотрудников государственных доходов

*Налоговая служба.* Сотрудниками налоговой службы были выдвинуты следующие предложения по улучшению механизма работы в целях повышения качества предоставляемых услуг:

- создание больших мобильных групп по проведению тематических (рейдовых) проверок и хронометражных обследований;

- автоматически закрывать сумму пени за счет переплаты по основному налогу, таким образом уменьшилась бы сумма на лицевых счетах;

- максимально автоматизировать госуслуги, создать условия получения услуг в электронном виде без посещения госоргана;

- предоставить доступ частным и государственным судебным исполнителям к программе ИНИС для полной работы с лицами, допустившими административное правонарушение;

- доводить план работы на предстоящий год КГД МФ РК до нижестоящего подразделения;

- доработать все программы, в частности ЕСЭДО;

- необходимо законодательно исключить выдачу решений о приостановлении деятельности на бумажном носителе (огромные затраты бумаги!!!), ведь в любой программе фиксируются результаты (решения) приостановления (в СОНО, в ИНИСе);

-необходимы своевременные обновления программы, в связи с изменением налогового законодательства;

-совершенствовать взаимосвязь с ГБД ЮЛ и ГБД ФЛ, чтобы все сообщения обрабатывались беспрепятственно;

- обеспечение автотранспортом отдел, выезжающий на проверку.

Для части сотрудников налоговых органов есть острая потребность в улучшении материально-технической базы - устаревшие компьютеры, частое зависание программ, отсутствие необходимого количества офисной техники («у нас один принтер на 4-5 сотрудников»), отсутствие необходимых канцелярских товаров.

В отдельных организациях есть необходимость «*в обеспечении более мощным сервером, современными компьютерами*». Слабый интернет не позволяет быстро обрабатывать документы. По этой причине программы «виснут».

Среди сотрудников налоговой службы существует потребность в проведении курсов, тех.учебы в целях повышения квалификации и своевременного реагирования на изменения в законодательстве. «*Необходима доступность тех или иных законодательных материалов, применяемых в работе*».

Служащие налоговых органов предлагают повышение заработной платы (на 100-400%), увеличение премий, выдачу соц. пакета, путевок в детский лагерь, награждение в период праздников, бонусы по итогам квартала/года. Отдельные сотрудники налоговых органов отмечают необходимость увеличения численности штата для более качественного анализа и контроля.

*Таможенная служба.* В целях улучшения работы таможенной службы сотрудники рекомендуют: улучшить доступ в Интернет, совершенствовать программное обеспечение, минимизировать пакет предоставляемых документов, упростить процедуры для УВЭД Сотрудники таможенной службы в целях улучшения качества предоставляемых услуг предлагают внедрение современных информационных программ в сфере транспортного декларирования для учета регистрации таможенных операций, что позволит исключить бумажный документооборот и увеличить скорость обработки документов. Необходимо ввести внутреннее электронное декларирование выпуска товаров. Для улучшения качества предоставления госуслуг, быстрой очистки товара предоставить доступ на таможенном посту к информационному хранилищу данных (ИХД) для выгрузки ценовой информации. Убрать дублирующие функции и документы. Следует уменьшить количество разных разрешительных документов, унифицировать ставки пошлин.

Сотрудники таможенных органов отмечали о необходимости улучшения материально-технического обеспечения, расширения штата, повышения заработных плат, создания соцпакета, улучшения мотивации сотрудников, налаживания общения руководителей с подчиненными. В вопросах повышения эффективности труда было предложено «*Поработать над системой планирования работников, над нагрузками по отделам. Упорядочить систему переработок и поощрения тех, кто работает сверхурочно*».

Незначительная часть опрошенных сотрудников таможенной службы (3%) отмечало, что следует «*восстановить звания, разделить СЭР, налоговую и таможню, так как сейчас получается у нас путаница*» и в результате объединения качество услуг только ухудшилось.

В качестве предложений было ужесточение контроля со стороны органов, занимающихся выявлением и пресечением коррупционных преступлений, повышение квалификации, проведения обучающих семинаров и тренингов.

*Служба экономических расследований.* В качестве конкретных рекомендаций по улучшению работ было отмечено «*выделить отдельно отдел по регулированию преступлении в таможенной сфере*», а также улучшение материально-технического обеспечения и повышение заработной платы.

В целом работники органов государственных доходов наименьшую удовлетворенность испытывают в мотивации и материально-технической обеспеченности.

Судя по удовлетворенности госслужащих различными аспектами деятельности госоргана, более благополучная ситуация в налоговых органах. В таможенных органах удовлетворенность заметно ниже других, но по качеству услуг удовлетворенность выше чем в СЭР. Нужно также отметить изменение ситуации в таможенных органах и СЭР относительно результатов прошлого исследования, приблизившись к уровню налоговой службы.

Госслужащие КГД имеют высокую потребность в обучении, повышении квалификации. Многие отмечали, что в связи с постоянно меняющимися нормативными актами, необходимо постоянно проводить курсы, семинары.

Обилие предложений широкого спектра по улучшениям говорит о высокой степени доверия руководству, о готовности сотрудников к вовлечению в работу по улучшениям, они готовы конструктивно преодолевать проблемы, видно, что многие из сотрудников преданы своему делу, имеют большой опыт.

# Выводы и рекомендации

**Удовлетворенность** Результаты опроса показывают некоторое снижение качества налоговых услуг в среднем по республике, которое было компенсировано за счет улучшения качества таможенных услуг. Услуги СЭР для получателей услуг не изменились.

Наиболее высокий уровень удовлетворенности услугами органов государственных доходов в Костанайской, Северо-Казахстанской, Павлодарской, Кызылординской областях и в г. Алматы. В данный рейтинг не включены результаты по удовлетворенности таможенным контролем. Наиболее низкие результаты по удовлетворенности получателей услуг в Мангистауской области и г. Астане.

В сравнении с прошлым годом получатели налоговых услуг хуже оценили условия в госоргане, техническую оснащенность и электронную коммуникацию или доступность информации об услуге через Интернет, по телефону.

На повышение удовлетворенности получателей таможенных услуг повлияло, прежде всего, улучшение технической оснащенности, а также в незначительной степени по всем другим параметрам.

На сегодняшний день получатели услуг менее удовлетворены такими направлениями деятельности госоргана как порядок рассмотрения жалоб, налоговые, выездные таможенные проверки, прием, регистрация заявлений, сообщений и иной информации об уголовных правонарушениях, имидж службы экономических расследований.

Для того чтобы потребители были довольны качеством налоговых услуг, необходимо прежде всего максимально оптимизировать, упростить ее для получателя услуги, своевременно обеспечить получателя услуги необходимой информацией,обеспечить компетентность, вежливость работников, а также условия ожидания, благоприятный климат. Потребитель чаще всего очень ценит желание работников госоргана помочь – это один из способов завоевывать доверие налогоплательщиков. Отсутствие на рабочем месте работника негативно отражается на удовлетворенности получателей услуг.

Если своевременно обеспечить получателя услуги необходимой информацией, то проблемы с тем, что делать и куда обращаться не возникнет. Немаловажно для налогоплательщика простота процедуры получения услуги, необходимо анализировать весь алгоритм получения услуги и максимально оптимизировать, упростить ее для получателя услуги.

В случае с таможенными услугами, упростив по возможности услуги, обеспечив потребителей своевременно необходимой информацией можно добиться большей удовлетворенности со стороны потребителей. Внимание со стороны высококвалифицированных работников госоргана и благоприятный климат позитивно отразится на дальнейшей работе с получателями таможенных услуг.

Необходимо принять меры для того чтобы не имели место бесконтрольность и халатность работников как в налоговой, так и таможенной службах. Проводить разъяснительную работу среди госслужащих, что такие проблемы как «пришлось бегать от одного специалиста к другому» в налоговых органах, необоснованные требования в таможенных органах существенно снижают удовлетворенность качеством услуги. Таможенным органам также необходимо вести работу по улучшению пропускной способности таможенных постов и развитию инфраструктуры с учетом интересов получателей услуг.

**Информация** При разъяснении налогового/таможенного законодательств более высоко оцениваются разъяснения полученные при личном обращении. Наблюдается недостаточно в полной мере использование возможностей веб-сайта, соцсетей, предоставлении информации по телефону. Преимущества размещения информации на веб-сайте – охват всего Казахстана, единообразие разъяснений, необходимая подробность, возможность копирования разъяснения/документа, отсутствие необходимости ждать ответа. В случае с блогом ожидание ответа может окупаться получением официальной информации от первого лица в сроки меньшие, чем официальный запрос. Это значит, что, создавая сайт, удовлетворяющий потребности плательщиков, фактически можно добиться реального результата, который получает высокие оценки. И хотя страницы в социальных сетях оцениваются пока ниже, чем другие средства, они позволяют плательщикам быть в курсе новостей и нововведений от Комитета госдоходов, также получать единообразную информацию на всей территории Казахстана. Вполне вероятно, что анализ телефонных обращений и затем публикация ответов в социальной сети или на сайте могли бы сделать еще лучше удовлетворить потребителей в информации.

В разъяснительной работе необходимо больше акцентировать внимание на средний и малый бизнес, которые менее информированы и удовлетворены услугами.

Таможенным органам разъяснительную работу больше проводить с самими участниками ВЭД, нежели с таможенными представителями. Как показывает опыт Астаны, это более эффективно.

**Унификация таможенных ставок** Существует необходимость по унификации ставок ввозных таможенных пошлин по товарам, имеющих схожие характеристики и относящиеся к одной товарной группе, устранить дифференциацию. Унификация ставок таможенных пошлин снимает многие проблемы, возникающие перед участниками ВЭД.

**Налоговая отчетность** Результаты данного исследования свидетельствуют о широком распространении среди бизнеса сдачи налоговой отчетности в электронной форме и сокращение времени на подготовку и сдачу налоговой отчетности. Web-приложение Кабинет налогоплательщика, которое дает возможность пользователям подготовить и представить ФНО в электронном виде получило наиболее высокую оценку со стороны бизнеса.

Ввести систему поощрений для бизнеса с целью снятия нагрузки на информационные системы при более раннем сроке сдачи налоговой отчётности. Необходимо также проведение постоянной разъяснительной работы с налогоплательщиками.

**Коррупция** По результатам исследования 2016 года наблюдается снижение распространенности коррупции при получении услуг органов государственных доходов до 1,9%. Риск возникновения коррупционного взаимодействия зависит в определенной степени от услуги. Эти риски возрастают при получении услуг с уже сложившимися коррупционными схемами взаимодействия – обращение для проведения сверки по начисленным суммам местных налогов на транспорт, имущество, землю, таможенный контроль на границе, связанных с нововведениями, например, постановка и снятие с учет ККМ. Высокий риск коррупции при получении проблемных услуг – контроль таможенной стоимости товаров, выдача акта сверки расчетов по таможенным пошлинам, налогам и другим платежам.

Принять меры для устранения сложившиеся в госорганах коррупционных схем при получении таких услуг – обращение для проведения сверки по начисленным суммам местных налогов на транспорт, имущество, землю, таможенный контроль на границе. Проводить более широко разъяснительную работу среди бизнеса, особенно при внедрении нововведений. Сделать анализ бизнес-процессов, устранить проблемы способствующие росту коррупции (например, контроль таможенной стоимости товаров).

**Доверие госорганам** Доверие как предпринимателей, так и физлиц органам государственных доходов находится на довольно низком уровне – не превышает 50%. Для сравнения, такая же доля респондентов, утвердительно отметивших о некоррумпированности налоговых органов. Предстоит большая работа со стороны госоргана, чтобы добиться доверия народа. Удовлетворенность качеством услуг имеет прямую зависимость от уровня доверия к госоргану. Чтобы добиться доверия народа, необходимо бороться более эффективно с коррупцией, получением услуг по знакомству. В этом отношении показательными примерами являются Мангистауская область и Астана, где лимит доверия исчерпан. Соответственно здесь и наименьший уровень удовлетворенностью госуслугами.

**Служба экономических расследований** Население Казахстана слабо информировано о данной службе. Эффективность мер по профилактике экономических преступлений получила среднюю оценку. СЭР необходимо больше уделять не только реализации имиджевой политики, но и эффективному выявлению экономических преступлений. Получатели услуг судят о СЭР по результатам работы. Возможно при большей открытости и прозрачности в работе улучшилась бы эффективность СЭР и доверие к данной службе. А пока прозрачность, открытость на более низком уровне относительно других аспектов деятельности госоргана.

**Всеобщее декларирование** Отношение населения к декларированию в основном положительное. Больше распространено мнение о неготовности населения к декларированию доходов. Пока нет единого мнения кто должен декларировать свои доходы – все население или определенные категории. Поэтому должна быть проведена огромная разъяснительная работа по необходимости и процедуре декларирования. Стратегии повышения осведомленности должны быть несколько разными по регионам. Они должны быть нацелены соответственно в большей или меньшей мере на бизнес и население, предлагая населению зарегистрировать свои отношения с работодателем или контрагентом, а бизнесу – выводить свои активы из тени.

В целом **работники органов государственных доходов** наименьшую удовлетворенность испытывают в мотивации и материально-технической обеспеченности.

Судя по удовлетворенности госслужащих различными аспектами деятельности госоргана, более благополучная ситуация в налоговых органах. В таможенных органах удовлетворенность заметно ниже других, но по качеству услуг удовлетворенность выше чем в СЭР. Нужно также отметить изменение ситуации в таможенных органах и СЭР относительно результатов прошлого исследования, приблизившись к уровню налоговой службы.

Госслужащие КГД имеют высокую потребность в обучении, повышении квалификации. Они нуждаются в совершенствовании знаний иностранных языков (в основном назван английский), казахского языка, компьютерной грамотности. Многие отмечали, что в связи с постоянно меняющимися нормативными актами, необходимо постоянно проводить курсы, семинары.

Хорошим критерием удовлетворенности работой является желание оставаться и дальше на данной работе значительной части работников органов государственных доходов.

**Органы государственных доходов г. Астана** По результатам исследования в г. Астане наименьший показатель по уровню удовлетворенности получателей услуг как налогового, таки таможенного направления. Такая ситуация сохраняется в течение ряда лет. Анализ данных показывает, что главной причиной является низкий уровень доверия к органам государственных доходов. Коррупция для казахстанцев остается серьезным вызовом, а Астана является городом чиновников высокого ранга. Другим фактором является неконкурентоспособная заработная плата работников органов государственных доходов, как и в Мангистауской области.

Опрос осуществлялся по услугам, полученным в течение мая 2015 – августа 2016 гг. А в течение 2016 года в Астане проведена большая работа по реорганизации работы предоставления государственных услуг. Произведена полная «перезагрузка» работы по оказанию государственных услуг, проанализированы все бизнес-процессы, в результате чего ЦПО налоговых органов перешли на работу в режиме «Front office – Back office», принцип шаговой доступности в таможенных органах, Транспортно-логистический центр. Разработан Brand-Book органов государственных доходов, реконструированы Центры оказания государственных услуг. Создан Ситуационный центр мониторинга услуг.

Органам государственных доходов Астаны, а также Мангистауской области с низким уровнем удовлетворенности необходимо более эффективно бороться с коррупцией, предоставлением услуг по знакомству для повышения доверия налогоплательщиков и участников ВЭД. Возможно, необходимо рассмотреть вопрос касательно заработных плат для работников данного сектора. Сотрудники вовлечены в работу по улучшениям, они готовы конструктивно преодолевать проблемы, видно, что многие из сотрудников преданы своему делу, имеют большой опыт. Есть необходимость рассмотреть вопросы по разработке надежной и долгосрочной системы мотивации, основанной на оценке результатов труда и качества оказания услуг населению.

# Приложения

Таблица 38. Удовлетворенность услугами в разрезе регионов, выделенные ячейки с выборкой менее 30 респондентов

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | Регистрационный учет ИП | Ликвидация юридического лица, прекращение деятельности ИП | Постановка и снятие с учета ККМ | Регистрационный учет | Проведение сверки расчетов по налогам | Таможенная очистка и выпуск товаров | Выдача акта сверки расчетов по таможенным пошл, налогам, там. сборам и пеням | Принятие предварительных решений по классификации товаров | Контроль таможенной стоимости товаров | Таможенный контроль на границе (авто, ЖД), таможенные проверки | Таможенный контроль авиапассажиров | Всего |
| Астана | Баллы | 7,0 | 7,3 | 7,3 | 7,0 | 7,4 | 6,3 | 6,0 | 7,1 | 6,5 | 5,4 | 8,3 | 6,9 |
| N | 95 | 44 | 51 | 39 | 41 | 33 | 39 | 35 | 34 | 20 | 21 | 452 |
| Алматы | Баллы | 9,8 | 9,7 | 9,8 | 9,8 | 9,7 | 9,2 | 9,3 | 9,2 | 9,8 | 8,7 | 9,4 | 9,6 |
| N | 75 | 49 | 66 | 54 | 51 | 39 | 35 | 28 | 30 | 22 | 30 | 479 |
| Акмолинская | Баллы | 8,9 | 8,3 | 8,7 | 9,3 | 8,8 | 7,7 | 8,5 | 7,3 | 6,4 |  | 8,2 | 8,3 |
| N | 47 | 42 | 41 | 38 | 41 | 35 | 34 | 39 | 30 |  | 5 | 352 |
| Актюбинская | Баллы | 7,7 | 7,6 | 8,4 | 8,2 | 8,0 | 8,9 | 9,0 | 8,9 | 8,9 | 7,0 | 7,8 | 8,2 |
| N | 48 | 37 | 52 | 25 | 43 | 16 | 19 | 13 | 14 | 1 | 29 | 297 |
| Алматинская | Баллы | 9,0 | 9,0 | 8,9 | 8,8 | 9,0 | 9,1 | 9,2 | 9,2 | 9,6 | 9,0 | 9,6 | 9,0 |
| N | 50 | 40 | 50 | 40 | 40 | 35 | 34 | 33 | 35 | 137 | 5 | 499 |
| Атырауская | Баллы | 8,9 | 8,4 | 8,5 | 9,3 | 9,5 | 8,5 | 8,4 | 7,9 | 7,2 | 8,0 | 9,8 | 8,6 |
| N | 53 | 28 | 42 | 36 | 33 | 35 | 39 | 33 | 34 | 7 | 29 | 369 |
| ВКО | Баллы | 8,5 | 8,4 | 8,5 | 9,4 | 9,5 | 9,7 | 8,0 | 8,0 | 7,2 | 6,9 | 6,4 | 8,5 |
| N | 66 | 51 | 75 | 40 | 41 | 48 | 37 | 35 | 29 | 16 | 5 | 443 |
| Жамбылская | Баллы | 8,8 | 8,5 | 8,8 | 8,9 | 8,9 | 8,3 | 7,8 | 9,4 | 8,5 | 7,5 | 8,4 | 8,6 |
| N | 52 | 42 | 49 | 40 | 40 | 37 | 40 | 15 | 35 | 10 | 11 | 371 |
| ЗКО | Баллы | 9,4 | 9,4 | 9,5 | 9,8 | 9,6 | 8,1 | 8,9 | 9,3 | 8,1 | 7,2 | 8,3 | 9,1 |
| N | 51 | 40 | 50 | 40 | 40 | 36 | 35 | 32 | 33 | 13 | 11 | 381 |
| Карагандинская | Баллы | 8,4 | 8,1 | 8,6 | 9,0 | 9,1 | 8,7 | 9,3 | 8,0 | 7,9 | 8,0 | 10,0 | 8,6 |
| N | 68 | 55 | 67 | 40 | 40 | 39 | 41 | 35 | 35 | 4 | 1 | 425 |
| Костанайская | Баллы | 9,8 | 9,7 | 9,7 | 9,3 | 9,2 | 9,7 | 10,0 | 10,0 | 9,8 | 9,2 | 9,8 | 9,7 |
| N | 56 | 45 | 55 | 44 | 46 | 41 | 37 | 37 | 37 | 10 | 6 | 414 |
| Кызылордин-ская | Баллы | 9,2 | 9,3 | 9,5 | 9,1 | 9,1 | 10,0 | 9,7 | 9,7 | 9,9 |  |  | 9,5 |
| N | 59 | 36 | 48 | 41 | 43 | 36 | 35 | 34 | 36 |  |  | 368 |
| Мангистауская | Баллы | 6,4 | 6,5 | 6,3 | 7,2 | 5,3 | 5,9 | 6,0 | 6,7 | 6,4 | 7,4 | 5,9 | 6,6 |
| N | 51 | 33 | 51 | 40 | 40 | 34 | 32 | 36 | 30 | 141 | 37 | 525 |
| Павлодарская | Баллы | 9,8 | 10,0 | 9,7 | 9,9 | 9,9 | 9,6 | 9,0 | 9,2 | 9,3 | 8,5 |  | 9,6 |
| N | 52 | 40 | 48 | 40 | 40 | 35 | 36 | 34 | 35 | 15 |  | 375 |
| СКО | Баллы | 10,0 | 10,0 | 9,8 | 10,0 | 9,8 | 10,0 | 10,0 | 9,7 | 9,8 |  |  | 9,9 |
| N | 49 | 40 | 51 | 41 | 39 | 35 | 35 | 10 | 13 |  |  | 313 |
| ЮКО | Баллы | 8,7 | 8,6 | 9,3 | 8,6 | 9,0 | 9,1 | 9,2 | 8,6 | 8,8 | 8,4 | 10,0 | 8,8 |
| N | 84 | 41 | 92 | 40 | 40 | 35 | 35 | 35 | 35 | 78 | 3 | 518 |
| Всего | Баллы | 8,7 | 8,7 | 8,9 | 9,0 | 8,9 | 8,7 | 8,6 | 8,5 | 8,4 | 8,1 | 8,2 | 8,7 |
| N | 956 | 663 | 888 | 638 | 658 | 569 | 563 | 484 | 495 | 474 | 193 | 6581 |

Таблица 39. Удовлетворенность аспектами качества услуги таможенного контроля на внешних таможенных постах и аэропортах, средние баллы по 10-ти балльной шкале

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Время | Процедура | Бланки, образцы, указатели | Содержание информации | Электронная коммуникация | Персонал | Техника | Условия |
| Коргас | 8,8 | 9,1 | 9,1 | 9,2 | 8,9 | 8,9 | 9,1 | 8,9 |
| Бауржана Конысбаева | 8,2 | 8,2 | 8,5 | 8,3 | 6,7 | 8,1 | 8,6 | 7,9 |
| Тажен | 7,3 | 7,2 | 8,0 | 7,9 | 3,4 | 8,3 | 7,2 | 7,5 |
| Морпорт Актау | 7,9 | 7,7 | 8,1 | 8,0 | 7,7 | 8,5 | 8,0 | 8,0 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Аэропорт Астаны | 8,3 | 8,4 | 8,4 | 8,5 | 8,4 | 8,5 | 8,4 | 8,2 |
| Аэропорт Алматы | 8,9 | 9,2 | 9,3 | 9,1 | 9,1 | 9,0 | 9,2 | 9,1 |
| Аэропорт Актау | 6,5 | 6,3 | 6,8 | 6,5 | 6,5 | 6,5 | 6,6 | 6,5 |
| Аэропорт Атырау | 9,4 | 9,9 | 9,9 | 9,9 | 9,8 | 9,9 | 9,9 | 9,9 |
| Аэропорт Актобе | 6,7 | 7,7 | 8,5 | 8,0 | 7,4 | 8,3 | 8,2 | 7,5 |

Таблица 40. Оценка уровня доверия СЭР, прозрачности и открытости процедур, честности, квалифицированности, вежливости ее сотрудников в разрезе регионов, средние баллы

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Регион | Уровень доверия | Честность | Квалифицированность | Вежливость | Прозрачность, открытость |
| Астана | 5,7 | 5,7 | 6,1 | 5,9 | 5,5 |
| Алматы | 7,7 | 7,9 | 8,3 | 8,1 | 7,6 |
| Акмолинская | 7,9 | 8,0 | 8,2 | 8,0 | 8,1 |
| Актюбинская | 7,1 | 7,3 | 7,9 | 7,7 | 7,0 |
| Алматинская | 8,5 | 8,5 | 8,7 | 8,5 | 8,5 |
| Атырауская | 7,2 | 7,3 | 7,8 | 7,4 | 6,1 |
| Восточно-Казахстанская | 8,0 | 7,8 | 7,9 | 7,6 | 7,4 |
| Жамбылская | 7,1 | 7,5 | 7,8 | 7,6 | 5,9 |
| Западно-Казахстанская | 8,2 | 8,3 | 8,7 | 8,2 | 8,0 |
| Карагандинская | 6,5 | 8,2 | 8,5 | 8,3 | 8,3 |
| Костанайская | 9,7 | 9,7 | 9,7 | 9,7 | 9,7 |
| Кызылординская | 8,7 | 8,7 | 9,0 | 9,1 | 8,7 |
| Мангистауская | 6,1 | 6,3 | 6,2 | 6,3 | 6,0 |
| Павлодарская | 8,7 | 8,8 | 8,8 | 8,8 | 8,7 |
| Северо-Казахстанская | 7,9 | 9,0 | 9,3 | 8,8 | 7,4 |
| Южно-Казахстанская | 7,8 | 7,7 | 8,3 | 7,9 | 7,7 |
| Казахстан | 7,6 | 7,8 | 8,1 | 7,9 | 7,4 |

Таблица 41. Оценка степени эмоциональной напряженности на работе сотрудниками КГД (%).

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Нет, не испытываю, не случается | 1 раз | Несколько раз в год | Каждый месяц | Каждую неделю | Еже-дневно |
| Как часто в течение года Вы испытывали нервно-психическое утомление, стресс | 51,5 | 7,8 | 19,8 | 10,1 | 7,7 | 3,1 |
| Работали сверхурочно | 46,2 | 5,3 | 20,7 | 11,1 | 9,8 | 6,9 |
| возникали конфликтные ситуации с участниками ВЭД | 88,4 | 5,7 | 4,2 | 0,7 | 0,8 | 0,2 |
| сталкивались со случаями угрозы физического насилия и психологического давления со стороны участников ВЭД | 96,5 | 1,4 | 1,3 | 0,5 | 0,1 | 0,1 |
| испытывали воздействие криминогенных структур | 97,6 | 1,3 | 0,6 | 0,0 | 0,3 | 0,1 |

1. Здесь и далее удовлетворенность респондентов, оценивших услугу на «8», «9», «10» баллов по 10-ти балльной шкале. [↑](#footnote-ref-1)
2. Налоговые услуги: в 2014 году считалось, что потребитель полностью удовлетворен услугой, если он оценил ее на «8», «9», «10» (по 10-балльной шкале); в прошлые годы – если была поставлена оценка «5» и «4» (по пятибалльной шкале).

   Таможенные услуги: Опрос заинтересованных сторон в 2011, 2012, 2013 годах в рамках Проекта развития таможенной службы Республики Казахстан Комитета таможенного контроля Министерства финансов Республики Казахстан (проект Всемирного банка) и данного исследования. Оценка удовлетворенности качеством таможенных услуг осуществлялась по 10-ти балльной шкале, однако в первом исследовании была выполнена оценка по двум услугам: таможенный контроль на границе и оформление таможенной декларации, тогда как в исследовании 2015 года были оценены 7 услуг, полученных в 2014 году (Таможенный контроль (ТК) на границе; Таможенная очистка и выпуск товаров (в том числе, оформление таможенной декларации); Выдача акта сверки расчетов по таможенным пошлинам, налогам, таможенным сборам и пеням; Таможенная проверка; Принятие предварительных решений по классификации товаров; Проведение дополнительных проверок по стоимости товара; Обжалование результатов таможенной проверки) [↑](#footnote-ref-2)
3. Корреляция Пирсона (r), респонденты чаще всего не удовлетворены качеством услуги, если сталкиваются с данными проблемами [↑](#footnote-ref-3)
4. Чем выше значение r, тем выше взаимосвязь с удовлетворенностью качеством услуги в целом. \*\* корреляция значима на уровне 0,01 или вероятность ошибки составляет менее 1% (р ≤ 0,01) [↑](#footnote-ref-4)
5. Данные по параметрам качества услуги в Приложении [↑](#footnote-ref-5)
6. Корреляция Пирсона (r), респонденты чаще всего не удовлетворены качеством услуги, если сталкиваются с данными проблемами [↑](#footnote-ref-6)
7. Оценили максимально на 10 баллов [↑](#footnote-ref-7)
8. Чем выше значение r, тем выше взаимосвязь с удовлетворенностью качеством услуги в целом. \*\* корреляция значима на уровне 0,01 или вероятность ошибки составляет менее 1% (р ≤ 0,01) [↑](#footnote-ref-8)
9. Оценка по пятибалльной шкале (5 баллов – наиболее высокая, 1 – наиболее низкая оценка) различными параметрами шести аспектов работы, из подсчета исключены ответы «затрудняюсь ответить». [↑](#footnote-ref-9)
10. # Кузьмицкий А.Е. Самооценка персонала.// http://cyberleninka.ru/article/n/samootsenka-personala

    [↑](#footnote-ref-10)
11. Оценка по пятибалльной шкале (5 баллов – наиболее высокая, 1 – наиболее низкая оценка) своего уровня компетентности в 9 сферах, из подсчета среднего балла исключены ответы «затрудняюсь ответить». [↑](#footnote-ref-11)