**Отчет о деятельности**

**Департамента государственных доходов**

**по г. Алматы**

**по вопросам оказания государственных услуг**

(отчетный период 2016 год)

Департаментом государственных доходов по городу Алматы (далее - ДГД) за 2016 год оказано 37 видов государственных услуг, из них районными управлениями государственных доходов (далее–РУГД) - 18, ДГД -21 в соответствии со стандартами государственных услуг, утвержденными приказом Министра финансов Республики Казахстан (далее–МФ РК) от 27 апреля 2015 года №284 и регламентами государственных услуг, утвержденными приказом МФ РК от 4 июня 2015 года №348.

ДГД за 2016 год оказано государственных услуг –3 628 802, из них в электронном виде –3 139 434 (86,5 %), бумажном – 458 302 (12,6 %). За 2016 год через Государственную корпорацию «Правительство для граждан» оказано 31 066 услуг, что составляет 0,9 %.

За 2016 год количество отказов в оказании государственных услуг составляет – 24 341. Факты необоснованных отказов отсутствуют.

За 2016 год проведено 488 семинаров, технических учеб, выступлений по телевидению по повышению информированности услугополучателей о порядке оказания государственных услуг.

За отчетный период через Центры оказания услуг РУГД посредством системы электронного контроля *(далее-СЭК)* обслужено 565 497 НП, что меньше на 243619 против 2015 года, связано с увеличением электронных пользователей.

Среднее время ожидания в очереди получения услуги посредством СЭК составило 3:48 минут, среднее время обслуживания 4:26 минут против 20 минут, утвержденных стандартами.

В соответствии с Правилами государственного контроля за качеством оказания государственных услуг, утвержденными приказом Министра по делам государственной службы Республики Казахстан от 16.02.2016г. № 35 проведены проверки и мониторинг соблюдения законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг в управлениях государственных доходов *(далее – УГД)* и таможенных постах *(далее–ТП)* согласно утвержденного графика и перечня вопросов Приказом ДГД от 15.04.2016г. №385-П.

По результатам проверок даны рекомендации по устранению нарушений.

За отчетный период были проведены выездные мероприятия по надлежащему исполнению функциональных обязанностей модераторами районных управлений государственных доходовметодом контроля «Тайный потребитель» и видеонаблюдением, а также на таможенные посты г.Алматы по анализу и хронометражу времени таможенного выпуска товаров, как составляющая индикатора «Международная торговля» по рейтингу Всемирного банка «Doing Business».

Также проводились выездные мероприятия в Торговые дома, на рынки города Алматы по опросу услугополучателей, где были высказаны предложения по качественному оказанию государственных услуг, рекомендовано увеличить численность консультантов в «Терминале самообслуживания», по применению контрольно-кассовых машин с функцией передачи данных, по сокращению сроков оказания государственных услуг.

В связи с ожиданием наплыва в декабре услугополучателей, применяющих специальные налоговые режимы на основе патента на 2017 год, были проведены тестирования Модераторов на знание по заполнению ФНО 911.00 и стандартов государственных услуг.

В целях ежедневного мониторинга и недопущения фактов выпуска товаров с нарушением сроков, установленных приказом МФ РК №246 от 31.03.2015г. создана электронная рассылка между сотрудниками таможенных постов *(далее-ТП)* и ответственными управлениями ДГД, с направлением ежедневных сведений о времени выпуска товаров свыше 2 часов.

В целях создания благоприятных условий для качественного обслуживания услугополучателей на таможенных постах г.Алматы обслуживание декларантов (таможенных представителей) осуществляется в порядке электронной очереди, а также целях осуществления контроля за соблюдения принципов и стандартов качественного обслуживания назначены приказом из числа сотрудников таможенного поста Модераторы. В целях сокращения времени совершения таможенных операций сотрудниками доведены регламенты по времени ТОТ ниже утвержденных приказом МФ РК от 31.03.2015г.№246.

Создание данных мер способствовало сокращению фактов нарушений сроков и соответственно сокращению времени таможенной очистки – без применения СУР составило 1:05:06час., с применением СУР составило 4:40:47час., по экспорту – 0:25:50 час.

Так, в целях исключения возможности вызова своего участника внешне-экономической деятельности *(далее-ВЭД)* (брокера) доработана функция автоматического вызова после завершения обслуживания, введенная кнопка «Свернуть» позволит контролировать отключение от системы электронной очереди *(далее - СЭО).* Для анализа полноты применения системы электронной СЭО на постоянной основе проводится сравнительный анализ полученных талонов участниками ВЭД и зарегистрированных деклараций на товары по ИС ИХД.

Со стороны Департамента государственных доходов по городу Алматы в целях улучшения позиций Республики Казахстан проводится ряд мероприятий для повышения уровня удовлетворенности качеством оказания государственных услуг.

Так, наряду с введением по опыту передовых стран, таких проектов как «Модератор», «Система электронного контроля*»*, «Система мониторинга посещений», «Единый Центр оказания услуг ДГД» возникла необходимость дополнительного источника получения государственных услуг, информации, обратной связи дистанционно, через современные социальные сети.

Изучив международный опыт передовых стран, а также рассмотрев работу Контакт Центров банковских учреждений и АО «Казахтелекома», в настоящее время при финансовой поддержке Акимата города Алматы и с участием Прокуратуры г.Алматы проводится работа по внедрению Интеллектуального Контакт центра с уникальными возможностями, отличными от существующих Call Центров.

Создаваемый Контакт центр представляет широчайший набор функций:

* по обработке, как входящих, так и исходящих звонков;
* обеспечение предоставления информации услугополучателям в автоматическом режиме без участия операторов;
* организация мини –конференции;
* обслуживание информационных запросов, поступающих через социальные сети.

При этом, уникальные возможности внедряемого Контакта Центра, не имеющего аналога среди органов государственных доходов по республике позволят осуществлять следующие дополнительные функции:

* фискальные функции, - выявление, пресечение нарушений налогового и таможенного законодательств;
* получение обратной связи с услугополучателями путем анкетирования и опроса через сайт ДГД [www.kgd.gov.kz](http://www.kgd.gov.kz);
* возможности бронировать дату и временя посещения офиса Департамента и Центров оказания государственных услуг / Центров таможенного оформления органов государственных доходов путем интеграции с существующими системами электронной управления очередью и системой мониторинга посещения.

Одновременно проводится работа по созданию Мобильных центров, которые позволят оперативно и доступно оказывать государственных услуг в местах скопления людей, на рынках, торговых домах *(62 рынка, 13,8 тыс. торгующих лиц)* - регистрацию физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей, прием налоговой отчетности в отчетные периоды в местах осуществления деятельности

В мобильном офисе возможно совмещение функционала Центра оказания услуг и функция приема платежей в кассовом узле банка.

В дальнейшем, в связи с введением всеобщего декларирования, использование Мобильных Центров возможно и для приема налоговой отчетности от населения.