**Мемлекеттік қызмет көрсету сұрағы бойынша Алматы қаласы бойынша Мемлекеттік кірістер департаментінің қызметі бойынша есеп**

(есеп беру уақыты -2018 жыл)

Алматы қаласы бойынша Мемлекеттік кірістер департаменті *(бұдан әрі -МКД)* 2018 жылы–4 571 333  мемлекеттік қызмет көрсетті, ол 2017 жылға қарағанда 544 337 қызметке артық.

2018 қызмет көрсетуші арқылы 4 526 512 қызмет және ЭҚП, Е-лицензиялау, «Азаматтарға арналған үкімет» Мемлекеттік корпорациясы арқылы - 31 519 қызмет көрсетілді.

 Оның ішінде электрондық түрде қызмет көрсетуші арқылы 4 274 356 (94,4 %) қызмет көрсетілді, электрондық қызмет көрсету 2017 жылға қарағанда 602 925 қызметке артты. Орташа көрсеткіші 91,2 пайыздан 94 пайызға дейін артты.

 Баламалы негізде «Азаматтарға арналған үкімет» Мемлекеттік корпорациясы арқылы - 13 302 қызмет көрсетілді.

 2018 жылы мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту–37 697 құрады. Негізсіз бас тарту фактілері жоқ.

 2018 жылы 412 семинар, техникалық оқулар, қызмет алушыларды мемлекеттік қызмет көрсету тәртібімен ақпараттандыру бойынша теледидарда көрсетілімдер ұйымдастырылды.

Есептегі уақытта аумақтық мемлекеттік кірістер басқармаларының (бұдан әрі - АМКБ) Қызмет көрсету орталықтарындағы электрондық бақылау жүйелері (бұдан әрі - ЭБЖ) арқылы 646 911 СТ-ге қызмет көрсетілді

Қызмет алуды күту уақыты на 0:11 секундқа төмендеп, 3:13 минутты құрады, ол стандарттармен бекітілген уақыттан 20 минутқа аз, қызмет көрсету уақыты 1:51 минутқа қысқартылып 3:56 минутты құрады.

 Қызмет алушылардға сапалы қызмет көрсетуді арттыру мақсатында 2018 жылы «Құпия тұтынушы» бақылау әдісімен АМКБ мен кеден бекеттерінің Мемлекеттік қызмет көрсету орталықтарында сапалы қызмет көрсетуді бақылау бой ынша көшпелі іс-шаралар жүргізілді.

 Тексеру нәтижесінде және қызмет алушылардың наразылығы бойынша Орталықтардың жұмыстарын жақсарту, қызмет алушыларға сапалы қызмет көрсету бойынша кепілдемелер берілді.

 Қызмет алушыларға қызмет көрсету АМКБ қызмет көрсету орталықтарында 20:00 сағатқа дейін түскі үзіліссіз жүргізіледі.

 2018 жылдың қарашасынан Алматы қаласында «Мобильдік салық офистері» енгізіліп, Алматы қаласының базарларында жедел және қолжетімді мемлекеттік қызмет көрсетуге мүмкіндік пайда болды.

 Бұдан әрі, жалпыұлттық декларациялау енгізуге байланысты, Мобильдік орталықтарды пайдалану халықтан салық есептілігін қабылдауға мүмкіндік береді.

Соңғы жылдар бойы МКД біршапма пилоттық жобалардың бастамашысы болып, ол, өз уақытында, ресми әлеуметтік сауалнама жүргізудің нәтижесі және Қызмет көрсету орталықтарын (бұдан әрі - Орталық) бағалау бойынша бойынша жоғары бағаға ие болуға мүмкіндік берді. Біздің орталықтар соңғы 6 жыл ішінде республика бойынша ең жақсы орталық атанды.

 Мысалы, "Пакеттер" қызметін Алматы қ. Жетісу ауданы МКД-да енгізді (ұялы байланыс қызметі секілді тұтынушының ерекшелігі мен кәсібіне байланысты - "Жастар пакеті ", "Алға", "Старт" және т.б..), яғни мемлекеттік органның болжамдары мен қажеттілігін есепке алу үшін.

 Бұл ретте, қызметкерлер үшін қызмет көрсету - шартты,есеп кезеңінде немесе өзге факторларда – инспекторларды өзге бөлімшелердің жұмысын күшейту үшін орын ауыстыруы мүмкін.

Мысалы,

* Кәсіби бухгалтер **(«Кәсіби» пакеті)** мемлекеттік органдармен өзара әрекеттен –паритеттік жағдайда конфидециалды білікті тәжірибелі мамандармен тілдесуді күтеді (мысалы, аудиторлармен);
* Жастар **(«Прогресс» пакеті)** - интерьер, тақтайшалар толғандырмайды, мобильдік қосымшаларын, өз-өзіне қызмет көрсету терминалдарымен қолданады, оларға қуаттаушы құрылғылар мен ноутбуктердің болуы жеткілікті;
* Егде **(«Құрметті»)** - ыңғайлы дивандар, асықпай түсіндіретін қызметкерлер, шай/кофе/газеттер;
* Мүгедектер **(«Әлеуметтік» пакеті)**- « Жылжымалы мобильдік офистерді» пайдалана отырып, үйде отырып қызмет алу мүмкіншілігі.
* Қайта тіркелген СТ ( **«Старт» пакеті)** – түсіндірулерден өзге, ДАМУ, Әкімдік, Атамекен ҰКП щеңберінде ұсынылатын барлық мүмкінідіктер спектрін ұсыну және т.б.
* Балалармен келгендерге ( **«Балалар» пакеті)** балалар алаңы бар, Орталық қызметкерлерінің жұмыс орны балалар алаңының жанында орналасып, ата-аналарға балаларын қадағалауға мүмкіндік береді.

Қызмет көрсетудің жаңа принципін енгізу таңдаған пакетке байланысты қызмет алушылардың қанағаттандыру деңгейін арттырады.