**Отчет о деятельности**

**Департамента государственных доходов по городу Алматы**

**Комитета государственных доходов**

**Министерства финансов Республики Казахстан**

**по вопросам оказания государственных услуг**

(отчетный период 2020 год)

**1. Общие положения**

1. Сведения об услугодателе: Услугодатели - органы государственных доходов Республики Казахстан:
* Департамент государственных доходов по городу Алматы (*далее-Департамент*);
* Управления государственных доходов по районам, городам, районам в городах.

Основными задачами органов государственных доходов является:

* обеспечение полноты и своевременности поступления налогов и платежей в бюджет;
* защита национальной безопасности Республики Казахстан, жизни и здоровья человека, животного и растительного мира, окружающей среды;
* обеспечение в пределах своей компетенции защиты суверенитета и экономической безопасности Республики Казахстан.
1. Информация о государственных услугах:Департаментом оказывается 10 видов государственных услуг (4 таможенного направления и 6 налогового направления).

По всем государственным услугам органов государственных доходов утверждены Правила оказания государственных услуг:

* Приказ и.о. Министра финансов Республики Казахстан от 10 июля 2020 года № 665. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 14 июля 2020 года № 20955.
1. Информация о наиболее востребованных государственных услугах:

По итогам 2020 года органами государственных доходов всего оказано – 4 310 609 услуг, в том числе в электронной форме – 4 197 137 или 97,4%, на бумажном носителе – 113 472 или 2,6%.

Наиболее востребованными государственными услугами являются такие услуги, как:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование** | **всего** | **в эл. виде** | **на бумажном носителе** | **уд.вес электронных услуг** |
| Прием налоговой отчетности | 1 266 376 | 1 242 528 | 23 848 | 98,1 |
| Выдача выписок из лицевого счета о состоянии расчетов с бюджетом, а также по социальным платежам | 2 199 533 | 2 199 412 | 121 | 99,9 |
| Представление сведений об отсутствии (наличии) задолженности, учет по которым ведется в органах государственных доходов | 228 643 | 228 643 | 0 | 100 |

**2. Работа с услугополучателями**

1. Сведения об источниках и местах доступа к информации о порядке оказания государственных услуг.

Информация о порядке оказания государственных услуг (Правила, памятки) размещена на интернет-ресурсах Министерства финансов Республики Казахстан: [www.minfin.gov.kz](http://www.minfin.gov.kz) и Комитета государственных доходов Министерства финансов Республики Казахстан (далее – Комитет): [www.kgd.gov.kz](http://www.kgd.gov.kz), а также Департамента государственных доходов по городу Алматы [www.almaty.kgd.gov.kz](http://www.almaty.kgd.gov.kz), веб-портал "электронного правительства" www.egov.kz.

Мероприятия, направленные на обеспечение прозрачности процесса оказания государственных услуг (разъяснительные работы, семинары, встречи, интервью и иное).

Для повышения уровня информированности услугополучателей в сфере налогового и таможенного законодательства органами государственных доходов на постоянной основе проводятся семинары по разъяснению налогового и таможенного законодательства, публикуются материалы в средствах массовой информации, а также на официальных аккаунтах в социальных сетях (Facebook и Instagram).

В 2020 году в рамках реализации Послания Президента концепции «Слышащее государство» и переходу к открытому формату общения разработаны и реализованы следующие проекты в социальных сетях:

* Внедрена рубрика «Информативные минуты» – 18, (видеоуроки, видеоролики) с охватом аудитории более 50 тыс. человек.
* Внедрена рубрика «Цифра дня» - 78, с охватом более 150 тыс. человек.
* Внедрена рубрика «Виртуальный консультант».
* Проведено имидж-мероприятие «Рубрика о людях» - с охватом аудитории более 30 тыс.человек.
* С целью привлечения подписчиков в социальных сетях проведены «Конкурс «Дарим 100 кодексов» и марафон «Азбука цифровизации».
* Проведена серия еженедельных онлайн выступлений руководителей Управлений Департамента и Районных управлениях государственных доходов (*далее-РУГД*) в социальной сети Instagram.
* Проводятся еженедельные прямые онлайн эфиры по актуальным вопросам налогового и таможенного администрирования.
* Департамент по городу Алматы присоединился к рубрике Комитета государственных доходов Министерства финансов Республики Казахтан (*далее-КГД МФ РК*) «Спросите эксперта» на площадке социальной сети Instagram.
* Ежедневно осуществляется консультирование налогоплательщиков по вопросам, поступающим через социальные сети в Direct.

В целях привлечения читателей в социальных сетях и официальные сайт Департамента проводится разработка и выпуском обучающих видеоматериалов (видеоуроков), социальных роликов, инфографик и интерактивных сообщений.

Организовано онлайн участие представителей Департамента в семинарах, круглых столах, проводимых на площадках общественных организаций, региональной Палаты предпринимателей, бизнес-ассоциаций и сообществ городу Алматы, а также в офисе антикоррупционной службы Antikor ortalygy в рамках проекта Антикор life.

Обеспечено участие сотрудников в выступлениях на площадках популярных пабликов с охватом более 50 тыс. человек (Дмиртий Казанцев, Nalogi Almaty, Uchet..kz, Параграф, Atameken).

Организовано взаимодействие с блогерами и активистами, певцами занимающиеся общественным контролем, к примеру, Туребаев Мейржан (2,8 млн), Абдужаппар Алькожа (1,5 млн), Мадияр Серикбаев (714 тыс.), Абай Абишев (31,1 тыс), Ерлан Касымжанулы (43,9 тыс), Данияр Хизметов (726 тыс), Куандык Шакиржанов (86,3 тыс), Иван Бреусов (10,9тыс), Даут Шайхисламов (118 тыс), Шарип Серик (349 тыс), Беркут Айбекжан (2,8 млн), Сон Паскаль (70,2 тыс), Жан Ахмадиев (95 тыс), Жания Джуринская(2,3 млн), Исхар Бабазаев(163 тыс), Айқын Төлепберген (2,8 млн), Хизметов Данияр (686 тыс), Марат Оралгазин (571 тыс), Еркебулан Мырзабек (283 тыс), Раноша Умарова (216 тыс), Лига волонтеров (13,5 тыс), Айжан Нурмагамбетова (58,9 тыс), Жанатбек Байтеков (19 тыс), и т.д.

Предпринятые меры позволили нам почти в 7 раз расширить аудиторию налогоплательщиков.

Осуществляется сопровождение проводимых акций «Требуй чек – Выиграй приз», «Гражданский контроль требуй чек», цель которого повысить ответственность гражданского общества к проявлению нулевой терпимости в отношении лиц, скрывающих доходы.

Совместно с РУГД организовано взаимодействие с администрациями крупных ТРЦ, рынков, торговых домов и других общественных мест по размещению актуальной для налогоплательщиков информации.

В ближайшее время Департаментом запланировано:

1. Информационное сопровождение выступления телеканала «Первый канал - Евразия» на портале Zakon.kz, ИС Параграф.
2. Организация и сопровождение ежемесячных выступлений руководителей Управлений Департамента и РУГД в офисе антикоррупционной службы Antikor ortalygy в рамках проекта Антикор life;
3. Организация и проведение онлайн выступлений руководителей Управлений Департамента и РУГД на площадках популярных пабликов Дмиртий Казанцев, Nalogi Almaty, Uchet..kz, Параграф и т.д.;
4. Ежедневная публикация на республиканском интернет ресурсе Zakon.kz справочной информации в функционале (вкладке) специально разработанного для Департамента.

**3. Деятельность по совершенствованию процессов оказания государственных услуг**

* + - 1. Результаты оптимизации и автоматизации процессов оказания государственных услуг.

В рамках оптимизации государственных услуг и перевода услуг в электронный формат внесены изменения в реестр государственных услуг:

 - передано оказание 2 услуг в аутсорсинг через РГП на ПХВ «Банкнотная фабрика Национального банка Республики Казахстан»;

 - с 20.12.2020 года Комитетом государственных доходов Министерства финансов Республики Казахстан в «Кабинете налогоплательщика*»* реализован функционал подачи налогового заявления о прекращении деятельности.

2. Для удобства налогоплательщиков на сайте Комитета реализован функционал онлайн бронирования очереди, что позволяет планировать время посещения УГД заранее и значительно сокращает временные затраты налогоплательщиков.

 Также реализовано мобильное приложение «e-Salyg Azamat», в котором осуществляется прием заявлений, исполнение налоговых обязательств, получение государственных услуг, бронирование даты и времени посещения органов государственных доходов.

 Данный функционал позволяет услугополучателям исключить временные затраты в виде ожидания в очереди. Возможность предварительного бронирования позволяет регулировать поток услугополучателей, и не допускать создания очередей в центрах оказания услуг.

 Онлайн бронирование доступно в разделе «Электронные сервисы» мобильного приложения , а также на портале КГД МФ РК. Физические лица и индивидуальные предприниматели могут автоматически просматривать налоговые обязательства с помощью сервиса «Налоговый кошелек».

 Кроме этого, данное мобильное приложение предоставляет доступ к следующей информации и сервисам КГД МФ РК:

1. Налоговый кошелек;
2. Оплата ЕСП;
3. Частые вопросы;
4. Обратная связь.

**Электронные сервисы:**

* Онлайн бронирование;
* Поиск налогоплательщика;
* Поиск неблагонадежных налогоплательщиков;
* Сервис предстоящих платежей ФЛ и ИП;
* сервис о задолженности по налоговым и социальным платежам;

Сведения о приостановлении (продлении, возобновлении) представления налоговой отчетности и об отзыве налоговой отчетности.

В целях оптимизации государственных услуг разработаны поправки в налоговое и таможенное законодательство, предусматривающие сокращение сроков оказания, сокращение количества документов, а также перевод услуг в электронный формат.

3. В городе Алматы внедрены Мобильные центры – «Офис на колесах», которые позволят оперативно и доступно оказывать государственные услуги.

При поддержке Акимата по опыту Грузии закуплены и переоборудованы в передвижные офисы 3 автомашины. Офис обеспечен системами отопления, кондиционирования, камерами видеонаблюдения.

В мобильном офисе совмещен функционал Центра оказания услуг, Терминала самообслуживания и функция приема платежей в кассовом узле банка.

Офис поделен на две обслуживающие зоны: зона обслуживания сотрудником ОГД, и бронированная зона кассира банка.

Прием платежей осуществляется кассиром АО «Казпочты», предпочтением отдано данному учреждению банка в виду приема отдельных налогов без комиссии.

Рабочее место сотрудника оборудовано компьютером, принтером со сканером и зоны ожидания налогоплательщика.

Машина имеет интернет покрытие, что позволяет использовать офис как «Терминал самообслуживания» для налогоплательщиков, самостоятельно желающих исполнить налоговые обязательства.

В офисе размещены образцы заполнения налоговых заявлений и форм налоговой отчетности.

Система видеонаблюдения позволяет контролировать работу сотрудников передвижных пунктов через созданный при ДГД Ситуационный Центр.

В настоящее время «Мобильный офис» используется в качестве пункта приема декларации по форме налоговой отчетности 250.00 «Декларация об активах и обязательствах физического лица». По проекту «Внедрение всеобщего декларирования» в настоящее время разработан функционал по приему и автоматическому заполнению сведений об имуществе физического лица в Декларации об активах и обязательствах физического лица на портале еgov.kz.

В Департаменте в целях предоставления консультаций и разъяснений по поступающим телефонным звонкам от субъектов бизнеса и жителей города Алматы через Единый контакт центр 1414, с 20 августа 2020 года в пилотном проекте организован Контакт центр, в котором задействовано 5 операторов и 1 супервайзер с дальнейшей перспективой его развития до современного Контакт центр по работе с социальными сетями.

 В данное время сотрудники Контакт центра принимают также обращения, поступившие в Контакт центр Общественной приемной Акимата города Алматы «Open Almaty» (1308).

 Рабочие места операторов обеспечены соответствующими информационными системами Комитета государственных доходов Министерства финансов Республики Казахстан (*ИНИС, ЦУЛС, СОНО, Портал Комитета и ИС АНП, ИС ИБД)* для предоставления полных и своевременных консультаций.

 Кроме того, информация о порядке оказания государственных услуг, а также образцы заполнения заявлений и форм налоговой отчетности размещены на стендах и столах в местах оказания государственных услуг в районных управлениях государственных доходов.

Обслуживанию значительного количества налогоплательщиков и повышению качества обслуживания способствовала внедренная с 2012 года Система электронного контроля, которая позволила полностью решить проблему очередей в Центрах, а также

- оперативно отслеживать  изменение потоков посетителей и текущую обстановку в операционном зале уполномоченными лицами (руководителями отделов и руководством);

- контролировать качество обслуживания путем соблюдения установленных нормативов по времени ожидания и обслуживания;

- определить отношение налогоплательщиков к качеству полученной услуги посредством Модуля оценки качества.

Для оценки качества оказания услуг и мгновенного реагирования в случае негативной оценки реализовано разработанное АГДС и ПК мобильное приложение «Цифровой агент».

Департаментом государственных доходов по городу Алматы для удобства предпринимателей создана в районных управлениях государственных доходов «Горячая линия» для предоставления разъяснения посредством телефонной связи по вопросам, возникающим в ходе ликвидации или приостановления деятельности налогоплательщика.

Для оказания оперативной и квалифицированной помощи налогоплательщикам закреплены сотрудники по телефонам в рабочее время.

Разработан Шаблон информационного письма для направления налогоплательщикам о возможности ликвидации(приостановления) деятельности при отсутствии деловой активности и предоставлении нулевых отчетностей.

С момента создания «Горячей линии» с 01.06.2020 года произведено снятие в качестве индивидуального предпринимателя 12 847 налогоплательщиков.

Департаментом используются все возможные меры в целях беспрепятственного, доступного и качественного оказания государственных услуг с соблюдением принципов современной сервисной модели обслуживания.

**4. Контроль за качеством оказания государственных услуг**

1. Результаты внутреннего контроля, за качеством оказания государственных услуг.

В ходе проверок осуществляется визуальный осмотр оснащения, наличия посадочных мест, соблюдение температурного режима Центров оказания услуг УГД, заполнение информационных стендов, проверяется компетентность и соблюдение норм этики работниками Центров.

Проверки показали, что в целом Центры оказания услуг соответствуют требованиям, за исключением отдельных организационных моментов, по устранению которых территориальным подразделениям даны соответствующие рекомендации.

**5. Перспективы дальнейшей эффективности и повышения удовлетворенности услугополучателей качеством оказания государственных услуг.**

В соответствии с поручением Президента о необходимости перевода государственных услуг в электронный формат 90% – в 2020 году и 100% – в 2021 году органами государственных доходов продолжается работа в данном направлении.

В целях выработки единого корпоративного стиля оформления, создания и поддержания имиджа органов государственных доходов, Приказом КГД МФ РК от 13.08.2020 года №297 утвержден фирменный стиль брендбука, с дальнейшим единообразным оформлением подразделений Департамента в соответствии с утвержденным брендбуком.