**Отчет о деятельности**

**Департамента государственных доходов**

**по г. Алматы**

**по вопросам оказания государственных услуг**

(отчетный период 2017 год)

Департаментом государственных доходов по г. Алматы за 2017 год оказано государственных услуг –4 026 996 с увеличением против 2016г. на 398 184 услуги.

За 2017 год оказано через услугодателя 3 985 087 услуг и через ПЭП, Е-лицензирование, Государственную корпорацию «Правительство для граждан» -41 909 услуг.

 Из них в электронном виде через услугодателя оказано 3 671 431 (91,17 %), увеличилось количество оказываемых услуг в электронном виде против 2016г. на 531 997 услуги. Удельный вес вырос с 86,51 % до 91,17%.

 На альтернативной основе через Государственную корпорацию «Правительство для граждан» оказано услуг- 23 195.

 За 2017 год количество отказов в оказании государственных услуг составляет –32 874. Факты необоснованных отказов отсутствуют.

 За 2017 год проведено 339 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 644 755 НП.

Количество обслуженных услугополучателей посредством СЭК выросло на 79 253 или 14,01%. Сокращено время ожидания получения услуги на 0:24 секунды и составило 3:24 минут против 20 минут, регламентированных стандартами, и увеличено время обслуживания на 1:21 минуты и составило 5:47 минуты.

 В целях улучшения качества обслуживания услугополучателей в 2017 года были проведены выездные мероприятия в районные управления государственных доходов *(далее-РУГД)* методом контроля «Тайный потребитель» по качественному оказанию государственных услуг, замене мебели и ремонта в Центрах оказания государственных услуг, видеонаблюдению в Ситуационном Центре ДГД.

 Обслуживание услугополучателей по «безбарьерному» принципу осуществляется в УГД по Алатаускому, Ауэзовскому, Алмалинскому Жетысускому, Медеускому, Наурызбайскому районах.В УГД по Бостандыкскому и Турксибскому районах «безбарьерный» принцип обслуживания услугополучателей будет осуществляться после ремонта и переоборудования Центров оказания услуг.

 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 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.