

АКАДЕМИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

Национальная Школа Государственной Политики

на правах рукописи

Казиева Орынкуль Нурлановна

**Новые подходы по взаимодействию органов государственных доходов с
налогоплательщиками**

Образовательная программа
Государственное управление (Executive MPA)

Магистерский проект на соискание степени Магистр бизнеса и управления по
образовательной программе "7M04120 - Государственное управление"

Научный руководитель: _____ Исмаилова Рымкуль Аманжоловна, д.э.н.

Проект допущен к защите: « _____ » _____ 2023г.

Директор НШГП _____ Жакиянов Талгат Жардемкулович, к.с.н

Астана, 2023

Содержание магистерского проекта

НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	3
ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ	4
ВВЕДЕНИЕ	5
1 ОБЗОР ЛИТЕРАТУРЫ	7
1.1 Современные концепции по взаимодействию государства, бизнеса и граждан.....	7
1.2 Международный опыт предоставления государственных услуг.....	10
2 МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ	13
3 АНАЛИЗ И РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ	14
3.1 Анализ государственных услуг, оказанных органами государственных доходов по г.Алматы	14
3.2 Анализ применения цифровых технологий при оказании государственных услуг налогоплательщикам по г. Алматы.....	18
3.3 Оценка уровня удовлетворенности предоставления государственных услуг	23
4 Выводы и рекомендации по совершенствованию государственных услуг органами государственных доходов	33
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	39
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	42
ПРИЛОЖЕНИЕ	44
АНАЛИТИЧЕСКАЯ ЗАПИСКА	49

НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящем магистерском проекте использованы ссылки на следующие нормативные документы:

Концепции развития государственного управления в Республике Казахстан до 2030 года // Указ Президента РК от 26.02.2022, № 522.

Правила оказания государственных услуг органами государственных доходов РК от 10 июля 2020 года №665

«О государственных услугах» Закон Республики Казахстан от 15 апреля 2013 года № 88-V

Государственная программа «План наций – 100 конкретных шагов»

Послание Главы государства Касым-Жомарта Токаева народу Казахстана «Конструктивный общественный диалог – основа стабильности и процветания Казахстана» от 2 сентября 2019 г.

ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В настоящем магистерском проекте использованы следующие обозначения и сокращения:

- АО – акционерное общество
- ДГД – Департамент государственных доходов
- ЕКЦ – единый контакт центр
- ИП – индивидуальные предприниматели
- ИС – информационная система
- КГД – Комитет государственных доходов
- КЦО – Клиентский центр обслуживания
- МНПК – Международная научно-практическая конференция
- МСБ – малый и средний бизнес
- НАО – некоммерческое акционерное общество
- НК РК – Налоговый кодекс Республики Казахстан
- НП - налогоплательщик
- НПП – Национальная палата предпринимателей
- ОГД – органы государственных доходов
- ПИТ – Парк информационных технологий
- РК – Республика Казахстан
- РУГД – Районное управление государственных доходов
- СМИ – Средства массовой информации
- СЭЗ – Специальная экономическая зона
- УГД – Управление государственными доходами
- ФЛ – физические лица
- ФНО – форма налоговой отчетности
- ЦОН – центр обслуживания населения
- ЮЛ – юридические лица

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность исследования. Сегодня актуальным являются вопросы по повышению качества государственного администрирования, решение которых зависит напрямую от введения в деятельность органов государственной власти эффективных и современных методик управления. Как следствие возникает потребность в изучение работы государственных органов с целью повышения эффективности их деятельности и качества предоставления услуг обществу.

В данном проекте исследование нацелено на органы государственных доходов, так как налоги составляют основу доходной части бюджета. Своевременная и полная уплата налогоплательщиками налогов, а они представляют все активное населения страны, зависит от качества взаимодействия с ними органов государственных доходов.

В настоящее время в целях улучшения качества оказываемых государственных услуг органы государственных доходов на постоянной основе проводят мероприятия по оптимизации процессов предоставления государственных услуг.

В Казахстане органы государственных доходов одни из первых внедрили информационные системы для автоматизации работы с налогоплательщиками в целях администрирования сборов налогов. Информационные системы, используемые сегодня, проводят обобщение и анализ информации по категориям деятельности налогоплательщиков, а также дают возможность отслеживать взаимосвязь среди экономических процессов, макроэкономическими факторами и ценами в стране.

В налоговом администрировании приоритетным использованием информационных технологий отражается в их оперативном и качественном предоставлении услуг как информационных, так и сервисных. При этом исключаются потери времени и снижение производительности по причине сбоя и простоя системы.

Несмотря на достигнутые результаты в деятельности органов государственных доходов, имеются проблемы, которые требуют решения в сфере налоговой отчетности и информированности налогоплательщиков, которые негативно влияют на их доверие.

В этой связи, все внимание в проекте будет уделено анализу деятельности органов государственных доходов во взаимодействии с налогоплательщиками посредством предложения новых подходов и инструментов.

Цель и задачи проекта. Целью проекта является разработка практических рекомендаций по повышению взаимодействия органов государственных доходов с налогоплательщиками путем повышения качества государственных услуг и использования новых технологий, способствующих открытости и прозрачности их деятельности.

Для достижения цели были поставлены следующие задачи:

– изучить ранние исследования и нерешенные в предыдущих исследованиях проблемы, а также международный опыт по оказанию

государственных услуг;

- проанализировать деятельность органов доходов по оказанию государственных услуг;

- дать оценку уровню удовлетворенности качеством предоставления услуг органами государственных доходов;

- разработать рекомендации по повышению уровня удовлетворенности качеством оказанием государственных услуг налогоплательщиками;

- разработать рекомендации по повышению открытости и прозрачности деятельности органов государственных доходов.

Объектом исследования является Департамент государственных доходов по г. Алматы.

Предметом исследования являются государственные услуги, налоговые инструменты, организационный механизм взаимодействия с налогоплательщиками.

Гипотеза исследования – оптимизация процессов предоставления государственных услуг и внедрение цифровых решений по обслуживанию налогоплательщиков приведет к повышению уровня взаимодействия с клиентами.

Методы исследования. В процессе исследования были использованы эмпирические методы исследования, в том числе анализ и обобщение, метод сравнительного анализа, статистического анализа, экспертного опроса и анкетирования, которые помогли выработать практикоориентированные рекомендации.

Ожидаемые результаты заключается в следующем:

- практические рекомендации по созданию клиентского центра обслуживания на базе органов государственных доходов, оказывающие содействие на своевременное и качественное исполнение налоговых обязательств, позволит повысить качество оказания государственных услуг и улучшить обратную связь с клиентами;

- оптимизации форм налоговых отчетностей (закреплением их в законодательных актах) позволит сократить количество сдачи отчетов налогоплательщиками, сократит нагрузку на обработку данных сотрудниками органов государственных доходов.

Практическая значимость. Разработанные практические рекомендации могут быть использованы уполномоченными органами, в лице Министерства финансов РК, территориальными органами государственных доходов и пр., с целью совершенствования взаимодействия между государством и налогоплательщиками, и закреплением их в законодательном порядке. Рекомендации, сделанные на основе полученные результатов в ходе исследования, имеют высокую практическую значимость и готовы к реализации, что подтверждается Актом внедрения КГД Минфина РК.

Публикации. По результатам проведенного исследования была опубликована статья на тему «Новые подходы к эффективности взаимодействия органов государственных доходов и граждан».

1. ОБЗОР ЛИТЕРАТУРЫ

1.1 Современные концепции по взаимодействию государства, бизнеса и граждан

В данном разделе магистерского проекта нами предлагается рассмотреть отдельные теоретические подходы, которые позволят определить современные тенденции в развитии процесса взаимодействия органов государственных доходов с налогоплательщиками, а именно теорию стейкхолдеров, теорию государственных услуг, концепцию электронного правительства.

Теория взаимодействия заинтересованных сторон (стейкхолдеров) можно отнести к одной из современных подходов в теории управления организацией. В основе данной концепции лежит принцип кооперации всех участников, в которой интересы каждого из них не противоречат интересам друг друга. Базовыми моделями являются модель идентификации значимости стейкхолдеров (модель Митчела), балансовая модель ресурсных отношений и сетевая модель [1].

Теория стейкхолдеров несмотря на то, что больше ориентирована на корпоративный сектор, заложила основу для ее применения в государственном управлении. Данное направление получило название «GR-management» (управление связями с органами государственного управления), которое нацелено на взаимодействие между государственными и негосударственными организациями, а также гражданами, заинтересованных в совместных действиях для достижения общих результатов по удовлетворению общественных потребностей [2].

Учитывая, что государство, также как бизнес и граждане, является экономическим субъектом, но имеет больше социальных обязательств перед обществом в целом, поэтому обладает большим правом устанавливать требования к другим субъектам. Поэтому в теории взаимодействия государства с бизнесом выделяют три модели: модель принуждения, модель патронажа и модель партнерства. В первой модели взаимодействие государства основана на требовании от бизнеса вложений в различные социальные проекты и программы. Во второй модели – государство поддерживает развитие бизнеса путем компенсации затрат и обеспечения доступа к государственным ресурсам. В третьей модели – государство взаимодействует с бизнесом на условиях принятия совместных решений [3].

Все эти модели большей мере касаются взаимоотношений между государством и бизнесом. На наш взгляд, в современных условиях актуальным становятся *концепция «клиентоориентированность государства»* как отдельное направление в теории взаимодействия. Клиентоориентированный подход в государственном управлении характеризуется тем, что государство заинтересованно не только в оказании качественных государственных услуг, но и в качественном сервисном обслуживании граждан. Поэтому уровень удовлетворённости граждан является основным показателем оценки

деятельности государства при взаимодействии с физическими и юридическими лицами. Результатом повышения клиентоориентированности органов государственного управления должно стать повышение уровня доверия граждан к государству и повышение их гражданской активности.

Какие факторы характеризуют данный подход? Здесь следует отметить, что клиентоориентированность характеризуется такими чертами, как индивидуальные коммуникации с клиентами путем личного общения или с использованием современных IT-технологий, а также взаимовыгодное и совместное сотрудничество. С целью повышения клиентоориентированности государственных организаций, в том числе и органов государственных доходов» следует:

- разработать политику, направленную на работу с клиентами,
- внедрить гибкие формы организации работы с клиентами,
- использовать IT-технологии по обслуживанию клиентов,
- проводить на постоянной основе оценку уровня удовлетворенности качеством государственных услуг и обслуживания клиентов,
- сегментировать клиентскую базу [4].

В Концепции развития государственного управления в Республике Казахстан до 2030 года говорится о построении новой «клиентоцентричной» модели государственного управления, основанной на постоянном мониторинге и оценке каналов связи с клиентами, быстрого реагирования на запросы граждан, принципе «единого окна», проактивность государственных услуг, открытость и транспарентность государственных органов [5].

Теория государственных услуг основывается на том, что государство оказывает услуги населению, тем самым создает условия для самореализации гражданского общества. В первую очередь, государственные услуги необходимы для определения статуса субъектов гражданских правоотношений в силу его правовой значимости, что обуславливает необходимость государственной регистрации. Государственные услуги предоставляется не только государством, но и частными лицами. Степень участия частных лиц в области оказания государственных услуг говорит о развитости гражданского общества.

По мнению Диденко А. «сущность оказания услуг в виде объекта гражданских прав представляет из себя чужие действия» [6]. При оказании услуг нет материального результата, а полезность их связана с самим процессом оказания услуги.

По мнению исследователей, государство обеспечивает своих граждан условиями для их самореализации, при этом удовлетворение потребностей граждан производится за счет предоставления услуг. Граждане влияют на содержание и количество государственных услуг, в этой связи государство должно подстраиваться под постоянно меняющиеся потребности граждан [7].

Экономист Терещенко Л.К. считает, что государственные услуги имеют отличия по субъектам предоставления услуг [8]. Следовательно, государственная услуга является видом публичной услуги, которая

предоставляется государством в лице уполномоченных органов.

На практике термин «государственная услуга» воспринимается как в широком, так и в узком смысле. Широкое понятие государственных услуг заключается в приравнивание их ко всем возможным услугам, оказываемых государством. Старовойтов А.В. считает, что «это связано с пониманием «сервисной» концепции государства, где предназначение государства заключается в служении индивиду, то есть любая деятельность государства по взаимодействию с ним оказывается государственной услугой» [9]. В узком смысле государственные услуги предоставляются согласно интересам граждан и для индивидуальных целей. По мнению Майдырова А. из индивидуальных потребностей граждан вытекают общественные потребности, которые приводят к вынужденному получению услуг [10].

В Казахстане оказание государственных услуг регулируются Законом «О государственных услугах», согласно которому государственная услуга трактуется как «форма реализации государственных функций, осуществляемых по обращению или же без обращения услугополучателей, в лице граждан и юридических лиц, и направленных на реализацию их прав, свобод и законных интересов, предоставления им материальных или нематериальных благ» [11].

Концепция «Электронное правительство» (*E-Government*) рассматривается как единая информационная система с открытыми данными, обратной связью с населением и бизнесом, социальной ответственностью государственных органов. В рамках данной концепции реализуются принципы открытости и прозрачности деятельности государственных органов [12]. Применение информационных технологий положительно влияет на качество государственных услуг, доступность и понятность предоставляемой информации.

Концепция электронного правительства широко используется многими странами, каждая из которых самостоятельно определяет стратегические направления развития, критерии и способы их оценки. Однако, чаще всего основными приоритетами являются деbüroкратизация государственного аппарата, внедрение «единого окна» при предоставлении государственных услуг, а также вовлечение граждан в создание общественных благ.

Электронное правительство позволило внедрить в систему государственного управления предоставление электронных государственных услуг, создание цифровых платформ для взаимодействия с гражданами и бизнесом. Оно включает следующие виды взаимодействия между заинтересованными сторонами:

- G2G (правительство-правительство) включает обмен информацией между государственными органами по вопросам политики и проектов электронного правительства;
- G2B (правительство и бизнес) предоставляет государственные услуги для частных компаний;
- G2C (правительство для граждан) предоставляет государственные услуги для населения.

В условиях быстро развивающихся информационно-коммуникационных технологий, общество ожидает от государства более совершенные формы электронных услуг, предоставляемых государственными исполнительными органами и улучшения формы коммуникации с целью развития совместного приятных решений. В этой связи все большую актуальность приобретает новый подход, который называется «Умное правительство» (*Smart Government*). Умное правительство использует информационно-коммуникационные технологии с целью интеграции всех форм взаимодействия для определения жизненных потребностей общества и предоставления гибких и эффективных услуг.

В Казахстане действует система электронного правительства, посредством которой оцифрованы большинство государственных услуг, предоставляемых уполномоченными государственными органами. Вместе с этим, есть электронные информационные платформы, которые оказывают специализированный спектр государственных услуг, такие как «кабинет налогоплательщика», e-license, e-otinish и другие, которые облегчают доступ к получению государственных услуг.

В 2006 году был запущен портал egov.kz, но первые зачатки цифровизации были запущены еще ранее, когда в налоговых органах внедрили систему, которая упростила процессы налогового администрирования. В настоящее время, около 90% государственных услуг, которые оказываются органами государственных доходов цифровизированы [13].

В целом, исследование современных концепций по взаимодействию государственных органов с бизнесом и гражданами показало, что в настоящее время с целью повышения уровня доверия граждан государству, прежде всего, необходимо на системной основе улучшать качество обслуживания клиентов, оперативно реагировать на запросы граждан, применять проактивные государственные услуги, внедрять современные IT технологий, проводить мониторинг обратной связи, а также оценку открытости и прозрачности деятельности государственных органов.

1.2. Международный опыт предоставления государственных услуг

В политике многих стран важное место занимают вопросы по совершенствованию системы предоставления государственных услуг, их стандартизация и регламентация. Это требует постоянного повышения уровня эффективности в работе государственных органов. В этой связи разрабатываются и утверждаются программы развития государственного аппарата управления, которые нацелены на повышение стандартов государственных услуг, а именно на улучшение организации и распределения услуг.

Европейские страны, одни из первых, которые регламентировали порядок предоставления государственных услуг, следовательно были приняты Хартии об их предоставлении (таблица 1).

Таблица 1 – Хартии государственных услуг разных стран

Год	Хартия	Страна	Основные положения
1991	Citizens' Charter [14]	Великобритания	Открытость. Предоставление полной информации. Возможность выбора. Вежливость в обращении. Эффективное использование ресурсов. Исправление ошибок. Внедрение инноваций. Взаимодействия с другими органами.
1991	Хартия услуг	Малайзия	Разработка специального руководства «Циркуляры по развитию администрации». Меры по повышению качества услуг. Контроль качества и мотивация.
1992	Хартия о предоставлении государственных услуг [15]	Франция	Основные принципы, во-первых, регулируют работу системы государственных органов (равенство, беспристрастие, преемственность), во-вторых, отражают необходимость постоянного совершенствования (прозрачность, подотчетность, простота и доступность услуг, способы участие органов).
1993	Хартия качества государственных услуг	Португалия	Распространена на все уровни власти. Принципы, отражающие качество: подотчётность уполномоченных органов, прозрачность процедур, доступ граждан к участию в конкурсах и пр.

Источник – составлено автором на основании [14,15]

Исследование показало, что страны демонстрируют различные национальные подходы в установлении стандартов качества государственных услуг. К примеру, в Великобритании стандарты качества воспринимаются «как цели, которые должны быть выполнены и даже превзойдены», а в Италии стандарты качества ассоциируются с юридическими обязательствами.

На основании представленной выше информации, можно сделать вывод о том, что принципы, заключенные в хартиях во многом схожи, и охватывают две составляющие качества услуг: первая – это физическая (место предоставления и доступность услуг), вторая – это информационная (простота, открытость, консультирование). Эти две составляющие лежат в основе современных подходов к определению государственных услуг и оценки их качества.

Проведенный выше анализ зарубежного опыта позволил выявить подходы и принципы, используемые при предоставлении государственных услуг. В Великобритании очень распространена практика функционирования института государственных услуг, которые вводят новые услуги только с учетом интересов различных категорий социальных групп [16].

Основными направлениями в рамках административных реформ являются:

- осуществление государственных услуг производится согласно государственным стандартам;
- использование передовых информационно-коммуникационных технологий;
- совершенствование оказания государственных услуг по принципу «обратной связи» с гражданами в течение долгосрочного периода.

Ключевым элементом при создании эффективной системы государственных услуг является определение принципов, которые должны отвечать цели и задачам стратегического управления государством.

В Казахстане государственные услуги оказываются согласно следующих принципов (ст.3 ЗРК «О государственных услугах»):

- предоставление равного доступа услугополучателям без какой-либо дискриминации;
- недопустимость проявления бюрократизма при оказании государственных услуг;
- обеспечение подотчетности и прозрачности при оказании государственных услуг;
- качество и доступность государственных услуг;
- совершенствование процесса оказания государственных услуг;
- экономичность и эффективность при оказании государственных услуг.

Порядок предоставления государственных услуг органами государственных доходов утвержден «Правилами оказания государственных услуг органами государственных доходов РК» от 10 июля 2020 года №665 [17]. Цифровизация позволила создать комфортные условия для налогоплательщиков, упростить налоговые процедуры, снизить коррупционные риски, а также обеспечить поступления в бюджет государства.

Таким образом, при проведении реформ в сфере государственных услуг для достижения эффективных результатов одновременно необходимо развивать соответствующую инфраструктуру в поддержку системы предоставления государственных услуг. Под инфраструктурой подразумевается создание сети учреждений и организаций, которые облегчают процесс предоставления государственных услуг посредством формирования информационных баз данных.

Следовательно, цифровой формат государственных услуг направлен на повышение уровня удовлетворенности населения качеством их оказания на основе постоянного совершенства. С другой стороны, необходимо активно развивать цифровое взаимодействие органов государственного управления с бизнесом и населением, чтобы укрепить их доверие к правительству.

2. МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

Методологической основой исследования являются положения теории взаимодействия, в том числе теория стейкхолдеров, «GR-management», модели клиентоцентричного государственного управления, теории государственных услуг, «E-Government», «Smart Government». Основными источниками послужили труды зарубежных и отечественных ученых, нормативно-правовые акты, официальные статистические данные.

При написании литературного обзора использовались общенаучные методы анализа и синтеза, метод сравнительного анализа, которые позволили выявить общие и специфические характеристики в теории государственного управления, касающиеся взаимодействия государства, бизнеса и граждан.

Применение метода сравнительного анализа зарубежного опыта дал возможность изучить подходы к установлению стандартов качества государственных услуг на примере Великобритании, Малайзии, Франции и Португалии.

Анализ текущей ситуации по взаимодействию органов государственных доходов и налогоплательщиков проводился с использованием методов статистического анализа. Оценка уровня удовлетворенности налогоплательщиков основывался на методах анкетирования и экспертного опроса. Предложения по сокращению и унификации форм налоговой отчетности проводилась с применением метода оптимизации бизнес-процессов органов налогового дохода.

Экономические методы анализа проводился с использованием статистической информации за 2019-2022гг., представленной органами государственных доходов по г. Алматы и Комитета государственных доходов Министерства Финансов РК.

Метод наблюдения использовался при прохождении практики, с помощью которого была собрана информация о деятельности органами государственных доходов города Алматы, работы информационных систем по обслуживанию налогоплательщиков, обращения по вопросам качества оказания государственных услуг.

Проведен социологический опрос по определению уровня удовлетворенности качеством предоставления государственных услуг органами государственных доходов на примере Ауэзовского района города Алматы. В опросе участвовало 63 респондента.

Для выработки рекомендаций по совершенствованию предоставления государственных услуг органами государственных доходов проведен системный анализ, который позволил сделать точное представление, оценку и логическое обоснование заключение о проблемных зонах по теме исследования.

3. АНАЛИЗ И РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

3.1 Анализ государственных услуг, оказанных органами государственных доходов по г.Алматы

По г.Алматы государственные услуги оказывают Департамент государственных доходов Министерства финансов РК (далее - ДГД), а также Управления государственных доходов по районам города. Как известно, административная территория г. Алматы разделена на восемь районов: Алатауский, Алмалинский, Ауэзовский, Бостандыкский, Жетысуский, Медеуский, Наурызбаевский и Турскибский, дополнительно имеется УГД Свободной экономической зоны «Парк информационных технологий» (УГД СЭЗ ПИТ).

В число основных задач органов государственных доходов входит [18]:

- обеспечить полноту и своевременность поступления налогов и платежей в бюджет;
- защита национальной безопасности страны, жизни и здоровья человека, животного и растительного мира, а также окружающей среды;
- обеспечить в пределах своей компетенции защиты суверенитета и экономической безопасности страны.

Касательно ДГД по г. Алматы, то данным органом предоставляется 23 видов государственных услуг, из которых 14 услуги таможенного направления и 9 услуг налогового направления (в УГД – 12 налоговых услуг, КГД – по 7 налоговых и таможенных услуги). Все государственные услуги оказываются согласно утвержденным «Правилам оказания государственных услуг».

г.Алматы считается финансовым и экономическим центром страны, где созданы благоприятные условия для ведения бизнеса, соответственно, город лидирует по количеству налогоплательщиков. В таблице 2 представлена информация по налогоплательщикам Казахстана в разрезе регионов.

Таблица 2 – Структура налогоплательщиков по регионам Казахстана за 2022 год

Наименование ДГД	ЮЛ		ФЛ		ИП	
	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
1	2	3	4	5	6	7
Акмолинская	15 506	1,7	853 533	93,0	48 258	5,3
Актюбинская	21 225	2,2	864 063	90,1	73 870	7,7
Алматинская	19 578	1,1	1 604 162	92,5	110 085	6,3
Атырауская	15 621	2,0	723 971	90,9	57 146	7,2
ВКО	16 024	1,9	765 174	91,3	56 451	6,7
Жамбылская	16 093	1,3	1 129 991	91,2	92 721	7,5
ЗКО	13 235	1,8	658 879	91,4	48 802	6,8
Карагандинская	29 915	2,1	1 301 026	92,2	79 510	5,6
Кызылординская	12 378	1,4	780 703	91,1	63 440	7,4
Костанайская	15 438	1,5	958 896	93,3	53 723	5,2

Продолжение таблицы 2

1	2	3	4	5	6	7
Мангистауская	17 677	2,1	740 484	89,7	67 620	8,2
Павлодарская	18 347	2,1	824 611	93,0	43 374	4,9
СКО	12 060	1,7	650 938	94,2	27 957	4,0
Туркестанская	17 943	0,8	1 935 090	90,9	174 977	8,2
г.Шымкент	27 676	2,2	1 127 586	90,1	96 772	7,7
г.Алматы	137 456	5,8	2 022 154	84,8	224 666	9,4
г.Астана	97 790	3,5	2 528 931	91,2	146 048	5,3
Абайская	8 775	1,2	659 400	92,0	48 809	6,8
Жетысуская	8 938	1,1	727 340	92,1	53 039	6,7
Улытауская	3 194	1,2	242 727	92,4	16 894	6,4
Республика Казахстан	524869	2,3	21099659	90,9	1 584 162	6,8

Источник – составлено автором на основании [19]

Из таблицы 2 видно, что г. Алматы сохраняет лидерство по сосредоточению бизнеса как по юридическим лицам, так и по регистрации индивидуального предпринимательства. Так, по итогам 2022 года доля юридических лиц составила 26,2%, а индивидуальных предпринимателей 14,2% от общего показателя по Казахстану.

В структуре налогоплательщиков по г. Алматы лидируют физические лица (таблица 3). По состоянию на 1 января 2023 года в ДГД по г.Алматы было зарегистрировано 2384276 налогоплательщиков, из которых 84,8% составляют физические лица. За 2022 год темп роста регистрации ИП составил 132%, увеличившись до 224,7 тыс. А за последние 4 года рост составил 40%. Исключение составляет снижение количество ИП в 2020 году по причине снижения деловой активности и закрытия субъектов малого бизнеса в период пандемии на 5 078 ИП с 159 088 в 2019 году до 154 010 ИП в 2020 году. По юридическим лицам также наблюдается прирост по годам, в среднем на 2-5%.

Таблица 3 – Структура налогоплательщиков по г. Алматы за 2019-2022гг.

Показатели	Периоды				Темп роста, в %		
	2019	2020	2021	2022	2020/2019	2021/2020	2022/2021
Кол-во зарегистрированных налогоплательщиков, всего	2165,6	2199,3	2287,5	2384,3	102	104	104
Юридические лица	124,3	127,4	131,0	137,5	102	103	105
ИП	159,1	154,1	169,5	224,7	97	110	132
Физические лица	1882,2	1918	1987,0	2022,1	102	104	102

Источник – составлено автором на основании [19]

Сегодня органы государственных доходов оказывают 42 государственные услуги населению, из которых 38 услуг переведены в электронный формат. Другими словами, 90% услуг предоставляется населению онлайн.

Следующие 4 услуги оказываются в бумажном формате:

- 1) Услуга «изменение сроков уплаты ввозных таможенных пошлин»;
- 2) Услуга «Возврат подоходного налога, удержанного у источника выплаты»;
- 3) Услуга «Внесение новых моделей контрольно-кассовых машин в Государственный реестр контрольно-кассовых машин»;
- 4) Услуга «Апостилирование официальных документов, исходящих из структурных подразделений Минфина РК и/или их территориальных подразделений».

Первые две услуги ввиду их невостребованности имеют заключение о нецелесообразности перевода в электронный формат, а последующие две будут автоматизированы по мере внедрения новой системы ИСНА и «е-Апостиль».

По итогам 2022 года органами государственных доходов г.Алматы оказано 3168682 услуги, 99,5% которых предоставлены онлайн. На рисунке 1 представлена структура государственных услуг оказанных ДГД по г. Алматы.

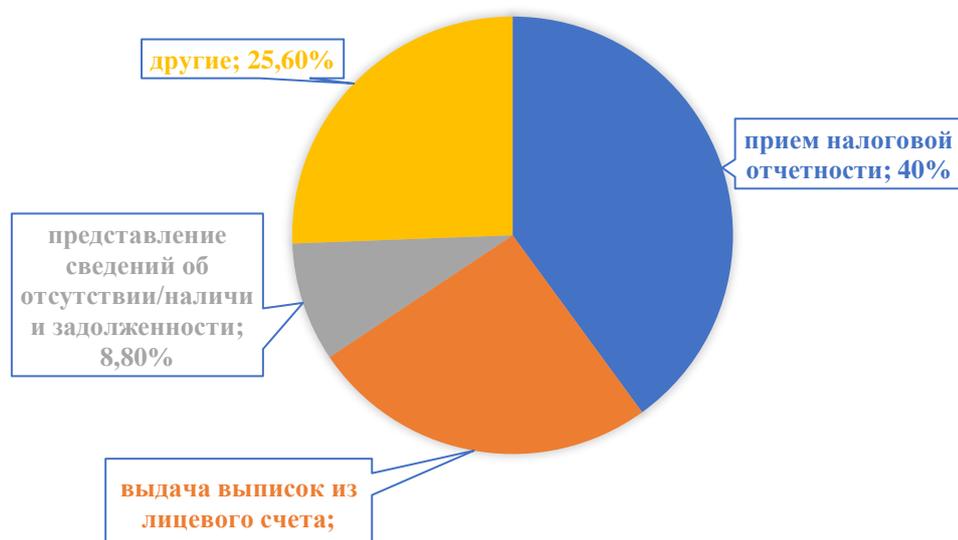


Рисунок 1 – Структура государственных услуг ДГД по г. Алматы за 2022 год
Источник – составлено автором на основании [20]

Как видно из рисунка 1, наиболее востребованными услугами являются:

- Услуга «Прием налоговой отчетности». Данная услуга была предоставлена 1267381 раз, которая занимает 40% об общего количества.
- Услуга «Выдача выписок из лицевого счета о состоянии расчетов с бюджетом, а также по социальным платежам». Данная услуга оказана 812263 раз или 25,6% от общего числа государственных услуг.
- Услуга «По предоставлению сведений об отсутствии или наличие задолженности» была предоставлена населению 280 276 раз, с долей 8,8% от общего числа.

Если рассмотреть в разрезе трех лет, то число предоставленных государственных услуг по г. Алматы снизилось на 26,5% (таблица 4), что объясняется с упразднением многих государственных услуг из

предоставляемого перечня, в следствии чего и произошло сокращение.

Таблица 4– Динамика предоставленных государственных услуг ДГД по г. Алматы за 2020-2022гг.

Показатели	2020 год		2022 год		Темп роста, %
	ед.	в %	ед.	в %	
Всего	4310609	100,0	3168682	100,0	73,5
Электронном формате	4197137	97,3	3151646	99,5	75,1
Бумажном формате	113472	2,7	17036	0,5	15,0
В т.ч.:					
Прием налоговой отчетности	1266376	29,4	1267381	25,6	100,1
Выдача выписок из лицевого счета о состоянии расчетов с бюджетом, а также по социальным платежам	2199533	51,0	812263	40,0	36,9
Представление сведений об отсутствии (наличии) задолженности, учет по которым ведется в органах государственных доходов	228643	5,3	280276	8,8	122,6
Другие виды услуг	616057	14,3	808762	25,6	131,3

Источник – составлено автором на основании [20]

Как видно из таблицы, доля услуг в электронном формате выросла с 97,3% до 99,5% за трехлетний период. Если рассматривать в количественном варианте, то в 2022 году число государственных услуг в электронном формате снизилось на 24,9%, а в бумажном – на 85% по сравнению с 2020 годом .

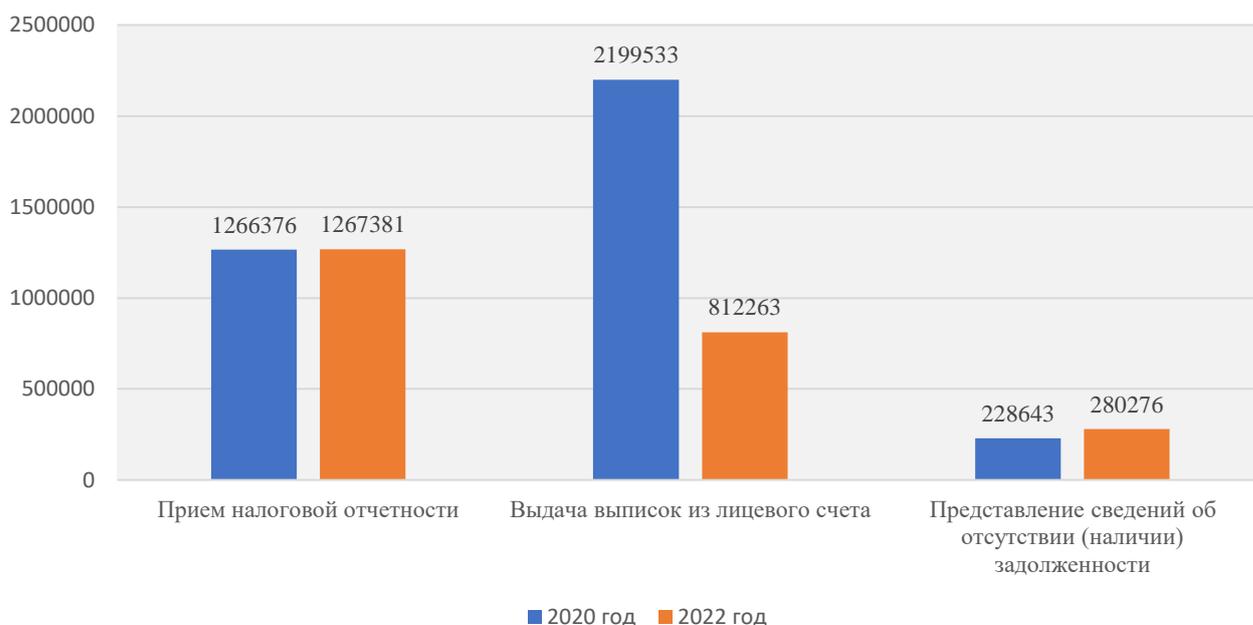


Рисунок 2 – Динамика государственных услуг ДГД по г. Алматы за 2020-2022гг., единицы

Источник – составлено автором на основании [20]

Согласно рисунку 2 по самым востребованным видам государственных услуг произошли следующие изменения. В 2022 году налоговой отчетности приняли на 0,1% больше, а предоставили сведения об отсутствии или наличии задолженности у налогоплательщика выше на 22,6% по сравнению с 2020 годом; выдача выписок из лицевого счета налогоплательщика напротив сократилось на 63,1% за рассматриваемый период.

В целом, проведенный анализ оказания государственных услуг ДГД по г.Алматы показал, что наибольшее количество налогоплательщиков приходит на физические лица, доля которых составляет почти 85,0%. Большинство услуг предоставляются в онлайн формате, третья часть которых приходится на сдачу форм налоговой отчетности.

3.2 Анализ применения цифровых технологий при оказании государственных услуг налогоплательщикам по г. Алматы

Налогоплательщики г.Алматы могут получить информацию о порядке оказания государственных услуг на следующих источниках:

- на интернет ресурсах Министерства финансов Республики Казахстан: www.minfin.gov.kz

- на интернет ресурсах Комитета государственных доходов Министерства финансов Республики Казахстан: www.kgd.gov.kz

- на интернет ресурсе Департамента государственных доходов по городу Алматы www.almaty.kgd.gov.kz

- на веб-портале "электронного правительства" www.egov.kz.

Кроме того, органами государственных доходов государственные услуги предоставляются посредством следующих электронных сервисов: e-gov «Электронной правительством», кабинет налогоплательщика, портал «eLicense.kz», контакт-центр, мобильный офис на колесах, мобильные приложения БВУ, e-Salyq Azamat, e-Salyq Business (рисунок 3)

Это стало возможным с развитием электронных сервисов КГД, и вывод их на сторонние финансовые институты. К примеру, в приложение «eGov mobile» и «eGov Business» выведены 15 услуг, в мобильном приложении Каспи банка доступно 14 услуг и сервисов, также через онлайн сервис Халыкбанка «Onlinebank business» есть возможность зарегистрировать ИП, оплатить налоги, сдать некоторые формы налоговой отчетности.

С помощью «e-Salyq Business» доступна регистрация в качестве индивидуального предпринимателя, выбор и смена налогового режима, выдача чеков контрольно-кассовой машины, ведение учета доходов, оплата налогов и получение уведомления. Этот сервис оптимизирован для начинающих предпринимателей, которые не могут вести самостоятельный учет.

Реализовано мобильное приложение «e-Salyq Azamat», в котором осуществляется прием заявлений, исполнение налоговых обязательств, получение государственных услуг, бронирование даты и времени посещения

органов государственных доходов. Мобильное приложение помогает пользователям исключить временные затраты, которые были бы потрачены на ожидание в очереди. Предварительное бронирование помогает контролировать поток услугополучателей, а также не создавать очереди в органах государственных доходов.



Рисунок 3 – Формы электронных сервисов для обслуживания налогоплательщиков

Источник - составлено автором на основании [20]

Онлайн бронирование доступно в разделе «Электронные сервисы» мобильного приложения, а также на портале КГД МФ РК.

Физические лица и индивидуальные предприниматели могут автоматически просматривать налоговые обязательства с помощью сервиса «Налоговый кошелек». Предоставляются сведения о приостановлении (продлении, возобновлении) представления налоговой отчетности и об отзыве налоговой отчетности. Кроме этого, данное мобильное приложение предоставляет доступ к следующей информации и сервисам КГД МФ РК, которые представлены на рисунке 4.

Для минимизации обращений в Контакт-центры подключена платформа «Smart bot» ЕКЦ 1414, размещенная в ИС «Единое окно по экспортно-импортным операциям», также можно обращаться в Instagram «contact_center_kgd», в котором имеются информационные публикации по самым востребованным вопросам налогоплательщиков.

В г.Алматы Контакт центр функционирует с 2020 года. Данный центр занимается приемом обращений, которые поступили из Общественной приемной Акимата города. С момента деятельности Контакт центра поступило

свыше 132,7 тыс. обращений, а с начала 2022 года – 34 373 звонков. Чат-бот позволяет без дополнительных финансовых затрат направлять пользователям оповещения/уведомления (на государственном и русском языках) как разового характера, так и по таймеру - за 7,15 и 30 календарных дней до наступления срока исполнения налоговых и таможенных обязательств.

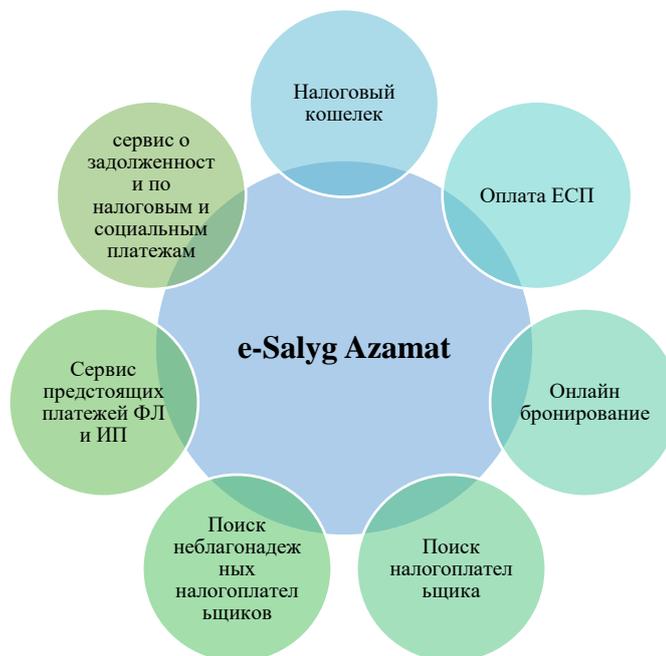


Рисунок 4 – Сервисы мобильного приложения «e-Salyg Azamat»
Источник - составлено автором на основании [20]

С марта 2022 года, т.е. с момента запуска, в чат-боте зарегистрированы 93,8 тыс. человек, из них активных пользователей – 48,4 тыс. При этом активно используются сервисы оперативной помощи (по разблокировке счетов, вопросам местных налогов, банкротству физических лиц), а также опросники (по качеству государственных услуг, уровню коррупции) нацелены на предоставление налогоплательщикам информации в упрощенном, доступном, дистанционном формате 24/7, установлении обратной связи и сокращении количества явочных обращений в территориальные органы государственных доходов. С июля 2023 года в чат-боте запущен новый сервис «Всеобщее декларирование».

Для руководства принципом человекоцентричности и создания клиенториентированных условий КГД запущен проект «Мобильный центр «Офис на колесах» на базе ДГД (г.Алматы, Карагандинская область и другие), который позволяет оперативно и доступно оказывать госуслуги в местах скопления людей, на рынках, торговых домах в отчетные периоды, в сельских округах, а также обслуживать лиц с ограниченными возможностями.

Так, в г.Алматы внедрены Мобильные центры – «Офис на колесах», которые позволят оперативно и доступно оказывать государственные услуги. При поддержке Акимата по опыту Грузии закуплены и переоборудованы в передвижные офисы 3 автомашины. Офис обеспечен системами отопления,

кондиционирования, камерами видеонаблюдения. В мобильном офисе совмещен функциональные обязанности нескольких подразделений (рисунок 5).



Рисунок 5 – Структура Мобильного центра «Офис на колесах»
Источник - составлено автором на основании [20]

Офис поделен на две обслуживающие зоны:

- зона обслуживания сотрудником ОГД;
- бронированная зона кассира банка.

Прием платежей осуществляется кассиром АО «Казпочты», предпочтением отдано данному учреждению банка в виду приема отдельных налогов без комиссии.

Машина имеет интернет покрытие, что позволяет использовать офис как «Терминал самообслуживания» для налогоплательщиков, самостоятельно желающих исполнить налоговые обязательства.

В настоящее время «Мобильный офис» используется в качестве пункта приема декларации по форме налоговой отчетности 250.00 «Декларация об активах и обязательствах физического лица». По проекту «Внедрение всеобщего декларирования» в настоящее время разработан функционал по приему и автоматическому заполнению сведений об имуществе физического лица.

В 2020 году в рамках реализации Послания Президента концепции «Слышащее государство» [21] и переходу к открытому формату общения разработаны и реализованы следующие проекты в социальных сетях:

- Внедрена рубрика «Информативные минуты» – 18, (видеоуроки, видеоролики) с охватом аудитории более 50 тыс. человек.
- Внедрена рубрика «Цифра дня» - 78, с охватом более 150 тыс. человек.
- Внедрена рубрика «Виртуальный консультант».
- Проведено имидж-мероприятие «Рубрика о людях» - с охватом аудитории более 30 тыс. человек
- С целью привлечения подписчиков в социальных сетях проведены «Конкурс «Дарим 100 кодексов» и марафон «Азбука цифровизации»
- Проведена серия еженедельных онлайн выступлений руководителей Управлений ДГД по г.Алматы и Районных управлениях государственных доходов (РУГД) в социальной сети Instagram.

- Проводятся еженедельные прямые онлайн эфиры по актуальным вопросам налогового и таможенного администрирования.

- ДГД по г.Алматы присоединился к рубрике КГД «Спросите эксперта» на площадке социальной сети Instagram.

- Ежедневно осуществляется консультирование налогоплательщиков по вопросам, поступающим через социальные сети в Direct.

В 2022 году в рамках реализации концепции «Слышащее государство» Послания Президента Республики Казахстан, изменён принципиальный подход к общению с налогоплательщиками. Основной акцент сделан на прямом диалоге в интернет-платформах с крупными пабликами, Лидерами общественного мнения, блогерами и активистами занимающиеся общественным контролем, которые позволили расширить аудиторию более чем в 5 раз.

С целью повышения уровня информированности населения в области налогообложения государственными органами проводятся семинары, на которых проводится разъяснение основных положений налогового законодательства, а также публикуются материалы в СМИ и на официальных аккаунтах в социальных сетях (Facebook и Instagram). Данная работа это проводится на постоянной основе.

В социальных сетях и официальном сайте ДГД г.Алматы проводится разработка и выпуском обучающих видеоматериалов (видеоуроков), социальных роликов, инфографик и интерактивных сообщений. В 2022 году разработаны и успешно реализованы серии видео уроков и роликов по наиболее востребованным государственным услугам и нововведениям с охватом аудитории более 300 тыс.человек.

Всего за 2022 года всего опубликовано на интернет ресурсах 5600 новостных информации, в том числе: на Республиканских сайтах – 426, в социальных сетях – 5 174 (Facebook, Twitter, Instagram, Сайт ДГД, РУГД), по разъяснению норм налогового и таможенного законодательств организовано и проведено -547 мероприятий, в т.ч., выездных мероприятий/ zoom встреч – 237, прямые эфиры – 310, размещено трансляционных материалов на ТВ – 79 сюжета (Трансляции на ТК «Евразия», «Казахстан», «КТК», «Алматы-ТВ»), произведено прокруток видеороликов, бегущих строк на Led дисплей в РУГД – 241533 показов, размещено материалов в печатных изданиях – 17 («Вечерний Алматы», «Юридическая газета», АНК, «Комсомольская правда»).

На первом этапе обеспечен прямой онлайн формат общения с руководителями ДГД г.Алматы, на втором этапе реализуются отчетные онлайн выступления руководителей РУГД с решением вопросов налогоплательщиков «здесь и сейчас», это 389 онлайн эфира с охватом аудитории свыше 50 тыс.человек. Участие в выступлениях на площадках популярных пабликов «Параграф», «NalogiAlmaty», «zakon.kz», «uchet.kz» с охватом более 80 тыс. человек.

В целях повышения правовой грамотности граждан в 2022 году совместно с Антикоррупционной службой на площадке Центра предпринимательства «Qolday», в таможенных постах «Жетысу», «Алматы ЦТО» были организованы

Дни открытых дверей по вопросам налогового и таможенного администрирования.

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

Таким образом, анализ цифрового обслуживания налогоплательщиков показал, что ДГД по городу Алматы системно проводит мероприятия, которые направлены на обеспечение прозрачности процесса оказания государственных услуг, а именно разъяснительные работы, семинары, встречи, интервью и многое другое. Кроме того, используются все возможные меры в целях бесприпятственного, доступного и качественного оказания государственных услуг с соблюдением принципов современной сервисной модели обслуживания. За 2020-2022 году в налоговом администрировании были проведены мероприятия по совершенствованию механизмов предоставления услуг населению, которые помогли оптимизировать налоговые процессы.

3.3 Оценка уровня удовлетворенности предоставления государственных услуг

Органы государственных доходов постоянно работают над улучшением оказания государственных услуг населению, при котором стремятся создать следующие условия:

- с целью повышения качество и удобства государственных услуг активно внедрять инновационные технологии и решения;
- облегчить взаимодействия с налогоплательщиками;
- с целью улучшения предоставляемых услуг и своевременной адаптации к изменяющимся требованиям общества слышать их потребности и иметь обратную связь.

Обслуживанию значительного количества налогоплательщиков и повышению качества обслуживания способствовала Система электронного контроля, которая позволила полностью решить проблему очередей, а также:

- оперативно отслеживать изменение потоков посетителей и текущую обстановку в операционном зале уполномоченными лицами (руководителями отделов и руководством);
- контролировать качество обслуживания путем соблюдения установленных нормативов по времени ожидания и обслуживания;
- определить отношение налогоплательщиков к качеству полученной услуги посредством Модуля оценки качества.

Улучшением качества обслуживания является деление на зоны

обслуживания исходя из уровня подготовленности и требуемого времени обслуживания отдельных категорий посетителей.

Органы государственных доходов являются одним из государственных органов, имеющих низкую степень оценки дружелюбности со стороны налогоплательщиков. И это, в первую очередь связано с их первостепенной деятельностью, а как известно, любое отчуждение денег вызывает негатив у общества независимо от причин и адресности использования собранных средств, в том числе и средств, пополняющих государственную казну. Это усугубляется еще тем, что для взыскания государственные органы применяют инструменты, которые усложняют в определенной мере жизнь общества (приостановление операций по банковским счетам, начисление пени и штрафов, проверки и пр.). И, во-вторых, с качеством предоставления услуг органами государственных доходов. Подтверждением данного утверждения может служить социологическое исследование, проведенное Исследовательским центром «Сандж» по заказу Ассоциации налогоплательщиков Казахстана [20].

Так, согласно ежегодно полученным выводам, налоговые органы, в особенности г.Алматы, г.Астаны, получили наихудшие отзывы от респондентов по степени удовлетворенности государственных услуг. Данная ситуация из года в год ухудшалась и достигла своего апогея в 2010 году, когда оценка работы налоговиков г.Алматы была на самом последнем месте среди всех регионов Республики и составляла 66% (рисунок 6, 7).

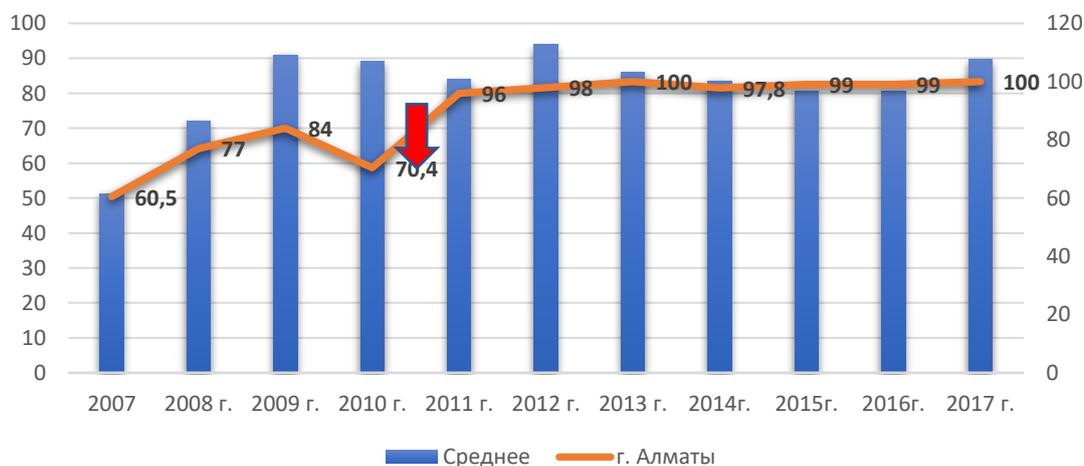


Рисунок 6 – Удовлетворенность качеством налоговых услуг 2007-2017гг., население (%)

Источник – составлено автором на основании [22]

При таких условиях, в 2010-2011 годах требовалось беспрецедентное принятие мер по кардинальному изменению ситуации по качеству оказания государственных услуг и обеспечению налогоплательщиков принципиально новым стандартам обслуживания, учитывающих все полученные негативные отзывы по деятельности фискального органа.

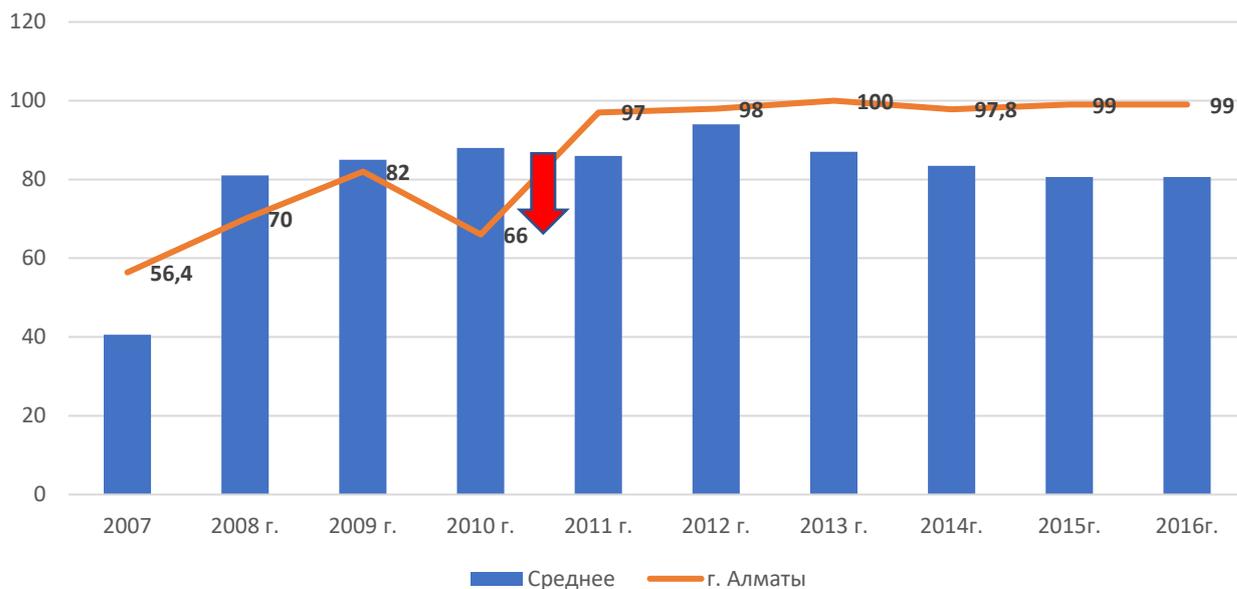


Рисунок 7 – Удовлетворенность качеством налоговых услуг 2007-2017гг., бизнес (%)

Источник – составлено автором на основании [22]

Поэтому, данный период был ознаменован внедрением ряда пилотных проектов, которые в последующем получили распространение во всех структурных подразделениях Налогового комитета Республики Казахстан. Более того, внедрённая Электронная система управления очередью с адаптацией и доработкой функционалов для государственной службы – далее получила распространение во всех государственных органах, связанных с прямым взаимодействием с услугополучателями. Обслуживание производилось по принципу «Одного окна». Как показывают результаты Исследовательского Центра «Сандж», вплоть до 2016 года наблюдался рост показателей удовлетворенности качеством услугами налоговых органов.

На протяжении последних 12 лет данные преобразования стали неотъемлемой частью структуры обслуживания государственного органа. За указанный период вопросы качества услуг и прочие реформы поэтапно передавались в НАО «Правительство для граждан» и переводу с барьерного на без барьерного принципа обслуживания.

Для улучшения качества предоставления государственных услуг было проведено анкетирование среди налогоплательщиков г.Алматы, которое позволило выявить причины посещения органов государственных доходов, ожиданий и степень удовлетворенности оказанием государственных услуг. Вопросы анкеты представлены в **Приложение А**.

В анкетировании принимали участие 63 респондента, из которых 54% являются женщинами (рисунок 8). Базой проведения анкетного опроса было

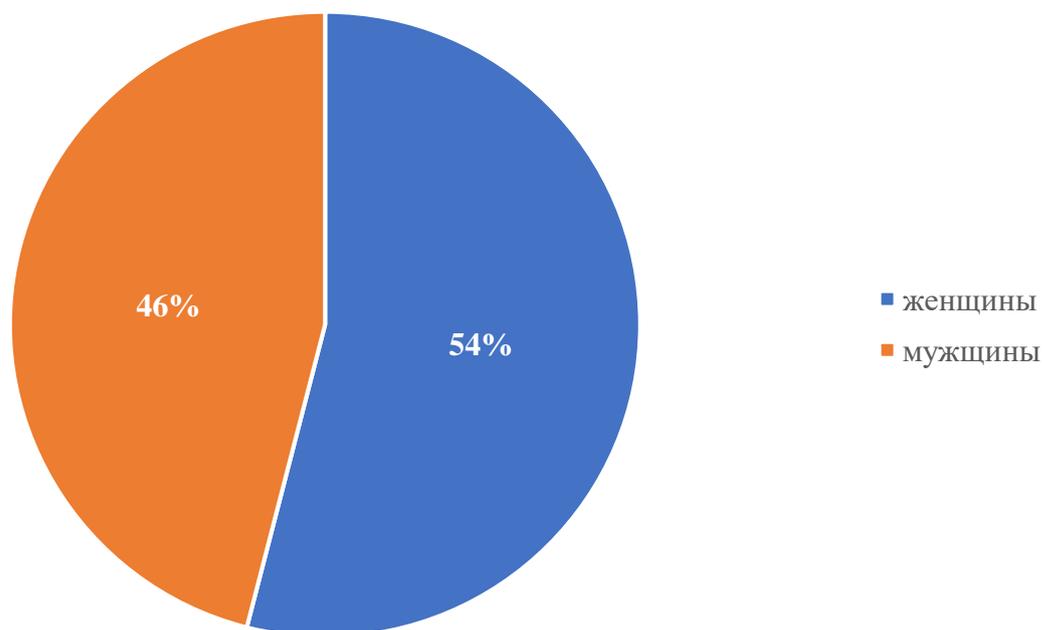


Рисунок 8 – Пол респондентов

Источник - составлено автором на основании анкетирования

В опросе участвовали в основном респонденты возрасте 31-45 лет, доля которых составила 50,8%, далее категория «18-30 лет» с долей 27%, и наименьшее число участников были старше 60 лет (рисунок 9).

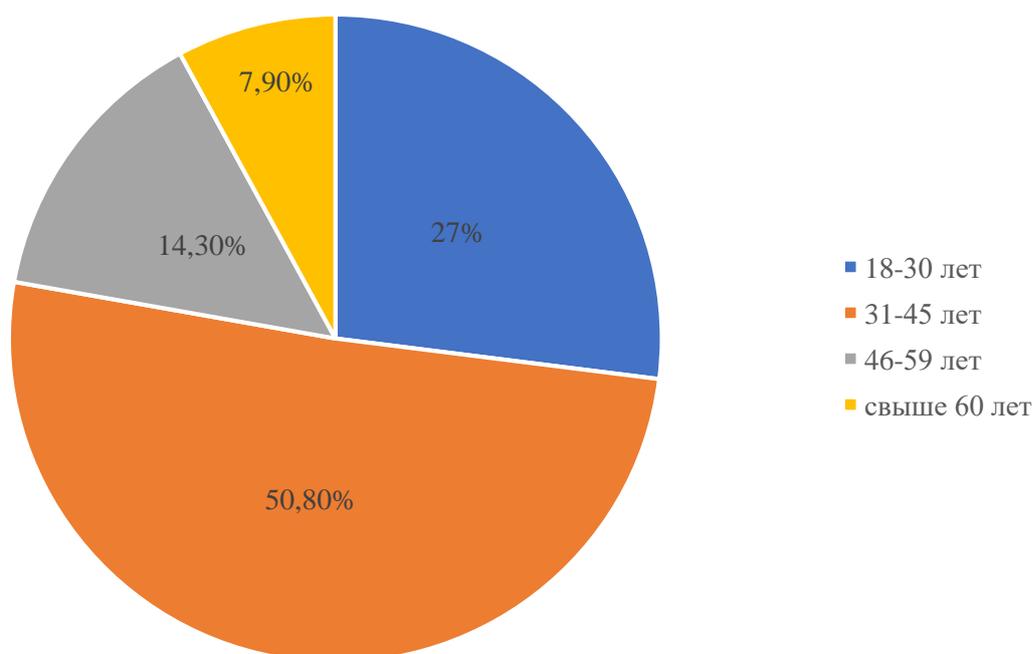


Рисунок 9 – Возраст респондентов

Источник - составлено автором на основании анкетирования

Основная доля респондентов – это индивидуальные предприниматели (49%), также среди посетителей есть юридические лица (13%) и самозанятые (14%). На рисунке 10 представлена доля респондентов по категориям.

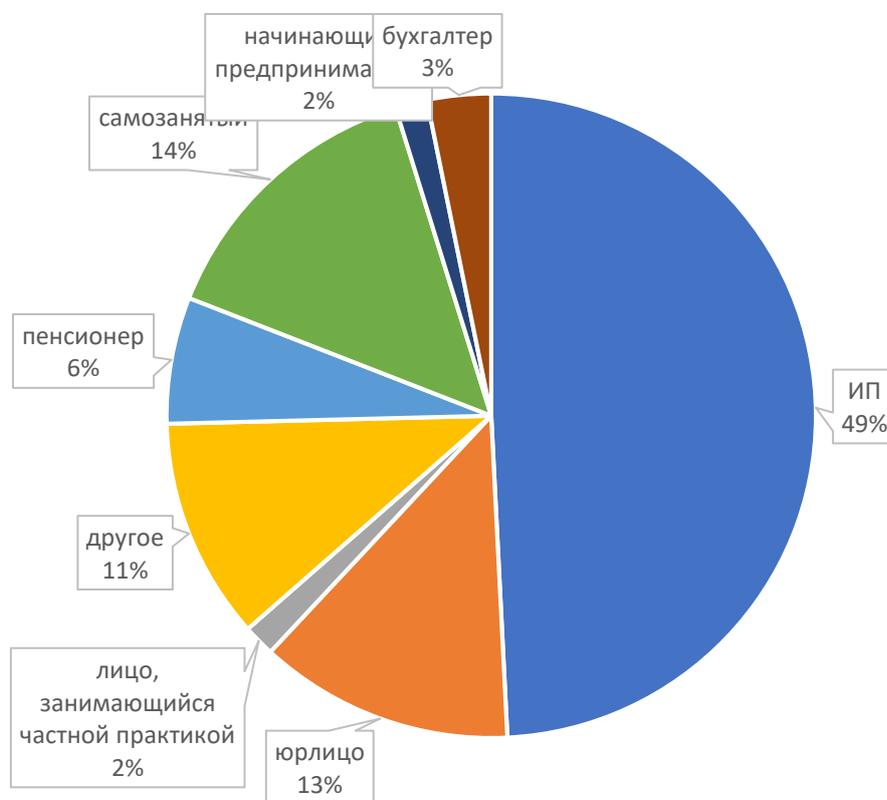


Рисунок 10 – Категории респондентов, в %

Источник - составлено автором на основании анкетирования

В ходе опроса было выявлено в каких сферах деятельности работают респонденты: транспорт и складское хозяйство – 12,7%, строительство – 12,7%, общественное питание и ресторанный бизнес – 9,5%, сфера услуги и бытовое обслуживание – 6,3%, финансовая сфера и банковские услуги – 3,2%. Основная доля опрошенных, а это - 42,9%, отметило «другое», а именно самозанятые, пенсионеры, домохозяйки и др. категории социальных групп.

Среди мотивов обращения респондентов в органы государственных доходов самые популярные:

- предоставление отчетов, оплата налогов и др. платежей в бюджет – 33,3%
- вопросы по текущей деятельности – 30,2%
- расчет и оплата налога на собственность физических лиц – 9,5%
- получение консультации по открытию бизнеса – 4,8%
- другое (закрытие ИП, консультации по расчету налогов) – 22,2%.

Далее была определена частота посещения респондентами органов государственных доходов. В результате получена следующая структура (рисунок 11):

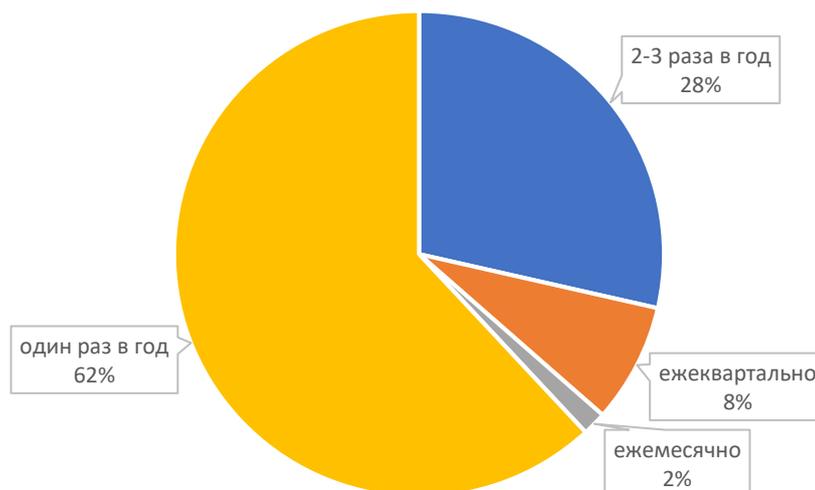


Рисунок 11 – Частота посещения ДГД, в %
 Источник - составлено автором на основании анкетирования

Как видно из рисунка, большая доля посетителей обращается в органы государственных доходов один раз в год (62% среди опрошенных), это можно объяснить тем, что все государственные услуги предоставляются в онлайн формате. В основном, налогоплательщики посещают налоговые органы по мере возникновения вопросов. 28% опрошенных посещают ДГД два-три раза в год, 8% - ежеквартально, 2% - ежемесячно.

На вопрос «Достаточно ли налогоплательщикам консультационной информации у сотрудников, информационных стендов, памяток и брошюр» 36 респондентов или 57,1% ответили, что предпочитают получать информацию в полном объеме у сотрудников (рисунок 12).

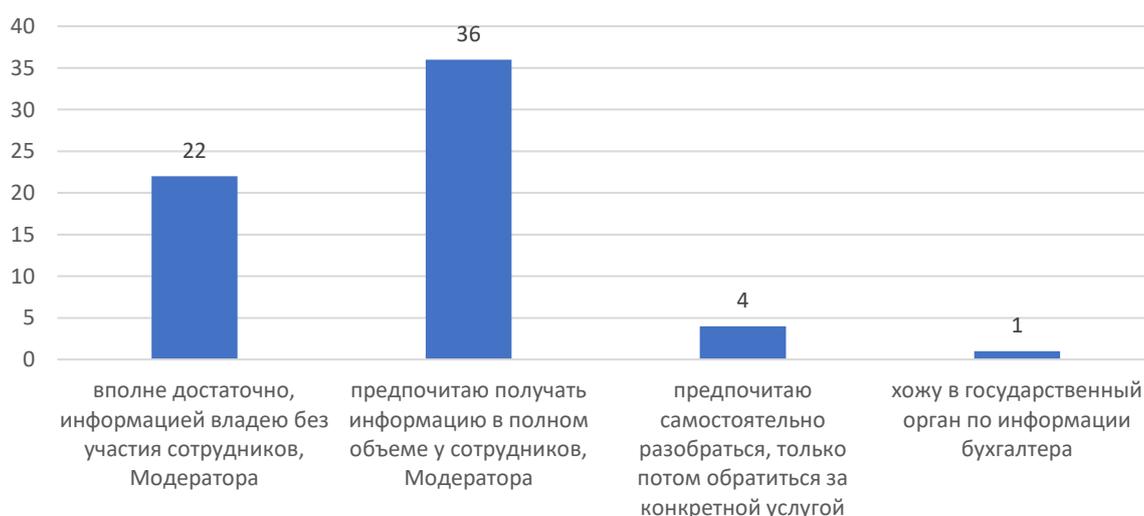


Рисунок 12 – «Достаточно ли Вам консультационной информации у модератора, информационные стенды, памятки, брошюры и пр.», в чел.

Источник - составлено автором на основании анкетирования

Из рисунка видно, что 22 респондента или 34,9% ответили, что

информационные стенды и брошюры достаточно информативны и доступно изложены, и не требует дополнительного разъяснения. 6,3% опрошенных предпочитают самостоятельно разбираться в том или ином вопросе, затем уже обращаться за конкретной услугой в органы государственных доходов.

С целью оценки текущего обслуживания, респондентам было предложено вспомнить последнее их посещение в органы государственных доходов, и дать качественную оценку. По результатам опроса 88,9% респондентов остались довольны предоставленным обслуживанием, отметив, что получили полную информацию и оказание услуги.

Необходимо отметить, в органах государственных доходов для оказания услуги установлено регламентированное время, а именно обслуживание одного клиента производится в течение 15 минут. И 3,0% опрошенных отметили, что регламентированного времени недостаточно, зачастую сотрудники торопятся, чтобы уложиться в установленное время, делая ошибки. Однако, есть клиенты, на обслуживание которых потребовалось меньше регламентированного времени. Результаты затраченного времени на обслуживание представлено на рисунке.

Как видно из рисунка 13, на обслуживание одного клиента уходит от 1 минуты до получаса в зависимости с каким вопросом обратился налогоплательщик. Не все респонденты смогли указать затраченное время на их обслуживание, а всего 36,5% из опрошенных. В регламентированное время, то есть до 15 минут, уложилось 56,5%, в 20 минут – 4,3%, 30 минут – 34,8%. В качестве рекомендации, респонденты предложили не регламентировать время, чтоб сотрудники не торопились при обслуживании.

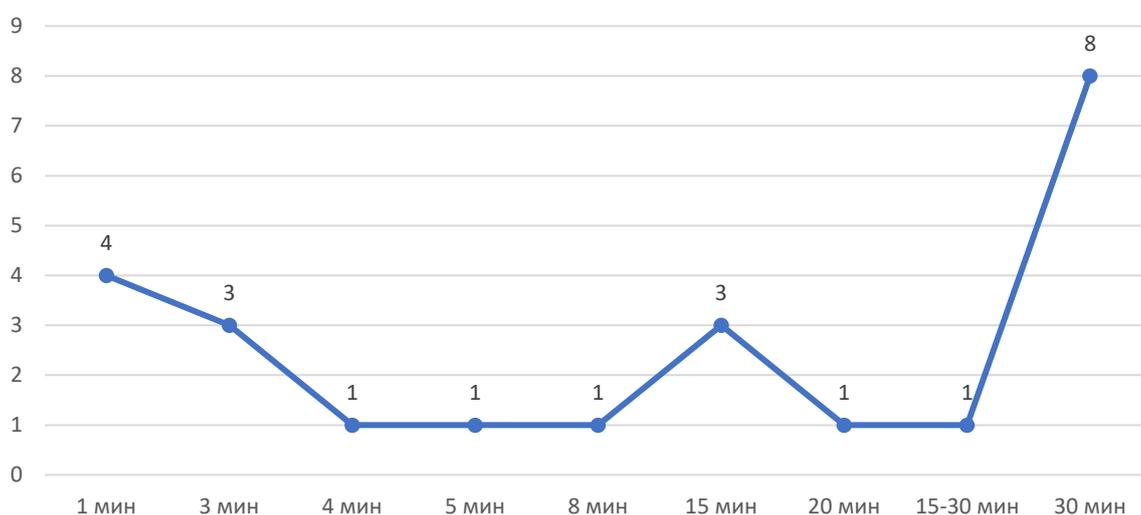


Рисунок 13 – Количество обслуженных клиентов за представленный период времени, чел.

Источник - составлено автором на основании анкетирования

Как отмечалось выше, большинство налогоплательщиков обращаются в органы государственных доходов со сдачей налоговой отчетности. В этой связи, было целесообразно провести качественную оценку периодичности

предоставления отчетности, времени на ее заполнение и использованных способов предоставления.

На вопрос «Как часто предоставляете формы налоговой отчетности, производите уплату налогов и платежей в бюджет?» 39,7% из опрошенных ответили «один раз в год», 31,7% ответили «два раза в год» (рисунок 14).

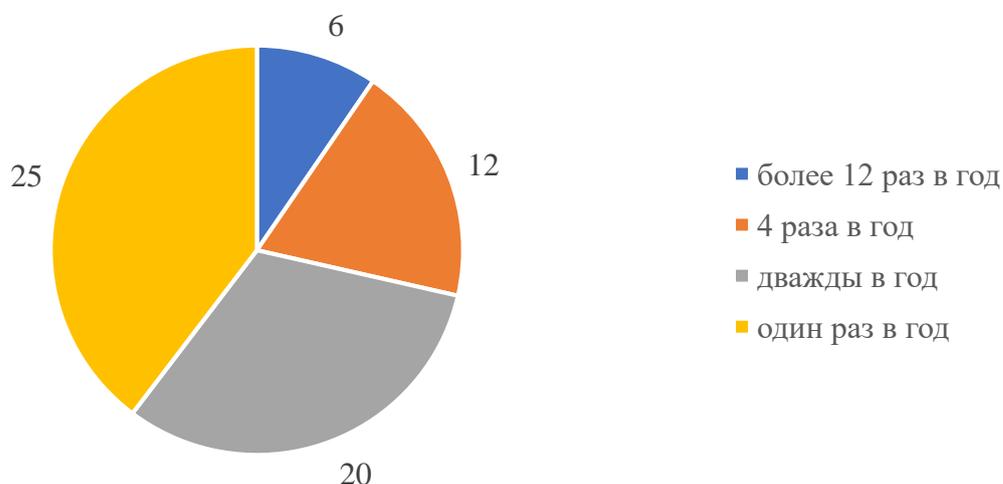


Рисунок 14 – Количество предоставления налоговой отчетности, в чел.
Источник - составлено автором на основании анкетирования

В целом, количество предоставления налоговой отчетности непосредственно зависит от сферы деятельности налогоплательщика.

Согласно результату опроса на сдачу одной формы налоговой отчетности налогоплательщики тратят от 15 до 30 минут времени, это составляет 49,2% опрошенных. 25,4% опрошенных затрачивают на заполнение и сдачи отчетности до 15 минут времени. Среди налогоплательщиков есть и такие, которые тратят больше 1 суток на сдачу налоговой отчетности. Результаты представлены на рисунке 15.

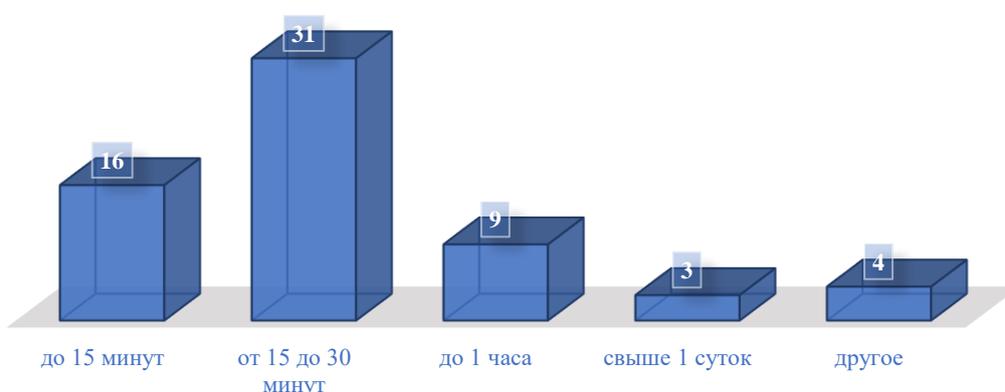


Рисунок 15 – «Сколько времени Вы затрачиваете на сдачу 1(одной) формы налоговой отчетности?», чел.

Источник - составлено автором на основании анкетирования

Как видно из диаграммы, 4 человека отметили «другое», указав, что тратят

на заполнение и сдачи налоговой отчетности всего 10 минут времени (6,3%).

Согласно налоговому законодательству налогоплательщикам дается определенный срок после отчетного периода для сдачи налоговой отчетности. В этой связи, у респондентов спросили, достаточно ли времени для предоставления налоговой отчетности и уплаты налогов. Большинство опрошенных ответили, что успевают все сдавать в указанный срок, а именно 80,9%. Есть среди опрошенных и те, кто сдает отчетность в последние дни, поэтому испытывают трудности (9,5%). 3 респондента отметили, что не в курсе, поскольку налоговой отчетностью занимается отдел бухгалтерии (4,8%).

С каждым годом органы государственных доходов оптимизируют способы сдачи налоговой отчетности и оплаты налогов в бюджет. Сегодня налогоплательщик может сдать отчетность через «Кабинет налогоплательщика», а оплату произвести через банковские приложения. Среди опрошенных 54% отметили, что формы налоговой отчетности логичны и понятны, тем самым сдачу и оплату производят самостоятельно. 20,6% испытывают трудности, им приходится обращаться к законодательным актам, искать источники в интернете и социальных сетях. 15,9% опрошенных обращаются к бухгалтерам или консалтинговым компаниям. Налогоплательщики пенсионного возраста самостоятельно не могут справиться со сдачей налоговой отчетности и оплатой налогов, поэтому обращаются за помощью к сотрудникам органов государственных доходов. На рисунке 16 представлены все представленные варианты.



Рисунок 16 – Способы предоставления форм налоговой отчетности, в чел.
Источник - составлено автором на основании анкетирования

Респондентами были выделены следующие проблемы в работе ДГД по Ауэзовскому району г. Алматы:

- недостаточно регламентированного времени;
- электронная очередь;
- частое зависание программного обеспечения.

В ходе опроса респондентами были предложены следующие мероприятия по улучшению качества государственных услуг:

- увеличить информацию на сайте государственных услуг с инструкциями по функционалу;

- увеличить штат Колл-центра, который дает консультации по вопросам налогообложения, в связи с затруднениями получения своевременной консультации из-за нагрузки телефонной линии.

В целом, большая часть налогоплательщиков отметили, что довольны качеством обслуживания органами государственных доходов. Тем не менее, результаты опроса выявили, что почти 57,0 % респондентов предпочитают получать информацию непосредственно у сотрудников. Почти 40, 0% потратили больше времени на обслуживание, чем в установленный регламент 15 минут на одного клиента. Около 20, 0% респондентов испытывают трудности при сдаче форм налоговой отчетности и вынуждены самостоятельно изучать инструкции, а почти 16,0 % обращаются за помощью в консалтинговые организации.

4. Выводы и рекомендации по совершенствованию государственных услуг органами государственных доходов

В рамках программы «План наций – 100 конкретных шагов», принятый в 2015 году [23], 42 шагом было определено внедрение Всеобщего декларирования как инструмента обеспечения полноты собираемости налогов, противодействия теневой экономике и минимизации коррупции в стране. По прогнозу в 2025 году в систему общего декларирования будут вовлечены около 70% населения, что создает дополнительную нагрузку на органы государственных доходов.

Всеобщее декларирование требует масштабной подготовки информационных систем, значительное число профессиональных кадров и организационных моментов. В этой связи вопросы по сокращению времени на заполнение и сдачи налоговых форм отчетности, их оптимизация, высвобождение сотрудников для участков администрирования является более актуальным.

В соответствии каждый из зарегистрированных юридических лиц или индивидуальных предпринимателей, и в некоторых случаях физических лиц сдают, согласно налоговому календарю, отчетность в органы государственных доходов [24].

Если обратиться к статистике, то по итогам 2022 года в ДГД по г. Алматы было предоставлено 1539658 форм налоговой отчетности, что на 4,6% больше по сравнению с 2019 годом. Необходимо отметить, что рост сдачи форм налоговой отчетности соизмерен росту зарегистрированных налогоплательщиков.

В таблице 5 представлена информация по сдаче форм налоговой отчетности по г. Алматы за 2019-2022гг.

Таблица 5 – Анализ данных по сдаче форм налоговой отчетности в ДГД по г. Алматы за 2019-2022гг., тыс. ед.

Показатели	Периоды				Темп роста, в %		
	2019	2020	2021	2022	2020/2019	2021/2020	2022/2021
Количество представленных деклараций, всего	1548,7	1570,4	1474,9	1539,7	101,4	93,9	104,4
В электронной форме	1541,7	1560,1	1463,4	1530,3	101,2	93,8	104,6
Явочно на бумажном носителе	0,4	1,1	4,1	3,3	275	372,7	80,5
Отправлены по почте	6,6	9,2	7,4	6,1	139,4	80,4	82,4
в т.ч.:							
Очередные ФНО	-	-	873,4	926,2	-	-	106,0
Пустографки	-	-	81,2	82,6	-	-	101,7
доля «пустографок»	-	-	9,3	8,9	-	-	-

Источник – составлено автором на основании [20]

По данным вышеизложенной таблицы можно отметить, что большая часть налоговой отчетности сдается в электронном формате (2022г. - 99,4%). Прирост количества представленных ФНО за 2022 год составил 4,6%.

Необходимо отметить, что 9-9,3% налоговой отчетности сдается с нулевым показателем за налоговый период, т.е. «пустографок». Данная ситуация ведет к загрузке информационных систем не только органов государственных доходов, но и центров обслуживания населения. Это отражается в дополнительных расходах на изготовление ЭЦП налогоплательщиков, сдачу форм налоговой отчетности, а также отвлечение времени для выполнения налоговых обязательств, которые не приносят выгод ни одной из сторон.

На рисунке 17 представлена структура ФНО 910.00 за 2021-2022гг.



Рисунок 17 – Представление ФНО с «0» показателем

Источник: составлено автором

При наступлении случая не сдачи ФНО, то происходит усугубление ситуации следующим образом: подключается целый ряд фискальных функций государственного аппарата:

- выставление уведомлений;
- приостановление расходных операций налогоплательщика по его банковским счетам;
- признание налогоплательщика бездействующим, которые приводят к негативным последствиям в виде отказа в открытие лицевых счетов, наложения административных взысканий (штрафы, предупреждение).

Еще одна из проблем – это время на обслуживание клиента при предоставлении государственной услуги. Как показал социологический опрос, время предоставления государственной услуги в органах государственных доходов варьируется от 1 минуты до 30 минут. Регламент на обслуживание клиента составляет 15 минут.

В этой связи остро стоит вопрос о необходимости кардинального пересмотра вопросов оказания государственных услуг органов государственных

доходов через призму реализации Концепции «Слышащего государства», в рамках дебиюрократизации и клиентоориентированности госаппарата.

Требуется улучшение доступности услуг для налогоплательщика через расширение способов и возможностей в предоставлении и получении услуг в электронном виде, явочно и через Контакт центр.

В органах государственных доходов установлены терминалы, регулиующую электронную очередь. Это позволяет получить данные по времени ожидания услуги налогоплательщиком и времени его обслуживания. В таблице ниже представлены данные по обслуживанию налогоплательщиков.

Таблица 7 – Анализ данных по предоставлению государственных услуг за 2019-2022гг.

Показатели	Периоды				Темп роста, в %		
	2019	2020	2021	2022	2020/2019	2021/2020	2022/2021
Количество оказанных услуг в ОГД г.Алматы, тыс.ед. в т.ч.	4484,4	4310,6	3247,6	3168,7	96,1	75,3	97,6
в электронной форме	4202	4225	3183,3	3151,6	100,5	75,3	99,0
явочно	269,3	78,6	61,9	12,2	29,2	78,8	19,7
через НАО	13,1	7,0	2,4	4,9	53,4	34,3	204,2
Количество оказанных услуг с нарушением срока	-	-	18	148	-	-	8,2 раз
Среднее время ожидание в очереди в ОГД г.Алматы, мин	8:13	6:19	4:38	3:03	-	-	-
Среднее время обслуживания в ОГД г.Алматы, мин	7:56	6:16	5:31	1:19	-	-	-
Среднее количество операторов в ОГД ЭСУО г.Алматы	87	85	74	69	97,7	87,1	93,2
Количество обслуженных НП посредством СЭК	-	-	147,9	152,4	-	-	103,0
из них % проголосовавших	-	-	51,27	27,61	-	-	53,9
Средняя оценка качества обслуживания	-	-	5,0	2,5	-	-	50,0

Источник – составлено автором на основании [21]

В 2022 году среднее время как на ожидание в очереди, так и на обслуживание резко уменьшилось до 3,03 и 1,19 мин. соответственно. Резкое уменьшение в несколько раз возможно из-за сокращения числа явочного

формата сдачи налоговой отчетности в ДГД г. Алматы в 5 раз, то есть с 61,9 тыс. до 12,2 тыс. налогоплательщиков. Вместе с этим, могло повлиять переход большинства государственных услуг в электронный формат.

За анализируемый период также наблюдается снижение среднего числа операторов в ДГД г. Алматы на 2,3% в 2020г., на 12,9% в 2021г. и на 6,8% в 2022г.

В 2022 году через систему электронного контроля было обслужено 152380 налогоплательщиков, что на 3% больше по сравнению с 2021 годом. В конце обслуживания система просит оценить качество обслуживания, и по итогам 2022 году оценку поставили всего 27,61% налогоплательщиков. Средняя оценка качества обслуживания равна 2,5 баллам. Это в два раза меньше оценки качества обслуживания за 2021 год, где проголосовали 51,27% обслуженных налогоплательщиков поставив 5 баллов за уровень обслуживания.

Следовательно, снижение оценки качества предоставляемых государственных услуг требует принятия мер по ее улучшения, внесения в механизм обслуживания более эффективных решений.

Для совершенствования предоставления государственных услуг в органах государственных доходов можно рекомендовать следующее:

1. Оптимизация форм налоговой отчетности. Предлагается внести внедрение в новый Налоговый кодекс стимулирующей поправки, согласно которой *«налоговая отчетность, непредставленная в установленные сроки, считается представленной с нулевыми показателями»*, т.е. исключение необходимости представления «пустогравок» (опыт Грузии). Введение данной нормы позволит избежать выставление уведомлений, административных штрафов, а также необходимости включения в список бездействующих.

В дополнение предусмотреть сокращение форм налоговой отчетности с 27 до 5 с максимальным предварительным автозаполнением отчетности на основании данных, имеющихся в органе государственных доходов и уполномоченных органов. Налогоплательщик может согласиться с данными либо направить свое возражение и внести исправления.

Предполагается сократить количество ФНО методами:

Исключения 7 форм: 240, 700, 701, 701.01, 860, 870, 851;

Объединения: 100.00, 110.00, 150.00, 220.00, 250.00, 270.00, 400.00, 421.00, 510.00-641.00, 911.00, 912.00, 913.00, 920.00.

Принцип такой, что для МСБ вместо 5 форм – одна форма, а для недропользователей вместо 8 форм – единая одна ФНО и т.д.

В результате количество ФНО уменьшится на 62%, что значительно снизит нагрузку как на налогоплательщиков, так и на информационные системы.

Необходимо создать функционал «Электронный наставник» для оказания помощи налогоплательщикам в заполнении ФНО путем опросника/анкеты с последующим автозаполнением форм. Система напоминания по обязательствам налогоплательщика путем анализа регистрационных данных, выбранного режима налогообложения, превышения доходов с последующим переходом на обязательства по представлению других ФНО (обязательная постановка на учет по НДС, переход налогоплательщика из специального режима в другой, на

общеустановленный режим налогообложения) и пр. Данные меры значительно упростят процесс представления и заполнения ФНО.

При этом следует создать «дружелюбный интерфейс» налоговой отчетности, выражающийся в простоте и понятности заполняемых строк. Идеальным считается документ, к которому не нужна инструкция, поэтому особое внимание необходимо уделять наименованию строк и столбцов в таблицах, чтобы информация была предельно понятна для получателя.

Особую актуальность мера приобретает в преддверии внедрения и полного охвата в систему «Всеобщего декларирования», когда требуются значительно высвободить ИТ, трудовые, организационные ресурсы для подготовки и успешного входа всех категорий налогоплательщиков.

2. С целью повышения качества обслуживания налогоплательщиков и оптимизации времени их обслуживания рекомендуется внедрение гибридной модели обслуживания: унифицированной, персонифицированной.

Предлагаемая модель обслуживания предусматривает действующий в настоящее время порядок обслуживания посредством электронной системы управления очередью (унифицированный по принципу «одного окна») использовать только в период наступления сроков сдачи ФНО и уплаты налогов.

В обычные дни использовать персонифицированный принцип обслуживания в зависимости от причины обращения: модератором определяется соответствующий приоритет и Пакет обслуживания без ограничений по временным и другим параметрам (рисунок 18).

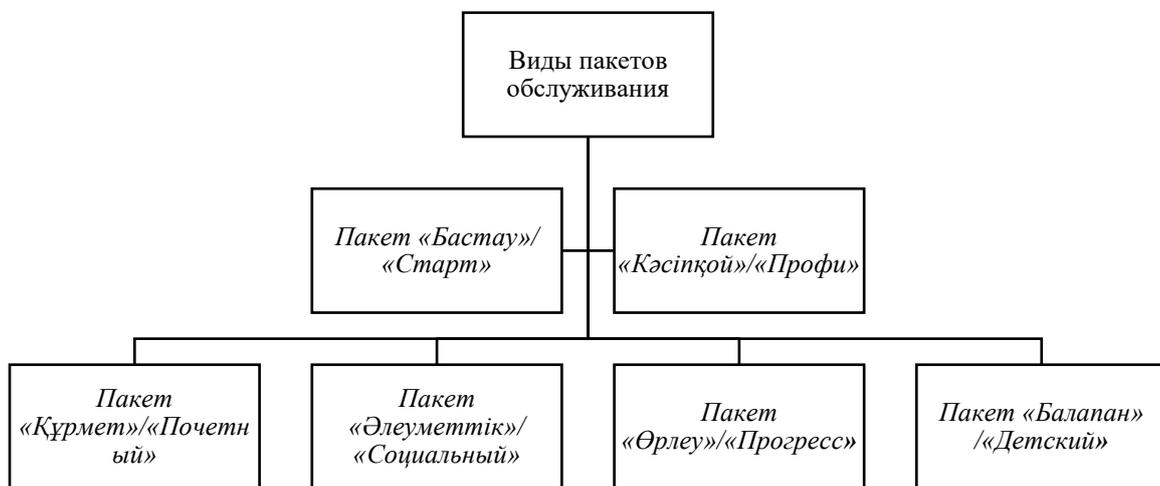


Рисунок 18 – Виды пакетов обслуживания налогоплательщиков

Источник: составлено автором

Персонифицированное обслуживание в отношении разных категорий лиц:

- Пакет «Бастау»/ «Старт» - для начинающих предпринимателей, в рамках которого клиенту предоставляется полная информация и разъяснения не только по налоговому и таможенному законодательству, но и по направлениям поддержки предпринимательства в рамках ДАМУ, Акимата, НПП Атамекен;

- Пакет «Кәсіпқой»/«Профи» - для обслуживания профессиональных бухгалтеров опытными сотрудниками на паритетных условиях, с учетом

конфиденциальности;

- *Пакет «Құрмет»/«Почетный»* - для представителей старшего поколения – предусмотрен, при котором обслуживание представителей старшего поколения осуществляется с максимальным сервисом, что исключает нервозность со стороны людей преклонного возраста;

- *Пакет «Әлеуметтік»/ «Социальный»* - для обслуживания людей с ограниченными возможностями, но активно занимающихся предпринимательской деятельностью. Преимущество в удобном расположении (1 этаж), сопровождении после вызова сигнальной кнопкой;

- *Пакет «Өрлеу»/«Прогресс»* - для активных пользователей электронными услугами предусмотрен, в рамках которого граждане могут получить не только налоговые услуги, но и электронные услуги других государственных органов через Портал электронного правительства egov.kz.;

- *Пакет «Балапан» /«Детский»* - оперативное обслуживание клиентов с детьми, обслуживание производится в непосредственной близости с детским уголком, что позволяет родителям видеть своих детей во время обслуживания.

3. Повышение доступности информации. Расширение функции Call центра с возможностью *получения услуг через функции самообслуживания и предоставления услуг через операторов посредством идентификации пользователя.* Это подразумевает получение полного спектра государственных услуг по телефону, формат самообслуживания и использования интеллектуальных аналитических возможностей при оценке и анализе звонков.

Следующим мероприятием, которое повысит качество оказания государственных услуг – это организация деятельности *Клиентского центра обслуживания*, который гарантирует обслуживание на высоком уровне, с соблюдением принципов ответственности, этичности и конфиденциальности.

Клиентский центр обслуживания – это подразделение органа государственных доходов, которое обслуживает налогоплательщиков по вопросам оказания государственных услуг, а также оказывает содействие в своевременном и качественном исполнении налоговых обязательств.

Таким образом, предлагаемые меры будут способствовать повышению эффективности взаимодействия органов государственных доходов с налогоплательщиками, что положительно повлияет на рост государственных доходов.

Заключение

Эффективность государственного управления оценивается посредством уровня предоставления государственных услуг и уровнем взаимодействия государственных органов с населением. В формирование высокой степени доверия населения государству играет немаловажную роль органы государственных доходов.

Повышение качества государственных услуг является одним из основных направлений повышения уровня жизни населения. Качество оказываемых государственных услуг также определяет эффективность государственного управления.

В ходе исследования проекта были получены следующие результаты и выводы:

1. В ходе теоретического анализа были изучены основные понятия, а также ключевые подходы предоставления государственных услуг, рассмотрены труды отечественных и зарубежных экономистов. Внедрение электронного правительства стал важным шагом к повышению прозрачности и доступности государственных услуг, а также укреплению доверия между населением и государством.

2. Развитие цифровизации экономики требует непрерывное совершенствование процессов государственных услуг. По итогам 2022 года 90% услуг предоставляется населению в электронном виде. Органы государственных доходов предоставляются различными способами, среди которых портал «e-gov», кабинет налогоплательщика, контакт центр, мобильные приложения БВУ.

3. Органы государственных доходов по г. Алматы оказываются населению 23 видов государственных услуг, из которых 14 услуги таможенного направления и 9 услуг налогового направления. В 2022 году населению было оказано 3168,7 тыс. услуг, из которых 99,5% в электронном формате. За отчетный год число предоставленных услуг снизилось на 26,5%, в связи с упразднением перечня государственных услуг.

4. В ходе исследования был проанализирован уровень удовлетворенности населения качеством оказания государственных услуг. Анализ был проведен посредством социологического опроса. В анкетирование участвовали 63 респондента. Базой проведения анкетного опроса было Управление государственных доходов по Ауэзовскому району г. Алматы. Основная доля респондентов - 49% индивидуальных предпринимателей. Мотивы обращения в ОГД: предоставление налоговой отчетности и оплата налогов (33,3%), вопросы по текущей деятельности (30,2%). Большая доля посетителей обращается в органы государственных доходов один раз в год (62%). По результатам опроса 88,9% респондентов остались довольны предоставленным обслуживанием, отметив, что получили полную информацию и оказание услуги. На сдачу одной формы налоговой отчетности налогоплательщики тратят от 15 до 30 минут времени, это составляет 49,2% опрошенных.

5. Респондентами были выделены следующие проблемы в работе УГД по Ауэзовскому району г. Алматы: долгое обслуживание; электронная очередь; частое зависание программного обеспечения. В ходе опроса респондентами были предложены следующие мероприятия по улучшению качества государственных услуг: увеличить информацию на сайте государственных услуг с инструкциями по функционалу; увеличить штат Колл-центра, который дает консультации по вопросам налогообложения, в связи с затруднениями получения своевременной консультации из-за нагрузки телефонной линии.

В рамках исследовательской работы и применения практических знаний выработаны 3 основных актуальных приоритета в значительном улучшении качества оказания госуслуг и обеспечении удовлетворенности налоговых услуг в органах государственных доходов страны.

1. Сопровождение жизненного цикла бизнеса без мер фискального контроля с маршрутизацией клиентов в проактивном режиме обслуживания (взаимодействие с 11 мобильными приложениями банков второго уровня с применением форматно-логического контроля на этапах получения сервисов и услуг).

Используя возможности банковской экосистемы, имеющей больше точек контактов с налогоплательщиками, иницируется предложение создать на платформах БВУ прототип мобильного Кабинета НП с целью обеспечения доступа к востребованным электронным сервисам и государственным услугам.

Главная идея совместных проектов – дать возможность налогоплательщикам - клиентам БВУ, не выходя из дома, экономя время, быстро, доступно, своевременно исполнять налоговые обязательства, получать государственные услуги.

В рамках сотрудничества на мобильных приложениях отдельных БВУ, к примеру, с АО «Kaspi Bank», АО «Народный Банк Казахстана», АО «Jusan Bank», АО «Банк Центр кредит» и другие (по их инициативе) уже реализовано более 10 государственных услуг и сервисов КГД МФ РК.

2. Дебюрократизация госуслуг в части оптимизации форм налоговой отчетности и исключение необходимости представления «0» отчетности при отсутствии обязательств. Так, в рамках Рабочей группы по разработке Нового налогового кодекса внесены предложения на рассмотрение по сокращению и объединению ФНО: из 39 предложено оставить 27 (30,7%) и упразднение «0» ФНО, что исключит необходимость выставления уведомлений, приостановления расходных операций налогоплательщиков и другие меры фискального контроля.

В целом, с 2009 года по сегодняшний день количество форм сокращено на 44% или с 70 до 39.

В результате из утвержденных на сегодня 39 форм налоговой отчетности КГД МФ РК рассматривает оставить порядка 27 форм. В данной работе предлагается оставить 5 форм налоговой отчетности.

3. Пакетное обслуживание с учетом потребностей и ожиданий клиента госоргана по всем направлениям деятельности структурных подразделений

Комитета (персонифицированный/унифицированный принципы обслуживания). Предлагаемый сервисный подход закреплен в «Портрете Клиентского Центра обслуживания органов государственных доходов Комитета». Данный центр обслуживания определен как основное место соприкосновения государственного органа и налогоплательщиков Front-office.

Список использованных источников

1. Петров М.А. Теория заинтересованных сторон: пути практического применения // Вестник СПбГУ, 2004, сер.8, вып. №2 (16), с.51-68.
2. GR-связи с государством: теория, практика и механизмы взаимодействия бизнеса и гражданского общества с государством. Учебное пособие / под ред. Л. В. Сморгунова и Л. Н. Тимофеевой. — М., 2012. — 407 с.
3. О проблеме взаимодействия современного российского бизнеса и государства: общее и частное // Вестник Научно-исследовательского центра корпоративного права, управления и венчурного инвестирования Сыктывкарского госуниверситета, 2014, № 2. Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/o-probleme-vzaimodeystviya-sovremennogo-rossiyskogo-biznesa-i-gosudarstva-obschee-i-chastno/viewer>
4. Подопригора В.Г., Герасимова Е.А. Конкурентоспособность бизнеса на основе клиенториентированного подхода (на примере банковского сектора) // Проблемы современной экономики, № 3, 2012. Режим доступа: <http://www.m-economy.ru/art.php?nArtId=4195>
5. Концепции развития государственного управления в Республике Казахстан до 2030 года // Указ Президента РК от 26.02.2022, № 522.
6. Диденко А.Г. Гражданское право Республики Казахстан-Алматы, 2006.
7. Мартынова С.Э. Государственные и муниципальные услуги в рамках «сервисного государства»: объем и «субъекты» сервиса // Вестник ПАГС. — 2011. — № 3.
8. Терещенко Л.К. Услуги: государственные, публичные, социальные // Журнал российского права. — 2004. — № 10.
9. Старовойтов, А.В. Публичные услуги в социальной сфере: понятие, виды, представление // Институт права и публичной политики. Томск. – 2009. – URL: <http://tgpo.tomsk.ru/analytics/43.html>
10. Майдырова, А.Б., Муксимов, С.С. Совершенствование процесса оказания государственных услуг в Республике Казахстан. Научная монография - Астана: Акад.гос.упр. при Президенте РК, 2015. – 211 с.
11. Закон РК «О государственных услугах» от 15 апреля 2013 года №88-V (с изменениями и дополнениями на 01 июля 2023 года)
12. Кушеров Н.С. Развитие «Электронного правительства» в Казахстане // Право и современные государства. 2015. №2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/razvitie-elektronnogo-pravitelstva-v-kazahstane>
13. <https://aqmolanews.kz/ru/2022/10/04/cifrovizaciya-gosuslug-uproshenie-nalogovyh-procedur-i-profilaktika-korrupcii/>
14. Cabinet Office. The Citizen's Charter. Raising the standards. London. HMSO (July, 1991)
15. Министерство госслужащих и государственных реформ Французской Республики: статья / Министерство госслужащих и государственных реформ Французской Республики . - Муниципальная служба. - №4. - 2005. - С.41-64

16. Савранская О.А., Сивашева Н.М. Муниципальные функции и услуги: понятие, нормативно-правовое регулирование, основные требования к организации исполнения // Вопросы оптимизации предоставления муниципальных услуг с использованием информационно-коммуникационных технологий. — М., 2010.

17. Приказ и.о. Министра финансов РК «Об утверждении Правил оказания государственных услуг органами государственных доходов Республики Казахстан» от 10 июля 2020 года №665

18. Официальный сайт ДГД г.Алматы – URL: <https://www.gov.kz/memleket/entities/kgd-almaty?lang=ru>

19. Информация ежеквартально/ежегодного отчета 2Н по количеству зарегистрированных налогоплательщиков - URL: <https://e-salyq.kz/>

20. Отчет о деятельности ДГД по г. Алматы КГД Минфина РК по вопросам оказания государственных услуг за 2022 год – URL: <https://www.gov.kz/memleket/entities/minfin?lang=kk>

21. Послание Главы государства Касым-Жомарта Токаева народу Казахстана «Конструктивный общественный диалог – основа стабильности и процветания Казахстана» от 2 сентября 2019 г.

22. Официальный сайт Исследовательского Центра «Сандж» - URL: <https://sange.kz/>

23. Государственная программа «План наций – 100 конкретных шагов»

24. Ханафеев Ф.Ф. Клиентоориентированность как основной принцип организаторы работы налоговых органов и налогоплательщиками // Вопросы экономики и право, 2013. - №3. – С.116-119.

Приложение А

АНКЕТА

на выявление причин посещения налогоплательщиками органов гос.доходов, их ожидания и удовлетворённость оказанием гос.услуг

УВАЖАЕМЫЙ РЕСПОНДЕНТ!

Просим Вас принять участие в социологическом опросе по улучшению качества обслуживания в органах государственных доходов г.Алматы и Республики Казахстан в целом.

Основная цель исследования – получение информации по ожиданиям услугополучателей по программным продуктам органов государственных доходов и минимизации причин явочного посещения государственного органа. Выработка предложений по кардинальному изменению качества оказываемых государственных услуг по всем каналам.

Информация по исследованию будет применена в обобщенном виде.

Участие в исследовании является добровольным. Конфиденциальность и анонимность полученных данных гарантируется

Опрос займет у Вас не более 5-10 минут.

Будем признательны за проявленный интерес и содержательные ответы.

В случае возникновения вопросов, просим обращаться по указанным ниже контактам.

С уважением,

Казиева Орынкуль, магистрант Академии гос.управления при Президенте РК

Моб.телефон: +77054039999

E-mail: o.kazi@mail.ru

I. СОЦИАЛЬНО-ДЕМОГРАФИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ РЕСПОНДЕНТОВ

1. Укажите, пожалуйста, Ваш пол:

- мужской
- женский

2. Укажите Ваш возраст:

1. от 18 до 30 лет;
2. от 31 до 45 лет;
3. от 46 до 59 лет;
4. от 60 и старше.

3. Укажите Ваше образование

- среднее
- средне-специальное
- высшее
- послевузовское (магистратура, докторантура)

4. Скажите, пожалуйста, какой Ваш род занятий в настоящее время (возможны несколько вариантов ответов)?

- 1) руководитель/учредитель юридического лица;
- 2) индивидуальный предприниматель;
- 3) главный бухгалтер/бухгалтер;
- 4) лицо, занимающееся частной практикой (нотариус, медиатор, адвокат, ЧСИ);
- 5) начинающий предприниматель/физическое лицо, имеющий намерения открыть бизнес;
- 6) пенсионер – плательщик местных налогов (земля, имущество, транспорт);
- 7) самозанятый;
- 8) физическое лицо – плательщик местных налогов (земля, имущество, транспорт);
- 9) сотрудник в юридическом лице, в ИП;
- 10) другое _____.

5. В какой отрасли Вы работаете, какова сфера Вашей деятельности? (один вариант ответа):

- 1) промышленное производство (в том числе добывающие отрасли);
- 2) сельское, лесное, рыболовное хозяйство;
- 3) строительство;
- 4) сфера услуг, бытового обслуживания;
- 5) общественное питание, ресторанный бизнес;
- 6) жилищно-коммунальное хозяйство;
- 7) наука, наукоемкое и высокотехнологичное производство;
- 8) образование;
- 9) здравоохранение;
- 10) культура, искусство;
- 11) средства массовой информации;
- 12) система государственного управления;
- 13) военная служба, правоохранительные органы, силовые структуры, МЧС;

- 14) судебные органы, адвокатура, нотариат, медиация, ЧСИ;
- 15) транспорт, складское хозяйство;
- 16) спорт, туризм, сфера отдыха и развлечений;
- 17) информационные технологии, связь, интернет;
- 18) оптовая, розничная торговля, риэлтерский бизнес;
- 19) финансовая сфера, банковские услуги;
- 20) консалтинг, информационные услуги;
- 21) другое.

II. ОЦЕНКА времени на посещение государственного органа и причин посещения, ожиданий от оказания государственных услуг

6. Причина посещения государственного органа сегодня - в момент опроса (возможны несколько вариантов ответов)?

- получение консультации по открытию бизнеса/развитию;
- расчет/оплата налога на собственность физического лица (земля, имущество, транспорт);
- представить отчеты, оплатить налоги с ИП, юридического лица;
- возникли вопросы по текущей деятельности

(конкретизировать ответ – камеральный контроль, закрытие счета, выставление уведомлений и пр.);

- другое _____.

7. Как часто явочно Вы посещаете органы государственных доходов?

- один раз в год;
- 2-3 раза в год;
- ежеквартально;
- ежемесячно;
- более 12 раз в год (укажите примерное количество) _____.

8. Достаточно ли Вам консультационной информации у Модератора, информационные стенды, памятки, брошюры и пр.

- вполне достаточно, информацией владею без участия сотрудников, Модератора;
- предпочитаю получать информацию в полном объеме у сотрудников, Модератора;
- предпочитаю самостоятельно разобраться, только потом обратиться за конкретной услугой;
- хожу в государственный орган по информации бухгалтера/вместе с бухгалтером;
- другое _____.

9. Вспомните Ваше последнее посещение сотрудника Центра по работе с налогоплательщиками и (или) оцените текущее обслуживание. Достаточно ли отведенного времени на обслуживание (15 минут)? Укажите общее время нахождения в государственном органе.

- вполне достаточно, получил(а) полную информацию/оказали услугу;
- требовалось всего несколько минут для получения информации/оказания услуги;
- сотрудник торопился, недостаточно регламентированного 15 минутного предела;
- пришлось неоднократно обращаться с разными талонами к различным сотрудникам для получения информации/услуги;
- мне требуется больше времени для обслуживания, не регламентировать и не торопить;
- другое _____.

Время нахождения в минутах _____.

III. ОЦЕНКА времени, затрачиваемого на представление форм налоговой отчетности и способов представления (периодичность представления, времени на заполнение, способов/каналов представления, предложения по упрощению форм налоговой отчетности)

10. Укажите, пожалуйста, как часто согласно вашему виду деятельности представляете формы налоговой отчетности, производите уплату налогов и платежей в бюджет:

- один раз в год;
- дважды в год;
- 4 раза в год;
- 12 раз в год;
- более 12 раз в год (укажите примерное количество) _____.

11. Сколько времени вы затрачиваете на сдачу 1 (одной) формы налоговой отчетности:

- до 15 минут;
- от 15-30 минут;
- до 1 часа;
- до 3 часов;
- свыше 3 часов;
- свыше 1 суток;
- другое _____ указать время.

12. Укажите, пожалуйста, достаточно ли Вам времени на представление налоговой отчетности и оплату налогов после окончания периода:

- вполне достаточно, все успеваю;
- сдаю в последние дни отчетности, поэтому испытываю трудности;
- в срок сдаю пустогравки, потом представляю дополнительные формы;
- периодически забываю/не успеваю сдать, что влекут негативные последствия (блокировки счета, выставление уведомлений, начисление пени, привлечение к адм.ответственности и пр.);
- часто забываю/не успеваю сдать формы/оплатить налоги;
- не знаю, этим занимается бухгалтер/помощник....
- другое _____.

13. При представлении форм налоговой отчетности, расчете налогов и платежей Вы (возможны несколько вариантов ответов)?

- все понятно, формы логичны и понятны, сдача и оплата мне даются легко;
- испытываю трудности, приходится обращаться к НПА, искать источники в интернете и соц.сетям;
- самостоятельно не сдаю, обращаюсь за помощью к сотрудникам органов гос.доходов, в терминал налогоплательщика;
- обращаюсь к бухгалтерам, консалтингу;
- имеется постоянный бухгалтер/штат бухгалтеров;
- не сдаю отчеты, оплачиваю налоги через мобильные приложения банков, Е-Салык Азамат;
- оплату налогов провожу через квитанции коммунальных платежей (Алсеко и др.);
- другое _____.

IV. Открытые вопросы по улучшению качества обслуживания и информационных продуктов органов государственных доходов.

14. Ваши предложения по улучшению качества государственных услуг (обслуживание сотрудников, техническая оснащённость, используемые каналы для консультации, цифровые приложения органов государственных доходов и пр.) _____

Благодарим за Ваше участие!

Аналитическая записка

Автор проекта: Казиева О.Н.
Научный руководитель: Исмаилова Р.А.

Идея проекта	Новые практические рекомендации по улучшению государственных услуг в органах государственных доходов
Проблемная ситуация (кейс)	<p>В настоящее время в целях улучшения качества оказываемых государственных услуг органы государственных доходов на постоянной основе проводят мероприятия по оптимизации процессов предоставления государственных услуг.</p> <p>Несмотря на достигнутые результаты в деятельности органов государственных доходов, все еще имеются проблемы, которые требуют решения. Предпосылками проведенного исследования послужили:</p> <p>Во-первых, это психологический фактор, а именно отчуждение денежных средств в виде уплаты причитающихся налогов и платежей в бюджет у граждан побуждает негативное отношение к органам государственных доходов, что требует дополнительных решений по значительному улучшению качества оказываемых госуслуг, когда налогоплательщику быстро, удобно, интуитивно, в комфортабельных условиях можно получать услуги, сервисы, консультации любыми способами;</p> <p>Во-вторых, наличие в использование значительного количества форм налоговой отчетности (2023г. - 39 форм), их сложность заполнения и минимальное количество ФЛК, а также структура самих форм не изменялась с 2001 года;</p> <p>В-третьих, представление форм налоговых отчетностей обязательно независимо от наличия обязательств и получения доходов. К примеру, по г.Алматы порядка 20% налогоплательщиков представляют «пустографки» по основным декларациям, по РК данный показатель достигает по отдельным формам 37%;</p> <p>В-четвертых, внедрение 3 и 4 этапов «Всеобщего декларирования», когда в систему декларирования доходов включится порядка 70% населения страны, требует высвобождения трудовых, информационных, IT ресурсов для администрирования физических лиц и обеспечение безболезненного внедрения нововведений для всех категорий жителей;</p> <p>В-пятых, внедрение во всех направлениях электронных сервисов и всеобщая цифровизация не учитывает потребности налогоплательщиков, которые предпочитают получать госуслуги в явочном порядке. Не все налогоплательщики имеют возможность получать услуги онлайн (отсутствие /недостаточное покрытие интернетом, низкая финансовая грамотность по электронным сервисам, психологические барьеры);</p>

	<p>В-шестых, кабинетная система обслуживания по вопросам администрирования, высокие коррупционные риски, отсутствие композитных, проактивных услуг в органах государственных доходов, на сегодня только 1(одна) услуга передана в аутсорсинг в «частные руки».</p>
<p>Имеющиеся решения данной проблемы</p>	<p>Современные тенденции в развитии процесса взаимодействия органов государственных доходов с налогоплательщиками позволяют выделить несколько подходов, а именно теорию стейкхолдеров, теорию государственных услуг и концепцию электронного правительства. Данные подходы требуют совершенствования, делая акцент на клиентоориентированность, с целью повышения доверия населения к государству.</p>
<p>Предлагаемое решение данной проблемы</p>	<p>В качестве улучшения государственных услуг органов государственных доходов в проекте даны рекомендации по созданию клиентского центра обслуживания, использующий персонифицированный принцип обслуживания клиентов, а также провести оптимизацию форм налоговой отчетности, а именно сократить их количество, в том числе исключение необходимости сдачи «пустографок».</p>
<p>Ожидаемый результат</p>	<p>Предложенные рекомендации по улучшению качества предоставляемых услуг органами государственных доходов позволят повысить улучшить обратную связь с клиентами, сократить число сдачи налоговых отчетности, сократить нагрузку на обработку данных сотрудникам госоргана, а также повысить доверие клиентов к государству.</p>
<p>Литература</p>	<p>1 Закон РК «О государственных услугах» от 15 апреля 2013 года №88-V (с изменениями и дополнениями на 01 июля 2023 года)</p> <p>2 Приказ и.о. Министра финансов РК «Об утверждении Правил оказания государственных услуг органами государственных доходов Республики Казахстан» от 10 июля 2020 года №665</p> <p>3 Майдырова, А.Б., Муксимов, С.С. Совершенствование процесса оказания государственных услуг в Республике Казахстан. Научная монография - Астана: Акад.гос.упр. при Президенте РК, 2015. – 211 с.</p>