**Отчет о деятельности**

**Департамента государственных доходов**

**по г. Алматы**

**по вопросам оказания государственных услуг**

(отчетный период 2018 год)

Департаментом государственных доходов по г. Алматы *(далее-ДГД)* за 2018 год оказано государственных услуг –4 571 333 с увеличением против 2017г. на 544 337 услуги.

За 2018 год оказано через услугодателя 4 526 512 услуги и через ПЭП, Е-лицензирование, Государственную корпорацию «Правительство для граждан» - 31 519 услуг.

Из них в электронном виде через услугодателя оказано 4 274 356 (94,4 %), увеличилось количество оказываемых услуг в электронном виде против 2017г. на 602 925 услуг. Удельный вес вырос с 91,2% до 94,4%.

На альтернативной основе через Государственную корпорацию «Правительство для граждан» оказано услуг- 13 302.

За 2018 год количество отказов в оказании государственных услуг составляет –37 697. Факты необоснованных отказов отсутствуют.

За 2018 год проведено 412 семинаров, технических учеб, выступлений по телевидению по повышению информированности услугополучателей о порядке оказания государственных услуг.

За отчетный период через Центры оказания услуг в районных управлениях государственных доходов *(далее-РУГД)* посредством системы электронного контроля *(далее-СЭК)* обслужено 646 911 НП.

Сокращено время ожидания получения услуги на 0:11 секунды и составило 3:13 минут против 20 минут, регламентированных стандартами, и сокращено время обслуживания на 1:51 минуты и составило 3:56 минуты.

В целях улучшения качества обслуживания услугополучателей в 2018 года проведены выездные мероприятия методом контроля «Тайный потребитель» по качественному оказанию государственных услуг в Центрах оказания государственных услуг РУГД и ТП.

По результатам проверок и нареканиям услугополучателей даны рекомендации по улучшению работы Центров, качеству обслуживания услугополучателей.

Обслуживание услугополучателей осуществляется в Центре оказания услуг РУГД до 20:00 часов без перерыва на обед.

С ноября 2018 года в г.Алматы внедрены «Мобильные налоговые офисы», которые позволяют оперативно и доступно оказывать государственные услуги на рынках города Алматы.

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

На протяжении последних лет ДГД выступал инициатором ряда пилотных проектов, что позволило получить высокую оценку по результатам официальных социологических опросов и признания Центров оказания услуг *(далее – Центров)* Лучшими по республике на протяжении последних 6 лет.

Ввели, так называемые "Пакеты" в УГД по Жетысускому району г.Алматы (на подобие услуг сотовой связи в зависимости от особенностей и профессий пользователей - "Пакет молодежный", "Алга", "Старт" и пр.), т.е. учитывать ожидания и потребности посетителей государственного органа.

При этом, разделение сотрудников для обслуживания - условное, при наступлении отчетного периода, других факторов - возможно перемещение инспекторов для усиления того или иного участков.

Например,

* Профессиональный бухгалтер **(пакет «Профи»)** ожидает от взаимодействия с государственным органом - на паритетных условиях разговаривать конфиденциально с опытными сотрудниками (например, аудиторами);
* Молодежь **(пакет «Прогресс»)**- не волнует интерьер, стенды, будет пользоваться мобильными приложениями, Терминалами самообслуживания, им достаточно зарядных устройств и ноутбуков;
* Пожилые **(пакет «Почетный»)** - удобные диванчики, сотрудники не спеша разъясняющие, чай/кофе/газеты;
* Инвалиды **(пакет «Социальный»)**- возможность получения услуг на дому используя «Мобильные офисов на колесах»
* Вновь зарегистрированные НП (**пакет «Старт»)** – помимо разъяснений, предоставить полный спектр возможностей по направлениям поддержки предпринимательства в рамках ДАМУ, Акимата, НПП Атамекен и пр.
* Для посетителей с детьми (**пакет** **«Детский»)** имеется детская площадка, рабочие места сотрудников Центра расположены рядом с детской площадкой, что позволяет родителям присматривать за детьми.

Введение нового принципа обслуживания повышает уровень удовлетворенности услугополучателей в зависимости от выбранного пакета обслуживания.