

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ ПРЕЗИДЕНТІНІҢ ЖАНЫНДАҒЫ МЕМЛЕКЕТТІК
БАСҚАРУ АКАДЕМИЯСЫ

Басқару институты

қолжазба құқығында

Абен Толғанай Айдынкызы

**ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ МЕМЛЕКЕТТІК КІРІСТЕР ОРГАНДАРЫ
ЖҮЙЕСІНДЕГІ МЕМЛЕКЕТ ПЕН БИЗНЕС АРАСЫНДАҒЫ ӨЗАРА ӘРЕКЕТТЕСУ
САПАСЫ**

«7M041 –Бизнес және басқару» дайындық бағыты бойынша
«7M04106 – Экономика» білім беру бағдарламасы

Экономика магистрі дәрежесін иелену үшін магистрлік жоба

Ғылыми жетекші Кусаинова Лариса Ислямовна , э.ғ.к., профессор _____

Жоба қорғауға жіберілді: «_____» _____ 2022ж.

Дипломатия институтының директоры Акижанов Қуат Балқашұлы, _____

PhD, профессор

Нұр–Сұлтан, 2022

МАЗМҰНЫ

НОРМАТИВТІК СІЛТЕМЕЛЕР.....	3
БЕЛГІЛЕУЛЕР МЕН ҚЫСҚАРТУЛАР	4
КІРІСПЕ.....	5
ӘДЕБИЕТКЕ ШОЛУ	8
ЗЕРТТЕУ ӘДІСТЕРІ	11
ТАЛДАУ ЖӘНЕ ЗЕРТТЕУ НӘТИЖЕЛЕРІ.....	13–48
1. Бизнес пен мемлекеттің өзара әрекеттесуінің халықаралық тәжірибесі.....	13
2. Мемлекеттік кірістер жүйесіне цифрлық сервистерді енгізудің әлемдік тәжірибесі.....	17
3. ҚР ҚМ Мемлекеттік кірістер комитетінің ақпараттық жүйелеріне талдау	29
4. Қазақстан Республикасында бизнесті дамытуды мемлекеттік реттеу және ынталандырудың қолданыстағы жүйесін талдау, шағын және орта кәсіпкерліктің қажеттілігін анықтау үшін макроэкономикалық көрсеткіштерге талдау нәтижелері.....	38
5. Қазақстандағы цифрлық салық ортасын кеңейту үшін кедергілер	48
ҚОРЫТЫНДЫ	77
ПАЙДАЛАНЫЛҒАН ДЕРЕККӨЗДЕР ТІЗІМІ.....	81–84
ҚОСЫМША	85–89

Нормативтік сілтемелер

Осы магистрлік жобада келесі нормативтік құжаттарға сілтемелер пайдаланылды:

1. 2017 жылғы 25 желтоқсандағы № 120–VI «Қазақстан Республикасының Салық және бюджетке төленетін басқа да міндетті төлемдер кодексі(Салық кодексі)» (01.03.2022 ж. өзгерістер мен толықтырулар енгізілген);

2. Қазақстан Республикасының 2015 жылғы 29 қазандағы № 375–V «Қазақстан Республикасының кәсіпкерлік кодексі» (07.03.2022 ж. өзгертілген және толықтырулар енгізілген);

3. 2015 жылғы 31 қазандағы «Қазақстан Республикасының мемлекеттік–жеке меншік серіктестік» туралы № 379–V Заңы (01.01.2022ж. өзгерістер мен толықтырулармен);

4. Қазақстан Республикасы Президентінің Жарлығымен 141 жылы 2020 ж. 16 наурыздағы № 287 «Салық саясатының мәселелері бойынша Экономиканы тұрақтандыру жөніндегі қосымша шаралар туралы» Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2020 жылғы 27 наурыздағы қаулысы;

5. Шағын және орта кәсіпкерлікті дамытудың 2030 жылға дейінгі тұжырымдамасы (19 сәуір 2022 жыл);

6. Президенттің 2022 жылдың 16 наурыздағы «Жаңа Қазақстан: жаңару мен жаңғыру жолы» атты Қазақстан халқына Жолдауы.

Қысқартылған сөздер, таңбалар мен шартты белгілер тізбесі

АДБ	—	Азия Даму Банкі
АҚШ	—	Америка Құрама Штаттары
АКРА	—	аналитикалық кредиттік рейтинг агенттігі
АХҚО	—	«Астана» халықаралық қаржы орталығы
БҰҰ	—	Біріккен Ұлттар Ұйымы
БҰҰДБ	—	БҰҰ Даму Бағдарламасы
ЕҚДБ	—	Еуропа Қайта Құру және Даму Банкі
ЕИБ	—	Еуропалық инвестициялық банк
ЖІӨ	—	жалпы ішкі өнім
ЖҚБ	—	жеке қаржыландыру бастамалары
ИИДМБ		индустриялық–инновациялық дамудың мемлекеттік бағдарламасы
ҚР	—	Қазақстан Республикасы
ҚР ҰБ	—	Ұлттық банк
ҚРҚММКК	—	Қазақстан Республикасы Қаржы Министрлігі Мемлекеттік кірістер комитеті
ҚҚС	—	қосылған құн салығы
МЖӘ		мемлекеттік–жекешелік әріптестік
млн.	—	миллион
млрд.	—	миллиард
ТҮКШ	—	тұрғын үй–коммуналдық шаруашылық
т. б.	—	тағы басқа
тг.	—	теңге
ШОК	—	Шағын және орта кәсіпкерлік
ШБ	—	шағын бизнес
COVID–19	—	коронавирустық инфекция

Кіріспе

Жұмыстың өзектілігі. Магистрлік жобамның тақырыбының өзектілігі Қазақстанның кірістер саласындағы мемлекет пен бизнес арасындағы өзара әрекеттесудің сапасы еліміздің экономикасын дамуды реттейтін құралдардың бірі ретінде ғылыми–әдістемелік деңгейде терең қарауды және жан–жақты талдауды талап етеді.

Қазіргі уақытта Қазақстанда және әлемде бірлескен экономикалық проблемаларды шешу бағытында мемлекет пен бизнес қатынастарын жандандыру үрдісі күшеюде. Осыған байланысты нарықтық экономиканың қалыпты жұмыс істеуінің ажырамас шарты бизнес пен Қазақстанның институттардың сындарлы өзара әрекеттесуі болып табылады.

Мемлекет пен оның азаматтары арасындағы салық алуға қатысты қатынастар, шын мәнінде, мүдделер қақтығысын білдіреді. Осылайша, мемлекет өз функцияларын орындау үшін көбірек салық жинауға тырысады. Салық төлеушілер өз кезегінде өтеусіз негізде иеліктен шығарылатын міндетті төлемнің үлесін азайтуға тырысады.

Бұл қақтығыс дамыған және дамушы елдерде әр түрлі көрінуі мүмкін. Қоғам үшін салықтардың маңыздылығын түсіну оның мүшелеріне бала кезінен үйрететін дамыған елдерде ол аз. Нарықтық қатынастар даму сатысында тұрған елдерде салық мәдениеті төмен, сол себепті, бұл қарама–қайшылық айқын көрінеді. Қалай болғанда да, салықтардың рөлі мемлекет экономикасының дамуы мен жұмыс істеуі үшін маңызды болып қала береді. Сондықтан мемлекет экономикалық дамудың қай кезеңінде болмасын, салық салу саласындағы мемлекет пен бизнестің өзара әрекеттесуін жақсарту қажет [1].

Соңғы жылдары Қазақстанда жүзеге асырылып жатқан салық салу саласындағы ауқымды экономикалық және әкімшілік қайта құрулар экономиканың макроэкономикалық көрсеткіштерін тұрақтандыру үшін негіз жасады.

Осыған сүйене отырып, мемлекет салық төлемдерін уақтылы және дұрыс алу процесіне ерекше назар аударуы керек, өйткені бизнеске қатысты салық заңнамасының белгілі бір ырықтандырылуына қарамастан, салықтан жалтару әлі де орын алуда.

Осыған байланысты Қазақстанның мемлекеттік кірістер органдары мен бизнестің салық салу саласындағы өзара әрекеттесуінің тиімді тетігін құру мәселесі қазіргі жағдайдағы өзекті мәселелердің бірі болып отыр.

Зерттеу жұмысының мақсаты болып мемлекет пен бизнес–құрылымдардың өзара әрекеттесуінің механизмдерін әзірлеу болып табылады.

Мақсатқа жету үшін келесідей міндеттер қойылды:

1. Қазіргі ел экономикасындағы мемлекет пен бизнес арасындағы әрекеттесудің теориялық және әдіснамалық аспектілерін анықтау;

2. Қазіргі таңдағы мемлекет пен бизнес арасындағы әрекеттесудің қазіргі экономикалық жай-күйін, өзекті мәселелерін зерттеу, отандық жүйесін талдау;
3. Кірістер органдары жүйесінің халықаралық тәжірибесін зерделеу;
4. ҚР ҚМ Мемлекеттік кірістер комитетінің ақпараттық жүйелерін талдау;
5. Қазақстанның кірістер органдарының бизнеспен өзара әрекеттесуінің жай-күйін талдау;
6. Жүргізілген зерттеу негізінде салық салу және кеден саласындағы мемлекет пен бизнестің өзара әрекеттесуінің негізгі проблемаларын айқындау;
7. Қазақстанның кірістерді өндіріп алудың қазіргі заманғы жүйесін дамыту мен реформалау перспективаларын белгілеу;
8. Мемлекет пен бизнестің өзара әрекеттесуінің заман талабына сай ұтымды механизмін әзірлеу.

Қолданылатын жалпы ғылыми әдіс-тәсілдер мен экономикалық зерттеулер жүйелік тәсілді және жүйелік талдауды, шетелдік және қазақстандық сарапшы-ғалымдардың еңбектерін, құқықтық актілерді, сондай-ақ экономикалық-математикалық модельдеу мен бағдарламалау құралдарын қоса алғанда, экономикалық-құқықтық сипаттағы ғылыми-теориялық, ақпараттық материалды пайдалануға негізделеді.

Ақпараттық база ретінде ҚР Қаржы министрлігінің Қазақстанның кірістер комитетінің веб-порталының материалдары, зерттеу тақырыбы бойынша халықаралық ғылыми-тәжірибелік конференциялардың және семинарлардың әдістемелік материалдары, салалық әдістемелік материалдар, ҚР құқықтық актілері және ғаламтордың жаһандық желісінде орналастырылған басқа да ақпараттық-іздеу жүйелері пайдаланылды.

Зерттеу барсыныда келесідей жалпы ғылыми әдістер қолданылады: талдау, синтез және аналогия әдістері, экономикалық және статистикалық талдау әдісі.

Зерттеу объектісі мемлекеттің өзара әрекеттесу процесі және нәтижесінде қоғамның өмір сүру сапасына әсер ететін бизнес-құрылымдардың жүзеге асырылатын мемлекеттік-басқарушылық әсері болып табылады.

Зерттеу пәні болып Қазақстандағы мемлекеттің және бизнес-құрылымдардың өзара әрекеттесу механизмі болып табылады.

Гипотеза / күтілетін нәтиже.

Мемлекет пен бизнестің өзара әрекеттесуінің сапасын жақсарту мақсатында мемлекеттік кірістер саласында шетелдік тәжірибені қолдану.

Зерттеудің теориялық және тәжірибелік маңыздылығы автормен жүргізілген ғылыми және әдістемелік зерттеулердің нәтижелерін реттеуде және әзірленген ұсынымдар мемлекет пен бизнестің бірлескен әрекеттесуінің сапасын жақсарту арқылы бюджет жүйесіне салық түсімдерінің өсуінің негізін ұсынады. Сондай-ақ, алынған нәтижелердің практикалық маңыздылығы деңгейіне дейін жеткізілген практикалық тәсілдерді әзірлеу мемлекеттік басқарушылық әсерді қолдану жөніндегі бизнес-құрылымдардың өзара әрекеттесу тетіктерін, сондай-ақ олардың өзара әрекеттесуін сапалы бағалауды жүзеге асыру.

Зерттеудің негізгі ережелері, тұжырымдары мен ұсынымдары мемлекеттік басқару және аудит органдарының барлық деңгейлерінде және бизнес–құрылымдармен мемлекеттік органдардың қызметінде органдар қызметінің сапасын бағалау жүйесін енгізу үшін пайдалы болады.

Теориялық, әдістемелік және практикалық атқарымдар университеттің оқу процесіне енгізілуі мүмкін.

Қорғауға ұсынылған диссертациялық зерттеудің тұжырымдары Қазақстанның кірістер саласындағы мемлекет пен бизнес арасындағы әрекеттесу жүйесін талдау процесінде мәселелерді зерттеумен анықталған логикалық шешу бойынша ұсынымдар болып табылады:

1. Қазіргі жағдайдағы мемлекет пен бизнес арасындағы әрекеттесу жүйесінің елдің әлеуметтік–экономикалық дамуындағы байланысу ықпалы, рөлі;

2. Қазақстанның кірістер саласындағы мемлекет пен бизнес арасындағы әрекеттесу жүйесінің корреляциялық талдау арқылы алынған нәтижелері;

3. Жүргізілген талдау негізінде өзекті мәселелер айқын көрсетілген мемлекет пен бизнес арасындағы өзара әрекеттесудің бизнес–процесстері;

4. Қазақстан Республикасының Қазақстанның кірістер органдары жүйесіндегі мемлекет пен бизнес арасындағы өзара әрекеттесу жүйесінің жағдайын экономикалық–құқықтық талдау жүргізу негізінде жетілдіру бойынша ұсыныстар;

Зерттеу жұмысының басылымға шығарылған мақаласы. Халықаралық ғылыми–тәжірибелік онлайн конференция қорытындысы бойынша жарияланған «Еңбек және өзге де салалық заңнаманың мониторингі: әлеуметтік–құқықтық аспект» тақырыбындағы материалдар (Алматы – Нұр–Сұлтан қ., 2021 ж.) «Взаимодействие государства и бизнеса в системе органов государственных доходов в период пандемии» мақаласы, 234 бет.

Зерттеу жұмысының құрылымы кіріспеден, негізгі бөлімнен, қорытындыдан, пайдаланылған әдебиеттер тізімі мен таңдамалы жазбадан тұрады.

Әдебиетке шолу

Бизнестің өзара әрекеттесу мәселелерін зерттеуге кіріспес бұрын мемлекет пен нарықтың өзара әрекеттесу функцияларын зерттеу және қарастыру тақырыбының негізгі теориялық аспектілерін қысқаша ашу керек.

Ғылыми әдебиеттерде мемлекет пен нарықтың өзара әрекеттесу функцияларын анықтайтын әртүрлі көзқарастар бар [2]. Бұл, мемлекеттің иелігінде экономикалық, саяси және құқықтық, әкімшілік, ақпараттық, күштік, әлеуметтік ресурстарды иемденетінімен; ал бизнес өз кезегінде – қаржылық, сараптамалық, инновациялық, ақпараттық, адам және байланыс ресурстары бар болуымен байланысты [5].

Әдебиетте баяндалған тәсілдерді қорытындылай келе, біз мыналарды бөліп көрсетуді ұсынамыз мемлекет пен нарықтың өзара әрекеттесуінің негізгі функциялары.

1. Стратегиялық болжам. Бизнеске қысқа және орта мерзімді артықшылықтарға икемделу тән, ол үшін бизнес–модельдің тұрақтылығына ұмтылады, сондықтан бизнестің серпінді ортасы жағдайындағы өзекті үрдістерді ескермей бәсекеге қабілеттілікті сақтау қиын. Сондықтан мемлекет экономиканың дамуын объективті ұзақ мерзімді трендтерін ынталандыру керек. Естеріңізге сала кетейік, бүгінгі таңда жалпы танылған әлемдік трендтер Инновациялық процестерді күшейту, төртінші өнеркәсіптік білім экономикасы басты назарда болатын революция және жаңа индустрияландыру, жаңартылатын энергия көздері, техникалық–технологиялық факторлар (жасанды интеллект, роботтандыру, 3–D басып шығару және т. б.) Экономикалық қызмет түрлеріндегі терең құрылымдық өзгерістер, өндіріс технологиясындағы түбегейлі өзгерістер жұмыспен қамту және еңбек қатынастарына әсер етеді, бәсекеге қабілеттілі жаңа парадигманы қалыптастырады [3].

2. Трансформациялық–бейімделгіш. Мемлекет жаһандық сын–қатерлерді, халықаралық институттар мен ұлттық мүдделері бар ТҰК шарттарын келістіруге және үйлестіруге, сондай–ақ оларды экономиканы өсіру және реттеуші механизмдерді нығайтуды түрлендіруге шақырылды. Анти–глобалистер жаһандану құбылысына онша қарсы емес деп болжауға болады, өйткені олар оның көптеген көріністерін қолданады, олардың наразылық әрекеттері ол мемлекеттің тиімсіз реттеушілік әрекеттері [4].

3. Қоғамдағы тепе–теңдікке қол жеткізу және адам капиталын құрудың алғышарттары. Адам тасымалдаушысы және генераторы болып табылатын білімнің экономикасына көшу экономикаға қатысты мемлекеттің реттеуші функциясына деген көзқарасты өзгерте алмайды. Экономикалық шешімдер қабылдауда басымдыққа ие болатын ол адамның, ұжымның, әлеуметтік топтың мүдделері. Көрсетілген функциялар тұжырымдамалық мемлекеттің экономикадағы рөлі және экономиканы реттеудің нақты тетігі оларды іске асыру нысандарына байланысты болады. Мемлекет пен нарықтың өзара әрекеттесуінің ұсынылған функциялары әлеуметтік–экономикалық жүйенің қауіпсіздігі мен

тұрақтылығын қамтамасыз етуге бағытталған. Осылайша, мемлекет пен бизнестің өзара әрекеттесуін өңірдің әлеуметтік-экономикалық жағдайын дамыту жөніндегі тиімді шешімдерді әзірлеуге, қабылдауға және іске асыруға бағытталған және мемлекеттің де, бизнестің де ресурстарын пайдаланудың әріптестік бастаулары мен өзара тиімді шарттарына негізделген жария билік органдары мен бизнес-құрылымдар өкілдерінің бірлескен қызмет процесі деп түсінуге болады.

Бизнес пен мемлекеттің өзара әрекеттесу мәселесін зерттей отырып, әдебиетте осы өзара әрекеттесуді ұйымдастырудың әртүрлі тәсілдері бар.

Біріншіден, мемлекеттік-жекешелік әріптестік туралы айту керек.

Екінші тәсіл-бұл әлеуметтік серіктестік [6]. «Әлеуметтік әріптестік» термині кешенді тәсілдің мазмұнын неғұрлым толық көрсетеді деп санаймыз, өйткені, біріншіден, бұл термин отандық теория мен практикада кеңінен қолданылады; екіншіден, ол қоғамдық ұйымдардың өзара әрекеттесуіне қатысуды бейнелейтіндіктен, жекеше-мемлекеттік әріптестікке қарағанда неғұрлым кең болып табылады [7].

Бизнестің әлеуметтік жауапкершілігін ең дәл және маңызды түсіну-бұл кәсіпкердің өз бизнесінің интеграцияланған әлеуметтік пайдасы үшін жауапкершілігі ретінде түсіндірілуі [8].

Бизнестің әлеуметтік жауапты қызметі оның тиімді жұмыс істеуі мен жоғары бәсекеге қабілеттілігі негізінде ғана толық көлемде дами алатынын және қысқа немесе орта мерзімді перспективада елеулі әсер етуі тиіс екенін атап өту қажет.

Бәсекеге қабілетсіз және залалды бизнес адами капитал мен қоршаған ортаны дамытуға ресурстар салуға ынталандырулар мен мүмкіндіктерге ие болмайды. Сондықтан бизнестің әлеуметтік жауапкершілігі ұғымы ұлттық компаниялардың бәсекеге қабілеттілігін нығайту үшін жағдай жасау үшін мемлекеттің бизнес алдындағы жауапкершілігі ұғымымен тығыз байланысты [9].

Халықаралық практикада мемлекет пен бизнестің өзара әрекеттесу модельдерінің тұжырымдамасы шеңберінде меншіктің, басқарудың және қаржыландырудың ерекше нысандарымен сипатталатын бес базалық модель қалыптасты. Іс жүзінде өзара іс-қимыл моделін таңдау мемлекет пен бизнестің өзара іс-қимыл жобасы жүзеге асырылатын инфрақұрылым саласына байланысты [10].

Бұл модельдердің қысқаша сипаттамасы 1-кестеде келтірілген.

Орыс ғалымы Е. Д. Копытова өз жұмысында өзара әрекеттесудің қолданыстағы негізгі модельдерінің тізімін ұсынады:

- ерікті-мәжбүрлі қайырымдылық немесе патронат моделі;
- «сауда» (партиялық қайырымдылық);
- «қала-комбинат» немесе «билікті жекешелендіру» моделі;
- «әлеуметтік серіктестік» [12]

Әрине, бұл модельдердің элементтері бір-бірімен үнемі араласып, күрделене түседі, ал олардың міндеті-билік пен бизнес құрылымдардың өзара әрекеттесу жағдайын түсінуге мүмкіндік беру [11].

Кесте 1 – Мемлекет пен бизнестің өзара әрекеттесу модельдерінің қысқаша сипаттамасы

№	Модель атауы	Қысқаша сипаттамасы
1	Оператор моделі	негізінен өндірістік қалдықтарды қайта өңдеу кезінде пайдаланылады және жеке компания мен тапсырыс берушінің (мемлекеттің) бақылауы арасында жауапкершіліктің нақты бөлінуімен сипатталады.
2	Кооперация үлгісі	қызметтер нақты анықталмаған және сондықтан амортизацияланбайтын салаларда қолданылады. Бұл ретте жобаны мемлекет пен жеке инвесторлардың қатысуымен бірлескен жобалау компаниясы іске асырады.
3	Концессия моделі	негізінен жобаларды іске асырудың ұзақ мерзімі тән салаларда және меншік құқығын беру саяси немесе құқықтық себептер бойынша алып тасталған жағдайларда орын алады.
4	Шарттық моделі	Инвестициялар негізінен ағымдағы шығындарды азайтуға бағытталған энергетикалық секторда қолданылады. Ең дұрысы, үнемдеу инвестициялық шығындардан асатын операциялық шығындарды азайту арқылы қол жеткізіледі.
5	Лизинг моделі	ортақ ғимараттарды салу кезінде пайдалануға болады. Жергілікті билік органдарының ғимараттарды жалға алуы экономиканың мемлекеттік және жеке секторлары арасындағы серіктестік модельдердің ең көп таралған түрі болып табылады

Ескертпе – Дереккөздің деректері бойынша автормен жасалған [12].

Зерттеу әдістері

Осы бөлімнің аясында біз магистрлік жобаны жазу мақсатына жету үшін қолданылатын әдістер кешенін толығырақ қарастырамыз.

Жобалық зерттеудің теориялық және әдіснамалық негізі талданатын объектінің мақсаттарымен, міндеттерімен және табиғатымен анықталған ғылыми танымның әдістері мен принциптерінің жиынтығы болды.

Жұмыста мемлекет пен бизнестің өзара әрекеттесуінің негізгі функцияларын талдау үшін отандық және шетелдік авторлардың теориялық және әдіснамалық тәсілдері қолданылды.

Зерттеудің теориялық бөлігіндегі негізгі әдіс—мемлекет пен бизнестің өзара әрекеттесуінің теориялық аспектілерін қалыптастыруды біртұтас тұрғыдан зерттеуге мүмкіндік беретін жүйелі тәсіл.

Жүйелі тәсіл әдістемесі мемлекет пен бизнестің өзара әрекеттесуінің халықаралық тәжірибесін зерттеуде пайдаланылды.

Бұдан басқа, мемлекет пен бизнестің өзара әрекеттесуінің халықаралық тәжірибесін талдау кезінде тарихи, салыстырмалы талдау, байқаулар, топтамалар, абстрактілі—логикалық, графикалық, экономикалық статистикалық әдістер қолданылды.

Халықаралық, мемлекеттік экономикалық, қаржы ұйымдары мен бірлестіктерінің сараптамалық бағалау нәтижелері мен статистикалық көрсеткіштері жиналды және зерттелді.

Мемлекет пен бизнестің тиімді өзара әрекеттесуін қамтамасыз ету жолдарын зерттеу кезінде критериялды талдау әдістері пайдаланылды.

Жалпы ғылыми зерттеу әдістерінің ішінде жобалау жұмысының практикалық бөлігінде келесі әдістер қолданылды:

- талдау—бұл әдіс зерттеудің заңнамалық базасын сипаттауда қолданылды;
- синтез талдау барысында алынған нәтижелерді біріктіруге, олардың арасындағы қатынасты орнатуға және осы немесе басқа көрсеткіштердің өзгергенін білуге мүмкіндік берді. Сонымен, талдау мен синтезді біз зерттеу барысында параллель қолдандық;

- индукция және дедукция—өзара байланысты және өзара қайтымды зерттеу әдістерінің кешені. Индукция фактілерден теорияға, нақтыдан жалпыға ауысуға мүмкіндік береді. Бұл жағдайда фактілер жиынтығы олардың негізінде жатқан принципті тұжырымдау үшін жүйеленеді және талданады. Дедукция—жалпыдан жекеге ауысу. Бұл Термин үй—жайлардан алынған нақты тұжырымдарға – салдарға қатысты қолданылады. Дұрыс тұжырымдарды құрудың жалпы теориясының жалпы атауы ретінде. Ғылыми зерттеу процесінде индукция дедукциямен ажырамас түрде қолданылды. Шегеру әдісін қолдана отырып, Қазақстанда мемлекет пен бизнестің өзара әрекеттесуін ұйымдастырудың ерекшеліктері туралы қорытынды жасалды [13].

- сандық сауалнама. Мұндай талдау мемлекеттік басқару субъектілерімен өзара іс—қимылда кәсіпкерлердің қанағаттанушылығы бойынша ағымдағы

жағдайды көрсетуі тиіс. Әлеуметтік сауалнама 19 сәуір мен 25 сәуір аралығында жүргізілді. Сауалнама Google платформасында жасалды, содан кейін сілтеме жасалды әлеуметтік желілер мен электрондық пошта арқылы таратылады. Сауалнама нәтижелері зерттеуді талдау бөлігінде көрсетілген.

– абстракция және нақтылау. Бұл әдіс талдау кезінде алынған идеялардың дұрыстығын, саясатты ұйымдастырудың ерекшеліктері туралы, негізгі мәселелерді анықтауға мүмкіндік берді. Нақтыдан абстрактіге және керісінше жүйелі түрде көшу алынған мәліметтердің дұрыстығын тексеруге мүмкіндік берді.

– аналогия және модельдеу. Бұл әдістер Қазақстанда мемлекет пен бизнестің өзара іс–қимыл тетігін жетілдіру жөніндегі ұсынымдарды әзірлеу кезінде пайдаланылды [14].

Арнайы зерттеу әдістерінің ішінде келесі әдістер тобы қолданылды:

– құжаттарды талдамалық және синтетикалық өңдеу әдістері–құжаттарды ақпараттық талдауды, сипаттауды, сілтемені, жүйелеуді, жіктеуді, кодтауды және т. б. пайдаланатын әдістер тобы.

– статистикалық және экономикалық зерттеу әдісі негізінен сандық деректер арқылы әлеуметтік құбылыстардың дамуын кеңінен сипаттау үшін қолданылатын әдістер жиынтығы болып табылады. Статистикалық деректерді өңдеу және талдау әдістерін пайдаланады: экономикалық топтау; орташа және салыстырмалы мәндер; графикалық қабылдау; Экономикалық компиляция; параллель сызықтар; топтамаларды жанама пайдалануды қабылдау.

– зерттеудің монографиялық әдісі зерттелетін объектілердің сипаттамаларына тән жалпы популяцияның жеке элементтерін зерттеуді қамтиды [15].

Осы магистрлік жоба аясында жүргізілген зерттеу үш негізгі кезеңге негізделген:

1 кезең. Мемлекет пен бизнестің өзара әрекеттесуі мәселелерін зерттеуге арналған әдеби дереккөздерге шолу және зерделеу, сондай–ақ осы саладағы халықаралық тәжірибені кешенді талдау;

2 кезең. Қазақстанда мемлекет пен бизнестің өзара әрекеттесуінің қолданыстағы практикасына талдау жүргізу;

3 кезең. Қазақстандағы мемлекет пен бизнестің өзара әрекеттесуінің тетігін жетілдіру бойынша проблемаларды анықтау және ұсынымдар әзірлеу.

Осылайша, ұсынылған зерттеу әдістерін қолдану зерттеудің барлық міндеттерін ашуға және осы жұмыстың мақсатына қол жеткізуге мүмкіндік берді.

Талдау және зерттеу нәтижелері

1. Бизнес пен мемлекеттің өзара әрекеттесуінің халықаралық тәжірибесі

Мемлекет пен бизнес арасында серіктестік қарым–қатынас құрудың іргелі негіздерін қалыптастыру бұрынғы уақыттан бастау алады.

Қоғамдық және жеке секторлар арасындағы әріптестік қатынастарды реттейтін экономикалық–құқықтық нормалар мен қағидаттар, сондай–ақ мемлекет пен кәсіпкерлер арасындағы өзара әрекеттесудің нақты нысандары сол кезден бастап елеулі өзгерістерге ұшырағанына қарамастан, мұндай ынтымақтастықтың қажеттілігін жалпы түсіну мен мойындау неғұрлым жауапты және саналы болды [16].

Оң тәжірибені бөліп көрсету үшін біз осы елдерде мемлекеттік–жекешелік әріптестікті дамытудың институционалдық негіздеріне құрылған институттардың ортақ қағидаттарын, функцияларын және қатысушылардың өзара іс–қимыл нысандарын айқындау бойынша салыстырмалы талдау жүргіздік.

Ұлыбританиядағы мемлекеттік және жария секторлар арасындағы ынтымақтастықтың қазіргі заманғы моделін дамыту негіздері жеке қаржыландыру бастамасын (Private Finance Initiative) құрумен қаланды, ол МЖӘ–ні көтермелеуге, атап айтқанда, үкіметтік құрылымдар тарапынан жеке секторға қарыздар беру саласында ынталандыруға бағытталған бірінші жүйелендірілген бағдарлама болды. Жеке қаржыландыру бастамасы (бұдан әрі – ЖҚБ) жұмыс істеген кезеңде 700–ге жуық жоба іске асырылды [17, 43].

ЖҚБ – ны дамыту негізіне тәуекелдерді тиімді бөлу және қаражат салудан түсетін қайтарым, бағаның/САПАНЫҢ тиімді арақатынасы қағидаттары, сондай–ақ ЖҚБ жобаларын іске асырудың негізгі нысандары–өмірлік цикл шарттары, яғни мемлекеттік бюджеттен мерзімді төлемдерге айырбасқа инфрақұрылымдық объектілерді пайдалануды қаржыландырудың ұзақ мерзімді шарттары жатқызылды. Осылайша, мемлекет жобаны іске асырудың өмірлік циклі ішінде активтерге қызмет көрсету және жөндеу шығындарын төледі. Құрылысқа жұмсалатын күрделі шығындар жеке сектор есебінен жүзеге асырылды, кейін олар жобаны іске асыру мерзімі ішінде амортизацияланды. Бұл әдіспен мемлекет тиісті мемлекеттік кәсіпорындар мен активтерді құрмай инфрақұрылым объектілерін салу және оларды кейіннен пайдалануды ұйымдастыру үшін жеке инвестицияларды белсенді тартуға мүмкіндік жасады.

Кейіннен, жобаларды іске асыру тәжірибесін талдай келе, Ұлыбритания үкіметі ЖҚБ–ның бірқатар аспектілері тиімді жұмыс істемейді деген қорытындыға келді, бұл сатып алудың баяу және қымбат процесімен, келісімшарттардың жеткілікті икемді емес талаптарымен, ЖҚБ жобаларын орындаушылардың болашақ міндеттемелеріне қатысты ашықтықтың болмауымен және кейбір инвесторлардың болжанбаған міндеттемелерді

алуымен бірге кейбір жобаларда баға мен сапаның оңтайлы арақатынасына алып келді. жасалған кірістер шарттарына сәйкес жүзеге асырылады. Сонымен қатар, ЖҚБ–ның кейбір ерекшеліктері оң нәтиже берді: жобалар мерзімінде және белгіленген бюджет шығыстарының көлеміне сәйкес іске асырылды, тәуекелдерді тиімді басқару бойынша жеке сектор үшін ынталандырулар және келісімшарттарды іске асыру кезінде активтерді тиісінше қолдау шарттары жасалды.

МЖӘ–ні іске асыру проблемаларын егжей – тегжейлі зерделегеннен кейін Ұлыбритания үкіметі мемлекеттік – жекешелік әріптестікті дамытуға «жеке қаржыландыру–2» деген атаумен жаңа тәсіл құрды, ол инфрақұрылымдық объектілерді–мектептерді, жолдарды, ауруханаларды, тазарту құрылыстарын қаржыландыруға қаражат тартуға тиіс болды. Жаңадан құрылған институттың негізгі қағидаттары мен іс–қимыл бағыттары бойынша негізгі айырмашылықтар мыналар болды:

- мемлекет меншікті капиталды құруда инвестор ретінде әрекет етеді (немесе жарғылық капиталдағы үлесті сатып алу);

- қымбат және қысқа мерзімді банктік қаржыландырумен салыстырғанда ұзақ мерзімді және аз шығынды қаржыландыру көздерін (сақтандыру және зейнетақы қорларының, ұзақ мерзімді кредиттік қорлардың қаражатын) тарту арқылы қаржыландыру көздерін әртараптандыру;

- ашықтық: бірқатар іс–шаралар есептілікті жақсартуға, оның ішінде бағалы қағаздар нарығында қаржыландыру туралы есептерді жариялау бойынша міндеттемелерді енгізуге бағытталған;

- сақтандыру және құқықтың басқа салаларын өзгерту арқылы тәуекелдерді бөлу механизмін жақсарту;

- тиімді баға/сапа қатынасы: үкімет ең жақсы баға / сапа арақатынасына қол жеткізу бойынша кеңес беруі керек;

- орталықтандыру: реформа МЖӘ жобаларын іріктеуге және іске асыруға орталықтандырылған тәсілді күшейтуді көздейді [17, 44–45].

Осылайша, енгізілген өзгерістер бірлескен қызметті бақылау өкілеттіктерін неғұрлым оңтайлы бөлуге қол жеткізуге, оған ашықтықты беруге және меншікті активтердің өсуі есебінен Ұлыбритания үкіметінің экономикалық ықпалын арттыруға бағытталған.

АҚШ–та билік пен бизнес өкілдерінің тығыз ынтымақтастығы муниципалды деңгейде кеңінен таралды. Бұл заңнамада МЖӘ жобаларын іске асыруға бірыңғай тәсілдерді белгілейтін мамандандырылған заңнамалық актінің болмауымен түсіндіріледі. Штаттардың басым көпшілігінде мемлекеттік–жекешелік әріптестік салалық белгілері бойынша қолданыстағы нормативтік–құқықтық құжаттармен реттеледі.

Елдегі МЖӘ–ні дамытуға жауапты негізгі институт 2005 жылы құрылған МЖӘ жөніндегі ұлттық кеңес (The National Council for Public–Private Partnerships) болып табылады. Ұлттық Кеңес үкімет құрамындағы коммерциялық ұйым болып табылады. Ол мемлекеттік басқарудың барлық деңгейлерінде мемлекеттік–жекешелік әріптестікті енгізуге ықпал етеді және

халық үшін әлеуметтік маңызы бар салаларда мемлекеттік және жеке секторлар арасында ынтымақтастық орнатуға жағдай жасайды [18].

АҚШ–тағы МЖӘ–нің жұмысына қысқаша шолу бұл елде негізінен мемлекеттің мемлекеттік–жеке меншік әріптестік институттарына әкімшілік қатысуына баса назар аударылады, бұл құрылысты қаржыландыру, пайдалану және ортақ мүдделер объектілерінен жеке сектордың пайдасына кіріс алу үшін артықшылықтар береді [19].

Нидерланды. Алғаш рет бұл елде мемлекеттік–жеке меншік әріптестікке 1980 жылы жүгінді, бірақ экономиканы дамытудың басым нысаны ретінде МЖӘ тек 1995 жылдан бастап дами бастады. Нидерландыдағы мемлекеттік–жеке меншік серіктестік жекешелендіру бағдарламаларына немесе экономиканың жекелеген салаларында жеке сектордың болуына балама болды. Алайда, бұл елдің тәжірибесі Мемлекеттік–жеке меншік ынтымақтастық тетіктерін енгізуге және ілгерілетуге жауапты мемлекеттік мекемелер іс жүзінде оған қарсы шыққанын көрсетті. Бұл, біріншіден, МЖӘ мақсаттары мен салдарларының түсініксіздігінің салдары болды. Екіншіден, мемлекеттік–жекешелік әріптестікті дамытудың ұйымдастырушылық мәселелеріне ие болатын сарапшылар болған жоқ. Үшіншіден, мемлекеттік қызметшілер мемлекеттік – жекешелік әріптестік–олар орындайтын мемлекеттік функцияларды жоғалтудың, демек, жұмыс орындары мен табыстарды жоғалтудың алғашқы қадамы екеніне сенімді болды.

МЖӘ–нің алғашқы жобалары өңірлік маңызы бар автожолдар мен жоғары жылдамдықты темір жол желілерін салумен байланысты болды. Барлық жобалар сәтті болды, өйткені олар сапалы қызметтерді арзан бағамен ұсынды. Алайда, оларды енгізу процесінде МЖӘ жобалары күрделі, мүлдем жаңа болғандықтан және жобадан жобаға қайталанбаған жаңа схемаларды қолдануды қарастырғандықтан, оларды іске асыру, сондай–ақ табысқа бағалау жүргізу тәжірибесі мен білімінің жетіспеушілігі сезілді. Бұдан басқа, ол кезде мемлекеттің алдын ала пысықтап, бизнеске инвестициялау үшін ұсынуға мүмкіндігі болатын жобалары болған жоқ. Осы себептерге байланысты Нидерландтың инфрақұрылым және қоршаған орта министрлігі Арнайы мемлекеттік–жеке меншік серіктестік департаментін құрды, оның функциялары. МЖӘ түрінде одан әрі өрістетуге үшін перспективалар тұрғысынан жобаларды жалпы үйлестіруді, консультация беруді және бағалауды жүзеге асыру.

Мемлекеттік–жекешелік әріптестік департаменті МЖӘ жобалары бойынша Министрге кеңес береді және жобаларды дайындау және іске асыру барысы туралы Парламентке баяндайды. Оның міндеті жобаларды іске асыруға, ең алдымен өмірлік цикл келісімшарттарындағы жекелеген бағыттарды қаржыландыру арқылы тікелей қатысу болып табылады. Сонымен қатар, Департамент оқу бағдарламаларын жүргізеді. Жобаны МЖӘ шарттарында іске асыру туралы шешім қабылдамас бұрын парламент пен үкімет 10–15 жылға есептелген ұзақ мерзімді мемлекеттік–жекешелік әріптестік бағдарламасын бекітеді. Содан кейін мемлекеттік–жекешелік әріптестік департаменті МЖӘ шарттарында бағдарламаға тартылған жобаларды іске асырудың орындылығы бағаланады. Егер жобалар МЖӘ мақсаттары мен қағидаттарына сай келсе, онда

үкімет оларды іске асыруға бастама жасайды. Егер жоқ болса, онда тиісті негіздемені Департамент парламентке ұсынады. Алайда, Нидерландыда жобаның табыстылығын бағалаудың жалпы критерийлері әзірленбегенін атап өткен жөн. Жобаларды іске асыру кезеңдері жеке критерийлер бойынша жеке бағаланады. Елдегі мемлекеттік–жекешелік әріптестіктің ерекшелігі МЖӘ–ні өңірлік ведомстволар дербес игереді, олар оны Үкіметтің немесе жеке сектордың ілгерілетуінсіз орнықты экономикалық дамудың тиімді құралы ретінде көреді. Сонымен қатар, голландиялық МЖӘ жылдам және сенімді стандартты келісімшарттар мен процедуралардың болуымен ерекшеленеді [19].

Нидерландыда МЖӘ–нің ең көп таралған нысаны өмірлік цикл келісімшарты болып табылады, оған қоса концессиялар, аумақтарды кешенді игеру жобалары, альянстар және т.б. қолданылады. Әдетте МЖӘ–ні қолдану саласы жол құрылысы болып табылады, алайда жақын арада білім беру мекемелерін, мұражайларды, медициналық мекемелерді салу кезінде мемлекеттік–жекешелік әріптестікті пайдалану көзделеді.

Осылайша, МЖӘ дамуын талдау мемлекет пен бизнестің серіктестік нысандарын ұйымдастырудың екі негізгі әдісін көрсетеді. Біріншіден, мемлекеттік сектор мен жеке серіктестер қолданыстағы компанияға қосылады немесе аралас компанияны бірлесіп құрады (тұтастай алғанда мемлекет үлкен әсер етеді). Бұл әдістің негізгі сипаттамасы–мемлекеттік және жеке қаржыны біріктіру. Екіншіден, мемлекет пен жеке бизнес өкілдері ынтымақтастық пен өзара іс–қимыл туралы шарттар (келісімшарттар) жасасады.

Зерттелген барлық елдердің ортақ ерекшелігі–мемлекеттік–жекешелік әріптестік жобаларын мемлекеттік деңгейде сәтті іске асыру үшін мемлекеттік–жекешелік әріптестік орталықтары түрінде арнайы институттар құрылды. Әр түрлі елдерде олар жобаларды іске асыру және бизнес серіктестерге әсер ету туралы шешім қабылдауға үлкен немесе аз өкілеттіктерге ие.

Демек, Қазақстанда ұзақ мерзімді перспективада мемлекеттік–жекешелік әріптестікті тиімді дамыту МЖӘ орталығын құру және оның ұлттық және өңірлік деңгейлерде жұмыс істеуінің заңнамалық базасын одан әрі әзірлеу шартымен мүмкін болады деп қорытынды жасауға болады. Бұл МЖӘ дамытуда сапалық және сандық секірісті қамтамасыз етуге және ұлттық экономиканың және оның өңірлерінің стратегиялық маңызды даму объектілерін қаржыландыруға байланысты бірқатар проблемаларды шешуге мүмкіндік береді.

2. Мемлекеттік кірістер жүйесіне цифрлық сервистерді енгізудің әлемдік тәжірибесі.

Салық органдарының әлемдік тәжірибесінде салық төлеушілерді цифрлық ортаға тарту үшін түрлі құралдарды қолданудың көптеген мысалдары бар. Салық салуда цифрлық технологияларды пайдаланудың үздік әлемдік тәжірибесі бар елдерді зерделеу үшін таңдап алу үшін өз есептеу әдістемесінде цифрлық сервистерді пайдалануды ескеретін елдердің рейтингін пайдалануға болады. Бұл рейтингтің ең танымал түрі–Doing Business «салық салу» [20].

Рейтингтен басқа, мұнда талданатын елдер практикасының мысалдары ЭЫДҰ–ның салық салу саласындағы цифрлық сервистерді дамыту жөніндегі ұсынымдары негізінде ерекшеленеді.

Яғни, талдау үшін ЭЫДҰ ұсынатын шараларды ескере отырып, цифрлық технологияларды енгізу арқылы салықтық әкімшілендіру саласында жақында жақсартуларды жүзеге асырған, сондай–ақ Doing Business «салық салу» көрсеткіші бойынша рейтингте Қазақстанға қарағанда жоғары орын алған елдер қызығушылық тудырады. Мұндай елдерге мыналар жатады: Австралия, Сингапур, Канада, Ұлыбритания, Ирландия, Нидерланды, Австрия, Дания, Норвег.

Әрбір нақты ел үшін салықтық әкімшілендіру шеңберінде цифрлық технологияларды енгізу мен пайдаланудың өзіндік тәжірибесі тән. Әлемдік тәжірибені талдау бір құжатта, мысалы, Стратегияда көрсетілген өзара әрекеттесудің цифрлық арналарын дамытуға жүйелі тәсіл қай елдерде сирек қолданылатынын көрсетеді. Көбінесе мұндай стратегиялар бүкіл мемлекеттік сектор үшін цифрлық қызметтерді дамыту үшін жасалады, ал салықтық әкімшілендіруді цифрландыру осы процестің бөлігі ретінде қарастырылады. Салық саласына цифрлық технологияларды енгізудің жүйелі тәсілінің неғұрлым жарқын мысалы ретінде Ұлыбританияның практикасын атап өтуге болады. Ұлыбританияда салық органдарының ақпараттық технологияларын дамыту стратегиясы бар [21].

Бұл стратегияда мынадай міндеттерді шешу мақсатында цифрлық сервистерді дамытудың ұзақ мерзімді міндетін іске асыру жөніндегі тәсіл баяндалады:

- салық заңнамасын мүмкіндігінше барынша сақтауға қол жеткізу;
- салық органдары қызметінің тиімділігін арттыру;
- көрсетілетін қызметтердің сапасын жақсарту.

Стратегиядағы маңызды сәт салық төлеушілерді салық заңнамасын сақтауға ынталандыруға баса назар аудару болып табылады. Сақтаудың барынша мүмкін болатын деңгейіне салық қызметінің сенімді және кәсіби жұмысы есебінен қол жеткізу көзделеді:

- адал мінез–құлық және клиенттерге тиісті құрметпен қарау (клиентке бағдарлану);

– қажет болған жерде жан–жақты қолдауды қамтамасыз ете отырып, салық төлеуші үшін заңнаманы барынша қарапайым және арзан тәсілмен сақтау үшін мүмкіндіктер беру;

– салық қызметімен өзара іс–қимыл кезінде қателіктер жіберу, сондай–ақ салық қызметін сақтаудан жалтару және оны болдырмау мүмкіндіктерін барынша азайту ;

– заңнама;

– адамдарды салық заңнамасын сақтауға ынталандыру;

– салық төлеуден жалтару әрекеттерін анықтау және жолын кесу;

– салық түсімдерінің ұрлануының алдын алу үшін хакерлік шабуылдардың жолын кесу.

Стратегияда салықтық әкімшілендіруді цифрлық нысанға ауыстыру қолданыстағы салық жүйесіне жаңа сандық құралдарды қосудан гөрі әлдеқайда көп екендігі айтылған. Ұлыбританияның бүкіл салық жүйесін қайта құру қажет, оның негізінде төрт компонент бар:

– салық салуды жеңілдету (салық төлеушілер салық органдарына салық органдарында бар немесе олар басқа көздерден, мысалы, жұмыс берушілер немесе банктер сияқты ақпарат ала алатын ақпаратты бермеуі керек; сондай–ақ салық төлеушілерге салық органдары олар туралы сақтайтын барлық ақпаратты кез–келген уақытта деректердің толықтығы мен дұрыстығын тексеру мүмкіндігімен көру қажет);

– барлық салықтарды бір жерде көрсету (салық төлеушілер өздерінің сандық шотындағы барлық қаржылық ақпаратты бір салықты екіншісінен артық төлеу арқылы оңай төлеу мүмкіндігімен көруі керек);

–бизнеске салық салуды цифрландыру (салық төлеушілердің салық кезеңі аяқталғанға дейін олардың салықты қанша төлеуге тиіс екені туралы алдын ала түсінік алуы үшін салық органдары тарапынан салық салу мөлшеріне әсер ететін нақты уақыт режиміндегі ақпаратты жинау, өңдеу және салық төлеушілерге ұсыну);

–жеке тұлғаларға салық салуды цифрландыру (салық төлеушілерге Жеке тұлғаларға салық органдарымен кез келген ыңғайлы уақытта Цифрлық аккаунт арқылы цифрлық форматта өзара іс–қимыл жасауға мүмкіндік беру қажет, оның аясында олар веб–чат арқылы кеңестер, кеңестер мен қолдауды қоса алғанда, дербестендірілген ақпаратты ала алады).

Стратегияда сондай–ақ қағидаттар (барлығы 44 қағидат) ұсынылған, олардың негізінде цифрлық шешімдер әзірленеді. Принциптердің саны жеткілікті үлкен болғандықтан, олар 8 топқа бөлінді: стратегиялық, өзара әрекеттесу арналары, қосымшалар, деректер, инфрақұрылым, қызметтерді басқару, интеграция, қауіпсіздік.

Тұтастай алғанда, Ұлыбританияның бұл стратегиясы цифрлық сервистерді дамыту бөлігінде ЭЫДҰ–ның барлық ықтимал ұсынымдарын қамтиды, оған қоса салық органдары мен салық төлеушілердің өзара әрекеттесуінің қауіпсіздігіне (деректерді беру, ақша қаражатының түсуі, алаяқтардан қорғау және т.б.) байланысты мәселелерге аз көңіл бөлінген сәттерге баса назар аударылады. Стратегияда ұсынылған цифрлық технологияларды енгізуге осындай ойластырылған тәсіл ерекше жағдай болып табылады. Салық төлеушілердің цифрлық салық ортасына қатысуға уәждемесін арттыру бойынша үздік тәжірибелер ретінде мысалдары халықаралық құжаттарда келтірілген елдерде, әдетте, стратегия ретінде ресімделген шаралар жүйесі жоқ.

Кейбір елдерде клиентке бағдарланған сервистерді құруға баса назар аударылады, егер салық төлеушілерге ұсынылатын цифрлық шешімдер салық саласындағы өз міндеттерін орындау үшін қажет болса және бұл шешімдер пайдалануға ыңғайлы болса, онда салық органдарымен цифрлық өзара әрекеттесуге тарту деңгейі өсетін болады (Австрия, Канада, Сингапур). Бірқатар елдер цифрлық ортада (Австралия, Норвегия, Сингапур) өзара іс–қимылдың жаңа мүмкіндіктері туралы хабардар етуге және салық төлеушілерде осы салада қажетті арнайы білімдер болмауы мүмкін деп әділ пайымдай отырып, әртүрлі ойларға (Дания, Австралия, Канада) назар аударады (мінез–құлық теориясының ережелерін қолданудың практикалық мысалдары салық саласында ғана емес, ақпараттық хабарламалар мен түрлі кеңестерді қолданудың тиімділігін көрсетті) [18].

Клиентке бағдарланған сапалы салық ортасын құру үшін салық төлеушілердің салық органдарымен өзара әрекеттесуінің мониторингі маңызды болып табылады, мұндай өзара әрекеттесуге кедергі келтіретін проблемалар (Нидерланды, Канада), сондай–ақ цифрлық орта шеңберінде салық төлеушілерге қолдау көрсету (Австралия). Клиентке бағдарланған дизайны бар сервистерді әзірлеу сатысында қалай алуға болатындығы туралы ең қызықты мысал–Австрияның тәжірибесі. Мәні салық төлеушілердің кең ауқымы оларды құру идеясының сатысында қызметтерді әзірлеуге және талқылауға қатысады. Бұл Австрияның фискалдық билігі клиенттерге қызмет көрсетуді жақсарту үшін құрылған «e3lab» платформасы арқылы жүзеге асырылады. Платформаның ресми сайтында тіркелгеннен кейін салық төлеушілер сандық салық қызметтерін жақсарту бойынша өз жобаларын ұсынуға мүмкіндік алады. Платформа аясында тіркелу үшін шектеулер жоқ. Әлемнің кез–келген нүктесінен кез–келген интернет пайдаланушысы платформада тіркеле алады. Платформаға идеялар жіберу үшін шектеулер де жоқ [22].

Шын мәнінде, жақсарту бойынша ұсыныстар тек сандық ортаға ғана емес, салық органдары мен салық төлеушілердің өзара әрекеттесу сапасын жақсартуға

байланысты кез–келген мәселеге қатысты болуы мүмкін. Мысалы, қарт адамдарға қызмет көрсетуді жақсарту платформасындағы ұсыныстардың бірі– есеп берудің қағаз формаларын жіберуге мүмкіндік беру дәстүрлі өзара әрекеттесу арналарын қалайтындар үшін пошта. Алайда, платформадағы ұсыныстардың басым көпшілігі сандық ортадағы қызметті жақсартуға қатысты. Бұл таңқаларлық емес, өйткені егер салық төлеуші платформада тіркеліп, осы қауымдастық шеңберіндегі әртүрлі іс–шараларға белсенді қатысып, өз жобаларын ұсынып, басқа салық төлеушілердің жобаларын талқыласа, мұндай қатысушы цифрлық салық ортасында өзара әрекеттесуді жөн көреді, сондықтан оны қолданыстағы қызметтердің жұмысын жақсарту арқылы салық органдарымен цифрлық өзара әрекеттесуді жақсарту немесе түбегейлі жаңаларын жасау мүмкіндіктері қызықтырады. Әдетте, қатысушылар негізінен осы идеяларды қалай жүзеге асыруға болатындығы туралы егжей–тегжейлі ұсыныстарды ұсынбай, қолданыстағы қызметтердің жұмысын жақсарту немесе өзгерту туралы өздерін қызықтыратын мәселелер бойынша қысқаша тұжырымдалған ұсыныстар ұсынады, дегенмен жаңа ұсыныстарды енгізуге болады деп болжайды. Мысалы, платформаның тақырыптарының бірі «Болашақтың салық жүйесі» деп аталды, онда салықтарға қатысты сұрақтар мен міндеттерді салық төлеушілердің түсінуі оңай және олардың салық органдарымен өзара әрекеттесуін қалай жеңілдетуге болатындығы туралы идеялар ұсынылды. Қауымдастық қатысушылары платформа аясында келесі бағыттар бойынша өз ұсыныстарын ұсынды:

- ресми порталда қолжетімді нысанда салық туралы ақпарат беруді жобалау;

- күрделі салық мәселелері бойынша салық төлеушілерге ақпаратты жеткізу тәсілдері;

- әркім өзінің салық мәселелерін сыртқы көмексіз шеше алатындай ақпарат беруді ұйымдастырудың мүмкін жолдары;

- кері байланыс тәсілдері;

- ақпараттық орталықты жетілдірудің ықтимал тәсілдері.

«Болашақтың салық жүйесі» тақырыбы бойынша қауымдастық мүшелерінен барлығы 113 идея жиналды. Платформада мыналарға қатысты жобалар талқыланды:

- навигацияны жақсарту, батырмаларды көрсету айқындылығы, жалпы құрылымды, мәзір жолдарын жеңілдету арқылы оны пайдалану ыңғайлылығын қамтамасыз ету мақсатында ресми сайттың пайдаланушы интерфейсін өзгерту;

- электрондық пошта арқылы кері байланысты жетілдіру;

- онлайн чат шеңберінде салық органдары қызметкерлерінен көмек алу;

– қағаз тасығыштағы құжаттарды оңай цифрландыруға және кейіннен салықтарға байланысты міндеттерді шешу үшін пайдалануға болатындай сканер құру бөлігінде ұялы телефонға арналған қосымшаны жақсарту;

– қосымшада республикалық, облыстық/қалалық және жергілікті деңгейлерде әртүрлі жылдар ішінде қанша салықтар мен алымдар төленгені, бюджеттен қанша ақша алынғаны және салық төлеуші бюджетке қанша ақша енгізгені туралы кестелер мен сандарға ақпарат ұсыну;

– салық төлеушілерді қызықтыратын сұрақтар тізімін және дайын жауаптарға тиісті сілтемелерді құру;

– «салық викиінен» ақпаратты іздеу және / немесе Finanz Mobil қосымшасы аясында чат ашу, сондай-ақ қажетті ақпаратты әртүрлі типтерге жеткізу үшін салық тақырыбы бойынша ақпаратты әртүрлі форматта (мәтіндік құжаттар, бейнелер (Youtube), PowerPoint презентациясы (Білім беру мекемелері мен жеке пайдаланушылар үшін)) ұсыну бойынша ұсыныстар пайдаланушылар мен жас топтары.

Бұл платформада ұсынылған ұсыныстардың аз ғана бөлігі. Австрияның салық органдарына салық төлеушілерден салық білімі (жастарға салық ақпаратын жеткізу мәселелерін шешу), ақпараттық бейнелер, салық саласындағы сауаттылық және т. б. сияқты кеңестер қажет болатын басқа да тақырыптар бар. Талдау көрсеткендей, қауымдастық мүшелері жаңа идеяларды ұсына отырып, негізінен егжей-тегжейлерді қарастырмайды және олардың жобасын жүзеге асыру процесін қарастырмайды, бұл өте ұзақ және күрделі болуы мүмкін. Тұтастай алғанда, бұл түсінікті және дұрыс, өйткені платформада тіркелу тиісті білім мен дағдыларды талап етпейді (мысалы, техникалық, қаржылық немесе заң салаларында) және ұсыныстар көптеген адамдардан келеді. Пікірлерді қоғамдастықтың барлық мүшелері қалдыра алады, бұл ұсынылған идеяларды жақсартуға ықпал етеді. Егер идея шынымен өзекті болса және оны жүзеге асыру мүмкін болса, онда Пікірлер мақұлдауды білдіреді. Мысалы, веб-чат қажеттілігі туралы ұсыныс аясында жауап болды салық органдарының түсініктемелері, көптеген адамдар үшін телефонмен сөйлесу жақсы, бірақ чаттар да қажет, өйткені бұл ХХІ ғасыр. Электрондық пошта арқылы кері байланыс туралы ұсыныс біржақты оң қабылданды, өйткені оның қарапайымдылығына қарамастан, ол онлайн портал пайдаланушылары мен салық органдары арасындағы өзара әрекеттесуді едәуір жақсарты алады. Белгілі бір жағдайларда салық органдарының қызметкерлері тарапынан да, қоғамдастықтың басқа да қатысушылары, сол салық төлеушілер тарапынан да нақтылайтын мәселелер болуы мүмкін немесе ұсынылған жобада қажетті мәліметтерді тіркеуді сұрауы мүмкін. Мысалы, пайдаланушы интерфейсі туралы ұсынысқа қауымдастық мүшесі интерфейсті жақсарту жүйеге деген сенімділікті және қоғамның әл-

ауқатын арттырады деген түсініктеме берді, бірақ сонымен бірге ақпаратты ұсыну неғұрлым түсінікті болуы үшін не істеу керек екендігі туралы нақты сұрақ қойылды. Қаржылық ұялы телефон туралы ұсыныс аясында түсініктемелерде әр салық төлеуші өз міндеттерін өз бетінше шеше алатындай етіп салық ақпаратын беру нысанын, сондай-ақ күрделі салық мәселелері туралы хабарлау тәсілдерін жобалау туралы өтініш болды. Бірқатар пікірлер кері байланыс мәселелеріне қатысты болды [20].

Мұндай идеяларды жеңілдетілген түрде ұсыну ұсынылған жобаны жүзеге асырудың жеткілікті ұзақ процесін қажет етуі мүмкін, ол үшін тиісті мамандармен және сарапшылармен кеңесу қажет. Платформа аясында қарастырылған және мақұлданған идеялар цифрлық қызметтерді дамытудың немесе жетілдірудің бірінші кезеңі ғана екендігі белгілі болды.

Салық төлеушілердің пікірін ескере отырып, сервистердің клиентке бағдарланған дизайнын әзірлеудің тағы бір мысалы ретінде Ирландияның салық органдарының тәжірибесін келтіруге болады. Жаңартылған веб-сайтқа клиенттердің пікірлері, қызметкерлердің пікірлері және адамдардың Интернеттегі ақпаратты қалай қолданатындығы туралы соңғы зерттеулер кіреді. Жобаға 225 қызметкер қатысты. Салық органдары кепілдік беретін тиісті стиль мен қағидаларды қолдана отырып, 6 мың веб-бетті қайта құрылымдады және қайта жазды, мазмұн нақты және дәйекті түрде жазылған.

Толық жаңғырту келесі бағыттарға бағытталды:

– ақпараттық және онлайн-қызметтерді алу үшін клиенттерді өзіне-өзі қызмет көрсетуге ынталандыруға мүмкіндік беретін бір терезе ұсыну арқылы қызмет көрсетуді жақсарту;

– барлық құрылғыларда қол жетімділікті қамтамасыз ету арқылы қол жетімді қызметтерді ұсыну (жұмыс үстелі компьютерлері, Смартфондар, планшеттер);

– мазмұнды көптеген клиенттер үшін мағынасы бар етіп ұсыну.

Деректердің көп деңгейлі күрделілігі клиенттерге негізгі ақпаратқа тез қол жеткізуге және қажет болған жағдайда егжей-тегжейлі техникалық материалдарға өтуге мүмкіндік береді. Ақпараттың дұрыс және маңызды болып қалуын қамтамасыз ету үшін мазмұнды басқарудың қатаң процесі бар.

Австрия мен Ирландияның тәжірибелерінің мысалдарын салыстыра отырып, Ирландияда салық органдары салық төлеушілерді қызметтердің дизайнын жасауға аз дәрежеде тартады, тек белгілі бір сандық шешімдерге қатысты пікірлерін ескерумен шектеледі және оларға дизайнды жасауға қатысуға мүмкіндік бермейді деген қорытынды жасауға болады [23].

Салық органдары салық төлеушілердің цифрлық сервистерді қалай көретіндігі туралы түсінік қалыптастырғаннан кейін, келесі кезеңде енгізу

тетігінің ықтимал нұсқалары туралы сараптамалық қоғамдастықпен кеңесу процесін жүзеге асыруға және салық төлеушілерден алынған идеяларды шындыққа қалай аудару (құқықтық реттеу мен техникалық іске асыруды қоса алғанда) бойынша тікелей жұмысты қамтамасыз етуге болады. Салық төлеушілер үшін сапалы дизайнды жасау үшін сарапшылармен осындай кеңес беру тәжірибесін, мысалы, Канадада байқауға болады.

Канадада клиенттерге бағытталған дизайнды құру үшін клиенттердің қажеттіліктеріне тікелей жауап беретін қызметтерді бірлесіп жақсарту үшін негізгі мүдделі тараптармен және пайдаланушылармен пікірталастар өткізіледі. Мысалы, салық қызметін трансформациялау мәселелері бойынша кеңес беру үшін мемлекеттік, жеке және коммерциялық емес секторлардан сарапшылар құрамында сыртқы консультативтік топ құрылды, оның ішінде салық қызметтерін жобалау мен ұсынудың озық әдістері бар. Сонымен қатар, ішкі сервистік кеңес құрылды, ол қызметкерлер үшін салық қызметі қызметтерін өзгерту туралы идеялар мен пікір алмасу арнасы ретінде қызмет етеді [19].

Сервистердің клиентке бағдарланған әзірленген дизайнын ескере отырып, оларды әзірлеуге көптеген тұлғаларды тарта отырып, салық төлеушілер кейбір жағдайларда салық органдары ұсынатын жаңа қызметтер туралы немесе оларды қалай пайдалану керектігі туралы білмеуі мүмкін. Бұл олқылықтың орнын толтыру үшін салық органдары салық төлеушілерге смс хабарламалар, электрондық пошта хабарламалары шеңберінде хабарлайды, сондай-ақ цифрлық салық ортасы арқылы салық төлеушілерге түрлі кеңестер береді. Мысалы, Австралияда SMS-хабарламалар арқылы сандық салық қызметтерін пайдалану мүмкіндігі туралы ақпарат беріледі. Тарату салық төлеушілер тобына байланысты салық туралы ескерту, сондай-ақ мерзімі өткен берешек туралы ақпарат кіреді. Мұндай ақпараттық бюллетеньдерде ақпараттың берілуі мен тұжырымдалуы үлкен маңызға ие: жекелендіру, уақтылық және мотивация [20].

Австралияның салық органдары бұл хабарламаларды салық түсімдерінің өсу факторларының бірі деп санайды.

Сандық Қызметтерді пайдалану аясында кеңестерді қолданудың мысалы ретінде Австралия мен Данияның тәжірибесін келтіруге болады. Бұл елдерде салық төлеушіге есеп беру үшін сандық нысанды толтыру кезінде қателіктер жіберілген жағдайда кеңестер беріледі. Дания мен Австралияның тәжірибесінен мысал ретінде салық төлеуші бағдарламаның жұмысында қарастырылмаған әрекеттерді жүзеге асырады деген ескерту келтіруге болады

Ақпараттық хабарламалар аясында салық органдарының түсіндірмелерінің және цифрлық сервистерді қалай пайдалану туралы түрлі кеңестердің болуына қарамастан, салық төлеушілерде цифрлық ортадағы проблемалар әлі де туындауы мүмкін. Оларды уақытында анықтау және жою

үшін салық органдары сандық қызметтердің жұмысын бақылаудың және цифрлық орта аясында салық төлеушілерді қолдаудың әртүрлі құралдарын қолданады. Мониторинг құралы ретінде Нидерланды тәжірибесін, ал салық төлеушілерге көмек көрсету құралы Австралия тәжірибесін келтіруге болады.

Нидерландыда салық органдары әлеуметтік желілерді (Twitter, Facebook, түрлі блогтар мен форумдар) Hootsuite, TweetDeck және SproutSocial 1 сияқты құралдарды қолдану арқылы бақылайды [24].

Әлеуметтік желілерді бақылау құралдарын Нидерланды салық органдары бизнес–ортадан алады. Бизнес саласында мониторинг нарықтағы жалпы тенденцияларды, клиенттердің қалауын, оларға қызмет көрсетумен байланысты кемшіліктерді түсіну мақсатында ұйымның брендіне қатысты әлеуметтік желілерден «сөйлесулерді» анықтау үшін қолданылады, нәтижесінде бизнесті одан әрі дамыту бағыттарын анықтайды. Әлеуметтік медианы бақылау процесі клиенттердің «сөйлесулерін» бақылау, қызығушылық тудыратын сөздердің саны туралы ақпарат жинау, арнайы бағдарламалық жасақтаманы қолдана отырып, кілт сөздерді, хэштегтерді және интернет–сайттардың мекен–жайларын анықтау болып табылады. Нидерландтың салық органдары дәл осылай жасайды, бірақ тек салық төлеуші клиенттерге қызмет көрсету сапасын бақылау үшін. Бұл ретте мұндай мониторингті қозғайтын көрсетілетін қызметтерге тек цифрлық сервистер ғана емес, сондай–ақ телефон арқылы сөйлесуге немесе салық органдарына жеке баруға байланысты дәстүрлі көрсетілетін қызметтердің барлық түрлері жатқызылуы мүмкін. Содан кейін салық органдары алынған ақпаратты салық төлеушілердің салық органдарымен өзара әрекеттесуіндегі негізгі қиындықтарды ескеретін шешімдерді әзірлеу үшін қолдана алады. Сандық ортадағы салық төлеушілерді қолдаудың мысалы ретінде Австралияның тәжірибесіне қайта оралуға болады. Австралияда салық қызметі Алексің виртуалды көмекшісін ұсынды, ол клиенттердің сұраныстарына олар қажет болған кезде ақпарат алуды жеңілдету үшін жауап берді. Алекс салық органдарының веб–сайтында клиенттерге салық сұрауларына көмектесу үшін күніне 24 сағат қол жетімді. Виртуалды көмекші ауызекі тілді түсінеді, сондықтан клиенттер адаммен сөйлескендей сұрақтар қоя алады. Алекс шын мәнінде өте күрделі іздеу жүйесі. Қазіргі уақытта ол түсінетін сұрақтардың 84 мыңнан астам нұсқасы бар. Бұл сұрақтар мен өзгерістер күн сайын артып келеді. Веб–чат қызметінен айырмашылығы, «Алекс» виртуалды көмекшісін әзірлеуге және орналастыруға қатысатын қызметкерлерден басқа, ол адамның қолдауын қажет етпейді. 2016 жылдың ақпан айында виртуалды көмекші жұмыс істей бастағаннан бері 2,7 миллионнан астам әңгіме болды. Виртуалды көмекшіні пайдалану нәтижелері көрсеткендей, телефон қоңырауларының 88% – ы виртуалды көмекшіні салық қызметкерлерінің қатысуынсыз аяқтай алды.

Жүйеде Алекс қандай да бір себептермен клиентке өз проблемасын шешуге көмектесе алмаса (мүмкін, мәселе виртуалды көмекші үшін стандартты емес), онда әңгіме салық қызметкеріне беріледі. Австралияның салық қызметі жаңа технологиялардың (дауыстық биометрияны енгізу) арқасында осы салада қызмет көрсету сапасын арттыруды жалғастыруда. Бүгінгі таңда 2,4 млн–нан астам клиент өздерінің биометриялық деректерін ұсынды. Биометрияны қолдану салық төлеушіні анықтауды және салық қызметіне қоңырау шалатын міндеттерді түсінуді айтарлықтай жеңілдетеді. Салық төлеушінің алдыңғы қоңыраулары туралы ақпаратты ескере отырып, виртуалды көмекші сұрақтарға жауап бере отырып, мәселелерді тиімді шеше алады [26].

Әлемдік тәжірибенің жинақталған мысалдары Қазақстан үшін жаңа цифрлық технологияларды әзірлеу және енгізу, сондай–ақ жұмыс сапасын арттыру мақсатында қолданыстағы цифрлық сервистерді жетілдіру бөлігінде пайдалы болуы мүмкін. Қазақстанда әлемдік практиканы пайдалану цифрлық салық ортасын жетілдірудің барлық кезеңдерінде мүмкін болады: мониторинг, жаңа сервистер әзірлеу, салық төлеушілерді цифрлық өзара іс–қимылға тарту үшін ынталандырулар жасау, салық төлеушілерді цифрлық ортада ұстап қалу.

Мысалы, қызметтердің жұмысы туралы кері байланыс алу және салық төлеушілерді оларды Қазақстан тәжірибесінде қолдануға тарту үшін Нидерланды, Ирландия, Австрия, Канада сияқты елдердің тәжірибесін алуға болады.

Нидерланды тәжірибесінің мысалы қызықты, өйткені салық органдары өздерінің цифрлық ортасына тікелей қатысы жоқ интернеттегі әртүрлі ақпараттық ресурстардан салық төлеушілердің проблемалары туралы ақпаратты өздері жинайды (мұндай ресурстарға салық мәселелері қаралатын әртүрлі мамандандырылған сайттар, форумдар, әлеуметтік желілер және т. б. кіруі мүмкін) Hootsuite сияқты арнайы құралдарды пайдалану арқылы, TweetDeck және Sprout Social. Бұл салық органдарының өзара іс – қимылының ресми арналары (цифрлық және дәстүрлі) аясында кері байланыс қандай да бір себептермен жұмыс істемесе де, салық төлеушілерде салық міндеттерін орындау кезінде туындайтын қиындықтарға жауап беруге мүмкіндік береді [24].

Ирландия тәжірибесі мониторинг барысында алынған ақпаратты сервистерді жетілдіру үшін қалай пайдалану керектігінің мысалы, сондай–ақ салық органдары ұсынатын салық төлеушілердің пікірлері туралы ақпараттың ашықтығы мысал болып табылады. Бірақ қолданыстағы қызметтердің жұмысы туралы кері байланыс алу ғана емес, сонымен қатар жаңа сандық мүмкіндіктер туралы жаңа идеялар да маңызды. Бұған Австрияның тәжірибесі («e3lab» платформасы) көмектесе алады, оның шеңберінде салық төлеушілер өз идеяларын жібере алатын жеке платформада жаңаларын әзірлеуді қоса алғанда,

цифрлық салық қызметтерін жетілдіру мәселелері бойынша ұсыныстар алу көзделеді. Жаңа идеяларды алу үшін Канада тәжірибесін де қолдануға болады, ол мүдделі тараптармен (бизнес және жеке тұлғалар) түрлі кездесулер немесе бағдарламалық жасақтама жасаушылар форумдары аясында талқылауды ұйымдастырудан тұрады, онда салық қызметтерінің жұмысында туындайтын мәселелерді шешуге болады. Шын мәнінде, салық төлеушілерді қызметтерді дамытуға тартудың барлық осы әдістерінің оң және теріс жақтары бар. Австрия тәжірибесінің жағымды тұсы салық төлеушілердің ұсыныстарын салық органдары тұрақты түрде бірыңғай жұмыс істейтін ресурс арқылы алады. Мұндай тәжірибенің кемшілігі—оларды жүзеге асыру тұрғысынан ұсыныстардың әлсіздігі, өйткені платформаның қатысушылары болып табылатын салық төлеушілердің көпшілігінде өз идеяларын, соның ішінде оларды жүзеге асыру механизмін кәсіби түрде қалыптастыруға мүмкіндік беретін арнайы білім жоқ. Талқылаулардың, кездесулер мен форумдардың артықшылығы сервистердің жұмысы туралы өз пікірін мүдделі тараптардың сарапшылық қоғамдастығы жеткізеді. Сарапшылардың дайындалған ұсыныстары платформа аясында өз идеяларын ұсынатын салық төлеушілердің кең тобынан алынған идеяларға қарағанда едәуір тиімді болуы мүмкін, бірақ кемшілігі—сарапшылар сандық салық қызметтерінің жұмысына қатысты барлық мәселелерді ескермеуі мүмкін. Қазақстандық тәжірибеде барынша тиімді нәтижеге қол жеткізу үшін аталған тәсілдердің барлығын пайдалануға болады [26].

Салық төлеушілерді Қазақстандағы сандық орта аясында салық органдарымен өзара әрекеттесуге ынталандыру үшін Австралияның тәжірибесін қолдануға болады: төлем немесе берешек туралы ескерту, сонымен қатар сандық қызметтерді пайдалану мүмкіндігі және SMS хабарлама немесе басқа түрдегі нұсқауларға сілтеме (push – хабарламалар, қағаз хаттар және т.б.).

24/7 режимінде салық төлеушілердің сұрақтарына жауап беру үшін «Алекс» виртуалды көмекшісін енгізу бойынша австралиялық салық қызметінің бұрын келтірілген тәжірибесін салық төлеушілерді сандық арналарда ұстау үшін пайдалануға болады. Болашақта виртуалды көмекшінің функцияларын кеңейту жүзеге асырылады деп күтуге болады, бұл бір жағынан цифрлық ортаны дамыту үшін өте маңызды, өйткені салық төлеушілердің виртуалды көмекшімен сөйлесуі салық төлеушілерді қызықтыратын сұрақтарға жауап алуды едәуір жылдамдатады және көптеген мәселелерді шешеді, бірақ екінші жағынан, көмекшіні пайдалану белгілі бір проблемаларды тудырады мүмкін қате жауаптармен байланысты. Мұндай цифрлық қызметті қолдану салық заңнамасын сақтай отырып, салық төлеушілерде проблемалар тудырмайтын сұрақтарға жауап алу үшін ұсынылады. Сонымен қатар, чатқа қосымша, салық

төлеушілердің телефон арқылы өтініштеріне жауап беру кезінде «Алекс» мысалы бойынша виртуалды көмекшіні жасауға және құруға болады [26].

Қазақстандық тәжірибе үшін салық саласында сандық технологияларды енгізуге болатын жалпы қағидаларды тұжырымдау маңызды.

Мұндай қағидаттарды тұжырымдау үшін салықтық әкімшілендіруде ақпараттық технологияларды енгізу жөніндегі стратегияда (қолжетімділікке, жобалауға қойылатын талаптар, ашық бастапқы код және т.б.) көрсетілген Ұлыбританияның тәжірибесі қандай мәселелерге назар аудару қажет екендігінің мысалы ретінде алынуы мүмкін.

Ерекше атап өтетін сәт–Ұлыбританияның стратегиялық құжаты барлық салық төлеушілер үшін ашық қол жетімді [18].

Қазақстандық тәжірибе үшін салық саласында сандық технологияларды енгізуге болатын жалпы қағидаларды тұжырымдау маңызды.

Мұндай қағидаттарды тұжырымдау үшін салықтық әкімшілендіруде ақпараттық технологияларды енгізу жөніндегі стратегияда (қолжетімділікке, жобалауға қойылатын талаптар, ашық бастапқы код және т.б.) көрсетілген Ұлыбританияның тәжірибесі қандай мәселелерге назар аудару қажет екендігінің мысалы ретінде алынуы мүмкін.

Тағы бір маңызды сәт–Ұлыбританияның стратегиялық құжаты барлық салық төлеушілер үшін ашық қол жетімді.

Отандық тәжірибе үшін ортақ қағидаттарды тұжырымдау маңызды, оның негізінде салық саласында цифрлық технологияларды енгізуге болады.

Мұндай қағидаттарды тұжырымдау үшін салықтық әкімшілендіруде ақпараттық технологияларды енгізу жөніндегі стратегияда (қолжетімділікке, жобалауға қойылатын талаптар, ашық бастапқы код және т.б.) көрсетілген Ұлыбританияның тәжірибесі қандай мәселелерге назар аудару қажет екендігінің мысалы ретінде алынуы мүмкін.

Сондай–ақ, Ұлыбританияның стратегиялық құжаты барлық салық төлеушілер үшін ашық қол жетімді.

Қазақстан Республикасында тұтастай алғанда экономиканы цифрландыруға қатысты стратегиялық құжаттар және нормативтік құқықтық актілерде бекітілген салықтық әкімшілендірудің сапасына қатысты құжаттар бар. Сонымен қатар, аталған құжаттарда цифрлық арнаны дамытуға тиісті көңіл бөлінбейді және цифрлық өзара әрекеттесудің жекелеген элементтері өзара әрекеттесудің дәстүрлі арналарымен тең дәрежеде қаралады. Сондықтан қазақстандық практика үшін Ұлыбританияның тәжірибесін алу пайдалы болар еді, оның шеңберінде стратегиялық құжатта цифрлық технологияларды енгізудің ықтимал аспектілері егжей–тегжейлі жазылады.

3. ҚР ҚМ Мемлекеттік кірістер комитетінің ақпараттық жүйелеріне талдау.

Сандық технологиялар салық төлеуші мен салық органдарының өзара әрекеттесуін жақсарту құралы ретінде қарастырылатыны таңқаларлық емес. Цифрлық технологиялардың өзі әртүрлі экономикалық агенттер арасындағы байланысты жақсартудың тиімді құралы болып табылады, өйткені олар өздерінің техникалық ерекшеліктеріне байланысты қарым-қатынас, тауарлар мен қызметтерге ақы төлеу, құжаттар алмасу және т.б. саласындағы өзара іс-қимыл шығындарын айтарлықтай азайтады.

Салық органдарының салық төлеушілермен өзара әрекеттесуін клиентке бағдарланған тәсіл (мотивация) тұрғысынан көрсетуі көбінесе Қазақстандағы салықтық әкімшілендіруге цифрлық технологияларды енгізу кезінде шетелдік тәжірибені алуға байланысты. Осыған орай осы саладағы шетелдік зерттеулерге жүгінудің мағынасы бар. Осы саладағы ең қызықты және терең зерттеулерді теория тұрғысынан да, салықтық әкімшілендіруді дамыту жөніндегі практикалық ұсынымдар тұрғысынан да ЭЫДҰ жүргізеді (осы тақырып бойынша зерттеулер 2012 жылдан бастап жүргізіледі [27]).

Бұл зерттеулер салық төлеушілердің салық міндеттемелерін орындау кезінде өзара әрекеттесуді жеңілдету арқылы салық төлеушілердің салық органдарына деген сенімін арттыру үшін әртүрлі сандық қызметтерді қолдануды қарастырады. Шын мәнінде, бұл А.В. Барнабскийдің зерттеуінде сипатталған тәсіл, бірақ теориялық идеяларды шындыққа айналдыратын нақты шараларды қолдану арқылы ғана.

ЭЫДҰ-ның осы мәселе бойынша зерттеулерінде салық саласындағы цифрлық ортаны кеңейту идеясын бөлек атап өткен жөн. ЭЫДҰ сарапшыларының осы бағыттағы жұмыстары оларда енгізілетін цифрлық салық сервистеріне салық төлеушілер тарапынан сұранысты арттыру бойынша нақты әдістеме ұсынылатындығымен ерекшеленеді. Осы әдістеме шеңберінде цифрлық сервисті табысты енгізудің төрт негізгі құрамдасына назар аударылады: салық төлеушілердің салық органдарымен өзара іс-қимылының мониторингі; салық төлеушінің пайдалануына ыңғайлы сервистерді әзірлеу (сервис дизайнының қолайлылығы, сондай-ақ пайдаланудың қарапайымдылығы); цифрлық сервистерді пайдалану (міндетті немесе ерікті); өзара іс-қимыл арналарын басқару.

Жалпы, цифрлық ортаны кеңейту қажеттілігі тек салық салумен тікелей байланысты зерттеулерде ғана қарастырылмайды. Көбінесе

мұндай тақырыпты қолма–қол ақшасыз төлемдерді дамыту жұмыстарынан табуға болады, бұл көлеңкелі экономика үлесінің төмендеуімен және салық төлемдерінің жиналу көлемінің артуымен қолма–қол ақшасыз есеп айырысу құралдарын пайдалануды кеңейтудің маңыздылығын түсіндіреді [27]. Цифрлық өзара әрекеттесуді кеңейту мемлекет тарапынан бақылауды жүзеге асыру және салықтық құқық бұзушылықтар жасау үшін кедергілер жасау үшін қосымша мүмкіндіктер ұсына отырып, тұтастай алғанда экономиканың ашықтығын арттыруға ықпал етеді.

Қазіргі таңда ұсынылған сандық салық қызметтеріне қысқаша шолу салық төлеушілер арасында ең танымал болып табылатындарды ғана қамтиды. Сонымен қатар, ұсынылып отырған сервистер, тіпті ҚР ҚМ МКК сайтында ұсынылғандар жүйесіз болған жағдайда кері байланыс

Жалпы, Мемлекеттік кірістер комитетінің ақпараттық жүйелері (бұдан әрі–жүйе, МКК АЖ) ҚР ҚМ Мемлекеттік кірістер комитетінің кешенді автоматтандырылуына (бизнес–үдерістеріне) арналған және ҚР ҚМ МКК–не ҚР азаматтары мен бизнесіне электрондық қызметтерді ұсынуды автоматтандыруды қамтиды.

«Салықтық және кедендік әкімшілендіруді реформалау мақсатында Ақпараттық жүйелерді дамыту» МКК АЖ жобасын іске асыру ҚР ҚМ МКК қолданыстағы және ақпараттық жүйелерін жаңғыртуды және жаңаларын құруды көздейді.

Жобаның ауқымы негізінен салық салу жүйесіне тартылған салық төлеушілердің жалпы санымен, сондай–ақ салықтық әкімшілендіру саласындағы қызметті жүзеге асыратын ҚР ҚМ МКК ақпараттық жүйелерін пайдаланушылардың санымен айқындалады. Сондай–ақ, жобаланған жүйенің архитектурасын анықтайтын МКК ұйымдық құрылымының иерархия деңгейлерінің саны маңызды.

Ақпараттық жүйелерді енгізудің мемлекет үшін артықшылығы:

–мемлекет пен бизнестің, өзге де мемлекеттік ведомстволардың өзара әрекеттесуінің жеделдігі және тиімділігін арттыру;

–Бюджетті басқару бойынша барлық ілеспе процестер электрондық форматқа ауыстырылды, орталықтандырылды, бұл ведомствоаралық өзара іс–қимылды неғұрлым тиімді етті;

–Сапа және сенімділік;

–Ақпаратты автоматты түрде шоғырландыру «адами факторды» болдырмауға мүмкіндік береді;

–Үнемдеу;

–Көптеген есептерді жинауға және шоғырландыруға шығындар мен Еңбек ресурстарын азайту.

Ақпараттық жүйелерді енгізудің бизнес пен халық үшін артықшылығы:

– Әкімшілік кедергілерді азайту және ҚР ҚМ МКК қызмет көрсету жеделдігі мен сапасын арттыру;

– Аудиторларды электрондық аккредиттеу, ҚР ҚМ МКК құзыреті шеңберінде лицензиялар алу және т. б.;

– Дәрменсіз борышкерлердің жылжымайтын мүлкін сату бойынша электрондық аукциондар және т. б. сияқты жаңа электрондық қызметтерді құру мүмкіндігі [28].

Қазіргі таңда мемлекет пен бизнестің өзара ұтымды және нәтижелі әрекеттесуіне мүмкіндік туындатып отырған келесідей автоматтандырылған жүйелер қолданысқа енгізіліп, бюджет түсімдерінің артуына септігін тигізіп отыр:

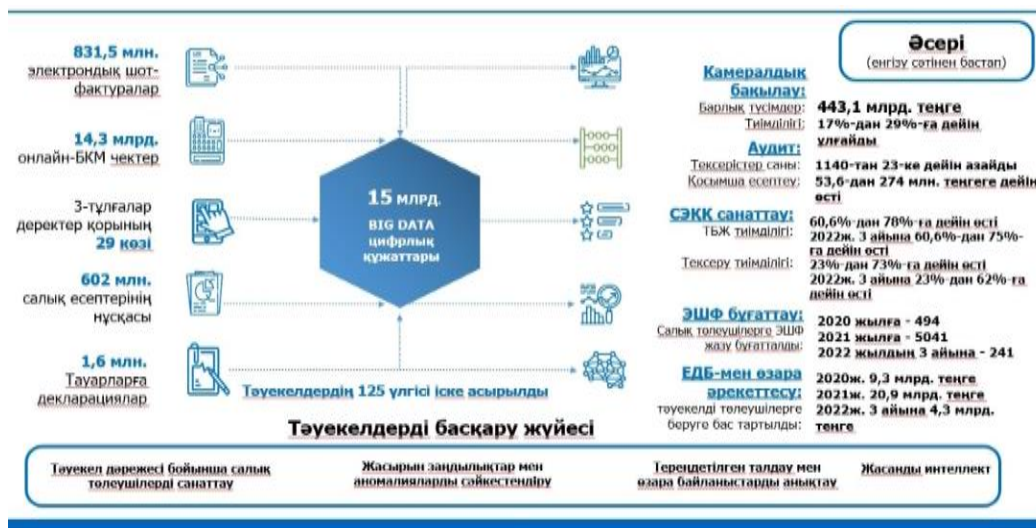
- 1) «Салық есептілігін өңдеу сервистері» АЖ;
- 2) АЖ «Салықтық әкімшілендірудің ақпараттық жүйелерін біріктірудің өнеркәсіптік платформасы»;
- 3) «Қазақстан Республикасы Қаржы министрлігі Мемлекеттік кірістер комитетінің Web–порталы» АЖ;
- 4) WEB АЖ «салық төлеушінің кабинеті» қосымшасы;
- 5) «Электрондық шот–фактураларды қабылдау және өңдеу жөніндегі ақпараттық жүйе» (ЭШФ АЖ);
- 6) Біріктірілген салықтық ақпараттық жүйе (БСАЖ);
- 7) «Орталықтандырылған біріздендірілген дербес шоттар» АЖ;
- 8) «Салық төлеушілердің және салық салу объектілерінің мемлекеттік тізілімі «ақпараттық жүйесі»;
- 9) «Деректердің бірыңғай қоймасы» ақпараттық жүйесі;
- 10) АЖ тәуекелдерді басқару жүйесі (бұдан әрі–ТБЖ);
- 11) Акциз АЖ;
- 12) Салықтық әкімшілендірудің интеграцияланған жүйесі;
- 13) «АСТАНА 1» АЖ;
- 14) «е–терезе» АЖ; [39].

Big Data бағыты бойынша ҚР ҚМ МКК Тәуекелдерді басқару жүйесі» 2018 жылы 14 желтоқсанда енгізілген болатын.

Аталған жүйе деректерді интеллектуалдық талдау, жасырын заңдылықтар мен ауытқуларды анықтау, жетілдірілген аналитика және байланыстырушыларды табу, машиналық оқыту және болжауды жүзеге асыратын цифрландыру саласында алдығы қатардағы жүйелердің бірі.

Тәуекелдерді басқару жүйесінің әсеріне келетін болсақ, аталған жүйені енгізу салдарынан бюджетке 443,1 млрд. тенге түсті, бұл түсімдер

тиімділігін 17%–дан 29–ға % дейін ұлғайтты. Тексерістердің санын 1140–тан 23–ке дейін қысқартты, демек ұосымша есептеуден бюджетке 53,6 дан 274 млн. тенге дейін ұлғайды. Салық төлеушілермен өзара әрекеттесу нәтижесінде 2020 жылы 9,3 млрд тенге, 2021 жылы 20,9 млрд. тенге, 2022 жылдың 3 айында 4,3 млрд тенге қосымша міндетті төлемдер бюджетке түсті.



Сурет 1 – Тәуекелдерді басқару жүйесінің әсері

Ескертпе – ҚР МКК ақпаратынан алынған [38].

«АСТАНА–1».Сауда рәсімдерін жеңілдетудің басым бағыттарының бірі Кедендік процестерді барынша автоматтандыру болып табылады. Басты мақсат электрондық құжаттарды пайдалана отырып тауарларды электрондық декларациялау туралы болып отыр. Осы мақсатта Қазақстан әлемнің 95 елінде қолданылатын ASYCUDA World платформасында әзірленген «АСТАНА–1» кедендік және салықтық әкімшілендірудің автоматтандырылған жүйесін енгізді. Негізгі міндет кедендік рәсімдерді оңайлату және жеделдету, кедендік төлемдер мен салықтарды өндіріп алудың тиімділігін арттыру, экспорттық–импорттық операциялар үшін бірыңғай терезені іске асыру үшін сенімді негіз құру болып табылады [29].

Астана–1–дің көпфункционалды және кешенді жүйе екенін ескере отырып, оны енгізу кезең–кезеңімен жүзеге асырылды.

2017 жылғы 1 қазаннан бастап «Кедендік транзит»кіші жүйесі енгізілді.

2018 жылғы 1 қаңтардан бастап – «Экспорт» кедендік рәсімі бойынша «Кедендік декларациялау»кіші жүйесі.

2018 жылғы 1 сәуірден бастап–қалған кедендік рәсімдер бойынша «Кедендік декларациялау» кіші жүйесі.

«АСТАНА–1» АЖ алдын ала ақпарат берген сәттен бастап, транзитті рәсімдеу, тауарларды шығарғаннан кейін бақылауға дейін уақытша сақтау қоймасында тауарларды сақтау сәтінен бастап бүкіл кеден процесін автоматтандырылған бақылауды жүзеге асыру мүмкіндігін қоса алғанда, бірқатар артықшылықтарға ие.

Тауарларға арналған декларацияны автоматты түрде шығаруды енгізу тауарларды кедендік тазарту уақытын 1 минутқа дейін айтарлықтай төмендетуге әсер етті, бұл декларациялардың жалпы санының шамамен 81% құрайды.

– Транзит бойынша 691 мыңнан астам транзиттік декларация берілді, оның 95% – ы 1 минут ішінде автоматты режимде шығарылды.

– Экспорт бойынша тауарларға 120 мыңнан астам декларация берілді, оның 91% – ы жүйемен 1 минут ішінде автоматты түрде шығарылды.

– Импорт және өзге де рәсімдер бойынша тауарларға 417 мыңнан астам декларация берілді, оның ішінде декларациялардың 65% – ы жүйемен 1 минут ішінде автоматты түрде шығарылды.

Кедендік декларациялау процесін автоматтандыру УВЭД УСҚ–ға, брокерлерге, консультанттарға қаражатты үнемдеуге мүмкіндік берді, сондай–ақ қағаз декларациялау кезінде барлық алдыңғы құжаттармен бірге декларацияны басып шығару, жол шығыстары, декларацияны беру және шығару кезінде кезекті нақты күту, УСҚ иелеріне тауарларды міндетті зейнетақы жарналары есебінен босату үшін декларацияның көшірмелерін беру сияқты елеулі шығындарды талап ететін өзге де әкімшілік ресурстарды алып тастады.

Жалпы, 2018 жылы «АСТАНА–1» АЖ енгізу есебінен уақыт және қаржы шығындары қысқарды, бизнес 77,7 млрд.теңге үнемдеді, бұл электрондық декларациялауды енгізудің оң әсері болып табылады.

Сонымен қатар, декларациялауды оңайлату және бизнесті үнемдеу салдарынан ел бюджетіне қосымша 13,5 млрд.теңге түсті, сондай–ақ тауарлар импортының өсуі орын алды (ол бойынша ТПиН төлеу бойынша жеңілдіктер берілген импортты қоспағанда) – 327 380 млн. теңге.

СЭҚ қатысушыларының сауалнамасына сәйкес, декларациялауды оңайлатуға байланысты босаған ақша қаражатының шамамен 20% – ы тауар айналымына–65 476 млн.теңге салынды. Сыртқы экономикалық қызметтің 30% – дан астамы брокерлер қызметінен бас тартып, 17,7 млрд.теңге үнемдеді, әкімшілік шығыстар 10% – ға төмендеді, Тасымалдаушылар көрсететін қызметтер бойынша шығыстар төмендеді (жай, экспедиторлық шығыстар, тиеу/түсіру) [29].

Бұдан басқа, кедендік декларациялауды автоматтандыру мыналарды қамтамасыз етуге мүмкіндік берді:

- 100% электрондық декларациялау (қағаз құжаттардан бас тарту);
- Мемлекеттік органдармен деректермен онлайн алмасу;
- ЕАЭО-ға мүше мемлекеттердің және басқа елдердің кеден қызметтерімен онлайн ақпарат алмасу;
- Тауарларды әкелу сәтінен бастап соңғы сатуға дейін қадағалау;
- Бірыңғай дербес шот;
- Тәуекелдерді басқарудың бірыңғай жүйесі;
- Әлемнің кез келген нүктесінен тауарларды декларациялау;
- Тауарларды шығарғаннан кейінгі бақылау.

Қазақстан Республикасының халықаралық рейтингтерін арттыру және «Астана-1» АЖ-дан сыбайлас жемқорлыққа қарсы әсері:

– Қазақстан Республикасы халықаралық сарапшылардың оң бағасын алып, барлық негізгі халықаралық рейтингтер бойынша көтерілді.

– «Doing Business « рейтингі бойынша» халықаралық сауда « 21 позицияға (123-орыннан 102-орынға),

– «ДЭФ ЖБИ» рейтингі бойынша «кедендік рәсімдердің ауыртпалығы» 15 позицияға (79-орыннан 64-орынға),

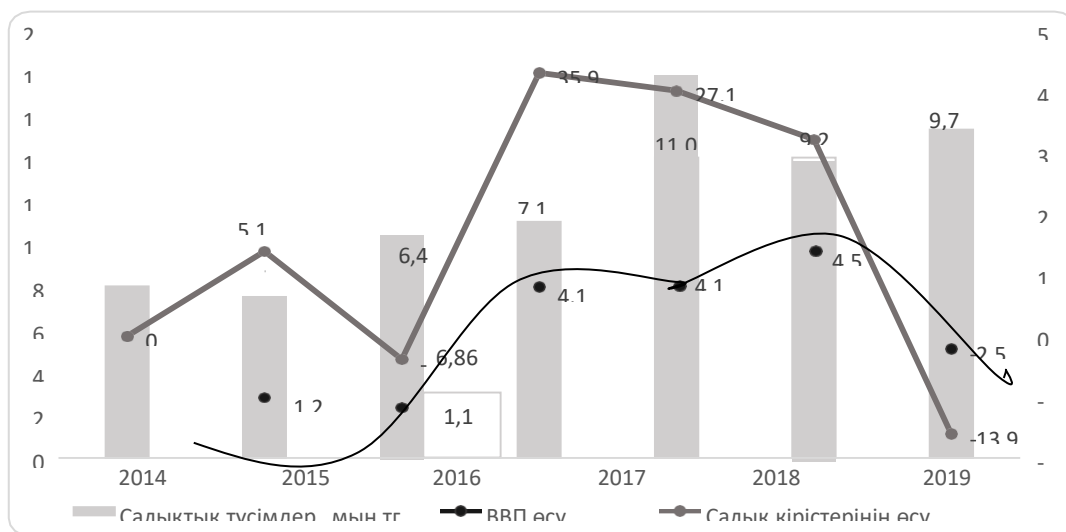
– «LPI» рейтингі бойынша «кеден органдары жұмысының тиімділігі» 21 позицияға (86-орыннан 65-орынға) [28].

«Астана-1» жобасын енгізу бизнес ахуалға оң әсер етті, сондай-ақ кедендік процесті автоматтандыру барлық кедендік рәсімдер (транзит, импорт, экспорт, өзге де рәсімдер) бойынша декларациялардың Автоматты шығарылуын талдауды ескере отырып, республика бойынша сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін 87% – ға төмендетуге мүмкіндік берді.

Осылайша, ҚР ҚМ МКК-нің кедендік ресімдеу процесін автоматтандыру бойынша 80% – дан кем емес стратегиялық міндеттеріне қол жеткізілді және акцентті кедендік тазарту кезеңінен тауарларды шығарғаннан кейінгі кезеңге ауыстыру есебінен кедендік ресімдеу уақытын қысқарту [30].

Цифрлық салық ортасын кеңейту бойынша салық органдары қабылдайтын шаралардың нәтижелері, сайып келгенде, Қазақстан Республикасының бюджет жүйесіне салық түсімдерінің өсуінен және салықтық бақылаудың тиімділігін арттырудан көрінеді, мұны 2-ші суретте көрсетілгендей 2017–2020 жылдар кезеңінде көруге болады. Бюджет кірістері экономика өсуінің баяулауына қарамастан өсті, бұл салықтық әкімшілендіруге цифрлық технологияларды енгізудің жалпы оң әсерін көрсетеді. Цифрлық технологияларды енгізуден басқа салық төлемдерінің жиналуын ұлғайтуға ықпал еткен басқа да факторлар болуы мүмкін, бірақ маңыздылығы бойынша ең танымал және маңызды фактор – бұл

цифрлық технологиялар, бұл туралы ҚР ҚМ МКК ресми сайтында орналастырылған Мемлекеттік кірістер органдары өкілдерінің хабарламалары куәландырады.



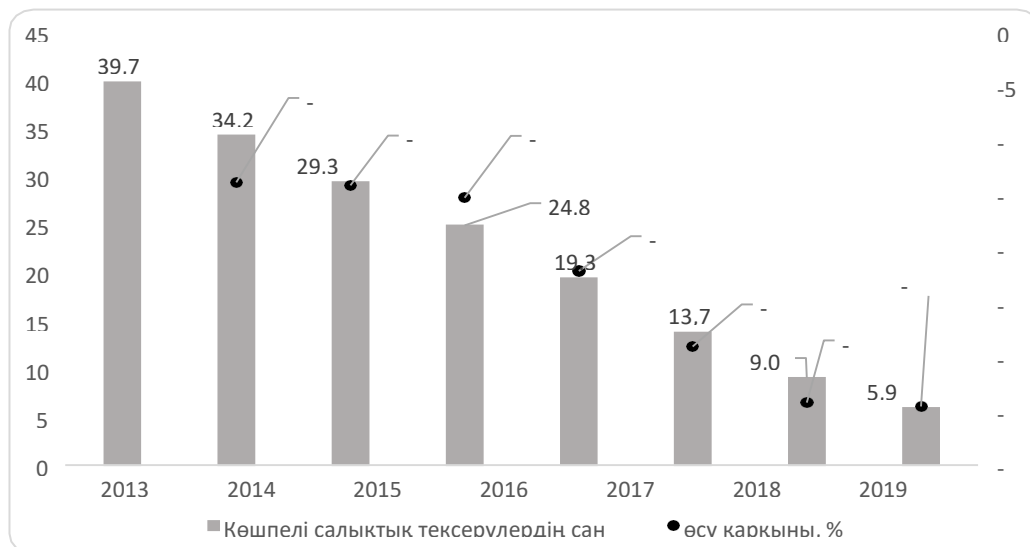
Сурет 2 – Қазақстан Республикасының шоғырландырылған бюджетіне салықтық түсімдер

Ескертпе – Дереккөздің деректері бойынша автормен жасалған [31].

Бюджетке салық түсімдерінің ұлғаюы аясында жалпы ел бойынша көшпелі салық тексерулерінің саны азаюда 3–ші суретте көрсетілген. 2017 жылдан бастап көшпелі салықтық тексерулердің шамамен 22,08% – ға күрт төмендегенін байқауға болады. Кейінгі жылдары тексерулердің төмендеу қарқыны одан әрі артып келеді. 2018 жылы төмендеу 29,07 %, ал 2019 жылы – 34,23% құрады. 2020 жылы тексерулер санының 34,6% – ға төмендегенін байқауға болады.

Көшпелі салық тексерулері санының өсу қарқынының айтарлықтай төмендеуі 2017 жылдан басталды, мұны цифрлық ортаны кеңейту есебінен бақылаудың жалпы күшеюімен түсіндіруге болады. Көшпелі салықтық тексерулер барысында жүзеге асырылатын қосымша есептеулер 2016 жылдан бастап шамамен бір деңгейде қалады (2020 жылды қоспағанда), бірақ тексерулердің жалпы саны төмендейтіндіктен, бір салықтық тексерудің тиімділігі артады, мұны бұдан әрі 4–ші суретте көруге болады. 2019 жылы мың тексеру шамамен 33 млрд қосымша төлем әкелді, бұл 2018 жылмен салыстырғанда 10 млрд–қа (1,4 есе) және 2017 жылмен салыстырғанда 17 млрд–қа (2 есе) артық. 2020 жылы тексерулердің тиімділігі шамамен 2019 жылдың деңгейінде қалды. Мұны қосымша

есептеулердің шамамен 1,5 есе төмендеуімен түсіндіруге болады, бұл 19 жылы COVID 2020 пандемиясының салдары [31].



Сурет 3 – көшпелі салық тексерулерінің саны, мың бірлік, өсу қарқыны, %

Ескертпе – Дереккөздің деректері бойынша автормен жасалған [31]



Сурет 4 – тексерулер саны және олардың тиімділігі

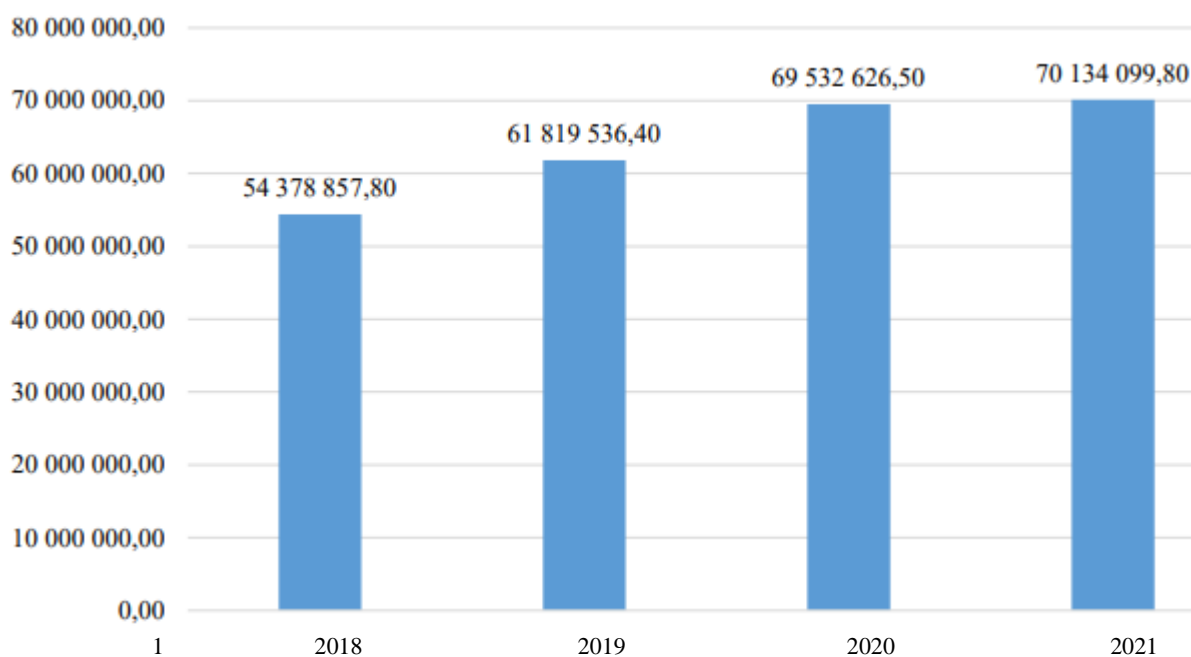
Ескертпе – Дереккөздің деректері бойынша автормен жасалған [31]

Салық төлеушілермен цифрлық өзара іс–қимылды кеңейту қажеттілігі Мемлекеттік кірістер органдарының барынша ашық бизнес–ортаны қамтамасыз ету ниетімен негізделген, өйткені мұндай цифрлық трансформация экономикалық агенттер арасындағы қызметті жүзеге асыру шеңберінде шығындарды қысқартып қана қоймай, салықтық әкімшілендіру шеңберінде салықтық бақылауды жүзеге асыру саласында салық саясатын неғұрлым тиімді

жүргізуге мүмкіндік береді. Тұтастай алғанда, Қазақстанда цифрлық салық ортасын кеңейту ірі және орта бизнес үшін міндетті цифрлық сервистер есебінен, сондай-ақ шағын және микро кәсіпорындардың салық төлеушілері үшін оларды цифрлық өзара іс-қимылға тарту үшін «итермелеудің» түрлі құралдары (ақпараттандыру, кәсіпкерлер үшін ыңғайлы сервистер мен кәсіпкерлік қызметті жүргізу жағдайларын жасау және т.б.) есебінен жүзеге асырылады. Салықтық әкімшілендіру шеңберінде цифрлық технологияларды міндетті пайдалануды енгізу қажеттілігі цифрлық салық ортасын кеңейту үшін кедергілердің бар екендігін айғақтауы мүмкін.

4. Қазақстан Республикасында бизнесті дамытуды мемлекеттік реттеу және ынталандырудың қолданыстағы жүйесін талдау, шағын және орта кәсіпкерліктің қажеттілігін анықтау үшін макроэкономикалық көрсеткіштерге талдау нәтижелері

Қазақстан Республикасы Мемлекеттік статистика органдарының деректеріне сәйкес 2021 жылы өндірілген жалпы ішкі өнімнің көлемі (есепті деректер бойынша) өткен жылдың тиісті кезеңімен салыстырғанда нақты мәнде 0,9% – ға ұлғайып, 70 134 099,8 млн.теңгені құрады. 2018–2021 жылдардағы Қазақстанның жалпы ішкі өнімінің динамикасы 5–ші суретте көрсетілген. [31].



Сурет 5 – 2018–2021 жылдардағы Қазақстанның жалпы ішкі өнімінің серпіні, млн. теңге

Ескертпе – Дереккөздің деректері бойынша автормен жасалған [31]

2–кестеде келтірілген деректер бойынша Қазақстанның жалпы ішкі өнімінің құрылымын толығырақ қарастырайық.

Кесте деректерінен 2020 жылы ЖІӨ–дегі тауарлар өндірісі мен қызметтер өндірісінің үлесі тиісінше 38,4% және 55,8% – ды құрағанын байқауға болады.

ЖІӨ құрылымында ең үлкен үлес салмақты өнеркәсіп алады – 27%.

Кесте 2 – Қазақстанның 2018–2021 жылдардағы жалпы ішкі өнімінің құрылымы, млн. теңге

Саланың атауы	2018	2019	2020	2021
1	2	3	4	5
Тауарлар өндірісі	20 034 372,9	23 424 694,9	26 071 350,0	26 962 631,3
Ауыл, орман және балық шаруашылығы	2 456 284,6	2 717 499,1	3 105 560,7	3 732 753,2
Өндіріс	14 600 972,1	17 421 280,9	19 154 492,5	18 968 674,4
Қызметтер өндірісі	31 161 486,4	34 281 858,4	38 610 254,8	39 102 388,6
Автокөлікті сату және жөндеу	9 141 161,9	10 366 506,1	11 788 364,0	11 600 852,0
Көлік және қоймалау	4 453 674,7	5 065 480,5	5 589 850,6	4 863 081,5
Предоставление услуг по проживанию и питанию	645 467,1	703 857,5	793 329,6	813 370,7
Ақпарат және байланыс	1 089 261,8	1 182 681,6	1 349 561,9	1 485 120,7
Қаржы және сақтандыру қызметі	2 020 521,6	2 048 002,8	2 233 384,2	2 592 386,1
Жылжымайтын мүлікпен жасалатын операциялар	4 515 363,5	4 793 647,7	5 222 690,9	5 492 455,2
Кәсіби, техникалық, ғылыми қызмет	2 457 398,9	2 742 926,9	3 062 749,9	3 062 795,7
Әкімшілік және қосалқы қызметтер саласындағы қызметкер	1 240 767,3	1 371 432,8	1 600 314,9	1 537 083,2
Мемлекеттік басқару, қорғаныс; міндетті әлеуметтік қамсыздандыру	914 529,6	934 017,6	1 175 340,4	1 295 886,6
Білім	1 528 964,5	1 657 450,4	1 859 275,3	2 124 929,1
Денсаулық сақтау және соцобслуживание азаматтардың	1 075 843,5	1 172 754,3	1 326 324,9	1 465 354,2
Өнер, ойын–сауық және демалыс	415 736,0	450 094,6	508 692,8	544 405,9
Өзге қызмет түрлерін көрсету	1 621 966,9	1 749 064,9	2 053 934,9	2 175 032,7
Үй қызметшілерін жалдайтын үй шаруашылықтарының қызметі;	40 829,1	43 940,7	46 440,5	49 635,0
Салалар бойынша жиыны	51 195 859,3	57 706 553,3	64 681 604,8	66 065 019,9
Жалпы қосылған құн	51 195 859,3	57 706 553,3	64 681 604,8	66 065 019,9
Өнімдер мен импортқа салынатын таза салықтар	3 182 998,5	4 112 983,1	4 851 021,7	4 069 079,9
Өнімдер мен импортқа салынатын салықтар	3 371 983,4	4 277 352,3	5 057 371,0	4 069 079,9
Өнімдер мен импортқа субсидиялар	188 984,9	164 369,2	206 349,3	
Жалпы ішкі өнім	54 378 857,8	61 819 536,4	69 532 626,5	70 134 099,8

Ескертпе – Дереккөздің деректері бойынша автормен жасалған [31]

Қазақстанның ЖІӨ–нің 2020 жылдың соңындағы құрылымы 6–шы суретте көрсетілген.

2020 жылғы наурызда бүкіл әлем бойынша коронавирустық инфекциялардың таралуы әлемдік экономиканың серпініне теріс әсер етті, нәтижесінде ҚР ғана емес, басқа да ірі елдер экономикасының өсуі бойынша болжамдар қайта қаралды. ҚР Ұлттық банкінің бағалауы бойынша 2020 жылы таза экспорттың қысқаруы аясында ішкі сұраныстың қалыпты өсуімен қатар жүретін Қазақстандағы экономикалық белсенділіктің баяулауы күтілуде (2021 жыл бойынша ақпарат stat.gov.kz сайтына енгізілмеген).

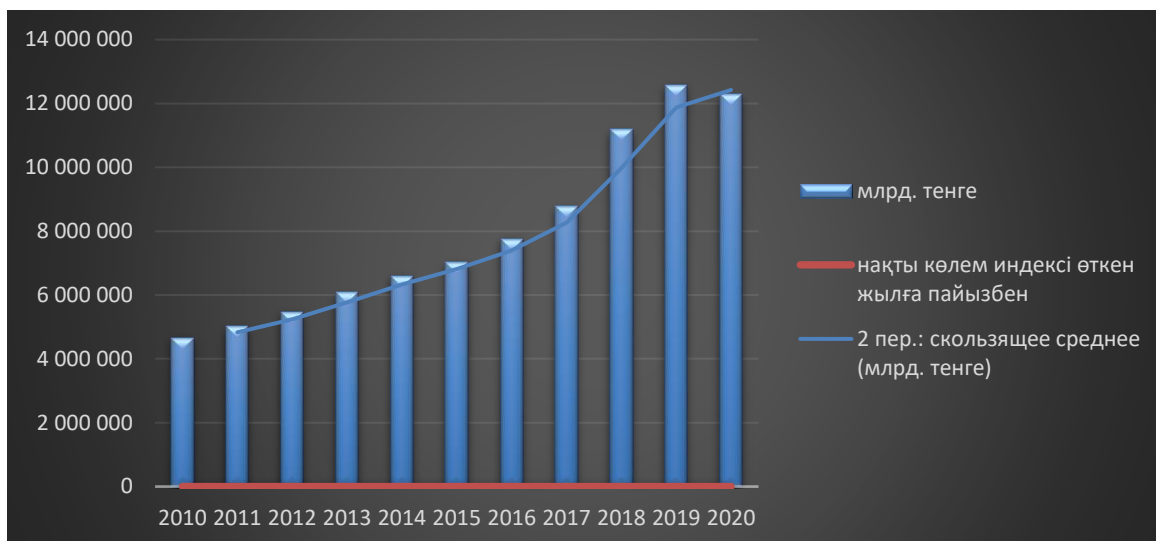


Сурет 6–2020 жылдың соңындағы Қазақстанның ЖІӨ құрылымы, пайызбен

Ескертпе – Дереккөзден алынған [31].

Елдегі экономикалық белсенділікті қамтамасыз ететін қолайлы жағдайлардың бірі инвестициялардың өсуі болып табылады. Осылайша, индустриялық–инновациялық және инфрақұрылымдық жобаларды іске асыру нәтижесінде негізгі капиталға инвестициялар жыл сайын тиісінше 2018 және 2019 жылдары 17,5% – ға және 12,2% – ға өсті «Нұрлы жол» мемлекеттік бағдарламасы және ИИДМБ шеңберіндегі жобалар [31].

Алайда, 2020 жылы негізгі капиталға салынған инвестициялар 1232,2 млрд. теңгеге дейін төмендегенін 7–ші суреттен көруге болады.



Сурет 7 –2010–2020 жылдардағы негізгі капиталға инвестициялар серпіні, млрд. Теңге

Ескертпе – Дереккөздің деректері бойынша автормен жасалған [31]

2020 жылы COVID–19 пандемиясы және әлемдік экономиканың баяулауы жағдайында Қазақстаннан тауарлар экспортының көлемі де қысқарды. Экспорттың жалпы құлдырауы күн бойынша 20% немесе –11,477,264,800 АҚШ долларын құрады. Негізгі себеп энергия бағасының төмендеуі болды.

Осы зерттеу шеңберінде Қазақстан экономикасын халықаралық бағалауға да тоқталған жөн.

22 елдің халықаралық бәсекеге қабілеттілігінің ең танымал рейтингі жаһандық бәсекеге қабілеттілік индексі (Global Competitiveness Index) болып табылады, ол 1979 жылдан бастап жыл сайын Дүниежүзілік экономикалық форумның (Давос қ.) есептерінде жарияланады. 2020 жылғы желтоқсанда Дүниежүзілік экономикалық форум «Жаһандық бәсекеге қабілеттілік туралы баяндама, 2020 арнайы шығарылымы: елдер сауығу жолында қалай ілгерілеп жатқанын» арнайы басылымын шығарғанын атап өту қажет. Рейтинг үшін негіз ретінде 12 «тірек» санатқа біріктірілген 100–ден астам индикаторды ескеретін «бәсекеге қабілеттіліктің жаһандық индексі» әрекет етеді [20].

Осының барлығы жиынтықта сол немесе өзге мемлекеттің экономикасы қаншалықты тиімді екенін көрсететіні 3–ші кестеде көрінеді.

Кесте 3 – Дүниежүзілік экономикалық форумның ЖБИ рейтингіндегі Қазақстанның позициясы

№	Факторлардың атауы	2018 орын	2019 орын	жыл динамикасы
Жалпы рейтинг				
1	Институттар	61	64	-3
2	Инфрақұрылым	69	67	+2
3	АКТ енгізу	44	44	-
4	Макроэкономикалық тұрақтылық	62	60	+2
5	Денсаулық	97	95	+2
6	Дағдылар	57	57	-
7	Тауар нарығы	57	62	-5
8	Еңбек нарығы	30	25	+5
9	Қаржы жүйесі	100	104	-4
10	Нарық мөлшері	45	45	-
11	Бизнестің динамикасы	37	35	+2
12	Инновациялық әлеует	87	95	-8

Ескертпе – Дереккөздің деректері бойынша автормен жасалған [31]

Қазақстан 2018 жылмен салыстырғанда өз позициясын 4 тармаққа жақсартып, 2019 жылы 141 елдің арасында 55-орынды иеленді.

Біздің еліміздің жоғары позицияларының арасында «еңбек нарығының дамуы» және «Бизнестің динамикасы» бөлімінде 25 – орынды атап өтуге болады–35-орын.

Қазақстан мынадай индикаторлар бойынша 1-орынды алады: акционерлердің корпоративтік басқару саласындағы құқықтары; қаржы жүйесінің тұрақтылығы саласындағы кредиттік алшақтық; Бизнестің дәрменсіздігі мәселелері жөніндегі нормативтік база.

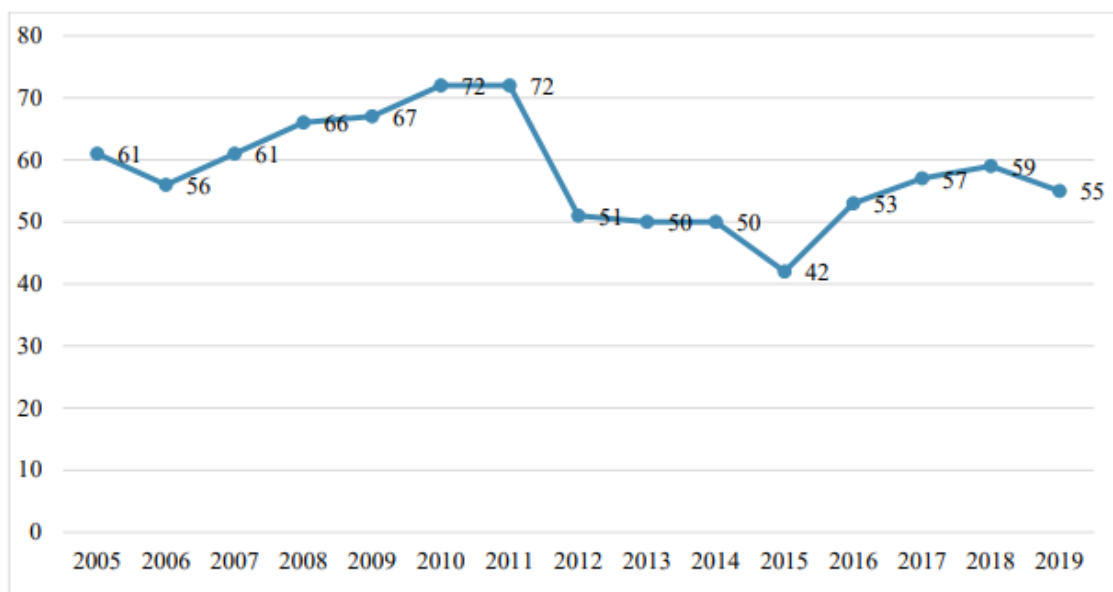
Бұдан басқа, электрлендіру дәрежесі бойынша Қазақстан 2-орын, бизнес ашу құны бойынша 7-орын алады.

Ең төменгі көрсеткіш Қазақстан «қаржы жүйесі» бөлімінде 104 орын алды.

Сондай-ақ, баяндамаға сәйкес, Қазақстан рейтингте 43-орында, Әзірбайжан 58-орында, Қырғызстан 96-орында.

Қазақстанның жаһандық бәсекеге қабілеттілік индексындағы позициясының төмендеуінің негізгі факторлары мұнай экспортынан түсетін кірістің жоғалуына байланысты мемлекеттік бюджет көрсеткіштерінің нашарлауы болды. Елдің рейтингтің жоғарғы позицияларында болуына кедергі келтіретін негізгі факторлар ішкі нарықтардың бәсекеге қабілеттілігінің жеткіліксіздігі және институционалдық ортаның тиімсіздігі болып табылады [33].

Дүниежүзілік экономикалық форумның рейтингтеріндегі Қазақстанның позицияларының динамикасы 8-ші суретте көрсетілген.



Сурет 8 – Қазақстанның Дүниежүзілік экономикалық форум рейтингтеріндегі позицияларының серпіні

Ескертпе – Дереккөздің деректері бойынша автормен жасалған [31]

Осылайша, 2020 жылы Қазақстан экономикасы қос сілкіністі бастан кешірді – сыртқы және ішкі. Ел үшін тәуекелдің негізгі сыртқы көзі оның экономикасының мұнай–газ нарығына шамадан тыс тәуелділігі болып табылады. Ішкі күйзеліс коронавирустық пандемия жағдайында карантиндік шараларды енгізу және экономикалық белсенділіктің баяулауы болды, бұл барлық салаларға белгілі бір дәрежеде әсер етті.

Кәсіпкерліктің даму көрсеткіштерінің Қазақстан экономикасына әсеріне эконометрикалық талдау жүргіземіз.

Ұлттық статистика бюросының «ҚР субъектілер санының негізгі көрсеткіштері» ай сайынғы статистикалық жинағының деректері бойынша 2021 жылдың қорытындысы бойынша жұмыс істеп тұрған заңды тұлғалардың жалпы саны 330,3 мыңды құрады (2016 жылға қарағанда 108,7 мыңға артық). Оның ішінде 86,8% (286,7 мың) – жеке меншік нысанындағы заңды тұлғалар, 7,3% (24,2 мың) – мемлекеттік меншік нысанындағы заңды тұлғалар, 5,9% (19,5 мың) – шетелдік меншік нысанындағы заңды тұлғалар (4–кесте).

Кесте 4 – Қазақстан Республикасында жұмыс істейтін заңды тұлғалар санының серпіні (2020 жылғы ақпарат)

Атауы	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Жалпы ҚР бойынша жұмыс істеп жүрген заңды тұлғалардың саны	221 655	236 103	256 122	279 720	308 011	330 312
Мемлекеттік меншік нысанындағы ҚР жұмыс істеп тұрған заңды тұлғаларының саны	25 127	25 134	25 111	25 060	24 602	24 163
Жеке меншік нысанындағы ҚР жұмыс істеп тұрған заңды тұлғаларының саны	187 763	200 438	218 327	239 969	266 047	286 697
Шетелдік меншік нысанындағы ҚР жұмыс істеп тұрған заңды тұлғаларының саны	8 765	10 531	12 684	14 691	17 362	19 452

Ескертпе – Дереккөздің деректері бойынша автормен жасалған [31]

Қазақстан Республикасында жұмыс істейтін заңды тұлғалар санының 2022 жылғы серпіні келесідей жағдайды көрсетіп тұр.

01.02.2022 жағдай бойынша Қазақстанда тіркелген кәсіпорындар саны 485 030 құрайды, бұл өткен айға қарағанда 1 516–ға аз.

2020 жылы теріс өсім көрсеткен секторлар «қаржы және сақтандыру қызметі» (13,2% – ға) және «мемлекеттік басқару және қорғаныс, міндетті әлеуметтік қамтамасыз ету» (3,5% – ға) болды.

Сала тиіс теориясы күшті басқа да зардап шекпеуі үшін карантин кезінде өсуін көрсеттік. Көтерме және бөлшек саудада тіркелген заңды тұлғалардың саны 7,6% – ға, тұру және тамақтану бойынша қызметтер секторында–15,3% – ға артты 5–ші кестеде көрсетілген.

Кесте 5 – Қазақстан Республикасының жұмыс істеп тұрған заңды тұлғаларының салалық құрылымы

	Қараша	желтоқсан	қаңтар	тенденция
Қазақстан Республикасының аумағындағы барлық заңды тұлғалар саны	486 167	486 546	485 030	
абсолютті пайда / шығын	6 917	379	(1 516)	
Өсу динамикасы, %	1,44	0,08	-0,3115847	

Ескертпе – Дереккөздің деректері бойынша автормен жасалған [31]

Тіркелген кәсіпорындардың ең көп саны бар экономика салалары:

- Көтерме және бөлшек сауда; автомобильдер мен мотоциклдерді жөндеу;
- Құрылыс;
- Өзге де қызмет түрлерін ұсыну.

14.04.2022 жылға тіркелген Қазақстандағы ұйымдардың жалпы саны 490,917 құрайды, оның ішінде АҚ, ЖШС, филиалдар, өкілдіктер және ұйымдардың басқа да түрлері.

Кесте 1 – Өңірлер бойынша 14.04.2022 ж. заңды тұлғалардың саны

№		
1	г. Алматы	125 712
2	г. Нур–Султан	88 247
3	Карагандинская область	31 961
4	г. Шымкент	26 580
5	Алматинская область	26 782
6	Восточно–Казахстанская область	23 705
7	Актюбинская область	20 057
8	Павлодарская область	17 801
9	Туркестанская область	17 220
10	Мангистауская область	16 430
11	Жамбылская область	15 398
12	Ақмолинская область	15 015
13	Атырауская область	14 827
14	Костанайская область	14 825
15	Западно–Казахстанская область	12 364
16	Қызылординская область	11 915
17	Северо–Казахстанская область	11 260
Барлығы:		490 10

Ескертпе – Дереккөздің деректері бойынша автормен жасалған [31]

Қазақстандағы экономикалық жағдай кәсіпорындар қызметінің қаржылық нәтижелеріне қалай әсер ететінін талдайық. Жағдайды жақсы түсіну және егжей-тегжейлі талдау үшін 2010–2021 жылдарға салық салынғанға дейінгі кәсіпорындардың пайдасы мен шығынының динамикасын қарастырыңыз.

Кесте деректерінен Қазақстан кәсіпорындарының талданып отырған кезең ішінде шығын да, пайда да алғандығы көрінеді. Қазақстандық кәсіпорындардың теріс жалпы қаржылық нәтижесі тек 2015 жылы болды, яғни кәсіпорындар 1 856 075 млн.теңге сомасында шығын алды. Алайда, пайда алған кәсіпорындардың үлесі (61,9%) шығын алған кәсіпорындардың үлесіне қарағанда (38,1%) көп болды. Бұл шығындар мөлшері осы кезеңдегі пайдадан едәуір көп болғандығын көрсетеді [26].

2019 жылы кәсіпорындардың жалпы қаржылық нәтижесі оң болды, яғни олар 11 013 532 млн.теңге сомасында пайда алды. Пайда алған кәсіпорындардың үлесі (71%) шығын алған кәсіпорындардың үлесіне қарағанда (29%) көп болды. Бұл пайда мөлшері шығындардан көп болғандығын көрсетеді. 2020 жылы кәсіпорындардың жалпы қаржылық нәтижесі 2019 жылмен салыстырғанда 7 503 460 млн.теңгеге дейін айтарлықтай төмендеді. Пайда алған кәсіпорындардың үлесі 65% – ға дейін төмендеді, ал шығын алған кәсіпорындардың үлесі 34,6% – ға дейін өсті. Бұл коронавирустық пандемия және онымен байланысты Үкіметтің шектеу іс-шаралары қазақстандық кәсіпорындар қызметінің қаржылық нәтижелеріне айтарлықтай әсер еткенін көрсетеді. 2021 жылы пайда алған кәсіпорындардың пайызы арта түсті, ол 67,8%.

Жалпы 2010–2021 жылдар кезеңінде барлық қазақстандық кәсіпорындар бойынша салық салуға дейінгі қаржылық нәтиже сомасы 2 666 246 млн.теңгеге немесе 55,1% – ға өсті, ол 7–ші кестеде көрсетілген.

Кесте 6 – 2010 – 2021 жылдарға салық салынғанға дейінгі кәсіпорындардың қаржылық нәтижелері, млн.тг.

Жылы	Салық салынғанға дейінгі қаржылық нәтиже	Пайда алған кәсіпорындар		Шығынға ұшыраған кәсіпорындар	
		жалпы санының %	Қаржылық нәтиже	жалпы санының %	Қаржылық нәтиже
2010	4 837 214	62,5	5 481 000	37,4	643 786
2011	6 430 490	66,1	7 121 677	33,9	691 187
2012	6 139 809	68,1	6 813 739	31,9	673 930
2013	5 104 019	62,7	5 779 349	37,3	675 330
2014	5 100 655	64,5	6 542 235	35,5	1 441 581
2015	-1 856 075	61,9	4 629 661	38,1	6 485 736
2016	5 931 748	67,7	6 830 268	32,3	898 519
2017	8 819 059	68,6	10 016 599	31,4	1 197 539
2018	9 730 672	68,7	11 281 585	31,3	1 550 914
2019	11 013 532	71,0	12 350 511	29,0	1 336 979
2020	7 503 460	65,4	10 829 671	34,6	3 326 211
2021	9 032 152	67,8	11 021 231	31,1	1 402 321

Ескертпе – Дереккөздің деректері бойынша автормен жасалған [31].

Қазақстан Республикасында бизнесті дамытуды мемлекеттік реттеу және ынталандыру жүйесін талдау. Бүгінгі таңда бизнесті қолдау бойынша Мемлекеттік бағдарламалар арасында ең сұранысқа ие «Бизнестің жол картасы–2025» болып саналады. Бағдарлама аясында кәсіпкерлерде мемлекеттік қолдау құралдарының кең таңдауы бар [33].

Бағдарлама Қазақстан Республикасы Президентінің «Қазақстан–2050 Стратегиясы: жаңа Қазақстан халқына жолдауларының мақсаттарына қол жеткізуге бағытталған 2012 жылдың 14 желтоқсанындағы» қалыптасқан мемлекеттің саяси бағыты және 2014 жылдың 17 қаңтарындағы Қазақстан жолы–2050: «Бір мақсат, бір мүдде, бір болашақ» атты Қазақстан халқына Жолдауы [33].

Бағдарлама 9–шы суретте көрсетілген 4 бағытты қарастырады.



Сурет 9– «Бизнестің жол картасы 2025» бағдарламасының негізгі бағыттары

Ескертпе – Дереккөздің деректері бойынша автормен жасалған [20].

«Даму» қоры осы бағдарлама бойынша қаржы агенті болып табылады және кәсіпкерлердің кредиттері бойынша сыйақы мөлшерлемелерін субсидиялайды, сондай–ақ Кәсіпкерлерге кредиттер алу кезінде банктер алдында кепілдіктер береді.

«Даму» Қорының қаржылық бағдарламаларын іске асыру қорытындылары 8–ші кестеде келтірілген.

Кесте 8 – «Даму» Қорының 2016 – 2019 жылдардағы қаржылық Қарыздар сомасы, млн теңге

Кредиттерге кепілдік беру	331 879	275 660	198 380	269 786
Қатысушылар саны, бірлік	979	1317	1950	2 674
Қарыздар сомасы, млн теңге	27 474	42 845	65 455	102 740

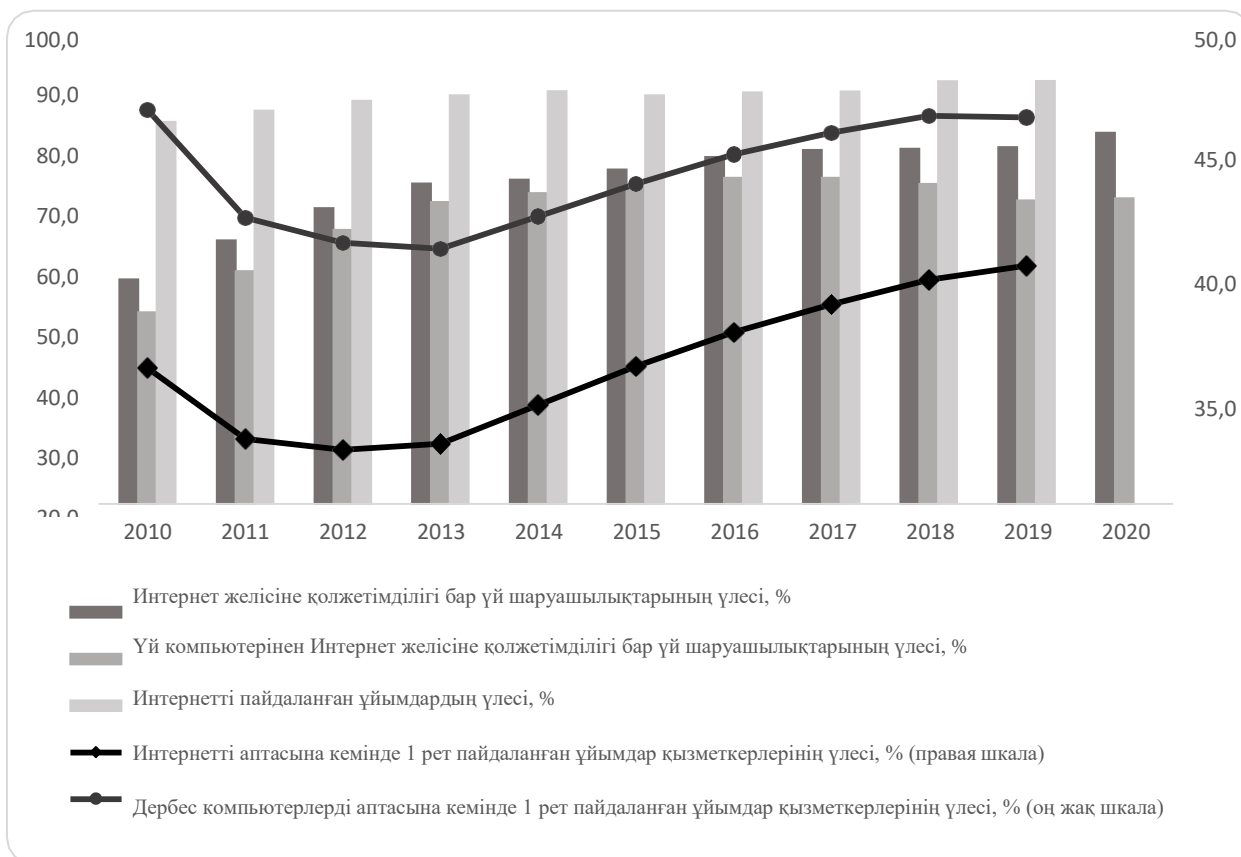
Ескертпе – Дереккөздің деректері бойынша автормен жасалған [23].

5. Қазақстандағы цифрлық салық ортасын кеңейту үшін кедергілер.

Салық төлеушілерді цифрлық салық ортасына тарту үшін ықтимал кедергілердің болуын зерделей отырып, бірінші кезекте инфрақұрылымның дамуына назар аудару маңызды, өйткені цифрлық салық ортасын кеңейту процесі акт инфрақұрылымының даму дәрежесімен шектелген. Қазақстанда ақпараттық қоғамды дамыту мониторингі шеңберінде ақпараттық – коммуникациялық технологиялар инфрақұрылымының даму дәрежесін анықтау үшін әзірленген көрсеткіштердің негізгі топтары айқындалды: телефон байланысы (тіркелген және ұялы), теледидар және радиохабар тарату, дербес компьютерлер және интернетке қолжетімділік, елді мекендердегі байланыс және деректер беру желілерінің қолжетімділігі [34].

Салықтық әкімшілендіру шеңберінде цифрлық технологияларды пайдалануды зерттеу мақсаттары үшін бұл жерде салық төлеушілердің барлық санаттары үшін дербес компьютердің болуына және интернетке қол жеткізуге байланысты көрсеткіштер қаралатын болады, себебі оператор арқылы электрондық құжат айналымы шеңберінде де, ҚР ҚМ МКК ресми сайтының немесе мобильді қосымшаларының цифрлық ортасы арқылы да тікелей өзара әрекеттескен кезінде салық органдарымен өзара әрекеттесу үшін ең алдымен интернет пен компьютер қажет (салық органдарының кейбір қосымшаларын ұялы телефон арқылы пайдалануға болады). Егер, мысалы, салық төлеушілерде жылдам интернетке (немесе тіпті интернетке) қосылу мүмкіндігі болмаса, онда олар салық органдары ұсынатын сандық қызметтерді пайдалана алмайды. ҚР 2008 және 2017 жылдардағы ақпараттық қоғамды дамыту стратегияларында инфрақұрылымды дамыту туралы көп айтылды, бірақ осы құжаттардың осы тармағы қазіргі уақытта қаншалықты орындалғаны туралы мәселе қалып отыр [35]. Статистика комитетінің 10-шы суретте көрсетілген деректері Қазақстан бойынша ұйымдардың 90% – дан астамы 2019 жылы интернетті пайдаланғанын

(2020 жылғы деректер жоқ), ал үй шаруашылықтары арасында Интернетке қолжетімділік 2020 жылы 80% деңгейінде болғанын көрсетеді. Үйдегі компьютерден Интернетке кіру деңгейі қазірдің өзінде төмен – 65 %. Сонымен қатар, бұл көрсеткіш соңғы бірнеше жылда азайып келеді, бұл адамдар қазіргі уақытта үй компьютерлерін (Смартфондар, планшеттер және т.б.) көбірек портативті құрылғыларды қолдануды жөн көреді [31].



Сурет 10 – Ұйымдар мен үй шаруашылықтары арасында Интернетке және компьютерге қолжетімділік деңгейі, %

Ескертпе – Дереккөздің деректері бойынша автормен жасалған [31].

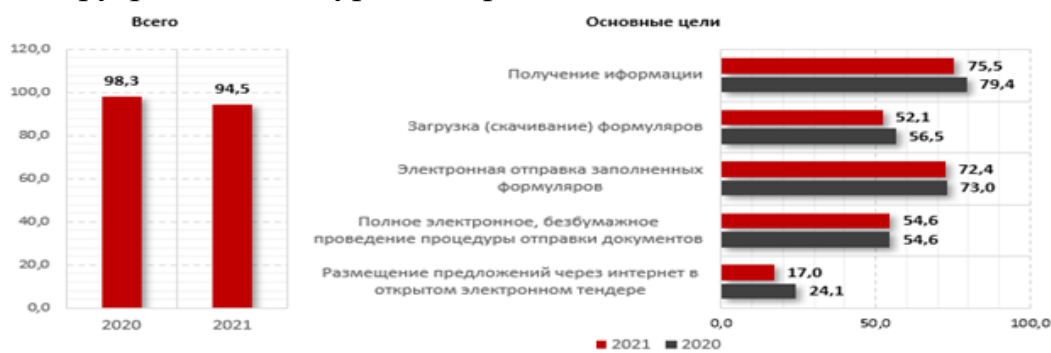
Интернетті пайдаланған ұйымдардың үлесі өте жоғары болғанына карамастан, осы ұйымдарда аптасына кемінде бір рет интернет пен компьютерді пайдаланған қызметкерлердің үлесі өте төмен – 35,4 жылы тиісінше 45% және 2019% деңгейінде. Жалпы Қазақстан бойынша ұйымдарда Интернетті пайдаланудың өте жоғары көрсеткішіне карамастан, Қазақстан Республикасының жекелеген субъектілерінде оның мәні айтарлықтай өзгеше болуы мүмкін (шамамен 60% – дан 90% – ға

дейін) [31]. Бұл көбінесе субъектінің әл-ауқат деңгейіне байланысты. Жалпы тенденция мынадай, ЖӨӨ деңгейі жоғары Қазақстан Республикасының субъектілерінде интернет пайдаланылатын ұйымдардың үлесі көп. Облыстарда мұндай тәуелділік нақты көрсетілген. Жалпы, бұл таңқаларлық жағдай емес, өйткені әлемдік тәжірибе мысалында ЖІӨ–нің ең жоғары деңгейі бар елдер ақпараттық–коммуникациялық технологиялардың инфрақұрылымын дамыту рейтингінде жоғары екендігі белгілі.

Интернетті пайдалану шығындары жоғары цифрлық ортаны пайдалану үшін міндетті болып табылатын цифрлық технологиялар есебінен әлі де кеңейтуге болатын өңірлерде, бірақ цифрлық орта шеңберіндегі ерікті өзара іс–қимыл қазірдің өзінде қиын болады. Салық төлеушілерді белгілі бір салық сервистерін цифрлық ортаға тарту үшін пайдаланудың артықшылықтары туралы хабардар ету стратегиясы интернет неғұрлым қолжетімді өңірлерде табысқа жетелейді.

2021 жылы мемлекеттік органдармен байланыс үшін 75,5 мың ұйым үшін интернетті пайдаланудың негізгі мақсаты ақпарат алу болды.

72,4 мың ұйым толтырылған формулярларды электрондық жөнелтуді жүзеге асырды, 54,6 мың ұйым құжаттарды жөнелту рәсімін толық электрондық қағазсыз жүргізу үшін интернетті пайдаланды, 52,1 мың ұйым формулярларды жүктеу (жүктеу) үшін, 17 мың ұйым ашық электрондық тендерде ұсыныстарды орналастыру үшін 11–ші суретте көрсетілгендей желіні қолданды [36].



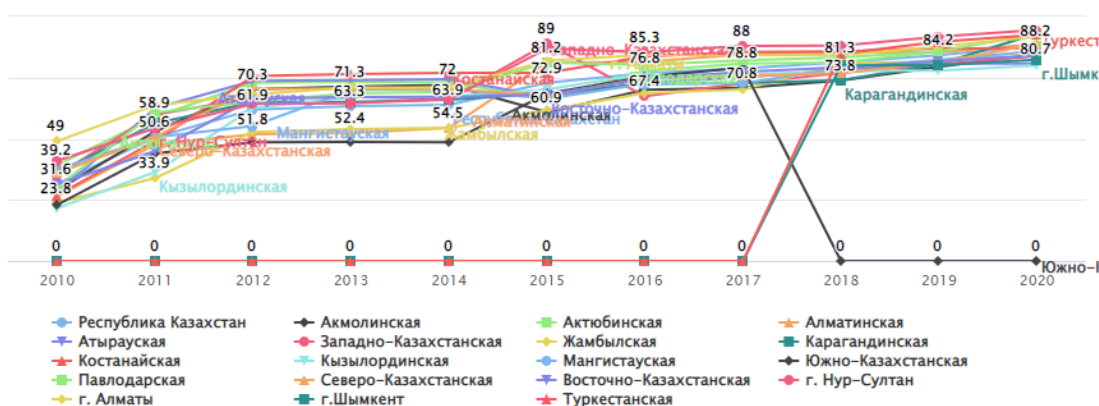
Сурет 11 –Мемлекеттік органдармен байланыс үшін интернетті пайдаланатын ұйымдардың саны

Ескертпе – Дереккөз негізінде ақпараттық сайттан алынған [36].

Төменде келтірілген сандар азаматтардың кез келген цифрлық технологияларды (ең аз дегенде 20% үй шаруашылықтарында және жалпы Қазақстан бойынша ұйымдардың 10% – ында) пайдалану кезінде қиындықтар туындауы мүмкін екенін көрсетеді, бұл салық саласында міндетті емес, бұл белгілі бір өңірлерде инфрақұрылымның даму деңгейінің төмендігімен байланысты. Салық әкімшілігінде цифрлық технологияларды қолдана отырып,

цифрлық ортадағы өзара әрекеттесуге тікелей байланысты қосымша проблемалар туындауы мүмкін. Мысалы, шаруашылық қызметтегі электрондық құжат айналымын дамыту тұжырымдамасы аясында экономикалық субъектілердің электрондық құжат айналымына көшуінің кедергілерінің бірі ретінде шағын және орта бизнес үшін оны қосуға жоғары құн, сондай-ақ осындай міндеттерді шешу үшін қымбат тұратын жоғары мамандандырылған мамандарды тарту қажеттілігі салдарынан оны бизнес-процестерге енгізуге байланысты жоғары шығыстар деп аталады [31].

12-ші суреттен өңірлер бойынша интернеттің әр өңірде қол жетімділігі әртүрлі екені көрсетілген. Ең жоғары көрсеткіш Алматы қ., Нұр-Сұлтан қ., Түркістан облысы, Батыс Қазақстан және Алматы облыстарында байқалады.



Сурет 12 – Өңірлер бойынша интернетке қолжетімділік деңгейі

Ескертпе – дереккөз негізінде алынған [31].

Салық төлеушілер цифрлық ортада қиындықсыз жұмыс істей алуы үшін, хабарлаудан басқа, оларға салық органдарымен жүзеге асырылатын өзара әрекеттесу шеңберінде қолдау көрсету қажет. Салық органдарының қолдауы бұл жерде нақты салық төлеушілердің белгілі бір мәселелерін шешуге көмек ретінде түсініледі, осылайша олар дәстүрлі емес, өзара әрекеттесудің сандық арналарын қолдануды жалғастырады. Салық төлеушілердің кең ауқымы үшін жүзеге асырылатын ақпараттандырудан айырмашылығы, техникалық қолдау әрбір салық төлеушіге жеке көрсетіледі. ҚР ҚМ МКК-нің салық қызметінің сапа жөніндегі нұсқаулығында салық органдарына кері байланыс беру үшін өзара әрекеттесудің дәстүрлі және сандық арнасы аясында көптеген мүмкіндіктер бар екеніне қарамастан, олардың тиімділігі көбінесе салықтық әкімшілендірумен тікелей байланысты мәселелер туралы емес, сонымен қатар оны пайдалануға байланысты техникалық немесе салық

саласындағы қажетті мәселелерді шешуге арналған басқа қызмет мәселелер туындаған жағдайда төмен екендігі анықталады [37].

Бұл жерде салық төлеушілердің цифрландыру процесімен қатар жүретін артық бақылауға ұшырағысы келмеуі маңызды мәселе болып табылады. Цифрлық технологиялар ашықтықты арттыруға, демек, мемлекеттік органдар үшін әрбір салық төлеуші туралы ақпараттың ашықтығын арттыруға ықпал етеді. Бұл жеке деректерді сақтауға және пайдалануға байланысты белгілі бір тәуекелдерді тудырады.

Осылайша, цифрлық салық ортасын кеңейтудің негізгі кедергілері ретінде мыналарды бөлуге болады:

- салық төлеушілердің акт инфрақұрылымына қолжетімділігінің болмауы;
- салық төлеушілер үшін цифрлық технологияларды енгізу мен пайдаланудың жоғары шығындары;
- цифрлық сервистер жұмысындағы күрделілік және техникалық кемшіліктер;
- салық төлеушілердің әдеттегі өмір салты мен дәстүрлері (салық төлеушілердің салық органдарымен өзара әрекеттесуінің әдеттегі тәсілі).

Аталған кедергілер көбінесе цифрлық салық ортасы шеңберінде Қажетті техникалық қолдаудың болмауымен, цифрлық салада салық саясатын қалыптастыру және салықтық әкімшілендіруге жаңа цифрлық технологияларды енгізу кезінде салық органдары тарапынан салық төлеушілердің күтулері мен қаржылық мүмкіндіктерін есепке алудың болмауымен, заңнамалық шектеулердің болуымен, оның ішінде салық төлеушілерге ақпарат берудің жаңа тәсілдерін пайдалану үшін байланысты, сондай-ақ салық органдарының салық міндеттерін орындау кезіндегі салық төлеушілердің ағымдағы проблемалары туралы хабардар болмауы. Бар проблемаларды шешу үшін кәсіпкерлермен өзара әрекеттесудің жасау моделін құру қажет, оның шеңберінде, біріншіден, оларды жаңадан құрылатын цифрлық салық технологиялары үшін дизайнды талқылауға және әзірлеуге тарту мүмкін болар еді (бұл әсіресе салық төлеушілер үшін міндетті болатын цифрлық сервистер үшін маңызды), ал екіншіден, ұсыныстар алу қолданыстағы цифрлық шешімдерді жетілдіру бойынша. Бұл жерде осы саладағы үздік әлемдік практикаларды пайдалану көмектесе алады, бірақ ЭЫДҰ-ның қазіргі ұсынымдарында ұсынылған жүйелі тәсілді ескере отырып, сондай-ақ жекелеген елдердің салық органдарының әлемдік практикасы шеңберінде жария етілген цифрлық технологияларды енгізу логикасын қалыптастыру үшін мысалдарды ала алады [38].

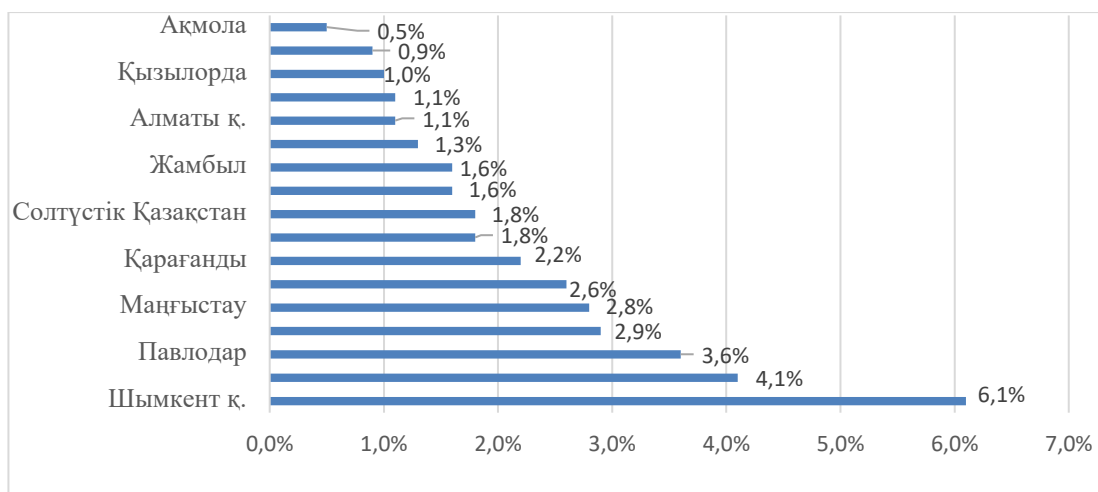
Мемлекеттік кірістер органдарына тікелей келіп түсетін өтініштер мен сұраныстарына талдау.

Мемлекет пен бизнестің кірістер саласындағы өзара әрекеттесуінің сапасын жақсарту мақсатында, біз салық төлеушілердің көмегіне жүгінеміз, өйткені бизнестің өзінен жақсы ешкім олардың қажеттіліктерін, процедуралардың ішкі құрылымын және оларды оңтайландыру мүмкіндігін сезбейді.

Осыған орай салық төлеушілерден келіп түсетін сұраныстардың статистикасы жасалынды.

2022 жылдың 3 айында салық және кеден заңнамалары бойынша 17,5 мың сұрақ келіп түсті, оның ішінде: ҚР ҚМ МКК–ге – 6,6 мың немесе 38%, Департаменттерге 10,9 мың немесе 62 %.

Өңірлер бойынша келіп түскен салық және кеден заңнамасы бойынша сұрақтардың 6,1% Шымкент қаласына және 4,1% Павлодар қалаларына, ең аз сұрақтар 0,5% Ақмола және 0,9% Қызылорда өңірлеріне тиесілі болды, ол 13–ші суретте көрсетілген.



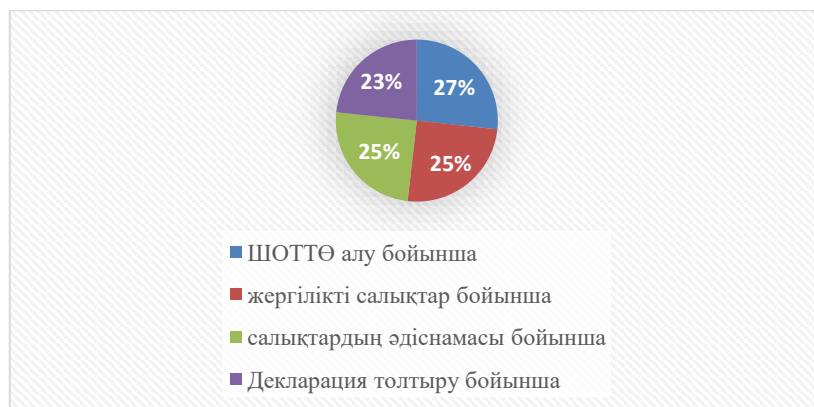
Сурет 13 – Өңірлер бойынша келіп түскен сұрақтардың статистикасы

Ескертпе – Дереккөздің деректері бойынша автормен жасалған [28].

2022 жылғы 1 қаңтар мен 30 наурыз аралығында келіп түскен салық және кеден заңнамасы бойынша өтініштердің жалпы саны 158 мың, оның ішінде 139 мың өтініш қабылданды, 19 мың қоңырау желі бос болмауы себебінен жоғалды.

Тұрғындардан ең көп қоңырау түскен: Нұр–сұлтан қаласы бойынша– 9 940 қоңырау; Шығыс Қазақстан облысы бойынша–7039 қоңырау; Алматы қаласы бойынша–6796 қоңырау.

Ең жиі келіп түсетін сұрақтар 14–ші суретте көрсетілген:



Сурет 14— жиі келіп түсетін салық және кеден заңнамасы бойынша сұрақтар

Ескертпе – Дереккөздің деректері бойынша автормен жасалған [28].

Келіп түсетін сұрақтар мен қоңырауларға өңірлер бойынша әр Департаменттен 3 қызметкер онлайн сұрақтарға жауап береді, 1 қызметкер қоңырауларға жауап береді, 1 қызметкер күніне 157 адамның қоңырауын қабылдайды [28]. Қоңыраулар мен сұрақтарға жауап беру таңғы 9.00 мен 18:30 аралығында аптасына 5 күнде жүзеге асырылады.

Осы орайда, сандық ортадағы салық төлеушілерді қолдаудың мысалы ретінде Австралияның тәжірибесі тиімді болып саналады. Алекс салық органдарының веб-сайтында клиенттерге салық сұрауларына көмектесу үшін күніне 24 сағат қол жетімді. Виртуалды көмекші ауызекі тілді түсінеді, сондықтан клиенттер адаммен сөйлескендей сұрақтар қоя алады. Алекс шын мәнінде өте күрделі іздеу жүйесі. Қазіргі уақытта ол түсінетін сұрақтардың 84 мыңнан астам нұсқасы бар. Бұл сұрақтар мен өзгерістер күн сайын артып келеді. Веб-чат қызметінен айырмашылығы, «Алекс» виртуалды көмекшісін әзірлеуге және орналастыруға қатысатын қызметкерлерден басқа, ол адамның қолдауын қажет етпейді. 2016 жылдың ақпан айында виртуалды көмекші жұмыс істей бастағаннан бері 2,7 миллионнан астам әңгіме болды. Виртуалды көмекшіні пайдалану нәтижелері көрсеткендей, телефон қоңырауларының 88% – ы виртуалды көмекшіні салық қызметкерлерінің қатысуынсыз аяқтай алды. Жүйеде Алекс қандай да бір себептермен клиентке өз проблемасын шешуге көмектесе алмаса (мүмкін, мәселе виртуалды көмекші үшін стандартты емес), онда әңгіме салық қызметкеріне беріледі. Австралияның салық қызметі жаңа технологиялардың (дауыстық биометрияны енгізу) арқасында осы салада қызмет көрсету сапасын арттыруды жалғастыруда.

Мемлекеттік кірістер органдары саласындағы мемлекет пен бизнестің өзара әрекеттесу сапасын жақсарту мақсатында салық төлеушілерді цифрлық салық ортасына тарту моделін енгізу бойынша ұсынымдар

Қолданыстағы теориялық зерттеулердің, сондай-ақ шет елдердің практикалық тәжірибесінің негізінде цифрлық салық технологияларын құру саласында салық саясатын қалыптастыру кезінде оларды салықтық әкімшілендіруде қолдану үшін келесі үш элементке назар аудару қажет деп қорытынды жасауға болады:

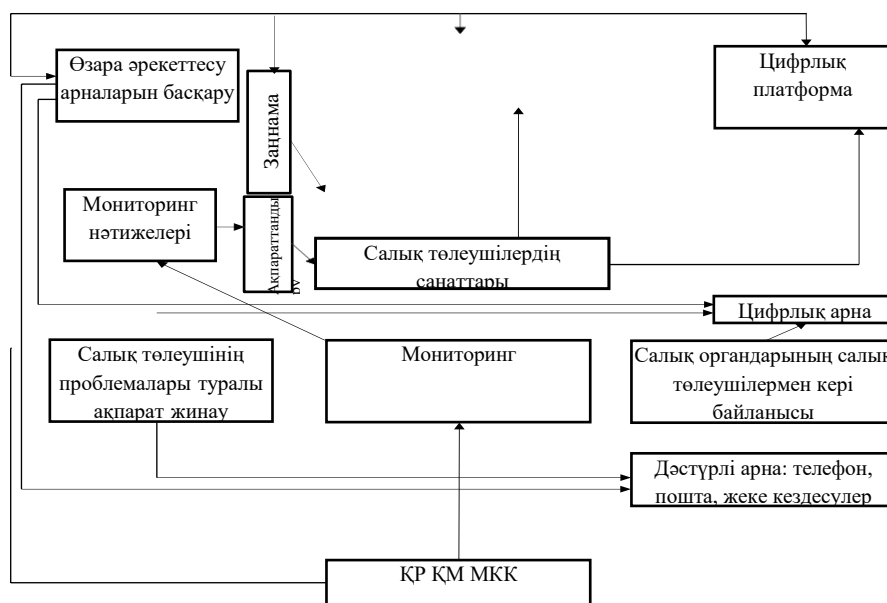
- сандық орта жұмысының мониторингі;
- қызмет дизайнын жақсарту;
- өзара әрекеттесу арналарын басқару.

Цифрлық технологияларды әзірлеу кезінде осы элементтермен жұмыс жеке емес, өзара байланысты ескере отырып жүргізілуі маңызды. Яғни, бұл элементтер теориялық модельге енгізілуі керек, оның аясында олардың арасындағы логикалық байланыстар көрсетілген. Жасалған модель салық органдары мен салық төлеушілердің өзара іс-қимылы үшін бар кедергілерді жеңілдетуге ықпал ететін негізгі элементтерді көрсетеді. Бірінші және өте маңызды мәселе—цифрлық салық ортасын кеңейту мәселесін шешкен кезде салық органдары салық төлеушілермен өзара әрекеттесудің дәстүрлі арналарын сақтауы керек. Бұл салық төлеушілердің барлық санаттарына қатысты (жеке тұлғалар, жеке кәсіпкерлер, микрокәсіпорындар, шағын бизнес, орта бизнес, ірі бизнес жататын заңды тұлғалар). Егер жеке тұлғаларда цифрлық технологиялармен жұмыс істеу дағдыларының болмауына немесе қажетті инфрақұрылымның болмауына байланысты цифрлық ортада өзара әрекеттесу жасау проблемалары туындауы мүмкін болса, онда кәсіпкерлерде басқа контрагенттермен байланысқа немесе енгізу шығындарына байланысты себептер болуы мүмкін [32].

Қарастырылып отырған модельде негізгі элемент салық төлеушілерден жаңа идеяларды тартуға арналған сандық платформа болып табылады, ол кейіннен дамыту үшін де, кері байланыс алу үшін де қолданылады, оның аясында салық төлеушілер салық жүйесінің кез – келген кемшіліктері туралы өз пікірлерін білдіре алады және оларды жою шараларын ұсына алады. Бұл платформа салық органдары енгізетін цифрлық технологиялардың салық төлеушілердің әртүрлі санаттарына барынша бейімделуі үшін қажет.

15–ші суретте көрсетілген сандық платформа салық төлеушілердің әртүрлі санаттарының жобаларын талқылауға және жылжытуға қатысуды қамтуы керек. Мүмкін, тіркеуді көпшілік халық үшін қарастырған жөн, яғни тек қана Қазақстан Республикасының салық төлеушілері үшін ғана міндетті емес, кейіннен өзге де

жобаларды ұсыну және қолданыстағы идеяларды талқылауға да мүмкіндік туындайды.

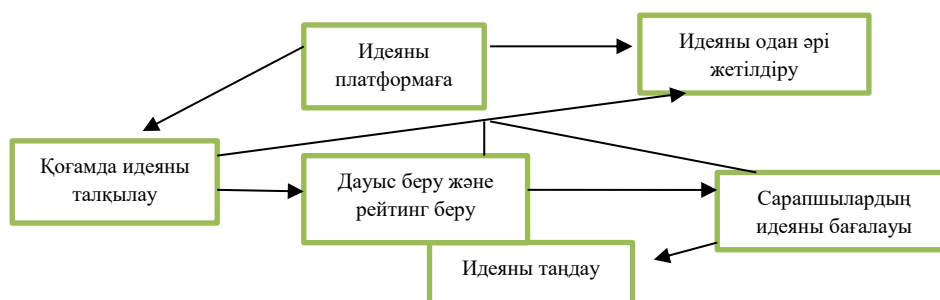


Сурет 15 – Салық төлеушілерді салық органдарымен цифрлық өзара әрекеттесуге тарту моделі

Ескертпе – Автормен құрылған модель.

Сондай-ақ, платформа шеңберінде салық органдары талқылаудың күн тәртібін қалыптастыруға мүмкіндігі болуы тиіс. Бұл қажеттілік бірнеше тармаққа байланысты. Біріншіден, салық органдарында салықтық әкімшілендіруді дамытудың ықтимал жаңа бағыттары туралы, оның ішінде цифрлық технологияларды қолдану туралы көбірек ақпарат бар, сондықтан олар салық төлеушілерге талқылауға және одан әрі жетілдіруге, өзара әрекеттесуді жеңілдететін қызықты шешімдерді ұсына алады. Екіншіден, бірқатар жағдайларда ҚР ҚМ МКК енгізетін цифрлық технологиялар салық төлеушілердің пайдалануы үшін міндетті болып табылады. Мысалы, электрондық құжат айналымы операторлары, онлайн БКМ арқылы декларациялар мен бухгалтерлік есептілікті беру сервистері, сондай-ақ салық төлеушілердің салық міндеттерін орындауын жүзеге асыру үшін міндетті болып табылатын кез келген басқа технологиялар. Мұндай жобаларды ешқашан жеке тұлғалар да, бизнес те ұсынбайтыны анық, бірақ оларды талқылау салық төлеушілердің әртүрлі санаттары арасында жүргізіліп жатқан салық саясатына реакцияны түсіну үшін маңызды. Әлемдік тәжірибе және осы саладағы отандық тәжірибе көрсеткендей, сандық технологияларды енгізу көптеген жағдайларда қымбат процесс болып табылады, ал салық төлеушілердің әртүрлі санаттарының қаржылық мүмкіндіктері айтарлықтай ерекшеленеді [29].

Ұсынылып отырған идея жобасы цифрлық платформа шеңберінде, оны 16–шы суретке сәйкес салық төлеуші – қоғамдастыққа қатысушы ұсынған жағдайда бірнеше кезеңнен өтуі тиіс. Талқылаудың кеңдігі осы интернет–қоғамдастыққа қатысушылардың санына байланысты, сондықтан салық органдары тарапынан осындай платформаның жұмысы туралы хабардар ету маңызды. Мысалы, әртүрлі автоматты ақпараттық хабарламалар мен хабарламаларды салық төлеушілердің электрондық поштасына немесе олардың жеке кабинетіне жіберу арқылы (салық төлеушіде кері байланысты таңдау мүмкіндігі болуы тиіс). Қарастырылып отырған платформаны салық төлеуші мен салық органының кері байланыс құралы ретінде де қолдануға болатындықтан, ол осы жерде қарастырылған модельдің бақылау сияқты элементінің құрамдас бөлігі болып табылады.



Сурет 16 – платформаға идея беру кезеңдері

Ескертпе – Автормен құрылған модель.

Салық төлеушілерден идеяларды алуға арналған платформаның болуы Қазақстан Республикасының Салық кодексінде «салық төлеушінің жеке кабинеті»цифрлық сервисіне ұқсас бекітілуі мүмкін. Бұл жағдайда Салық кодексіне және өзге де нормативтік құқықтық актілерге салық органдары мен салық төлеушілердің өзара әрекеттесу тәртібіне байланысты қажетті өзгерістер енгізіледі [23].

Идеяларды тарту платформасымен тәжірибе қажет болуы мүмкін, өйткені салық органдарының салық төлеушілермен мұндай өзара әрекеті алғаш рет қолданылатын болады. Бұрын салық саласында мұндай ештеңе болған жоқ, сондықтан алдымен бұл құрал нақты жағдайда қалай жұмыс істейтінін түсіну керек.

Платформадан басқа, мониторингке басқа компоненттер де кіреді. Мониторинг барысында деректерді жинау кері байланыстың әртүрлі нысандары бойынша салық төлеушілерден келіп түсетін хабарламалар есебінен, сондай–ақ салық органдары тарапынан цифрлық салада проблемалардың болуы туралы деректерді жинау арқылы жүзеге асырылуы мүмкін. Кері байланыс салық

органдары мен салық төлеушілердің өзара әрекеттесуінің сандық арналары аясында да, дәстүрлі де болуы мүмкін. Қарастырылған цифрлық платформа—бұл өзара әрекеттесудің цифрлық арнасының мысалы, ал дәстүрлі деп түсініледі: ҚР ҚМ МКК телефон қоңыраулары, салық төлеушілердің салық органдарына баруы, пошта хаттары және т. б.

Салық органдары әлеуметтік сауалнамалар аясында деректерді жинау арқылы салық төлеушілерден проблемаларды анықтауға, сондай-ақ әртүрлі сайттарда, форумдарда, әлеуметтік желілерде және т. б. цифрлық технологиялардың сапасы туралы қажетті фактілерді анықтауға бастама көтере алады. Яғни, барлық жерде цифрлық орта аясында салық төлеушілер салық саласындағы міндеттерді шешу үшін өздерін қызықтырған сұрақтарға жауап білетін болады.

Ұсынылған сұрақтарға жауаптар салық төлеушілердің салық органдары әзірлейтін және ұсынатын цифрлық технологияларды пайдалануға дайындығын бағалауға көмектеседі. Цифрлық технологиялар жұмысының мониторингін салық төлеушілердің әртүрлі санаттары үшін жүргізу маңызды. Мониторинг барысында жеке тұлғалар үшін салық төлеушілердің қандай құрылғылар арқылы салық органдарымен өзара әрекеттесуді қалайтыны туралы ақпаратты білу пайдалы, өйткені олар мобильді қосымшаларды қаншалықты жиі пайдаланады және егер олар пайдаланса, қайсысы соны анықтау қажет. Заңды тұлғалар мен жеке кәсіпкерлерде ЭДҚ (электрондық құжат айналымы) пайдаланған кезде проблемалар туындауы мүмкін. Мониторинг барысында өзара әрекеттесудің барлық арналарын, соның ішінде жеке кездесулер мен телефон қоңыраулары сияқты дәстүрлі арналарды пайдалану деңгейі мен жұмыс істеу деңгейін анықтау маңызды. Бұл салада анықталған мәселелерге салық органдарына бару жиілігі, салық органдарының байланыс орталығына қоңырау шалу (және қоңырау шалу ұзақтығы), сондай-ақ қағаз хаттардың саны жатады. Маңызды сәт—салық органдарына жүгінген кезде мәселені шешуге қанша рет органның көмегіне жүгінуге болатындығы туралы ақпарат [38].

Қандай да бір сервистердің жұмысына қатысты мониторинг жүргізудің жүйелілігі оларды пайдаланудың кезеңділігімен, олардың салық міндеттерін орындау кезінде салық төлеушілер үшін оларды қолданудың маңыздылығы мен күрделілігінің дәрежесімен, сондай-ақ олардың жұмыс істеуіне байланысты мәселелер бойынша кері байланыс арналары арқылы салық төлеушілерден түсетін өтініштердің жиілігімен айқындалуға тиіс. Осылайша, жақында енгізілген сервистердің жұмысы мұқият және тұрақты тексеруді талап етеді (салық органдарының иелігінде болуы мүмкін мониторингтің барлық құралдарын пайдалану арқылы оның жұмысының бірінші жылындағы сервистің жұмысы туралы деректерді күнделікті жинау). Цифрлық салық қызметін

әзірлеуге салық төлеушілердің өздері қатысса да (мысалы, цифрлық платформа шеңберінде), идеяларды нақты практикада іске асыру барлық мүдделі тараптардың күткеніне сәйкес келмеуі мүмкін. Сонымен қатар, сандық ортада жұмыс істеу кезінде техникалық компонент маңызды. Сандық қызмет мазмұнды тұрғыдан жақсы ойластырылуы мүмкін, бірақ оны пайдалану кезінде техникалық проблемалар туындауы мүмкін (қол жетімсіздік, сәтсіздік, деректердің жоғалуы және т.б.). Цифрлық сервис жұмысы мониторингінің кезеңділігі салық төлеушілердің оны қаншалықты тұрақты пайдаланатынына, сондай-ақ оның салық төлеушілер үшін де, салық органдары үшін де маңыздылығы дәрежесіне байланысты болғаны дұрыс. Салық органдарының тәжірибесінде цифрлық сервистерге жоғары сұраныс болған кезде олардың жұмыс сапасы төмендейтіні, не олар тіпті қолжетімсіз болатыны жиі кездеседі. Мониторинг мұндай жағдайдың алдын алу және салық төлеушілердің ең белсенді кезеңінде цифрлық ортаның тұрақты жұмысын қамтамасыз ету үшін қажет [39].

Сондай-ақ, салық төлеушілер күн сайын жиі қолданатын цифрлық салық қызметтері бар. Мысалы, ақпараттық қызметтер. Мұндай салық қызметтерін үнемі қадағалап отырудың мағынасы жоқ, өйткені олардың салық төлеушілер үшін де, салық органдары үшін де маңыздылығы өте төмен. Егер салық төлеуші өзіне қажетті ақпаратты ҚР ҚМ МКК сайтында алмаса, онда ол оны басқа тәсілмен, оның ішінде бөгде ақпараттық ресурстармен де ала алады. Бұл қызметтердің тиімсіз жұмысына жол беруге болады дегенді білдірмейді, бірақ бұл жағдайда күнделікті бақылауға артық ресурстарды жұмсау да мүмкін емес. Салық органдары үшін мұнда тек салық төлеушілердің шағымдарына (проблемалар туралы мәліметтерді өз бетінше жинамай), яғни кері байланыс арналары арқылы алынған ақпаратқа жауап беру мағынасы бар [40].

Яғни, мониторингті жүзеге асырудың жүйелілігін анықтау үшін салық органдары (салық органдарынан басқа, ақпараттың толық болмауына байланысты мұны ешкімге жасау мүмкін емес) қажет:

– белгілі бір уақыт кезеңдерінде цифрлық арнаның жұмысын шамадан тыс жүктемеу үшін барлық қолда бар цифрлық салық сервистерін талдау және бірінші кезекте салық төлеушілердің оларды қаншалықты жиі пайдаланатынын ескеру (бұны сервистерді әзірлеу сатысында-ақ қарастыруға болады),

– содан кейін салық міндеттерін орындау тұрғысынан олардың ең маңыздыларын бақылау үшін негізгі ресурстарды бөліп, қызметтердің маңыздылық дәрежесін анықтаңыз, ал

– бұдан әрі сервистерді салық төлеушілер үшін олармен жұмыстың күрделілік деңгейлері бойынша бөлуге болады.

Сонымен қатар, мониторингтің маңызы аз цифрлық салық қызметтерін қамту үшін салық төлеушілердің шағымдарын есепке алу маңызды. Жаңадан құрылған цифрлық сервистер үшін мониторинг жасау жеке тәсілді талап етеді.

Олар мониторинг кезінде көбірек назар аударуды қажет етеді, бірақ оны жүргізу мерзімдерін белгілеу принциптері жоғарыда аталған факторларды да ескеруі мүмкін.

Жүргізілетін мониторинг барысында алынған деректерді салық органдары салық төлеушілермен өзара іс-қимыл арналарын басқару үшін пайдалана алады, оның шеңберінде салық саласында цифрлық технологиялардың одан әрі дамуын жоспарлау мен болжауды, салық төлеушілерді цифрлық технологияларды пайдалануға ынталандыру жөніндегі шараларды әзірлеуді, сондай-ақ өзара іс-қимылдың цифрлық және дәстүрлі арналарының жұмысын үйлестіру мен бақылауды жүзеге асыруға болады. Салық органдарының негізгі мақсаты—өзара әрекеттесудің сандық арналарын дамыту және салық төлеушілердің сандық ортада сақталуын қамтамасыз ету [41].

Яғни, егер салық төлеуші қандай да бір цифрлық технологияны (мысалы, салық төлеушінің жеке кабинеті арқылы салық төлеуді жүзеге асыру) пайдаланып, өзара іс-қимылдың дәстүрлі форматына оралмай, оны пайдалануды жалғастырса, мінсіз жағдай болар еді. Бұл мәселе салық төлеушілерді проблемаларды шешу (мониторинг барысында алынған ақпарат) және цифрлық ортада өзара іс-қимылдың жаңа мүмкіндіктерінің болуы, сондай-ақ кері байланысты ұйымдастыру туралы хабардар етуден тұрады. Ақпараттандыру тиімділігін арттыру үшін салық төлеушілерге олардың қай санатқа жататынына және олардың қызметінің ерекшелігіне байланысты қызықтыруы мүмкін мәселелер бойынша автоматты ақпараттық хабарламалар (заңнамаға қажетті өзгерістер енгізілген жағдайда) жіберуді жүзеге асыруға болады. Кері байланыс, біріншіден, салық төлеуші өзіне қажетті көмекті уақытында ала алатындай етіп ұйымдастырылуы керек, екіншіден, бұл көмек өзара әрекеттесудің сандық арнасы аясында ұсынылғаны жөн. Төтенше жағдайларда, егер мәселені шешу маңызды болса, мысалы, телефон арқылы, сандық арнадан дәстүрлі арнаға тегіс ауысуды қамтамасыз ету қажет. Мысалы, телефон қоңырауын орындау үшін ресми сайттағы арнайы батырманы қолдана отырып (салық органдарының сайтында мұндай мүмкіндік бар) [40].

Мұнда цифрлық ортада салық төлеушілерді техникалық қолдау мәселесін бөлек қарастырған жөн. Осы салада сапалы кері байланыстың болуы өзара іс-қимылдың цифрлық арналары шеңберінде салық төлеушілерді ұстап қалуды қамтамасыз етеді. Салықтық әкімшілендірудегі цифрлық технологиялар көбінесе салық төлеушілерге салықтық міндеттерді орындауды жеңілдету үшін қолданылады, бірақ әртүрлі себептерге байланысты сандық Қызметтерді

пайдалану арқылы салық саласындағы мәселелерді шешуде техникалық қиындықтар туындауы мүмкін. Уақытында шешілмеген мұндай проблема салық төлеушілер үшін цифрлық ортадағы өзара әрекеттесуді едәуір қиындатып, олардың салық салу саласындағы міндеттерін шешуге кедергі келтіруі мүмкін. Нәтижесінде, бұл салық төлеушілердің осы қызметті цифрлық орта аясында пайдалануды тоқтатуына және салық міндеттерін орындаудың әдеттегі әдісіне оралуына әкелуі мүмкін. Қазіргі уақытта салық органдарында, мысалы, клиенттерге қызмет көрсететін бизнес–сектор ұйымдарында оның қалай орын алатынын түсінуде техникалық қолдау жоқ. Бұл мәселені шешу виртуалды көмекшілерді пайдаланудан тұруы мүмкін. Осы платформаны құру арқылы салық органдары өзара әрекеттесу мүмкіндіктерін беру, кері байланысты қамтамасыз ету арқылы салық төлеушілер үшін салық міндеттерін орындаудың әдеттегі тәсілдері бөлігінде белгілі бір өзгерістерге қол жеткізе алады, оның аясында салық төлеушілер өз проблемалары туралы хабарлай алады және жаңа цифрлық технологияларды әзірлеуге қатысуды қоса алғанда, салықтық әкімшілендіруді жетілдіру бойынша ұсыныстарды жүзеге асыра алады, сондай–ақ сандық орта аясында кері байланысты ұйымдастыру, салық төлеушілер цифрлық технологияларды пайдалануды жалғастыру үшін де қажет [41].

Осы орайда «Болашақта деректер мен функцияларды жаппай цифрландыру рөлі жүзеге асырылуы тиіс»— деп 2022 жылы бизнеспен кездескенде мемлекет басшысы да атап өткенін ескеру қажет.

Сондай–ақ, Президент премьер–министр Әлихан Смайыловқа бұл мәселені шұғыл түрде шешу керектігін атап өтті [42].

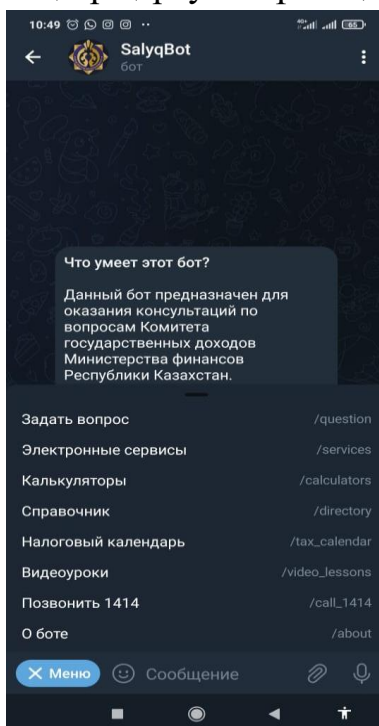
Қазіргі уақытта бизнес субъектілері жұмыс істейтін сервистер салық төлеушінің кабинетін, салық есептілігі нысандарын электрондық түрде (СЕӨС) дайындау және беру үшін бағдарламалық қамтамасыз етуді, респонденттің статистикадағы және Ұлттық банктегі жеке кабинетін, сайттағы еңбек шарттарын есепке алудың бірыңғай жүйесін қамтиды Enbek.kz, ЭШФ бар «электрондық шот–фактуралар» ақпараттық жүйесі және бір–бірінің ақпаратын 90% – ға қайталайтын тауарларға ілеспе жүкқұжат (ТІЖ), Астана1, Виртуалды қойма, электрондық жол парақтары мен тауар–көлік жүкқұжаттары бар көлік құжаттарын есепке алудың бірыңғай жүйесі. Сондай–ақ, деректерді беру функциясы бар онлайн–кассалар қолданылады [34].

Салық төлеушілерді цифрлық салық ортасына тартудың ұсынылып отырған моделін қолдануды салықтық әкімшілендіруді цифрландырудың қазіргі кезеңінде ғана емес, одан да алыс перспективада жүзеге асыруға болады, өйткені модель негізделген теориялық ережелер болашақта салық төлеушілердің салық органдарымен өзара әрекеттесуге уәждемесін арттыру мақсатында оларды пайдалануға цифрлық технологияларды бейімдеу үшін де өзекті.

Ұсынылған платформамен қатар қазіргі таңда Telegram платформасында Salyq Bot консультантын және колл орталыққа Виртуалды консультантты енгізу қажеттілігі туындап отыр деп ойлаймын.

Бот салық органдарына және 1414 номеріне түсетін қоңыраулар санын $\frac{2}{3}$ қысқартты.

Боттың мақсаты – салық төлеушілерге салық және кеден заңнамасы бойынша түсіндіру және оқыту арқылы әрекеттесу сапасын жақсарту. Салық төлеушілерге ыңғайлы болу үшін ботта 17–ші суретте көрсетілгендей арнайы мәзір болуы керек. Мәзірге сәйкес әрбір салық төлеушіге салық және кеден заңнамасына байланысты сұрақ қоюға, салық калькуляторы арқылы берешектің соммасын есептеуге, видеосабактар қарауға мүмкіндік береді.



Сурет 17 – Telegram платформасында Salyq Bot көрінісінің скриншоты.

Ескерте – Мемлекеттік кірістер органдарының каналынан алынған.

Бұл ақпаратты салық төлеуші үшін өте ыңғайлы және қарапайым етеді, сонымен қатар қызмет көрсету қызметкерлерінің қоңырауды өңдеу жылдамдығын арттыру, бұл шешімді күту уақытын қысқартады.

Функциялары:

– Бот әртүрлі сұрақтарға дайын жедел шешімдерді ұсынады: «қандай салық берешегі бар» дегеннен бастап, «СЕФ толтыру туралы сабақтарға» дейін түсіндіру сабақтарын жібереді.

– Виртуалды консультант пайдаланушылардың сұрауларына жауапты қызметкерлердің орнына өзі береді, бірақ сұрақтардың ситуациясын байланысты консультант салық төлеушінің сұрағына жауап бере алмаған жағдайда ақпаратты сараптап, мәселені жедел шешу үшін тиісті бөлім консультанттарын қосады.

Қазақстандағы экономиканы цифрландыру жағдайында салықтық әкімшілендіруді дамыту перспективалары және цифрлық технологияларды жетілдіру үшін салық төлеушілерді сандық салық ортасына және оның жеке элементтеріне тарту моделінің рөлі анықталды.

Мониторинг элементіне де, цифрлық сервистердің дизайнын жақсарту элементіне де қатысты маңызды құрал цифрлық платформа болып табылады, оның арқасында салық төлеушілерде түбегейлі жаңа цифрлық жобалар мен цифрландыру жағдайында салықтық әкімшілендіруді жетілдіру бағыттарын ұсынуға мүмкіндік пайда болады, бұл нәтижесінде салық төлеушілер үшін салық заңнамасын сақтауды оңайлату жағына қарай салық саласындағы өзгерістерге ықпал ететін болады. Модельді тұтастай пайдалану, сайып келгенде, салықтық әкімшілендіруде цифрлық дамудың стратегиялық жоспарын құруға көмектеседі [24].

Осылайша, аталған зерттеу салық төлеушілерді цифрлық ортада салық органдарымен өзара әрекеттесуге және цифрлық салық ортасын кеңейтуге тарту үшін кірістер органдарының жүйесінде цифрлық процестердің маңыздылығын ашты. *Салықтық әкімшілендіруде цифрлық технологияларды дамыту бойынша ұсынылған шаралар салық төлеушілердің салық органдарымен өзара әрекеттесу шығындарын төмендетуге және салықтық түсімдердің бюджетке түсуіне ынталандыру функциясын күшейту есебінен салықтық бақылауды жетілдіруге ықпал етуі тиіс.*

Жүргізілген зерттеу бизнестің мемлекеттік–жекешелік әріптестік жобаларына қатысуға жоғары қызығушылығына қарамастан, билік тарапынан белсенді ынтымақтастық бірқатар себептер салдарынан болмағанын көрсетті, олардың негізгілері мыналар болып табылады:

– бюджет қаражатының тапшылығы және оларды бөлу тетігінің күрделілігі жобаларды іске асыру кезінде әріптес мемлекеттің уағдаластықтарын уақтылы орындауға қауіп төндіреді.;

– келісу рәсімдерін жүргізу, инвесторлардың меншік құқықтарын қорғау, шаруашылық дауларды шешу кезінде мемлекеттік билік органдары мен жеке сектор арасындағы қатынастарда проблемалардың болуы;

– азаматтардың мемлекеттік билік органдарына сенім деңгейінің төмендігі және мемлекеттік–жекешелік әріптестік қағидаттарында инвестициялық жобаларды іске асырудың артықшылықтары мәселелері бойынша хабардар болу,

осындай әріптестік тетіктерін қолданудың артықшылықтары мен тәуекелдері туралы халықтың хабардар болу деңгейінің жеткіліксіздігі;

– атқарушы билік органдары мен жергілікті өзін-өзі басқару органдарын мемлекеттік–жекешелік әріптестік саласындағы мамандармен тиісінше кадрмен қамтамасыз етпеу.

Осы проблемаларды шешу мақсатында салық төлеушіге түсінікті және ыңғайлы хабардар етуді қамтамасыз ету үшін қажетті республикалық және өңірлік ақпараттық ресурстарда қамтылған жүйелендірілген ақпарат негізінде ашық деректерді қалыптастыруды, өңдеуді және талдауды қамтамасыз ететін келесідей заман талабына сай цифрлық платформаларды ұсынамыз:

– бизнес пен мемлекеттің өзара тікелей әрекеттесуінің цифрлық платформасын әзірлеу және енгізу;

– 24/7 режимінде салық төлеушілердің сұрақтарына жауап беру үшін сұрақ–жауап базасы салық төлеушілердің сұраныстарына сәйкес жанартылып отыратын Salyq Bot консультантын және колл орталыққа Виртуалды консультантты енгізу;

Цифрлық платформаның тиімділігін бағалау

Салық төлеушілерінің ұсыныстарын жеткізе алатын цифрлық платформалары енгізу үшін еңбек сыйымдылығы түзету коэффициенттерін енгізумен көрсетілетін осы цифрлық платформаның айрықша ерекшеліктерін ескере отырып, ұқсас бағдарламалық жасақтаманы әзірлеудің еңбек сыйымдылығы негізінде бағаланады. Бағдарламалаудың күрделілігі 1 формуласы бойынша есептеледі: (1):

$$Q_{prog} = Q_a^{N_c / n_{kv}}$$

Бұл жерде Q_a –аналогты бағдарламаны әзірлеудің күрделілігі (адам/сағат);

N_c —әзірленетін бағдарламаның күрделілік коэффициенті (ұқсас бағдарламаны таңдап, оған қатысты әзірленетін бағдарламаның күрделілік коэффициенті енгізіледі; ұқсас бағдарламаның күрделілігі бірлік ретінде қабылданады);

n_{kv} —жұмыс өтіліне байланысты анықталатын орындаушының біліктілік коэффициенті: 2– 8 жылға дейін жұмыс істейтіндер үшін.

Егер сіз аналогты бағдарламаны (QA) 350 адам сағатында әзірлеудің күрделілігін бағаласаңыз, жаңа бағдарламаның күрделілік коэффициенті 1,3 ретінде анықталады, ал бағдарламашылардың біліктілік коэффициенті 0,8

деңгейінде белгіленеді, онда бағдарламалау үшін еңбек шығыны 568 адам/сағ кұрайды.

Бағдарламалау үшін еңбек шығындары цифрлық платформа ны орындау уақытын анықтайды, оны келесі уақыт аралықтарына бөлуге болады: алгоритмді әзірлеу уақыты, бағдарламаны тікелей жазу, тестілеу және түзетулер енгізу және ілеспе құжаттаманы жазу уақыты (2):

$$Q_{\text{prog}} = t_1 + t_2 + t_3,$$

Бұл жерде t_1 алгоритмді әзірлеу уақыты;

t_2 – бағдарламаны жазу уақыты;

t_3 – тестілеуді өткізу және түзетулер енгізу уақыты.

Есепті Алгоритмдеу үшін еңбек шығындарын Алгоритмдеу шығындарының коэффициентін (n_A) қолдана отырып анықтауға болады, Бұл жерде алгоритмді әзірлеу күрделілігінің бағдарламалау кезінде оны жүзеге асырудың күрделілігіне қатынасына тең (n_A)(3):

$$t_1 = t_2 * n_A$$

Оның мәні 0,1–ден 0,5–ке дейінгі мәндер аралығында болады. Әдетте ол тең таңдалады $n_A = 0,3$.

Тестілеуді өткізуге, түзетулер енгізуге және ілеспе құжаттаманы дайындауға жұмсалатын еңбек шығындары тестілеу кезеңінің әрбір жұмысын орындауға жұмсалатын еңбек шығындарының сомасымен айқындалады (4):

$$t_3 = t_T + t_{II} + t_D,$$

Бұл жерде t_T –

тестілеуді өткізуге арналған еңбек шығындары;

t_{II} – түзетулер енгізуге арналған еңбек шығындары;

t_D – құжаттаманы жазуға арналған еңбек шығындары.

t_3 мәнін тікелей бағдарламалау үшін еңбек шығындарының мәндеріне сәйкес коэффициенттерді енгізу арқылы анықтауға болады (5):

$$t_3 = t_2 * n_t$$

Тестілеуді өткізу шығындарының коэффициенті бағдарламаны тестілеуге жұмсалған еңбек шығындарының оны әзірлеуге жұмсалған еңбек шығындарына қатынасын көрсетеді және 50% – ға жетуі мүмкін. Әдетте ол деңгейде таңдалады

$$n_t = 0,3.$$

Бағдарламаны әзірлеу кезіндегі түзету коэффициенті алгоритмге немесе Бағдарламаның мәтініне есепті нақтылау және сипаттау нәтижелері бойынша өзгерістер енгізу кезінде, кіріс және шығарылатын ақпараттың құрамы мен құрылымын өзгерту кезінде, сондай-ақ оның алгоритмдерін өзгертпестен Бағдарламаның сапасын жақсарту процесінде жұмыс көлемінің ұлғаюын көрсетеді. Бағдарламаны түзету коэффициенті деңгейде таңдалады $n_u = 0,3$.

Құжаттаманы жазу шығындарының коэффициенті 75% дейін болуы мүмкін. Шағын бағдарламалар үшін ілеспе құжаттаманы жазу шығындарының коэффициенті болуы мүмкін: $n_o = 0,35$.

Шығын коэффициенттерінің алынған мәндерін біріктіріңіз (6):

$$t_3 = t_2(n_T + n_{II} + n_D)$$

Осыдан бізде (7):

$$Q_{prog} = t_2 * (n_A + 1 + n_T + n_{II} + n_D)$$

Бағдарламаны (бағдарламалауды) жазуға арналған еңбек шығындары(8):

$$t_2 = Q_{prog} / (n_A + 1 + n_T + n_{II} + n_D)$$

келесіні аламыз

$$t_2 = 568 / (0,3 + 1 + 0,3 + 0,3 + 0,35) = 568 / 2,25 = 252 \text{ с.}$$

Алгоритмді бағдарламалау және 252 сағат немесе 32 күн болады. Алгоритмді әзірлеу шығындары:

$$t_1 = 0,3 * 252 = 75,6 \text{ с.}$$

Алгоритмді әзірлеу уақыты 75,6 сағат немесе 9 күн болады.

Сонда $t_3 = 252 * (0,3 + 0,3 + 0,35) = 252 * 0,95 = 239,4 \text{ с.}$

Тестілеуді өткізу және түзетулер енгізу уақыты 239 сағатты немесе 29 күнді құрайды(9).

$$Q_p = Q_{pro} + t_i$$

Бұл жерде t_i – цифрлық платформа ның i кезеңін орындауға арналған еңбек шығындары.

$$Q_p = 568 + 252 = 820 \text{ с (101 күн)}.$$

БҚ–ны әзірлеу және енгізу цифрлық платформа сын іске асыру кезіндегі орындаушылардың орташа саны мынадай арақатынаспен айқындалады(10):

$$N = Q_p / F$$

Бұл жерде Q_p – цифрлық платформа ны орындауға арналған еңбек шығындары;
 F – жұмыс уақыты қоры.

Жұмыс уақыты қорының шамасы(11):

$$F = T * F_M$$

Бұл жерде T – цифрлық платформаны орындау уақыты айлармен,
 F_M – ағымдағы айдағы уақыт қоры, ол жылдағы күндердің жалпы санын, демалыс және мереке күндерінің санын есепке алудан есептеледі(12):

$$F_M = t_p * (D_K - D_B - D_{II}) / 12,$$

Бұл жерде t_p – жұмыс күнінің ұзақтығы;
 D_K – жылдағы күндердің жалпы саны;
 D_B – жылдағы демалыс күндерінің саны;
 D_{II} – жылдағы мереке күндерінің саны.

Ауыстыру арқылы біз өз деректерімізді аламыз:

$$F_M = 8 * (365 - 116) / 12 = 166.$$

Ағымдағы айда уақыт қоры 166 сағатты құрайды.

$$F = 4 * 166 = 664.$$

Жұмыс уақыты қорының мөлшері 664 сағатты құрайды.

$$N = 820 / 664 = 1,23 \text{ (екі адам)}.$$

Демек, цифрлық платформа ны жүзеге асыру үшін екі адам қажет: жетекші және бағдарламашы.

Цифрлық платформа ның жүргізілетін жұмыстарының реттілігін суреттеу үшін ленталық график (күнтізбелік – желілік график) қолданылады. Онда

цифрлық платформа ның басынан бастап оның аяқталуына дейінгі күнтізбелік күндер (жұмыс апталары бойынша) және орындалатын жұмыс кезеңдері көрсетіледі. Бұл жерде график кестеде көрсетілген.

Кесте 9 – цифрлық платформа ның жүргізілетін жұмыстарының реттілігін суреттеу

№	Атауы	Ұзақтығы	Басталуы	Аяқталуы
1	Құру сатысын зерттеу және негіздеу	5 к.	05.05	10.05
2	Пәндік саланы талдау	8 к.	11.05	19.05
3	Техникалық тапсырманы әзірлеу және бекіту	4 к.	20.05	24.05
4	Цифрлық платформа лау	18 к.	25.05	14.06
5	Бағдарламалық іске асыру	50 к.	15.06	03.08
6	Цифрлық платформа ны рәсімдеу	6 к.	04.08	10.08

Ескертеп – Есептеу негізінде автормен жасалған.

Цифрлық платформа шығындарының құрылымын талдау

Цифрлық платформаға арналған шығындар орындаушылардың жалақысына арналған шығындардан, жабдықтарды сатып алуға немесе жалға алуға арналған шығындардан, жұмыс орындарын ұйымдастыруға арналған шығындардан және үстеме шығыстарға арналған шығындардан тұрады (13):

$$C = C_{зп} + C_{эл} + C_{об} + C_{орг} + C_{накл} ,$$

Бұл жерде $C_{зп}$ – орындаушылардың жалақысы;

$C_{эл}$ – электр энергиясына арналған шығындар;

$C_{об}$ – қажетті жабдықпен қамтамасыз етуге арналған шығындар;

$C_{орг}$ – жұмыс орындарын ұйымдастыруға арналған шығындар;

$C_{накл}$ – үстеме шығындар.

Орындаушылардың жалақысы.

Орындаушыларға жалақы төлеуге арналған шығындар мынадай

арақатынаспен айқындалады (14):

$$C_{зп} = C_{з.осн} + C_{з.доп} + C_{з.отч} ,$$

Бұл жерде $C_{з.осн}$ – негізгі жалақы;

$C_{з.доп}$ – қосымша жалақы;

$C_{з.отч}$ – жалақыдан аудару.

Орындаушылардың еңбегіне бір күндік ақы төлеу кезінде негізгі жалақыны есептеу айлықақылар және орындаушыларды жұмыспен қамту кестесі бойынша деректер негізінде жүргізіледі (15):

$$C_{з осн} = O_{дн} * T_{зан}$$

Бұл жерде $O_{дн}$ – Орындаушының бір күндік жалақысы;

$T_{зан}$ – жобаны орындаушы пысықтаған күндер саны.

8 сағаттық жұмыс күнінде жалақы келесідей есептеледі (16):

$$O_{днм} = O_{мес} * 8 / F_m$$

Бұл жерде $O_{мес}$ – айлық;

F_m – жұмыс уақытының айлық қоры .

10–кестеде орындаушылардың тізімі және олардың айлық және күндік еңбекақылары, сондай–ақ жобаға қатысу уақыты және әрбір орындаушы бойынша аудандық коэффициентті ескере отырып есептелген негізгі жалақысы көрсетілген еңбек ақы есебін көруге болады.

Кесте 10 – Жалақы бойынша негізгі шығындар

Лауазымы	Айлық, тг.	Күндізгі айлық, тг.	Еңбек шығындары , с.–күн.	Негізгі жалақы, тг.	Үстеме жалақ ,тг.
Программист	39440,00	1972,00	101	199 172,00	246973
Тапсырыс беруші	48280 ,00	2414,00	21	50 694,00	62859

Ескертпе – Есептеу негізінде автормен жасалған.

Қосымша жалақыға арналған шығыстар орындаушыларға жұмыс

істелмеген, бірақ заңнамада көзделген уақыт үшін барлық төлемдерді, оның ішінде: кезекті демалыстарды төлеу, толық пайдаланылмаған демалыс үшін өтемақы және т. б. ескереді, осы төлемдердің шамасы негізгі жалақы мөлшерінің 20% – ын құрайды (17):

$$C_{з.дон} = 0,2 \times C_{з.осн} .$$

Бағдарламашының қосымша жалақысы 39 834,4 тг құрайды., ал басшы 10 138,00 тг.

Жалақыдан аударымдар (18):

$$C_{з.отч} = (C_{з.осн} + C_{з.дон}) \times 30\%,$$

Бағдарламашының жалақысынан аударымдар 71 701,92 тг құрайды., ал басшы 18 249,6 тг.

Аудандық коэффициентті ескере отырып, жалақы бойынша шығыстардың жалпы сомасын 11–кестеден көруге болады.

Кесте 11 – жалақы бойынша шығыстардың жалпы сомасы

Лауазымы	Айлық, тг.	Негізгі жалақы, тг.	Қосымша жалақы, тг.	Жалақыдан аударымдар, тг.
Программист	39440,00	246 973	49 394,6	88 910,34
Тапсырыс беруші	48280 ,00	62 859	12 814,1	22 702,48
Жиыны:		309 832	62 208,7	111 612,82

Ескертпе – Есептеу негізінде автормен жасалған.

Жұмыстарды жабдықпен және бағдарламалық қамтыммен қамтамасыз етуге байланысты шығындарды жабдықтың құрамын айқындаудан және оны сатып алу немесе жалға алу қажеттілігін айқындаудан бастаған жөн. Жұмысқа қажетті жабдық–бұл сатып алынған жеке компьютер мен принтер [43].

Біздің жағдайда сатып алу амортизациялық аударымдардың шамасы мынадай формула бойынша есептеледі (19):

$$A_2 = C_{бал} \times N_{ам} ,$$

Бұл жерде A_2 – амортизациялық аударымдардың жылдық сомасы, тг.;

$C_{бал}$ – компьютердің теңгерімдік құны, тг. дана ;

$H_{ам}$ – Амортизация нормасы, % (20);

$$A_{II} = A_2 / 365 T_k$$

Бұл жерде A_{II} – бағдарламаны құру кезеңі үшін амортизациялық аударымдар сомасы тг.;

T_k – бағдарламаны құру кезінде компьютердің жұмыс уақыты.

12 кестеге сәйкес, бағдарламаны іске асыру үшін 50 күн қажет, ал бағдарламаны құру кезінде компьютердің жұмыс уақыты 50 күнді құрады.

Компьютерге және бағдарламалық қамтамасыз етуге амортизациялық аударымдар пайдалану мерзімін ескере отырып, жеделдетілген әдіспен жүргізіледі.

ДК теңгерімдік құны босату бағасын, тасымалдау, жабдықты монтаждау және оны баптау шығыстарын қамтиды және мынадай формула бойынша есептеледі: (21):

$$C_{бал} = C_{рын} * 3_{уст}$$

$C_{бал}$ – ДК баланстық құны, тг.;

$C_{рын}$ – компьютердің нарықтық құны, тг./дана.;

$3_{уст}$ – компьютерді жеткізу және орнату шығындары, %.

Жұмыс жүргізілген Компьютер бағдарламалық өнім жасалғанға дейін 122 400 теңге бағамен сатып алынды..орнату және жөндеу шығындары компьютер құнының шамамен 1% құрады.

Осыдан:

$$C_{бал} = 122400 * 1,01 = 123\ 624 \text{ тг./дана.}$$

1С бағдарламалық қамтамасыз ету: кәсіпорын 8.3 бағдарламалық өнім жасалғанға дейін сатып алынды, дистрибуция бағасы 115 600 тг құрады. Бағдарламалық қамтамасыз етуге компьютерлер сияқты амортизациялық аударымдар да жүргізіледі. Бағдарламаны құру кезінде компьютерді және бағдарламалық жасақтаманы пайдалану кезіндегі жалпы амортизация формула бойынша есептеледі (22):

$$A_{II} = A_{ЭВМ} + A_{ПО}$$

$A_{ЭВМ}$ – компьютерге оны пайдалану уақыты үшін амортизациялық аударымдар;
 $A_{ПО}$ – бағдарламалық қамтылымды пайдалану кезіндегі амортизациялық аударымдар.

Осыдан шығады:

$$A_{ЭВМ} = 123 * 624 * 0.25 / 365 * 50 = 4233,6 \text{ тг.};$$

$$A_{ПО} = 115 * 600 * 0.25 / 365 * 43 = 3604,6 \text{ тг.};$$

$$A_{П} = 4233,6 * 3404,6 = 7835,2 \text{ тг.}$$

Техникалық қамтамасыз ету шығындарын есептеу.

Ағымдағы және профилактикалық жөндеуге арналған шығындар ЭЕМ құнының 5% – ына тең қабылданады. Сондықтан пайдалану кезіндегі ағымдағы жөндеу шығындары формула бойынша есептеледі (23):

$$Z_{mp} = C_{бал} * P_p * T_k / 365$$

Бұл жерде P_p – ағымдағы жөндеуге пайыз, %.

Осыдан:

$$Z_{mp} = 123 * 624 * 0,05 * 50 / 365 = 846,7 \text{ тг.}$$

Нәтижелерді 12–кестеге келтіреміз:

Кесте 12 – Жабдық пен бағдарламалық қамтамасыз етуге арналған шығындар

Шығындардың түрлері	Ақшалай бағалау, тг.	Үлес салмағы, %
Амортизациялық аударымдар	81 925,72	90,63
Ағымдағы жөндеу	846,736	9,37
Жиыны:	82 772,4	100

Ескертпе – Есептеу негізінде автормен жасалған.

Үстеме шығындар

Жобаны жүзеге асыруға байланысты үстеме шығындар негізгі жалақы шығындарына назар аударып отырып есептеледі. Әдетте олар Негізгі жалақы шығындарының 60% – дан 100% – на дейін (24).

$$C_{накл} = 0,6 * C_{зосн} .$$

Үстеме шығындар 185 900,304 тг құрайды

Цифрлық порталды әзірлеуге жұмсалатын жалпы шығындарды 13–кестеге келтіреміз.

Кесте 13 – цифрлық порталды әзірлеуге арналған шығындарды есептеу

Шығындар баптары	Портал шығындары, тг.	Үлес салмағы, %
Жалақы бойынша шығыстар	385 275,48	67,54
Амортизациялық аударымдар	8 192,572	1,39
Ағымдағы жөндеуге арналған шығындар	846,736	0,14
Үстеме шығындар	185 900,304	31,55
Жиыны	582 499,892	100

Ескертпе – Есептеу негізінде автормен жасалған.

Әзірлеу және енгізу шығындары, кадрлық есеп нәтижелері туралы мәліметтер негізінде бағдарламалық жасақтаманың бір жиынтығының құнын анықтау қажет.

Нарыққа шығарылатын бағдарламалық жасақтаманың құны бағдарламалық жасақтаманы әзірлеу құнының, енгізу шығындарының және әзірлеуші компанияның пайдасының бір бөлігімен анықталады. Кейбір жағдайларда қызметкерлерді бағдарламалық жасақтамамен жұмыс істеу әдістеріне оқыту шығындарын ескеруге болады [43].

Іске асыру шығындарын есептеу үшін жобаны іске асырудың негізгі жалақысын есептеу қажет.

Жобаны әзірлеуге арналған шығындар мынадай формула бойынша есептеледі (25):

$$K = Z_{об} + K_{вн},$$

Бұл жерде K – әзірлеу шығындары;

$Z_{об}$ – жалпы шығындар;

$K_{вн}$ – енгізу шығындары.

Келесідей деректер аламыз,

$$K = 582\,499,8 + 13\,000,58 = 595\,500,472 \text{ тг.}$$

Енгізу құны бір рет есептеледі және әзірлеудің ішінара құны қондырғылардың жоспарланған көлемі туралы деректер негізінде айқындалады. Нәтижелерден бағдарламалық өнімді әзірлеуге және енгізуге жұмсалған шығындар 595500,472 теңгені құрағаны байқалады.

Пайдалану шығындарын есептеу.

Пайдалануға автоматтандырылған жүйенің қамтамасыз етушілерінің де, функционалды ішкі жүйелерінің де қалыпты жұмыс істеуін қамтамасыз етуге байланысты шығындар жатады.

Негізгі нұсқа ретінде деректерді қолмен өңдеу қолданылады.

Кесте 13–жылына деректерді өңдеу уақыты

Кезең атауы	Негізгі нұсқа, сағат	Жаңа нұсқа, сағат
1	2	3
Кеден заңнамасы мәселелері бойынша түсіндіру және кеңес беру	55	1
Салық заңнамасы мәселелері бойынша түсіндіру және кеңес беру	78	3
Салықтық және кедендік әкімшілендіру мәселелері бойынша түсіндіру және кеңес беру	70	2
Жиыны:	203	6

Ескертпе – Есептеу негізінде автормен жасалған.

Негізгі нұсқа үшін деректерді өңдеу уақыты жылына 203 сағатты құрайды. Әзірленген жүйені пайдаланған кезде деректерді өңдеу уақыты 6 сағатты құрайды. Осылайша, базалық және жаңа опция үшін жүктеме коэффициенті:

$$6 / 249 = 0.02 \text{ (жаңа нұсқа үшін),}$$

$$203 / 249 = 0.13 \text{ (негіз үшін).}$$

Орташа жалақы:

$$42280 \times 0,82 \times 12 \times 1,3 = 540\,845,76 \text{ тг. (базалық үшін),}$$

$$42280 \times 0,02 \times 12 \times 1,3 = 15\,063,36 \text{ тг. (жаңа үшін).}$$

Базалық нұсқа шығындарының баптарын әзірленетін нұсқамен салыстырайық (5.6–кесте).

Кесте 14–жылдық пайдалану шығындарының сметасы

Шығындар баптары	Шығындар мөлшері, тг.	
	негізгі нұсқа үшін	әзірленетін нұсқа үшін
Негізгі жалақы	617 597,76	15 063,36
Қосымша жалақы	22 053,76	2 139,96
Амортизация		1 935,48
Жалақыдан аударымдар	42 248,4	2 326,28
Үстеме шығындар	104 227	8 681,56
Жиыны:	788 065,736	30 499,152

Ескертпе – Есептеу негізінде автормен жасалған.

Жоғарыда жүргізілген есептеулерден жаңа жобаның тиімдірек екенін көруге болады.

Экономикалық тиімділік көрсеткішін есептеу

Күтілетін экономикалық тиімділік мынадай формула бойынша айқындалады: (26):

$$\mathcal{E}_0 = \mathcal{E}_0 - \mathcal{E}_2 * Kn$$

Бұл жерде \mathcal{E}_2 – жылдық үнемдеу;

Kn – жобалауға арналған күрделі шығындар;

E_n – нормативтік коэффициент ($E_n = 0,15$).

\mathcal{E}_r жылдық үнемдеуі пайдаланушының еңбек өнімділігін арттыруға байланысты пайдалану шығындарын үнемдеуден және үнемдеуден тұрады және формула бойынша есептеледі (27).

$$\mathcal{E}_2 = P_1 + P_2$$

Бұл жерде P_1 және P_2 – тиісінше еңбек өнімділігінің коэффициентін ескере отырып, енгізуге дейінгі және кейінгі пайдалану шығыстары.

Келесіні аламыз:

$$\mathcal{E}_2 = 788\,065,736 - 30\,499,152 = 757\,566,584 \text{ тг.}$$

$$\begin{aligned} \mathcal{E}_o = 757\,566,584 & - 0,15 \times 859302,96 = 757\,566,584 - 128\,895,444 = \\ & 669\,171,14 \text{ тг.} \end{aligned}$$

Формула бойынша дамудың экономикалық тиімділігінің нақты коэффициентін есептейміз (28):

$$K_{\mathcal{E}\Phi} = \mathcal{E}_o / K.$$

$$K_{\mathcal{E}\Phi} = 669\,171,14 / 602303,54 = 1,1.$$

Себебі $K_{\mathcal{E}\Phi} > 0,2$, қолданбалы бағдарламаны жобалау және енгізу тиімді. Формула бойынша әзірленген өнімнің өтелу мерзімін есептейміз(29):

$$T_{ок} = K / \mathcal{E}_o$$

$T_{ок}$ – бағдарламалық өнімнің өтелу уақыты, жылдармен

Осылайша, әзірленген жобаның өтелу мерзімі:

$$T_{ок} = 602303,54 / 669175,42 = 0,9 \text{ (жылдар)}.$$

Атқарылған жұмыс барысында осы бағдарламалық жасақтаманы әзірлеудің орындылығы мен тиімділігін дәлелдейтін барлық қажетті мәліметтер табылды, ол 15–кестеде көрсетілген.

Кесте 15–жобаны әзірлеу мен енгізудің экономикалық негіздемесінің жиынтық кестесі

Көрсеткіші	Мәні
Жобаны әзірлеуге арналған шығындар, тг.	602 303,54
Жалпы пайдалану шығындары, тг.	30 499,156
Экономикалық тиімділік, тг.	669 175,42
Экономикалық тиімділік коэффициенті	1,1
Өтелу мерзімі, жыл	0,9

Ескертпе – Есептеу негізінде автормен жасалған.

Жобаны әзірлеуге шығындар 602 303,54 тг.. жалпы пайдалану шығындары 30 499,156. Жүргізілген есептеулер дамыған цифрлық жүйені енгізу мемлекеттік орган үшін ұтымды екенін көрсетеді.

Қорытынды

Отандық және шетелдік ғылыми әдебиеттерді, сондай-ақ әлемнің әртүрлі елдерінің, соның ішінде қазіргі қазақстандық тәжірибені салықтық басқару процесіне сандық технологияларды енгізу саласындағы практикалық тәжірибесін зерттеу келесі тұжырымдар мен ұсыныстарды тұжырымдауға және негіздеуге мүмкіндік берді:

1. Цифрлық аналогтық қызметтер салық төлеушілерге интернет арқылы ұсынылатын салық органдарының қызметтері ретінде анықталған;

2. Цифрлық салық сервистерін жіктеу келесідей 6 белгі бойынша жүзеге асырылуы тиіс:

–салық төлеушілердің санаттары (заңды тұлғалар, жеке тұлғалар; жеке кәсіпкерлер; және өзін-өзі жұмыспен қамтығандар;

–салық сервистерін пайдалану тәсілі (міндетті немесе ерікті түрде пайдалану);

–салық төлеушілерді қамту кеңдігі (жеке пайдалануға арналған сервистер; және жаппай пайдалануға арналған сервистер);

–салық сервистерінің құрылымы (қарапайым және күрделі цифрлық сервистер);

– сандық қызметтерге қол жеткізу (ашық және жабық қол жетімділік);

–орналастыру (МКК ресми интернет–порталында және мобильді қосымшаларда орналастыру; бөгде интернет–порталдарда және мобильді қосымшаларда орналастыру).

3. Салықтық әкімшілендіруде цифрлық технологияларды дамыған елдер пайдаланады:

–цифрлық сервистер жұмысының мониторингі,

–сервистердің клиентке бағдарланған дизайнын әзірлеу,

–салық төлеушілерді салық органдарымен өзара әрекеттесудің жаңа мүмкіндіктері туралы хабардар ету, сондай-ақ

–цифрлық орта шеңберінде салық төлеушілерді ақпараттық қолдау.

Қазақстандық практика үшін цифрлық салық сервистерінің жұмысына мониторингті жүзеге асыру үшін Нидерланды (цифрлық салық ортасы болып табылмайтын әртүрлі ақпараттық интернет–ресурстардан салық төлеушілердің қазіргі проблемалары туралы ақпарат жинау) және Австрия (салық төлеушілер цифрлық сервистерді жетілдіру бойынша идеяларды ұсынатын платформа шеңберінде цифрлық сервистер жұмысының проблемалары туралы ұсыныстар жинау) сияқты елдердің тәжірибесін алуға болады).

Клиентке бағдарланған дизайнды әзірлеу Австрия (цифрлық платформада цифрлық салық сервистерін әзірлеу жөніндегі идеяларды жинау), Ирландия (салық органдарының салық төлеушілердің пікірлері туралы ашық ақпарат беруі) және Канада (бизнес–қоғамдастық өкілдерімен және жеке тұлғалармен

кездесулер немесе бағдарламалық қамтылымды әзірлеушілер форумдары шеңберінде талқылау) сияқты елдердің тәжірибесі негізінде жүзеге асырылуы мүмкін [20].

Салық төлеушіні салық органдарымен өзара әрекеттесудің жаңа мүмкіндіктері туралы хабардар ету, сондай-ақ цифрлық ортада қолдауды жүзеге асыру мақсатында Австралия тәжірибесін қолдануға болады.

Ақпараттандыру аясында төлем немесе Қарыз туралы, сондай-ақ смс хабарлама түрінде цифрлық сервистердің болуы туралы еске салу орын алады. Сандық ортада қолдау салық төлеушілерді сандық ортада ұстау мақсатында 24/7 режимінде салық төлеушілердің сұрақтарына жауап беру үшін виртуалды көмекшіні пайдалану арқылы жүзеге асырылады.

4. Қазақстанда цифрлық салық сервистерін дамытуға келесідей кедергілер бар:

- салық төлеушілердің ақпараттық–коммуникациялық технологиялар инфрақұрылымына қолжетімділігінің болмауы;
- салық төлеушілер үшін цифрлық технологияларды енгізу мен пайдаланудың жоғары шығындары;
- цифрлық сервистер жұмысындағы күрделілік және техникалық кемшіліктер;
- салық төлеушілердің әдеттегі өмір салты мен дәстүрлері).

Аталған кедергілердің пайда болуы көбінесе салық төлеушілерге цифрлық салық қызметтерін пайдалану кезінде қажетті техникалық қолдаудың болмауымен, салық органдарында салық төлеушілердің күтулері, ағымдағы проблемалары мен қаржылық мүмкіндіктері туралы ақпараттың болмауымен, салықтық әкімшілендіру шеңберінде цифрлық түрлендірулерді жүзеге асыру кезінде құқықтық шектеулердің болуымен байланысты.

Бар кедергілерді жою немесе жеңілдету үшін салық төлеушілермен кері байланыстың цифрлық сервистерінің жұмысын мониторингтеу шеңберінде құру қажет.

Кері байланыс салық органы, біріншіден, салық төлеушілерді құрылған цифрлық қызметтерді талқылауға тарта алатындай болуы керек (бұл міндетті қызметтер үшін өте маңызды), екіншіден, салық төлеушілердің салықтық әкімшілендіруді дамыту идеяларын қабылдауы керек.

5. Салық саласына енгізілетін цифрлық технологиялардың сапасын арттыру мақсатында тұлғалардың кең ауқымын тартуға цифрлық платформа сияқты құрал ықпал етеді. Платформа салық төлеушілерден жобаларды тарту үшін қажет, олардың шеңберінде жаңа әзірлемелер туралы идеялар ұсынылатын, сондай-ақ салықтық әкімшілендірудің кемшіліктерімен және оларды жою жөніндегі ықтимал шаралармен байланысты мәселелер талқыланатын болады.

Жалпы, платформа салық төлеушілердің әртүрлі санаттары үшін салық органдары енгізетін цифрлық технологиялардың бейімделуін қамтамасыз ету үшін қажет.

6. Салық төлеушілерді цифрлық аналогтық ортаға тарту үшін жобада үш элемент негізінде модель ұсынылған:

- сандық орта жұмысының мониторингі;
- қызмет дизайнын жақсарту;
- өзара әрекеттесу арналарын басқару.

Салық органдары цифрлық технологияларды әзірлеу кезінде салықтық әкімшілендіруді жетілдіру бойынша жүргізіліп жатқан салық саясаты шеңберінде осы үш элементтің болуы ғана емес, сонымен қатар олардың арасындағы өзара байланыс та маңызды. Элементтер модельге салынып, бір–бірімен логикалық байланысы болуы керек. Бұл жағдайда цифрлық салық ортасын кеңейтудің қазіргі кедергілерін жеңілдету мәселесін шешуге болады.

Цифрлық платформа аясында кез келген кәсіпкер өзінің идеясын ұсыну мүмкіншілігі болады. Кәсіпкерлердің қажеттілігін қамтамасыз ету үшін алдымен туындайтын қажеттіліктерін анықтау керек. Сол кезде ғана бизнестің мемлекетке деген сенімі арта түсіп, екі тараптың ортасында өзара сындарлы диалог құрылады.

Қазіргі күні, өкінішке орай ШОК өзінің ұсыныстарын Атамекен ҰКП арқылы ғана жеткізе алатын шағын және орта кәсіпкерлер көп жағдайда естілмей қалады.

Сондай–ақ, аталған жаңа платформада жаңа кәсіп бастағысы келіп жүрген тұлғалар үшін оқыту жүйесін енгізу мүмкіндігін де қарастыруға болады. Ол үшін мемлекет тарапынан оқытуға Атамекен ҰКП қомақты қаржы бөлмей бизнесті жаңадан бастағысы келетін тұлғалар үшін арнайы видео –сабақтар түсіріп, соны жаңа платформаға енгізу қажет. Ал оқу процесі соңында қатысушылардың туындаған сұрақтарын жинап кері байланыс орнату, демек сұрақтарға жауап ретінде қызметкерлер қорытынды сұрақ–жауап сабағын жүргізу мүмкіндігі болуы қажет.

Ал виртуалды көмекшіге тоқтала кетсек, онда аталған виртуалды көмекші екі жүйеге енгізіліп, ақпараттық жұмыс атқаруы тиіс:

- 1.Қоңырау шалу арқылы салық төлеушінің ақпарат алуы;
- 2.Телеграмм бот арқылы сұрақ–жауап негізінде салық төлеушінің ақпарат алуы.

Виртуалды көмекші салық органдарының веб–сайтында клиенттерге салық сұрауларына көмектесу үшін күніне 24 сағат қол жетімді болады. Виртуалды көмекші ауызекі тілді түсіну тиіс, сондықтан салық төлеушілер адаммен сөйлескендей сұрақтар қоя алады. Виртуалды көмекші қандай да бір

себептермен клиентке өз проблемасын шешуге көмектесе алмаса (мүмкін, мәселе виртуалды көмекші үшін стандартты емес), онда қоңырау салық қызметкеріне беріледі. Телеграмм бот да дәл сондай жүйе бойынша жұмыс жасайтын болады. Ең басты артықшылық виртуалды көмекшіні әзірлеуге және орналастыруға қатысатын қызметкерлерден басқа, ол адамның қолдауын қажет етпейді.

Жаңа ақпараттық технологияларды пайдалана отырып, биліктің, бизнес пен қоғамдық ұйымдардың өзара әрекеттесуінің жаңа стандартын енгізу отандық әзірлемелер негізінде «толассыз» цифрлық технологияларды құру және халықтың, сондай-ақ жеке кәсіпкерлерді қоса алғанда, шағын және орта кәсіпкерлік субъектілерінің мүдделері үшін мемлекеттік басқару салаларында платформалық шешімдерді енгізу жөніндегі міндеттерді орындаудың салдары болып табылады.

Магистрлік жобаны орындау барысында ҚР ҚМ МКК –мен «Telegram» мессенджерінде әзірленген салық төлеушілерге салық және кеден заңнамасы бойынша ақпарат беретін автоматтандырылған чат–бот әзірленді.

Зерттеу жұмысын қорытындылай келе, зерттеу мақсатының бір бөлігі орындалды деп есептеуге болады, себебі 2022 жылдың сәуір айында ҚР ҚМ МКК 2022–2023 жылғы жоспарына енгізіліп, тест режимінде «Telegram» мессенджерінде салық төлеушілерге кірістер органдарының жұмысы бойынша сұрақтарға жауап беретін, салық және кеден декларацияларын толтыру бойынша видеосабактары жіберілетін және салық және кеден заңнамасына байланысты өзге де ақпарат беретін автоматтандырылған чат–бот іске қосылды.

Пайдаланылган дереккөздер тізімі

- 1 Абен Т.А. Взаимодействие государства и бизнеса в системе органов государственных доходов в период пандемии // Материалы международной научно–практической конференции на тему «Мониторинг трудового и иного отраслевого законодательства: социально–правовой спект». – Алматы, 2021. – №340 (063) – С.234–238.
- 2 Матаев Т. М. Опыт реализации проектов государственно–частного партнерства партнеры в социальной сфере республики Казахстан//Актуальные проблемы социально–экономического развития России. 2016. № 2. – С. 14–17.
- 3 Марковской Е. И. Взаимодействие бизнеса и органов власти. Учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры – М.: Издательство Юрайт – 2019–304 С.
- 4 Мерғалиева Л. И. Региональные аспекты функционализации государственного–частного партнерства в Казахстане//Современные тенденции в экономика и управление: новый взгляд. 2015. № 8. С. 129–133.
- 5 Liu J., Love P. E., Smith, J., Regan, M., & Palaneeswaran, E. (2015). Review of performance measurement: implications for public–private partnerships. Built Environment Project and Asset Management, 5(1), 35–5
- 6 Государственное регулирование экономики//Шулимова А. А. Макроэкономика: учеб. пособие /А. А. Шулимова. – Краснодар: КубГАУ, 2018.– С. 103–108.
- 7 Mendel, S. (2020) Graeme A. Hodge and Carsten Greve: The Logic of Public Private Partnerships. The Enduring Interdependency of Politics and Markets. Nonprofit Policy Forum, Vol. 11 (Issue 1).
- 8 Фритцше Д. Дж. Этика бизнеса: глобал. и управленч. перспектива / Д. Дж. Фритцше; [пер.с англ. с англ. А. Калинин]. – М.: Олимп–Бизнес: Тройка–Диалог, 2016.– 327 С.
- 9 Ясин Е. Г. Бременское государство и экономическая политика // Вопросы экономики. – 2018. – №15. – С. 39–42
- 10 Курбатова М. В., Левин С. Н., Преобладание иерархического типа взаимодействие власти и бизнеса как проявление доверия от предшествующего развития– <http://ecsosman.hse.ru/text/16213426/> Жүгінген күні: 18.03.2022
- 11 Гоосен Е. В., Ковригина С. В. актуальные проблемы рыночной экономики: выбор модели отношения государства и бизнеса в ресурсных регионах монопрофильной направленности // Вестник Кемеровского государственного университета. Серия: Политические, социологические и экономические науки. 2018. № 4. – С. 47–54.
- 12 Копытова Е. Д. К вопросу о взаимодействии власти, бизнеса и общества

в решении задач развития территорий//Экономические и социальные изменения: факты, тенденции, прогноз. 2017. Т. 10. № 5. – С. 197–215.

13 Иссахова П. Б. Государственно–частное партнерство в Казахстане как инструмент развития инвестиционной деятельности // Вестник Международного Института экономики и права. 2015. № 1 (18). – С. 64–67.

14 Беляева И. Ю., Данилова О. В. Особенности взаимодействия бизнеса и власти//Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации. Тверь, 2018. – С. 18–23 48

15 Шапкин И. Н. Проблемы взаимодействия государства и бизнеса: историко–теоретический аспект // Проблемы конфигурации глобальной экономика XXI века: идея социально–экономического прогресса и возможности интерпретации. Сборник научных статей. Под редакцией С. А. Толкачева. Краснодар, 2018. – С. 88–95.

16 Шаманина Э. А. Формирование и развитие государственно–частного партнерства партнеры в Великобритании // Экономика и управление: проблемы, решения. 2017. Т. 3. № 4. – С. 21–30.

17 Габдрахманова И. И. государственно–частное партнерство в США // Глобальная экономика в XXI веке: роль биотехнологий и цифровых технологий. Сбор научных статей по итогам работы четвертого круглого стола с международным участием. 2020. – С. 43–45.

18 Кунижев А. А. Модель государственно–частного партнерства в США: основные аспекты анализа // Казанский социально–гуманитарный вестник. 2016. № 5 (22). – С. 37–40.

19 Пак Н. С., Куприн А. А. Зарубежный опыт взаимодействия государственная сфера и частный сектор: анализ и оценка // Экономика и управление: вчера, сегодня, завтра. 2018. № 2. – с. 98–106.

20 Казахстан в Doing business 2020 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://kaztrade.ru/news/kazakhstan-v-doing-business-2020.html> Жүгінген күні: 11.04.2022

21 HMRC Information Technology Strategy / HMRC–URL: <https://hmrcdigital.blog.gov.uk/wp-content/uploads/sites/20/2016/02/HMRC-IT-Strategy-2016.pdf> Жүгінген күні: 14.04.2022

22 The e3lab co–creation platform / Federal Ministry of Finance, Austria – URL: <https://crowdsourcingoesterreich.gv.at/login?/servlet/hype/IMT?userAction=BrowseCurrentUser&templateName=MenuItem&sourceApp=bmf> Жүгінген күні: 11.04.2022

23 Tax Administration: Comparative Information on OECD and other Advanced and Emerging Economies/OECD.OECD Publishing, Paris, 2019. DOI: <https://doi.org/10.1787/23077727> –URL:<https://read.oecd->

- ilibrary.org/taxation/tax-administration-2019_74d162b6-en#page1 Жүгінген күні: 13.04.2022
- 24 Increasing Taxpayers' Use of Self-service Channels // OECD Publishing. – Paris – 2014. – URL: https://read.oecd-ilibrary.org/taxation/increasing-the-use-of-self-service-channels-by-taxpayers_9789264223288-en#page4. Жүгінген күні: 13.04.2022г.
- 25 Eight Top Social Media Scheduling Tools to Save Time / Sprout Blog – URL: <https://sproutsocial.com/insights/social-media-scheduling-tools/>: Жүгінген күні: 13.02.2022
- 26 Digital Transformation Strategy 2018—2025 / Digital Transformation Agency of Australian Government – URL: <https://dta-www-drupal-20180130215411153400000001.s3.ap-southeast-2.amazonaws.com/s3fs-public/files/digital-transformation-strategy/digital-transformation-strategy.pdf> Жүгінген күні: 20.01.2022
- 27 Taxation / OECD iLibrary. – URL: <https://www.oecdilibrary.org/taxation/books> Жүгінген күні:20.04.2022\
- 28 Қазақстан Республикасының Қаржы Министрлігі Мемлекеттік кірістер комитетінің сайты <https://www.gov.kz/memleket/entities/kgd/activities/661?lang=kk> Жүгінген күні:16.04.2022
- 29 «Электрондық қаржы орталығы» АҚ <https://www.esc.kz/#1> Жүгінген күні: 13.02.2022
- 30 Цифровая экономика Казахстана /– <https://digitalkz.kz/o-programme/> Жүгінген күні: 20.02.2022
- 31 Данные Бюро национальной статистики Агентства по стратегическому планированию и реформам Республики – <https://stat.gov.kz/> (27.02.2022)
- 32 Касьянов С. В. Влияние банковской деятельности в республике казахстан на развитие малого и среднего бизнеса // Вестник науки и образования. 2020. № 1 (79). – С. 27–30.
- 33 Государственная программа поддержки и развития бизнеса « Дорожная карта бизнеса 2025 – « https://egov.kz/cms/ru/articles/road_business_map Жүгінген күні:10.03.2022
- 34 Цифровая экономика Казахстана /– <https://digitalkz.kz/o-programme/> Жүгінген күні:20.02.2022
- 35 Постановление Правительства Республики Казахстан от 4 декабря 2012 года № 1534 О Государственной программе «Информационный Казахстан – 2020» и внесении дополнения в Указ Президента Республики Казахстан от 19 марта 2010 года № 957 «Об утверждении Перечня государственных программ»

- /Официальный интернет-портал правовой информации : офиц. сайт.
<https://adilet.zan.kz/rus/docs/P1200001534> Жүгінген күні: 17.04.2022
- 36 inbusiness.kz ақпараттық порталы Стратегиялық жоспарлау және реформалар жөніндегі Агенттіктің Ұлттық статистика бюросының деректері негізінде жасалынған <https://inbusiness.kz/ru/last/v-kazahstane-rezko-sokratiloas-kolichestvo-organizacij-ispolzuyushih-internet-dlya-svyazi-s-gosorganami> жүгінген күні: 17.05.2022
- 37 Концепция развития электронного документооборота в РК–
<https://cabinet.salyk.kz/knp/main/index> жүгінген күні: 07.03.2022
- 38 Анисимова, А.А. Ненаблюдаемая экономика как источник налоговых доходов: мировая практика и российский опыт/А.А.Анисимова // Финансовая аналитика: проблемы и решения. – 2017. – Т. 10, – № 3 (333). – С. 258–273. (С. 261)
- 39 Салық және бюджетке төленетін басқа да міндетті төлемдер туралы (Салық кодексі)
- 40 Налоги и налогообложение /под ред. И.А.Майбурова – 7 – е изд. перераб.и доп. – М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2018 – 503 с. – ISBN 978–5–238–03100–2.
- 41 Огородникова, И.И. Цифровая трансформация налогового контроля: эволюция и тенденции/И.И.Огородникова // Вестник Томского государственного университета. Экономика – 2019. – № 46. – С. 152–162.
- 42 Қазақстан Республикасының Президентінің ресми сайты https://www.akorda.kz/kz/events/akorda_news/meetings_and_sittings/memleket-basshysy-cifryk-kazakstan-memlekettik-bagdarlamasy-zhuzege-asyru-zhoninde-kenes-otkizdi
- 43 Руководство к выполнению раздела ВКР «Финансовый менеджмент, ресурсоэффективность и ресурсосбережение» для студентов специальности 080801 «Прикладная информатика (в экономике)» / Сост. Д.Н. Нестерук, А.А.Захарова. – Юрга: Изд-во Юргинского технологического института (филиал) Томского политехнического университета, 2014. – 56 с.

Талдамалы жазба

Жоба авторы: Абен Толғанай Айдынқызы
 Ғылыми жетекші: Кусайнова Лариса Ислямовна , э.ғ.к., профессор

Жоба идеясы	Қазақстан Республикасының Мемлекеттік кірістер органдары жүйесіндегі мемлекет пен бизнес арасындағы өзара әрекеттесу сапасы
Проблемалық жағдай (кейс)	<p>Мемлекет пен оның азаматтары арасындағы салық алуға қатысты қатынастар, шын мәнінде, мүдделер қақтығысын білдіреді. Осылайша, мемлекет өз функцияларын орындау үшін көбірек салық жинауға тырысады. Салық төлеушілер өз кезегінде өтеусіз негізде иеліктен шығарылатын міндетті төлемнің үлесін азайтуға тырысады.</p> <p>Бұл қақтығыс дамыған және дамушы елдерде әр түрлі көрінуі мүмкін. Қоғам үшін салықтардың маңыздылығын түсіну оның мүшелеріне бала кезінен үйрететін дамыған елдерде ол аз. Нарықтық қатынастар даму сатысында тұрған елдерде салық мәдениеті төмен, сол себепті, бұл қарама-қайшылық айқын көрінеді. Қалай болғанда да, салықтардың рөлі мемлекет экономикасының дамуы мен жұмыс істеуі үшін маңызды болып қала береді. Сондықтан мемлекет экономикалық дамудың қай кезеңінде</p>

	болмасын, салық салу саласындағы мемлекет пен бизнестің өзара әрекеттесуін жақсарту қажет.
Аталмыш проблеманың қазірде бар шешімдері	Қазіргі күні, өзінің ұсыныстарын Атамекен ҰКП арқылы ғана жеткізе алатын шағын және орта кәсіпкерлер көп жағдайда естілмей қалады. Бұл механизмнің артықшылығы құрылым болып ойын жеткізу, кемшілігі ол мүлдем естілмей қалу. Өкінішке орай, көбінесе ШОК–тың мемлекетке Атамекен арқылы айтып жатқан ұсыныстары жеткізілмей қалады. Көп жағдайда олардың ұсыныстары мемлекет үшін өте тиімді және маңызды болады, себебі, салық төлеуші іс жүзінде енгізілген жаңа цифрлық порталдармен, заңнамаға енгізілген өзгерістер мен толықтырулармен тікелей жұмыс жасауды және өзіне не қажет екенін жақсы біледі.
Аталмыш проблеманың ұсынылатын шешімі	Мемлекет пен бизнестің мемлекеттік кірістер саласындағы өзара әрекеттесуін нығайту мақсатында тікелей әрекеттесу механизмі ретінде ұсыныстар мен жобалар жіберілетін цифрлық платформа құру. Қарастырылып отырған модельде негізгі элемент салық төлеушілерден жаңа идеяларды тартуға арналған сандық платформа болып табылады, ол кейіннен дамыту үшін де, кері байланыс алу үшін де қолданылады, оның аясында салық төлеушілер салық жүйесінің кез – келген кемшіліктері туралы өз пікірлерін білдіре алады және оларды жою шараларын ұсына алады. Бұл платформа салық органдары енгізетін цифрлық технологиялардың салық төлеушілердің әртүрлі санаттарына барынша бейімделуі үшін қажет.

Ұсынылып отырған сандық платформа салық төлеушілердің әртүрлі санаттарының жобаларын талқылауға және жылжытуға қатысуды қамтуы керек.

Сондай-ақ, жобада ұсынылған виртуалды көмекшіге тоқтала кетсек, онда аталған виртуалды көмекші екі жүйеге енгізіліп, ақпараттық жұмыс атқаруы тиіс:

1.Қоңырау шалу арқылы салық төлеушінің ақпарат алуы;

2.Телеграмм бот арқылы сұрақ-жауап негізінде салық төлеушінің ақпарат алуы.

Виртуалды көмекші салық органдарының веб-сайтында клиенттерге салық сұрауларына көмектесу үшін күніне 24 сағат қол жетімді болады. Виртуалды көмекші ауызекі тілді түсіну тиіс, сондықтан салық төлеушілер адаммен сөйлескендей сұрақтар қоя алады. Виртуалды көмекші қандай да бір себептермен клиентке өз проблемасын шешуге көмектесе алмаса (мүмкін, мәселе виртуалды көмекші үшін стандартты емес), онда қоңырау салық қызметкеріне беріледі. Телеграмм бот да дәл сондай жүйе бойынша жұмыс жасайтын болады. Ең басты артықшылық виртуалды көмекшіні әзірлеуге және орналастыруға қатысатын қызметкерлерден басқа, ол адамның қолдауын қажет етпейді.

Жаңа ақпараттық технологияларды пайдалана отырып, биліктің, бизнес пен қоғамдық ұйымдардың өзара әрекеттесуінің жаңа стандартын енгізу отандық әзірлемелер негізінде «толассыз» цифрлық технологияларды құру және халықтың, сондай-ақ жеке кәсіпкерлерді қоса алғанда, шағын және орта кәсіпкерлік субъектілерінің мүдделері үшін мемлекеттік басқару салаларында платформалық шешімдерді енгізу

	<p>жөніндегі міндеттерді орындаудың салдары болып табылады.</p> <p>Магистрлік жобаны орындау барысында ҚР ҚМ МКК –мен берілген ұсыныс қабылданып «Telegram» мессенджерінде әзірленген салық төлеушілерге салық және кеден заңнамасы бойынша ақпарат беретін автоматтандырылған чат–бот әзірленді.</p>
<p>Күтілетін нәтиже</p>	<p>Экономикалық тиімділік көрсеткіштеріне сәйкес жобаны әзірлеуге кететін шығындар 602 303,54 тг., жалпы пайдалану шығындары 30 499,156 тг. құрайды. Жүргізілген есептеулер дамыған цифрлық жүйені енгізу мемлекеттік орган үшін ұтымды екенін көрсетеді. Ең маңыздысы салық төлеушінің мемлекетке деген сенімі артып, салық төлеушілер салық және кеден заңнамасының екі тарап үшін тиімді болуына өз үлестерін қосу мүмкіндігіне ие болады.</p>
<p>Әдебиет</p>	<p>1 Постановление Правительства Республики Казахстан от 4 декабря 2012 года № 1534 О Государственной программе «Информационный Казахстан – 2020» и внесении дополнения в Указ Президента Республики Казахстан от 19 марта 2010 года № 957 «Об утверждении Перечня государственных программ» /Официальный интернет–портал правовой информации : офиц. сайт. https://adilet.zan.kz/rus/docs/P1200001534 Жүгінген күні: 17.04.2022</p> <p>2 Матаев Т. М. Опыт реализации проектов государственно–частного партнерства партнеры в социальной сфере республики Казахстан//Актуальные проблемы социально–</p>

	<p>экономического развития России. 2016. № 2. – С. 14–17.</p> <p>3 Марковской Е. И. Взаимодействие бизнеса и органов власти. Учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры – М.: Издательство Юрайт – 2019–304 С.</p> <p>4 Мергалиева Л. И. Региональные аспекты функционализации государственного–частного партнерства в Казахстане//Современные тенденции в экономика и управление: новый взгляд. 2015. № 8. С. 129–133.</p> <p>5 Liu J., Love P. E., Smith, J., Regan, M., & Palaneeswaran, E. (2015). Review of performance measurement: implications for public–private partnerships. Built Environment Project and Asset Management, 5(1), 35–5</p> <p>6 Государственное регулирование экономики//Шулимова А. А. Макроэкономика: учеб. пособие /А. А. Шулимова. – Краснодар: КубГАУ, 2018.– С. 103–108.</p> <p>7 Mendel, S. (2020) Graeme A. Hodge and Carsten Greve: The Logic of Public Private Partnerships. The Enduring Interdependency of Politics and Markets. Nonprofit Policy Forum, Vol. 11 (Issue 1).</p> <p>8 Фритцше Д. Дж. Этика бизнеса: глобал. и управленч. перспектива / Д. Дж. Фритцше; [пер.с англ. с англ. А. Калинин]. – М.: Олимп–Бизнес: Тройка–Диалог, 2016.– 327 С.</p> <p>9 Государственная программа поддержки и развития бизнеса « Дорожная карта бизнеса 2025 – « https://egov.kz/cms/ru/articles/road_business_map Жүгінген күні:10.03.2022</p> <p>10 Цифровая экономика Казахстана /– https://digital.kz/o-programme/ Жүгінген күні:20.02.2022</p>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

--	--

Қосымша

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ
ҚАРЖЫ МИНИСТРЛІГІ МЕМЛЕКЕТТІК
КІРІС КОМИТЕТІ
АЛМАТЫ ҚАЛАСЫ
БОЙЫНША МЕМЛЕКЕТТІК КІРІСТЕР
ДЕПАРТАМЕНТІ



КОМИТЕТ ГОСУДАРСТВЕННЫХ
ДОХОДОВ МИНИСТЕРСТВА ФИНАНСОВ
РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН
ДЕПАРТАМЕНТ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ ДОХОДОВ
ПО ГОРОДУ АЛМАТЫ

050000, Алматы қаласы, Абылай хан даңғылы, 93/95
Тел.: 8(727)267-15-54, факс: 8(727)267-15-55

050000, город Алматы, пр. Абылай хана, 93/95
Тел.: 8(727)267-15-54, факс: 8(727)267-15-55

МК/КСА-5 № 21487
от 29.12.2021 г.

ҚР Президентінің жанындағы
Мемлекеттік басқару
академиясының магистранты
Абен Толғанай Айдынқызы

Алматы қаласы бойынша Мемлекеттік кірістер департаменті, Сіздің 27.12.2021 жылғы №1186-ЖТ хатыңызға келесіні хабарлайды.

Сіздің 11.10.2021 жылғы №10269-ЖТ хатыңызда Мемлекеттік кірістер органдары мен кәсіпкерлердің өзара әрекеттесу сапасын жақсарту мақсатында телеграмм месенджерінде **виртуалды салық ботын**, колл орталықта **виртуалды колл орталық көмекиісін** құру және кірістер органдарының цифрлық ортаға толықтай ауысуын қамтамасыз ететін, салық төлеушіге кері байланыс қайтаратын, сондай-ақ салық төлеушілерден келіп түсетін **жаңа идеяларды тартуға арналған сандық платформаны құру** туралы ұсыныстарыңыз қарастырылып, ҚР ҚМ Мемлекеттік кірістер комитетіне 2022 жылдың жоспарына енгізу және жүзеге асырылу үшін жіберілді.

Басшы

Қ.Баеділов

Орын: Тлебалдина М.
Тел: 2676997

0016537

Сериялық нөмірсіз бланк ЖАРАМСЫЗ ДЕП ТАНЫЛАДЫ. Қызмет бабындағы мақсат үшін көшірмесі шектеулі мөлшерде жасалып, белгіленген тәртіппен БЕКІТІЛЕДІ ЖӘНЕ ЕСЕПКЕ АЛЫНАЛЫ. Бланк без серийного номера НЕДЕЙСТВИТЕЛЕН. Копии при служебной необходимости делаются в ограниченном количестве. ЗАВЕРЯЮТСЯ И УЧИТЫВАЮТСЯ в установленном порядке.