**Отчет о деятельности**

**Министерства финансов Республики Казахстан**

**по вопросам оказания государственных услуг**

(отчетный период 2018 год)

**1. Общие положения**

1) Министерство финансов Республики Казахстан. Основной задачей Министерства финансов Республики Казахстан является выработка предложений по бюджетному планированию, исполнению бюджета, ведению бухгалтерского учета, бюджетного учета и бюджетной отчетности, статистики государственных финансов.

2) Информация о государственных услугах: Министерством финансов Республики Казахстан предоставляются 50 видов государственных услуг. в том числе органами государственных доходов – 44 услуги, в сфере бухгалтерского учета - 4 услуги и в области государственного имущества – 2 услуги. Также большинство государственных услуг Министерства финансов Республики Казахстан доступны на веб-портале «электронного правительства» и через Государственную корпорацию «Правительство для граждан» (далее – Госкорпорация).

Из 50 государственных услуг 6 услуг оказываются в электронной форме, 28 услуг оказываются в бумажной и электронной форме, 16 услуг оказываются в бумажной форме.

Из 50 государственных услуг 41 услуга оказывается на бесплатной основе и 9 услуг оказываются на платной основе.

По 50 государственным услугам имеются утвержденные стандарты и регламенты государственных услуг: приказ Министра финансов Республики Казахстан от 27 апреля 2015 года № 284 «Об утверждении стандартов государственных услуг, оказываемых органами государственных доходов Республики Казахстан», приказ Министра финансов Республики Казахстан от 4 июня 2015 года № 348 «Об утверждении регламентов государственных услуг, оказываемых органами государственных доходов Республики Казахстан», приказ Министра финансов Республики Казахстан от 27 апреля 2015 года № 285 «Об утверждении стандартов государственных услуг в сфере учета государственного имущества», приказ Министра финансов Республики Казахстан от 29 мая 2015 года № 333 «Об утверждении регламентов государственных услуг в сфере учета государственного имущества», приказ Министра финансов Республики Казахстан от 24 апреля 2015 года № 280 «Об утверждении стандартов государственных услуг в области бухгалтерского учета и аудита», приказ Министра финансов Республики Казахстан от 2 июля 2015 года № 394 «Об утверждении регламентов государственных услуг в области бухгалтерского учета и аудита».

3) Информация о наиболее востребованных государственных услугах:

Согласно статистическим данным за 2018 год Министерством финансов Республики Казахстан оказано 22 240 551 государственная услуга, из них наиболее востребованные:

«Представление сведений об отсутствии (наличии) задолженности, учет по которым ведется в органах государственных доходов» - 8 234 681 услуга или 37 % от общего количества оказанных услуг;

«Прием налоговой отчетности» - 7 935 977 услуг или 35,7% от общего количества оказанных услуг;

«Выдача выписок из лицевого счета о состоянии расчетов с бюджетом, а также по социальным платежам» - 1 676 514 услуги или 7,5 % от общего количества оказанных услуг.

**2. Работа с услугополучателями**

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

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

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

2) Информация о публичных обсуждениях проектов стандартов государственных услуг.

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

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

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

Для повышения уровня информированности услугополучателей в сфере налогового и таможенного законодательства территориальными подразделениями Министерства финансов Республики Казахстан на постоянной основе проводятся семинары по разъяснению налогового и таможенного законодательства, публикуются материалы в средствах массовой информации. Информация об изменениях в налоговом и таможенном законодательстве регулярно размещается на сайтах Министерства финансов Республики Казахстан и Комитета.

В 2018 году территориальными подразделениями Министерства финансов Республики Казахстан было проведено 17 063 семинаров-совещаний, «круглых столов», брифингов, конференций и выступлений в средствах массовой информации по повышению информированности услугополучателей о порядке оказания государственных услуг.

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

1. Результаты оптимизации и автоматизации процессов оказания государственных услуг.

1. В целях оптимизации и автоматизации процессов оказания государственных услуг все 50 услуг Министерства финансов Республики Казахстан были вынесены на рассмотрение Межведомственной комиссии по отбору государственных услуг, подлежащих оказанию через Государственную корпорацию «Правительство для граждан», на предмет оптимизации. В результате анализа отобраны 38 услуг, по которым разработаны и утверждены Дорожные карты по оптимизации процессов оказания государственных услуг. Оптимизация предусматривает сокращение документов, вывод на портал «электронного правительства», перевод в электронный формат и др.

По состоянию на 31 декабря 2018 года оптимизтрованы 9 государственных услуг. Работы по внедрению оптимизированных процедур оказания услуг будут продолжены в 2019 году.

Также в целях удобства налогоплательщиков по всей республике реализован экстерриториальный принцип оказания наиболее востребованных государственных услуг. За 2018 год более 4 тысяч услуг оказано по экстерриториальному принципу.

2. В г.Алматы в пилотном режиме внедрены Мобильные центры – «Офис на колесах», которые позволяют оперативно и доступно оказывать государственные услуги в отдаленных местах массового скопления людей (например, на рынках).

В мобильном офисе совмещены функционалы Центра оказания услуг, Терминала самообслуживания (имеется доступ к интернету) и приема платежей в кассе банков второго уровня.

В настоящее время «Мобильный офис» используется в качестве консультационного пункта и приема налоговых заявлений на регистрацию контрольно-кассовых машин (далее – ККМ) с функцией передачи данных, снятию старых моделей, а также для проведения работ по привлечению к постановке на регистрационный учет в качестве индивидуальных предпринимателей, налогоплательщиков, торгующих на рынках.

За период функционирования мобильных офисов на территории рынков с 24 ноября 2018 года по 31 декабря 2018 года зарегистрированы 1573 онлайн-ККМ, предоставлена 241 консультация по разъяснению налогового законодательства.

3. В целях сокращения очередей и улучшения условий оказания услуг продлен режим работы Центров оказания услуг крупных управлений государственных доходов. Установлен скользящий график работы с 9.00 до 20.00 без перерыва на обед.

Кроме того, учитывая большой поток населения в конце года (в связи с начислением земельного налога, налога на имущество и налога на транспортные средства) дополнительным рабочим днем до конца октября и в декабре определена суббота с 10.00 до 14.00 часов.

4. В целях создания налогоплательщикам благоприятных условий для ожидания в крупных центрах оказания услуг и центрах таможенного оформления органов государственных доходов установлены электронные системы управления очередью. Функционал ЭСУО оснащен также различными видами отчетов, которые доступны на уровне структурных подразделений Министерства финансов Республики Казахстан, что позволяет в режиме реального времени мониторить текущее состояние очередей в территориальных подразделениях.

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

В 2018 году на базе Учебно-методического центра Комитета проходил вебинар на тему «Оптимизация и автоматизация процессов оказания государственных услуг». В вебинаре приняли участие 336 работников органов государственных доходов.

В 2018 году Агентством Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции проведен онлайн – семинар на тему «Управление качеством государственных услуг». В онлайн – семинаре приняли участие 262 работников органов государственных доходов Республики Казахстан

3) Нормативно-правовое совершенствование процессов оказания государственных услуг.

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

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

1) Информация о жалобах услугополучателей по вопросам оказания государственных услуг указана в приложении к настоящему отчету.

2) Результаты внутреннего контроля, за качеством оказания государственных услуг.

Министерством финансов Республики Казахстан на постоянной основе проводятся контрольные мероприятия, в том числе методом «Тайный потребитель», направленные на повышение качества оказываемых государственных услуг.

В 2018 году проверкой методом «Тайный потребитель» охвачены 10 управлений государственных доходов.

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

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

Кроме того, по результатам внутреннего контроля, за качеством оказания государственных услуг в 2018 году были выявлены 901 факт нарушения при оказании государственных услуг.

3) Результаты контроля, за качеством оказания государственных услуг, проведенного уполномоченным органом по оценке и контролю, за качеством оказания государственных услуг.

По итогам проверочных мероприятий, проведенных уполномоченным органом по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг в 2018 году подразделениями органов государственных доходов оказано с нарушением срока 18 государственных услуг. По результатам проверочных мероприятий приняты меры по недопущению подобных фактов в дальнейшем.

4) Результаты общественного мониторинга качества оказания государственных услуг.

Общественный мониторинг качества оказания государственных услуг в 2018 году проводился ТОО «Научно – исследовательский центр «САНДЖ» по заказу Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы. Отбор государственных услуг для проведения опроса осуществляется по принципу массовости. Опросом охвачены 2 услуги органов государственных доходов: «Регистрационный учет налогоплательщиков», «Возврат налога на добавленную стоимость».

По результатам данного исследования уровень удовлетворенности составил 72,1% (Министерство финансов на 13 месте в рейтинге госорганов).

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

В соответствии с поручением Первого Президента Республики Казахстан планируется перевод государственных услуг в электронный формат 80% – в 2019 году и 90% – в 2020 году.

Приложение к отчету

**Информация о жалобах услугополучателей**

**по вопросам оказания государственных услуг**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Сведения о заявителе жалобы** | **Суть жалобы** | **Орган (организация), рассмотревший жалобу и (или) принявший решение** | **Дата рассмотрения** | **№ документ по итогам рассмотрения жалобы** | **Принятое решение** | **Сведения о пересмотре принятого решения** |
|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Гришанова Н.Б. | На действия (бездействие) должностных лиц налогового органа | Департамент государственных доходов по г. Алматы | 20.03.2018 года | № МКД-1-10.1-09/15404ж | действия ДГД по г.Алматы признаны законными, жалоба не подтвердилась | Решение не пересматривалось |
| ТОО Аманат-Мунай | На действия (бездействие) должностных лиц налогового органа | Департамент государственных доходов по г. Алматы | 19.02.2018 года | Приказ о дисциплинарном взыскании от 19 февраля 2018 года № Т-10 | Руководитель отдела администрирования косвенных налогов УГД по Бостандыкскому району Жыргалов К.Н. привлечен к дисциплинарной ответственности в виде «выговора». | Решение не пересматривалось |
| Үдербай Еркін | Ненадлежащее исполнение служебных обязанностей | Департамент государственных доходов по г. Алматы | 15.05.2018 года | Приказ о дисциплинарном взыскании от 19 февраля 2018 года № Т-29 | Руководитель отдела-Центра прием и обработка информации юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и налоговой регистрации УГД по Бостандыкскому району Смешляева А.Д. привлечен к дисциплинарной ответственности в виде «замечание». | Решение не пересматривалось |
| Искакова Е.А. | На действия (бездействие) должностных лиц налогового органа | Департамент государственных доходов по Карагандинской области | 25.09.2018 года | №ДГД-11-1-12/ФЛ-И-1178/23623 | действия УГД по району им. Казыбек би признаны законными, жалоба не подтвердилась | Решение не пересматривалось |