**Мемлекеттік қызметтер сапасының бағасы**

Азаматтардың заңды мүдделерін және еркіндігін, құқығын іске асыруға бағытталған, мемлекеттік қызметтер, қазіргі заман мемлекетін дамытуда маңызды роль атқарады.

Біздің қоғамның әрбір азаматы тіркеу, рұқсат берулер, құжаттар, ақпарат ұсыну және т.б. мәселелер бойынша әр түрлі мемлекеттік биліктер органдарымен үнемі байланыста. Әрбір адам, өмір бойы, мемлекеттік қызмет алу арқылы мемлекетпен өзара әрекеттеседі.

Осыған байланысты мемлекеттік органдар алдында мемлекеттік қызмет көрсетуде тиімді жүйе құру міндеті тұр.

Мемлекеттік кірістер органдары азаматтарға және бизнес субъектілеріне 52 түрлі мемлекеттік қызмет көрсетеді, оның көрсету стандарттары, Қазақстан Республикасы Қаржы министрлігі 27.04.2015 ж. №284 бұйрығымен бекітілген.

Мемлекеттік қызмет көрсету процессінде әрекет тәртібі, Қазақстан Республикасы Қаржы министрлігі 04.06.2015 ж. №348 бұйрығымен бекітілген.

2015 ж. жалпы облыс бойынша қызмет алушыларға 500 мыңнан астам салықтық және кедендік қызметтер ұсынылған. Соның ішінде ең көп қызметтер салық есептілігін қабылдау және берешектің жоқтығы (барлығы) туралы мәлімет ұсыну болып табылады.

Электронды формада мемлекеттік қызмет алу үшін жүгіну, ең көп тал етілген болып табылады, жүгінудің қарапайымдылығын болжайды, тәуліктің кез келген уақытында жүгіну мүмкіндігі, қысқа мерзімде алу.

Қолжетімділікті қамтамасыз ету мақсатында, мемлекеттік қызметті алуды оңайлату, мемлекеттік кірістер органдарымен тұрақты негізде мемлекеттік қызмет ұсынуды оңтайландыру бойынша жұмыс жүргізіледі.

Мемлекеттік қызметті автоматтандыру бойынша жұмыс жүргізу нәтижесінде, электронды түрде ұсынуда 34 түрдегі қызмет іске асырылды, қызмет алушыларға 2015 ж. электронды түрде мемлекеттік қызметтер алуға 88% мүмкіндік берді.

Барлық салық есептілігінің 99,5% салық төлеушілермен электронды түрде ұсынылды, соның ішінде электронды үкімет арқылы ұсыну мүмкіндігін пайдаланумен. Сондай-ақ қызмет алушылардың 98% жүгінулері берешегінің жоқтығы туралы мәлімет алуда электронды түрде келіп түсті.

Ағымдағы жылдың 1 сәуірінен енгізілген, ең соңғы жаңалықтардың бірі, Солтүстік Қазақстан, Ақмола және Қостанай облыстарында пилотты жоба шегінде, мемлекеттік қызмет көрсету принципі экс-аумақтық болып табылады. Осы принцип бойынша қызмет көрсетулер салық төлеушіге әрбір мемлекеттік кірістер органына тұрғылықты жеріне және орналасқан жерлеріне байланыссыз жүгінуге мүмкіндік берді. Яғни белгіленген облыстардың салық төлеушілері, осы мүмкіндікті пайдаланып қалды, жедел, артық шығынсыз жақындағы салық органдарынан салықтық қызмет алады.

Сонымен қоса, ағымдағы жылдың 22 сәуірінен, салық төлеушілердің электронды сұратулары бойынша бершегінің жоғы (бары) туралы мәліметтерді, бір күн ішінде, жедел өңдеу және ұсыну іске асырылған.

Сонымен бірге, азаматтарды қолжетімді және сапалы мемлекеттік қызметтермен қамтамасыз ету бойынша барлық қолданылған шаралар тиімділігін анықтау, олардың қызмет алушы ретінде қатысқанда ғана мүмкін.

Азаматтардың қанағаттану деңгейін анықтау үшін, қызмет берушілермен қызмет көрсету тәртібі процедуралары және қолжетімділігі, сондай-ақ мемлекеттік қызмет көрсетуде проблемалы мәселелерді анықтау, жыл сайын қызмет алушылардың социологиялық жауап алулар жүзеге асырылады.

Социологиялық жауап алу нәтижесі бойынша, 2015 ж. үшін ҚР бойынша жалпы жүргізілген, мемлекеттік кірістер органдары салықтық қызмет көрсету сапасы бойынша 10 балды шкала бойынша 8,6 бал бағасын алды, басқа мемлекеттік органдар арасында екінші позицияны алды. Қызмет алушылардың қанағаттану деңгейі салықтық қызмет көрсету сапасы 86% құрады.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын жақсарту мәселесі, қызмет алушылар кепілдемесін есептегенде, мемлекеттік кірістер органдары жұмысында маңызды орын алады. Осыған байланысты барлық жүргізілетін шаралар мемлекеттік қызмет алушылардың 100% қанағаттану деңгейіне жетуге бағытталған.