|  |
| --- |
|  |

**Оценка качества государственных услуг**

Государственные услуги, направленные на реализацию прав, свобод и законных интересов граждан, играют важную роль в развитии современного государства.

Каждый гражданин нашего общества постоянно контактирует с самыми разными органами государственной власти по вопросу регистрации, выдачи разрешений, документов, предоставлении информации и т.д. Тем самым каждый человек, в течение всей своей жизни, взаимодействует с государством посредством получения государственных услуг.

В этой связи перед государственными органами стоит задача создать эффективную систему оказания государственных услуг, которая позволит максимально удовлетворять потребности граждан при оказании государственных услуг.

Органы государственных доходов оказывают гражданам и субъектам бизнеса 52 вида государственных услуг, стандарты оказания которых, утверждены приказом Министра финансов Республики Казахстан от 27.04.2015г. №284.

Порядок действий в процессе оказания государственных услуг закреплен регламентами, утвержденнымиприказом Министра финансов Республики Казахстан от 04.06.2015г. №348.

В 2015 году в целом по области было представлено услугополучателям более 500 тысяч налоговых и таможенных услуг. Из них самыми массовыми услугами являются прием налоговой отчетности и представление сведений об отсутствии (наличии) задолженности.

Обращения за получением государственных услуг в электронной форме, являются наиболее востребованными, так как предполагают простоту обращения, возможность обращения в любое время суток, короткие сроки получения.

В целях обеспечения доступности, упрощения получения государственных услуг, органами государственных доходов на постоянной основе проводится работа по оптимизации представления государственных услуг.

В результате проводимой работы по автоматизации государственных услуг, 34 вида услуг реализованы представлению в электронном виде, что дало возможность 88% услугополучателям получить в 2015 году государственные услуги в электронном виде.

Следует отметить, что 99,5% всей налоговой отчетности представлено налогоплательщиками в электронном виде, в том числе с использованием возможности представления через электронное правительство. Также 98% обращений услугополучателей на получение сведений об отсутствии задолженности поступило в электронном виде.

Одним из последних новшеств, внедренных с 1 апреля текущего года, в рамках пилотного проекта в Северо-Казахстанской, Акмолинской и Костанайских областях, является экстерриториальный принцип оказания государственных услуг. Оказание услуг по данному принципу дало возможность обращения налогоплательщику в любой орган государственных доходов вне зависимости от места проживания и места нахождения. То есть налогоплательщики указанных областей, воспользовавшись данной возможностью, могут оперативно, без лишних затрат получать налоговые услуги в ближайших налоговых органах.

Кроме того, с 22 апреля текущего года, реализована оперативная обработка и представление, в течение одного дня, сведений об отсутствии (наличии) задолженности по электронным запросам налогоплательщиков.

Вместе с тем, определить эффективность всех принимаемых мер по обеспечению граждан доступными и качественными государственными услугами, возможно только при их участии как получателей услуг.

Для определения уровня удовлетворенности граждан качеством, доступностью и процедурами порядка оказания услугодателями услуг, а также выявления проблемных вопросов при оказании государственных услуг, ежегодно осуществляется социологический опрос услугополучателей.

По результатам социологического опроса, проведенного в целом по Республике Казахстан за 2015 год, органы государственных доходов по качеству оказания налоговых услуг получили оценку 8,6 баллов по 10- бальной шкале, заняв вторую позицию среди других государственных органов. Таким образом, уровень удовлетворенности услугополучателей качеством оказания налоговых услуг составил 86%.

Вопросы дальнейшего улучшения качества оказания государственных услуг, с учетом рекомендации услугополучателей, занимают важное место в работе органов государственных доходов. В этой связи все проводимые мероприятия нацелены на достижение 100% уровня удовлетворенности получателей государственных услуг.