



Ассоциация Налогоплательщиков Казахстана
Центр Изучения общественного Мнения



Оценка и мониторинг налоговых услуг

**Опрос юридических лиц и ИП, населения, работников
налоговой службы**

г. Алматы, 2011

Оглавление

ВВЕДЕНИЕ	4
Методология исследования	5
Опрос юридических лиц и ИП	8
Опрос среди населения	11
Опрос госслужащих – представителей налоговых органов	12
Резюме выборки исследования	13
<i>Процедуры обеспечения качества полевых работ количественного исследования</i>	14
<i>Причины недостижимости</i>	15
Часть I. ОПРОС ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ И ИП	16
Исходные данные	16
<i>Частота обращения</i>	16
<i>Точность и временные затраты</i>	20
Неофициальное получение услуги	21
Оценка субъектами предпринимательства качества услуг, предоставляемых налоговыми органами	23
Удовлетворенность предпринимателей качеством услуг в сравнении с прошлыми годами	24
Оценка субъектами предпринимательства качества услуг, предоставляемых налоговыми органами в разрезе отдельных параметров	27
<i>Сроки и время</i>	27
<i>Процедура</i>	29
<i>Бланки, образцы документов, указатели, язык услуги</i>	31
<i>Своевременность и содержательность информации по налоговым услугам</i>	33
<i>Удовлетворенность информацией в справочном окне, по телефону и Интернету</i>	35
<i>Персонал</i>	37
<i>Информационно-техническое обеспечение</i>	41
<i>Сопутствующие услуги и условия ожидания</i>	43
Динамика оценки качества предоставления налоговых услуг в разрезе параметров	44
Качество услуги в целом: пересмотр оценки	47
Степень удовлетворенности субъектов предпринимательства отдельными налоговыми услугами	51
Сравнение с данными 2010 года	51
Удовлетворенность отдельными параметрами услуг в разрезе налоговых услуг	52
Предоставление информации предпринимателям	59
Налоговая отчетность	65
Обратная связь	71
Способы обратной связи	71
Имидж налоговой службы Казахстана	75
Рейтинг позитива и негатива	77
Жалобы предпринимателей	78
Эффективность налоговых служб	82
ЧАСТЬ II. ОПРОС НАСЕЛЕНИЯ	84
Демографическая информация	84

Исходные данные	86
<i>Частота обращения населения в налоговые органы</i>	86
<i>Сроки и время оказания услуги</i>	86
<i>Ошибки и потери</i>	88
<i>Неофициальное получение услуги</i>	88
Удовлетворенность населения качеством услуг налоговых органов	89
Динамика удовлетворенности 2010-2011	90
Удовлетворенность населения услугами по блокам	92
<i>Сроки и время</i>	92
<i>Процедура</i>	94
<i>Бланки, образцы документов, указатели</i>	95
<i>Содержательность и своевременность информации</i>	96
<i>Доступность справочной информации</i>	97
<i>Организация работы</i>	98
<i>Оценка персонала</i>	100
<i>Информационно-техническое обеспечение</i>	101
<i>Условия получения услуги</i>	102
<i>Динамика параметров услуг Удовлетворенность параметрами качества услуг</i>	104
Качество отдельных налоговых услуг для населения	105
Разъяснение налогового законодательства	110
<i>Удовлетворенность</i>	110
<i>Способы получения информации</i>	112
<i>Язык получения информации</i>	115
Осведомленность населения по налоговым вопросам	115
Способы обратной связи	117
Имидж налоговой службы в глазах населения	118
Жалобы населения	121
Оценка населением степени эффективности налоговой службы	122
Часть III. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ СОТРУДНИКОВ НАЛОГОВЫХ ОРГАНОВ	
КОМПОНЕНТАМИ СВОЕЙ РАБОТЫ	123
Мотивация работников	124
Рабочая среда	126
Управление	127
Материально-техническое обеспечение	129
Процессы	130
Качество государственных услуг в налоговом органе	132
Самооценка уровня знаний и профессиональных навыков	133
Портрет сотрудника налоговых служб	139
ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ	141
Рекомендации	148
ПРИЛОЖЕНИЕ	150

ВВЕДЕНИЕ

Ассоциация налогоплательщиков Казахстана и Исследовательская Компания Центр Изучения общественного Мнения (ЦИОМ) при поддержке Проекта USAID «Повышение конкурентоспособности через экономические реформы», ТОО «Казцинк», АО «Усть-Каменогорский титано-магниевого комбинат», ТОО «Эрнст энд Янг» и ТОО "Big Sevens & Consulting" провели исследование по оценке и мониторингу налоговых услуг в РК.

Создание эффективной и справедливой налоговой системы, а так же обеспечение качественного обслуживания при получении налоговых услуг являются важным условием повышения предпринимательской активности населения Казахстана и интегрирования экономики Казахстана в мировую.

Одним из стратегических направлений развития налоговой службы Казахстана является обеспечение удовлетворенности общества деятельностью органов налоговой службы. В частности в Стратегии развития налоговой службы Республики Казахстан (Приложение к приказу Председателя Налогового комитета Министерства финансов Республики Казахстан от «12» октября 2007 года №734) отмечено, что имеются проблемы в части налогового администрирования, выраженные в неудовлетворенности налогоплательщиков качеством оказания налоговых услуг и низкой информированности общества по вопросам налогового законодательства и исполнения налоговых обязательств. В связи с этим, возникает необходимость активизации работы по следующим направлениям:

- повышение информированности общества в налоговых вопросах: для достижения желаемых результатов от принимаемых мер и формирования позитивного имиджа налоговой службы необходимо постоянное взаимодействие с обществом через СМИ, семинары, круглые столы, издание брошюр и буклетов.
- повышение качества предоставляемых налоговых услуг: качество предоставляемых налоговых услуг должно соответствовать международным стандартам.

В данном отчете представлены результаты мониторинга качества обслуживания при получении налоговых услуг, а так же качество предоставляемых налоговых услуг в налоговых органах, за 2007-2011 гг. В течение пяти лет проводится опрос населения и юридических лиц об удовлетворенности качеством налоговых услуг во всех регионах Казахстана. В первом исследовании было охвачено 15 услуг, во втором – 42 налоговые услуги и в течение трех последних лет – 7 наиболее массовых услуг для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, 2 услуги для населения и разъяснение налогового законодательства. Решение об изменении охвата налоговых услуг было принято по результатам исследования 2008 года при согласовании с представителями Заказчика.

По результатам ежегодно проводимого независимого социологического опроса и для достижения намеченных показателей, закрепленных в Стратегическом плане МФ и Программе совершенствования налогового администрирования, разрабатывается и утверждается план мероприятий по улучшению качества налоговых услуг на предстоящий год, а также целевые показатели удовлетворенности налогоплательщиков качеством оказываемых налоговых услуг. План мероприятий включает в себя ряд мероприятий, конечной целью которых является обеспечение удовлетворенности налогоплательщиков качеством оказания налоговых услуг

Задачи исследования:

1. Выяснить изменение ситуации по оценке потребителями (предпринимателями и населением) доступности и качества работы налоговых органов;
2. Оценить опыт взаимодействия населения и предпринимателей с органами налоговых служб;
3. Выполнить мониторинг удовлетворенности поставщиков услуг различными аспектами своей работы;
4. Разработать рекомендации региональным налоговым органам по всем основным аспектам налогового администрирования на основании полученных результатов исследования.

Результаты данных исследования позволяют установить приоритеты в работе налоговой службы, как по отдельным областям Казахстана, так и по отдельным услугам для бизнеса и населения, направить работу и мотивировать сотрудников на достижение конкретных целей, определить узкие места, выяснить, насколько удовлетворены ожидания клиента. На стратегическом уровне индикаторы могут использоваться для оценки общего прогресса в реализации миссии и целей, а на оперативном уровне – для оценки конкретных мероприятий по улучшению качества конкретных услуг в конкретном регионе.

Методология исследования

Для возможности сопоставления полученных данных с 2008-2010 годами, исследование 2011 года проходило по методологии исследования 2008 года.

Были использованы качественный и количественный методы исследований:

Качественное исследование позволяет изучить спектр мнений, существующий в изучаемой целевой группе. В данном исследовании было проведено 20 глубинных интервью с представителями юридических лиц.

Глубинные интервью – это неструктурированное личное интервью с респондентом для определения его основных мотивов, убеждений, мнения и отношения к изучаемой теме.

Выборка глубинных интервью по областям представлена в таблице ниже.

Таблица 1. Выборка глубинных интервью

Регионы	Кол-во глубинных интервью
Астана	4
Алматы	6
Актобе	2
Усть-Каменогорск	2
Караганда	2
Павлодар	2
Шымкент	2
ВСЕГО	20

Объект исследования:

Представители юридических лиц и ИП, имеющие опыт взаимодействия с налоговыми органами.

Исследовательский инструмент:

Для проведения глубинных интервью было разработано, и утверждено с представителями Заказчика, руководство (гайд) для проведения интервью. Гайд представляет собой «скелет» обсуждения, модератор достаточно свободен в постановке вопросов и их очередности.

Обработка и анализ глубинных интервью:

Все интервью были записаны на аудио-носители. Все аудиозаписи были расшифрованы опытными специалистами. При анализе глубинных интервью использовался контент-анализ используемых слов респондентов, составление и изучение спектра мнений.

Количественное исследование позволяет оценить распространенность, а также величину изучаемых параметров.

Использована случайная серийная выборка, в которой сериями являлись определенные услуги. Опросом были охвачены городские и сельские населенные пункты. В перечень налоговых услуг в рамках исследования вошли 7 наиболее массовых услуг для юридических лиц и ИП, 2 услуги для населения и разъяснение налогового законодательства.

В каждом регионе по каждой услуге, кроме письменного, электронного обращения за разъяснением налогового законодательства, для юридических лиц и ИП было опрошено в среднем 14-15 респондентов, для населения (физических лиц) – более 21 респондента.

По письменному, электронному обращению за разъяснением налогового законодательства опрошено 61 респондентов среди юридических лиц и ИП и 50 – среди физических лиц. Квота по данной услуге не устанавливалась.

Для исключения возможности попадания в выборку 2011 года респондентов 2010-го, были опрошены лица, получившие услугу после ноября 2010 года по июль 2011 года.

Полевой этап исследования 2011 года был проведен в период с 11 июля по 22 августа в 14 областях Казахстана, городах Астана и Алматы.

У населения и предпринимателей по каждой отобранной услуге была получена следующая информация:

- ⇒ частота обращения в налоговые органы по каждой услуге;
- ⇒ негативный или позитивный опыт обращения;
- ⇒ оценка качества предоставляемых услуг (компетентность, профессионализм, вежливость персонала, скорость оказания услуги);
- ⇒ динамика развития качества предоставления услуг;
- ⇒ процедура обжалования: доля пожаловавшихся потребителей, причины, порядок обжалования;
- ⇒ результаты обжалования, в том числе и удовлетворенность результатом;
- ⇒ качество, доступность и своевременность информации;

- ⇒ наиболее эффективные каналы взаимодействия (СМИ, Интернет, консультации, семинары, общественные организации, сотрудник налоговой службы);
- ⇒ необходимость и предпочитаемые способы обратной связи;
- ⇒ проблемные аспекты, предложения и рекомендации.

Таблица 2. Выборка исследования по налоговым услугам (2011 г.), %

Регионы	Юридические лица и ИП							Население	
	Регистрационный учет ИП	Регистрационный учет плательщиков НДС	Ликвидация юридического лица, прекращение деятельности ИП	Выдача сведений об отсутствии /наличии налоговой задолженности	Прием налоговой отчетности	Проведение зачетов и возвратов	Приостановление представления налоговой отчетности	Регистрация налогоплательщика	Выдача справок о наличии (отсутствии) налоговой задолженности
г. Астана	13	14	13	18	13	14	13	26	18
г. Алматы	25	19	26	19	19	20	20	54	39
Акмолинская	17	7	19	21	10	16	9	25	23
Актюбинская	14	15	14	15	10	14	14	29	25
Алматинская	18	13	18	19	14	13	15	24	24
Атырауская	14	11	15	17	10	16	13	21	23
Восточно-Казахстанская	14	14	16	15	10	15	14	23	25
Жамбылская	14	14	14	14	14	14	14	24	24
Западно-Казахстанская	15	11	13	16	14	14	15	23	25
Карагандинская	15	15	13	14	14	15	16	21	27
Костанайская	14	12	15	15	13	16	9	25	24
Кызылординская	14	16	17	15	8	13	16	22	22
Мангистауская	13	13	14	15	14	15	14	22	23
Павлодарская	14	13	14	15	14	14	14	26	24
Северо-Казахстанская	15	12	16	16	14	15	9	23	22
Южно-Казахстанская	14	14	14	14	15	12	15	29	29
Всего	243	213	251	258	206	236	220	417	397

Был проведен анкетный опрос среди потребителей основных налоговых услуг (физические и юридические лица) и сотрудников налоговых органов, непосредственно оказывающих услуги потребителям в городской и сельской местностях.

Опрос юридических лиц и ИП.

Объект исследования:

Представители юридических лиц и ИП, получившие одну из следующих услуг в налоговых органах:

1. Регистрационный учет в качестве индивидуального предпринимателя (регистрация, изменение регистрационных данных, снятие с регистрационного учета);
2. Регистрационный учет в качестве плательщиков НДС;
3. Ликвидация юридического лица, прекращение деятельности индивидуального предпринимателя;
4. Выдача сведений об отсутствии и (или) наличии налоговой задолженности, задолженности по обязательным пенсионным взносам, социальным отчислениям, выписок из лицевого счета;
5. Прием налоговой отчетности (прием налоговой отчетности, отзыв налоговой отчетности);
6. Проведение зачетов и возвратов уплаченных сумм налогов, других обязательных платежей в бюджет, пени, штрафов;
7. Приостановление (продление/возобновление срока приостановления) представления налоговой отчетности налогоплательщика (налогового агента);
8. Разъяснение налогового законодательства.

Всего в данном проекте опрошено 1688 предпринимателей по 8 услугам. В исследовании приняли участие респонденты с различными формами предпринимательской деятельности: индивидуальные предприниматели, руководители или бухгалтера, то есть лица, непосредственно взаимодействующие с налоговыми службами.

Исследованием охвачено 58 населенных пунктов республики по следующей схеме: в каждой области - областной центр, малый город, два райцентра в сельской местности и районы городов Астана и Алматы.

Таблица 3. Распределение выборки исследования среди юридических лиц, 2011 г.

Регионы	Юридические лица и ИП
Астана	103
Алматы	166
Акмолинская	100
Актюбинская	100
Алматинская	117
Атырауская	100
Восточно-Казахстанская	100
Жамбылская	100
Западно-Казахстанская	100
Карагандинская	102
Костанайская	100
Кызылординская	100
Мангистауская	100

Павлодарская	100
Северо-Казахстанская	100
Южно-Казахстанская	100
ВСЕГО	1688

При 95% конфиденциальном интервале выборка позволит обеспечить следующую точность данных:

Таблица 4. Ошибка выборки. Опрос среди юридических лиц, N=1688

Величина измеряемого признака, %	Ошибка, %	Величина измеряемого признака, %	Ошибка, %
2%	±0,7%	30%	±2,2%
5%	±1,0%	50%	±2,4%
10%	±1,4%	80%	±1,9%
20%	±1,9%	90%	±1,4%

В 2011 году по типам опрошенных респондентов среди юридических лиц получилось следующее распределение: АО - 2%, ТОО – 45%, крестьянские (фермерские) хозяйства, сельскохозяйственные производители и кооперативы - 2%, государственные учреждения – 3%, общественные организации – 1%. Индивидуальные предприниматели составили 47% респондентов.

Таблица 5. Форма организации юридических лиц и ИП в выборке (2008-2011), %

	2008 г.	2009 г.	2010 г.	2011 г.
Акционерное общество	7	5	3	2
ТОО	40	47	49	45
Индивидуальный предприниматель	38	36	34	47
Крестьянское (фермерское) хозяйство, сельхозтоваропроизводитель, сельский потребительский кооператив	8	3	2	2
Госорганизация (учреждение, РГП, КГП, др.)	7	7	8	3
Общественная организация	-	2	1	1

В 2011 году соотношение респондентов-предпринимателей города и села – 2.5:1 соответственно (в 2008 г. , 2009 г. – 2.5:1, 2010 г. – 2.4:1) или 71,6% составили респонденты из города и 28,4% из сельской местности.

По размеру, предприятия распределились практически на уровне 2010 года: большую часть выборки составили малые предприятия с количеством работников от 1 до 50 человек(75%). По стажу работы, компании распределились так же на уровне 2010 года.

Таблица 6. Размер предприятий и стаж работы компаний (2008-2011), %

Размер предприятий	2008 г.	2009 г.	2010 г.	2011 г.
Малый (1-50 человек)	70	69	70	75
Средний (51-250 человек)	22	25	25	20
Крупный (более 250 человек)	7	6	5	5

Стаж работы компаний	2008 г.	2009 г.	2010 г.	2011 г.
Менее 1 года	9	11	10	12
1-3 года	29	30	25	24
4-10 лет	40	41	44	42
Более 10 лет	21	19	21	22

В опросе приняли участие компании из разных отраслей экономики. Организации, работающие в различных отраслях бизнеса, включая государственные и общественные организации, которые также связаны с налогообложением и налоговой отчетностью и позволяют объективно оценить качество полученных налоговых услуг.

Большую часть опрошенных респондентов составили респонденты, занятые в сфере торговли и услуг – 35,8% и 22,8% соответственно. Строительство и ремонт составили 11,8%, все другие отрасли от 0,6% до 7,3%. Доля нефтегазовой и горнодобывающей отрасли составила 2% и 0,8%.

Таблица 7. Сфера деятельности респондентов, 2011 г.

	Кол-во	%
Торговля	605	35,8
Услуги (связь, общественное питание, гостиницы, транспорт, автосервис, бытовые)	385	22,8
Строительство, ремонт	199	11,8
Сельское, лесное хозяйство	123	7,3
Социальная сфера (образование, медицина, социальные услуги)	77	4,6
Производство товаров широкого потребления (швейное, продуктов питания)	74	4,4
Промышленность, оборудование	45	2,7
Нефтегазовая отрасль	33	2,0
Банки, финансовые, юридические услуги	28	1,7
Операции с недвижимым имуществом	24	1,4
СМИ, издательства, полиграфия	17	1,0
Горнодобывающий сектор	14	0,8
Безопасность, охрана, военная и правоохранительные службы	11	0,7
Научно-исследовательская, научно-производственная деятельность	11	0,7
Туризм, культура, отдых, развлечения	10	0,6
Другое	32	1,9

Метод сбора данных:

Индивидуальное стандартизированное интервью, продолжительность около 30-35 минут.

Исследовательский инструмент:

Для проведения опроса данной категории респондентов был использован инструментарий, который был предоставлен Заказчиком, и использовался для опроса с 2008 года. Некоторые вопросы были скорректированы, включая открытые для лучшего понимания респондентами. Анкета состоит из нескольких блоков вопросов: взаимодействие с налоговыми органами, информация, обратная связь, налоговая отчетность для юридических лиц и ИП и данные о респонденте.

Опрос среди населения

Объект исследования:

Городское и сельское население в возрасте от 18 лет и старше, получившие одну из трех услуг в налоговых органах:

1. Регистрация налогоплательщика;
2. Выдача справок об отсутствии (наличии) налоговой задолженности, задолженности по обязательным пенсионным взносам, социальным отчислениям;
3. Разъяснение налогового законодательства

Всего в данном проекте опрошено 864 потребителей услуг налоговых органов среди населения по 3 услугам. Исследованием охвачено 58 населенных пунктов республики по следующей схеме: в каждой области - областной центр, малый город, два райцентра в сельской местности и районы городов Астана и Алматы.

Таблица 8. Распределение выборки исследования среди городского и сельского населения, 2011 г.

Регионы	Население
Астана	51
Алматы	108
Акмолинская	50
Актюбинская	54
Алматинская	50
Атырауская	50
Восточно-Казахстанская	50
Жамбылская	50
Западно-Казахстанская	50
Карагандинская	50
Костанайская	51
Кызылординская	45
Мангистауская	50
Павлодарская	50
Северо-Казахстанская	45
Южно-Казахстанская	60
ВСЕГО	864

При 95% конфиденциальном интервале выборка позволит обеспечить следующую точность данных:

Таблица 9. Ошибка выборки. Опрос среди населения, N=864

Величина измеряемого признака, %	Ошибка, %	Величина измеряемого признака, %	Ошибка, %
2%	±0,9%	30%	±3,1%
5%	±1,5%	50%	±3,3%
10%	±2,0%	80%	±2,7%
20%	±2,7%	90%	±2,0%

Метод сбора данных:

Индивидуальное стандартизированное интервью, продолжительность около 20-25 минут.

Исследовательский инструмент:

Для проведения опроса данной категории респондентов был использован инструментарий, который был предоставлен Заказчиком, и использовался для опроса с 2008 года. Некоторые вопросы были скорректированы, включая открытые для лучшего понимания респондентами. Анкета состоит из нескольких блоков вопросов: взаимодействие с налоговыми органами, информация, обратная связь и данные о респонденте.

Опрос госслужащих – представителей налоговых органов

Объект исследования:

Всего в данном проекте опрошено 433 госслужащих - работников налоговых органов. Исследованием охвачено 58 населенных пунктов республики по следующей схеме: в каждой области - областной центр, малый город, два райцентра в сельской местности и районы городов Астана и Алматы.

Таблица 10. Распределение выборки исследования среди госслужащих, 2011 г.

Регионы	Госслужащие
Астана	26
Алматы	50
Акмолинская	25
Актюбинская	25
Алматинская	31
Атырауская	25
Восточно-Казахстанская	25
Жамбылская	26
Западно-Казахстанская	25
Карагандинская	25
Костанайская	25
Кызылординская	25
Мангистауская	25

Павлодарская	25
Северо-Казахстанская	25
Южно-Казахстанская	25
ВСЕГО	433

При 95% конфиденциальном интервале выборка позволит обеспечить следующую точность данных:

Таблица 11. Ошибка выборки. Опрос среди госслужащих, N=433

Величина измеряемого признака, %	Ошибка, %	Величина измеряемого признака, %	Ошибка, %
2%	±1,3%	30%	±4,3%
5%	±2,1%	50%	±4,7%
10%	±2,8%	80%	±3,8%
20%	±3,8%	90%	±2,8%

Метод сбора данных:

Самозаполнение анкеты опроса сотрудниками налоговых органов, продолжительность около 10-15 минут.

Исследовательский инструмент:

Для проведения опроса данной категории респондентов был использован инструментарий, который был предоставлен Заказчиком, и использовался для опроса с 2008 года. Некоторые вопросы были скорректированы, включая открытые для лучшего понимания респондентами.

Работникам налоговой службы были заданы вопросы по удовлетворенности работой, рабочему климату, управлению, материально-технической обеспеченностью, процессами, качеству предоставляемых услуг, оценке уровня своих знаний и профессиональных навыков, открытые вопросы для предложений по усовершенствованию работы и требуемые в улучшении знания и навыки сотрудников.

Резюме выборки исследования

Исследованием было охвачено 58 населенных пунктов республики по следующей схеме: областной центр, малый город, два райцентра в сельской местности и районы городов Астана и Алматы. В 16 регионах Казахстана было опрошено 1688 потребителей услуг налоговых органов – юридических лиц и индивидуальных предпринимателей и 864 потребителей услуг для населения, т.е. физических лиц. А также в рамках исследования был проведен опрос сотрудников налоговой службы – 433 респондентов.

Таблица 12. Выборка исследования, 2011 г.

Регионы	Население	Юридические лица и ИП	Госслужащие
Астана	51	103	26
Алматы	108	166	50
Акмолинская	50	100	25
Актюбинская	54	100	25
Алматинская	50	117	31
Атырауская	50	100	25
Восточно-Казахстанская	50	100	25
Жамбылская	50	100	26
Западно-Казахстанская	50	100	25
Карагандинская	50	102	25
Костанайская	51	100	25
Кызылординская	45	100	25
Мангистауская	50	100	25
Павлодарская	50	100	25
Северо-Казахстанская	45	100	25
Южно-Казахстанская	60	100	25
ВСЕГО	864	1688	433

Процедуры обеспечения качества полевых работ количественного исследования

К проведению исследования были привлечены интервьюеры, прошедшие общий инструктаж по проведению интервью и имеющие опыт проведения опросов среди населения.

Подготовка интервьюеров к проведению полевых работ осуществлялась в три этапа:

- На брифинге, проводимом менеджером проекта, супервайзеры и интервьюеры ознакомились с основными задачами проекта, его спецификой, особенностями выборки и полевых документов, ознакомились с анкетой и правилами проведения интервью;
- Каждый из интервьюеров провёл пробные интервью в присутствии супервайзера;
- После проведения пробных интервью, были разобраны основные ошибки, сделанные интервьюерами в ходе пробных интервью, а также разъяснены те разделы анкет, которые вызвали наибольшее затруднение при проведении тренировочных интервью.

Контрольные работы

В ходе проведения полевых работ исследования был организован 15% контроль факта проведения интервью, целью которого является определение правильности отбора респондентов для исследования, а также выполнение необходимых процедур (личное интервьюирование, показ карточек и т.д.):

- Присутствие контролера или супервайзера в местах проведения опроса;
- Телефонный контроль всех регионов из офиса ЦИОМ в Алматы;
- 100% проверка анкет на правильность заполнения.

Использование технических документов

В ходе полевого этапа исследования интервьюеры и супервайзеры заполняли следующие технические документы:

- Бланк со списком причин недостижимости респондентов (отказы);
- Отчет интервьюера;
- Отчет супервайзера.

Причины недостижимости

Таблица 13. Причины недостижимости по опросу юридических лиц, 2011 г.

Регионы	Нет желания отвечать	Нет времени	Боязнь выразить своё мнение	Не подходят по квоте	Боятся разглашать конфиденциальную информацию	Отказов всего	Всего попыток опросить	Из них завершённых интервью
Астана	16	6	5	34	8	69	172	103
Алматы	25	24	7	42	5	103	269	166
Акмолинская	6	47	10	10	15	88	188	100
Актюбинская	1	3	2	13	0	19	119	100
Алматинская	3	8	6	32	2	51	168	117
Атырауская	14	11	7	22	0	54	154	100
Восточно-Казахстанская	2	9	3	16	0	30	130	100
Жамбылская	4	4	7	12	6	33	133	100
Западно-Казахстанская	11	8	6	18	0	43	143	100
Карагандинская	6	9	3	17	0	35	137	102
Костанайская	2	9	0	19	0	30	130	100
Кызылординская	6	8	3	19	3	39	139	100
Мангистауская	3	4	0	14	0	21	121	100
Павлодарская	7	23		34	0	64	164	100
Северо-Казахстанская	2	10	0	11	1	24	124	100
Южно-Казахстанская	44	42	8	16	17	127	227	100
ВСЕГО	152	225	67	329	57	830	2518	1688

Процент достижимости респондентов среди юридических лиц – 67%.

Таблица 14. Причины недостижимости по опросу населения, 2011 г.

Регионы	Нет желания отвечать	Нет времени	Не подходят по квоте	Боятся разглашать конфиденциальную информацию	Отказов всего	Всего попыток опросить	Из них завершённых интервью
Астана	8	3	12	0	23	74	51
Алматы	2	8	6	0	16	124	108
Акмолинская	13	19	8	0	40	90	50
Актюбинская	0	12	9	0	21	75	54
Алматинская	0	5	6	0	11	61	50

Атырауская	5	7	10	8	30	80	50
Восточно-Казахстанская	3	21	6	0	30	80	50
Жамбылская	0	0	0	2	2	52	50
Западно-Казахстанская	1	0	0	0	1	51	50
Карагандинская	2	5	8	1	16	66	50
Костанайская	3	6	9	0	18	69	51
Кызылординская	2	9	6	2	19	64	45
Мангистауская	3	4	6	3	16	66	50
Павлодарская	5	14	6	3	28	78	50
Северо-Казахстанская	7	5	8	0	20	65	45
Южно-Казахстанская	16	5	9	0	30	90	60
Всего	70	123	109	19	321	1185	864

Процент достижимости респондентов среди населения – 73%.

Часть I. ОПРОС ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ И ИП

По каждой составляющей оценки качества предоставления налоговых услуг, помимо количественных данных приведены результаты качественного исследования, т.е. мнения юридических лиц об изучаемом показателе или о работе налоговых органов в целом. Следует отметить, что это субъективные мнения отдельных руководителей, бухгалтеров организаций и предпринимателей, т.е. нельзя утверждать о высокой степени репрезентативности мнений представителей юридических лиц. Но и игнорировать их так же нельзя, т.к. каждое мнение это источник первичной информации об опыте взаимодействия с госслужащими налоговых органов.

Исходные данные

В данном разделе анализируются следующие исходные параметры оценки качества предоставления налоговых услуг:

- Частота обращения;
- Точность и временные затраты;
- Неофициальное получение услуги.

Частота обращения

Налогоплательщики чаще всего обращаются в налоговые органы (как минимум 4 раза в год) для предоставления налоговой отчетности, поэтому по данной услуге в отличие от других видов услуг, достаточно высокий процент получателей (70%).

В целом, как и в прошлые годы, наиболее распространенными услугами среди налогоплательщиков являются:

- представление налоговой отчетности (отзыв налоговой отчетности) – 70%;
- выдача сведений об отсутствии и (или) наличии налоговой задолженности, задолженности по обязательным пенсионным взносам, социальным отчислениям, выписок из лицевого счета – 53%;
- разъяснение налогового законодательства – 43%;
- регистрационный учет ИП – 35%;
- проведение зачетов и возвратов - 27%.

Такие услуги, как регистрационный учет плательщиков НДС получили 23%, приостановление (продление/возобновление срока приостановления) представления налоговой отчетности получили 20% респондентов. Обращения по ликвидации юридического лица или прекращение деятельности ИП составили всего 14%.

Доля респондентов, получивших такие услуги, как выдача сведений об отсутствии и/или наличии налоговой задолженности, проведение зачетов и возвратов, по разъяснению налогового законодательства уменьшилась. Наблюдается увеличение доли предпринимателей, по сравнению с 2010 годом, обратившихся за услугой регистрационный учет ИП (регистрация, изменение регистрационных данных, снятие с регистрационного учета), прием налоговой отчетности, приостановление представления налоговой отчетности.

Таблица 15. Частота обращений по услугам (2009-2011), %

Виды услуг	Мода (наиболее часто упоминаемое количество обращений)	N (количество получивших услугу респондентов), 2011 г.	% от числа потребителей, 2009	% от числа потребителей, 2010	% от числа потребителей, 2011
Регистрационный учет ИП	1	602	22	23	36
Регистрационный учет плательщиков НДС	1	381	20	23	23
Выдача сведений об отсутствии и (или) наличии налоговой задолженности	1	893	48	56	53
Прием налоговой отчетности	4	1173	62	65	70
Ликвидация юридического лица, прекращение деятельности ИП	1	240	13	13	14
Проведение зачетов и возвратов	1	455	29	35	27
Приостановление представления налоговой отчетности	1	331	16	18	20
Письменное, электронное обращение	1	203	-	14	12
По нефтегазовой отрасли	1	11	-	0,1	0,6
В горнодобывающем секторе	1	4	-	0,2	0,2
Разъяснение налогового законодательства	2	731	30	56	43

Согласно полученным данным, по количеству посещений, как и в 2010 году, наиболее проблемной для налогоплательщиков остается услуга ликвидации

юридического лица или прекращение деятельности ИП, за получением данной услуги юрлица обращались в налоговые органы Казахстана в среднем 5,5 раза. Наиболее значительное сокращение среднего значения количества посещений наблюдается при регистрационном учете ИП с 2,7 раз в 2010 году до 2 раз в 2011-м, так же отметим, что в 2010 году максимальное посещение было 30 раз, в 2011-м – максимальное посещение зафиксировано в 10 раз.

Средние значения по количеству посещений по всем другим налоговым услугам варьируются в пределах 1,5-2 посещения, с незначительными различиями относительно прошлого года. Меньше всего по частоте посещений, респонденты посещают налоговые органы при сдаче налоговой отчетности, в среднем 1,5 раза.

Как и в прошлые годы, по абсолютным показателям максимального количества посещений, лидируют такие услуги, как ликвидация юридического лица или прекращение деятельности ИП и проведение зачетов и возвратов – 48 и 12 посещений соответственно. В целом отметим, что наблюдается уменьшение максимального количества посещений при получении большинства налоговых услуг. В сравнении с 2010 годом, увеличение максимального количества посещений налогоплательщиками, наблюдается при получении таких услуг как приостановление представления налоговой отчетности, число посещений увеличилось с 7 до 10 дней, а так же при получении сведений об отсутствии и/или наличии налоговой задолженности - с 9 до 10 дней.

Диаграмма 1. Частота посещений юридических лиц и ИП по налоговым услугам (средняя).

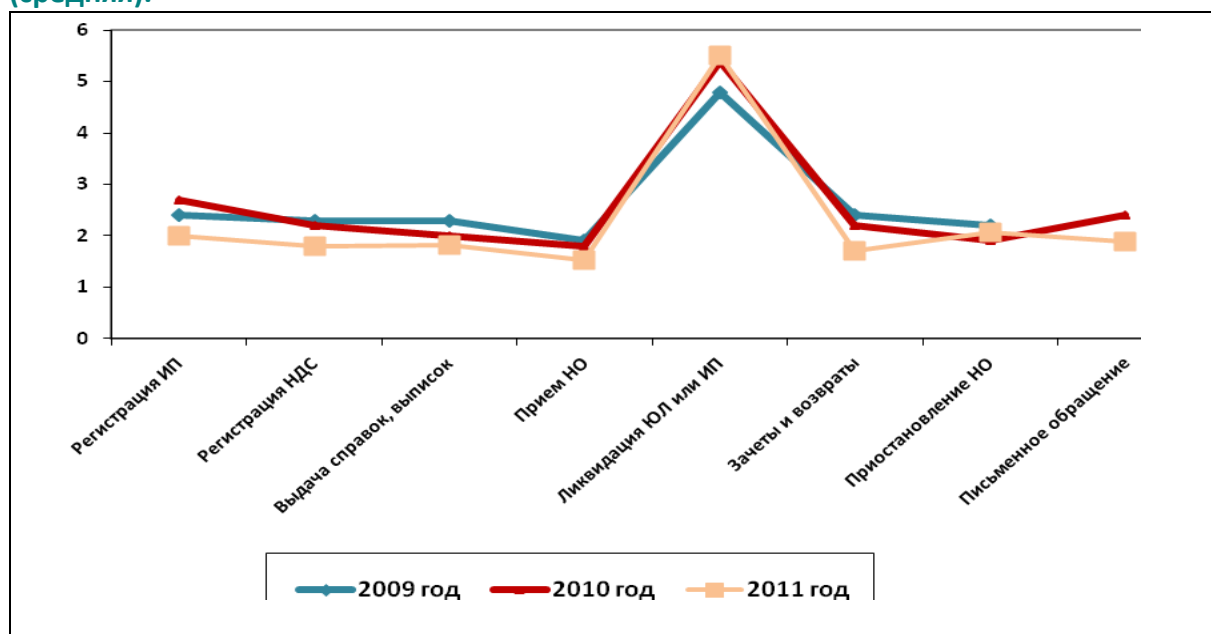


Таблица 16. Частота посещений юридических лиц и ИП по налоговым услугам (средняя, максимум).

	Средняя			Максимум		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Регистрационный учет ИП	2,4	2,7	2,0	15	30	10
Регистрационный учет плательщиков НДС	2,3	2,2	1,8	15	10	8
Выдача сведений об отсутствии и (или) наличии налоговой задолженности	2,3	2,0	1,8	36	9	10
Прием налоговой отчетности	1,9	1,8	1,5	10	15	10

Ликвидация юридического лица, прекращение деятельности ИП	4,8	5,4	5,5	50	40	48
Проведение зачетов и возвратов	2,4	2,2	1,9	20	15	12
Приостановление представления налоговой отчетности	2,2	1,9	2,1	21	7	10
Письменное, электронное обращение	-	2,4	1,9	-	8	5

Данные количественного исследования свидетельствуют, что Проект по реформированию налогового администрирования, который стартовал в феврале 2011 года, имеет определенные успехи в достижении своих целей – сократилось время при сдаче налоговой отчетности, а так же существенно сократилось время при регистрационном учете ИП.

Мнения юридических лиц о налоговых услугах:

- «Главный бухгалтер ТОО, сфера деятельности – торговля продуктами питания, работаем на рынке более 5 лет. Налоговую отчетность сдаю с 2006 года. В заданный срок сдачи, обычно 15 дней, я успеваю все сдать. При сдаче особенно квартальных отчетов, годовых отчетов приходится стоять очень долго в очередях, в среднем я ждала от 2-3 часов до 6 часов. Хожу сдавать минимум 5 раз, сильно утомляет. Часто бывают такие случаи, когда простишь очередь в одно окошко, а это окошко отправляет тебя в другое окно, то есть информация дается и написана на окошке неточная. Не всегда все понятно, новые бланки приходится уточнять в налоговом органе, поэтому пусть дают полную информацию об изменениях заранее. Электронное обслуживание удобное, но часто бывают сбои в компьютере из-за нагрузки в сети. Хотелось бы улучшить обслуживание посредством Интернета».

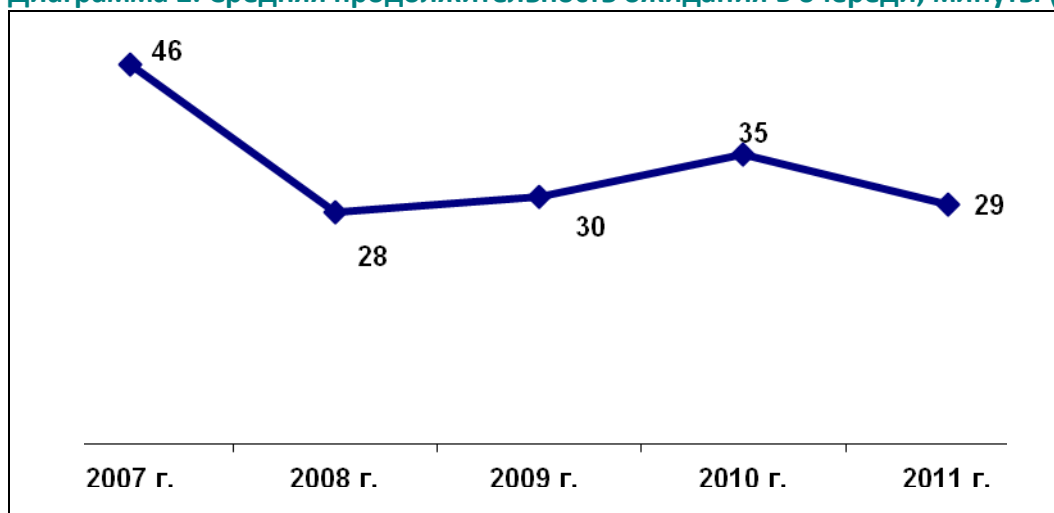
- «Бухгалтер ИП, занимаемся реализацией пива. На рынке 6 лет. Как только зарегистрировали ИП, мы сразу были обязаны сдавать отчетность. Получаю эту услугу и в настоящее время, у нас есть ключ, и мы работаем через этот ключ. Сроки сдачи отчетности – в течение 45 дней после сдачи квартального отчета. Сроками получения данной услуги удовлетворены. Это удобно, не надо спешить, как раньше, поскольку раньше сроки были 15 дней, а сейчас 45 дней. Сдаю отчеты своевременно, если не в установленный срок, то выписывается протокол и штраф в размере 45 МРП. Нет, сложностей не возникало. Можно упростить получение, если не менять каждый раз эту налоговую программу и не обновлять её. Потому что только привыкнешь к одному, потом сразу же другое, и опять надо привыкать. Она не меняется, она обновляется, и где-то раз в месяц нужно вызывать программиста для обновления. Если официально, с документами, то это стоит около 7000, если без документов, то это стоит 3000-3500. Необходимо обновлять каждый месяц, потому что если мы не обновим, то отчет не уйдет. Если не уйдет отчет, то соответственно, возникает штраф. Обновление занимает немного времени. У нас свой оператор, который постоянно обновляет. Платим ему неофициально. Для того чтобы получить ключ, нужно было подать заявление, потом через три дня этот ключ был готов, но в разных налоговых комитетах все по-разному. Получить ключ занимает всего три минуты, но когда инспектор куда-то уходит, то стоишь и ждешь. Он уходил «по своим делам», и все ждали его, я считаю, такого не должно быть, мы все стоим и ждем сотрудника. Предоставлением налоговых услуг мы удовлетворены, потому что сдается всё быстро и удобно, особенно через «Кабинет налогоплательщика». Уведомления приходят сразу, и здесь можно взять даже акт сверки. Этой услугой я удовлетворена. Проблема была только одна - стоять и ждать налогового инспектора. Других проблем не было. Все бланки понятны и доступны. Думаю, нужно чтобы инспектора сидели на своих рабочих местах и были заинтересованы, чтобы помочь нам и во всем содействовать».

Точность и временные затраты

Среди оценок качества налоговой услуги немаловажную роль занимает затраченное время на получение услуги и точность/корректность полученного документа. На вопрос о наличии ошибок в полученных документах только 4% респондентов, в целом по Казахстану, ответили положительно (в 2010 году было 6%). Ошибки допускались в г. Алматы, Актюбинской, Карагандинской и Южно-Казахстанской областях в пределах 5-9% случаев. В г. Астане и Алматинской области ошибки в выданных документах отмечены на уровне 10-12%. Сотрудники налоговых органов устраняют допущенные ошибки в среднем за 8 дней, максимальные сроки устранения ошибок доходят до 1 месяца. По данным 2010 года, максимальные сроки устранения ошибок доходили до 4,5 месяцев. Так же, по сравнению с 2010 годом сократилась доля респондентов, отметивших утерю документа сотрудниками налоговых органов, с 3,4% в 2010 году до 2% респондентов в 2011 году.

Средняя продолжительность ожидания в очереди уменьшилась до 29 минут и приблизилась к отметке 2009 года. Самая низкая удовлетворенность налогоплательщиков по показателю «Время ожидания в очереди» отмечена в Астане, где юрлицам приходится стоять в очереди, в среднем около 1,5 часов, а также в Южно-Казахстанской области - стоят в очереди около часа.

Диаграмма 2. Средняя продолжительность ожидания в очереди, минуты (2007-2011)



Данные 2011 года свидетельствуют, что по ожиданию получения налоговой услуги, наихудшими показателями отличились Восточно-Казахстанская и Западно-Казахстанская области – в этих областях отмечены максимальные сроки ожидания - 31 день. Так же большие сроки ожидания, в 30 дней, отмечены в Карагандинской, Павлодарской, Южно-Казахстанской и Актюбинской областях.

Мнения представителей юридических лиц:

- *«Сейчас сотрудники налоговых не допускают ошибок, раньше да, были ошибки. Например, 2 года назад, в одной налоговой, у инспектора было предприятие с идентичным названием как наше. Когда я получила документ, я удивилась, откуда у меня задолженность. Оказывается, девочка сделала ошибку, и потом мне через 5 дней выдали бумаги с ошибкой. Пришлось идти к начальнику отдела, она извинилась и обещала помочь. Затем даже в ускоренном порядке пришлось ждать ещё 3 дня».*

- «Самый долгий срок получения справки об отсутствии задолженности обычно 5 дней. Но в прошлый раз, когда я получала данную справку, это заняло 10 дней, из-за их ошибки. Сотрудники налоговой что-то сделали не так, это повлияло на увеличение налогов, в результате у нас образовалась задолженность, хотя она была уже оплачена. Пришлось ходить к ним несколько раз: «Уберите, это ваша ошибка». Написали письмо, только тогда они устранили ошибку. Возникают сложности по получению налоговых услуг из-за плохой организованности и низкой квалифицированности сотрудников. В общем, влияет человеческий фактор».

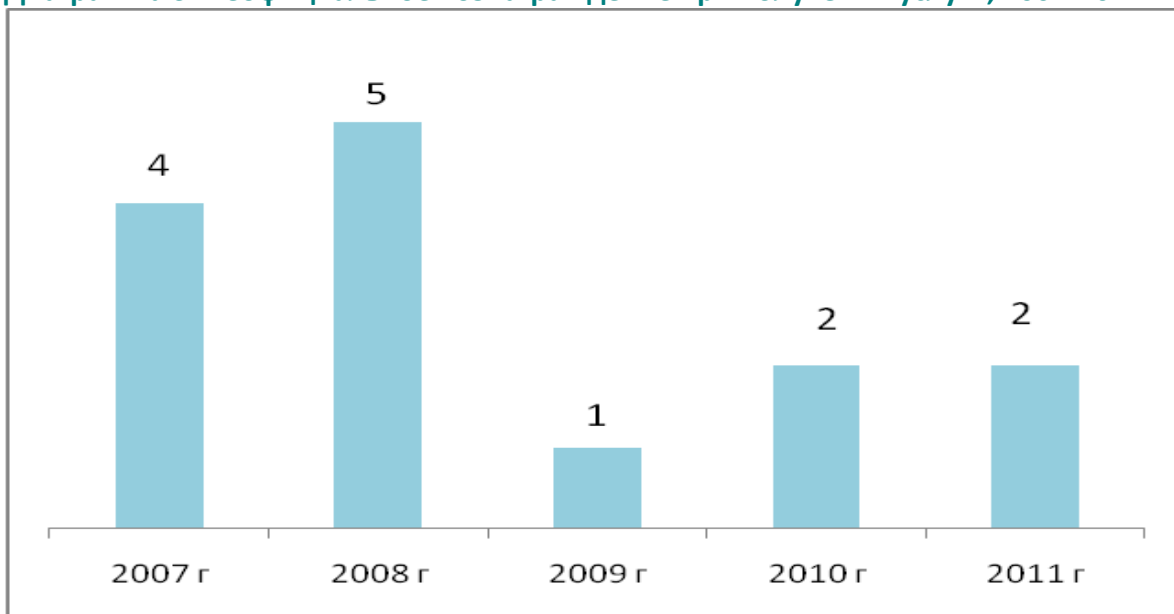
- «Были ситуации, что из-за ошибки сотрудников нам приходилось переделывать документы, потом, они просто теряли письма, приходилось снова приносить. Никогда не бывает мотивированного письменного ответа с извинениями, с извинениями и признанием ошибок, у них большая проблема. Когда они потеряли письмо в последний раз, то они просто позвонили, представились, сообщили, что мне нужно подъехать и привезти письмо. Я сказала, что мы его уже оставляли, на что последовал ответ: «Я не знаю, где вы его оставляли, но у нас, его нет». И всё на этом. Я сообщила, что у меня уже есть штамп о том, что письмо сдано, на что они ответили, что они потеряли письмо, и надо привезти ксерокопию».

Неофициальное получение услуги

По результатам опроса 2011 года доля неофициального получения услуги осталась на прежнем уровне по сравнению с 2010 годом - 2%.

Следует отметить, что отказались отвечать на вопрос «Пришлось ли Вам дать нелегальное вознаграждение при получении услуги?» 2,4% представителей субъектов предпринимательства. Такое же количество респондентов данной категории (2,4%) отказались отвечать на вопрос: «Пришлось ли Вам воспользоваться услугами посредника?».

Диаграмма 3. Неофициальное вознаграждение при получении услуги, 2007-2011 гг., %



По данным опросов, необходимость неофициального получения налоговой услуги, как и в прошлые годы, чаще всего возникает при получении услуг по ликвидации юридического лица и прекращения деятельности ИП – 4,8% случаев. Небольшое снижение данного показателя наблюдается по услугам: выдача сведений об отсутствии и (или) наличии налоговой задолженности и проведение зачетов и возвратов. Отметим, что с 3% в 2010 году до 2% в 2011 году, снизилась доля респондентов обратившихся к услугам посредников.

Таблица 17. Неофициальное получение налоговых услуг, 2009-2011 гг., %

	Дали нелегальное вознаграждение			Воспользовались услугами посредника		
	2009 г.	2010 г.	2011 г.	2009 г.	2010 г.	2011 г.
Регистрационный учет ИП	1	1	1,6	3	2	1,2
Регистрационный учет плательщиков НДС	1	1	0,9	4	2	1,4
Выдача сведений об отсутствии и (или) наличии налоговой задолженности	0	3	2,4	2	3	2,4
Прием налоговой отчетности	2	1	1,2	3	1	0,8
Ликвидация юридического лица, прекращение деятельности ИП	3	5	4,8	3	3	3
Проведение зачетов и возвратов	1	2	1,4	1	4	2,8
Приостановление представления налоговой отчетности	0	2	1,9	3	3	2,5
Письменное, электронное обращение	-	2	-	-	4	-
Всего	1	2	2	3	3	2

Средний показатель размера вознаграждения в 2011 году равен 24964 тенге – это меньше показателя прошлого года (36391 тенге в 2010 г.). Минимальный размер нелегального вознаграждения отмечен на уровне 500 тенге (остался таким же, как и в 2010 г.), максимальный – 180 000 тенге (220 000 тенге в 2010 г.).

Информация о нелегальных вознаграждениях из глубинных интервью с юридическими лицами:

- «Если что-то не идет, хожу, выясняю. Если переплата по одному налогу, а по второму недоплата, чтобы лишние деньги не платить, я пишу заявление о перекидке (форма 31), и они в течение 15 календарных дней должны это сделать. Но иногда делают дольше. И плохо, что они не дают лицевые счета. Они отвечают: «читайте налоговый кодекс буквально». Там выписка, а по выписке неудобно сверять все свои налоги. В выписке там идет общая цифра, а в лицевом счете это отдельно по каждому налогу и за какой период таблицы. Сегодня отнесу заявление, они в течение 15 календарных дней должны перекинуть. Иногда приходится подгонять, заходим к девчонкам налоговикам, просим их. Взятки не даю, они и не намекают. Могу символически дать шоколадку»

- «Приходилось сталкиваться с услугами посредника. Однажды сдала отчет не в тот Налоговый комитет. Когда пришло уведомление, я заметила это. Получила штраф. Заплатила через знакомую 10 тысяч тенге, мой штраф аннулировали. Насчет ставок не знаю. Я положила в конвертик, не вернули. Значит хватило. Все сразу без проблем решилось. Считаю, что действовать через посредников недопустимо. Чаще всего риск коррупции бывает при сдаче налоговой отчетности, дальше идти не стоит. В годовой отчетности не каждый бухгалтер компетентен в налоговом законодательстве. Существуют ошибки и при помощи взяток они исправляются. Наверное, такое было у каждого бухгалтера. Возможно это из-за маленькой оплаты труда у сотрудников, они имеют потребность в этом»

- «Нет, наша компания никогда не давали взятки. Знакомые да, отдавали, где-то 50 на 50, чтобы не платить штраф. По поводу штрафов – их нужно не допускать, тогда и не будет повод давать взятки. Бывает при наложении штрафов сотрудники налоговых органов сознательно идут на провокацию, но надо отстаивать свои права»

- «Иногда бывает так, что через «СОНО» сдаешь отчетность, стоит статус «доставлено», а уведомления нет – это значит, что рано или поздно она выйдет тем числом, каким был сдан отчет. Иногда бывает так, что или программа дает сбой, или ещё что-то, и отчетность не садится. Тогда по законодательству отчет считается не сданным, и инспектора просят взятку. Или выписывают штраф. Взятка в размере 50% от суммы штрафа. Это обычная такса, 25-30 тысяч тенге. Отдают инспектору в руки. Только заплатила, и через полчаса подписываются все документы, все штрафы аннулируются. Через посредника обращаешься, чтобы получить справку об отсутствии задолженностей, и чтобы это все ускорить. Проблема решается практически сразу же. Один телефонный звонок, и все. И тебя уже ждут люди. В налоговой инспекции при получении любой услуги существует риск коррупции. Потому что когда надо что-то очень срочное, или обойти штраф, вот и возникает риск коррупции»

- «Нет, не приходилось давать взятки. Может, так и надо, но в нашей компании нет такой необходимости, стараемся работать в рамках закона. При закрытии, регистрации, снятии с учета, перерегистрации, ликвидации возникает риск взятки. Сталкивалась с ликвидацией – волокита ужасная, там и таможня, и налоговая, очень много справок нужно собрать. Открыть легко, а закрыть сложно. Месяц или два закрывала. Внешнеэкономическую деятельность проверяют, везде акты сверок нужно сделать, отчетность должна быть вся сдана. Аудит должен быть, а он может три месяца просидеть. В общем, волокита большая, наверное, лучше было бы, если бы я дала взятку».

В целом, наблюдается уменьшение максимального количества посещений при получении большинства налоговых услуг. В сравнении с 2010 годом, небольшое увеличение максимального количества посещений налогоплательщиками, наблюдается при получении таких услуг как приостановление представления налоговой отчетности и при получении сведений об отсутствии и/или наличии налоговой задолженности.

Как и в 2010 году, наиболее проблемной для налогоплательщиков остается услуга ликвидации юридического лица или прекращение деятельности ИП, за получением данной услуги, юрлица обращаются в налоговые органы Казахстана чаще всего. Меньше всего по частоте посещений, респонденты посещают налоговые органы при сдаче налоговой отчетности. Так же как и в прошлые годы, необходимость неофициального получения налоговой услуги чаще всего возникает при получении услуг по ликвидации юридического лица и прекращения деятельности ИП, в целом, доля неофициального получения услуги осталась на прежнем уровне по сравнению с 2010 годом

В целом по Казахстану сократилась доля респондентов, сообщивших о наличии ошибок в полученных документах, так же сократилась доля респондентов, отметивших утерю документа сотрудниками налоговых органов. Сократились максимальные сроки устранения ошибок сотрудниками налоговых органов. Средняя продолжительность ожидания в очереди уменьшилась до 29 минут и приблизилась к отметке 2009 года.

Оценка субъектами предпринимательства качества услуг, предоставляемых налоговыми органами

Удовлетворенность получателя услуги складывается не только из оценки результата (получил справку, оформил регистрацию, сдал налоговую отчетность и т.п.), но и из оценки процесса взаимодействия. Следовательно, необходимо выделять как характеристики услуги, так и параметры обслуживания. Даже добившись результата (сдал налоговую отчетность), получатель услуги останется неудовлетворенным, если процесс взаимодействия был без учета его потребностей. Но и при самых дружественных процедурах, получатель услуги будет неудовлетворен, если выяснится, что он получил некачественную услугу (к примеру, выданная справка содержит ошибки). Именно поэтому эти два параметра взаимосвязаны.

Удовлетворенность предпринимателей качеством услуг в сравнении с прошлыми годами

По результатам опроса 2011 года, в целом по Казахстану, показатель удовлетворенности «Качество услуги в целом» уменьшился на 2%, по сравнению с 2010 годом. В разрезе регионов, в большинстве из них, наблюдается высокий уровень удовлетворенности – от 90% и выше. Относительно низкая удовлетворенность отмечена в Атырауской области (56%), г. Астана (57%) и Мангистауской области (70%). В то же время о Мангистауской области следует отметить, что наблюдается увеличение данного показателя по сравнению с прошлыми годами.

Диаграмма 4. Удовлетворенность услугой в целом по регионам (2011 г.), N=1688, %



Можно выделить город Алматы, где значительно увеличилось количество налогоплательщиков, удовлетворенных качеством услуги, от 66% в 2010 году до 97% в 2011 году.

В сравнении с 2010 годом, четыре региона улучшили данный показатель - Костанайская, Западно-Казахстанская, Мангистауская и Северо-Казахстанская области.

Таблица 18. Удовлетворенность услугой в целом, изменения по сравнению с прошлыми годами (2008-2011), %

	2008 г.	2009 г.	2010 г.	2011 г.	2011-2010
Среднее	81	85	88	86	-2
Значительно улучшили					Прогресс 2011-2010
г. Алматы	70	82	66	97	31
Умеренно улучшили					
Западно-Казахстанская	80	88	91	100	9
Мангистауская	59	45	61	70	9
Костанайская	98	93	97	100	3
Северо-Казахстанская	96	96	95	96	1

<i>Нет изменений или несколько ухудшили</i>					Период 2011-2010
Кызылординская	44	89	96	96	0
Павлодарская	85	90	100	99	-1
Алматинская	64	83	93	88	-5
Восточно-Казахстанская	93	91	97	92	-5
Карагандинская	86	76	100	92	-8
Акмолинская	96	95	98	90	-8
<i>Значительно ухудшили</i>					
Актюбинская	89	93	93	80	-13
Атырауская	59	81	69	56	-13
Жамбылская	93	95	94	82	-12
г. Астана	76	73	69	57	-12
Южно-Казахстанская	59	90	89	77	-12

Значительно ухудшили свои показатели Актюбинская, Атырауская, Жамбылская, Южно-Казахстанская области и город Астана (на 12%-13%).

Диаграмма 5. Значительное ухудшение показателей в 2011 г. по сравнению с прошлыми годами

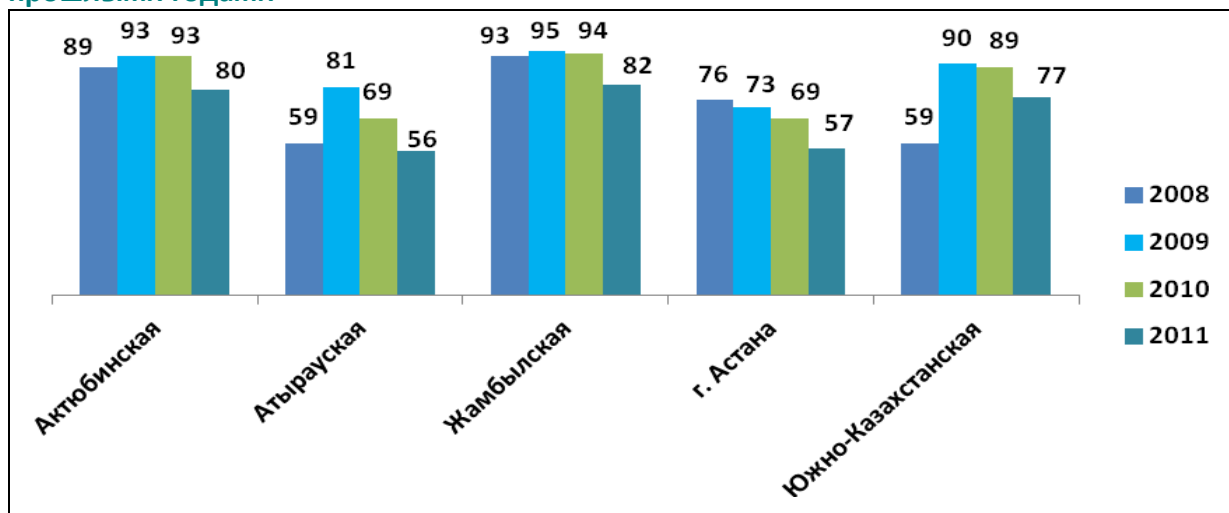


Диаграмма 6. Нет изменений или умеренное ухудшение показателей в 2011 г. по сравнению с прошлыми годами

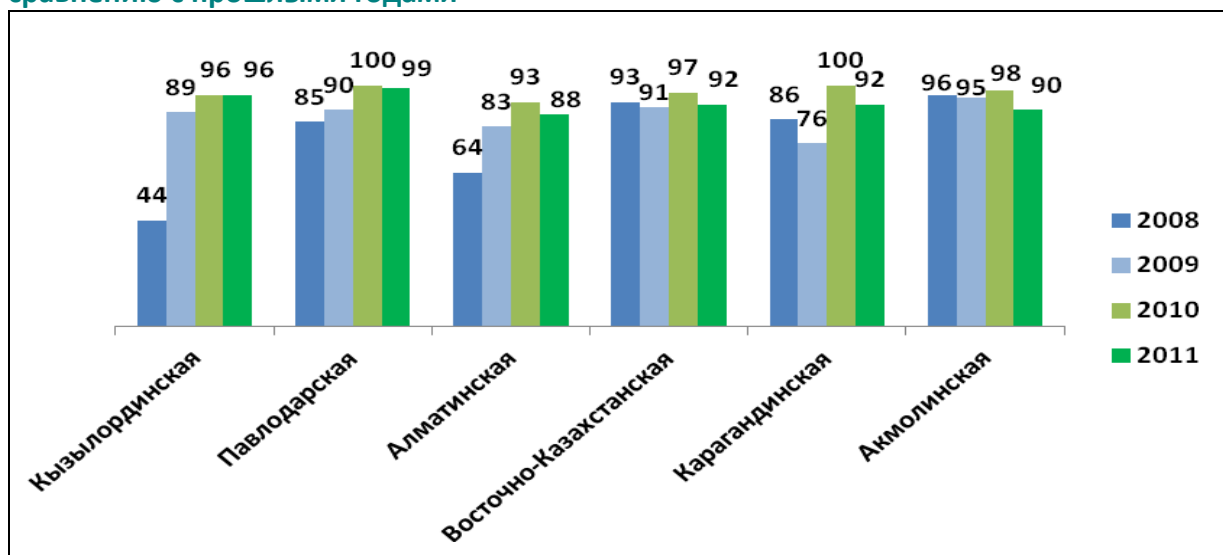
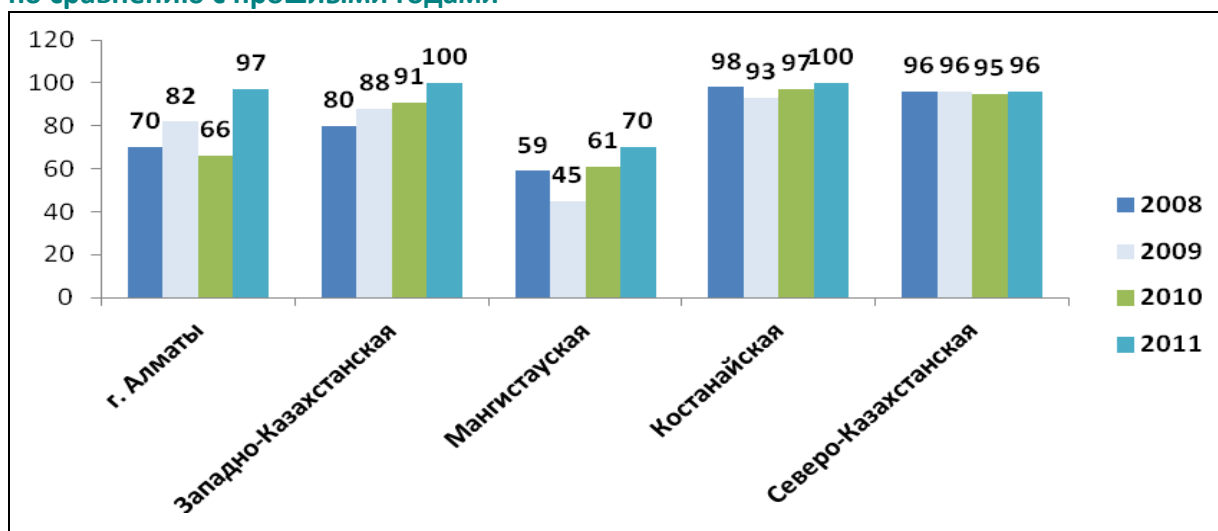


Диаграмма 7. Значительное улучшение или умеренное улучшение показателей в 2011 г. по сравнению с прошлыми годами



Существуют мнения юридических лиц о том, что качество налоговой услуги во многом зависит от сотрудников налоговых органов:

- «Качественное получение услуги зависит от квалификации, объективности и заинтересованности сотрудников НК. У нас позитивный опыт совместной работы, те сотрудники НК с кем приходилось нам сталкиваться, добросовестно выполняют свою работу, никаких чрезвычайных событий с ними не происходило. Хотя, обращаясь в НК, стараешься идти заведомо к знакомым лицам – это либо личные связи, знакомые, либо обращаешься по рекомендации. Почему? Не знаю. Наверное, веками устоявшийся предрассудок, что через знакомых решить вопрос все-таки быстрее. Либо идешь к инспектору, закрепленному за нашей конторой. Конечно же, все сотрудники налоговых просто выполняют свою работу, в меру своего уровня и желаний, не все делают работу, чтобы потребитель был доволен. Но в целом, работой сотрудников НК мы удовлетворены. В тех вопросах с которыми мне приходилось обращаться в налоговую службу я всегда получал исчерпывающие ответы».

- «Проблема качества услуг в том, что в налоговых зал огромный, большое количество окон, и большинство из них не работает. Из-за этого образуются очереди, люди нервничают, начинается ругань, скандалы. Если бы все принималось во всех окнах, и все работали, как положено, то этого бы не было. И если бы сервер всегда был доступен и сразу принимал отчеты. Но проблема в том, что их сайт не всегда работает, как положено. В работе налогового комитета абсолютно ничего не изменилось. Так же как и три года назад – большинство окон пустых, сидит одна девушка, она не принимает, посылает в другое место. Был такой факт, что девушка в прямом смысле подпиливала ногти, и никого не принимала. Я не стала конфликтовать. Другая женщина из очереди пошла, и пожаловалась начальнику, он пришел, и сделал замечание, тогда работа пошла».

- «От квалификации сотрудников налоговых органов зависит качество предоставления услуги, а другие причины мало влияют на качество услуги в целом. Всё зависит от сотрудников. Работой сотрудников налоговой службы мы удовлетворены и многих считаем компетентными работниками. Из-за ошибки сотрудников налогового комитета нам ничего не приходилось переделывать, обычно всегда были наши ошибки».

- «Я работаю бухгалтером с 1995 года, по сравнению с тем, как работали раньше – сейчас работа налогового комитета намного улучшилась. Сейчас налоговый комитет работает более вежливо, оперативно. Один большой минус – не хватает грамотности сотрудникам. Сейчас у них работает очень много молодежи, пока они наберутся опыта, приходится самой им всё разъяснять».

Оценка субъектами предпринимательства качества услуг, предоставляемых налоговыми органами в разрезе отдельных параметров

Сроки и время

Блок «Сроки и время» включает в себя 4 параметра: время ожидания в очереди, соблюдение сроков, установленные сроки и время, затрачиваемое на сбор документов.

Диаграмма 8. Удовлетворенность временными параметрами по областям, 2011 г., N=1688, %



Относительно низкая удовлетворенность параметрами сроков и времени при получении налоговой услуги, как и в прошлом году, зафиксированы в Астане, Атырауской и Мангистауской областях, особенно по времени ожидания в очереди отличились г. Астана и Атырауская область. Следует отметить, что в целом наблюдается увеличение доли налогоплательщиков, удовлетворенных параметрами сроков и времени.

Таблица 19. Удовлетворенность временными параметрами по областям, 2011г., N=1688, %

Услуга	Время ожидания в очереди	Соблюдение сроков услуги	Установленные сроки получения услуги	Время на сбор требуемых документов	Сроки и время в целом
г. Астана	51,5	69,9	68,9	56,3	61,7
г. Алматы	91,6	97,6	98,2	86,1	93,4
Акмолинская	78,0	83,0	79,0	71,0	77,8
Актюбинская	77,0	83,0	88,0	63,0	77,8
Алматинская	72,6	88,9	90,6	81,2	83,3
Атырауская	59,0	54,0	55,0	65,0	58,3

ВКО	78,0	94,0	93,0	92,0	89,3
Жамбылская	91,0	91,0	86,0	82,0	87,5
ЗКО	98,0	97,0	97,0	94,0	96,5
Карагандинская	78,4	93,1	90,2	85,3	86,8
Костанайская	98,0	100,0	100,0	100,0	99,5
Кызылординская	84,0	92,0	86,0	87,0	87,3
Мангистауская	67,0	65,0	67,0	61,0	65,0
Павлодарская	96,0	100,0	95,0	87,0	94,5
СКО	70,0	89,0	84,0	76,0	79,8
ЮКО	71,0	74,0	76,0	73,0	73,5
Среднее по Казахстану	79,2	86,2	85,2	79,0	82,4

Таблица 20. Рейтинг регионов по удовлетворенности временными параметрами в целом, 2011г., N=1688, %

Сроки и время в целом	
Лидеры	
Костанайская	99,5
ЗКО	96,5
Павлодарская	94,5
г. Алматы	93,4
Средний эшелон	
ВКО	89,3
Жамбылская	87,5
Кызылординская	87,3
Карагандинская	86,8
Алматинская	83,3
СКО	79,8
Акмолинская	77,8
Актюбинская	77,8
ЮКО	73,5
Аутсайдеры	
Мангистауская	65
г. Астана	61,7
Атырауская	58,3
Среднее по Казахстану	
	82,4

Информацию о различных сроках предоставления налоговой услуги подтверждают мнения представителей юридических лиц:

- «Бухгалтер ИП, работаю 10 лет, сдаю отчетность, веду текущую бухгалтерию. Сфера деятельности ИП – типографские услуги и ксерокопирование. Последний раз я получала услугу «Выдача сведений об отсутствии или наличии налоговой задолженности и задолженности по пенсионным взносам и социальным отчислениям» неделю назад. Я не знаю сроков получения данной услуги, но удовлетворена сроками ее получения, так как просматриваю ее в своем кабинете, я получаю справку очень быстро. Если оценивать по сложности, то услуга не сложная. Много времени на получение не занимает. В налоговый комитет стараюсь не ходить, все делаю через Интернет. Это очень удобно, занимает мало времени. При получении налоговых услуг все бланки всегда понятны и доступны. Правда, иногда бывают перебои с Интернетом - трудно зайти в «Кабинет налогоплательщика» из-за проблем на сервере».

- «Не устраивают сроки выдачи сведений наличия или отсутствия налоговой задолженности. Мы периодически пользуемся данной налоговой услугой. Сроки получения данной

услуги -10 рабочих дней. Мы не довольны сроками потому, что мы берем эти справки для участия в тендере, там сроки сжаты. Из-за долгих сроков, мы потом не можем представить эту справку на тендер. Мы начинаем нервничать, это все неприятно. Мы вынуждены это как-то стимулировать. Мы два раза первые справки получили во время, остальные стимулировали. Для уменьшения сроков даем взятку».

Процедура

В данном исследовании под понятием «Процедура» понимают порядок выполнения, ряд последовательных действий оформления документов, необходимых для получения какой-либо налоговой услуги.

В среднем по Казахстану, налогоплательщикам понятны формы и бланки для заполнения - 90%. В отличие от форм и бланков, сама налоговая процедура оказывается менее понятной - 84%, при этом потребители налоговых услуг удовлетворены обоснованностью требуемых документов - 90%. В диаграмме ниже представлены данные по удовлетворенности процедурой в разрезе областей.

Диаграмма 9. Удовлетворенность параметрами процедуры по областям, 2011г., N=1688, %



Если смотреть данные отдельно по каждой области, то полученные данные свидетельствуют, что налоговая процедура менее понятна для предпринимателей города Астаны и Атырауской области, где отмечена относительно низкая удовлетворенность по данному показателю. Формы и бланки менее понятны для потребителей налоговых услуг Астаны и Акмолинской области. В г. Астане и Мангистауской области респонденты менее удовлетворены обоснованностью требуемых документов.

Таблица 21. Удовлетворенность параметрами процедуры по областям, 2011г., N=1688, %.

	Понятность и легкость процедуры	Понятность форм, бланков	Обоснованность требуемых документов	Процедура в целом
г. Астана	61,2	76,7	72,8	70,2
г. Алматы	94,6	96,4	94,6	95,2
Акмолинская	75,0	79,0	89,0	81,0
Актюбинская	81,0	90,0	88,0	86,3
Алматинская	84,6	94,0	88,9	89,2
Атырауская	62,0	81,0	80,0	74,3
ВКО	91,0	95,0	96,0	94,0
Жамбылская	86,0	87,0	89,0	87,3
ЗКО	97,0	96,0	100,0	97,7
Карагандинская	86,3	84,3	89,2	86,6
Костанайская	99,0	99,0	100,0	99,3
Кызылординская	96,0	96,0	93,0	95,0
Мангистауская	68,0	81,0	77,0	75,3
Павлодарская	92,0	94,0	99,0	95,0
СКО	84,0	92,0	83,0	86,3
ЮКО	77,0	88,0	89,0	84,7
Среднее по Казахстану	83,8	89,6	89,5	87,6

Таблица 22. Рейтинг регионов по удовлетворенности процедурой в целом, 2011г., N=1688, %.

Процедура в целом	
Лидеры	
Костанайская	99,3
ЗКО	97,7
г. Алматы	95,2
Павлодарская	95,0
Кызылординская	95,0
ВКО	94,0
Средний эшелон	
Алматинская	89,2
Жамбылская	87,3
Карагандинская	86,6
СКО	86,3
Актюбинская	86,3
ЮКО	84,7
Акмолинская	81,0
Аутсайдеры	
Мангистауская	75,3
Атырауская	74,3
г. Астана	70,2
Среднее по Казахстану	
	87,6

Мнения представителей юридических лиц:

- «Процедура налоговых услуг понятна. Например, для перерегистрации ты просто приходишь к окошку, там висит список необходимых документов для предоставления информации, ты приносишь документы, все им сдаешь, тебе делают подпись, что документы

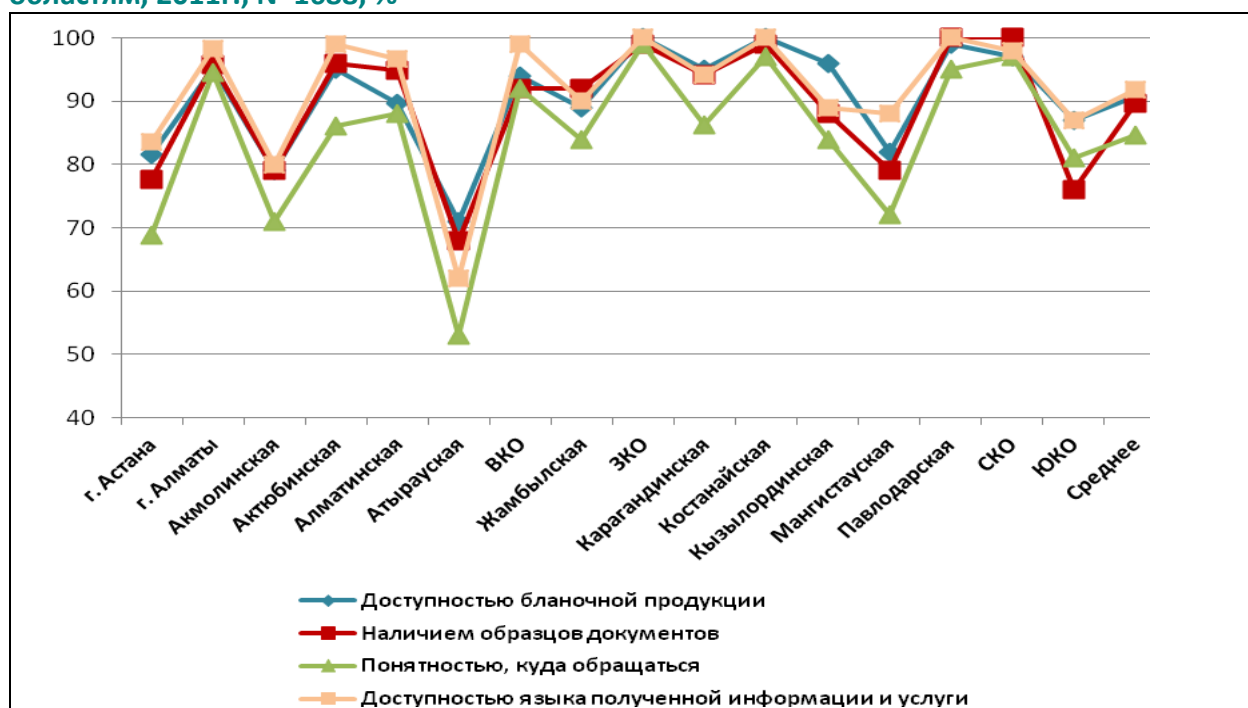
приняты, затем через несколько дней забираешь документы. Сложностей никаких нет, просто самим налогоплательщикам нужно быть внимательными и соблюдать все правила, которые есть в налоговых».

- «Получить справку об отсутствии задолженности для участия в тендере несложно, если подавать заявление в электронном виде. Подача заявления в электронном виде упрощает процедуру получения справки о налоговой задолженности. Заявление на получение справки подаю в электронном виде, а получаю справку лично в налоговом управлении. На получение справки потратила один час. Случаев отказа в получении справки не было, так как заявление, отправленное в налоговое управление, было составлено без замечаний. Подачей заявления удовлетворена, так как есть процедура подачи заявления в электронном виде. А процедурой получения справки не удовлетворена, так как приходится обращаться в налоговую и стоять в очереди, чтобы ее получить. Не устраивает, что нет процедуры получения справки в электронном виде. Основная проблема при получении справки, это очереди, которые возникают из-за работы ПК и не все окна принимают документы. Все бланки доступны и понятны, так как в налоговом управлении на стендах есть образцы для их заполнения. Чтобы улучшить качество процедуры получения справки необходимо, чтобы справка об отсутствии налоговой задолженности, была в электронном виде, где имелась бы электронная подпись руководителя налогового органа, которая была бы действительна при предъявлении по месту требования».

Бланки, образцы документов, указатели, язык услуги

Отметим, что во многих регионах наблюдается высокий процент удовлетворенных доступностью языка, на котором предоставляется информация и услуга в налоговых органах. Как и в исследовании 2010 года, довольно большой процент респондентов во всех областях, удовлетворены доступностью бланочной продукции и наличием образцов документов.

Диаграмма 10. Удовлетворенность информационным сопровождением услуги по областям, 2011г., N=1688, %



Относительно вышеуказанных параметров респонденты менее удовлетворены наличием ясной информации «Куда обращаться» в здании налогового органа. По параметрам данного блока выделяется Атырауская область, где процент удовлетворенных по всем параметрам, меньше, чем в других областях.

Таблица 23. Доступность бланков, образцов, указателей и языка по областям, 2011г., N=1688, %

	Доступность бланочной продукции	Наличие образцов документов	Понятность, куда обращаться	Доступность языка полученной информации и услуги	Бланки, образцы, указатели, язык
г. Астана	81,6	77,7	68,9	83,5	77,9
г. Алматы	95,2	95,8	94,6	98,2	95,9
Акмолинская	79,0	79,0	71,0	80,0	77,3
Актюбинская	95,0	96,0	86,0	99,0	94,0
Алматинская	89,7	94,9	88,0	96,6	92,3
Атырауская	71,0	68,0	53,0	62,0	63,5
ВКО	94,0	92,0	92,0	99,0	94,3
Жамбылская	89,0	92,0	84,0	90,0	88,8
ЗКО	100,0	99,0	99,0	100,0	99,5
Карагандинская	95,1	94,1	86,3	94,1	92,4
Костанайская	100,0	99,0	97,0	100,0	99,0
Кызылординская	96,0	88,0	84,0	89,0	89,3
Мангистауская	82,0	79,0	72,0	88,0	80,3
Павлодарская	99,0	100,0	95,0	100,0	98,5
СКО	97,0	100,0	97,0	98,0	98,0
ЮКО	87,0	76,0	81,0	87,0	82,8
Среднее по Казахстану	90,8	89,7	84,7	91,8	89,3

Таблица 24. Рейтинг регионов по удовлетворенности юридическими лицами доступностью и понятностью бланков, образцов и указателей, в целом, 2011г., N=1688, %.

Бланки, образцы, указатели, язык	
Лидеры	
ЗКО	99,5
Костанайская	99
Павлодарская	98,5
СКО	98
г. Алматы	95,9
ВКО	94,3
Актюбинская	94
Карагандинская	92,4
Алматинская	92,3
Средний эшелон	
Кызылординская	89,3
Жамбылская	88,8
ЮКО	82,8
Аутсайдеры	
Мангистауская	80,3
г. Астана	77,9
Акмолинская	77,3
Атырауская	63,5
Среднее по Казахстану	
	89,3

Мнения представителей юридических лиц:

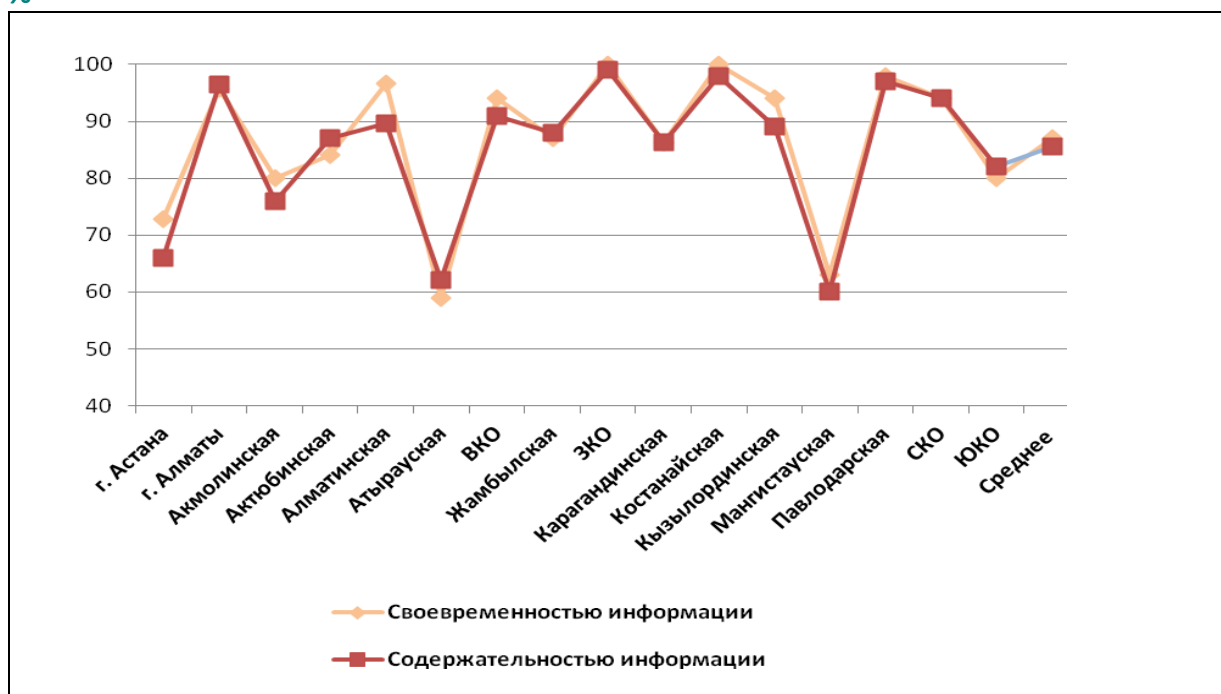
- «Все бланки и формы доступны и понятны. Чтобы улучшить качество услуг налоговых органов, необходимо все сделать в электронном виде, если уж ввели электронные штрих коды, то надо чтобы эта электронная печать везде считывалась. И половина очередей сразу отпадет».

- «Бланки для отчета всегда доступны в нужном количестве и понятны. Чтобы улучшить качество услуги, нужно чтобы персонал был квалифицирован и грамотен, чтобы образцы по заполнению бланков были на двух языках, чаще использовать компьютер».

Своевременность и содержательность информации по налоговым услугам

В рамках проводимого мониторинга своевременность и содержательность (соответствие ожиданиям, полнота, понятность изложения) полученной информации были выделены в отдельный блок оценки удовлетворенности.

Диаграмма 11. Удовлетворенность аспектами информации по областям, 2011г., N=1688, %



По данному показателю самая низкая удовлетворенность налогоплательщиков отмечена в Атырауской и Мангистауской областях.

Таблица 25. Своевременность и содержательность информация по областям, 2011г., N=1688, %

	Своевременность информации	Содержательность информации	Своевременность и содержательность информации
г. Астана	72,8	66,0	69,4
г. Алматы	95,8	96,4	96,1
Акмолинская	80,0	76,0	78,0
Актюбинская	84,0	87,0	85,5
Алматинская	96,6	89,7	93,2
Атырауская	59,0	62,0	60,5
ВКО	94,0	91,0	92,5

Жамбылская	87,0	88,0	87,5
ЗКО	100,0	99,0	99,5
Карагандинская	86,3	86,3	86,3
Костанайская	100,0	98,0	99,0
Кызылординская	94,0	89,0	91,5
Мангистауская	63,0	60,0	61,5
Павлодарская	98,0	97,0	97,5
СКО	94,0	94,0	94,0
ЮКО	80,0	82,0	81,0
Среднее по Казахстану	87,0	85,5	86,3

Таблица 26. Рейтинг регионов по степени удовлетворенности юридическими лицами своевременностью и содержательностью информации, 2011г., N=1688, %.

Своевременность и содержательность информации	
Лидеры	
ЗКО	99,5
Костанайская	99
Павлодарская	97,5
г. Алматы	96,1
СКО	94
Алматинская	93,2
ВКО	92,5
Кызылординская	91,5
Средний эшелон	
Жамбылская	87,5
Карагандинская	86,3
Актюбинская	85,5
ЮКО	81
Акмолинская	78
Аутсайдеры	
г. Астана	69,4
Мангистауская	61,5
Атырауская	60,5
Среднее по Казахстану	86,3

Мнения представителей юридических лиц:

- «Бывает из-за того, что налоговики что-то не так сделали, получение справки оттягивается, в результате мы не успеваем, и срывается заказ или тендер. Поэтому своевременное получение нужных нам документов, справок очень важно. Другое дело мы сами не своевременно обращаемся или не сдаем документы не во время – это мы сами виноваты, но когда не своевременно предоставляют услуги государственные органы – это вызывает проблемы не по нашей вине».

- «Вообще, я считаю, что нужно всегда придерживаться сроков. Допустим, если у них прописаны сроки получения какой-то справки, то эти сроки должны неукоснительно соблюдаться. Порой это все не выполняется. Допустим, заявлено 10 дней – приходишь через 10 дней и не готово, приходится ходить каждый день, получается, ты теряешь свое время на все это, и просто стоишь в очередях. А когда ты хочешь подойти, и спросить, готов ли документ, на такие вопросы нормально не отвечают, просто кидаются как собаки: «Вот стойте и ждите!», настолько это неприятно. В первую очередь, хотелось бы, чтобы было человеческое отношение, и если есть установленные сроки, чтобы придерживались этих сроков, если не могут

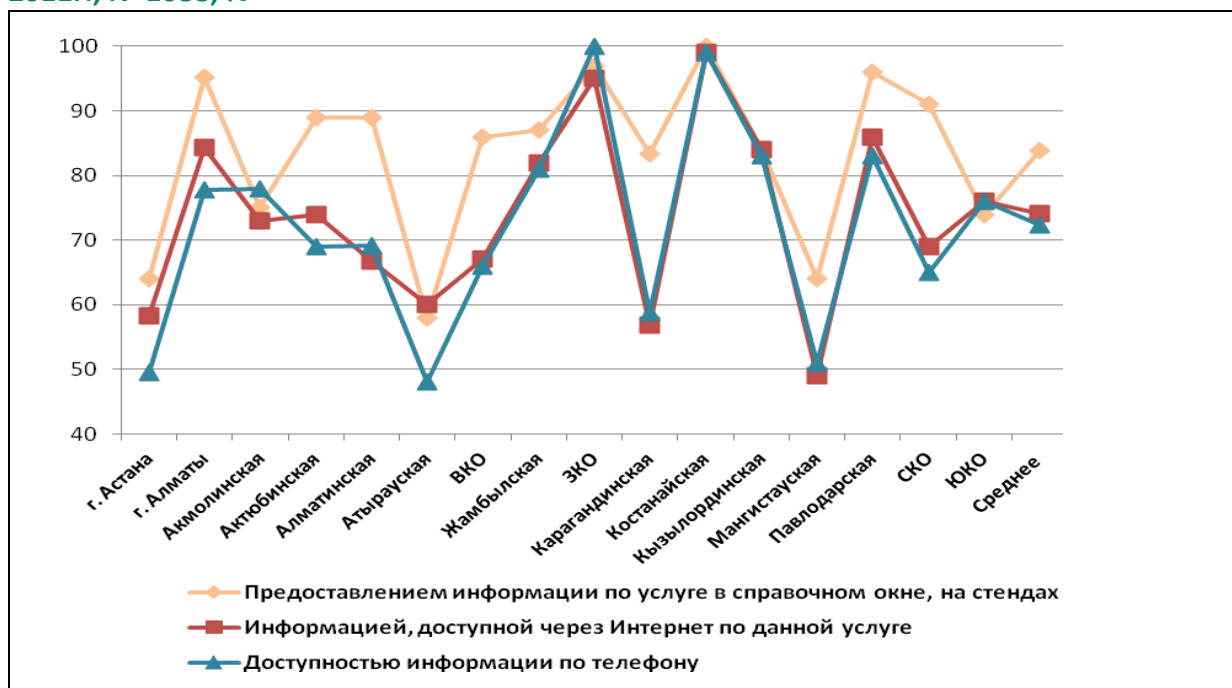
уложиться, то надо продлить сроки, чтобы народ и директора могли как-то ориентироваться. Если меня директор постоянно спрашивает, в течение какого времени будет готов документ. Я отвечаю, что по закону столько-то, но неизвестно, сколько ждать на деле».

Удовлетворенность информацией в справочном окне, по телефону и Интернету

Основными критериями оценки удовлетворенности получения информации о налоговых услугах является открытость и общедоступность данной информации. В рамках опроса удовлетворенность получением информации оценивалась по следующим критериям:

- Удовлетворенность предоставлением информации по налоговой услуге в справочном окне, на стендах;
- Удовлетворенность информацией о налоговой услуге, доступной через Интернет;
- Удовлетворенность доступностью информации по телефону.

Диаграмма 12. Удовлетворенность средствами получения информации по областям, 2011г., N=1688, %



В Атырауской и Мангистауской областях, а так же в городе Астане отмечена наименьшая удовлетворенность юридических лиц доступностью получения информации по услугам из справочного окна и на стендах. В тех же регионах отмечена наименьшая удовлетворенность доступностью получения информации через Интернет и по телефону. Следовательно, в целом доступностью информации об услугах, предприниматели менее всего удовлетворены в этих трех регионах.

Таблица 27. Удовлетворенность средствами получения информации по областям, 2011г., N=1688, %

	Предоставление информации по услуге в справочном окне, на стендах	Информация, доступная через Интернет по услуге	Доступность информации по телефону	Доступность информации в целом
г. Астана	64,1	58,3	49,5	57,3
г. Алматы	95,2	84,3	77,7	85,7
Акмолинская	75,0	73,0	78,0	75,3
Актюбинская	89,0	74,0	69,0	77,3
Алматинская	88,9	66,7	69,2	74,9
Атырауская	58,0	60,0	48,0	55,3
ВКО	86,0	67,0	66,0	73,0
Жамбылская	87,0	82,0	81,0	83,3
ЗКО	97,0	95,0	100,0	97,3
Карагандинская	83,3	56,9	58,8	66,3
Костанайская	100,0	99,0	99,0	99,3
Кызылординская	84,0	84,0	83,0	83,7
Мангистауская	64,0	49,0	51,0	54,7
Павлодарская	96,0	86,0	83,0	88,3
СКО	91,0	69,0	65,0	75,0
ЮКО	74,0	76,0	76,0	75,3
Среднее по Казахстану	83,8	74,1	72,3	76,7

Таблица 28. Рейтинг регионов по степени удовлетворенности юридическими лицами доступностью информации в целом, 2011г., N=1688, %.

Доступность информации в целом	
Лидеры	
Костанайская	99,3
ЗКО	97,3
Средний эшелон	
Павлодарская	88,3
г. Алматы	85,7
Кызылординская	83,7
Жамбылская	83,3
Актюбинская	77,3
Акмолинская	75,3
ЮКО	75,3
СКО	75
Алматинская	74,9
ВКО	73
Аутсайдеры	
Карагандинская	66,3
г. Астана	57,3
Атырауская	55,3
Мангистауская	54,7
Среднее по Казахстану	76,7

Мнения представителей юридических лиц:

- «Часто бывают такие случаи, когда прстоишь очередь в одно окошко, а там не дают нужную информацию и отправляют тебя в другое окно. Удобно электронное обслуживание, получение информации по Интернету. Хотелось бы улучшить обслуживание через электронную

почту посредством Интернета, чтобы получать запрашиваемую информацию на электронную почту. А так иногда для получения информации проходишь несколько окошек, хотелось бы, чтобы работники были профессионалами, постоянно повышали свои знания».

- «Нужно открыть такие справочные окна, чтобы у них можно было все уточнить. Сейчас в налоговых есть консультация, но там сидят мальчики и девочки, задаешь им вопрос простой, они отвечают, а на более сложный вопрос – ответа нет. Они знают только какие-то определенные моменты. Не на все вопросы могут ответить, приходится искать в Интернете, в литературе. Квалифицированной помощи не получаю. Отвечают, что им либо некогда, либо отсылают к другим сотрудникам, а те отправляют к начальнику. Получается, ходим по цепочке. Идешь к своим друзьям – бухгалтерам консультироваться. Шеф меня просто теряет, когда я иду в налоговую. Сотрудники налоговых органов должны знать свою работу «от и до», чтобы отвечать на все вопросы».

- «В принципе всю информацию можно получить на стендах, там всё понятно. Как бланки заполнять понятно, так как образцы их заполнения выложены на стенде, и всегда можно их посмотреть. Для улучшения работы налоговых органов необходимо принимать заявление и выдавать извещение через Кабинет налогоплательщика».

- «Я обращалась за разной информацией в налоговый орган. В основном по телефону. Они хорошо отвечают, отвечают на любой вопрос. Оцениваю удовлетворительно, хоть как-то помогают. По телефону удобно и быстро. Такие способы получения информации я считаю наиболее эффективными - это Интернет и телефон».

Персонал

В среднем ситуация с удовлетворенностью юридических лиц доступностью работника налогового органа, нахождение его на своем рабочем месте и получением услуги в одном окне достаточно хорошая.

Диаграмма 13. Наличие работника на месте и получение услуги в одном окне по областям, 2011г., N=1688, %



Согласно полученным данным 2011 года, как и в 2010 году, менее удовлетворены данным показателем налогоплательщики г. Астана, Атырауской и Мангистауской областей.

Таблица 29. Наличие работника на месте и обслуживание по принципу одного окна по областям, 2011г., N=1688, %

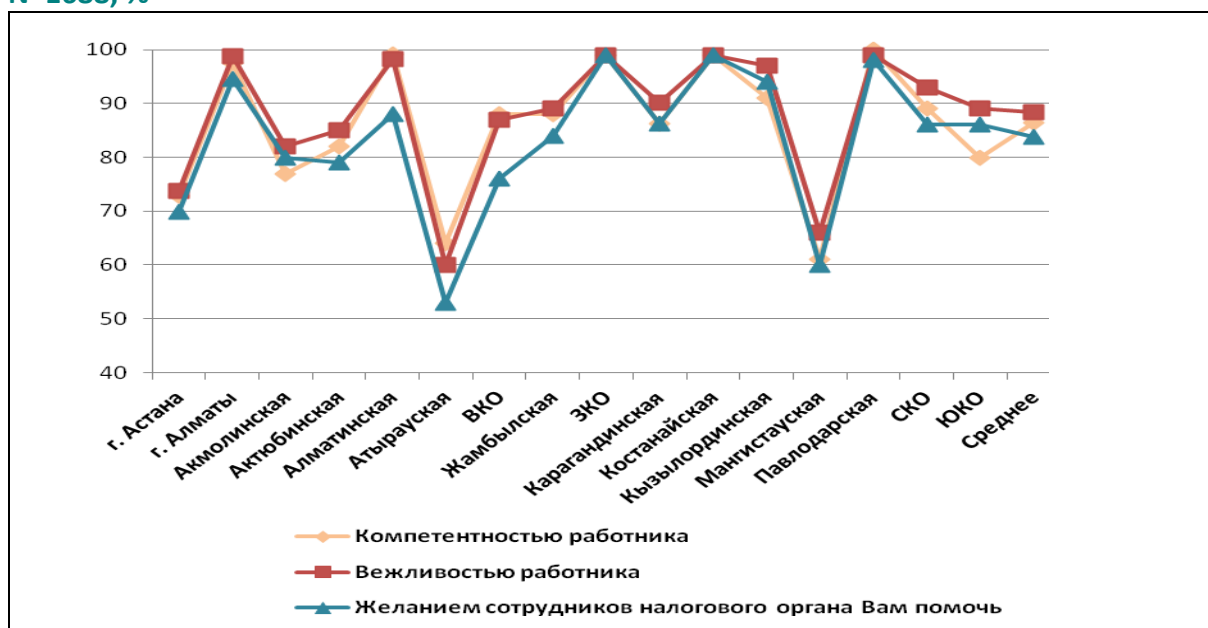
	Наличие работника на месте	Получение услуги в одном окне	Одно окно и наличие работника на месте
г. Астана	72,8	68,0	70,4
г. Алматы	96,4	96,4	96,4
Акмолинская	84,0	82,0	83,0
Актюбинская	87,0	79,0	83,0
Алматинская	89,7	85,5	87,6
Атырауская	65,0	69,0	67,0
ВКО	96,0	90,0	93,0
Жамбылская	86,0	83,0	84,5
ЗКО	100,0	100,0	100,0
Карагандинская	87,3	81,4	84,3
Костанайская	100,0	100,0	100,0
Кызылординская	97,0	90,0	93,5
Мангистауская	71,0	59,0	65,0
Павлодарская	100,0	99,0	99,5
СКО	88,0	91,0	89,5
ЮКО	84,0	78,0	81,0
Среднее по Казахстану	88,1	84,9	86,5

Таблица 30. Рейтинг регионов по степени удовлетворенности юридическими лицами обслуживанием по принципу одного окна в целом, 2011г., N=1688, %.

Одно окно и наличие работника на месте	
Лидеры	
ЗКО	100
Костанайская	100
Павлодарская	99,5
г. Алматы	96,4
Кызылординская	93,5
ВКО	93
Средний эшелон	
СКО	89,5
Алматинская	87,6
Жамбылская	84,5
Карагандинская	84,3
Акмолинская	83
Актюбинская	83
ЮКО	81
Аутсайдеры	
г. Астана	70,4
Атырауская	67
Мангистауская	65
Среднее по Казахстану	86,5

Не менее важными параметрами в удовлетворенности налогоплательщиков качеством налоговой услуги, являются характеристики персонала – компетентность, вежливость и желание помочь.

Диаграмма 14. Удовлетворенность характеристиками персонала по областям, 2011г., N=1688, %



Квалифицированные сотрудники – это визитная карточка налоговых органов страны. Компетентность, вежливость, желание помочь, а также качественное выполнение своих обязанностей – вот идеальные характеристики современного сотрудника Налогового комитета по результатам анализа глубинных интервью. Культура поведения не менее важна при взаимодействии с потребителями услуг, так как от сотрудников должно исходить уважение и готовность к общению без предрассудков.

Таблица 31. Удовлетворенность характеристиками персонала по областям, 2011г., N=1688, %

	Компетентность работника	Вежливость работника	Желание сотрудников налогового органа Вам помочь	Оценка Персонала
г. Астана	72,8	73,8	69,9	72,2
г. Алматы	97,6	98,8	94,6	97,0
Акмолинская	77,0	82,0	80,0	79,7
Актыубинская	82,0	85,0	79,0	82,0
Алматинская	99,1	98,3	88,0	95,2
Атырауская	64,0	60,0	53,0	59,0
ВКО	88,0	87,0	76,0	83,7
Жамбылская	88,0	89,0	84,0	87,0
ЗКО	99,0	99,0	99,0	99,0
Карагандинская	86,3	90,2	86,3	87,6
Костанайская	99,0	99,0	99,0	99,0
Кызылординская	91,0	97,0	94,0	94,0
Мангистауская	61,0	66,0	60,0	62,3
Павлодарская	100,0	99,0	98,0	99,0
СКО	89,0	93,0	86,0	89,3
ЮКО	80,0	89,0	86,0	85,0
Среднее по Казахстану	86,4	88,4	83,8	86,2

Таблица 32. Рейтинг регионов по степени удовлетворенности юридических лиц характеристиками персонала налоговых органов в целом, 2011г., N=1688, %.

Оценка персонала	
Лидеры	
ЗКО	99
Костанайская	99
Павлодарская	99
г. Алматы	97
Алматинская	95,2
Кызылординская	94
Средний эшелон	
СКО	89,3
Карагандинская	87,6
Жамбылская	87
ЮКО	85
ВКО	83,7
Актюбинская	82
Акмолинская	79,7
г. Астана	72,2
Аутсайдеры	
Мангистауская	62,3
Атырауская	59
Среднее по Казахстану	
	86,2

Мнения представителей юридических лиц:

- «Работа сотрудников устраивает, консультируют с удовольствием, никто не отказывает. Все бланки доступны и понятны, сложностей не возникало. Работу сотрудников налогового управления оцениваю положительно. Я обслуживаюсь в Сарыаркинской налоговой - замечательно работают, оцениваю на 5. Я считаю, что работать с налогоплательщиками должны люди не только знающие своё дело, но и морально уравновешенные. Они должны не только знать, как правильно проконсультировать и куда отправить, но и быть при этом вежливыми и терпеливыми, ведь к ним разные люди приходят. В общем, мы удовлетворены работой сотрудников налогового комитета, она улучшается с каждым годом».

- «Работу сотрудников налогового управления оцениваю на «удовлетворительно» с минусом. Получение услуги зависит от их квалификации и объективности. Иногда они необъективны и относятся предвзято к компании и лично к человеку. Раньше было придешь к ним с коробкой конфет или с шоколадкой, о чем-то попросишь, тогда они все очень-очень быстро сделают, а теперь с коробками конфет уже не хожу, они все отказываются, сейчас они подарки и взятки не берут. Не все сотрудники компетентны. Сталкивалась с ошибками сотрудников очень часто. Когда нам арестовали расчетный счет, и я пришла выяснять, то оказалось, что они просто перепутали компании, РНН. Они не извинялись вообще. «Ой, да, мы перепутали, тогда придите завтра, мы откроем Ваш счет». Иногда день, иногда два уходит на устранение ошибки».

- «В целом они хорошо работают. Но иногда бывает, что девушки сидят в окнах и грубо отвечают, делали вид, что не видят меня, был случай, я задавала один вопрос три раза, она не обращала на меня внимание. Это будет неприятно любому человеку, я пообещала зайти к начальнику, только после этого она ответила. Там должны работать люди грамотные, чтобы не ходили по залу и не спрашивали друг у друга советов. Были такие случаи, когда девушки не знали, как ответить, а очередь растет, пока они ходят. Думаю, в первую очередь должно быть хорошее обучение. Или пусть сидят с ними помощники рядом, помогают, пока они не будут все знать. Один случай был, я стояла в очереди, а девушка не знала, как ответить, но она ходила в

другое окно, узнавать. Одного человека она обслуживала 45 мин. Все возмущались. Время – деньги. А девушка говорила – ждите. По ней было видно, что она не знала, что делать».

Информационно-техническое обеспечение

Сравнительно меньшая удовлетворенность (в среднем 71%) наблюдается по информационно-техническому обеспечению. По результатам полученных данных в некоторых областях очень низкие показатели по доступности терминалов: Мангистауской, Атырауской и Карагандинской. Удовлетворенность скоростью работы серверов и компьютеров, а также удовлетворенность программным обеспечением на самом низком уровне в Мангистауской и Атырауской областях. Так же отметим, что низкая удовлетворенность скоростью работы серверов и компьютеров отмечена в ВКО и г. Астана.

Диаграмма 15. Удовлетворенность информационно-техническим обеспечением по областям, 2011г., N=1688, %



Изучая среднее по показателям данного блока, отметим, что низкая удовлетворенность информационно-техническим обеспечением в целом, отмечена в Мангистауской, Атырауской областях и г. Астана.

Таблица 33. Удовлетворенность информационно-техническими параметрами по областям, 2011г., N=1688, %

	Скорость работы серверов и компьютеров	Программное обеспечение	Доступность терминалов	Качество информационно-технической части
г. Астана	48,5	55,3	62,1	55,3
г. Алматы	66,9	80,1	80,7	75,9
Акмолинская	76,0	77,0	74,0	75,7
Актюбинская	56,0	61,0	72,0	63,0
Алматинская	59,0	65,8	68,4	64,4

Атырауская	49,0	47,0	51,0	49,0
ВКО	49,0	67,0	80,0	65,3
Жамбылская	77,0	78,0	78,0	77,7
ЗКО	76,0	81,0	85,0	80,7
Карагандинская	65,7	70,6	56,9	64,4
Костанайская	96,0	99,0	99,0	98,0
Кызылординская	72,0	77,0	77,0	75,3
Мангистауская	47,0	46,0	46,0	46,3
Павлодарская	76,0	86,0	87,0	83,0
СКО	70,0	78,0	84,0	77,3
ЮКО	71,0	83,0	82,0	78,7
Среднее по Казахстану	65,9	72,2	74,1	70,7

Таблица 34. Рейтинг регионов по степени удовлетворенности юридических лиц качеством информационно-технической части, 2011г., N=1688, %.

Качество информационно-технической части	
Лидеры	
Костанайская	98
Средний эшелон	
Павлодарская	83
ЗКО	80,7
ЮКО	78,7
Жамбылская	77,7
СКО	77,3
г. Алматы	75,9
Акмолинская	75,7
Кызылординская	75,3
Аутсайдеры	
ВКО	65,3
Алматинская	64,4
Карагандинская	64,4
Актюбинская	63
г. Астана	55,3
Атырауская	49
Мангистауская	46,3
Среднее по Казахстану	70,7

Мнения представителей юридических лиц:

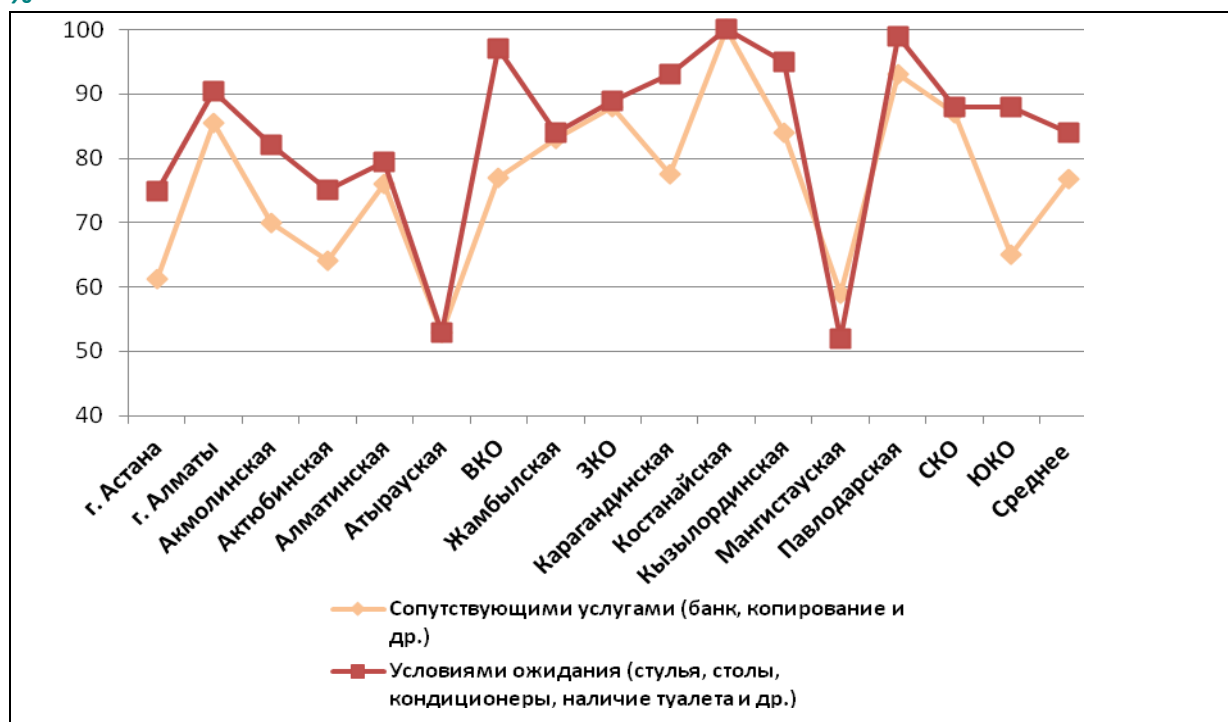
- «По всем сдаваемым формам сроки знаю, так как все прописано в Налоговом Кодексе. Сроки сдачи налоговой отчетности устраивают, отчеты сдаю в установленные сроки. Все отчеты отправляю в электронном виде, однако в связи с тем, что в Кабинет налогоплательщика сложно выйти с 9 часов до 18 часов, то приходится приходить на работу раньше рабочего дня или задерживаться после работы, чтобы отправить отчеты. Для упрощения сдачи отчетности, считаю необходимым увеличить мощности сервера налогового комитета, чтобы он был доступен в течение рабочего дня. Если есть связь с Кабинетом налогоплательщика, то отчет можно отправить в течение 1 часа, если нет, то в течение рабочего дня. Налоговый комитет в процессе сдачи отчетности не посещаю, всю налоговую отчетность отправляю в электронном виде и рабочее время на их сдачу непосредственно в налоговом комитете не трачу. Случаев отказа в принятии отчетов не было. Сдача отчетности в электронном виде экономит рабочее время. Вместе с тем в Кабинет налогоплательщика

сложно войти в рабочее время. Все бланки налоговой отчетности понятны, по ним на сайте налогового комитета имеются комментарии».

Сопутствующие услуги и условия ожидания

Условия ожидания, при получении налоговой услуги, а так же сопутствующий сервис – не менее важные параметры, влияющие на удовлетворенность услугой в целом.

Диаграмма 16. Сопутствующие услуги и условия ожидания по областям, 2011г., N=1688, %



Опять же сравнительно низкий уровень удовлетворенности условиями ожидания, а именно наличие стульев, столов в необходимом количестве, наличие кондиционеров, туалетов, отмечен в Мангистауской и Атырауской областях. Предоставлением сопутствующих услуг, таких как банковские услуги, услуги копирования и т.п., респонденты менее довольны в Атырауской, Мангистауской, Актюбинской, Южно-Казахстанской областях и г. Астане.

Таблица 35. Удовлетворенность комфортом и сопутствующими услугами по областям, 2011г., N=1688, %

	Сопутствующие услуги (банк, копирование и др.)	Условия ожидания (стулья, столы, кондиционеры, наличие туалета и др.)	Сопутствующие услуги и условия ожидания в целом
г. Астана	61,2	74,8	68,0
г. Алматы	85,5	90,4	88,0
Акмолинская	70,0	82,0	76,0
Актюбинская	64,0	75,0	69,5
Алматинская	76,1	79,5	77,8
Атырауская	53,0	53,0	53,0
ВКО	77,0	97,0	87,0
Жамбылская	83,0	84,0	83,5
ЗКО	88,0	89,0	88,5
Карагандинская	77,5	93,1	85,3

Костанайская	100,0	100,0	100,0
Кызылординская	84,0	95,0	89,5
Мангистауская	59,0	52,0	55,5
Павлодарская	93,0	99,0	96,0
СКО	87,0	88,0	87,5
ЮКО	65,0	88,0	76,5
Среднее по Казахстану	76,8	83,9	80,4

Таблица 36. Рейтинг регионов по степени удовлетворенности юридических лиц предоставлением сопутствующих услуг и условиями ожидания в целом, 2011г., N=1688, %.

Сопутствующие услуги и условия ожидания в целом	
Лидеры	
Костанайская	100
Павлодарская	96
Средний эшелон	
Кызылординская	89,5
ЗКО	88,5
г. Алматы	88
СКО	87,5
ВКО	87
Карагандинская	85,3
Жамбылская	83,5
Алматинская	77,8
ЮКО	76,5
Акмолинская	76
Аутсайдеры	
Актюбинская	69,5
г. Астана	68
Мангистауская	55,5
Атырауская	53
Среднее по Казахстану	
	80,4

Мнения представителей юридических лиц:

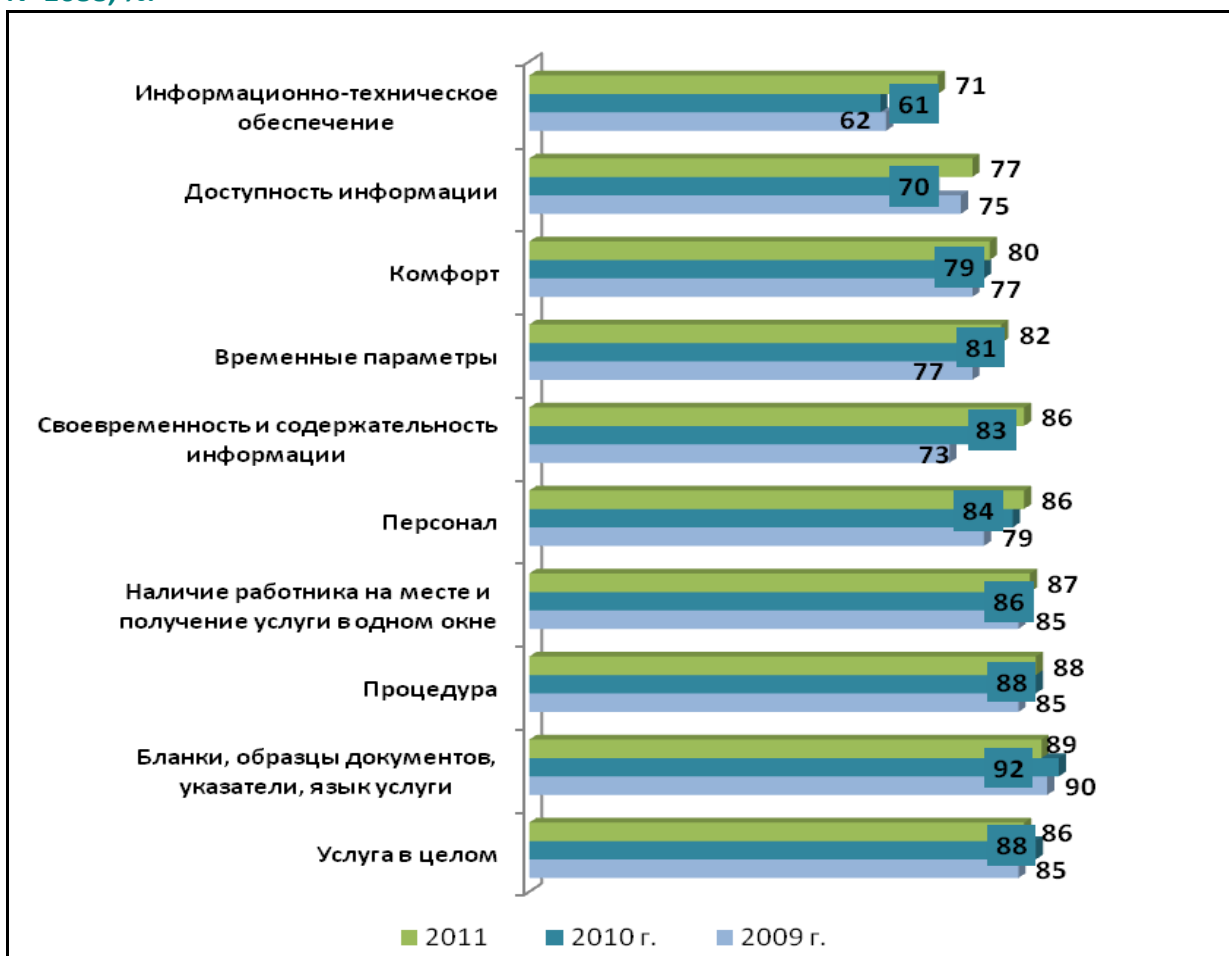
- «Однажды я просидела почти целый день в налоговой, у них постоянно что-то возникало, то система зависла, потом в другой очереди пока простишь и т.п. Так хоть были бы созданы условия. Стоишь в темном коридоре, без окон и без дверей, стульев на всех не хватает».

Динамика оценки качества предоставления налоговых услуг в разрезе параметров

В целом следует отметить, что по результатам опроса 2011 года наблюдается положительная динамика качества обслуживания и качества налоговых услуг по всем параметрам оценки удовлетворенности. Без изменений осталась оценка показателя «Процедура», в который входят следующие компоненты: понятность и легкость налоговой процедуры, понятность форм, бланков для заполнения и обоснованность требуемых документов. Показатель «Бланки, образцы документов, указатели, язык услуги», по сравнению с данными 2010 года, уменьшился на 3%.

Заметно улучшился показатель «Информационно-техническое обеспечение» (10% ↑). Несмотря на положительную динамику данного показателя, стоит отметить, что налогоплательщики менее всего удовлетворены им, по сравнению с другими показателями качества налоговых услуг.

Диаграмма 17. Динамика параметров услуг для юридических лиц и ИП (2009-2011 гг.), N=1688, %.



В таблице ниже представлены причины, по которым респонденты неудовлетворены качеством предоставляемых услуг, данный вопрос был задан в открытой форме, при ответе фиксировались все мнения респондентов. Следует отметить, что данный многозначный открытый вопрос задавался тем респондентам, кто ответил, что не удовлетворен качеством услуги в целом (14%). По результатам ответов на этот вопрос, 4% затруднились ответить. Всего на данный открытый вопрос ответили 169 респондентов, что составляет 10% от общей выборки опроса юридических лиц. Для лучшего восприятия информации, ответы были структурированы в определенные блоки, с указанием общего процента респондентов данной категории, давших ответы по данному блоку.

Таблица 37. Причины неудовлетворенности качеством услуг, 2011 г., %, N=169

1. Сотрудники налоговых органов – 70%
Некомпетентность/безграмотность/некачественная работа работников НК
Работники не дают полную информацию
При приеме документов сотрудники делают ошибки
У работников налоговой инспекции нет желания работать с нами

Улучшить вежливость сотрудников
Не признают свои ошибки сотрудники НК, и мы остаемся без защиты, ничего не докажешь
Отсутствие ответственности за свою работу у сотрудников НК
Не соблюдается режим работы сотрудников
Улучшить качество обслуживания
Не могут четко дать ответ по телефону
2. Сроки и время – 50%
Ожидания в очереди
Не удовлетворяют сроки установленные законодательством на предоставление справки об отсутствии задолженности
Не соблюдается установленный срок услуг
Документы готовят очень долго
Много времени уходит обход кабинетов/из окна в окно
Из нескольких окон работает только одно
Много окон, а никого из работников нет
3. Процедуры, бланки и документы – 39%
Отсутствие понятности и легкости процедуры
Недоступность информации
Проблема с получением акта сверки/справок
Отсутствие всех образцов документов/не все образцы имеются на стенде
Отсутствие бланков и форм
Сбор большого количества справок
Бланки и формы непонятны
Упростить налоговые процедуры
Не удобные бланки на казахском языке, нужно больше бланков на русском
Кабинет налогоплательщика не доступен из городских пунктов
Получать подробное разъяснение статей налогового кодекса
Ввести принцип одного окна по сдаче и получения документов
Нужно менять форму отчетности
Сведения с одного бланка перепутали на другой бланк в результате штраф 30 МРП
Бланки по бухучету постоянно покупаем
Не своевременно приходит уведомление
4. Информационно-техническое обеспечение – 21%
Доработать/усовершенствовать программы
Часто виснет система в налоговом комитете/Программы виснут
Плохая работа терминалов
5. Сервис – 8%
Нет удобств для ожидания
Нет указателей и табличек / непонятно к кому идти
6. Информирование – 7%
Создать услугу для информирования людей на бесплатной основе
Доступность информации при обновлении отчетности
Трудно разобраться, когда предоставляют информацию устно
Вся информация платная
Нельзя получить справку об услуге через Интернет

В 2011 году, в целом по Казахстану, показатель удовлетворенности «Качество услуги в целом» уменьшился на 2%, по сравнению с 2010 годом. В разрезе регионов, в большинстве из них, наблюдается высокий уровень удовлетворенности – от 90% и выше.

Относительно низкая удовлетворенность отмечена в Атырауской области (56%), г. Астана (57%) и Мангистауской области (70%). В то же время о Мангистауской области следует отметить, что наблюдается увеличение данного показателя по сравнению с прошлыми годами. В разрезе параметров оценки качества налоговых услуг, наибольшая удовлетворенность (89,3%) субъектов предпринимательства отмечена по доступности бланков, образцов и указателей, сравнительно меньшая удовлетворенность (в среднем 71%) наблюдается по информационно-техническому обеспечению.

Качество услуги в целом: пересмотр оценки

В рамках исследования была рассчитана ещё одна оценка удовлетворенности налоговой услугой в разрезе регионов и в целом по Казахстану. Этот показатель был рассчитан, как среднее значение по всем средним значениям составляющих оценки качества услуги (блоки вопросов) в разрезе областей и по Казахстану в целом. По результатам вычисления данного показателя средне-республиканское значение уровня удовлетворенности услугой в целом составляет 82,9%, что на 2,5 % больше, чем в 2010 году.

Таблица 38. Удовлетворенность услугами по блокам и в целом, 2011 г., N=1688, %.

	Сроки и время	Процедура	Бланки, образцы, указатели, язык	Своевременность и содержательность информации	Информация на стендах, по Интернету и телефону	Одно окно и наличие работника на месте	Персонал	Качество информационно-технической части	Условия получения услуги	Услуга в целом
г. Астана	61,7	70,2	77,9	69,4	57,3	70,4	72,2	55,3	68	66,9
г. Алматы	93,4	95,2	95,9	96,1	85,7	96,4	97	75,9	88	91,5
Акмолинская	77,8	81,0	77,3	78	75,3	83	79,7	75,7	76	78,2
Актюбинская	77,8	86,3	94	85,5	77,3	83	82	63	69,5	79,8
Алматинская	83,3	89,2	92,3	93,2	74,9	87,6	95,2	64,4	77,8	84,2
Атырауская	58,3	74,3	63,5	60,5	55,3	67	59	49	53	60,0
ВКО	89,3	94,0	94,3	92,5	73	93	83,7	65,3	87	85,8
Жамбылская	87,5	87,3	88,8	87,5	83,3	84,5	87	77,7	83,5	85,2
ЗКО	96,5	97,7	99,5	99,5	97,3	100	99	80,7	88,5	95,4
Карагандинская	86,8	86,6	92,4	86,3	66,3	84,3	87,6	64,4	85,3	82,2
Костанайская	99,5	99,3	99	99	99,3	100	99	98	100	99,2
Кызылординская	87,3	95,0	89,3	91,5	83,7	93,5	94	75,3	89,5	88,8
Мангистауская	65,0	75,3	80,3	61,5	54,7	65	62,3	46,3	55,5	62,9
Павлодарская	94,5	95,0	98,5	97,5	88,3	99,5	99	83	96	94,6
СКО	79,8	86,3	98	94	75	89,5	89,3	77,3	87,5	86,3
ЮКО	73,5	84,7	82,8	81	75,3	81	85	78,7	76,5	79,8
Среднее по Казахстану	82,4	87,6	89,3	86,3	76,7	86,5	86,2	70,7	80,4	82,9

Таблица 39. Рейтинг регионов по степени удовлетворенности юридических лиц услугой в целом, %

Услуга в целом	
Лидеры	
Костанайская	99,2
ЗКО	95,4
Павлодарская	94,6
г. Алматы	91,5
Средний эшелон	
Кызылординская	88,8
СКО	86,3
ВКО	85,8
Жамбылская	85,2
Алматинская	84,2
Карагандинская	82,2
Актюбинская	79,8
ЮКО	79,8
Акмолинская	78,2
Аутсайдеры	
г. Астана	66,9
Мангистауская	62,9
Атырауская	60
Среднее по Казахстану	
	82,9

По результатам полученных данных 2011 года несколько областей достигли результатов, в которых нет ни одного показателя ниже 80%, это город Алматы, Западно-Казахстанская, Костанайская и Павлодарская области. Но есть и области, где остаются сравнительно низкие показатели удовлетворенности налоговыми услугами: город Астана, Атырауская и Мангистауская области.

Высокий средний балл – в Кызылординской, Северо-Казахстанской, Восточно-Казахстанской и Жамбылской областях (85%-88%). Хорошие результаты среднего значения удовлетворенности услугой в целом, в Алматинской и Карагандинской областях (82%-84%), но в разрезе блоков по некоторым показателям наблюдается сравнительно низкая удовлетворенность.

В форме открытого вопроса было предложено респондентам выразить свое мнение и пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг, ответы представлены в таблице ниже.

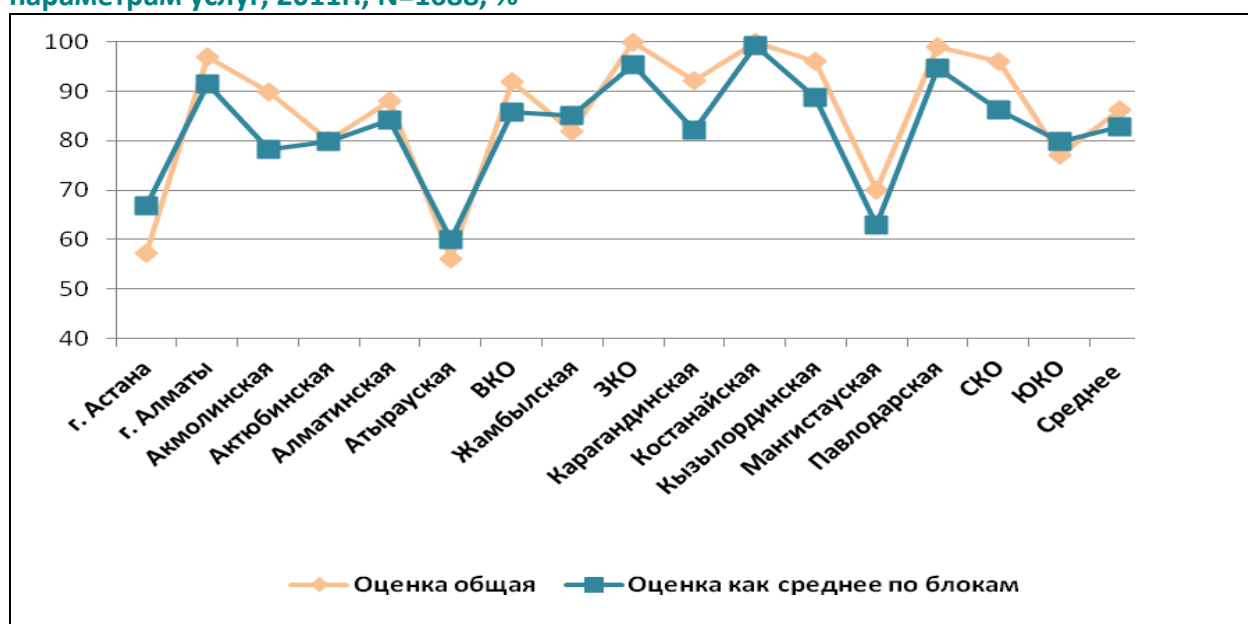
Таблица 40. Пожелания предпринимателей по улучшению качества предоставляемых услуг, 2011 г., %

Со стороны сотрудников налоговых органов – 10,9%
Чтобы работники были более грамотные и компетентные, не бегали по каждому вопросу к начальству
Снизить бюрократические проволочки по получению услуг
Быть более вежливыми и любить свою работу
Давать реальные ответы на вопросы и более доступным языком
Улучшить/усилить качество работы. Правильно распределить нагрузку между сотрудниками НК в отчетный период
Работники должны уметь решать все вопросы и ситуации
Чтобы работники налоговой службы работали честно

Принимать во внимание обстоятельства/должен быть индивидуальный подход
Оперативность работников НК по устранению своих ошибок
Постоянно повышать свой уровень знаний
Более внимательно относиться к проблемам налогоплательщиков
Все сотрудники должны строго соблюдать закон
Сроки и предоставление информации – 6,8 %
Сократить время нахождения в очереди, очень долго обслуживают
Обеспечить работу всех окон/больше рабочих окон
Предоставление информации по услугам в справочном окне и на стендах/образцы бланков
Ввести обслуживание "принцип одного окна"/получать все услуги в одном окне
Улучшить/наладить работу справочной службы
Получать ответы из НК по телефону и на электронную почту
Давать более подробные разъяснения по телефону
Улучшить качество предоставления услуг на казахском языке
Информационно-техническое обеспечение – 6,5%
Увеличить скорость сервера
Нужно заменить всю технику и компьютеры на новые и современные
Улучшить работу кабинета налогоплательщика
Улучшить качество электронных программ налоговой отчетности СОНО и ИНИС
Больше электронных форм по услугам
Улучшить/совершенствовать программу, чтобы постоянно работала без сбоев и не зависала
Обеспечить новейшими компьютерными программами
Увеличить количество и доступность терминалов
Время и процедуры – 5,6%
Ускорить выдачу документов/ сократить сроки предоставления услуг
Увеличить скорость при получении и сдачи документов
Упростить процедуры
Получать справку о задолженности по электронной почте
Ускорить/сократить сроки камеральной проверки (менее 30 дней)
Учитывать все замечания/пожелания и оповещать о принятых решениях
Сделать разграничение по обслуживанию физических и юридических лиц
Проводить аудит при закрытии фирмы в сжатые сроки
Уменьшить количество требуемых документов/много лишних документов
Уменьшить количество документов/ форм отчетности
Пересмотреть бланки для налоговой отчетности
Сделать услугу регистрации доступной через Интернет
Уменьшить хождение по кабинетам и сбор подписей
Сделать все процедуры ясными и понятными для налогоплательщиков
Уменьшить количество бумаг для регистрации
Уменьшить количество бумаг по ликвидации
Уменьшить количество проверок
Упразднить доверенности на получение справок и лицевых счетов
Сделать возможность просмотра и выдачу сведений о наличии задолженности в своей программе
Объединить некоторые формы отчетности
Для сотрудников налоговых органов -2,5 %
Создать лучшие условия работникам НК для выполнения своих обязанностей/повысить заработную плату работникам НК
Увеличить количество работников налоговых служб
Ужесточить требования в отношении квалификации, компетентности и служебной этики сотрудников
Ввести систему поощрений сотрудникам, у которых работа с налогоплательщиком построена успешно (у кого меньше налогоплательщик напрягается)
Специалисты НК должны чаще выезжать на обучение/семинары/обмен опытом в другие города
Постоянно повышать уровень знаний сотрудников/проводить аттестацию
Улучшить/укрепить стабильность кадров НК
Сервис и комфорт - 2%
Установить электронное табло и вызывать по талонам посетителей

Предоставлять услуги ксерокса
Обеспечить кондиционерами, общественными туалетами, телевизорами, большим количеством стульев
Требуется наличие касс в НК
Предоставлять в достаточном количестве варианты бланков для заполнения на русском языке
Сделать все требуемые условия для посещения НК людьми с ограниченными возможностями (лестницу подняться на коляске, лифт, поручни, терминал на улице и др. для инвалидов)
Предоставлять бесплатно формы налоговой отчетности
Перевести всю систему на электронные услуги, чтобы вообще не ходить в налоговые органы
Обучение, информирование, разъяснительные работы – 1,9%
Проводить разъяснительные работы статей налогового кодекса на четком и доступном формате
Давать бесплатные консультации по разъяснению налогового законодательства/создать отдел консультаций и разъяснений
Размещать больше информации в Интернете по предоставляемым услугам
Проводить систематическую работу по разъяснению спорных вопросов
Для начинающих ИП подробно объяснять, как заполнить бланки
Проводить курсы по подготовке и сдаче налогового отчета
Общее для улучшения работы налоговых органов – 1,7%
Прекратить брать вознаграждения
Уменьшить/ликвидировать коррупцию
Наладить работу НК максимально для посетителей - работа без перерыва на обед/веерным способом
Сделать субботу приемным днем
Своевременно предупреждать про новые изменения налогоплательщикам
Налоговая служба должна уметь открыто признавать свои ошибки
Ужесточить контроль за НК со стороны Правительства и Общественности
Нужно увеличить количество филиалов НК в городе

Диаграмма 18. Уровень удовлетворенности услугой в целом и по отдельным параметрам услуг, 2011г., N=1688, %



Сравнивая оценку удовлетворенности качеством услуги в целом и показатель удовлетворенности услугой как среднее от средних значений по блокам, отметим, что в целом оценки совпадают. Наибольшая разница в оценках респондентов, от 10% и выше, наблюдается в Акмолинской, Карагандинской областях и СКО, меньшая разница, на уровне 6-7% наблюдается в Кызылординской, Мангистауской областях и ВКО, респонденты указанных регионов оценили в целом услугу выше, чем отдельно по блокам. В г. Астана, наоборот респонденты оценили услугу в целом ниже, чем по блокам, почти на 10%. Нужно отметить, что в целом по Казахстану оценка качества услуги в целом выше на 3%, чем показатель средней оценки по блокам.

Таблица 41. Сравнение общей оценки удовлетворенности и средней по блокам по областям, 2011г., %

	Оценка общая	Оценка как среднее по блокам	Разница
г. Астана	57,3	66,9	-9,6
г. Алматы	97,0	91,5	5,5
Акмолинская	90,0	78,2	11,8
Актюбинская	80,0	79,8	0,2
Алматинская	88,0	84,2	3,8
Атырауская	56,0	60,0	-4
ВКО	92,0	85,8	6,2
Жамбылская	82,0	85,2	-3,2
ЗКО	100,0	95,4	4,6
Карагандинская	92,2	82,2	10
Костанайская	100,0	99,2	0,8
Кызылординская	96,0	88,8	7,2
Мангистауская	70,0	62,9	7,1
Павлодарская	99,0	94,6	4,4
СКО	96,0	86,3	9,7
ЮКО	77,0	79,8	-2,8
Среднее по Казахстану	86,2	82,9	3,3

Степень удовлетворенности субъектов предпринимательства отдельными налоговыми услугами

Сравнение с данными 2010 года

Изучая полученные данные 2011 года в разрезе налоговых услуг, оцениваемых в ходе опроса, отметим, что по четырем налоговым услугам наблюдается улучшение, это выдача сведений о налоговой задолженности, проведение зачетов и возвратов уплаченных налогов, пеней и др., письменное обращение за разъяснением, разъяснение налогового законодательства. Самый высокий процент удовлетворенных налогоплательщиков отмечен по услуге разъяснение налогового законодательства (14%↑). По пяти услугам, таким как, регистрационный учет ИП(7%↓), регистрационный учет плательщиков НДС(2%↓), прием налоговой отчетности(4%↓), ликвидация юрлица(2%↓) и приостановление сдачи налоговой отчетности(2%↓) наблюдается небольшое снижение удовлетворенности качеством данных услуг.

Таблица 42. Удовлетворенность услугой в целом (2009-2011 гг.) по 8 услугам, %

	Качество услуги в целом			Изменение
	2009	2010	2011	
Регистрационный учет ИП	92%	92%	85%	↓
Регистрационный учет плательщиков НДС	83%	90%	88%	↓
Выдача сведений о налоговой задолженности	87%	89%	90%	↑
Прием налоговой отчетности	85%	92%	88%	↓
Ликвидация юрлица, прекращение деятельности ИП	73%	83%	81%	↓
Проведение зачетов и возвратов уплаченных налогов, пеней и др.	89%	82%	85%	↑
Приостановление сдачи налоговой отчетности	84%	86%	84%	↓
Письменное обращение за разъяснением	76%	83%	87%	↑
Разъяснение налогового законодательства	82%	77%	91%	↑
Среднее	85%	88%	86%	↓

Удовлетворенность отдельными параметрами услуг в разрезе налоговых услуг

Как отмечалось в методологии исследования объектами исследования, представленные в данном разделе отчета были представители юридических лиц и ИП, получившие одну из услуг в налоговых органах Казахстана. В таблице 43 приведены полные названия услуг и количество респондентов, опрошенных по каждому виду услуг.

Таблица 43. Выборка по каждой налоговой услуге, 2011 г.

Полное название услуги	Выборка
Регистрационный учет ИП (регистрация, изменение регистрационных данных, снятие с регистрационного учета)	243
Регистрационный учет плательщиков НДС	213
Выдача сведений о налоговой задолженности, задолженности по обязательным пенсионным взносам и т.д.	251
Прием налоговой отчетности (прием налоговой отчетности, отзыв налоговой отчетности)	258
Ликвидация юридического лица, прекращение деятельности ИП	206
Проведение зачетов и возвратов уплаченных сумм налогов, других обязательных платежей в бюджет, пени, штрафов	236
Приостановление (продление срока приостановления, возобновление) представления налоговой отчетности	220
Письменное, электронное обращение за разъяснением налогового законодательства	61
Разъяснение налогового законодательства	1688
Всего	1688

Для выявления степени удовлетворенности налогоплательщиков при получении одной из указанных услуг, был проведен анализ восьми отдельных услуг по исследуемым параметрам оценки качества налоговых услуг.

Таблица 44. Степень удовлетворенности сроками и временем оказания налоговой услуги в разрезе основных услуг, 2011г., N=1688, %

	Время ожидания в очереди	Соблюдение сроков услуги	Установленные сроки получения услуги	Время на сбор требуемых документов	Сроки и время
Регистрационный учет ИП	78,2	85,2	84,4	79,8	81,9
Регистрационный учет плательщиков НДС	79,8	87,8	86,9	80,3	83,7
Выдача сведений о налоговой задолженности	82,9	91,2	90,4	86,1	87,6
Прием налоговой отчетности	81,0	88,8	88,4	78,3	84,1
Ликвидация юр. лица, прекращение деятельности ИП	74,3	79,1	77,2	74,8	76,3
Проведение зачетов и возвратов уплаченных налогов, пеней и др.	79,7	86,9	83,5	75,0	81,3
Приостановление сдачи налоговой отчетности	77,3	82,7	82,7	79,1	80,5
Письменное обращение за разъяснением	80,3	86,9	90,2	75,4	83,2
Среднее по услугам	79,2	86,2	85,2	79,0	82,4

При обращении за такими услугами как выдача сведений о налоговой задолженности, прием налоговой отчетности, потребители услуг более удовлетворены временем ожидания в очереди, установленными сроками получения услуги и соблюдением сроков услуг, нежели при получении других налоговых услуг. Наибольшее число проблем, по всем исследуемым параметрам оценки качества налоговых услуг, респонденты имеют при ликвидации юридического лица и прекращении деятельности ИП. Это следует из того, степень удовлетворенности этой услугой самая низкая.

Таблица 45. Оценка ожидания результата услуги в разрезе основных налоговых услуг, 2009-2011г., дни

	Среднее			Максимум		
	2009 г.	2010 г.	2011 г.	2009 г.	2010 г.	2011
Регистрационный учет ИП	7	6	5	210	90	60
Регистрационный учет плательщиков НДС	11	6	5	90	90	61
Выдача сведений об отсутствии и (или) наличии налоговой задолженности	4	4	3	30	270	30
Прием налоговой отчетности	8	2	4	240	60	50
Ликвидация юридического лица, прекращение деятельности ИП	40	58	56	720	360	340
Проведение зачетов и возвратов	13	10	9	420	270	180
Приостановление представления налоговой отчетности	7	3	6	90	30	31
Письменное, электронное обращение	-	21	15	-	180	150

Среднее значение ожидания результата, в разрезе каждой услуги, практически не изменилось по сравнению с 2010 годом. Отметим лишь, что по услуге приостановление представления налоговой отчетности среднее значение выросло от 3 до 6 дней, в то

время как по письменному электронному обращению среднее ожидание сократилось на 6 дней (с 21 до 15 дней).

Однозначно можно отметить сокращение максимального значения ожидания результата, практически по всем видам услуг.

Таблица 46. Удовлетворенность процедурой в разрезе основных услуг, 2011г., N=1688, %

	Понятность и легкость процедуры	Понятность форм, бланков	Обоснованность требуемых документов	Процедура
Регистрационный учет ИП	84,4	87,7	88,9	87,0
Регистрационный учет плательщиков НДС	89,2	92,5	93,9	91,9
Выдача сведений о налоговой задолженности	85,7	91,6	88,8	88,7
Прием налоговой отчетности	86,8	91,5	92,2	90,2
Ликвидация юрлица, прекращение ИП	76,2	87,9	88,3	84,1
Проведение зачетов и возвратов уплаченных налогов, пеней и др.	80,9	89,0	86,9	85,6
Приостановление сдачи налоговой отчетности	81,8	86,4	86,8	85,0
Письменное обращение за разъяснением	86,9	91,8	90,2	89,6
Среднее	83,8	89,6	89,5	87,6

По-прежнему наблюдается сравнительно низкая удовлетворенность респондентов, понятностью и легкостью процедуры ликвидация юридического лица и прекращение деятельности ИП.

Таблица 47. Удовлетворенность бланками, образцами, указателями, доступностью языка в разрезе основных услуг, 2011г., N=1688, %

	Доступность бланочной продукции	Наличие образцов документов	Понятность, куда обращаться	Доступность языка полученной информации и услуги	Бланки, образцы, указатели, язык
Регистрационный учет ИП	90,1	86,4	83,5	91,8	88,0
Регистрационный учет плательщиков НДС	96,2	95,8	88,3	94,8	93,8
Выдача сведений о налоговой задолженности	91,2	89,6	87,6	92,8	90,3
Прием налоговой отчетности	91,1	88,8	84,5	90,7	88,8
Ликвидация юрлица, прекращение ИП	90,3	87,9	81,6	88,8	87,1
Проведение зачетов и возвратов уплаченных налогов, пеней и др.	87,7	89,0	83,1	91,1	87,7
Приостановление сдачи налоговой отчетности	90,0	91,8	85,0	91,8	89,7
Письменное обращение за разъяснением	88,5	86,9	82,0	95,1	88,1
Среднее	90,8	89,7	84,7	91,8	89,3

Следует отметить достаточно высокий уровень удовлетворенности доступностью бланков, наличием образцов документов, доступностью языка полученной информации по каждой услуге, удовлетворенность данными показателями от 82% и выше.

Таблица 48. Удовлетворенность своевременностью и содержательностью информации в разрезе основных услуг, 2011г., N=1688, %

	Своевременность информации	Содержательность информации	Своевременность и содержательность информации вместе
Регистрационный учет ИП	86,4	83,1	84,8
Регистрационный учет плательщиков НДС	90,1	91,1	90,6
Выдача сведений о налоговой задолженности	86,5	85,7	86,1
Прием налоговой отчетности	90,3	88,4	89,3
Ликвидация юр. лица, прекращение ИП	82,5	81,1	81,8
Проведение зачетов и возвратов уплаченных налогов, пеней и др.	85,2	82,6	83,9
Приостановление сдачи налоговой отчетности	87,7	88,2	88,0
Письменное обращение за разъяснением	85,2	80,3	82,8
Среднее	87,0	85,5	86,3

Так же достаточно хорошие показатели отмечены по содержательности и своевременности полученной информации в разрезе каждой налоговой услуги, доля удовлетворенных налогоплательщиков от 80% и выше.

Таблица 49. Удовлетворенность доступностью информации в разрезе основных услуг, 2011г., N=1688, %

	Предоставление информации по услуге в справочном окне, на стендах	Информация, доступная через Интернет по услуге	Доступность информации по телефону	Доступность информации
Регистрационный учет ИП	82,7	75,7	74,9	77,8
Регистрационный учет плательщиков НДС	88,3	76,1	75,1	79,8
Выдача сведений о налоговой задолженности	83,3	70,9	74,5	76,2
Прием налоговой отчетности	85,7	74,4	72,5	77,5
Ликвидация юр. лица, прекращение ИП	82,5	70,4	69,9	74,3
Проведение зачетов и возвратов уплаченных налогов, пеней и др.	79,2	79,2	69,5	76,0
Приостановление сдачи налоговой отчетности	85,5	70,9	69,5	75,3
Письменное обращение за разъяснением	82,0	75,4	70,5	76,0
Среднее	83,8	74,1	72,3	76,7

Сравнительно низкие показатели удовлетворенности доступностью информации по Интернету и телефону (69-76%) сохраняются по всем видам услуг.

Таблица 50. Удовлетворенность доступностью работника и получением услуги в одном окне в разрезе основных услуг, 2011г., N=1688, %

	Наличие работника на месте	Получение услуги в одном окне	Одно окно и наличие работника на месте
Регистрационный учет ИП	90,1	85,2	87,7
Регистрационный учет плательщиков НДС	91,1	87,8	89,4
Выдача сведений о налоговой задолженности	88,0	86,1	87,1
Прием налоговой отчетности	90,7	88,0	89,3
Ликвидация юр. лица, прекращение ИП	84,0	84,5	84,2
Проведение зачетов и возвратов уплаченных налогов, пеней и др.	87,3	80,5	83,9
Приостановление сдачи налоговой отчетности	85,9	83,2	84,5
Письменное обращение за разъяснением	83,6	80,3	82,0
Среднее	88,1	84,9	86,5

Оценивая критерий «Получение услуги в одном окне», по двум услугам отмечен сравнительно низкий уровень удовлетворенности потребителей, это письменное обращение за разъяснением (80,3%) и проведение зачетов/возвратов налоговых платежей (80,5%). По наличию работника Налогового органа на своем рабочем месте, по всем услугам получены высокие показатели удовлетворенности (выше 84%).

Таблица 51. Удовлетворенность характеристиками персонала в разрезе основных услуг, 2011г., N=1688, %

	Компетентность работника	Вежливость работника	Желание сотрудников налогового органа Вам помочь	Оценка Персонала
Регистрационный учет ИП	86,8	89,7	85,6	87,4
Регистрационный учет плательщиков НДС	89,7	86,9	87,8	88,1
Выдача сведений о налоговой задолженности	84,5	90,0	84,9	86,5
Прием налоговой отчетности	87,6	91,1	84,1	87,6
Ликвидация юрлица, прекращение ИП	85,9	85,4	80,1	83,8
Проведение зачетов и возвратов уплаченных налогов, пеней и др.	86,0	86,0	82,2	84,7
Приостановление сдачи налоговой отчетности	85,0	88,6	83,2	85,6
Письменное обращение за разъяснением	85,2	88,5	77,0	83,6
Среднее	86,4	88,4	83,8	86,2

Сравнительно низкая удовлетворенность (77%) отмечена по критерию «Желание сотрудников налогового органа Вам помочь» при оценке услуги «Письменное обращение за разъяснением».

Таблица 52. Удовлетворенность информационно-техническим обеспечением в разрезе основных услуг, 2011г., N=1688, %

	Скорость работы серверов и компьютеров	Программное обеспечение	Доступность терминалов	Информационно-техническое обеспечение
Регистрационный учет ИП	68,3	74,5	74,1	72,3
Регистрационный учет плательщиков НДС	75,6	78,9	78,4	77,6
Выдача сведений о налоговой задолженности	62,9	68,5	70,9	67,5
Прием налоговой отчетности	62,4	70,5	71,7	68,2
Ликвидация юрлица, прекращение ИП	61,7	69,4	72,8	68,0
Проведение зачетов и возвратов уплаченных налогов, пеней и др.	67,8	75,0	78,4	73,7
Приостановление сдачи налоговой отчетности	63,6	69,1	70,9	67,9
Письменное обращение за разъяснением	63,9	72,1	82,0	72,7
Среднее	65,9	72,2	74,1	70,7

Как и в 2010 году наблюдается сравнительно низкий уровень удовлетворенности налогоплательщиков критериями информационно-технического обеспечения при получении налоговых услуг. Практически по всем услугам и по всем параметрам удовлетворенность ниже 78%. Только при письменном обращении за разъяснением налогового законодательства, доступность терминалов оценена на 82%.

Таблица 53. Удовлетворенность комфортом в разрезе основных услуг, 2011г., N=1688, %

	Сопутствующими услугами (банк, копирование и др.)	Условиями ожидания (стулья, столы, кондиционеры, наличие туалета и др.)	Условия получения услуги
Регистрационный учет ИП	74,5	85,2	79,8
Регистрационный учет плательщиков НДС	81,7	87,8	84,7
Выдача сведений о налоговой задолженности	74,1	80,5	77,3
Прием налоговой отчетности	76,7	83,7	80,2
Ликвидация юр. лица, прекращение ИП	77,7	86,4	82,0
Проведение зачетов и возвратов уплаченных налогов, пеней и др.	77,5	81,8	79,7
Приостановление сдачи налоговой отчетности	75,5	82,7	79,1
Письменное обращение за разъяснением	78,7	85,2	82,0
Среднее	76,8	83,9	80,4

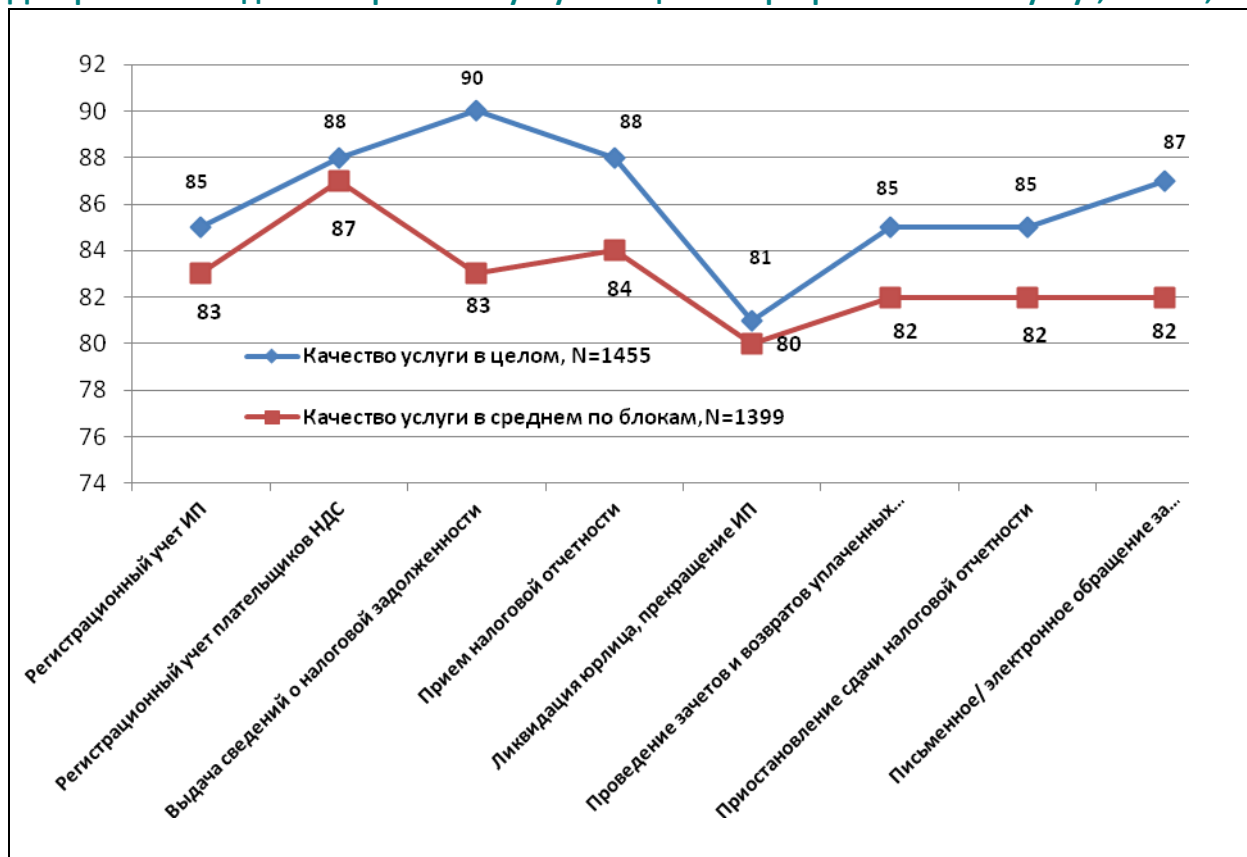
Удовлетворенность юридических лиц сопутствующими услугами, в разрезе полученных налоговых услуг отмечена в пределах 74,1% – 81,7%. В отличие от сопутствующих услуг респонденты более удовлетворены условиями ожидания, удовлетворенность отмечена в пределах 80,5% - 87,8%.

Таблица 54. Удовлетворенность качеством услуги в целом в разрезе основных услуг, 2011г., N=1688, %

	Качество услуги в целом	Интегральное качество услуги по блокам	Сроки и время	Процедура	Бланки, образцы, указатели, язык	Своевременность и содержательность информации	Доступность информации	Одно окно и наличие работника на месте	Персонал	Информационно-техническое обеспечение	Условия получения услуги
Регистрационный учет ИП	85	83	82	87	88	85	78	88	87	72	80
Регистрационный учет плательщиков НДС	88	87	84	92	94	91	80	89	88	78	85
Выдача сведений о налоговой задолженности	90	83	88	89	90	86	76	87	87	68	77
Прием налоговой отчетности	88	84	84	90	89	89	78	89	88	68	80
Ликвидация юр. лица, прекращение ИП	81	80	76	84	87	82	74	84	84	68	82
Проведение зачетов и возвратов уплаченных налогов, пеней и др.	85	82	81	86	88	84	76	84	85	74	80
Приостановление сдачи налоговой отчетности	85	82	81	85	90	88	75	85	86	68	79
Письменное/электронное обращение за разъяснением	87	82	83	90	88	83	76	82	84	73	82
Среднее	86	83	82	88	89	86	77	87	86	71	80

В целом отметим, что наблюдается сравнительно низкая удовлетворенность информационно-техническим обеспечением налоговых органов (в среднем 71%), особенно при получении таких услуг как «Выдача сведений о налоговой задолженности», «Сдача налоговой отчетности» и «Ликвидации юрлица, прекращение деятельности ИП». Так же сравнительно низкая удовлетворенность, по сравнению с удовлетворенностью другими параметрами, наблюдается по доступности информации (77%).

Диаграмма 19. Удовлетворенность услугой в целом в разрезе основных услуг, 2011 г., %



Удовлетворенность услугой в целом, налогоплательщики оценили выше (86%), чем среднее значение в разбивке по блокам (80%).

Предоставление информации предпринимателям

В связи с тем, что ежегодно вносятся изменения в налоговое законодательство, его разъяснение актуально для налогоплательщиков. Разъяснение налогового законодательства – востребованная услуга для юридических лиц. По результатам исследования 2011 года 44 % респондентов в среднем по 3 раза обращались за информацией по разъяснению налогового законодательства в налоговые органы, в том числе по телефону, включая Call-центр НК МФ.

Удовлетворенность полученной услугой увеличилась на 4% по сравнению с 2010 годом и составила 81%. Более высокий уровень удовлетворенности (свыше 90%) информационными услугами по разъяснению налогового законодательства отмечен в Костанайской и Алматинской областях.

Во всех остальных областях отмечается средний уровень удовлетворенности от 70% до 90%. Самый низкий показатель удовлетворенности по данной услуге, отмечен в Мангистауской области (60%). Налогоплательщики сельских территориальных комитетов более удовлетворены получением разъяснения налогового законодательства (96%), чем налогоплательщики, живущие в городе (89,5%).

Улучшили свои результаты по разъяснению налогового законодательства город Астана (14%↑), Актюбинская область (12%↑), Атырауская область (28%↑), Западно-Казахстанская(15%↑) и Северо-Казахстанская области(20%↑).

Диаграмма 20. Удовлетворенность разъяснением налогового законодательства в региональном разрезе (2008-2011 гг.), %

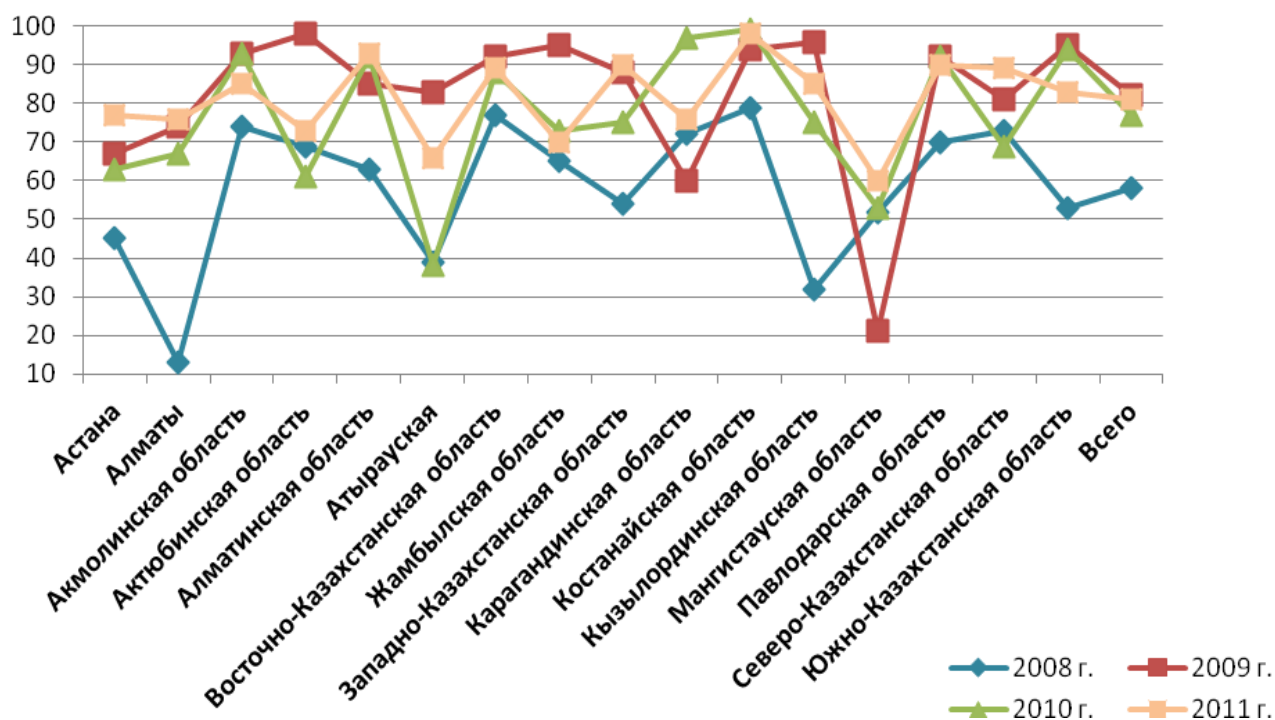


Таблица 55. Удовлетворенность информацией по разъяснению налогового законодательства в региональном разрезе, 2008-2011г., %

	2008 г.	2009 г.	2010 г.	2011 г.	Динамика
Астана	45	67	63	77	14↑
Алматы	13	74	67	76	9↑
Акмолинская область	74	93	93	85	8↓
Актюбинская область	69	98	61	73	12↑
Алматинская область	63	85	92	93	1↑
Атырауская	39	83	38	66	28↑
Восточно-Казахстанская область	77	92	88	89	1↑
Жамбылская область	65	95	73	70	3↓
Западно-Казахстанская область	54	88	75	90	15↑
Карагандинская область	72	60	97	76	21↓
Костанайская область	79	94	99	98	1↓
Кызылординская область	32	96	75	85	10↑
Мангистауская область	52	21	53	60	7↑
Павлодарская область	70	92	92	90	2↓
Северо-Казахстанская область	73	81	69	89	20↑
Южно-Казахстанская область	53	95	94	83	11↓
Всего	58	82	77	81	4↑

Таблица 56. Рейтинг регионов по степени удовлетворенности юридических лиц информацией по разъяснению налогового законодательства в целом, 2011г., N=1688, %

Удовлетворенность информацией по разъяснению налогового законодательства	
Лидеры	
Костанайская область	98
Алматинская область	93
Западно-Казахстанская область	90
Павлодарская область	90
Средний эшелон	
Восточно-Казахстанская область	89
Северо-Казахстанская область	89
Акмолинская область	85
Кызылординская область	85
Южно-Казахстанская область	83
Астана	77
Алматы	76
Карагандинская область	76
Актюбинская область	73
Жамбылская область	70
Аутсайдеры	
Атырауская	66
Мангистауская область	60
Среднее по Казахстану	
	81

На вопрос «Считаете ли Вы необходимым знать своего курирующего работника налогового органа, даже если свои налоговые обязательства Вы исполняете только в электронном виде?», 70% респондентов ответили положительно, 19% респондентов отрицают указанную необходимость, у 5% налогоплательщиков курирующий работник отсутствует и 6% - затруднились ответить на данный вопрос.

Таблица 57. Степень эффективности способов получения информации при получении различных налоговых услуг, 2011 год, %.

Способы получения информации при получении различных налоговых услуг	
Налоговый Кодекс	50%
www.salyk.kz	48%
Консультации работников налоговых органов	47%
Справочное окно в налоговом органе	39%
По телефону	27%
Специализированные бухгалтерские журналы	26%
Информационные материалы в налоговых органах	22%
Другие Интернет-сайты	17%
Семинары, встречи с работниками налоговых органов	16%

По результатам опроса 2011 года, наиболее эффективными способами получения информации при получении различных услуг являются Налоговый Кодекс, информационный портал НК МФ www.salyk.kz и консультации работников налоговой службы. Тройка наиболее эффективных способов получения информации при получении

различных налоговых услуг, как и в прошлые годы, остаётся неизменной: Налоговый Кодекс – 50%; www.salyk.kz – 48%; консультации работников налоговых органов – 47%.

В целом по Казахстану, налогоплательщики стали называть меньше эффективных способов получения информации при получении налоговой услуги. Можно выделить для каждой области два наиболее эффективных способа. Для городов Астана, Алматы, для Актюбинской, Жамбылской, Западно-Казахстанской, Карагандинской, Костанайской областей - это Налоговый Кодекс и сайт www.salyk.kz. Для Акмолинской области – это справочное окно в налоговом органе и информация по телефону. Для Атырауской, Восточно-Казахстанской и Мангистауской областей - это сайт www.salyk.kz и консультации работников налоговых органов. Для Кызылординской, Павлодарской и Северо-Казахстанской областей - это Налоговый кодекс и консультации работников налоговых органов. ЮКО отличилась, тем, что второй по эффективности способ получения информации, после налогового кодекса, являются специализированные бухгалтерские журналы.

Таблица 58. Эффективные способы получения информации по регионам, 2011 г., %

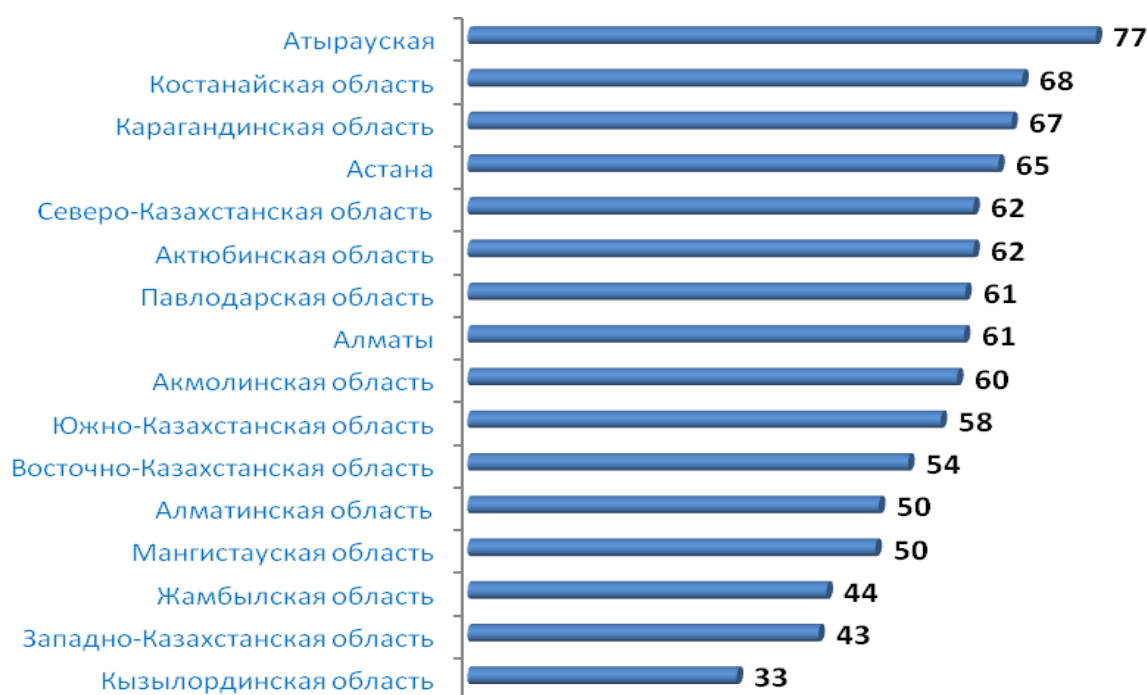
	2010 г., всего	2011 г. всего	г. Астана	г. Алматы	Акмолинская	Актыбинская	Алматинская	Атырауская	ВКО	Жамбылская	ЗКО	Карагандинская	Костанайская	Кызылординская	Мангистауская	Павлодарская	СКО	ЮКО
Налоговый кодекс	54	50	47	54	32	48	23	18	43	50	79	49	75	64	44	60	69	43
Сайт www.salyk.kz	42	48	50	71	23	48	25	42	47	39	58	51	77	48	51	44	53	33
Другие Интернет-сайты	18	17	24	22	25	14	4	18	25	16	4	20	23	7	12	30	17	16
Специализированные бухгалтерские журналы	39	26	20	31	24	24	26	6	37	18	21	22	35	29	16	37	29	40
Информационные материалы в налоговых органах	27	22	26	14	29	35	16	8	23	20	19	19	44	32	16	12	21	28
Call-центр по налоговым вопросам	12	9	11	13	18	3	9	9	4	14	0	7	21	4	4	1	10	14
Справочное окно в налоговом органе	40	39	45	37	47	35	56	17	44	23	40	35	60	49	31	27	47	23
По телефону	36	27	14	34	36	18	32	15	23	12	46	17	55	39	13	12	29	33
Консультации работников налоговых органов	56	47	39	56	24	47	47	54	55	13	50	44	68	53	58	46	55	34
Консультации независимых экспертов	-	5	7	8	2	2	3	3	16	3	0	4	2	1	0	1	11	12
СМИ	21	11	0	8	0	8	7	9	9	21	1	4	21	30	0	0	6	12
Обращение к руководству налогового комитета	9	5	0	4	0	5	3	6	3	9	3	3	9	8	2	0	3	7
Семинары, встречи с работниками налоговых органов	27	16	0	14	3	33	17	7	25	16	15	17	43	24	12	1	24	8
Общественные организации, НПО	6	5	0	3	0	2	0	5	4	11	0	0	2	-	0	0	0	0
Обращение к руководству области или республики через блог	3	2	0	2	0	0	0	2	1	6	0	0	3	1	0	0	1	1
Запрос (письменное обращение за разъяснением налогового законодательства)	13	7	0	8	0	7	3	7	0	3	2	7	27	2	4	0	6	5
Рассылка по электронной почте	13	5	0	8	0	2	1	5	7	5	1	4	9	-	1	0	6	8
Уведомления налоговых органов по почте	15	5	0	5	1	4	0	0	10	3	1	2	16	3	0	0	9	6

Call-центр считают эффективным каналом получения информации только 9% респондентов, что ниже полученного результата в 2010 г. на 3%. В качестве эффективного информационного канала Call-центр отметили 13-21% респондентов в г. Алматы, Костанайской, Жамбылской и Акмолинской областях.

По данным 2011 года наблюдается небольшое изменение процента желающих налогоплательщиков обратиться в Call-центр по налоговым вопросам при бесплатной услуге, но платной связи – с 55% до 57%.

Большинство юридических лиц 11 регионов выразили готовность обращаться в Call-центр при платности звонка, но при бесплатной налоговой услуге. Наблюдается большой процент респондентов в Атырауской, Костанайской, Карагандинской областях, которые готовы платить за связь по тарифу, установленному оператором при обращении в Call-центр по налоговым вопросам.

Диаграмма 21. Готовность пользоваться услугами Call-центра при платности звонка в разрезе областей, N=1688, %.



Следует отметить, что сотрудники налоговых органов полностью удовлетворяют нужды налогоплательщиков в предпочитаемом языке получения информации. Так при оценке потребности в предпочитаемом языке получения информации, 19% респондентов хотели бы получать разъяснения по налоговым вопросам на казахском языке, а 81% - на русском и только 2 человека - на двух языках. При оценке реальности предоставления информации, исследование выявило, что большинство респондентов получали информацию по налоговым услугам на русском языке (82%), на казахском языке получили информацию 18% респондентов. Проблем с выбором языка, на котором предпочитают получать информацию юрлица – нет.

Респондентам было предложено высказать свои пожелания по улучшению процедуры предоставления информации, ответы респондентов представлены в таблице ниже.

Таблица 59. Пожелания предпринимателей по улучшению процедуры предоставления информации, 2011 г., %

Справочное окно/ Call- центр/телефон доверия/консультации – 18,3%
Создать/улучшить работу справочного окна/консультативное окно
Проводить постоянно бесплатные консультации по налоговым вопросам специалистам
Создать Call-центр по обслуживанию юридических лиц
Нужны конкретные/подробные/доступные консультации/разъяснения для понимания налогового кодекса
Наладить работу телефона доверия
Получать сразу ответы на вопросы в письменном виде в окне консультаций
Улучшить скорость работы кабинета налогоплательщика
Предоставлять все услуги в одном окне
На постоянной основе проводить семинары/круглые столы. Организовывать семинары с работниками налоговых органов
Обеспечить постоянную работу окон в течение дня и без перерывов
Сделать бегущую строку на мониторе в зале НК - информирующая об изменениях в законодательстве в вопросах налогообложения
СМИ/Интернет/стенды/сайты/различные материалы – 10,5%
Больше бесплатных листовок/брошюр и информации по налоговой отчетности в СМИ
Сделать информацию на сайтах информативными
По электронной почте получать информацию об изменениях в налоговых документах
Размещать и обновлять постоянно информацию на стендах в НК, улучшить оформление стендов
Рассылать и получать материалы и информацию через Интернет
Делать рассылку по электронной почте
Нужны наглядные пособия в виде журналов
Нужна литература по бухучету и налогам
Размещать на сайте Салык все разъяснительные письма и постоянно обновлять
Повесить монитор в НК, чтобы видеть ответы на вопросы
Увеличить количество и поставить везде информационные терминалы
Часто задаваемые вопросы опубликовать на сайте НК
Обеспечить во всех населенных пунктах Интернет
Сотрудники налоговых органов, обучение, информация - 8%
Оперативно предоставлять информацию
Заранее предупреждать об изменениях и нововведениях
Обеспечить нормальную бесперебойную работу сайта
Соблюдать законы и качественно информировать о них
Улучшить электронные формы общения
Получение информации на двух языках: русском и казахском
Организовать кабинет в НК по приобретению любой литературы на 2-х языках
Уменьшить бумажные процедуры
Продумывать темы семинаров и формы их проведения
Делать перевод с русского языка на казахский более точным
Наладить систему ответов по запросам через Интернет
Больше размещать и предоставлять информации на русском языке
Уметь сотрудникам решать все вопросы на месте
Получать уведомления в письменном виде и своевременно
Информировать о кураторе и его график работы
Проводить семинары в начале года на постоянной основе, а не в конце
Увеличить число квалифицированных специалистов

Мнения юридических лиц:

- «Даже в Налоговом Кодексе часто бывают несстыковки, до совершенства его ещё не довели. Надо работать над нюансами. Надо рассказывать о таких случаях на семинарах. Мне понравились бесплатные семинары в Конгресс-холле в 2009 году для главных бухгалтеров. Там освятили, на что надо обратить внимание. На аренду и проведение такого семинара идут средства от Налогового комитета. Партия «Нур ОТАН» каждый год проводит бесплатные

семинары по корпоративному подоходному налогу и подаче годовой декларации, но там помещение не предусмотрено на большую аудиторию, мало мест. Пожелание – чтобы чаще проводились такие бесплатные семинары. В Доме бухгалтера проводят, но стоимость от 10-20 тысяч, многим фирмам это сейчас не по карману. Мы платим, налоги в установленные сроки, и даем возможность бюджетникам получать заработную плату во время, но и государство должно о нас заботиться»

- «Очень важна квалификация и объективность работников налогового комитета, потому что получение услуг зависит от этого. Работники налоговой должны Кодекс знать на «отлично» и соответственно соблюдать его, меня удивляет, почему у них не требуют и не воспитывают ответственность «за честь мундира и работы»

- «При необходимости за разъяснениями налогового законодательства наш бухгалтер обращается к закрепленному за нами инспектору в рабочем порядке (по телефону, лично). В основном, разъяснения налогового законодательства мы получаем из журналов «Бюллетень бухгалтера», Интернет-сайтов. Оцениваю работу налоговой службы удовлетворительно. Инспекторы консультируют бухгалтеров по возникшим вопросам, регулярно проводят семинары по разъяснению налогового законодательства. Но основную информацию, мои сотрудники находят самостоятельно. Если постоянно работаешь с Налоговым кодексом, то думаю, что нет необходимости бегать куда-то и спрашивать у кого-то. Это вопрос компетентности специалиста. Закон одинаков для всех. Поэтому, надо достаточно внимательно и профессионально относиться к своей работе, тогда ничьи разъяснения не понадобятся. Тем более что сейчас есть возможность самостоятельно получить необходимую информацию через Интернет и через блоги получить ответы на все интересующие тебя вопросы. Проблемы недостатка информации по разъяснению налоговых вопросов, как раньше нет»

- «За разъяснением налогового законодательства в налоговые органы обращалась, в частности за разъяснениями, порядка расчета ИПН. Разъяснения по расчету индивидуального подоходного налога получила, в целом удовлетворена. Вопрос был устный, и ответ был устным, в котором была дана полная информация. Проблем в получении информации нет, многие ответы на вопросы находишь на сайте Налогового комитета, и налоговики проводят семинары по разъяснению Налогового Кодекса. Наиболее эффективным для получения информации считаю Сайт налогового комитета, где подробно даны разъяснения по Налоговому Кодексу. Пожелания, чтобы своевременно на сайт выкладывали все дополнения и изменения по налоговому законодательству. Расходов на получение информации нет, так как оплату за Интернет при выходе на сайт трудно оценить. Обучающие семинары налоговое управление проводит бесплатно, так что затрат не несем».

Налоговая отчетность

На следующем этапе опроса субъектов предпринимательства спрашивали о сдаче налоговой отчетности: сколько форм сдают за год, каким способом сдают налоговую отчетность и удовлетворены ли они данной процедурой. Полученные данные анализировались в данном разделе.

Таблица 60. Формы сдачи налоговой отчетности и удовлетворенность, 2007-2011 гг., %

	Сдают отчетность					Удовлетворенность			Динамика
	2007	2008	2009	2010	2011	2009	2010	2011	
Через Интернет со своего компьютера из офиса, дома	63	43	44	53	58	77	90	97	7
С помощью Терминала налогоплательщика из офиса налогового органа	13	26	20	28	19	84	87	96	9
В явочном порядке на бумажных носителях	24	42	36	27	25	91	79	92	13
По почте заказным письмом с уведомлением	3	6	6	7	5	86	56	92	36
В явочном порядке на магнитных носителях	8	12	9	5	4	93	48	90	42
Через посредника	-	-	2	3	2	96	35	76	41

В целом большинство юридических лиц (87% респондентов) имеют электронную цифровую подпись – криптоключ. Изучая данный вопрос в разрезе типа поселения, отметим, что в городской местности 89% респондентов имеют криптоключ, в сельской местности 81% респондентов.

Большинство респондентов (58%) сдают налоговую отчетность в электронной форме через Интернет со своего компьютера из офиса или дома, что на 5% больше, чем в 2010 году. В то же время наблюдается уменьшение доли респондентов (с 28% в 2010 году до 19% в 2011 году), сдающих налоговую отчетность с помощью «Терминала налогоплательщика».

Понемногу уменьшается доля респондентов, сдающих налоговую отчетность в явочном порядке на бумажных носителях, на магнитных носителях и по почте заказным письмом с уведомлением.

В 2011 году наблюдается увеличение удовлетворенности налогоплательщиков электронными формами сдачи налоговой отчетности, отметим, что данный показатель приближается к 100%. Сдачей налоговой отчетности на бумажных носителях удовлетворено 92% респондентов, это выше оценки относительно прошлого года на 13%. В целом, по всем видам сдачи налоговой отчетности наблюдается положительная динамика удовлетворенности. Значительно увеличилась удовлетворенность налогоплательщиков процедурой сдачи налоговой отчетности в явочном порядке на магнитных носителях, по почте с уведомлением и через посредника.

Диаграмма 22. Удовлетворенность электронными формами налоговой отчетности по регионам (СОНО, Терминал налогоплательщика), N=1293, %

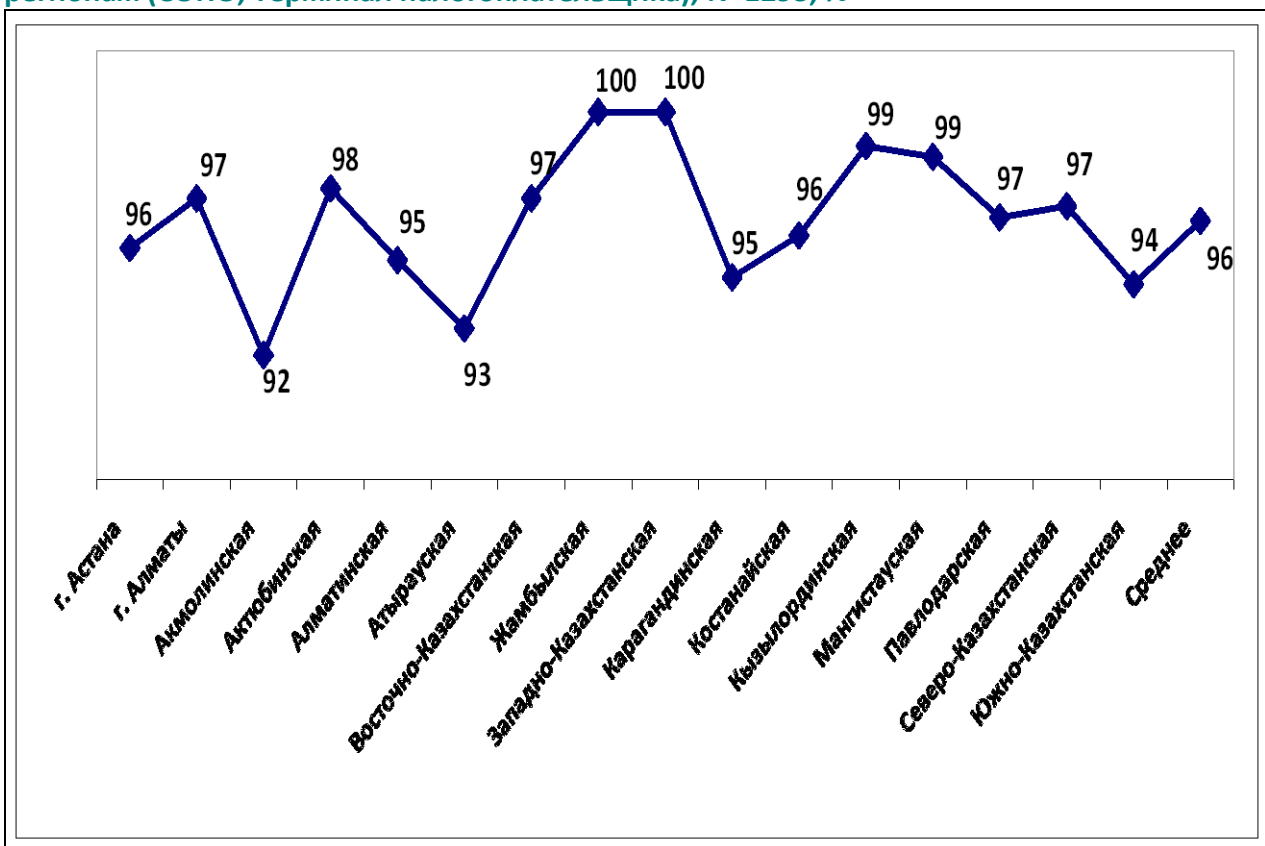


Таблица 61. Рейтинг регионов по степени удовлетворенности юридических лиц электронными формами сдачи налоговой отчетности, 2011 г., %

Удовлетворенность электронными формами сдачи налоговой отчетности	
Жамбылская	100
Западно-Казахстанская	100
Кызылординская	99
Мангистауская	99
Актюбинская	98
г. Алматы	97
Восточно-Казахстанская	97
Северо-Казахстанская	97
Павлодарская	97
Костанайская	96
г. Астана	96
Алматинская	95
Карагандинская	95
Южно-Казахстанская	94
Атырауская	93
Акмолинская	92
Среднее по Казахстану	96

Несколько менее удовлетворены электронными формами налоговой отчетности, респонденты, проживающие в Акмолинской (92%) и Атырауской (93%) областях.

В 2011 году налогоплательщики в среднем сдают 9 форм отчетности, наиболее часто упоминаемое количество – 4 формы и максимум – 97 форм в год, что в три раза меньше максимума отмеченного в 2010 году.

У всех типов предприятий среднее значение количеств форм за год осталось на прежнем уровне. А в целом средний показатель по количеству форм налоговой отчетности остается на уровне 2010 года.

Таблица 62. Количество форм налоговой отчетности, (среднее).

	Малые	Средние	Крупные	Всего
2008 г	13	20	37	17
2009 г.	7	12	21	9.5
2010 г.	7	10	24	9
2011 г.	7	10	24	9

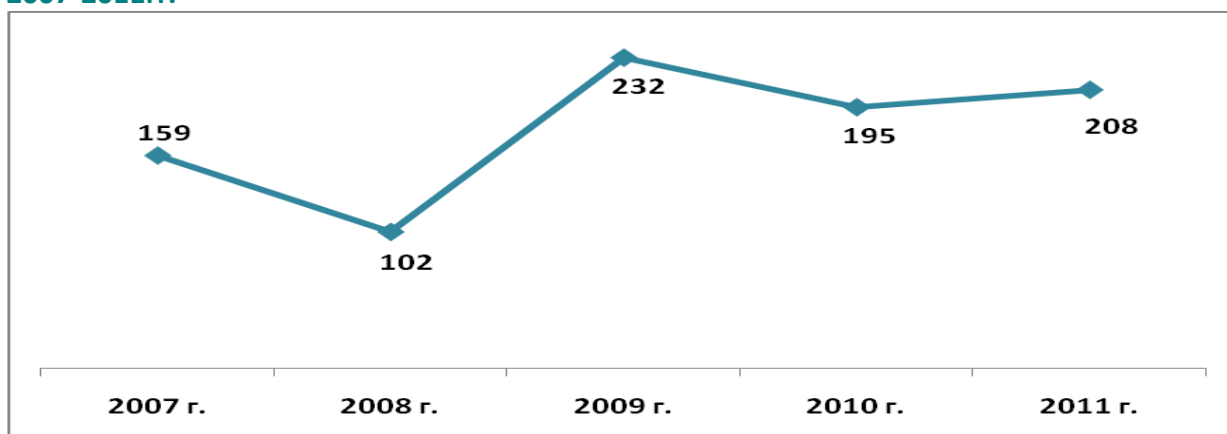
На подготовку корпоративного подоходного налога, удерживаемого у источника выплаты, временные затраты сократились на 5 часов – с 26 до 21 часов, максимум затраченного времени, так же сократился с 2 месяцев в 2010 году до 1 месяца в 2011 году. По данным опроса 2011 года, увеличились временные затраты на сдачу отчета налога на добавленную стоимость – с 28 до 30 часов и на сдачу социального налога с 15 до 26 часов в квартал. По сравнению с 2010 годом, сократилось максимальное значение времени по всем видам отчетности, кроме социального налога и ИПН - 1 месяц. Так же сократилось, в среднем до 11 дней в год, время подготовки и сдачи корпоративного подоходного налога (КПН) по сравнению с данными 2010 года (11,7 дней).

Таблица 63. Временные затраты на подготовку и сдачу налоговой отчетности, среднее

	2008 г.	2009 г.	2010 г.	2011 г.	Максимум, 2011 г.
Налогов на добавленную стоимость (НДС), часов в квартал	10 ч.	30 ч.	28 ч.	30 ч.	1 мес.
Социального налога и индивидуального подоходного налога, часов в квартал	4+5 ч.	14 ч.	15 ч.	26 ч.	1 мес.
Корпоративного подоходного налога, удерживаемого у источника выплаты, форма 101.04, часов в квартал	8 ч. в год	27 ч.	26 ч.	21ч.	1 мес.
Корпоративного подоходного налога (КПН), дней в ГОД	2 мес.	14 дн.	11,7 дн.	11 дн.	6 мес.

В целом, на составление и сдачу налоговой отчетности в течение года необходимо было в среднем – 208 часов или 26 рабочих дня. На 13 часов увеличилось время подготовки и сдачи налоговой отчетности относительно 2010 г. (см. диаграмму 23).

Диаграмма 23. Временные затраты на налоговую отчетность, в среднем в год (часы), 2007-2011гг.



Отметим, что как и в 2010 году сохранилась разница во времени, необходимом на подготовку налоговой отчетности, в разрезе регионов. Так в Мангистауской, Кызылординской, Павлодарской, Жамбылской и в городе Алматы на подготовку и сдачу налоговой отчетности времени уходит меньше среднего показателя по республике, около 121-170 часов, а в таких регионах как Северо-Казахстанская, Карагандинская, Восточно-Казахстанская, Алматинская, Костанайская и Актюбинская области, а так же город Астана – значительно больше времени, около 216-324 часов (см. Приложение).

Касаемо программных продуктов налоговых органов, которыми пользуются налогоплательщики, следует отметить, что системой обработки налоговой отчетности (СОНО) пользуются 57% респондентов, «Кабинетом налогоплательщика» – 66%. Пользователи «Кабинета налогоплательщика» дали высокую оценку данной программе – 4.4 балла, СОНО получила – 4,3 балла, это выше показателя 2010 года на 0,3 бала. Так же увеличились оценки качества других программных продуктов: e-inis-client (Интегрированная налоговая информационная система) – на 0.1 баллов, Web-доступ к ИС РНиОН (Реестр налогоплательщиков и объектов налогообложения) – на 0,02 балла, ИС АКЦИЗ – на 0,5 балла.

Таблица 64. Оценка программных продуктов налоговых органов, 2011 г.

	Пользуются, % респондентов			Оценка, средний балл		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011
СОНО (Система обработки налоговой отчетности)	63	61	57	3,2	4,0	4,3
e-inis-client	19	19	7	4,1	4,1	4,2
Web-доступ к ИС РНиОН	8	7	5	3,9	4,0	4,2
ИС АКЦИЗ	5	4	3	3,9	3,9	4,4
Кабинет налогоплательщика	-	55	66	-	4,4	4,4

В целом по республике наблюдается увеличение процента налогоплательщиков удовлетворенных электронными формами налоговой отчетности с 89% в 2010 году до 96% в 2011 году. Почти во всех регионах, кроме Актюбинской и Атырауской областей, налогоплательщики оценили программу СОНО на 4 – 4,6 балла, из 5 возможных баллов (см. Приложение). По сравнению с 2010 годом наблюдается положительная динамика в оценках. Большинство респондентов (69%) согласны с частыми обновлениями форм

налоговой отчетности, но только если это производится с целью их совершенствования, упрощения и сокращения приложений.

Предпринимателям было предложено внести свои пожелания по улучшению информационных систем налоговой отчетности, которые представлены в таблице 65.

Таблица 65. Пожелания предпринимателей по улучшению информационных систем налоговой отчетности, 2011 г., %

Оборудование/программы/серверы/Интернет – 19,5%
Улучшить работу сервера по оперативности и скорости
Улучшить программы/компьютеры, чтобы не «висли»
Улучшить/совершенствовать работу программ СОНО и КН
Увеличить скорость обработки запросов/ информации
Сделать/совершенствовать программу по сдаче налоговой отчетности, доступной и легкой
Проводить обновление программ без ущерба для организаций, так как арестовывают счета
Улучшить качество связи Интернета
Установить более мощные компьютеры в НК
Устанавливать и рассылать все обновления через Интернет, чтобы не ходить в НК
Обновления/усовершенствования программ, отчетов, форм, функций – 10,9%
Проводить обновления форм отчетности вне отчетный период
Не менять часто формы отчетности/стабильность форм отчетности
Упростить систему отчетности
Сделать более понятными для заполнения формы
Сообщать своевременно обо всех изменениях, больше конкретной информации.
Уменьшить отчетность
Уменьшить декларацию
Поменять форму №200
Добавить окно "название компании"
Убрать колонку "инспектор" в СОНО
Добавить в СОНО номер уведомления
Перенести в конец меню функцию "Отправить" и выделить красным цветом в СОНО
Добавить вопрос о подтверждении желая отправить
Разработать форму № 328 и №320
Сделать функцию сохранения во время перехода на другую страницу в электронной программе
Разработать электронную версию налогового заявления об отзыве налоговой отчетности
Разработать версию годового фин. отчета
Улучшить работу в НК по получению лицевого счетов
До введения любой новой формы хорошо ее отработать
Усовершенствовать срок действия сертификатов на ключи на видимость информации
Сделать прозрачность информации и уменьшить количество приложений
Упростить СНК в кабинете налогоплательщика
Продлить сессию пользования в КН
Не обновлять часто клиентское приложение
Сделать правильную арифметическую и логическую проверку форм
Обновление по СОНО сделать автоматически
Доработать в программах, чтобы ошибки можно было бы исправлять, а не переписывать заново
Улучшить функциональность и доработать КН, часто не закрепляет и все исчезает
Уменьшить смену версий программ
Уменьшить количество строк в форме №300
Отработать ошибки разносков на лицевой счет, так как дает некорректную информацию
Сотрудники налоговых органов, обучение, информация - 2%
Получать информацию по телефону и по Интернету
Проводить курсы по сдаче налоговой отчетности в компьютерных программах
Назначить конкретного сотрудника, который отвечает на вопросы связанные с программами
Полностью перейти на электронное обслуживание с НК

Высылать в электронном виде уведомления на почту
Проводить семинары по заполнению налоговой отчетности
Организовывать встречи с программистами
Увеличить количество услуг предоставляемых через Интернет, чтобы уменьшить очереди в НК
Сделать более точную конкретизированную базу данных

Мнения юридических лиц:

- *«Пользуюсь программами «СОНО» и «Кабинетом налогоплательщика». Не удовлетворен программой «СОНО», так как программа зависает, недоступен сервер, частые изменения в программе. «Кабинет налогоплательщика» больше нравится, но на сервер она долго садится. Пожелание одно, чтобы они меньше программы трогали. Сделать до конца, и не трогать больше. Непонятно, кому они это делают, или себе работу улучшают, или нас работой загружают»*

- *«За год сдаю более 20-ти форм налоговой отчетности в электронном виде. Время, затраченное на сдачу отчетности, зависит от скорости работы Кабинета налогоплательщика. В течение рабочего дня практически невозможно отправить отчетность, приходится приходить пораньше на работу или задерживаться, чтобы ее отправить. Сдавать отчетность в электронном виде очень удобно, это экономит рабочее время, несмотря на все неудобства связанные с ее отправкой. В работе пользуюсь СОНО, Кабинет налогоплательщика, Web-доступ к ИС РНиОН («Реестр налогоплательщиков и объектов налогообложения»), e-inis-client (Интегрированная налоговая информационная система). Не пользуюсь, ИС АКЦИЗ, так как нет необходимости. Все программы, которыми пользуюсь, меня устраивают. В них удобно заполнять отчеты, формы понятные. Пожелания по улучшению налоговой отчетности нет, налоговая отчетность понятна, кроме того, по ней достаточно комментариев на сайте налогового комитета и в журнале бухгалтера»*

- *«Мы сдаем налоговую отчетность электронным способом, это оперативно, быстро, ваяние времени. СОНО мы перестали пользоваться, потому что есть кабинет налогоплательщика, если бы e-inis-client у меня был, то я бы им пользовался, но сейчас он у меня не работает, я не знаю, почему или он вообще не работает, или у меня нет подключения к нему. В принципе, в кабинете налогоплательщика есть все, что касается e-inis-client, кроме того, что я могу посмотреть все свои задолженности и оплаты. Получается, что двумя программами пользуюсь. Кабинетом налогоплательщика удовлетворен. Он в режиме онлайн, я всегда имею обновленные версии, мне его хватает. Формы отчетностей полностью устраивают, они упрощены, сокращены, мы научились уже с ними работать, пожеланий нет».*

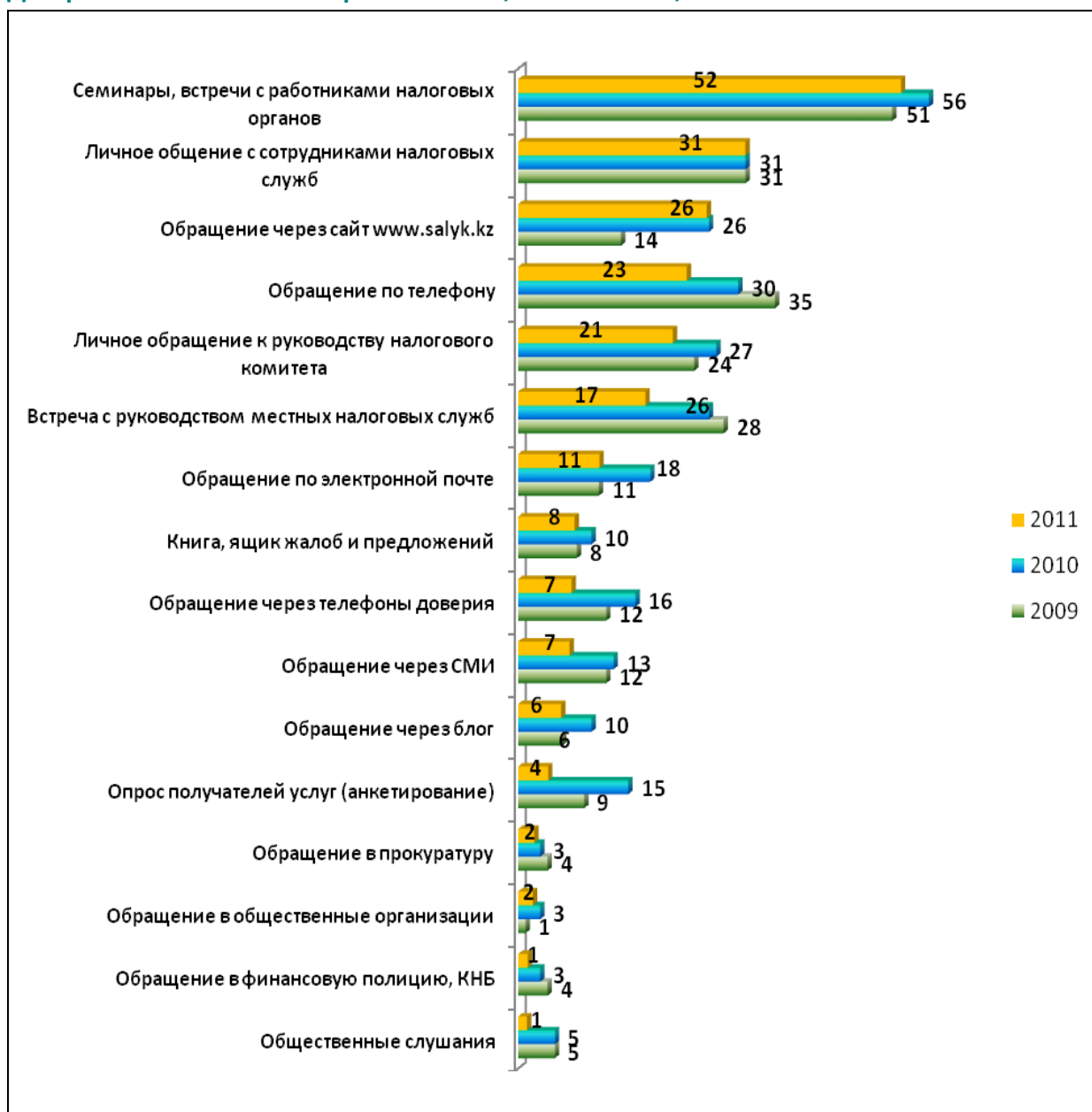
Обратная связь

Способы обратной связи

Исследование 2011 года подтвердило, что, как и прежде, наиболее эффективным способом обратной связи налогоплательщики считают семинары, встречи с работниками налоговых органов. Так же среди наиболее эффективных способов передачи мнения/пожелания отмечены личное общение с сотрудниками налоговых служб (31%) и обращение через сайт www.salyk.kz.

Одинаковый процент респондентов, что и в 2010 году, назвали эффективными способами передачи мнения/пожеланий - обращение через сайт www.salyk.kz и личное общение с сотрудниками налоговых служб.

Диаграмма 24. Способы обратной связи, 2009-2011 гг., %



Следует отметить, что по сравнению с 2010 годом, немного изменилась тройка наиболее эффективных способов обратной связи, причём первые два самых эффективных способа остались прежними. Если в 2010 году это были: семинары, встречи с работниками налоговых органов, личное общение с сотрудниками налоговых органов и обращение по телефону, то в 2011 году это по-прежнему семинары, встречи с работниками налоговых органов, личное общение с сотрудниками налоговых органов, но изменился третий наиболее эффективный способ, это обращение через сайт www.salyk.kz.

Таблица 66. Способы обратной связи в разрезе регионов, 2011 г., %

	г. Астана	г. Алматы	Акмолинская	Актюбинская	Алматинская	Атырауская	Восточно-Казахстанская	Жамбылская	Западно-Казахстанская	Карагандинская	Костанайская	Кызылординская	Мангистауская	Павлодарская	Северо-Казахстанская	Южно-Казахстанская	Всего
Семинары, встречи с работниками налоговых органов	38	47	60	69	50	11	56	45	78	41	79	59	70	27	75	35	52
Встреча с руководством местных налоговых служб	19	13	31	15	14	15	12	17	15	11	22	9	32	16	16	25	17
Обращение к руководству области или республики через блог	12	5	32	2	7	5	0	10	1	0	4	1	1	7	1	7	6
Обращение к руководству налогового комитета	25	24	42	20	22	53	14	20	8	18	12	13	5	29	10	20	21
Сотрудники налоговых служб	38	46	27	27	43	8	58	12	46	34	38	16	9	40	40	12	31
www.salyk.kz	37	26	9	22	16	17	16	30	28	22	54	41	20	28	28	19	26
Обращение по электронной почте	25	22	9	7	14	13	5	12	5	9	12	6	5	8	6	12	11
Обращение по телефону	17	34	14	11	33	16	19	5	41	19	51	25	12	19	18	33	23
Телефоны «доверия»	20	8	4	1	8	7	3	9	0	8	3	13	5	5	6	16	7
Обращение в прокуратуру	3	1	3	2	2	0	0	10	0	9	0	0	0	0	0	7	2
Обращение в финансовую полицию, КНБ	2	1	0	2	2	3	0	9	0	0	0	0	0	0	0	2	1
Обращение в общественные организации	3	1	0	0	0	5	5	6	1	0	1		0	0	1	0	2
СМИ	0	4	1	13	8	11	1	18		2	2	19		1	7	8	7
Книга, ящик жалоб и предложений	4	4	0	2	9	4	8	13	1	5	5	27	8	5	11	20	8
Опрос получателей услуг (анкетирование)	6	5	0	0	12	1	6	11	0	2	4	1	6		9	1	4
Общественные слушания	0	1	0	0	0	3	4	7	1	0	0		1		2	1	1

Участникам опроса было предложено предложить свои пожелания по обратной связи, которые представлены в таблице ниже.

Таблица 67. Пожелания предпринимателей по обратной связи, 2011 г., %

<i>Различные формы обучения/информирования/разъяснений со стороны налоговых служб – 10,5%</i>
На постоянной основе проводить семинары обучения
При обращении клиентов - объяснять доходчиво и доступно
Своевременно извещать о нововведениях через разные источники
Высылать информацию на мобильный телефон/сделать удобный телефонный сервис
Создать Call-центр и проводить грамотное обслуживание через него
Наладить систему ответов на вопросы через Интернет/в электронной форме
Проводить больше разъяснений по формам отчетности/ налоговому законодательству через семинары и другие формы
Давать больше информации в СМИ
Обращение за консультацией сделать бесплатным
Нужна наглядная и доступная информация на стендах
Размещать полную информацию в Интернете на сайте
Открыть бесплатные кабинеты для консультаций
В крупных торговых центрах размещать информацию по налоговым услугам на стендах
Для участия в семинарах приглашать через средства массовой информации
Разработать упрощенную форму получения информации
Сделать доступными для всех журналы и информационные бюллетени
Сделать многоканальные линии, чтобы можно было дозваниваться в НК
Доступность телефонов доверия
Разместить электронный справочник с телефонами налоговых служб во всех местах и СМИ
<i>Сотрудники налоговых служб – 9,4%</i>
Личное общение с сотрудниками налоговых служб
Улучшить доступность сотрудников налоговых органов
Сделать доступным общение и прием к начальнику
Открытость и доступность начальников, чаще выходить в зал для общения и контактов, видеть работу сотрудников
Наличие своего куратора
Индивидуальный подход к клиентам
Работникам быть более вежливыми/ корректными
Оказывать помощь и показывать на возможные ошибки при работе с юр. лицами, обратная связь по устранению ошибок
Фиксировать и учитывать мнения налогоплательщиков в решении проблем
Отвечать на заданные вопросы в срок и размещать информацию для общего информирования
Давать точную информацию на поставленный вопрос
Ответы сотрудников НК на вопросы налогоплательщиков не должны быть формальными отписками, вести учет и ответственность по ответам
Бороться с бюрократией по быстрому решению вопросов
Ликвидировать коррупцию/устранить вознаграждение
Принимать юридические лица в субботу
<i>Различные формы оценки налоговых служб – 2,4 %</i>
Сделать ящик для замечаний и пожеланий, чтобы не отдавать в руки инспектору
Проводить чаще анонимные опросы для улучшения работы НК
На видном месте поместить книгу жалоб и с определенной периодичностью сообщать результаты решений по жалобам на мониторе в общем зале
Сделать сайт по оценке услуг Налогового комитета на своем сайте или на сайте независимой исследовательской компании

Мнения юридических лиц:

- «Семинары по обучению не проходила, так как они не доступны для меня, нет средств, а так очень хотелось бы посещать, если бы они были более доступны. Желательно, чтобы налоговые органы проводили у себя семинары, за символическую плату или бесплатно, Всем было бы легче работать, и понятнее. Я думаю, что Налоговый Комитет должен полностью повернуться к своим потребителям, и проводить разъяснительные работы, семинары, консультации, проявлять свою заинтересованность в нашей грамотности и воспитании культуры налогоплательщиков. Проводить постоянно, на бесплатной основе или за символическую плату»

- «Проблема недостатка информации по налоговым вопросам существует. Это не совсем доступно. Не у всех фирм есть подписка на бухгалтерскую литературу. Даже если она есть, не у всех есть время и возможность её прочитать и понять. Нет возможности просто подойти и бесплатно проконсультироваться. Все платно, все платные семинары, а бесплатные семинары только управление проводит. Подписка стоит 64 тысячи тенге и плюс семинары. Один семинар, самый дешевый обходится в 7000 тысяч тенге. В этом году семинаров не посещала. Хотелось бы получать информацию напрямую, из первых рук, а не на форуме, от таких же бухгалтеров. Одно дело быть коллегой, а другое – если информация идет от специалиста налоговой. Хотелось, чтобы чаще проводились бесплатные семинары, так как платные проводятся гораздо чаще»

- «Недостатка в информации по разъяснению налоговых вопросов нет. Налоговики проводят семинары по разъяснению налогового кодекса, и получаю информацию на сайте налогового комитета. Я часто пользуюсь сайтом налогового комитета для получения информации, а так же читаю Бюллетень бухгалтера, журналы. На этом сайте и в журналах подробно даны разъяснения по Налоговому кодексу. Расходов на обучение нет, так как обучающие семинары налоговое управление проводит бесплатно. По улучшению процедуры предоставления информации необходимо своевременно выкладывать на сайт все изменения и дополнения по налоговому законодательству».

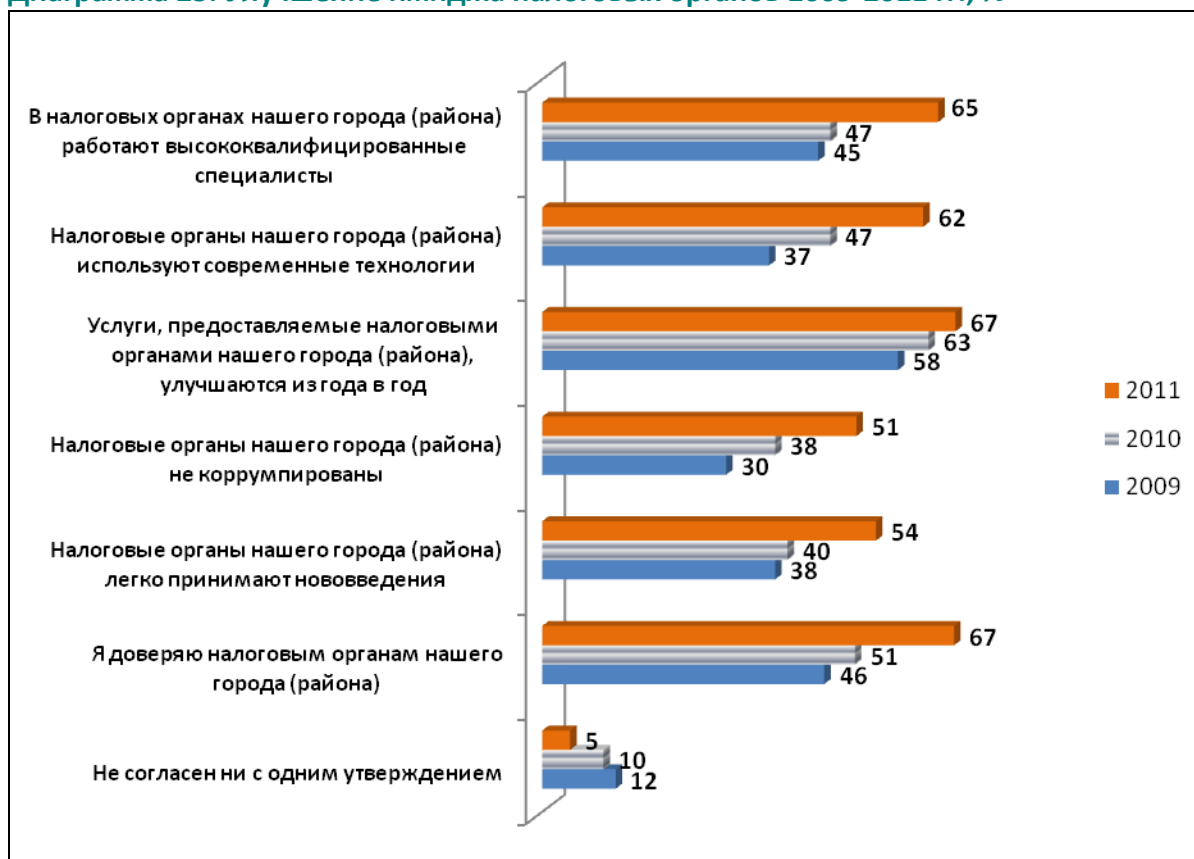
Имидж налоговой службы Казахстана

Результаты исследования 2011 года подтвердили, что с каждым годом формируется положительный имидж налоговой службы Казахстана. Так по всем положительным характеристикам имиджа налоговых органов наблюдается увеличение процента респондентов согласных с предложенными утверждениями. В опросе 2011 года 67% потребителей отметили, что «Услуги, предоставляемые налоговыми органами нашего города (района), улучшаются год от года», в 2010 году таких респондентов было 63%. Отметим, что значительно возросло доверие налоговым органам с 51% в 2010 году до 67% в 2011 году.

Больше половины (62%) принявших участие в опросе налогоплательщиков отметили, что налоговые органы используют современные технологии (в 2010 году – 47%). Высокую квалификацию госслужащих в 2011 году отметили 65% респондентов, в 2010 году – 47%.

В то же время 2,1% налогоплательщиков сталкивались с разглашением налоговой тайны, т.е. нарушением конфиденциальности информации. В налоговых органах Атырауской области и г. Астаны наибольшие проценты случаев по разглашению налоговой тайны – 18% и 4,9% соответственно.

Диаграмма 25. Улучшение имиджа налоговых органов 2009-2011 гг., %



Максимально положительный общий имидж налоговых органов сложился в Павлодарской и Костанайской областях. В Атырауской, Мангистауской и Карагандинской областях, налоговым службам требуется проведение целенаправленных работ по улучшению своего имиджа в глазах юридических лиц. Если посмотреть полученные данные по доверию к налоговым органам своего города/района, то самые низкие показатели, ниже 50%, у Астаны, ЮКО, Жамбылской и Карагандинской областей.

Таблица 68. Имиджевые показатели налоговых органов по регионам, 2011 г., %.

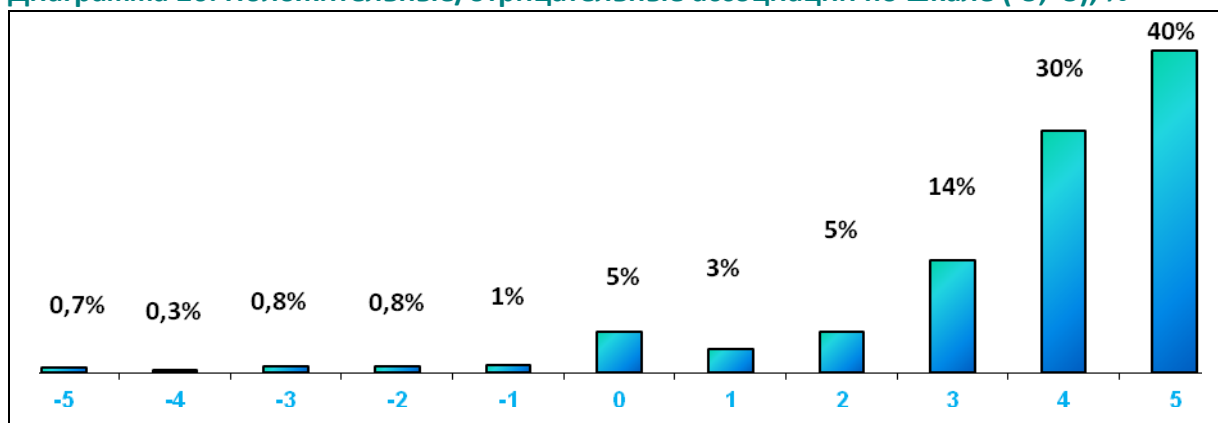
	В налоговых органах нашего города (района) работают высококвалифицированные специалисты	Налоговые органы нашего города (района) используют современные технологии	Услуги, предоставляемые налоговыми органами нашего города (района), улучшаются год от года	Налоговые органы нашего города (района) не коррумпированы	Налоговые органы нашего города (района) легко принимают нововведения	Я доверяю налоговым органам нашего города (района)
г. Астана	53	54	57	34	37	43
г. Алматы	85	84	86	71	81	83
Акмолинская	90	78	73	84	71	55
Актюбинская	45	45	49	47	33	52
Алматинская	67	68	62	38	54	73
Атырауская	20	20	15	10	12	60
Восточно-Казахстанская	55	65	61	36	52	61
Жамбылская	85	49	73	39	45	37

Западно-Казахстанская	87	84	92	89	80	86
Карагандинская	27	23	43	21	19	31
Костанайская	98	98	98	97	98	98
Кызылординская	76	55	74	45	50	90
Мангистауская	19	33	52	14	18	77
Павлодарская	92	90	93	90	93	94
Северо-Казахстанская	72	67	76	61	63	76
Южно-Казахстанская	49	67	63	34	49	49
Среднее по Казахстану	64	61	67	51	53	67

Рейтинг позитива и негатива

В ходе опроса всем респондентам было предложено оценить по шкале от -5 до +5, какие ассоциации, положительные или отрицательные, у них вызывают местные налоговые органы. По результатам исследования 2011 года, в целом по республике – это положительное восприятие, так 40% отметили 5, 30% отметили 4, 14% отметили 3.

Диаграмма 26. Положительные/отрицательные ассоциации по шкале (-5;+5), %



Оценивая в целом, отметим, что по шкале восприятия налоговых органов, наибольшее количество респондентов положительно воспринимают налоговые органы – 92% (10%↑ по сравнению с 2010 годом) и только 3% - отрицательно, 5% респондентов воспринимают налоговые органы нейтрально, без положительных или отрицательных эмоций.

Таблица 69. Положительные/отрицательные ассоциации по шкале (-5;+5), средний балл, 2011 г.

Области Казахстана	Средний балл по области
Костанайская область	4,9
Мангистауская область	4,8
Западно-Казахстанская область	4,4
Северо-Казахстанская область	4,2
Павлодарская область	4,1
Алматы	3,9
Кызылординская область	3,7
Актюбинская область	3,5
Акмолинская область	3,4
Алматинская область	3,3

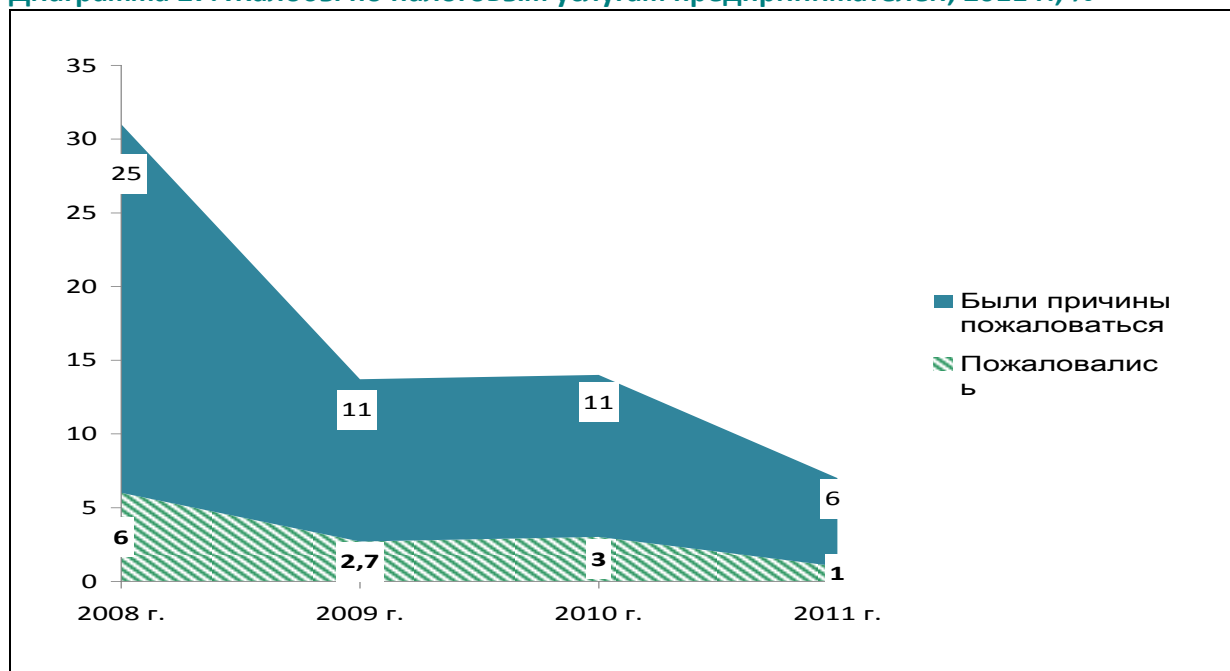
Астана	3,14
Карагандинская область	3,1
Южно-Казахстанская область	3,1
Атырауская	2,9
Восточно-Казахстанская область	2,8
Жамбылская область	2,7
Среднее по областям	3,6

Стоит отметить, что по сравнению с 2010 годом нет ни одной области с отрицательным восприятием налоговой службы. Положительное восприятие на уровне 2,7-3,1 баллов в Жамбылской, Восточно-Казахстанской, Атырауской, Карагандинской, Южно-Казахстанской и в городе Астана. От 3,3 до 3,9 баллов – в Алматинской, Акмолинской, Актюбинской, Кызылординской областях и в городе Алматы. Самое положительное восприятие налоговых служб в Павлодарской, Северо-Казахстанской, Западно-Казахстанской, Мангистауской и Костанайской областях – в промежутке от 4 до 5 баллов.

Жалобы предпринимателей

В 2011 году только 1% респондентов обратились с жалобой, хотя имели причины для жалобы 6%.

Диаграмма 27. Жалобы по налоговым услугам предпринимателей, 2011 г., %



Можно отметить уменьшение доли юридических лиц, у которых были причины пожаловаться, по сравнению с 2010 годом (с 11% в 2010 году до 6% в 2011 году). Но, тем не менее, как и в прошлые годы наблюдается значительная разница между юрицами у кого были причины пожаловаться и теми, кто в итоге пожаловался. Анализ причин, по которым субъекты предпринимательства не подают жалобы, приведен ниже.

Как и в исследовании 2010 года наблюдаются существенные различия между показателями в городской и сельской местности. В городе пожаловались 1%, в райцентре – 0,2% респондентов. Были причины пожаловаться в городе у 7,5% и в сельской местности

у 0,2% опрошенных налогоплательщиков. Часто имели причины для подачи жалобы предприниматели Атырауской, Мангистауской, ВКО, ЮКО, и Карагандинской областей (12-20%). Нужно отметить, что в Павлодарской области ни у одного из участников исследования не было причин для подачи жалобы.

Таблица 70. Были причины пожаловаться в разрезе регионов (ЮЛ и ИП), 2011г., %

Регионы	%	Регионы	%
Атырауская	20	Актюбинская	5
Мангистауская область	14,0	Северо-Казахстанская	5
Восточно-Казахстанская область	13	Костанайская	3
Южно-Казахстанская область	13	Жамбылская	2
Карагандинская область	11,8	Акмолинская	1
Астана	9,7	Западно-Казахстанская	1
Алматинская область	7,7	Кызылординская	1
Алматы	5,4	Павлодарская	0,0

В 2011 году наибольшее число жалоб было отмечено в следующих регионах:

- Южно-Казахстанская – 4%;
- Актюбинская – 2%;
- Костанайская – 2%;
- Карагандинская – 2%;

В целом наблюдается уменьшение процента жалоб относительно прошлого года по всем услугам. Наибольшие причины пожаловаться вызывают такие налоговые услуги как «Проведение зачетов и возвратов», «Письменное, электронное обращение» и «Ликвидация юридического лица, прекращение деятельности ИП».

Таблица 71. Жалобы по услугам в разрезе основных видов услуг, 2009-2011 гг., %

Услуги	Были причины пожаловаться			Пожаловались		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Регистрационный учет ИП	9	7	6	2,8	2,3	1,2
Регистрационный учет плательщиков НДС	11	11	9	2,4	3,2	1,4
Выдача сведений об отсутствии и (или) наличии налоговой задолженности	13	5	4	3,2	2,1	0,4
Прием налоговой отчетности	11	9	6	2,7	1,7	0,4
Ликвидация юридического лица, прекращение деятельности ИП	16	13	10	4,6	2,8	1,5
Проведение зачетов и возвратов	11	21	18	0,9	3,6	1,4
Приостановление представления налоговой отчетности	7	10	6	3,3	2,7	1,4
Письменное, электронное обращение	0	30	10	0	17,4	0,8

На 2% увеличилась доля респондентов, знающих, как подать жалобу (62% в 2010г., 64% в 2011г.). Уровень доступности информации по данной процедуре увеличился на 10% и составил 65,5% (в 2010г. – 55%).

Диаграмма 28. Информированность о процедуре подачи жалобы в разрезе областей, 2011 г., %



Самыми информированными (более 84% респондентов) о процедуре подачи жалобы являются налогоплательщики Западно-Казахстанской, Костанайской, Актюбинской и Кызылординской областей.

Менее осведомлены о процедуре подачи жалобы в Астане, Атырауской, Алматинской и Акмолинской областях (30% - 50%).

Диаграмма 29. Доступность информации по процедуре подачи жалобы в разрезе областей, 2011 г., %



Уровень доступности в целом соответствует уровню осведомленности. Большой разрыв между уровнем осведомленности и уровнем доступности информации, т.е. респонденты, осведомлены о процедуре подачи жалобы, но эта информация менее доступна, наблюдается в Кызылординской, Алматинской и Атырауской областях. Обратная ситуация, когда информация доступна, но о ней респонденты меньше осведомлены, наблюдается в Западно-Казахстанской, Восточно-Казахстанской и Карагандинской областях.

Зачастую налогоплательщики не обращаются с жалобой в силу низкой осведомленности, не знают как подать жалобу. Как было отмечено в исследованиях 2009-2010 годов, подача жалобы требует затрат сил и времени, это бесполезный метод решения вопроса и к тому же небезопасный. Опрос 2011г. подтверждает основные причины не желая обращаться с жалобой.

Таблица 72. Причины, по которым не подают жалобу, 2009-2011 гг., %

	2009 г.	2010 г.	2011 г.
Не хочу тратить на это время и силы	42	42	49
Не верю, что это поможет решению дела, бесполезно	37	34	50
Опасаясь негативных для себя последствий	29	28	39

**В региональном разрезе см. в Приложении*

Удовлетворенность процедурой подачи жалобы составила 71%, что больше показателя 2010 года на 14%. Удовлетворенность результатами рассмотрения жалобы составляет 50%, что ниже на 8% показателя 2010 года (в 2010г. – 58%). Так же снизилась удовлетворенность сроками предоставления данной услуги (50% в 2010г. и 43% в 2011г.).

Таблица 73. Удовлетворенность процедурой подачи жалобы, %

Удовлетворенность	2009 г.	2010 г.	2011 г.
Процедурой приема жалобы	65	57	71
Сроками рассмотрения	55	50	43
Результатами рассмотрения	60	58	50

Респонденты высказали свои предложения по улучшению процедур подачи жалоб со стороны предпринимателей (таблица ниже).

Таблица 74. Предложения предпринимателей по улучшению процедуры подачи жалоб, 2011 г., %

Предложения	%
Объективность рассмотрения жалобы	10%
Ничего не изменить в НК /бесполезно, ничего не улучшится, /ничего не решается, это выгодно НК	6%
Улучшить процедуру принятия жалоб/обслуживания налогоплательщиков	5%
Не хватает информации по подаче жалобы	4%
Оперативность в работе	4%
Поставить специального работника по принятию жалоб	3%
Обеспечить прозрачность и уверенность в том, что жалобы дойдут до руководства	3%
Принимать конкретные меры, и открыто извещать о результатах	3%

Постоянно работали телефоны доверия, а то запись переполнена или трубку не поднимают	3%
Общаться лично с начальником	2%
Нужно улучшить работу налоговой службы в целом	2%
Рассмотрение жалоб общественными специальными организациями, а не вышестоящими налоговыми органами	2%
Не собирать много бумаг и документов	1%
Курирующий инспектор должен помогать решать вопросы и вникать в проблему	1%
Работники НК должны нести ответственность за бумажные документы	1%

Мнения юридических лиц:

- *«В каждой налоговой инспекции висит объявление с телефоном доверия, но насколько я знаю, моя знакомая пыталась туда звонить. Никогда не поднимается трубка, очень редко срабатывает автоответчик, туда люди должны оставлять свои сообщения, а куда они попадут эти сообщения, это уже остается тайной. Всегда очень хочется пожаловаться, стоя в очереди по два часа, и тебе говорят «придите завтра, у нас не работает система» или что-то ещё, хоть и по их вине. Нет, не жаловалась, потому что, во-первых, не к кому, а во-вторых, мне кажется, что эти жалобы даже не рассматриваются»*

- *«Не скажу, что я в настоящий момент точно знаю процедуру подачи жалобы. Но если такая необходимость возникнет, не сомневаюсь, что смогу найти эту информацию. Скорее всего, при возникновении проблемного случая, я официально обращусь непосредственно к начальнику НК с жалобой на возникшую ситуацию в письменном виде, обязательно зарегистрирую жалобу. Если не будет результата, тогда придется обращаться дальше по инстанциям – Областной НК, суд и т.д. Думаю, что большого секрета в том, как подать жалобу, нет. В принципе, сотрудники НК обязаны предоставить подобную информацию. Непосредственно у нашей компании причин жаловаться не возникало. Да и не стали бы мы жаловаться – не люблю я это дело, предпочитаю решать все вопросы миром. Не верю, что можно жалобами добиться улучшения в системе работы. Так только насолить кому-то, в лучшем случае, накажут какого-либо сотрудника. Но от этого ведь мало, что изменится. Вряд ли потенциальные налогоплательщики воспользуются данной процедурой. Подача жалобы – это потраченное драгоценное время, лишние заботы и неизвестно какого результата достигнешь»*

- *«Процедуру подачи жалобы знаю. Информация о процедуре подачи жалобы доступна, все прописано в Налоговом Кодексе. Серьезных причин для подачи жалобы не было, так как не было разногласий по предоставляемой отчетности. Насколько эффективна подача жалобы, оценить не могу, жалобу не подавали, а в процедуре подачи жалоб все прописано».*

Эффективность налоговых служб

В ходе опроса всем респондентам было предложено оценить эффективность работы Налогового комитета, т.е. эффективность использования имеющихся ресурсов, по шкале от 0 до 100. В целом по Казахстану, налогоплательщики оценили эффективность НК на 84%, что больше на 3%, чем в 2010 году.

В разрезе регионов, наиболее эффективно работают налоговые службы Костанайской и Западно-Казахстанской областей – более 95%.

На уровне 90% оценили эффективность работы НК, потребители налоговых услуг города Алматы, Павлодарская, Северо-Казахстанская и Восточно-Казахстанская области. Средний уровень показателя эффективности, в пределах 79-85%, отмечен в Кызылординской, Акмолинской, Актюбинской, Алматинской и Карагандинской областях.

В Южно-Казахстанской, Жамбылской, Мангистауской и Атырауской областях, а так же в г. Астане отмечена сравнительно низкая оценка эффективности работы налоговых

органов (58-78%). Примечательно, что в этих областях оценка эффективности работы НК практически соответствует уровню удовлетворенности налоговыми услугами.

Таблица 75. Эффективность и удовлетворенность в разрезе областей, 2011 г., %

	Эффективность налоговых органов	Удовлетворенность наиболее массовыми услугами
Костанайская область	99	100
Западно-Казахстанская область	95	100
Алматы	90	97
Павлодарская область	90	99
Северо-Казахстанская область	90	96
Восточно-Казахстанская область	89	92
Кызылординская область	85	96
Акмолинская область	84	90
Актюбинская область	82	80
Алматинская область	82	88
Карагандинская область	79	92
Южно-Казахстанская область	78	77
Жамбылская область	76	82
Астана	74	57
Мангистауская область	71	70
Атырауская	58	56
Итого	84	86

ЧАСТЬ II. ОПРОС НАСЕЛЕНИЯ

Демографическая информация

Социологическим опросом проекта «Мониторинг и оценка налоговых услуг в Казахстане» было охвачено 864 жителей со всех регионов Казахстана. Демографические признаки опрошенных респондентов представлены в таблице:

Таблица 76. Распределение респондентов по полу, возрасту, национальности и уровню образования, 2011 г., N=864.

Демографическая информация		Количество	%
Всего		864	100%
Пол	Мужчины	360	42%
	Женщины	504	58%
Возраст	18-24 года	179	21%
	25-34 года	246	29%
	35-44 года	201	23%
	45-54 года	153	18%
	55-64 года	66	8%
	65 лет и старше	19	2%
Национальность	Казахи	556	64%
	Русские	251	29%
	Другие	57	7%
Уровень образования	Неполное среднее	46	5%
	Среднее и среднее специальное	383	44%
	Высшее	435	50%

Данные по полу, возрасту, и национальности практически соответствуют статистическим данным, т.е. выборочная совокупность репрезентирует население Казахстана по данным характеристикам.

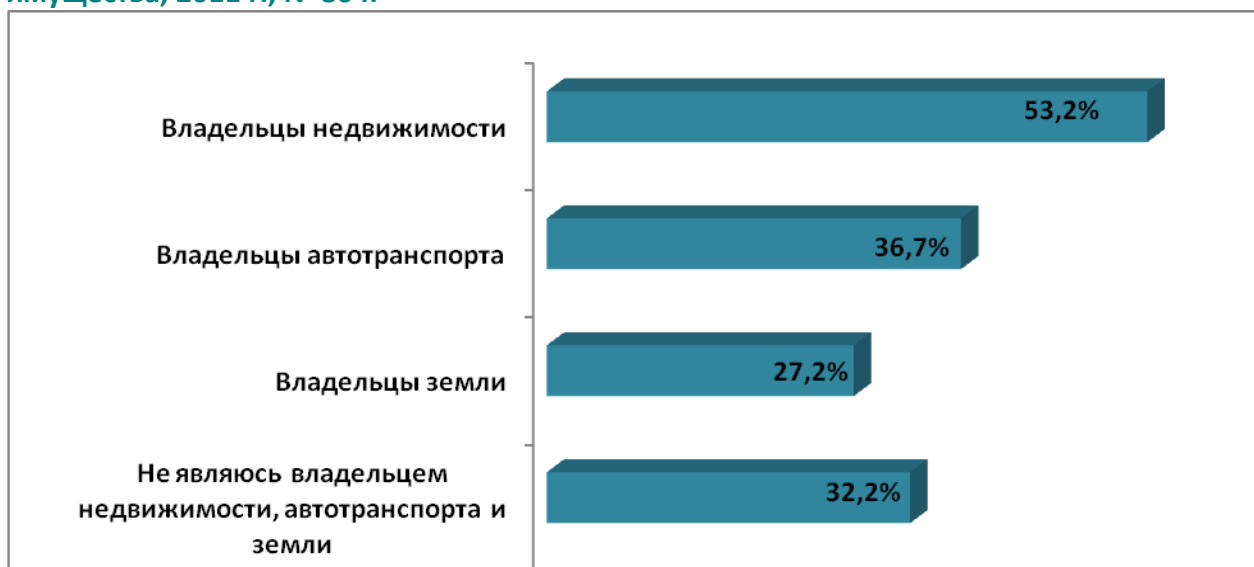
По роду деятельности респонденты в основном (75%) представляют экономически активное население, безработные – 13%, студенты/учащиеся – 7%, неработающие пенсионеры – 5%. Род деятельности респондентов представлен на рисунке 30.

Диаграмма 30. Распределение респондентов по роду деятельности, 2011 г., N=864.



По наличию налогооблагаемого имущества респонденты распределились следующим образом:

Диаграмма 31. Распределение респондентов по наличию налогооблагаемого имущества, 2011 г., N=864.



В ходе опроса всем респондентам задавался вопрос: «Слышали ли Вы, что с 2013 года вводится всеобщее декларирование доходов населения?». По результатам ответов на данный вопрос отметим, что большинство (68%) не слышали о такой информации.

Сравнительно низкая осведомленность о всеобщем декларировании (ниже 20%), которое планируется с 2013 года, отмечена в Павлодарской области, г. Астана, Акмолинской, Алматинской и Восточно-Казахстанской областях.

Осведомленность респондентов о данной информации, в разрезе регионов, представлена в таблице ниже.

Таблица 77. Распределение респондентов, осведомленных о всеобщем декларировании доходов, по регионам РК, 2011 г., N=279.

Регион	%
Западно-Казахстанская область	54,0
Костанайская область	52,9
Кызылординская область	46,7
Актюбинская область	46,3
Алматы	45,4
Карагандинская область	38,0
Мангистауская область	34,0
Жамбылская область	28,0
Северо-Казахстанская область	26,7
Южно-Казахстанская область	25,0
Атырауская	24,0
Акмолинская область	18,0
Алматинская область	18,0
Восточно-Казахстанская область	18,0
Астана	17,6
Павлодарская область	10,0
Всего осведомленных по Казахстану	32,3

Исходные данные

Частота обращения населения в налоговые органы

Согласно методологии проведения исследования среди населения, опросом было охвачено городское и сельское население в возрасте от 18 лет и старше, получившие одну из трех услуг в налоговых органах: регистрация налогоплательщика; выдача справок об отсутствии или наличии налоговой задолженности и разъяснение налогового законодательства.

При получении таких распространенных услуг, как регистрация налогоплательщика и выдача справок о наличии или отсутствии налоговой задолженности, респонденты в основном обращались в налоговый орган один раз в течение года.

В процессе получения указанных услуг налогоплательщики обычно посещали налоговые органы по 2 раза. Посещаемость налоговых органов 3 и более раз отмечена в Акмолинской, Жамбылской, Атырауской, Карагандинской и Костанайской областях.

Сроки и время оказания услуги

По результатам опроса 2011 года, сократилось время ожидания в очереди за получением налоговых услуг. В целом по республике оно составляет около 25 минут в среднем.

Диаграмма 32. Ожидание в очереди, мин., 2007 – 2011 годы.

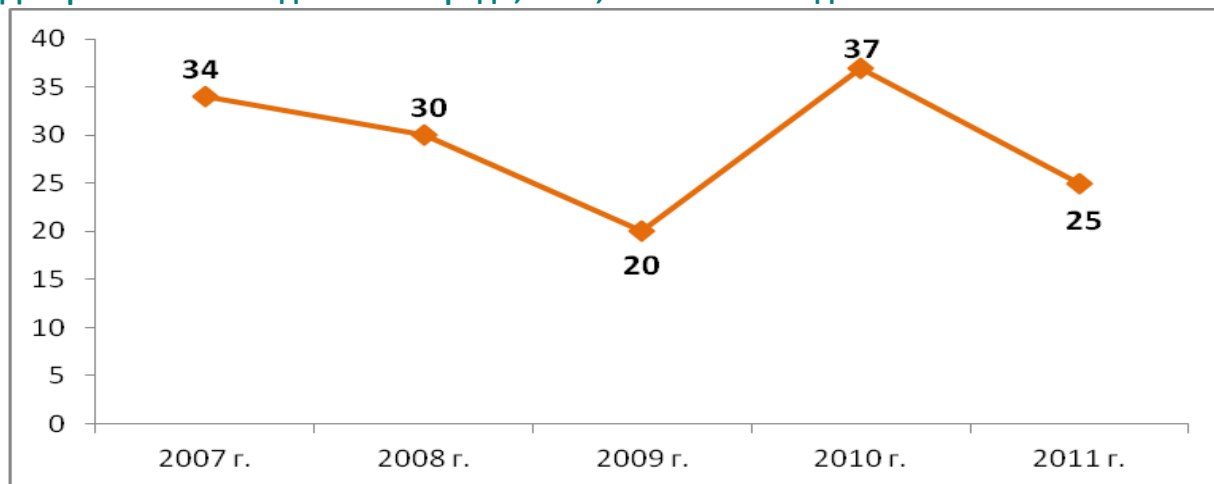


Таблица 78. Продолжительность ожидания в очереди, 2011 г., N=864.

	Среднее, мин.	Максимум, час.
г. Астана	71	5,5
Атырауская	54	4
Алматинская	36	4
Жамбылская	34	3
Мангистауская	26	2,3
Кызылординская	24	1,5
Акмолинская	23	5
Актюбинская	19	1
Восточно-Казахстанская	18	1,5
Карагандинская	16	2
Северо-Казахстанская	16	0,7
Южно-Казахстанская	14	1,3
Костанайская	12	1
Западно-Казахстанская	11	1
г. Алматы	9	0,7
Павлодарская	9	0,3
Среднее по Казахстану	25	5,5

В разрезе регионов наблюдается следующее:

- Минимальное время ожидания в очереди (до 11 минут), отмечено в Алматы, Павлодарской и Западно-Казахстанской областях;
- Около 20 минут ожидают жители Актюбинской, Восточно-Казахстанской, Карагандинской, Костанайской, Северо-Казахстанской и Южно-Казахстанской областей;
- До 30 минут стоят в очереди в Акмолинской, Кызылординской и Мангистауской областях;
- Дольше всех стоят в очереди жители г. Астана - в среднем около часа.

Максимальная продолжительность ожидания в очереди – до 5,5 часов, так же зафиксирована в г. Астана.

Сократились сроки предоставления налоговых услуг населению, так с момента сдачи документов, по результатам опроса 2011 года, уходит в среднем 3 дня, в 2010 году уходило в среднем 4 дня. Один процент респондентов (9 человек) сообщили, что им пришлось ждать предоставления услуги от 1 до 3 месяцев. В целом по республике, более длительные сроки ожидания услуги, отмечены в Атырауской и Жамбылской областях.

Услуга по регистрации или изменению данных налогоплательщика, в среднем занимает 3 дня, это меньше прошлогодних данных на 1,3 дня. Так же выдача справок об отсутствии или наличии налоговой задолженности в среднем занимает 3 дня (в 2010 году – 3,1 дня, т.е. практически изменений нет). По письменному, электронному обращению за разъяснением налогового законодательства, респонденты ожидали результата, в среднем 4 дня, максимум 1 месяц, данные сроки значительно сократились по сравнению с 2010 годом (9 дней в среднем и 2 месяца максимально).

Таблица 79. Сроки ожидания результата услуги, дни, 2009 - 2011 годы.

	Среднее (дни)			Максимум (месяцы)		
	2009 г.	2010 г.	2011 г.	2009 г.	2010 г.	2011 г.
Регистрация налогоплательщика	3,6	4,3	3	1	4	3
Выдача справок об отсутствии (наличии) налоговой задолженности	3,1	3,1	3	2	3	3
Письменное, электронное обращение	-	9	4	-	2	1
Всего	3,4	4	3	2	4	3

Ошибки и потери

Случаи утери документов сотрудниками налоговых органов отмечены в Павлодарской, Акмолинской, Кызылординской, Жамбылской областях, а так же в городах Астана и Алматы. Всего о подобных случаях сообщили 9 респондентов, что составляет 0,9% от всей выборочной совокупности.

О том, что были допущены ошибки в выданных документах, сообщили 20 (2,3%) респондентов. В основном такие факты были в г. Астане (10%), Кызылординской (7%) и Алматинской (6%) областях.

Отметим, что по сравнению с 2010 годом значительно сократилось время устранения ошибки, если в 2010 году в среднем это занимало около 4 часов, то в 2011 году на устранение ошибки требуется около 1 часа. В 2010 году максимальное время было отмечено 1 месяц, в опросе этого года максимальное время - 10 дней.

Неофициальное получение услуги

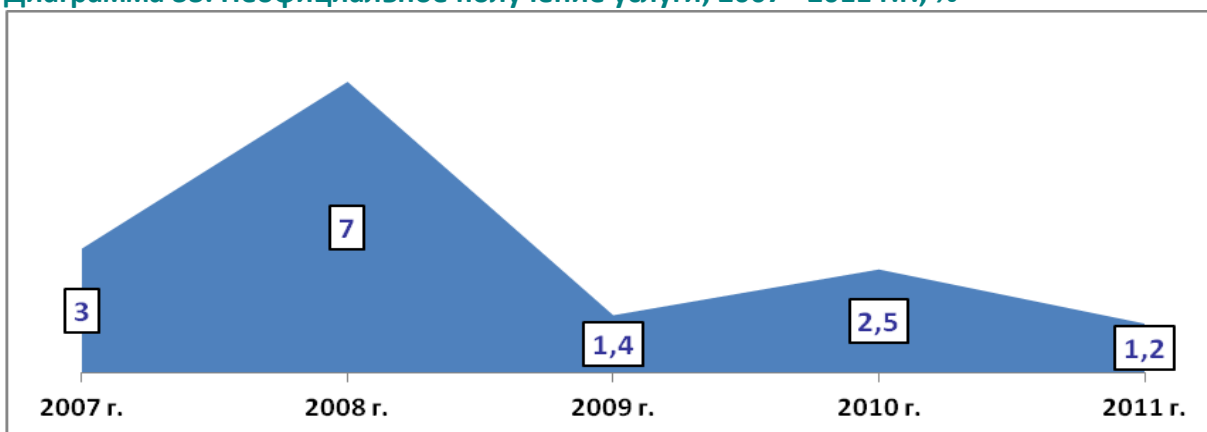
Борьба с коррупцией в Казахстане определена в качестве одного из основных приоритетов государственной политики. В соответствии с Указом Президента Республики Казахстан от 5 января 2001 года № 534 «О Государственной программе борьбы с коррупцией на 2001-2005 годы» борьба с коррупционными проявлениями приняла системный и комплексный характер. Указом Президента Республики Казахстан от 23

декабря 2005 года №1686 была утверждена "Государственная программа борьбы с коррупцией на 2006-2010 годы".

Можно предположить, что проводимые антикоррупционные мероприятия имеют определенные успехи, так как по результатам социологических опросов снижается доля населения, пользующегося неофициальным получением налоговых услуг. Только 1,2% респондентов 2011 года давали нелегальное вознаграждение при получении налоговой услуги. Это на 1,3% меньше относительно прошлого года (2,5% в 2010 году), но приближено к уровню 2009 года (1,4% в 2009 году). Услугами посредников воспользовались лишь 0,6% респондентов, в 2010 году указанный процент был выше – 3%. Отметим так же, что 3.2% респондентов 2011 года отказались отвечать на вопросы о неофициальном получении налоговых услуг.

Высокий уровень неофициального получения услуги был зафиксирован в 2008 г., так как исследованием того года были охвачены и другие налоговые услуги, возможно, в том числе регистрация налогообложения с наибольшей долей нелегального вознаграждения.

Диаграмма 33. Неофициальное получение услуги, 2007 - 2011 г.г., %



Размер вознаграждения, даже если это были подарки, оценивался в национальной валюте. По результатам 2011 года, почти в два раза вырос размер неофициального вознаграждения, по сравнению с 2010 годом (в 2010 г. – 4800 тенге, в 2011 г. – 9570 тенге). Если в 2010 г. размер вознаграждения составлял от 500 до 30000 тенге, то в этом году – от 1000 до 30000 тенге.

Удовлетворенность населения качеством услуг налоговых органов

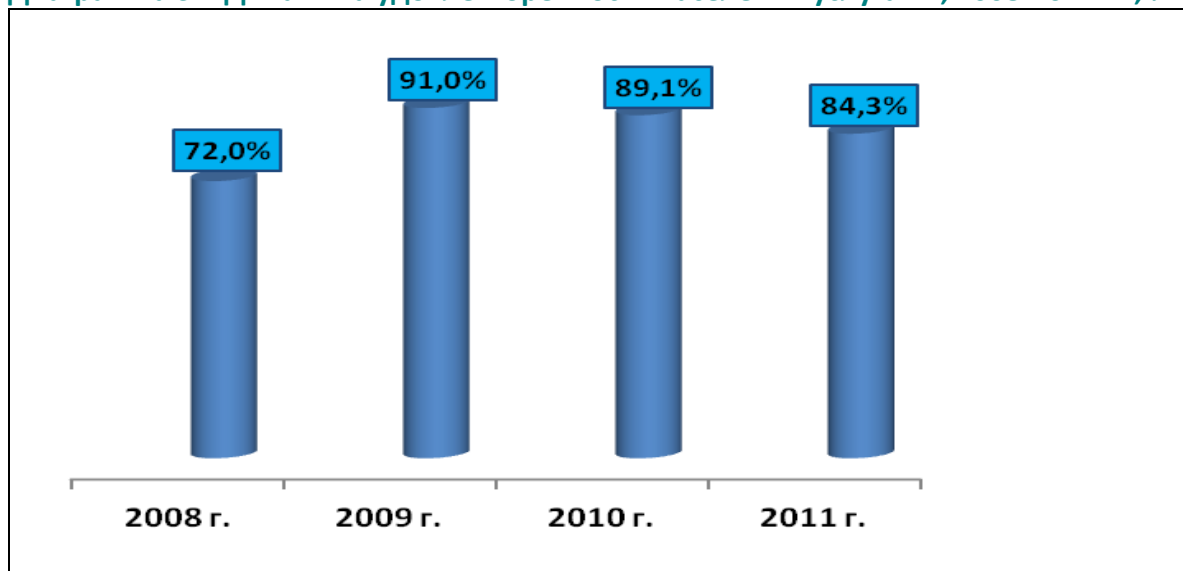
Удовлетворенность получателя услуги складывается не только из оценки результата (получил справку, РНН и т.п.), но и из оценки процесса взаимодействия. Следовательно, необходимо выделять как характеристики услуги, так и параметры обслуживания. Даже добившись результата, к примеру, получил справку об отсутствии налоговой задолженности, получатель услуги останется неудовлетворенным, если процесс взаимодействия с сотрудником налоговых органов оставлял желать лучшего. Но и при самых дружественных процедурах, получатель услуги будет неудовлетворен, если выяснится, что он получил некачественную услугу, к примеру, выданная справка содержит ошибки. Именно поэтому эти два параметра взаимосвязаны.

Динамика удовлетворенности 2010-2011

Одной из характеристик любой услуги является непостоянство качества. Это объективно определяет непостоянство уровня качества предоставляемых услуг даже в рамках одной услуги или одного учреждения.

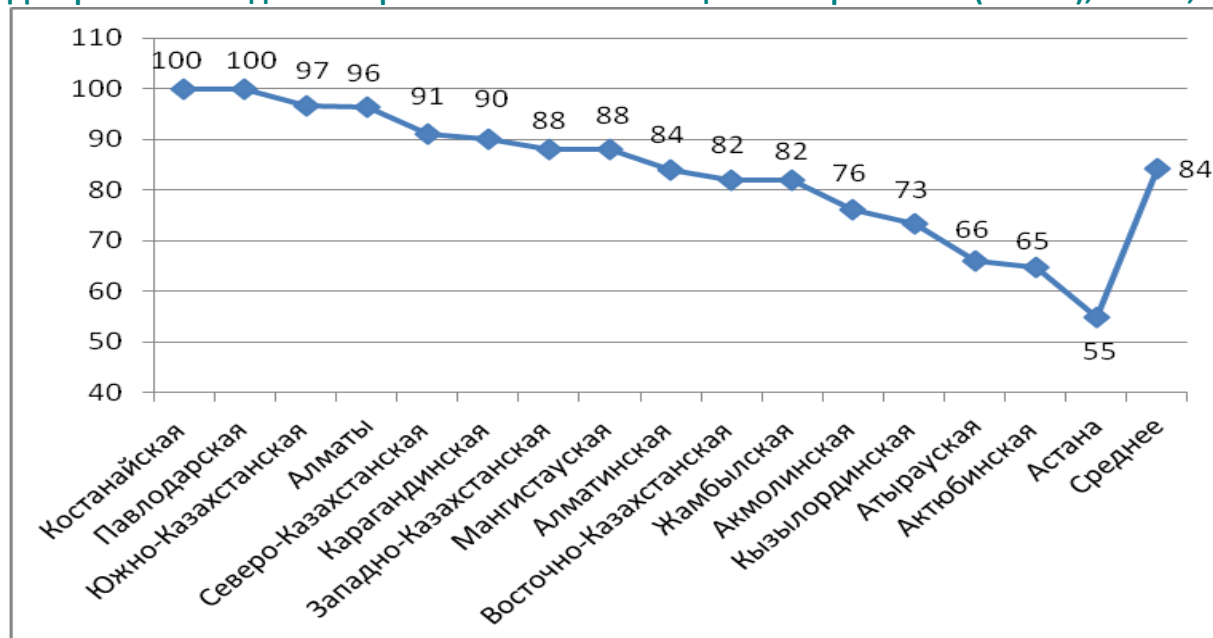
По результатам опроса 2011 года, удовлетворенность населения услугами налоговых органов в среднем ухудшилась на 4,8% по сравнению с 2010 годом.

Диagramма 34. Динамика удовлетворенности населения услугами, 2008-2011 гг., %



Относительно низкая удовлетворенность качеством налоговой услуги в целом, отмечена в г. Астане, Атырауской и Актыбинской областях.

Диagramма 35. Удовлетворенность населения в целом по регионам (2011 г.), N=864, %



В разрезе регионов показатель удовлетворенности выглядит следующим образом:

Таблица 80. Изменение показателей удовлетворенности по регионам, 2008-2011 гг., %

	2008 г.	2009 г.	2010 г.	2011 г.	Разница 2010-2011
Среднее	72%	91%	89,1%	84,3%	-5
Улучшили					
г. Алматы	77%	84%	70,4%	96,3%	26%
ЗКО	87%	92%	77,8%	88,0%	10%
Костанайская	79%	98%	97,8%	100,0%	2%
Мангистауская	41%	89%	86,7%	88,0%	1,3%
Не изменили					
ЮКО	81%	97%	96,7%	96,7%	0%
Павлодарская	71%	98%	100,0%	100,0%	0%
Ухудшили					
г. Астана	90%	85%	56,0%	54,9%	-1%
Алматинская	64%	96%	87,9%	84,0%	-4%
СКО	95%	98%	97,7%	91,1%	-7%
Значительно ухудшили					
Карагандинская	64%	88%	100,0%	90,0%	-10%
Жамбылская	84%	82%	97,9%	82,0%	-16%
ВКО	73%	88%	98,0%	82,0%	-16%
Атырауская	70%	91%	82,7%	66,0%	-17%
Кызылординская	51%	82%	91,1%	73,3%	-18%
Акмолинская	83%	95%	95,5%	76%	-20%
Актюбинская	85%	93%	93,3%	64,8%	-28%

Два региона значительно улучшили свои показатели по качеству услуги в целом, это город Алматы (на 26%) и Западно-Казахстанская область (на 10%). Отметим, что Костанайская область достигла 100% удовлетворенности населения качеством предоставляемой налоговой услуги.

Две области не изменили своих показателей, это Павлодарская и Южно-Казахстанская.

Три региона немного ухудшили свои показатели: город Астана, Алматинская и Северо-Казахстанская области – от 1 до 7%.

Значительное ухудшение наблюдается в Актюбинской области (28%↓), в других 6 областях ухудшение показателей от 10 до 20%↓, это Акмолинская, Кызылординская, Атырауская, Жамбылская, Восточно-Казахстанская и Карагандинская области.

В ходе опроса, респондентам, кто отметил низкий уровень удовлетворенности, задали открытый вопрос: «Пожалуйста, укажите причины Вашей неудовлетворенности?». Ответы респондентов представлены в таблице ниже.

Таблица 81. Причины неудовлетворенности предоставляемыми услугами, N=136

Сроки и предоставление информации – 60,2%
Очереди
Долгое время обслуживают
Не соблюдаются сроки предоставления услуг
Не работают все окна для обслуживания
Увеличить количество окон для приема и сдачи документов
Сократить сроки выдачи справок
Со стороны сотрудников налоговых органов – 41,8%
Нужно хорошо вежливо объяснять/не желание общаться с населением
Не устраивает компетентность работников
Низкий уровень организованности сотрудников НК

Сотрудники НК постоянно бегают консультироваться к начальникам, не знают ответы на вопросы
Решают свои личные вопросы сотрудники в рабочее время
Нужно увеличить количество сотрудников НК
Неудобное время обеда и работы, нужно сотрудникам НК обедать веерно, чтобы обслуживание не останавливалось
Нет нужного работника на месте/долгое ожидание/отсутствие на рабочем месте сотрудников
Грубое отношение/ не соблюдение этики сотрудников
Повысить личную заинтересованность сотрудников НК в улучшении ситуации
Процедуры – 36,3%
Много приходится делать уточнений по заполняемым документам
Нет полной информации для получения документов
В бланках лишние непонятные графы
Делают ошибки в выданных документах
Бланки только на казахском языке, нет помощи от сотрудников в переводе на русский
Сделали ошибку в РНН
Требуются бесплатные консультации, а не только платные
Упростить бланки
Повторные визиты в НК из-за допущенных ошибок или не к сроку готовых документов
Комфорт и сервис – 27,3%
Осуществлять автоматическую регистрацию без явки в НК
Отсутствие удобств при ожидании/плохие условия
Очень тесное помещение НК
Улучшить условия ожидания, установить столы и стулья/ кондиционеры
Поставить бойлеры с питьевой водой для клиентов
Отсутствие мест для парковки машин
Отсутствие электронной очереди
Сделать кассы в НК для уплаты всех платежей
Нет полной информации и указателей по получению/перемещению по кабинетам НК
Информационно-техническое обеспечение – 14,6%
Компьютеры часто зависают
Улучшить в селах и в НК качество Интернета
Заменить компьютеры и технику в НК на более современную и мощную соответствующую технологиям
Нужно отправлять квитанции по почте
Увеличить количество терминалов и компьютеров в НК

Удовлетворенность населения услугами по блокам

Сроки и время

По сравнению с прошлым годом, улучшилась ситуация с удовлетворенностью временными параметрами качества услуги в г. Астане (в 2010 г. – 38,5%, в 2011 г. – 58,3%), но тем не менее, как и раньше это один из низких показателей в разрезе регионов. Самый низкий показатель удовлетворенности временными параметрами отмечен в Атырауской области – 57%, что ниже на 5% прошлогоднего показателя.

Самые низкие проценты удовлетворенности отмечены по критерию «Время ожидания в очереди» в г. Астане - 41%, и в Атырауской области по критерию «Соблюдение сроков услуги» - 50%.

Таблица 82. Удовлетворенность временными параметрами качества услуг по областям (2011 г.), N=864, %

	Время ожидания в очереди	Соблюдение сроков услуги	Установленные сроки получения услуги	Время на сбор требуемых документов	Сроки и время в целом
г. Астана	41,2	62,7	66,7	62,7	58,3
г. Алматы	94,4	93,5	92,6	71,3	88,0
Акмолинская	74,0	82,0	74,0	76,0	76,5
Актюбинская	63,0	85,2	83,3	63,0	73,6
Алматинская	64,0	82,0	88,0	76,0	77,5
Атырауская	58,0	50,0	54,0	66,0	57,0
ВКО	72,0	94,0	94,0	84,0	86,0
Жамбылская	82,0	84,0	82,0	76,0	81,0
ЗКО	90,0	98,0	94,0	94,0	94,0
Карагандинская	80,0	94,0	92,0	96,0	90,5
Костанайская	92,2	98,0	98,0	100,0	97,1
Кызылординская	88,9	91,1	88,9	77,8	86,7
Мангистауская	88,0	82,0	80,0	82,0	83,0
Павлодарская	92,0	100,0	100,0	98,0	97,5
СКО	88,9	91,1	95,6	80,0	88,9
ЮКО	96,7	83,3	65,0	80,0	81,3
Среднее	80,1	86,1	84,5	79,5	82,6

Таблица 83. Рейтинг регионов по степени удовлетворенности населения временными параметрами при получении налоговых услуг, 2011 г., N=864, %

Сроки и время в целом	
Лидеры	
Павлодарская	97,5
Костанайская	97,1
ЗКО	94
Карагандинская	90,5
Средний эшелон	
СКО	88,9
г. Алматы	88
Кызылординская	86,7
ВКО	86
Мангистауская	83
ЮКО	81,3
Жамбылская	81
Алматинская	77,5
Акмолинская	76,5
Актюбинская	73,6
Аутсайдеры	
г. Астана	58,3
Атырауская	57
Среднее по Казахстану	
	82,6

Процедура

Относительно низкая удовлетворенность параметрами процедуры наблюдается в Атырауской области – 68%, и в г. Астане – 73,2%.

Из всех регионов в Атырауской области отмечена самая низкая удовлетворенность понятностью и легкостью процедуры (54%), в то время как в других регионах данный показатель не ниже 69% (г. Астана).

Хорошо обстоят дела с понятностью форм и бланков, удовлетворенность данным показателем не ниже 76%, а в среднем по Казахстану приближена к 90%. Обоснованностью требуемых документов в целом, сравнительно меньше удовлетворены жители Кызылординской, Атырауской областей и г. Астана.

Таблица 84. Удовлетворенность процедурой (2011 г.), N=864, %

	Понятность и легкостью процедуры	Понятность форм, бланков	Обоснованность требуемых документов	Процедура
г. Астана	68,6	76,5	74,5	73,2
г. Алматы	92,6	92,6	93,5	92,9
Акмолинская	76,0	84,0	80,0	80,0
Актюбинская	87,0	90,7	92,6	90,1
Алматинская	78,0	84,0	96,0	86,0
Атырауская	54,0	76,0	74,0	68,0
ВКО	86,0	90,0	98,0	91,3
Жамбылская	90,0	90,0	78,0	86,0
ЗКО	90,0	94,0	96,0	93,3
Карагандинская	94,0	92,0	96,0	94,0
Костанайская	98,0	94,0	98,0	96,7
Кызылординская	88,9	75,6	73,3	79,3
Мангистауская	88,0	92,0	88,0	89,3
Павлодарская	100,0	98,0	100,0	99,3
СКО	91,1	95,6	82,2	89,6
ЮКО	81,7	90,0	80,0	83,9
Среднее	85,8	89,1	88,1	87,7

Таблица 85. Рейтинг регионов по степени удовлетворенности населения процедурой получения налоговых услуг, 2011 г., N=864, %

Процедура получения налоговой услуги в целом	
Лидеры	
Павлодарская	99,3
Костанайская	96,7
Карагандинская	94
ЗКО	93,3
г. Алматы	92,9
ВКО	91,3
Актюбинская	90,1
Средний эшелон	
СКО	89,6
Мангистауская	89,3
Алматинская	86
Жамбылская	86
ЮКО	83,9

Акмолинская	80
Аутсайдеры	
Кызылординская	79,3
г. Астана	73,2
Атырауская	68
Среднее по Казахстану	87,7

Бланки, образцы документов, указатели

По данным опроса 2011 года, Атырауская область отличилась самыми низкими показателями параметров данного блока, средняя удовлетворенность снизилась с 91% в 2010 году до 58% в 2011 году. Основная причина неудовлетворенности населения Атырауской области это непонятность куда обращаться, менее половины респондентов (44%) удовлетворены данным параметром.

Таблица 86. Бланки, образцы, указатели, язык (2011 г.), N=864, %

	Доступность бланочной продукции	Наличие образцов документов	Понятность, куда обращаться	Доступность языка полученной информации и услуги	Бланки, образцы, указатели в целом
г. Астана	76,5	82,4	74,5	84,3	79,4
г. Алматы	93,5	97,2	92,6	90,7	93,5
Акмолинская	74,0	70,0	78,0	88,0	77,5
Актюбинская	96,3	92,6	77,8	98,1	91,2
Алматинская	92,0	98,0	80,0	98,0	92,0
Атырауская	68,0	64,0	44,0	56,0	58,0
ВКО	96,0	96,0	86,0	94,0	93,0
Жамбылская	90,0	90,0	88,0	92,0	90,0
ЗКО	100,0	96,0	100,0	100,0	99,0
Карагандинская	96,0	100,0	92,0	98,0	96,5
Костанайская	100,0	98,0	98,0	92,0	97,0
Кызылординская	93,3	88,9	75,6	84,4	85,6
Мангистауская	80,0	94,0	88,0	90,0	88,0
Павлодарская	100,0	100,0	96,0	100,0	99,0
СКО	97,8	93,3	91,1	100,0	95,6
ЮКО	65,0	61,7	71,7	80,0	69,6
Среднее	88,7	89,2	83,9	90,7	88,1

Таблица 87. Рейтинг регионов по степени удовлетворенности населения доступностью бланков, образцов, указателей при получении налоговых услуг, 2011 г., N=864, %

Бланки, образцы, указатели в целом	
Лидеры	
ЗКО	99
Павлодарская	99
Костанайская	97
Карагандинская	96,5
СКО	95,6
г. Алматы	93,5
ВКО	93

Алматинская	92
Актюбинская	91,2
Жамбылская	90
Средний эшелон	
Мангистауская	88
Кызылординская	85,6
г. Астана	79,4
Акмолинская	77,5
Аутсайдеры	
ЮКО	69,6
Атырауская	58
Среднее по Казахстану	
	88,1

Содержательность и своевременность информации

Сравнительно низкая удовлетворенность своевременностью и содержательностью информации наблюдается в Атырауской области (54%), данный показатель снизился на 22% по сравнению с прошлогодним (76% в 2010 году). В то же время в г. Астане наблюдается существенное улучшение (на 32%) общего показателя содержательности и своевременности информации с 48% в 2010 году до 80% в 2011 году.

В остальных регионах средний показатель удовлетворенности параметрами данного блока не менее 73%.

Таблица 88. Удовлетворенность своевременностью и содержательностью информации (2011 г.), N=864, %

	Своевременность информации	Содержательность информации	Своевременность и содержательность информации
г. Астана	78,4	82,4	80,4
г. Алматы	93,5	89,8	91,7
Акмолинская	78,0	68,0	73,0
Актюбинская	77,8	85,2	81,5
Алматинская	86,0	92,0	89,0
Атырауская	54,0	54,0	54,0
ВКО	90,0	94,0	92,0
Жамбылская	88,0	86,0	87,0
ЗКО	98,0	98,0	98,0
Карагандинская	92,0	90,0	91,0
Костанайская	96,0	94,0	95,0
Кызылординская	80,0	77,8	78,9
Мангистауская	88,0	86,0	87,0
Павлодарская	100,0	100,0	100,0
СКО	97,8	93,3	95,6
ЮКО	91,7	85,0	88,3
Среднее	87,5	86,6	87,0

Таблица 89. Рейтинг регионов по степени удовлетворенности населения своевременностью и содержательностью информации при получении налоговых услуг, 2011 г., N=864, %

Своевременность и содержательность информации в целом	
Лидеры	
Павлодарская	100
ЗКО	98
СКО	95,6
Костанайская	95
ВКО	92
г. Алматы	91,7
Карагандинская	91
Средний эшелон	
Алматинская	89
ЮКО	88,3
Жамбылская	87
Мангистауская	87
Актюбинская	81,5
г. Астана	80,4
Кызылординская	78,9
Акмолинская	73
Аутсайдеры	
Атырауская	54
Среднее по Казахстану	
	87

Доступность справочной информации

В целом наблюдается существенное увеличение среднего показателя удовлетворенности доступностью справочной информации (в справочном окне, на стендах, по Интернету или по телефону), по сравнению с 2010 годом, на 14%.

Доступностью информации в целом менее всех удовлетворены жители Атырауской области – 47%, но данный показатель больше прошлогоднего почти на 7%. Предоставление информации по услугам в справочном окне и на стендах ниже всего в Атырауской области (52%). По доступу информации через интернет у 6 областей показатели ниже 57%, но самые большие проблемы в Костанайской, Атырауской и Алматинской областях.

Таблица 90. Удовлетворенность доступностью информации (2011), N=864, %

	Предоставление информации по услуге в справочном окне, на стендах	Информация доступная через Интернет по услуге	Доступность информации по телефону	Доступность информации
г. Астана	82,4	78,4	68,6	76,5
г. Алматы	89,8	70,4	87,0	82,4
Акмолинская	70,0	80,0	82,0	77,3
Актюбинская	90,7	57,4	61,1	69,8
Алматинская	86,0	42,0	54,0	60,7
Атырауская	52,0	46,0	44,0	47,3

ВКО	94,0	60,0	66,0	73,3
Жамбылская	86,0	76,0	78,0	80,0
ЗКО	96,0	64,0	100,0	86,7
Карагандинская	96,0	56,0	66,0	72,7
Костанайская	96,0	41,2	52,9	63,4
Кызылординская	66,7	68,9	68,9	68,1
Мангистауская	86,0	68,0	68,0	74,0
Павлодарская	94,0	62,0	88,0	81,3
СКО	86,7	51,1	62,2	66,7
ЮКО	73,3	70,0	71,7	71,7
Среднее	84,7	66,1	73,8	74,9

Таблица 91. Рейтинг регионов по степени удовлетворенности населения доступностью информации при получении налоговых услуг, 2011 г., N=864, %

Доступность информации в целом	
Лидеры	
ЗКО	86,7
г. Алматы	82,4
Павлодарская	81,3
Жамбылская	80
Средний эшелон	
Акмолинская	77,3
г. Астана	76,5
Мангистауская	74
ВКО	73,3
Карагандинская	72,7
ЮКО	71,7
Аутсайдеры	
Актюбинская	69,8
Кызылординская	68,1
СКО	66,7
Костанайская	63,4
Алматинская	60,7
Атырауская	47,3
Среднее по Казахстану	
	74,9

Организация работы

По доступности работника на рабочем месте и возможности получения услуги в одном окне сравнительно низкие показатели в Атырауской области, причем данный показатель ниже прошлогоднего на 7%. В Астане наоборот данный показатель увеличился на 18,5% (56% в 2010 г. и 74,5% в 2011 г.).

Таблица 92. Удовлетворенность организацией работы (2011 г.), %.

	Наличие работника на месте	Получение услуги в одном окне	Организация работы в целом (Одно окно и наличие работника на месте)
г. Астана	76,5	72,5	74,5
г. Алматы	95,4	93,5	94,4
Акмолинская	92,0	84,0	88,0
Актюбинская	70,4	74,1	72,2
Алматинская	86,0	86,0	86,0
Атырауская	56,0	66,0	61,0
ВКО	84,0	90,0	87,0
Жамбылская	92,0	84,0	88,0
ЗКО	100,0	96,0	98,0
Карагандинская	100,0	92,0	96,0
Костанайская	98,0	94,0	96,0
Кызылординская	88,9	82,2	85,6
Мангистауская	88,0	80,0	84,0
Павлодарская	100,0	100,0	100,0
СКО	95,6	93,3	94,4
ЮКО	83,3	83,3	83,3
Среднее	88,3	86,5	87,4

Таблица 93. Рейтинг регионов по степени удовлетворенности населения организацией работы в налоговых органах, 2011 г., N=864, %

Организация работы в целом	
Лидеры	
Павлодарская	100
ЗКО	98
Карагандинская	96
Костанайская	96
г. Алматы	94,4
СКО	94,4
Средний эшелон	
Акмолинская	88
Жамбылская	88
ВКО	87
Алматинская	86
Кызылординская	85,6
Мангистауская	84
ЮКО	83,3
г. Астана	74,5
Актюбинская	72,2
Аутсайдеры	
Атырауская	61
Среднее по Казахстану	87,4

Оценка персонала

В прошлом исследовании было отмечено: «Как было показано в предыдущих исследованиях, желание сотрудников помочь является важнейшей характеристикой услуги и коррелирует с высоким качеством услуги. Там, где этот показатель низкий, можно сразу прогнозировать низкое качество услуг». Данное утверждение подтверждается и мнениями юридических лиц, так по результатам глубинных интервью, самыми важными факторами, влияющими на оценку качества услуги в целом, являются компетентность, вежливость и внимание со стороны сотрудников налоговых органов.

В среднем по Казахстану, персонал оценили на уровне 86,5%, это на 4% выше, чем в прошлом году (в 2010 году – 82,5%). Практически без изменений осталось среднее значение данного показателя в Атырауской области (в 2010 г. – 51,9%, в 2011 г. – 51,3%). Но в разрезе критериев данного блока отметим, что удовлетворенность компетентностью работников увеличилась на 6%, в то время как удовлетворенность таким критерием как желание сотрудников помочь населению уменьшилось на 8%.

Таблица 94. Удовлетворенность персоналом (2011 г.), %

	Компетентность работника	Вежливость работника	Желание сотрудников налогового органа Вам помочь	Оценка персонала
г. Астана	76,5	76,5	72,5	75,2
г. Алматы	95,4	95,4	95,4	95,4
Акмолинская	78,0	86,0	84,0	82,7
Актюбинская	66,7	70,4	66,7	67,9
Алматинская	92,0	96,0	88,0	92,0
Атырауская	58,0	54,0	42,0	51,3
ВКО	100,0	100,0	96,0	98,7
Жамбылская	90,0	88,0	82,0	86,7
ЗКО	100,0	100,0	100,0	100,0
Карагандинская	96,0	96,0	92,0	94,7
Костанайская	98,0	94,0	88,0	93,3
Кызылординская	86,7	88,9	84,4	86,7
Мангистауская	76,0	76,0	74,0	75,3
Павлодарская	100,0	100,0	100,0	100,0
СКО	95,6	93,3	95,6	94,8
ЮКО	71,7	75,0	81,7	76,1
Среднее	86,7	87,5	85,2	86,5

Таблица 95. Рейтинг регионов по степени удовлетворенности населения персоналом налоговых органов, 2011 г., N=864, %

Оценка персонала в целом	
Лидеры	
ЗКО	100
Павлодарская	100
ВКО	98,7
г. Алматы	95,4
СКО	94,8
Карагандинская	94,7
Костанайская	93,3
Алматинская	92
Средний эшелон	
Жамбылская	86,7

Кызылординская	86,7
Акмолинская	82,7
ЮКО	76,1
Мангистауская	75,3
г. Астана	75,2
Аутсайдеры	
Актюбинская	67,9
Атырауская	51,3
Среднее по Казахстану	86,5

Информационно-техническое обеспечение

В целом надо отметить, что из всех составляющих оценки качества налоговых услуг, население меньше всего удовлетворено информационно-техническим обеспечением налоговых органов.

Таблица 96. Удовлетворенность информационными технологиями, 2011 г., N=864, %

	Скорость работы серверов и компьютеров	Программное обеспечение	Доступность терминалов	Информационно-техническое обеспечение
г. Астана	52,9	51,0	68,6	57,5
г. Алматы	70,4	76,9	74,1	73,8
Акмолинская	78,0	76,0	76,0	76,7
Актюбинская	42,6	35,2	38,9	38,9
Алматинская	36,0	38,0	38,0	37,3
Атырауская	38,0	44,0	42,0	41,3
ВКО	46,0	44,0	44,0	44,7
Жамбылская	86,0	88,0	86,0	86,7
ЗКО	40,0	46,0	46,0	44,0
Карагандинская	70,0	66,0	70,0	68,7
Костанайская	76,5	78	58,8	71,1
Кызылординская	62,2	77,8	73,3	71,1
Мангистауская	76,0	78,0	78,0	77,3
Павлодарская	78,0	78,0	80,0	78,7
СКО	46,7	51,1	48,9	48,9
ЮКО	83,3	80,0	80,0	81,1
Среднее	63,7	65,3	66,0	65,0

Данный показатель улучшился по сравнению с 2010 годом на 13% (52% в 2010 г., 65% в 2011 г.), но по-прежнему по нему отмечена самая низкая удовлетворенность, по сравнению с другими компонентами. В шести регионах отмечена удовлетворенность данным показателем ниже 50%: Алматинская, Актюбинская, Атырауская области, ВКО, ЗКО и СКО.

Таблица 97. Рейтинг регионов по степени удовлетворенности населения информационно-техническим обеспечением налоговых органов, 2011 г., N=864, %

Информационно-техническое обеспечение в целом	
Лидеры	
Жамбылская	86,7
ЮКО	81,1
Средний эшелон	
Павлодарская	78,7
Мангистауская	77,3
Акмолинская	76,7
г. Алматы	73,8
Костанайская	71,1
Кызылординская	71,1
Карагандинская	68,7
г. Астана	57,5
Аутсайдеры	
СКО	48,9
ВКО	44,7
ЗКО	44
Атырауская	41,3
Актюбинская	38,9
Алматинская	37,3
Среднее по Казахстану	65

Условия получения услуги

Ниже 50% отмечена средняя оценка удовлетворенности сопутствующими услугами и условиями ожидания в Атырауской и Актюбинской областях. В других регионах большинство населения удовлетворено компонентами данного показателя, уровень удовлетворенности от 66,7% в Кызылординской области до 96% в Павлодарской.

Таблица 98. Удовлетворенность комфортом (2011), %

	Сопутствующие услуги (банк, копирование и др.)	Условия ожидания (стулья, столы, кондиционеры, наличие туалета и др.)	Условия получения услуги
г. Астана	74,5	74,5	74,5
г. Алматы	75,0	88,0	81,5
Акмолинская	70,0	74,0	72,0
Актюбинская	38,9	55,6	47,2
Алматинская	64,0	80,0	72,0
Атырауская	52,0	36,0	44,0
ВКО	60,0	86,0	73,0
Жамбылская	80,0	76,0	78,0
ЗКО	64,0	78,0	71,0
Карагандинская	72,0	94,0	83,0
Костанайская	94,1	90,2	92,2

Кызылординская	55,6	77,8	66,7
Мангистауская	84,0	74,0	79,0
Павлодарская	100,0	92,0	96,0
СКО	75,6	88,9	82,2
ЮКО	73,3	86,7	80,0
Среднее	71,4	79,4	75,4

Таблица 99. Рейтинг регионов по степени удовлетворенности населения условиями получения налоговых услуг, %

Условия получения налоговых услуг в целом	
Лидеры	
Павлодарская	96
Костанайская	92,2
Средний эшелон	
Карагандинская	83
СКО	82,2
г. Алматы	81,5
ЮКО	80
Мангистауская	79
Жамбылская	78
г. Астана	74,5
ВКО	73
Акмолинская	72
Алматинская	72
ЗКО	71
Аутсайдеры	
Кызылординская	66,7
Актюбинская	47,2
Атырауская	44
Среднее по Казахстану	
75,4	

Обобщая данные по удовлетворенности отдельными параметрами качества услуги, отметим, что в Атырауской области наблюдается сравнительно низкая удовлетворенность населения по многим параметрам.

Таблица 100. Удовлетворенность населения налоговыми услугами по блокам и в целом, 2011 г., N=864, %

	Сроки и время в целом	Процедура	Бланки, образцы, указатели, язык	Своевременность и содержательность информации	Доступность справочной информации	Организация работы	Оценка персонала	Информационно-техническое обеспечение	Условия получения услуги	Услуга в целом
г. Астана	58,3	73,2	79,4	80,4	76,5	74,5	75,2	57,5	74,5	72,2
г. Алматы	88	92,9	93,5	91,7	82,4	94,4	95,4	73,8	81,5	88,2
Акмолинская	76,5	80	77,5	73	77,3	88	82,7	76,7	72	78,2
Актюбинская	73,6	90,1	91,2	81,5	69,8	72,2	67,9	38,9	47,2	70,3
Алматинская	77,5	86	92	89	60,7	86	92	37,3	72	76,9
Атырауская	57	68	58	54	47,3	61	51,3	41,3	44	53,5

ВКО	86	91,3	93	92	73,3	87	98,7	44,7	73	82,1
Жамбылская	81	86	90	87	80	88	86,7	86,7	78	84,8
ЗКО	94	93,3	99	98	86,7	98	100	44	71	87,1
Карагандинская	90,5	94	96,5	91	72,7	96	94,7	68,7	83	87,5
Костанайская	97,1	96,7	97	95	63,4	96	93,3	71,1	92,2	89,1
Кызылординская	86,7	79,3	85,6	78,9	68,1	85,6	86,7	71,1	66,7	78,7
Мангистауская	83	89,3	88	87	74	84	75,3	77,3	79	81,9
Павлодарская	97,5	99,3	99	100	81,3	100	100	78,7	96	94,6
СКО	88,9	89,6	95,6	95,6	66,7	94,4	94,8	48,9	82,2	84,1
ЮКО	81,3	83,9	69,6	88,3	71,7	83,3	76,1	81,1	80	79,5
Среднее	82,3	87,1	87,8	86,4	72,0	86,8	85,7	62,4	74,5	80,6

Таблица 101. Рейтинг регионов по степени удовлетворенности населения услугой в целом, 2011 г., N=864, %

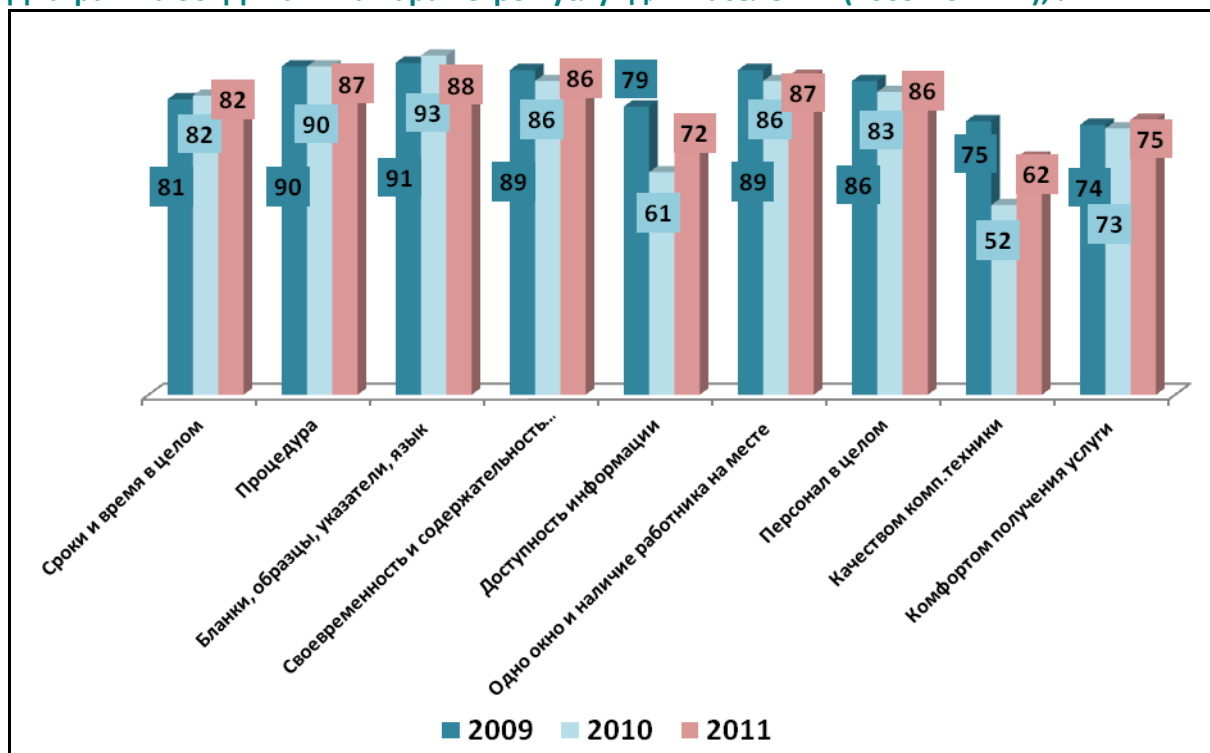
Удовлетворенность налоговыми услугами в целом, как среднее по блокам	
Лидеры	
Павлодарская	94,6
Средний эшелон	
Костанайская	89,1
г. Алматы	88,2
Карагандинская	87,5
ЗКО	87,1
Жамбылская	84,8
СКО	84,1
ВКО	82,1
Мангистауская	81,9
ЮКО	79,5
Кызылординская	78,7
Акмолинская	78,2
Алматинская	76,9
г. Астана	72,2
Актюбинская	70,3
Аутсайдеры	
Атырауская	53,5
Среднее по Казахстану	
	80,6

Динамика параметров услуг Удовлетворенность параметрами качества услуг

В целом наблюдается положительная динамика удовлетворенности по семи из девяти параметров оценки качества налоговых услуг. Отдельно можно выделить такие параметры как «Доступность информации» и «Информационно-техническое обеспечение», по которым отмечено значительное увеличение уровня удовлетворенности по сравнению с 2010 годом.

По показателю «Процедура» наблюдается снижение удовлетворенности в 3%, по показателю «Бланки, образцы, указатели, языки» удовлетворенность снизилась на 5%.

Диаграмма 36. Динамика параметров услуг для населения (2009-2011 гг.), %



Качество отдельных налоговых услуг для населения

В ходе опроса всех респондентов просили оценить услугу, как в целом, так и по отдельным характеристикам, которые в процессе обработки и анализа данных были объединены в определенные блоки. Услугой в целом удовлетворено 84,3% респондентов, если же рассматривать данный показатель как среднее от средних оценок по блокам, то он меньше указанного на 3,7,% и составляет 80,6%.

Разъяснением налогового законодательства удовлетворено 95% респондентов от числа обратившихся за данной налоговой услугой (N=216).

Таблица 102. Удовлетворенность услугой в целом (интегральный показатель) и среднее по блокам, 2011 г., N=864, %.

Налоговые услуги	В целом (общий)	Среднее по блокам
Регистрация налогоплательщика (N=417)	87,1	82,7
Выдача справок о налоговой задолженности (N=397)	81,9	80,2
Письменное, электронное обращение (N=50)	80,0	83,4
Разъяснение налогового законодательства (N=216)	95%	
Среднее	84,3%	80,6

В разрезе блоков самые низкие показатели удовлетворенности по информационно-техническому обеспечению – 65%.

Таблица 103. Удовлетворенность услугами по блокам, 2011г., N=864, %

Налоговые услуги	Сроки и время в целом	Процедура	Бланки, образцы, указатели, язык	Своевременность и содержательность информации	Доступность информации	Одно окно и наличие работника на месте	Информационно-техническое обеспечение	Условия получения услуги	Оценка персонала
Регистрация налогоплательщика	84,5	88,2	88,4	88,2	77,1	88,7	66,6	75,4	87,2
Выдача справок о налоговой задолженности	80,5	87,1	87,7	86	71,9	85,9	62,6	74,6	85,6
Письменное, электронное обращение	82,0	87,3	89	85	80,7	88	70	82	86,7
Среднее	82,6	87,7	88,1	87	74,9	87,4	65	75,4	86,5

Таблица 104. Показатели по времени и срокам в разрезе услуг, 2011г., N=864, %

Налоговые услуги	Время ожидания в очереди	Соблюдение сроков услуги	Установленные сроки получения услуги	Время на сбор требуемых документов	Время и сроки
Регистрация налогоплательщика	83,0	88,0	87,1	80,1	84,5
Выдача справок о налоговой задолженности	76,8	84,4	81,6	79,3	80,5
Письменное, электронное обращение	82,0	84,0	86,0	76,0	82,0
Среднее	80,1	86,1	84,5	79,5	82,6

Таблица 105. Показатели услуг по процедуре в разрезе услуг, 2011г., N=864, %

Налоговые услуги	Понятность и легкость процедуры	Понятность форм, бланков	Обоснованность требуемых документов	Процедура
Регистрация налогоплательщика	85,9	89,4	88,5	87,9
Выдача справок о налоговой задолженности	84,9	88,4	86,9	86,7
Письменное, электронное обращение	90,0	86,0	86,0	87,3
Среднее	85,6	89,1	88,0	87,6

Таблица 106. Показатели услуг по доступности информации в разрезе услуг, 2011г., N=864, %

Налоговые услуги	Доступность бланочной продукции	Наличие образцов документов	Понятность, куда обращаться	Доступность языка полученной информации и услуги	Доступность информации в целом
Регистрация налогоплательщика	88,5	88,5	85,4	91,4	88,4
Выдача справок о налоговой задолженности	88,9	89,7	82,1	88,7	87,4
Письменное, электронное обращение	88,0	90,0	84,0	94,0	89,0
Среднее	88,7	89,2	83,9	90,3	88,0

Таблица 107. Показатели услуг по своевременности и содержательности информации в разрезе услуг, 2011г., N=864, %

Налоговые услуги	Своевременность информации	Содержательность информации	Своевременность и содержательность информации
Регистрация налогоплательщика	89,7	86,3	88
Выдача справок о налоговой задолженности	85,1	86,1	85,6
Письменное, электронное обращение	84,0	86,0	85
Среднее	87,3	86,2	86,8

Таблица 108. Показатели по доступности информации через различные средства в разрезе услуг, 2011г., N=864, %

Налоговые услуги	Предоставление информации по услуге в справочном окне, на стендах	Информация доступная через Интернет по услуге	Доступность информации по телефону	Доступность информации
Регистрация налогоплательщика	87,3	62,6	74,6	74,8
Выдача справок о налоговой задолженности	81,4	61,0	66,5	69,6
Письменное, электронное обращение	86,0	76,0	78,0	80,0
Среднее	84,5	62,6	71,1	72,7

Таблица 109. Показатели услуг по доступности персонала и получению услуги в одном окне в разрезе услуг, 2011г., N=864, %

Налоговые услуги	Наличие работника на месте	Получение услуги в одном окне	Одно окно и наличие работника на месте
Регистрация налогоплательщика	89,4	88,0	88,7
Выдача справок о налоговой задолженности	87,2	83,6	85,4
Письменное, электронное обращение	86,0	90,0	88,0
Среднее	88,2	86,1	87,2

Таблица 110. Показатели услуг по качеству персонала в разрезе услуг, 2011г., N=864, %

Налоговые услуги	Компетентность работника	Вежливость работника	Желание сотрудников налогового органа Вам помочь	Оценка персонала
Регистрация налогоплательщика	86,3	88	86,8	87,0
Выдача справок о налоговой задолженности	86,9	86,1	82,9	85,3
Письменное, электронное обращение	88,0	88,0	84,0	86,7
Среднее	86,6	87,2	84,5	86,1

Таблица 111. Показатели услуг по информационным технологиям в разрезе услуг, 2011г., N=864, %

Налоговые услуги	Скорость работы серверов и компьютеров	Программное обеспечение	Доступность терминалов	Качество информационно-технической части
Регистрация налогоплательщика	64,5	65,5	65,0	65
Выдача справок о налоговой задолженности	61,0	61,0	60,7	60,9
Письменное, электронное обращение	54,0	76,0	74,0	68
Среднее	62,3	64,0	63,5	63,3

Таблица 112. Показатели услуг по комфорту в разрезе услуг, 2011г., N=864, %

Налоговые услуги	Сопутствующие услуги (банк, копирование и др.)	Условия ожидания (стулья, столы, кондиционеры, наличие туалета и др.)	Условия получения услуги
Регистрация налогоплательщика	71,9	78,2	75,1
Выдача справок о налоговой задолженности	69,3	78,6	74,0
Письменное, электронное обращение	78,0	86,0	82,0
Среднее	71,1	78,8	75,0

В ходе опроса всех респондентов спросили: «Пожалуйста, сообщите Ваши пожелания по улучшению качества налоговой услуги?», полученные данные представлены в таблице ниже.

Таблица 113. Пожелания респондентов по улучшению качества налоговой услуги, 2011 г., N=864.

Сотрудники налоговых органов – 11,2%
Улучшать уровень компетентности/ профессионализма НК
Сотрудники должны быть всегда вежливыми
Увеличить количество сотрудников НК
Больше внимания к налогоплательщикам со стороны сотрудников НК
Наладить индивидуальный подход к налогоплательщикам со стороны сотрудников НК
Сотрудники НК должны помогать заполнять документы/давать точные разъяснения по заполнению бланков
Работники НК должны давать более четкую информацию
Сотрудники НК должны быть справедливы и честны к налогоплательщикам
Ускорить работу инспекторов
Повысить качество и доступность налоговых услуг
Сотрудники не должны допускать ошибки в документах
Время и процедуры – 7,7%
Получать услуги в одном окне/у одного работника
Увеличить количество окон, чтобы не было очередей
Упростить все процедуры
Увеличить количество консультантов для предоставления консультаций
Уменьшить сроки выдачи документов
Своевременное предоставление услуг согласно закону
Сократить количество бумажных форм для заполнения
Снизить цены на сбор за регистрационные услуги
Сделать бланки на русском языке в большом количестве
Сделать каждое окно по приему документов по своим установленным адресам/районам
Обеспечить базу по документам в одном месте
Разделить окна по видам получаемых услуг
Получение РНН по почте
Ввести оплату всех налогов через Интернет
Создать и выдать населению календарь налогоплательщика с пояснениями и информированием
Информационно-техническое обеспечение – 5 %
Модернизировать компьютеры и технику в НК
Улучшение качества и скорости работы сервера
Автоматизировать большее количество услуг путем современных технологий
Получать по электронной почте информацию по налогам
Обеспечить своевременную доставку уведомлений по почте
Использовать услуги мобильного Интернета лично с каждым специалистом
Обучение/Разъяснительные работы/Консультации - 4%
Разъяснять вопросы по законодательству через СМИ
Грамотно и качественно организовать работу с физическими лицами
Повысить качество предоставления информации по телефону
Сделать терминалы со всей информацией в электронном виде
Оповещать об изменениях в налоговом законодательстве своевременно
Проводить разъяснительные бесплатные семинары
Предоставлять полную информацию на стендах и в брошюрах
Для сотрудников налоговых органов - 2%
Достойную заработную плату/улучшить условия труда сотрудникам НК
Постоянно обучать кадры
Перенести обеденное время/веерный график обедов у сотрудников/работать по субботам до обеда

Сделать ремонт в здании НК
Отказ от коррупции
Сотрудники НК должны проявлять интерес к повышению у граждан РК налоговой культуры
Строгий контроль независимых служб по предоставлению и оценке качества услуг
Повысить требования к подбору кадров в НК
Комфорт и сервис – 2,1%
Установить электронные терминалы для обслуживания по очереди
Нужен комфортный и хороший зал для обслуживания налогоплательщиков
Улучшить условия ожидания
Установить бойлеры питьевой воды для посетителей
Сделать парковку для налогоплательщиков
Сделать электронные очереди по номерам
Поставить микрофоны и кондиционеры в залах
Сделать кассу в НК для оплаты

Разъяснение налогового законодательства

В 2011 году 25% респондентов в среднем по 2 раза обращались за информацией по разъяснению налогового законодательства в налоговые органы, в том числе по телефону, включая Call-центр НК МФ. Это на 4 процента меньше, чем в 2010 году. Частота обращения осталось прежней.

Следует отметить, что значительно улучшилась работа сотрудников налоговых органов по разъяснению налогового законодательства, об этом свидетельствует показатель удовлетворенности.

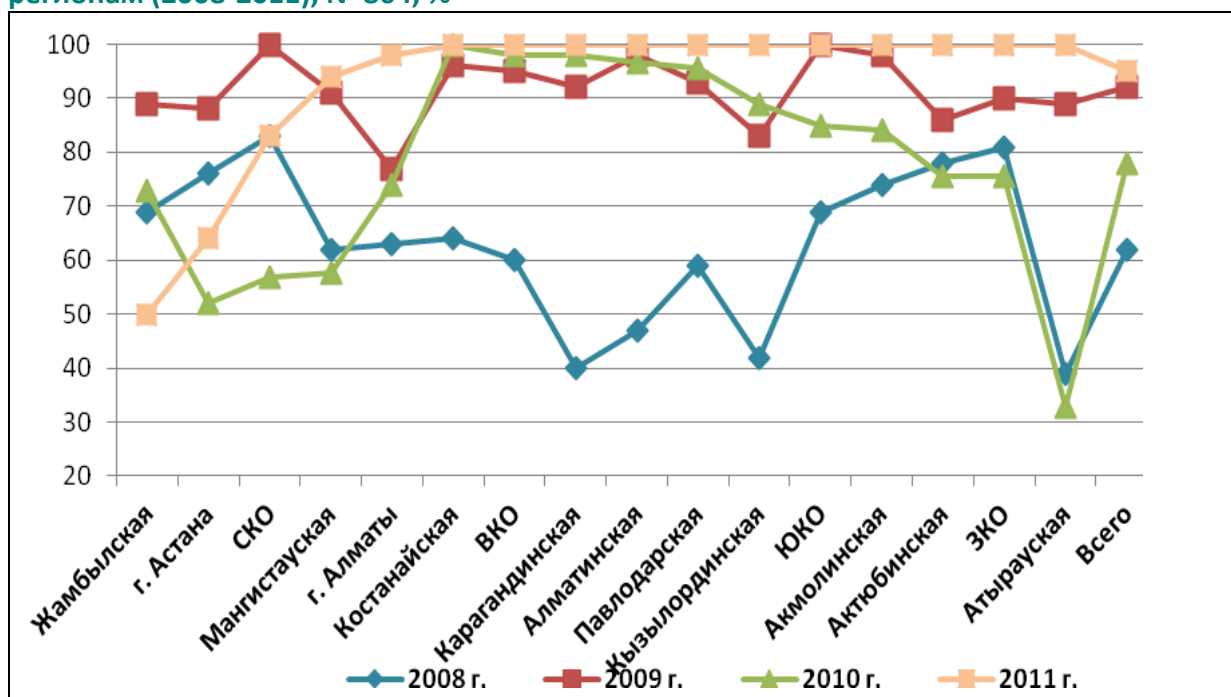
Удовлетворенность

Наблюдается положительная динамика удовлетворенности населения данным показателем по сравнению с 2010 годом, он увеличился на 17%. В целом, 95% налогоплательщиков, из числа тех, кто обращался за информацией по разъяснению налогового законодательства в налоговые органы, удовлетворены работой налоговой службы по разъяснению налоговых вопросов.

Отметим, что в сельской местности население в большей степени удовлетворено (100%) разъяснительной работой налоговых органов, чем в городе (94%).

Удовлетворенность населения данным показателем на уровне 100% в Карагандинской, Кызылординской, Костанайской, Восточно-Казахстанской, Алматинской, Павлодарской, Актюбинской, Западно-Казахстанской, Акмолинской, Южно-Казахстанской и Атырауской областях. Самые низкие показатели в Жамбылской области (50%) и в Астане (64%).

Диаграмма 37. Удовлетворенность разъяснением налогового законодательства по регионам (2008-2011), N=864, %



Почти во всех областях наблюдается положительная динамика удовлетворенности населения по разъяснению налогового законодательства. Положительная динамика на 2-4% наблюдается в пяти регионах: Карагандинская, Кызылординская, Восточно-Казахстанская, Павлодарская, Алматинская области.

Ухудшила свои результаты лишь одна Жамбылская область (23%↓). Нужно отметить четыре региона, в которых отмечен хороший прогресс на 24-36%: Мангистауская, Актюбинская, Западно-Казахстанская области и город Алматы. Самый высокий прогресс отмечен в Атырауской области на 67%.

Таблица 114. Динамика удовлетворенности по регионам, 2011г., N=864, %

Регионы	2008 г.	2009 г.	2010 г.	2011 г.	Динамика
Карагандинская	40	92	98	100	2
Кызылординская	42	83	89	100	11
Костанайская	64	96	100	100	0
Восточно-Казахстанская	60	95	98	100	2
Павлодарская	59	93	96	100	4
Алматинская	47	98	97	100	3
г. Алматы	63	77	74	98	24
Актюбинская	78	86	76	100	24
Акмолинская	74	98	84	100	16
Западно-Казахстанская	81	90	76	100	24
Южно-Казахстанская	69	100	85	100	15
Жамбылская	69	89	73	50	-23
Мангистауская	62	91	58	94	36
г. Астана	76	88	52	64	12
Северо-Казахстанская	83	100	57	83	26
Атырауская	39	89	33	100	67
Всего	62	92	78	95	17

Способы получения информации

Как и в прошлых исследованиях, население считает, что наиболее эффективные способы получения информации при получении различных услуг это:

- Консультации работников налоговых органов – 50%;
- Справочное окно в налоговом органе – 43%;
- По телефону – 38%.

Отметим что, как и раньше предпочтения юридических лиц и населения различаются. Если предприниматели называют сайт www.salyk.kz вторым способом(48%), то среди населения предпочитающих сайт НК в два раза меньше (27%).

Для предпринимателей справочное окно менее предпочтительно, чем для населения (39% и 43%). По телефону население более предпочло бы получать информацию, чем предприниматели. (38% и 27% соответственно).

Таблица 115. Эффективные способы получения информации (2009-2011), N=864, %

	2009 г.	2010 г.	2011 г.
Консультации работников налоговых органов	44	55	50
Справочное окно в налоговом органе	30	44	43
По телефону	32	35	38
Налоговый Кодекс	24	21	26
Информационные материалы в налоговых органах	10	17	18
СМИ	17	17	10
www.salyk.kz	12	15	27
Семинары, встречи с работниками налоговых органов	13	11	8
Уведомления налоговых органов по почте	16	10	5
Другие Интернет-сайты	8	9	9
Call-центр по налоговым вопросам	8	9	6
Квитанции коммунальных или иных услуг	7	8	5
Рассылка по электронной почте	9	7	3
Запрос (письменное обращение за разъяснением налогового законодательства)	5	5	9
Обращение к руководству налогового комитета	9	4	4
Общественные организации, НПО	2	3	1
Обращение к руководству области или республики через блог	3	3	2

Наиболее эффективные информационные каналы в разрезе регионов представлены в таблице ниже.

Отметим, как в регионах относятся к трём наиболее эффективным способам получения информации:

- Консультации работников налоговых органов менее эффективными считаются в г. Астане, Атырауской области;

- В Южно-Казахстанской, Атырауской и Мангистауской областях, сравнительно меньше респондентов предпочитают справочное окно в качестве эффективного способа получения информации;
- В Кызылординской и Актюбинской областях меньше респондентов, чем в других регионах, которые считают что эффективный способ получения информации, это информация по телефону.

Для отдельных областей можно выделить наиболее эффективные способы для получения информации. Для Алматы, Акмолинской, Карагандинской, Костанайской, Мангистауской, Павлодарской, Северо-Казахстанской и ЮжноКазахстанской областей - это консультации работников налоговых органов.

Для Астаны, Атырауской, Западно-Казахстанской и Костанайской областей - наиболее эффективным способом получения информации при получении различных услуг является обращение по телефону

Налоговый кодекс востребован в Жамбылской и Кызылординской областях. Справочное окно пользуется спросом в Актюбинской, Алматинской и Восточно-Казахстанской областях. Сайт Налогового Комитета РК чаще всех посещают для получения информации жители Костанайской области.

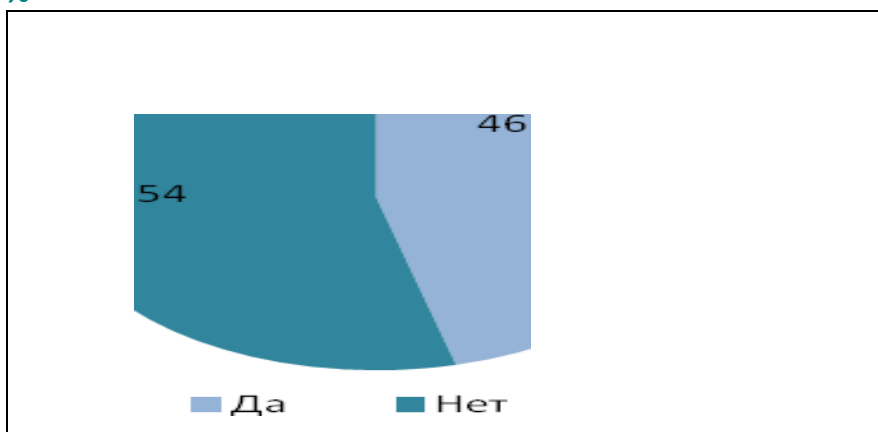
Таблица 116. Наиболее эффективные способы получения информации по регионам, 2011 г., N=864, %

	г. Астана	г. Алматы	Акмолинская	Актюбинская	Алматинская	Атырауская	ВКО	Жамбылская	ЗКО	Карагандинская	Костанайская	Кызылординская	Мангистауская	Павлодарская	СКО	ЮКО	Всего
Налоговый кодекс	37	37	32	26	6	10	6	48	44	10	39	47	14	20	13	12	26
Сайт www.salyk.kz	31	49	18	33	16	28	16	8	28	16	73	31	44	14	9	2	27
Другие Интернет-сайты	6	14	14	7	0	10	6	4	4	8	18	11	16	12	7	2	9
Консультации работников налоговых органов	22	63	64	57	54	14	56	36	54	40	67	33	54	58	76	35	50
По телефону	57	46	52	24	34	38	34	30	54	28	61	16	40	32	29	30	38
Справочное окно в налоговом органе	33	41	50	74	62	24	60	38	48	36	47	42	26	48	44	25	43
Запрос (письменное обращение за разъяснением налогового законодательства)	6	14	0	9	6	24	8	2	12	4	22	4	10	0	2	15	9
Информационные материалы в налоговых органах	16	19	12	20	26	12	12	10	10	16	29	42	18	4	11	32	18
Call-центр по налоговым вопросам	10	8	0	2	2	30	4	0	2	2	4	9	2	4	4	5	6
Консультации независимых специалистов	24	6	8	0	8	12	12	6	0	10		2	16	10	0	10	8
СМИ	6	6	0	33	8	14	16	4	8	4	18	16	2	8	16	12	10
Рассылка по электронной почте	6	6	0	2	2	8	2	0	0	2	6	9	0	0	4	0	3

Уведомления налоговых органов по почте	4	8	0	7	0	0	10	0	12	8	10	11	0	0	13	0	5
Квитанции коммунальных или иных услуг	4	6	0	7	0	2	16	2	0	6	2	0	0	2	24	5	5
Обращение к руководству области или республики через блог	6	2	0	0	2	8	2	6	0	0	2	2	0	2	0	2	2
Обращение к руководству налогового комитета	8	3	0	7	0	6	0	6	0	2	6	7	2	0	2	7	3
Семинары, встречи с работниками налоговых органов	8	5	0	9	4	10	4	8	8	2	31	16	8	4	7	2	8
Общественные организации, НПО	4	0	0	2	0	10	0	0	0	2	2	2	0	0	0	0	1
СМС сообщение	8	1	0	2	0	8	2	16	0	2	2	4	0	0	7	0	3

По данным исследования 2011 года увеличилось количество налогоплательщиков, готовых обратиться в Call-центр при бесплатной услуге, но платной связи – с 44% в 2010 г. до 54% в 2011 году.

Диаграмма 38. Готовность обращаться в Call-центр при платности звонка, 2011 г., N=864, %



Если в 2010 г. более 50% респондентов были готовы обращаться в Call-центр по налоговым вопросам только в четырех регионах (Атырауской, Актыубинской, Жамбылской областях и г. Астане), то по результатам этого года в семи регионах Казахстана готовы обращаться по налоговым вопросам в Call-центр.

Больше желающих стало во всех регионах, кроме Жамбылской, Кызылординской и Алматинской областей.

Диаграмма 39. Готовность обращаться в Call-центр при платности звонка по регионам, N=864, %



Язык получения информации

Информацию по налоговым услугам налогоплательщики получали преимущественно на русском языке:

- на русском языке – 64%;
- на казахском языке – 27%;
- на русском и казахском – 9%.

Предоставляемая информация полностью соответствует потребности населения в языке получения информации, так на вопрос: «На каком языке Вы предпочитаете получать информацию?», ответы респондентов распределились следующим образом: 29% респондентов хотели бы получать разъяснения по налоговым вопросам на казахском языке, 64% - на русском и 7% - на двух языках. Отметим, что один житель Южно-Казахстанской области желает получать информацию на узбекском языке.

Осведомленность населения по налоговым вопросам

Уровень осведомленности в целом мало изменился – ухудшение на 2% (56%). Большая часть населения знает, где получают РНН (93%), куда обращаться за консультацией по поводу налогообложения (78%), сроки налоговых платежей на имущество, землю, транспорт (65-70%).

Менее всего население знает о том, как заплатить налоги электронным способом, а также обязанности/полномочия налоговых инспекторов и как обжаловать их действия, в то же время 47% и 45% респондентов соответственно, хотят знать указанную информацию. Т.е. есть потребность в знаниях по данным вопросам.

В целом отметим, что наблюдается снижение потребности в информации по налоговым вопросам среди населения.

Таблица 117. Осведомленность по налоговым вопросам, %

Виды информации	Знают				Хотели бы знать			
	2008 г.	2009 г.	2010 г.	2011г.	2008 г.	2009 г.	2010 г.	2011 г.
Где получают РНН	99	99	96	93	9	2	7	7
Куда обращаться за консультацией по поводу налогообложения физических лиц	86	81	77	78	нет данных	19	27	13
Сроки, до которых нужно заплатить налог на транспорт	54	69	67	70	37	31	39	25
Сроки, до которых нужно заплатить налог на имущество	67	73	69	67	37	27	37	27
Сроки, до которых нужно заплатить налог на землю	62	71	67	65	37	28	39	26
Что рассчитывать свои налоги должен сам налогоплательщик	нет данных	62	61	62	нет данных	нет данных	нет данных	32
Как получить справку об отсутствии (наличии) задолженности по налогам	59	73	66	57	нет данных	26	39	24
Где нужно подавать налоговую декларацию	57	63	57	55	22	36	48	26
Где можно получить разъяснения по начислению налогов	71	70	62	53	нет данных	30	44	27
Ставки налогов на имущество	нет данных	53	50	53	35	48	58	34
Ставки налогов на транспорт	нет данных	53	50	52	23	48	58	30
Какие санкции применяются за неуплату или задержку налогов	нет данных	53	54	51	30	49	51	36
Ставки налогов на землю	нет данных	49	46	51	32	50	62	34
Как написать письмо для подачи жалобы	35	49	47	41	нет данных	53	60	33
О том, как обжаловать действия налоговых органов	52	49	44	41	25	54	63	33
Какие существуют обязанности/полномочия налоговых инспекторов	нет данных	37	38	40	23	66	69	45
Как заплатить налоги электронным способом	18	29	31	30	нет данных	73	79	47
Среднее	60	61	58	56	28	38	49	29

Способы обратной связи

Семинары и встречи с работниками налоговых служб и личное общение с сотрудниками налоговой службы относятся к числу эффективных способов для улучшения качества услуг.

По результатам исследования 2011 года самыми эффективными способами обратной связи являются:

- Семинары, встречи с работниками налоговых органов-41%
- Личное общение с сотрудниками налоговых органов-32%
- Обращение к руководству налогового комитета-24%

Диаграмма 40. Эффективные способы обратной связи, по мнению населения, N=864, %



Увеличение в Казахстане пользователей сети Интернет положительно отразилось и на увеличение пользователей интернетпортала Налогового Комитета. Так по данным 2011 года, увеличилась доля населения, кто считает информационный портал НК МФ www.salyk.kz эффективным способом обратной связи (20% респондентов в 2011г. и 15% в 2010 г.). Уменьшился процент респондентов (с 11% до 5%), отметивших обращение по электронной почте, как эффективный способ обратной связи.

Можно предположить, что анонимные способы обратной связи теряют доверие населения, т.к. уменьшилась доля респондентов считающих, например, что с помощью телефона доверия можно добиться результата. Так по результатам опроса 2011 года, телефоны «доверия» считают эффективными 7% респондентов (уменьшение на 14% в сравнении с результатами опроса 2010 г.), книги/ящики жалоб и предложений – 12% (3%↓), опросы получателей услуг (анкетирование) – 4% (8%↓). Следует отметить, что так

же сократилась доля респондентов, считающих, что обращение в надзорные органы, такие как прокуратура, финансовая полиция и КНБ является эффективными способами обратной связи.

Имидж налоговой службы в глазах населения

Данные ответов респондентов об имиджевых характеристиках свидетельствуют, об увеличении доверия населения налоговым органам своего города/района (в 2010г. – 51%, в 2011 – 59%). С утверждением «В налоговых органах нашего города/района работают высококвалифицированные специалисты» согласны 65% респондентов, это на 16% выше прошлогодних данных по указанному вопросу.

В целом опрос населения 2011 года свидетельствует о формировании положительного имиджа налоговой службы Казахстана. На 7% выросла доля населения, согласных с мнением о том, что налоговые органы города/района легко принимают нововведения. На 5-6% больше стало потребителей налоговых услуг, согласных с тем, что налоговые органы не коррумпированы и используют современные технологии в работе местной налоговой службы.

Лишь на 2% уменьшилось количество людей, которые согласны с тем, что предоставляемые услуги налоговыми органами улучшаются год от года.

Диаграмма 41. Имидж налоговых органов в глазах населения, 2011 г., N=864, %



В Павлодарской и Костанайской областях, отмечен более положительный имидж налоговых служб в глазах населения, где по всем положительным имиджевым характеристикам отмечено согласие на уровне больше 84 %.

В Атырауской, Карагандинской, Мангистауской и Актюбинской областях отмечены невысокие проценты (менее 50%) согласных респондентов с утверждением «В налоговых

органах нашего города/района работают высококвалифицированные специалисты». Более низкий уровень доверия населения налоговым службам в Южно-Казахстанской и Актыбинской областях (по 33%).

В таких регионах, как Атырауская, Мангистауская, Актыбинская, Алматинская и Карагандинская области, большинство респондентов (82%-88%) не выбрали утверждение: «Налоговые органы нашего города (района) не коррумпированы».

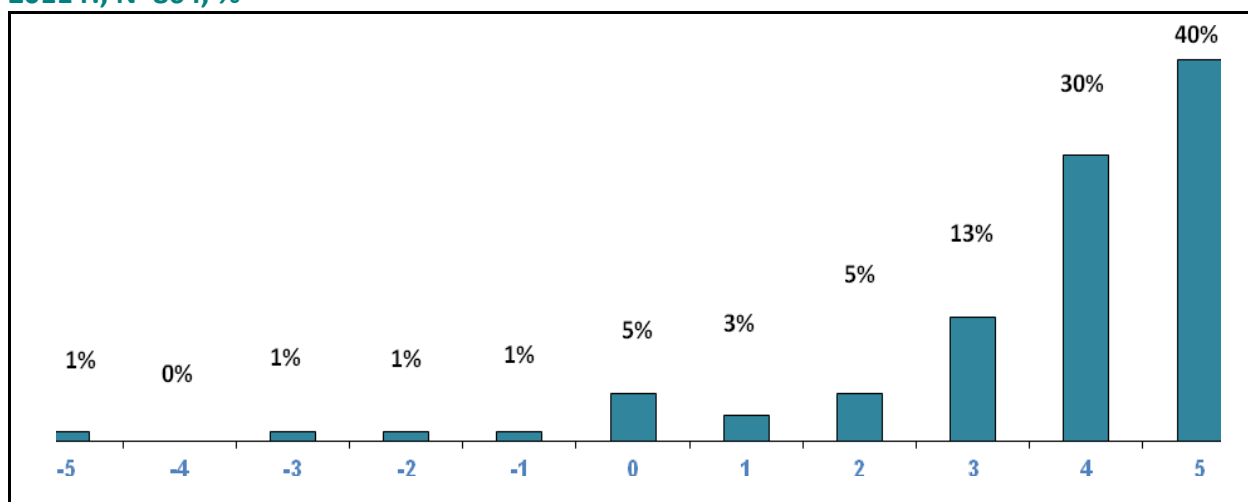
Неблагоприятный имидж налоговых служб сложился у населения Актыбинской области – по каждому положительному утверждению согласились менее 50% респондентов.

Таблица 118. Имиджевые показатели налоговых органов по регионам (население), 2011 г., N=864, %

	В налоговых органах нашего города (района) работают высококвалифицированные специалисты	Налоговые органы нашего города (района) используют современные технологии	Услуги, предоставляемые налоговыми органами нашего города (района), улучшаются год от года	Налоговые органы нашего города (района) не коррумпированы	Налоговые органы нашего города (района) легко принимают нововведения	Я Доверяю налоговым органам нашего города (района)
г. Астана	55	53	65	41	29	43
г. Алматы	69	45	66	39	40	55
Акмолинская	92	64	72	76	62	58
Актыбинская	46	31	24	15	37	33
Алматинская	54	76	56	18	56	56
Атырауская	30	22	20	12	18	48
Восточно-Казахстанская	76	68	64	48	54	66
Жамбылская	82	56	52	28	32	36
Западно-Казахстанская	80	58	76	66	52	80
Карагандинская	38	36	48	18	20	42
Костанайская	90	90	98	84	84	94
Кызылординская	62	42	71	42	44	80
Мангистауская	44	20	32	14	14	82
Павлодарская	86	90	86	84	86	86
Северо-Казахстанская	82	64	64	51	47	62
Южно-Казахстанская	58	40	68	43	47	33
Всего	65	53	60	42	45	59

В ходе опроса всем респондентам был задан вопрос: «Какие ассоциации у Вас вызывает налоговый орган Вашего города/района?». По результатам ответов на этот вопрос отметим, что увеличился на 7%, процент респондентов, у которых налоговые органы вызывают положительные ассоциации (в 2010 г. – 84%, в 2011 г. - 91%). Отрицательные ассоциации у 4% респондентов, у 5% респондентов – нет ни положительных, ни отрицательных ассоциаций.

Диаграмма 42. Положительные/отрицательные ассоциации населения по шкале (-5;+5), 2011 г., N=864, %



С каждым годом у населения формируется положительное отношение к налоговым службам РК, в 2011 году, в среднем 3.4 баллов по шкале от -5 до +5, в 2010 году данный показатель был 2,9 балла.

Самые положительные ассоциации у населения вызывают налоговые службы Костанайской, Павлодарской, Южно-Казахстанской и Западно-Казахстанской областей, а так же города Алматы.

Таблица 119. Положительные/отрицательные ассоциации населения по шкале (-5;+5), средний балл, 2011 г.

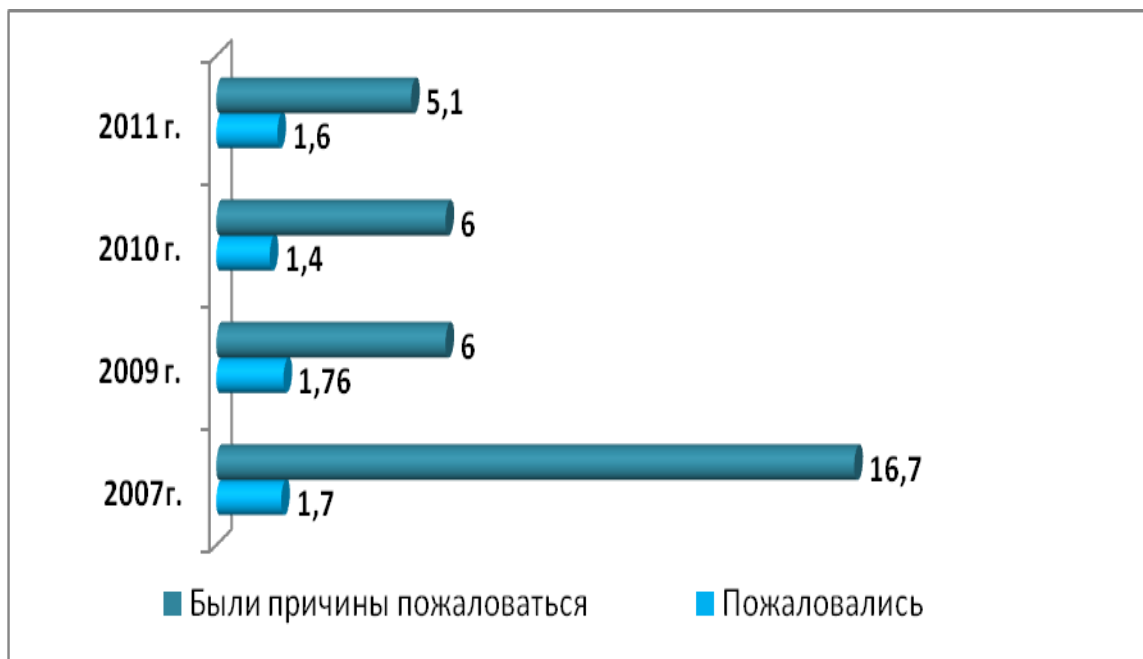
Костанайская область	4,9
Алматы	4,5
Павлодарская область	4,4
Западно-Казахстанская область	4,3
Южно-Казахстанская область	4,2
Северо-Казахстанская область	3,9
Восточно-Казахстанская область	3,8
Карагандинская область	3,3
Алматинская область	3
Акмолинская область	2,8
Актюбинская область	2,7
Кызылординская область	2,6
Атырауская область	2,5
Мангистауская область	2,5
Астана	2,4
Жамбылская область	2,3
Среднее	3,4

Жалобы населения

За время проведения мониторинга налоговых услуг в Казахстане, с 2007 по 2011 годы, практически на одном уровне сохраняется процент респондентов, кто пожаловался на предоставляемые налоговые услуги, наблюдаются лишь незначительные изменения.

С 2007 г. доля респондентов, имевших причины пожаловаться уменьшилась до 6% в 2009 г. и сохранилась практически на этом уровне в 2011 г. - 5,1%.

Диаграмма 43. Жалобы по налоговым услугам (население), 2011 г., %



Обращает на себя тот факт, что за годы проведения мониторинга оценки работы налоговых органов, сохраняется значительный разрыв между теми, у кого были причины пожаловаться и теми, кто действительно пожаловался на предоставляемые налоговые услуги. Всем респондентам, кто имел причины для жалоб, но не пожаловался, задавался вопрос о причинах необращения с жалобой, можно было выбрать несколько причин. По результатам ответов, респонденты не обращались с жалобой, даже при наличии причин, потому что не хотели тратить своего времени и сил (50%), что свидетельствует об определенных препятствиях в процедуре подачи жалобы. Так же респонденты не жаловались, потому что не верят, что это поможет решению дела (47%), что свидетельствует об определенном недоверии населения налоговым органам. Так же у 21% респондентов не было возможности написать жалобу (отсутствие ручки, бумаги, времени и т.д.), 18% респондентов не пожаловались, т.к. опасаются негативных последствий для себя, 15% респондентов сообщили, что не знают как подать жалобу.

В разрезе регионов респонденты, которые пожаловались на качество налоговых услуг, распределились следующим образом: в Алматы-7%, Актыбинской области-4%, в г. Астане, Кызылординской и Карагандинской областях – по 2% в каждом регионе. Отметим, что в г. Астане, по сравнению с 2010 годом, значительно сократилась доля респондентов, обратившихся с жалобами (в 2010 г. – 18%). В г. Алматы, наоборот доля таких респондентов увеличилась с 2% в 2010 году до 7% в 2011 году. Без изменений осталась ситуация в Кызылординской области.

Причины пожаловаться были в Кызылординской - 13%, Атырауской - 12%, Актыбинской - 11%, Восточно-Казахстанской областях - 10%, Алматы - 8% и Астана - 6%.

В сравнении с 2010 годом, в г. Астане значительно уменьшился процент респондентов, у кого были причины пожаловаться, с 34% в 2010 г. до 6% в 2011 году. Положение в Актюбинской области осталось практически без изменений (13% в 2010 г.), если в 2010 году в ЗКО были причины пожаловаться у 11% респондентов, то в 2011 причин пожаловаться не было ни у кого.

На 9% увеличилась доля респондентов, знающих процедуру подачи жалобы (в 2010 г. – 47%, в 2011 г. - 56%). Доступность информации по процедуре подачи жалобы в 2011 году отмечена на уровне - 59%, для сравнения, в 2010-м – 47% респондентов сообщили, что им доступна информация по процедуре подачи жалобы.

Процедурой приема жалобы работниками налоговых органов были удовлетворены 6 из 13 пожаловавшихся респондентов, сроками рассмотрения – то же количество респондента, только 3 респондента были удовлетворены результатами рассмотрения и 5 респондентов довольны объективностью работников налоговой службы при рассмотрении жалобы.

Всем респондентам, у кого были причины пожаловаться на качество налоговой услуги, независимо от того пожаловались ли они или нет, был задан открытый вопрос: «Как Вы считаете, что необходимо улучшить в процедуре подачи и рассмотрения жалобы? Ваши предложения?». Все ответы респондентов представлены в таблице ниже.

Таблица 120. Предложения респондентов по улучшению процедуру подачи и рассмотрения жалобы, 2011 г., N=39.

Оперативно реагировать на жалобу/ускорить сроки рассмотрения	28,2%
Наказывать сотрудников за грубость и невежливое обращение	23,1%
Описание процедуры подачи жалобы должно быть на видном месте	17,9%
Не должно быть жалоб	5,1%

Оценка населением степени эффективности налоговой службы

В ходе опроса всем респондентам было предложено оценить эффективность работы Налогового комитета, в плане использования имеющихся ресурсов, по шкале от 0 до 100. Уровень эффективности работы налоговых органов оценен населением на уровне 73%, в 2010 году уровень эффективности был оценен на 78%.

Высокий уровень эффективности налоговой службы, от 92% и более, отмечен в Костанайской, Павлодарской, Западно-Казахстанской областях и г. Алматы. Относительно низкая оценка эффективности работы налоговой службы, ниже 66%, отмечена в Атырауской, Кызылординской областях и в г. Астане.

Таблица 121. Эффективность налоговой службы по оценкам населения в разрезе областей, 2011 г., N=864, %

	Эффективность	Удовлетворенность услугой в целом
Костанайская область	98	100
Павлодарская область	94	100
Южно-Казахстанская область	87	97
Алматы	92	96
Северо-Казахстанская область	86	91
Карагандинская область	81	90
Западно-Казахстанская область	93	88
Мангистауская область	77	88
Алматинская область	81	84
Восточно-Казахстанская область	87	82
Жамбылская область	77	82
Акмолинская область	78	76
Кызылординская область	51	73
Атырауская	66	66
Актюбинская область	77	65
Астана	48	55
Всего	80	84

Часть III. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ СОТРУДНИКОВ НАЛОГОВЫХ ОРГАНОВ КОМПОНЕНТАМИ СВОЕЙ РАБОТЫ

В стратегии «Казахстан – 2030: Процветание, безопасность и улучшение благосостояния всех Казахстанцев», создание профессионального государства обозначено как один из важнейших приоритетов в развитии Казахстана. Президент РК Н.Назарбаев, отметил: «Необходимо создать эффективный и современный корпус государственных служащих Казахстана, преданных делу и способных выступать представителями народа в достижении наших приоритетных целей».

Так же в указанной стратегии Президент РК отметил о важности человеческого капитала: «Необходимо создать общегосударственную систему управления кадрами с мощной и эффективной подготовкой в стране и за ее пределами, со справедливым порядком продвижения по служебной лестнице, с единой информационной системой, с гарантированной системой социальной защиты, с бережным отношением к основополагающему ресурсу управления - человеческому капиталу».

С 2008 года в рамках исследования «Мониторинг и оценка налоговых услуг в Казахстане» социологическим опросом были охвачены работники налоговых служб. С этой целью была разработана анкета для сотрудников налоговых органов, состоящая из вопросов с оценочными шкалами (от 5 до 1, где 5 – это высокая оценка удовлетворенности, соответственно 1 – низкая оценка). Для прослеживания динамики изменений основа анкеты не менялась. Государственные служащие налоговых органов оценивали определенные компоненты их работы, а именно, удовлетворенность мотивацией, рабочей средой, управлением, материально-техническим обеспечением, рабочими процессами. Наряду с указанными компонентами, сотрудники налоговых органов оценили уровень своих знаний и профессиональных навыков, т.е. в рамках данного исследования была определена самооценка уровня компетенции сотрудников налоговых органов.

Всего в опросе приняли участие 433 работника налоговых органов из 14 областей Казахстана, городов Астана и Алматы.

В конце раздела оценки каждого компонента приведены мнения налогоплательщиков – юридических лиц о работе сотрудников налоговых органов. Следует отметить, что это субъективные мнения отдельных руководителей, бухгалтеров организаций и предпринимателей, т.е. нельзя распространять эти мнения на всех сотрудников налоговых органов Казахстана. Но и игнорировать их также нельзя, т.к. каждое мнение это источник первичной информации об опыте взаимодействия с госслужащими налоговых органов.

Мотивация работников

Изначально в инструментарии опроса, по каждой из основных составляющих работы госслужащих, были предложены для оценки несколько факторов, например, составляющая “мотивация” включает в себя такие факторы, как место работы, отношение потребителей при получении налоговой услуги, статус/престижность должности в обществе, система моральной мотивации среди служащих, размер должностного оклада, система материальных поощрений и размер премиальных.

Доля госслужащих, отметивших “4” либо “5” по пятибалльной шкале означает высокую степень удовлетворенности среди сотрудников.

Более 80% респондентов удовлетворено местом работы, отношением потребителей, статусом и престижностью должности в обществе. На 10,3% увеличилась доля респондентов удовлетворенных моральной мотивацией по сравнению с прошлым годом – 78,5%.

Удовлетворенность стимулами материального характера, по полученным данным исследования имеет положительную тенденцию с 2008 года, но, тем не менее, ее показатели остаются самыми низкими. Размером должностного оклада довольны 58% респондентов, системой материальных поощрений только 57,5% и меньше всего устраивает госслужащих размеры премиальных – 48%.

В целом, следует отметить, что средний показатель удовлетворенности сотрудников налоговых органов факторами мотивации вырос по сравнению с 2008 годом на 19,3%.

Таблица 122. Удовлетворенность мотивацией, 2008-2011 гг., N=433, %

Мотивация	2008	2009	2010	2011
Местом работы	87	85,7	90,1	93,3
Отношением потребителей при получении услуги	85	76,5	83,8	85,6
Статусом и престижностью должности в обществе	68	68,5	79,5	82,2
Системой моральной мотивации среди служащих	60	48,2	68,2	78,5
Размером должностного оклада	19	25,7	43,7	58
Системой материальных поощрений	32	26,9	39,6	57,5
Размером премиальных	17	18,9	28,6	48
Среднее	52,6	50,1	61,9	71,9

Если посмотреть данные по регионам, то наибольшая удовлетворенность мотивационными аспектами работы среди госслужащих наблюдается в Костанайской, Северо-Казахстанской, Мангистауской, Восточно-Казахстанской и Атырауской областях (4,8-4,4 балла). В большинстве регионов средний балл – от 3,9 до 4,4 баллов.

По мотивации самые низкие баллы в Актюбинской (как и в 2010 году) и Карагандинской областях. Можно отметить, что во всех регионах, исключая Кызылординскую и Карагандинскую области, средний балл удовлетворенности изменился в положительную сторону.

В 2011 году самый высокий балл и значительное увеличение среднего балла (4,8) по удовлетворенности сотрудниками мотивацией, отмечен в Костанайской области. Налицо определенные успехи предпринятых действий в данной области, которые отразились на удовлетворенности сотрудников факторами мотивации и как следствие улучшении качества их работы. Это подтверждается 100% уровнем удовлетворенности обслуживанием при получении налоговой услуги, среди опрошенных предпринимателей и населения Костанайской области.

Таблица 123. Удовлетворенность мотивацией по регионам (2008-2011 гг.), средний балл, N=433

Регионы	2008	2009	2010	2011
Костанайская	3,19	3,13	3,6	4,8
Северо-Казахстанская	3,37	3,69	3,8	4,5
Мангистауская	3,72	3,13	4,3	4,4
Восточно-Казахстанская	3,03	3,49	3,8	4,4
Атырауская	3,77	3,48	3,7	4,4
Алматы	3,24	3,13	3,8	4,3
Павлодарская	3,59	3,4	4,1	4,2
Южно-Казахстанская	3,29	3,22	3,6	4,2
Жамбылская	3,75	3,29	3,3	4,2
Западно-Казахстанская	2,78	3,52	4	4
Акмолинская	3,49	3,71	3,7	4
Кызылординская	3,85	4,04	4,2	3,9
Алматинская	3,08	3,15	3,6	3,9
Астана	3,35	2,9	2,9	3,6
Карагандинская	3,95	3,45	3,6	3,4
Актюбинская	3,33	4,01	2,9	3,4
Общее среднее	3,42	3,41	3,7	4,1

Изучая данные качественного исследования, т.е. глубинные интервью с предпринимателями, следует отметить, что в некоторых регионах наблюдается текучесть кадров в органах налогового управления, в связи, с чем следует проводить работу по мотивации молодых специалистов:

- «В целом работой налогового управления удовлетворена, но в связи с тем что специалисты которые принимают документы часто меняются, а новые сотрудники не всегда могут дать ответ на вопросы возникают сложности при сдаче документов. Квалифицированные работники быстрее работают к ним и меньше очередей. Желательно, чтобы они реже менялись. Не по всем вопросам бываю компетентны, на вопрос для чего

требуются Акты сверки платежей и почему не принимают документы от индивидуальных предпринимателей в электронном виде ответа не получила. С ошибками сотрудников не сталкивалась, документы по их вине не переделывались».

- «Посещала на этой неделе налоговый орган 5 раз, чтобы получить услугу. В среднем в очереди можно простоять и час, и полтора. Отказа в получении услуги не было. Оказанной мне услугой я удовлетворена средне. Отношение к людям там не очень хорошее. Они аргументируют тем, что у них маленькая зарплата, а они должны ещё и с нами вежливо общаться. Но я иду к начальнику зала и жалуюсь. Он, в свою очередь, идет и разбирается с ней. Делает этой сотруднице замечание, и к тебе сразу другое отношение, правда оно сразу в этот день и закончилось. Приду я завтра, ко мне снова такое же отношение. Я стараюсь ходить к одной сотруднице».

Рабочая среда

По результатам исследования работники налоговой службы высоко оценили рабочую среду в своем коллективе, особенно отношения с начальством, вышестоящими органами и служебную этику – 90%. По оценкам госслужащих улучшился моральный климат в коллективе – 90%. Дружбу, взаимоподдержку, корпоративный дух, внимание к мнению сотрудников респонденты оценили на уровне 88-89% удовлетворенности с улучшением относительно прошлых лет.

Таблица 124. Удовлетворенность средой, 2008-2011 гг., N=433, %

Среда	2008	2009	2010	2011
Отношения с начальством	90	88	92	90
Отношения с вышестоящим органом	87	82	90	89
Служебная этика	87	87	90	90
Моральный климат в коллективе	83	81	87,5	90
Дружба, взаимоподдержка	86	85	86	89
Корпоративный дух	81	81	84	89
Внимание к Вашему мнению	79	82	83	88
Среднее	84,7	83,7	87,5	89,3

Практически во всех регионах уровень удовлетворенности рабочей средой в коллективе оценен в среднем на 4 балла и более. Костанайская, Мангистауская области и Алматы вошли в тройку лидеров по данному показателю. Во всех других областях и в Астане отмечается умеренное улучшение по данному параметру.

Незначительно ухудшились показатели по данному вопросу в Карагандинской, Павлодарской, Алматинской и Кызылординской областях.

Таблица 125. Удовлетворенность средой по регионам, 2008-2011 гг., средний балл, N=433

Регионы	2008	2009	2010	2011
Костанайская	4,19	4,01	4,4	4,9
Мангистауская	3,86	3,62	4,7	4,8
Алматы	4,3	4,34	4,6	4,8
Восточно-Казахстанская	4,23	4,35	4,5	4,7
Атырауская	4,5	4,13	4	4,7
Северо-Казахстанская	4,43	4,51	4,6	4,7

Акмолинская	3,96	4,37	4,5	4,5
Западно-Казахстанская	3,66	4,33	4,4	4,4
Карагандинская	4,53	4,28	4,5	4,4
Жамбылская	4,59	4,13	4,4	4,4
Алматинская	3,8	4,23	4,5	4,4
Павлодарская	4,51	4,12	4,7	4,4
Южно-Казахстанская	4,17	4,19	4	4,3
Астана	4,37	4,05	4,1	4,2
Кызылординская	4,31	4,47	4,8	4,0
Актюбинская	4,28	4,38	3,6	3,7
Общее среднее	4,23	4,2	4,4	4,5

Наблюдения налогоплательщиков о рабочей среде в налоговых органах:

- «В последнее время коллектив изменился, все сотрудники приветливые, все улыбаются. Ну конечно зависит получение услуг от компетентности и грамотности специалистов налогового комитета, нужно обязательно, чтобы они были квалифицированы. Я удовлетворена работой нашего налогового комитета, последнее время их работа стала заметнее лучше. Из-за ошибок специалистов налогового комитета нам никогда не приходилось исправлять ошибки, у них ошибок мы не видели».

- «В целом оцениваю на минус, молодежь пытается, но часто отвлекаются они по своим делам, нет дисциплины. Знания должны быть, они спрашивают друг у друга, кричат друг другу на весь зал. Работой сотрудников налогового комитета я не удовлетворена. Там должны работать квалифицированные люди. Они часто меняются. Они не компетентны, молодые, неграмотные, часто отлучаются по своим делам. Если бывают по их вине ошибки, то некоторые извиняются. Они извиняются только в устном виде. Иногда совсем не извиняются. Однажды пока мы разблокировали счет, ушло 2 дня, это было по их вине. Приходится разбираться и выяснять, не решают и не реагируют быстро, а должны быть больше заинтересованы, чтобы мы были довольны и хотели с удовольствием идти в налоговую. На наши же налоги все налоговые комитеты содержатся, а за наши же налоги низкой квалификации работники плохо обслуживают. Нужно требовать и выстраивать высокую культуру обслуживания у работников налоговых служб».

Управление

Как и в прошлые годы, служащие налоговых органов наиболее высоко оценили лидерские качества руководителя – 89%, что на 1% меньше, чем в прошлом году, а эффективность управления – 86%, больше на 2% чем в 2010 году.

От 72% до 80% респондентов удовлетворены остальными составляющими данного параметра, в целом наблюдается положительная динамика. Следует отметить, что, как и в исследованиях прошлых годов, госслужащих менее удовлетворяет нормирование нагрузки сотрудников и эффективность использования бюджетных средств, но в целом прослеживается положительная динамика данного показателя удовлетворенности.

Таблица 126. Удовлетворенность управлением, 2008-2011гг., N=433, %

Управление	2008	2009	2010	2011
Лидерские качества руководителя	85	84,2	90	89
Эффективность управления	76	73,7	84	86
Заинтересованность руководства в обратной связи с работником	75	68,2	78	80
Система планирования работы служащих	72	65,8	78	82
Заинтересованность служащих в результатах работы	70	65,9	75	79
Соблюдение законодательства о труде	68	62,9	74	80
Справедливость системы приема на работу	71	63,3	72	77
Правильное нормирование нагрузки служащего	59	53,6	66	74
Эффективность использования бюджетных средств	67	53,6	63	72
Среднее	71,4	65,7	75,6	79,9

В 2011 году, в разрезе областей, более высокие показатели удовлетворенности управлением наблюдаются в Костанайской и Восточно-Казахстанской областях. Наблюдается уменьшение данного показателя в Карагандинской и Кызылординской областях по сравнению с данными 2010 года. Удовлетворенность системой управления, как и в прошлом году, остается низкой в Актыбинской области и с незначительным увеличением, но по-прежнему один из низких показателей остается в Астане.

Таблица 127. Удовлетворенность управлением по регионам (2008-2011 гг.), средний балл, N=433

Области/Города	2008	2009	2010	2011
Костанайская	3,97	3,55	4,1	4,9
Восточно-Казахстанская	3,75	4,12	4,3	4,7
Северо-Казахстанская	4,02	4,35	4,4	4,6
Мангистауская	3,84	3,12	4,5	4,6
Атырауская	4,18	3,77	3,8	4,5
Алматы	3,5	3,69	4,1	4,4
Южно-Казахстанская	3,93	3,83	4	4,3
Павлодарская	4,14	3,83	4,6	4,2
Акмолинская	3,5	4,2	4,3	4,1
Жамбылская	4,56	3,51	4,3	4,1
Западно-Казахстанская	3,1	4,06	4,1	4,1
Алматинская	3,08	3,81	4,2	4,1
Кызылординская	4,03	4,34	4,7	4,0
Карагандинская	4,41	4,02	4,4	4,0
Астана	4,07	3,36	3,5	3,8
Актыбинская	3,94	4,26	3,1	3,3
Общее среднее	3,88	3,84	4,1	4,2

Мнения юридических лиц:

- «Иногда бывает, что сотрудники налоговых органов, кто работает с клиентами - очень недалекие люди. Но когда до начальника доходит, то отношение сразу меняется. Начальники

отделов в налоговых органах сейчас помогают. Полтора года назад начали ходить по залу, спрашивать, интересоваться. Считаю, что, чем выше, тем компетентнее. У меня была такая проблема, я хотела проконсультироваться в налоговой инспекции. Сначала пошла с низов и дошла до начальника отдела. Только он мне все объяснил, и даже порекомендовал, как лучше будет сделать».

- «У меня были оштрафованы расчетные счета, я не могла никому оплатить счета, снять деньги, выдать сотрудникам зарплату. Они не хотят разбираться, говорят, что им некогда разбираться. Однажды мне пришлось отдать штраф 120 тысяч тенге. Хотя я не была виновна. Меня гоняли по кабинетам, даже был момент, когда я заплакала. Даже не пояснили, на основании чего. Начальница выбросила, мои бумаги и сказала, что ей некогда со мной разбираться. Им нужны только штрафы. Если будет моя ошибка, я готова платить, но я не собираюсь платить по вине сотрудников налоговых органов».

- «На налоговых окнах написано «работа без обеденного перерыва», обеденный перерыв у них с 12.30 до 14.30 стабильно. Я задавала начальнику вопрос – для кого это все написано, ответа не было. Мое отношение к их работе отрицательное. Они работают до 17, а в 16.45 уже стоит охранник и никого не пускает. Я не удовлетворена работой сотрудников налогового комитета. В данный момент не считаю работников налоговых служб компетентными. Они не соответствуют тем требованиям, низкий уровень знаний, часто меняются. Сами не успевают узнать работу. Инспектор должен дать не только консультацию, но и при проверке должен все знать. Как-то отчетность не «села» и нам просто закрыли счета. Чтобы нам открыли счет, я пробежала 2 недели».

Материально-техническое обеспечение

В целом за четыре года наблюдается положительная динамика показателя удовлетворенности сотрудников материально-техническим обеспечением на рабочем месте. Но неизменным остаётся то, что данным компонентом работы в налоговых органах сотрудники удовлетворены менее других компонентов.

По сравнению с 2008 годом, большинство служащих удовлетворены материально-техническим обеспечением, определенно улучшилась обеспеченность надежными компьютерами, программным обеспечением, офисными принадлежностями. Все больше сотрудников удовлетворены рабочими местами и предоставлением необходимой информации, справочников. По-прежнему наименьшая доля сотрудников удовлетворены доступом в Интернет.

Таблица 128. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением, 2008-2011 гг., N=433, %

Материально-техническое обеспечение	2008	2009	2010	2011
Удобное рабочее место	72	71,6	77	80
Необходимая информация, справочники	68	59,5	73	80
Офисные принадлежности	63	57,7	72	77
Телефонные линии	66	65	71	78
Программное обеспечение	49	50,1	71	78
Надежные компьютеры	33	40,2	67,5	82
Оргтехника (ксерокс, факс и др.)	50	43,1	59	66
Постоянный доступ в Интернет	30	32,2	42,5	54
Среднее	53,9	52,4	66,6	74,4

Если посмотреть полученные данные исследования в разрезе регионов, то самые низкие оценки удовлетворенности материально-техническим обеспечением налоговых органов дали госслужащие Актыобинской, Акмолинской и Атырауской областей. Заметное увеличение данного индикатора в Костанайской и Жамбылской областях. Снижение данного индикатора наблюдается в Карагандинской и Акмолинской областях.

Таблица 129. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением по регионам 2008-2011, средний балл, N=433

Регионы	2008	2009	2010	2011
Костанайская	3,21	3	3,4	4,93
Северо-Казахстанская	3,77	3,94	4,1	4,47
Павлодарская	3,62	3,27	4,2	4,47
Восточно-Казахстанская	3,07	3,51	4	4,36
Жамбылская	3,68	2,63	3,5	4,25
Мангистауская	4,18	3,57	4,2	4,18
Южно-Казахстанская	3,42	3,22	4,1	4,15
Кызылординская	4,19	3,78	4,5	4,15
Алматы	2,75	2,84	4,1	4,04
Западно-Казахстанская	2,48	3,07	4,1	3,94
Астана	3,17	3,01	3,6	3,93
Алматинская	2,63	3,44	3,8	3,82
Карагандинская	3,67	3,37	4,1	3,65
Атырауская	3,41	3,14	3,1	3,57
Акмолинская	3,59	3,96	3,9	3,52
Актыобинская	3,63	4,18	3,1	3,02
Общее среднее	3,41	3,37	3,9	4,03

Мнения юридических лиц:

- «У нас Кабинет налогоплательщика не работает, раз в неделю мы ездим за уведомлениями, чтобы не пропустить. В последний раз я долго стояла в очереди, народу много было, сервер не работал. С учетом того, что в программе СОНО свои постоянно, постоянно обновления, их сложно установить. А нужно отправлять отчет, а через неделю только выходит программа по устранению ошибок. Очень много налогоплательщиков, ИП, много компаний – работу терминала могли бы улучшить, поставить антивирусные программы, создать условия. Мы же налогоплательщики, на наши деньги их содержат, их заработная плата из наших налогов. А когда получаешь от них такие услуги, когда хамят, не очень приятно. Ходят там программисты-консультанты помогают всем, бегают, они тоже измученные, их двое, а народу много. Кто-то приходит, даже не знает элементарно компьютера, не знает на какую кнопку нажимать, они за них это делают»

Процессы

Наибольшая доля сотрудников налоговых органов, отметили высокую оценку удовлетворенности по таким компонентам, как электронный документооборот и процедура согласования. Уровень удовлетворенных указанными выше компонентами, а так же такими компонентами как общие базы с другими государственными органами увеличился. В то же время немного снизился уровень удовлетворенных взаимодействием

с другими государственными органами и уровень удовлетворенных рациональностью логических процессов. Возможность самостоятельно принимать решения осталась на прежнем уровне.

В целом по компоненту «Процессы», как и в прошлые годы, актуальными остаются вопросы взаимодействия с другими государственными органами, включая общие базы данных с ними. В 2011 году по указанным составляющим, как и в прошлые годы, наблюдается наименьшая доля удовлетворенных сотрудников.

Таблица 130. Удовлетворенность процессами, 2008-2011 гг., N=433, %

Процессы	2008	2009	2010	2011
Электронный документооборот	70	64,4	81	85
Процедура согласования	75	66,2	77	79
Рациональность логических процессов	71	61,6	76	75,5
Возможность самостоятельно принимать решения	70	61,3	74	74
Перераспределение персонала в период пиковых нагрузок	55	56,2	72	72,5
Взаимодействие с другими государственными органами	62	53,7	69	68,4
Общие базы данных с другими государственными органами	43	41,3	53	58
Среднее	63,7	57,8	71,7	73,2

По данным 2011 года в разрезе регионов произошли некоторые положительные изменения. В Костанайской области значительно вырос уровень удовлетворенности по сравнению с другими регионами и с данными 2010 года. В пяти областях - Карагандинской, Западно-Казахстанской, Кызылординской, Жамбылской и Павлодарской областях наблюдается снижение среднего балла удовлетворенности. А самые низкие показатели удовлетворенности процессами наблюдаются в Астане и Актюбинской области – 3,5 и 3,3 балла соответственно.

Таблица 131. Удовлетворенность процессами по регионам (2008-2011 гг.), средний балл, N=433

Регионы	2008	2009	2010	2011
Костанайская	3,77	3,56	4	4,81
Восточно-Казахстанская	3,78	3,86	4,3	4,41
Мангистауская	3,51	3,07	4,3	4,32
Северо-Казахстанская	3,9	4,02	4,3	4,32
Алматы	3,31	3,42	3,9	4,24
Атырауская	3,89	3,25	3,7	4,14
Южно-Казахстанская	3,77	3,55	3,9	4,08
Павлодарская	3,82	3,67	4,3	4,03
Жамбылская	4,24	3,26	4,1	3,93
Кызылординская	3,96	4,11	4,6	3,9
Акмолинская	3,54	4,03	3,8	3,89
Алматинская	2,91	3,56	3,8	3,88
Западно-Казахстанская	2,85	3,83	4,2	3,86
Карагандинская	4,34	3,75	4,2	3,77
Астана	3,71	3,36	3,5	3,54
Актюбинская	3,71	4,2	3,1	3,29
Общее среднее	3,69	3,65	4	4,03

Качество государственных услуг в налоговом органе

По данным 2011 года уровень удовлетворенности качеством предоставления услуг в налоговых органах опрошенных сотрудников увеличился почти по всем факторам, кроме таких как, вежливость сотрудников подразделения по отношению к потребителям, скорость оказания услуги и качество выданных документов (точность, отсутствие ошибок, полнота информации), по этим показателям данные не изменились. По сравнению с прошлыми годами значительно увеличилась доля удовлетворенных сотрудников налоговых органов наличием всех условий для предоставления услуг высокого качества, а так же увеличилась доля удовлетворенных поощрениями в связи с хорошим обслуживанием потребителей.

Таблица 132. Удовлетворенность качеством услуг на рабочем месте, 2008-2011 гг., N=433, %

Факторы	2008	2009	2010	2011
Вежливость сотрудников вашего подразделения по отношению к потребителям	92	89,3	94	94
Скорость оказания услуги	90	86,5	91	91
Качество выданных документов (точность, отсутствие ошибок, полнота информации)	85	81	90	90
Доступность и своевременность информации для потребителя	84	82	87,5	90
Учет потребностей потребителей при планировании работы	84	79,9	86,5	89
Простота процедуры получения услуги	85	82	86,5	86
Информированность потребителя	84	72,4	85	86
Обратная связь с потребителями	83	74,9	81	85
Наличие всех условий для предоставления услуг высокого качества	70	66,9	79	87
Поощрения в связи с хорошим обслуживанием потребителей	42	34,8	43	59
Среднее	79,9	75	82,4	85,7

Обращает на себя тот факт, что менее всего в данном блоке оценочных вопросов сотрудники налоговых органов удовлетворены поощрениями в связи с хорошим обслуживанием потребителей, что свидетельствует, о том, что сотрудники нуждаются в поощрении за хорошее обслуживание потребителей, хотя хорошее обслуживание должно быть их нормой работы.

Следует отметить, что, как и в прошлом году, сотрудники Актыбинской области отличились своим критическим отношением к оценке качества предоставляемых услуг, в данной области отмечен самый низкий средний бал по оценке данного фактора.

Таблица 133. Удовлетворенность качеством услуг по регионам (2008-2011 гг.), средний балл, N=433

Регионы	2008	2009	2010	2011
Костанайская	4	3,88	4,3	4,9
Восточно-Казахстанская	4,03	4,15	4,4	4,7
Северо-Казахстанская	4,48	4,37	4,6	4,7
Мангистауская	3,77	3,33	4,5	4,7
Алматы	3,87	3,94	4,3	4,5
Атырауская	4,21	3,91	4	4,4
Павлодарская	4,3	3,96	4,6	4,4
Южно-Казахстанская	4,14	4,13	4,2	4,3
Акмолинская	4,1	4,3	4,3	4,3
Жамбылская	4,69	3,73	4,1	4,2
Карагандинская	4,41	4,11	4,5	4,1
Алматинская	3,55	4,02	4,2	4,1
Западно-Казахстанская	3,7	4,1	4,4	4,1
Кызылординская	4,35	4,42	4,6	4,1
Астана	4,07	3,88	3,8	4
Актюбинская	4,19	4,32	3,5	3,6
Общее среднее	4,12	4,01	4,3	4,33

Самооценка уровня знаний и профессиональных навыков

Уровень юридических лиц, удовлетворенных компетентностью работников налоговой службы составляет 86%. В целом 82,8% самих госслужащих оценили свой уровень знаний и профессиональных навыков на 4 и 5 баллов. Самая высокая самооценка респондентов в умении работать с потребителями - 96,5%.

Сотрудники стараются улучшать свои навыки и повышать знания. По всем параметрам в данном разделе наблюдается увеличение доли сотрудников налоговых органов, удовлетворенных своими знаниями и навыками. Значительно увеличился за эти годы, процент сотрудников, умеющих печатать вслепую с 51% в 2008 году до 69% в 2011 году.

По-прежнему самый низкий процент сотрудников, высоко оценивающих знание английского языка – 35%, что в принципе не является таким важным показателем компетенции госслужащих налоговых органов, как знание государственных языков казахского и русского. Следует отметить, что по сравнению с 2010 годом, снизился процент сотрудников хорошо знающих русский язык, но и не увеличился процент хорошо знающих казахский.

Таблица 134. Самооценка компетенции сотрудников налоговых органов, 2008-2011 гг., N=433, %

Факторы	2008	2009	2010	2011
Умение работать с потребителем	95	93,4	95	96,5
В своем секторе	92	92,5	92	96
Знание русского языка	94	95,1	97	92
В преодолении конфликтов	93	86,2	91	92
В вопросах налогообложения	90	88,8	90	93
В планировании по результату	90	79,7	87	93
В мониторинге услуг налоговых органов	87	76,3	87	87
Возможность повышения квалификации	80	76,2	82	85
Знание казахского языка	77	79,1	82	82
Возможность карьерного роста	80	67	76	81
В разработке стандартов	76	65,6	74,5	79
В разработке показателей, индикаторов	74	63	71	79
Умение печатать вслепую	51	50,1	53	69
Знание английского языка	20	25,5	26	35
Среднее	78,5	74,2	78,8	82,8

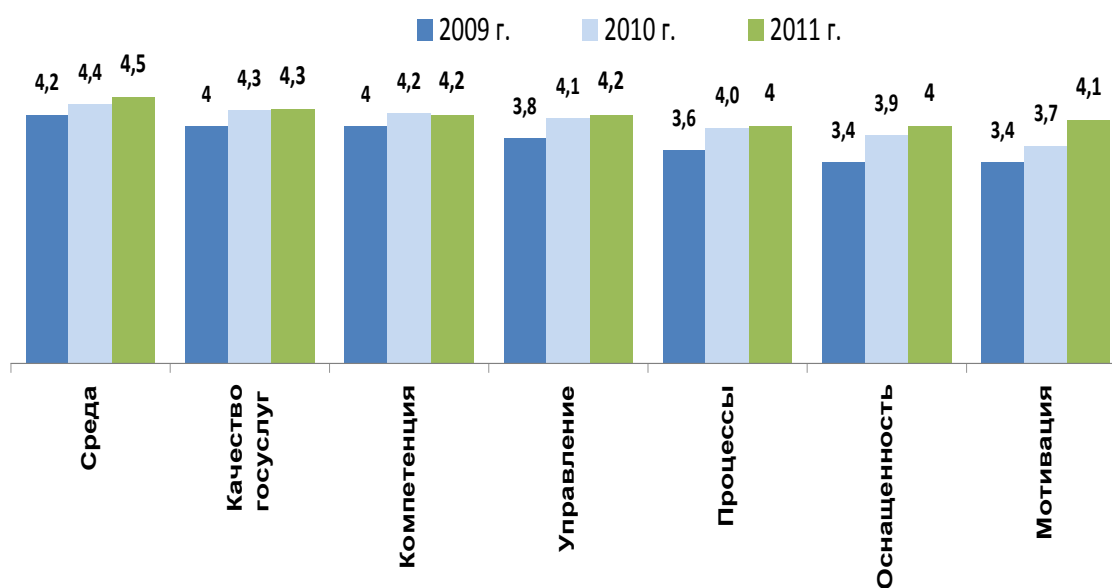
Отметим, что в разрезе регионов по всем факторам, которые относятся к оценке уровня профессиональных знаний и навыков наблюдаются положительные сдвиги. Практически во всех регионах госслужащие оценили свой уровень знаний и практических навыков на 4 балла и более. Наблюдается снижение средней оценки компетенции в Западно-Казахстанской, Карагандинской, Алматинской и Кызылординской областях.

Таблица 135. Самооценка компетенции по пятибалльной шкале в разрезе регионов, 2008-2011 гг., N=433

Регионы	2008	2009	2010	2011
Костанайская	4,03	3,92	4,2	4,7
Мангистауская	3,72	3,63	4,5	4,6
Алматы	4,04	4,18	4,3	4,4
Восточно-Казахстанская	4,18	4,03	4,3	4,4
Павлодарская	4,25	3,92	4,3	4,3
Северо-Казахстанская	4,14	4,15	4,3	4,3
Атырауская	4,19	3,86	4,1	4,3
Южно-Казахстанская	4,01	4,07	4,1	4,3
Жамбылская	4,44	3,75	4,2	4,2
Западно-Казахстанская	3,93	4,13	4,4	4,1
Карагандинская	4,26	3,94	4,3	4,1
Алматинская	3,64	3,98	4,3	4,1
Акмолинская	4,06	4,2	4,1	4,1
Астана	4,14	3,91	3,9	4,1
Кызылординская	4,24	4,29	4,6	4
Актюбинская	3,99	4,29	3,5	3,9
Общее среднее	4,08	4	4,2	4,24

По результатам полученных данных, в 2011 году наблюдается рост показателя удовлетворенности госслужащих условиями работы по всем компонентам, в сравнении с 2009 и 2010 годами.

Диаграмма 44. Удовлетворенность госслужащих условиями работы, 2009-2011 гг., N=433



Как и в прошлые годы по показателю «Рабочая среда» отмечена максимальная оценка уровня удовлетворенности среди сотрудников налоговых органов – 4,5 балла.

Стоит обратить внимание, что меньше всего госслужащие удовлетворены материально-технической оснащенностью и процессами работы. Своевременное и оптимальное обеспечение организаций необходимыми материальными ресурсами соответствующей комплектности и качества, а так же хорошо отлаженные рабочие процессы повышают удовлетворенность сотрудников, что в свою очередь отражается на качестве их работы, на качестве предоставления услуг потребителям.

Таблица 136. Удовлетворенность поставщиков налоговых услуг по блокам, 2011 г., N=433

	Удовлетворенность поставщиков	Средний балл
Мотивация	71,9	4,1
Рабочая среда	89,3	4,5
Управление	79,9	4,2
Материально-техническое обеспечение	74,4	4
Процессы	73,2	4
Качество государственных услуг	85,7	4,3
Уровень компетенции	82,8	4,2

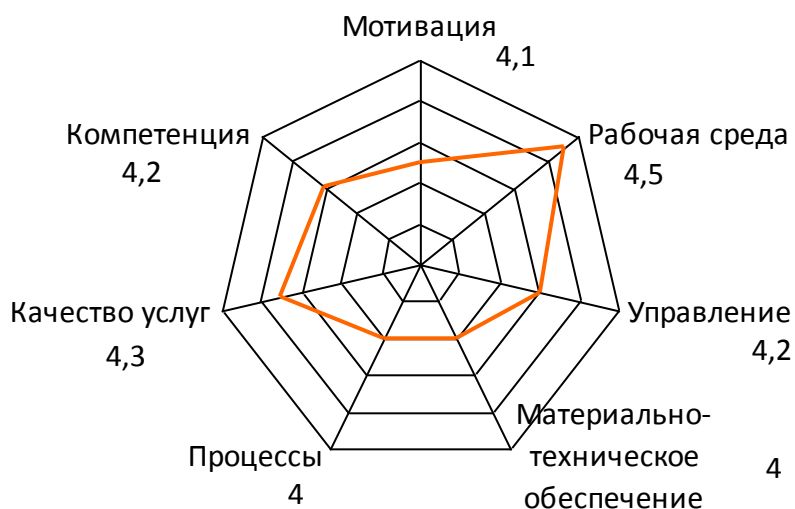
Количество регионов, получивших более 4 баллов, уменьшилось по сравнению с 2010 годом на одну Кызылординскую область. Четыре и более баллов набрали -

Костанайская, ВКО, Мангистауская, СКО, Алматы, Павлодарская, Атырауская, ЮКО, Жамбылская, ЗКО, Алматинская и Акмолинская области. Как и в 2010 году самая низкая удовлетворенность сотрудников налоговых органов зафиксирована в Актыбинской области – 3,4 балла.

Таблица 137. Удовлетворенность госслужащих в динамике (2008-2011) по регионам, N=433

	2008	2009	2010	2011	Среднее, 2011 г.						
					Мотивация	Среда	Управление	Материально-техническая обеспеченность	Процессы	Качество услуг в госорганах	Компетенция
Костанайская	3,8	3,6	4	4,8	4,8	4,9	4,9	4,9	4,8	4,8	4,7
ВКО	3,7	3,9	4,2	4,5	4,4	4,7	4,7	4,4	4,4	4,7	4,4
Мангистауская	3,8	3,4	4,5	4,4	4,4	4,8	4,6	4,2	4,3	4,6	4,6
СКО	4	4,2	4,3	4,4	4,5	4,7	4,6	4,5	4,3	4,6	4,3
Алматы	3,6	3,7	4,1	4,3	4,3	4,8	4,4	4,0	4,2	4,5	4,4
Павлодарская	4	3,7	4,4	4,2	4,2	4,4	4,2	4,5	4,0	4,3	4,3
Атырауская	4	3,7	3,8	4,2	4,4	4,7	4,5	3,6	4,1	4,4	4,3
ЮКО	3,8	3,7	4	4,2	4,2	4,3	4,3	4,2	4,1	4,3	4,3
Жамбылская	4,2	3,5	4	4,1	4,2	4,4	4,1	4,3	3,9	4,2	4,2
ЗКО	3,2	3,9	4,2	4	4,0	4,4	4,1	3,9	3,9	4,1	4,1
Алматинская	3,2	3,7	4,1	4	3,9	4,4	4,1	3,8	3,9	4,1	4,1
Акмолинская	3,7	4,1	4,1	4	4,0	4,5	4,1	3,5	3,9	4,2	4,1
Кызылординская	4,1	4,2	4,6	3,9	3,9	4,0	4,0	4,2	3,9	4,1	4,0
Карагандинская	4,2	3,9	4,2	3,9	3,4	4,4	4,0	3,7	3,8	4,1	4,1
Астана	3,8	3,5	3,6	3,8	3,6	4,2	3,8	3,9	3,5	3,9	4,1
Актыбинская	3,9	4,2	3,3	3,4	3,4	3,7	3,3	3,0	3,3	3,6	3,9
Казахстан	3,8	3,8	4,1	4,1	4,1	4,5	4,2	4,0	4,0	4,3	4,2

Диаграмма 45. Показатели, характеризующие удовлетворенность сотрудников налоговых органов 2011 г., N=433



Опрос сотрудников даёт возможность получить данные и на основе них, понять реальную ситуацию изнутри. Что в свою очередь даёт возможность для совершенствования, доработок и проведения более углубленных целенаправленных работ в отношении всех госслужащих.

С этой целью в анкете для сотрудников, был предложен открытый вопрос, в улучшении каких знаний и профессиональных навыков они нуждаются, около 60% затруднились ответить на данный вопрос, но остальная часть респондентов ответили и выразили свое мнение. Полный список ответов сотрудников, в их первоначальном виде, представлен в таблице ниже. Данный список потребностей сотрудников поможет для целенаправленного проведения различных работ и семинаров по повышению квалификации работников и более полному пониманию их потребностей.

Таблица 138. Потребность сотрудников в знаниях и профессиональных навыках, 2011 г., N=433

Знания и навыки	%
Проведение семинаров в области налогообложения/ курсы повышения квалификации	16,4%
Изучение английского языка	7,6%
Бухгалтерский учет и 1С бухгалтерия в соответствие с современным законодательством	3,9%
Изучение казахского языка	3,9%
Повышение знаний в области юриспруденции	3,2%
Знание компьютерных программ	3,2%
Курсы по изучению МСФО	2,3%
Обмен между налоговыми органами областного и республиканского значения	2,1%
Международный опыт в области налогообложения/командировки в дальнее зарубежье для обмена опытом и обучения	1,6%
Не нуждаюсь, т.к. занимаюсь самообразованием	1,4%
Создание кабинета по оказанию психологических тренингов для работников НК	1,2%
Организация командировок в другие области Казахстана по обмену опытом	0,9%
Менеджмент в области повышения производительности труда и эффективности управления	0,5%
Психология управления персоналом	0,5%
Установка интернета на каждом рабочем месте	0,5%
Изучение русского языка	0,5%
Курсы по планированию рабочего времени/ тайм менеджмент	0,5%
В знаниях по аудиту	0,5%
Знания в области государственных закупок	0,2%
Стажировка в вышестоящих органах каждые три года	0,2%
Изучение международного законодательства	0,2%
Знания по оказанию практической помощи при ЧС	0,2%
В знаниях по экономике	0,2%
В знаниях по лицевым счетам	0,2%
В знаниях, как высчитываются все налоговые тарифы	0,2%

В форме открытого вопроса было предложено участникам исследования написать свои предложения по усовершенствованию текущей системы работы налоговых органов. Большое количество сотрудников затруднились внести свои предложения (62%), но другая часть сотрудников внесли свои предложения, которые считаем интересным для изучения со стороны руководства в плане совершенствования всей работы.

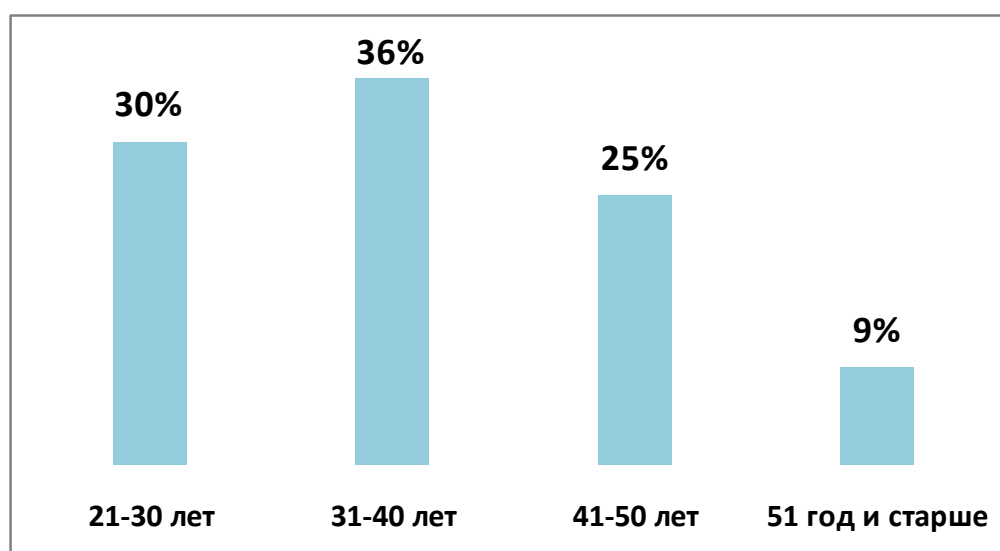
Таблица 139. Предложения по усовершенствованию текущей системы работы налоговых органов, 2011 г., N=433

Предложения по усовершенствованию	%
Увеличить штат НК	8,8%
Усовершенствование компьютерной системы/ установка качественной связи	6,2%
Увеличение заработной платы сотрудникам НК	3,5%
Повысить уровень мотивационных моментов для сотрудников НК/ премировать за хорошую работу	3,5%
Проведение постоянных семинаров для новых работников	2,5%
Создание единой базы данных по всему Казахстану	1,8%
Привлечение грамотных молодых специалистов	1,8%
Постоянное повышение квалификации сотрудников	1,4%
Для разгрузки работы в отчетный период установить терминал и интернет с большой скоростью на селе	1,4%
Упростить налоговую систему	1,2%
Автоматизация всех процессов камерального контроля и других государственных услуг	1,2%
Повышение статуса госслужащих и улучшение социального обеспечения сотрудникам НК	0,9%
Распределение объемов работы с учетом нагрузки	0,9%
Обмен опытом работы с сотрудниками налоговых органов других государств/опыт передовых стран	0,9%
Назначать грамотных руководителей	0,9%
В центрах обслуживания населения установит электронное табло	0,9%
Обновление программ до наступления срока предоставления налоговой отчетности за месяц	0,7%
Установка Интернета для всех сотрудников и для посетителей	0,7%
Работать с налогоплательщиками дистанционно и сдача отчетов только в электронном виде	0,7%
Меньше бумажной волокиты	0,5%
Обмен опытом в других налоговых департаментах Казахстана	0,5%
Внедрить электронный обмен данными с другими уполномоченными органами	0,5%
При изменении налогового кодекса своевременно вводить изменения в программы e-inis-client и СОНО	0,5%
Нормированный рабочий день	0,5%
Для служащих внедрить единую форму	0,5%
Уменьшить бюрократические отчеты по работе с налогоплательщиками	0,5%
Повышение налоговой грамотности у самих сотрудников и у налогоплательщиков	0,5%
Уменьшить статистические отчеты	0,5%
Увеличить сроки обработки выходного документа	0,2%
Ввести эффективные методы администрирования	0,2%
Наставничество и работа с молодыми специалистами	0,2%
Упростить систему оказания государственных услуг	0,2%
Принимать во внимание предложения налогоплательщиков, и реально их внедрять	0,2%
Для создания устойчивого морального климата при назначении руководителя налогового органа, учитывать мнение коллектива и предварительно проводить анонимное анкетирование	0,2%
Ежемесячно вести мониторинг качества обслуживания населения и реально исправлять недоработки	0,2%
Очень жесткое соблюдение законов	0,2%
Сократить уведомительную процедуру	0,2%
Открыть отдельное окно о присвоении ИНН	0,2%
Совершенствовать налоговое законодательство	0,2%
Пересмотреть объем работы между отделами	0,2%

Портрет сотрудника налоговых служб.

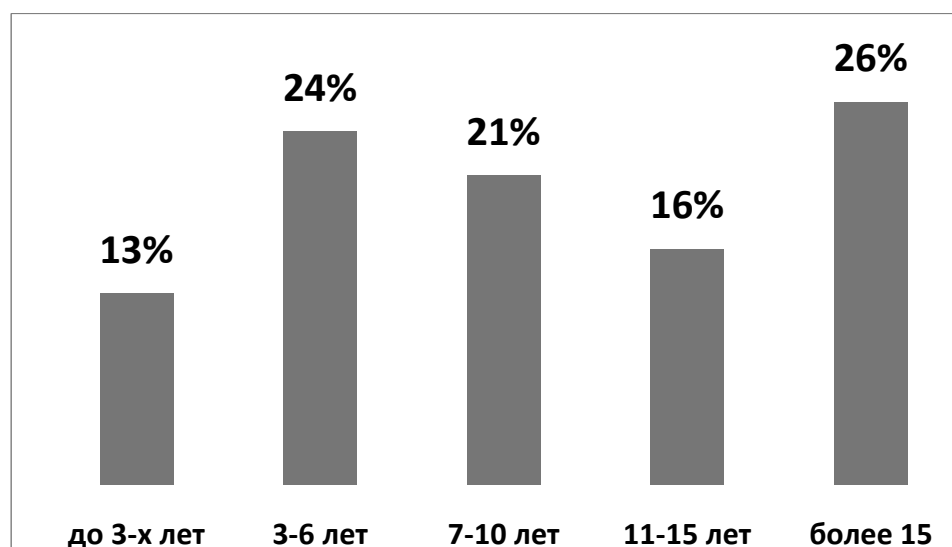
В 2011 году в исследовании приняли участие 63% женщин и 37% мужчин. Самому молодому сотруднику налоговой службы, который участвовал в опросе 21 год и самому старшему 61 год. Следует отметить, что большинство сотрудников налоговых служб находятся в возрасте до 50 лет, доля сотрудников от 51 года и выше составляет 9%.

Диаграмма 46. Распределение респондентов по возрастным категориям, 2011 г., N=433, %.



В среднем, стаж работы сотрудников составил 10 лет. Большинство сотрудников налоговых служб (95%), которые участвовали в исследовании, намерены продолжить карьеру в налоговых органах. Только 5% хотят поменять место работы.

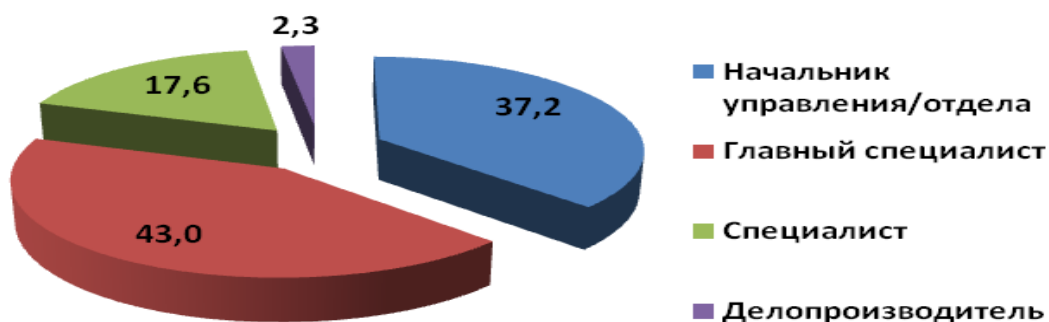
Диаграмма 47. Распределение респондентов по стажу работы в налоговых органах, 2011 г., N=433, %.



Из диаграммы видно, что участвовавшие в исследовании, сотрудники налоговых органов достаточно опытные, т.е. стаж работы большинства 3 года и выше, доля тех, у

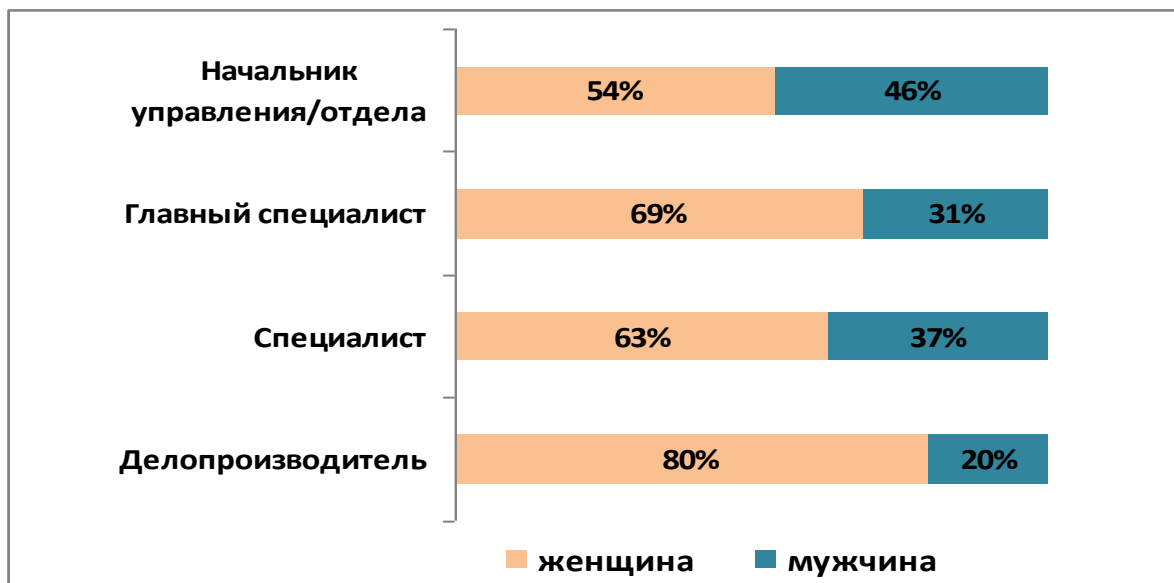
кого стаж работы до 3-х лет составляет 13% от выборочной совокупности данной категории респондентов.

Диаграмма 48. Должностной статус респондентов, 2011 г., N=433, %



Основная часть, а именно – 80,2 % опрошенных сотрудников налоговых органов, имеет достаточно высокий должностной статус.

Диаграмма 49. Должностной статус респондентов в разрезе пола, 2011 г., N=433, %.



В гендерном разрезе обращают на себя внимание два обстоятельства:

1. На всех «статусных» уровнях, в налоговых органах преобладают женщины.
2. Их число уменьшается, по мере повышения «статусного» уровня.

ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ

Создание эффективной и справедливой налоговой системы, а так же обеспечение качественного обслуживания при получении налоговых услуг являются важным условием повышения предпринимательской активности населения Казахстана. В связи с этим, одним из стратегических направлений развития налоговой службы Казахстана является обеспечение удовлетворенности общества деятельностью органов налоговой службы.

При этом необходимо помнить, что услуга органов исполнительной власти в целом, это результат многопланового процесса взаимодействия потребителя и представителя государства, производящего данную услугу, равно как и результат состоявшегося процесса обслуживания. Различают два параметра качества услуги, это:

- Качество услуги – совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять потребности получателя в отношении содержания/результата услуги.
- Качество обслуживания – совокупность характеристик процесса и условий оказания услуги, обеспечивающих удовлетворение потребности получателя в отношении процесса оказания услуги.

Но эти два параметра взаимосвязаны, т.к. даже получив результат услуги, получатель услуги останется неудовлетворенным, если процесс взаимодействия с сотрудником налоговых органов был организован без учета пожеланий потребителя. Но и при отлаженных процедурах, получатель услуги будет неудовлетворен, если выяснится, что он получил некачественную услугу, т.е. неправильно составленный документ или справку с ошибками.

В основу инструментариев исследования «Оценка и мониторинг налоговых услуг в Казахстане» заложены субъективные и объективные показатели оценки работы налоговых органов. Среди объективных показателей оценивается как качество обслуживания, это время ожидания в очереди, сроки получения услуги, так и качество услуги, это точность выданных документов. Среди субъективных показателей оценивается как удовлетворенность потребителей налоговых услуг, отдельными компонентами налоговой услуги, так и удовлетворенность услугой в целом.

По результатам опроса 2011 года процент достижимости респондентов среди юридических лиц составил 67%, основные причины отказов участвовать в опросе это: нет времени (27%), нет желания отвечать на вопросы анкеты (18%), боязнь выразить своё мнение (8%) и боязнь разглашать конфиденциальную информацию компании (7%), остальные 40% респондентов не подошли по квотному заданию. Население более охотно принимало участие в опросе, об этом свидетельствует процент достижимости – 73%, причины отказов аналогичны причинам отказов юридических лиц: нет времени (38%), нет желания отвечать (22%) и боязнь разглашать конфиденциальную информацию (6%), 34% не подходят по квотному заданию.

Исходные данные

В целом следует отметить повышение качества предоставляемых налоговых услуг в Казахстане, на что указывает точность выданных документов. Так на вопрос о наличии ошибок в полученных документах только 4% респондентов, представителей юридических лиц, в целом по Казахстану, ответили положительно (в 2010 году было 6%). Ошибки допускались в Алматинской, Актюбинской, Карагандинской и Южно-Казахстанской областях в пределах 5-9% случаев. В г. Астане и Алматинской области ошибки в выданных документах отмечены на уровне 10-12%. Сотрудники налоговых органов устраняют допущенные ошибки в среднем за 8 дней, максимальные сроки устранения ошибок

доходят до 1 месяца. По данным 2010 года, максимальные сроки устранения ошибок доходили до 4,5 месяцев. Так же, по сравнению с 2010 годом сократилась доля респондентов, отметивших утерю документа сотрудниками налоговых органов, с 3,4% в 2010 году до 2% респондентов в 2011 году. Об уменьшении фактов допущения ошибок свидетельствует и опрос населения, по сравнению с 2010 годом, сократилось количество респондентов, сообщивших об ошибках в выданных документах.

Наблюдается и повышение качества обслуживания при предоставлении налоговых услуг, так средняя продолжительность ожидания в очереди уменьшилась с 35 минут в 2010 году, до 29 минут в 2011 году. Самая низкая удовлетворенность налогоплательщиков по показателю «Время ожидания в очереди» отмечена в Астане, где юристам приходится стоять в очереди, в среднем около 1,5 часов, а также в Южно-Казахстанской области - стоят в очереди около часа. Данный показатель улучшился и в отношении населения, сократилось время ожидания в очереди за получением налоговых услуг, с 37 минут в 2010 году до 25 минут в среднем по республике в 2011 году.

Согласно полученным данным, по количеству посещений, как и в 2010 году, наиболее проблемной для налогоплательщиков остается услуга ликвидации юридического лица или прекращения деятельности ИП, за получением данной услуги юр. лица обращались в налоговые органы Казахстана в среднем 5,5 раза. Наиболее значительное сокращение среднего значения количества посещений наблюдается при регистрационном учете ИП с 2,7 раз в 2010 году до 2 раз в 2011-м, так же отметим, что в 2010 году максимальное посещение было 30 раз, в 2011-м – максимальное посещение зафиксировано - 10 раз.

Средние значения по количеству посещений по всем другим налоговым услугам варьируются в пределах 1,5-2 посещения, с незначительными различиями относительно прошлого года. Меньше всего по частоте посещений, респонденты посещают налоговые органы при сдаче налоговой отчетности, в среднем 1,5 раза, максимум отмечен на уровне 10 раз, в прошлом году среднее значение количества посещений было 1,8 раза, максимум – 15 посещений.

Данные количественного исследования свидетельствуют, что Проект по реформированию налогового администрирования, который стартовал в феврале 2011 года, имеет определенные успехи в достижении своих целей – сократилось время при сдаче налоговой отчетности, а так же существенно сократилось время при регистрационном учете ИП.

По результатам опроса 2011 года доля неофициального получения услуги представителями юридических лиц осталась на прежнем уровне по сравнению с 2010 годом - 2%. Необходимость неофициального получения налоговой услуги, как и в прошлые годы, чаще всего возникает при получении услуг по ликвидации юридического лица и прекращения деятельности ИП – 4,8% случаев. Небольшое снижение данного показателя наблюдается по услугам: выдача сведений об отсутствии и/или наличии налоговой задолженности и проведение зачетов и возвратов. В то же время снизился процент населения, пользующегося неофициальным получением услуг, только 1,2% респондентов 2011 года давали нелегальное вознаграждение при получении налоговой услуги. Это на 1,3% меньше относительно прошлого года (2,5% в 2010 году), но приближено к уровню 2009 года (1,4% в 2009 году). По результатам глубинных интервью с представителями юридических лиц, можно сделать вывод, что в большинстве случаев причина коррупционных отношений исходит от налогоплательщиков, по причине их ошибок, или же по причине несвоевременной уплаты налогов. По мнению самих же юридических лиц нужно работать в рамках закона, не допускать штрафов, тогда не будет повода давать взятки.

Снижается доля потребителей, пользующихся услугами посредников, так среди населения воспользовались услугами посредников лишь 0,6% респондентов, в 2010 году

указанный процент был выше – 3%. Среди юридических лиц: с 3% в 2010 году до 2% в 2011 году, снизилась доля респондентов обратившихся к услугам посредников.

Об улучшении работы налоговых органов свидетельствует и то, что уменьшается количество представителей юридических лиц, у которых были причины пожаловаться, а так же уменьшение количества тех, кто обратился с жалобой. В 2011 году (N=1688) - только 1% представителей юридических лиц обратились с жалобой, имели причины для жалобы - 6% респондентов. В 2010 году (N=1625) - 3% респондентов, юридических лиц, обратились с жалобой, хотя имели причины для жалобы 11% респондентов. В отношении населения - за время проведения мониторинга налоговых услуг в Казахстане, с 2007 по 2011 годы, практически на одном уровне сохраняется процент респондентов, кто пожаловался на предоставляемые налоговые услуги, наблюдаются лишь незначительные изменения. Что же касается причин пожаловаться, доля респондентов, имевших причины пожаловаться уменьшилась с 16,7% в 2007 году, до 6% в 2009 г. и сохранялась практически на этом уровне, с небольшим уменьшением в 2011 г. - 5,1%.

Обобщая данные объективных показателей оценки работы налоговых органов в целом, следует отметить, что в 2011 году, наблюдается улучшение качества самой налоговой услуги и качества обслуживания при предоставлении данной услуги юридическим лицам и населению.

Оценка качества услуг налоговых служб субъектами предпринимательства

Что же касается субъективных показателей, то по результатам опроса 2011 года, в целом по Казахстану, уровень удовлетворенности субъектов предпринимательства качеством услуги, как ответ на вопрос об услуге в целом, уменьшился на 2%, по сравнению с 2010 годом, и составил 86%.

В разрезе регионов, в большинстве из них, наблюдается высокий уровень удовлетворенности – от 90% и выше. Относительно низкая удовлетворенность отмечена в Атырауской области (56%), г. Астана (57%) и Мангистауской области (70%). В то же время о Мангистауской области следует отметить, что наблюдается увеличение данного показателя по сравнению с прошлыми годами.

Можно выделить город Алматы, где значительно увеличилось количество налогоплательщиков, удовлетворенных качеством услуги, от 66% в 2010 году до 97% в 2011 году. В сравнении с 2010 годом, четыре региона улучшили данный показатель - Костанайская, Западно-Казахстанская, Мангистауская и Северо-Казахстанская области. Ухудшили на 12%-13% свои показатели Актюбинская, Атырауская, Жамбылская, Южно-Казахстанская области и город Астана.

В рамках исследования была рассчитана ещё одна оценка удовлетворенности налоговой услугой в разрезе регионов и в целом по Казахстану. Этот показатель был рассчитан, как среднее значение по всем показателям оценки качества услуги: сроки и время, процедура, бланки, информация, персонал, информационно-техническое обеспечение. По результатам вычисления данного показателя средне-республиканское значение уровня удовлетворенности услугой в целом составляет 82,9%, что на 2,5 % больше, чем в 2010 году. По поводу данного показателя в прошлогоднем отчете было отмечено: «Представляется, что этот показатель является более точным, так как в этом случае потребитель дает обоснование оценки. Предлагается использовать этот показатель в будущих исследованиях». Принимая во внимание данное заключение, следует отметить, что по сравнению с 2010 годом, удовлетворенность населения налоговой услугой улучшилась.

Одной из характеристик любой услуги является непостоянство качества. Это объективно определяет непостоянство уровня качества предоставляемых услуг даже в рамках одной услуги или одного учреждения. Обобщая данные субъективных

показателей оценки работы налоговых органов субъектами предпринимательства, следует отметить, что нет однозначной субъективной оценки качества услуги в 2011 году, однако учитывая, что вторая оценка более точная, т.к. учитываются все параметры качества услуги, можно сделать вывод, что прослеживается положительная динамика уровня удовлетворенности налоговыми услугами субъектами предпринимательства.

Параметры качества услуг

В разрезе параметров качества услуги, наименьшую удовлетворенность у субъектов предпринимательства вызывает показатель «Информационно-техническое обеспечение» (уровень удовлетворенности - 71%), это обобщенный показатель таких параметров, как скорость работы серверов и компьютеров, программное обеспечение и доступность терминалов. Несмотря на положительную динамику данного показателя (10% ↑), стоит отметить, что юрлица менее всего удовлетворены им, по сравнению с другими показателями качества налоговых услуг. По результатам полученных данных в некоторых областях очень низкие показатели по доступности терминалов: Мангистауской, Атырауской и Карагандинской. Удовлетворенность скоростью работы серверов и компьютеров, а также удовлетворенность программным обеспечением на самом низком уровне в Мангистауской и Атырауской областях. Так же отметим, что низкая удовлетворенность скоростью работы серверов и компьютеров отмечена в ВКО и г. Астана.

Как и в прошлом году, следующим параметром качества услуг, по которому отмечена удовлетворенность ниже 80%, является показатель доступность информации, это обобщенный показатель таких параметров, как предоставление информации по налоговой услуге в справочном окне, на стендах; информация о налоговой услуге, доступная через Интернет; доступность информации по телефону. Наблюдается положительная динамика данного показателя, уровень удовлетворенности им в 2010 году составил 70%, в 2011 году – 77%, но, тем не менее, по данному показателю отмечается сравнительно низкий уровень удовлетворенности, по сравнению с другими показателями. В Атырауской и Мангистауской областях, а так же в городе Астане отмечена наименьшая удовлетворенность юридических лиц доступностью получения информации по услугам из справочного окна и на стендах. В тех же регионах отмечена наименьшая удовлетворенность доступностью получения информации через Интернет и по телефону. Следовательно, в целом доступностью информации об услугах, предприниматели менее всего удовлетворены в этих трех регионах.

В целом следует отметить, что по результатам опроса 2011 года наблюдается положительная динамика качества обслуживания при получении налоговых услуг по всем параметрам оценки удовлетворенности. Без изменений осталась оценка показателя «Процедура» (уровень удовлетворенности - 88%), в который входят следующие компоненты: понятность и легкость налоговой процедуры, понятность форм, бланков для заполнения и обоснованность требуемых документов. Показатель «Бланки, образцы документов, указатели, язык услуги», уменьшился на 3%, по сравнению с данными 2010 года и составил 89% уровня удовлетворенности.

Оценка субъектами предпринимательства качества услуг, предоставляемых налоговыми органами, в разрезе налоговых услуг

Изучая полученные данные 2011 года в разрезе налоговых услуг, оцениваемых в ходе опроса субъектами предпринимательства, отметим, что по четырем налоговым услугам наблюдается улучшение, это выдача сведений о налоговой задолженности, проведение зачетов и возвратов уплаченных налогов, пеней и др., письменное обращение за разъяснением, разъяснение налогового законодательства. Самый высокий процент удовлетворенных налогоплательщиков отмечен по услуге разъяснение налогового законодательства (14%↑). По пяти услугам, таким как, регистрационный учет ИП(7%↓), регистрационный учет плательщиков НДС(2%↓), прием налоговой отчетности(4%↓), ликвидация юрлица(2%↓) и приостановление сдачи налоговой отчетности(2%↓) наблюдается небольшое снижение удовлетворенности качеством данных услуг.

В связи с тем, что ежегодно вносятся изменения в налоговое законодательство, его разъяснение актуально для налогоплательщиков. Разъяснение налогового законодательства – востребованная услуга для юридических лиц. По результатам исследования 2011 года 44 % респондентов в среднем по 3 раза обращались за информацией по разъяснению налогового законодательства в налоговые органы, в том числе по телефону, включая Call-центр НК МФ.

Удовлетворенность полученной услугой увеличилась на 4% по сравнению с 2010 годом и составила 81%. Более высокий уровень удовлетворенности (свыше 90%) информационными услугами по разъяснению налогового законодательства отмечен в Костанайской и Алматинской областях.

Во всех остальных областях так же отмечается довольно высокий уровень удовлетворенности от 70% до 90%. Самый низкий показатель удовлетворенности по данной услуге, отмечен в Мангистауской области (60%).

Налоговая отчетность.

Большинство респондентов (представителей юридических лиц) - 58%, сдают налоговую отчетность в электронной форме через Интернет со своего компьютера из офиса или дома, что на 5% больше, чем в 2010 году. В то же время наблюдается уменьшение доли респондентов (с 28% в 2010 году до 19% в 2011 году), сдающих налоговую отчетность с помощью «Терминала налогоплательщика». Понемногу уменьшается доля респондентов, сдающих налоговую отчетность в явочном порядке на бумажных носителях, на магнитных носителях и по почте заказным письмом с уведомлением.

В 2011 году наблюдается увеличение количества респондентов, удовлетворенных электронными формами сдачи налоговой отчетности, отметим, что данный показатель приближается к 100% (в 2010 году удовлетворенность данным показателем была отмечена на уровне 90%, в 2011 году на уровне 97%). Следует отметить, что данный показатель оценивался как однозначный ответ «Да» или «Нет» на вопрос, «Каким способом Вы сдаете налоговую отчетность? Удовлетворены ли Вы этим способом?», т.е. нет возможности проследить степень удовлетворенности налогоплательщиков. В связи с этим, для оценки степени удовлетворенности респондентов электронными и другими формами сдачи налоговой отчетности, в анкете мониторинга для юридических лиц, целесообразно предусмотреть оценочную шкалу данного вопроса.

Сдачей налоговой отчетности на бумажных носителях удовлетворено 92% респондентов, это выше оценки относительно прошлого года на 13%. В целом, по всем видам сдачи налоговой отчетности наблюдается положительная динамика удовлетворенности. Значительно увеличилась удовлетворенность налогоплательщиков

процедурой сдачи налоговой отчетности в явочном порядке на магнитных носителях, по почте с уведомлением и через посредника.

Способы обратной связи.

Исследование 2011 года подтвердило, что, как и прежде, наиболее эффективным способом обратной связи субъекты предпринимательства считают семинары, встречи с работниками налоговых органов (52%). Так же среди наиболее эффективных способов передачи мнения/пожелания отмечены личное общение с сотрудниками налоговых служб (31%) и обращение через сайт www.salyk.kz (26%).

Имидж налоговой службы Казахстана.

Результаты исследования 2011 года подтвердили, что с каждым годом формируется положительный имидж налоговой службы Казахстана. Так по всем положительным характеристикам имиджа налоговых органов наблюдается увеличение процента респондентов согласных с предложенными утверждениями. В опросе 2011 года 67% потребителей отметили, что «Услуги, предоставляемые налоговыми органами нашего города (района), улучшаются год от года», в 2010 году таких респондентов было 63%. Отметим, что значительно возросло доверие налоговым органам с 51% в 2010 году до 67% в 2011 году.

Вывод о формировании положительного имиджа налоговых органов Казахстана подтверждается ещё одной оценкой, так в ходе опроса всем респондентам было предложено оценить по шкале от -5 до +5, какие ассоциации, положительные или отрицательные, у них вызывают местные налоговые органы. Оценивая в целом, отметим, что по шкале восприятия налоговых органов, наибольшее количество респондентов положительно воспринимают налоговые органы – 92% (10%↑ по сравнению с 2010 годом) и только 3% - отрицательно, 5% респондентов воспринимают налоговые органы нейтрально, без положительных или отрицательных эмоций.

Оценка населением качества услуг, предоставляемых налоговыми органами

По результатам опроса 2011 года, продолжает падать уровень удовлетворенности населения услугами налоговых органов (в 2011 г. – 84,3%), так данный показатель в среднем ухудшился на 4,8% по сравнению с 2010 годом и на 6,7% по сравнению с 2009 годом. Два региона значительно улучшили свои показатели по качеству услуги в целом, это город Алматы (на 26%↑) и Западно-Казахстанская область (на 10%↑). Отметим, что Костанайская область достигла 100% удовлетворенности населения качеством предоставляемой налоговой услуги. Две области не изменили своих показателей, это Павлодарская (100%) и Южно-Казахстанская (96,7%). Три региона немного ухудшили свои показатели: город Астана, Алматинская и Северо-Казахстанская области – от 1 до 7%. Значительное ухудшение наблюдается в Актюбинской области (28%↓), в других 6 областях ухудшение показателей от 10 до 20%↓, это Акмолинская, Кызылординская, Атырауская, Жамбылская, Восточно-Казахстанская и Карагандинская области.

Параметры качества услуг

В целом наблюдается положительная динамика удовлетворенности по семи из девяти параметрам оценки качества налоговых услуг. Отдельно можно выделить такие параметры как «Доступность информации» (11%↑) и «Информационно-техническое обеспечение» (10%↑), по которым отмечено значительное увеличение уровня удовлетворенности по сравнению с 2010 годом.

По показателю «Процедура» наблюдается снижение удовлетворенности в 3%, по показателю «Бланки, образцы, указатели, языки» удовлетворенность снизилась на 5%.

Обобщая данные по удовлетворенности отдельными параметрами качества услуги, отметим, что в Атырауской области наблюдается сравнительно низкая удовлетворенность населения по многим параметрам.

Удовлетворенность услугой в целом, подсчитанная как средняя по блокам, у населения 80,6%, это ниже на 3,7% чем показатель удовлетворенности 2011 года, как ответ на вопрос об услуге в целом. Сравнивая показатель удовлетворенности, подсчитанный как средний по блокам, с 2010 годом, наблюдается улучшение удовлетворенности на 2,2% (в 2010 г. – 78,4%).

Удовлетворенность в разрезе налоговых услуг.

- Удовлетворенность услугой «Регистрация налогоплательщика», как ответ на вопрос об услуге в целом, снизилась с 91,2% в 2010 году до 87,1% в 2011 году. Однако оценка как среднее по блокам увеличилась с 78,7% в 2010 году, до 82,7% в 2011 году.
- Удовлетворенность услугой «Выдача справок о наличии/отсутствии налоговой задолженности», как ответ на вопрос об услуге в целом, снизилась с 87,2% в 2010 году, до 81,9% в 2011 году. Оценка как среднее по блокам увеличилась с 78,9% в 2010 году, до 80,2% в 2011 году.
- Удовлетворенность ответом на письменное, электронное обращение за разъяснением налогового законодательства, как ответ на вопрос об услуге в целом, снизилась с 86,7% в 2010 году до 80% в 2011 году. Однако оценка как среднее по блокам увеличилась с 69,7% в 2010 году до 83,4% в 2011 году.

Обобщая данные субъективных показателей оценки работы налоговых органов населением, следует отметить, что так же нет однозначной субъективной оценки качества услуги в 2011 году, однако учитывая, что вторая оценка более точная, т.к. учитываются все параметры качества услуги, можно сделать вывод, что прослеживается положительная динамика уровня удовлетворенности населением налоговыми услугами.

По услуге «Разъяснение налогового законодательства населению» наблюдается значительное улучшение с 78% в 2010 году, до 95% в 2011 году. В 2011 году данный показатель выше, чем у субъектов предпринимательства на 14%.

Деятельность общественных организаций

Исследование выявило, что большинство представителей юридических лиц нуждаются в поддержке со стороны общественных организаций, лишь 2,1% респондентов данной категории, сообщили, что не верят в деятельность общественных организаций.

Субъекты предпринимательства нуждаются в следующей помощи со стороны общественных организаций:

- Разъяснение законодательства в области налогообложения - 54%;
- Консультирование по вопросам налогового учета – 50%;
- Проведение тренингов и семинаров по налогообложению - 34%;
- Предоставление информации о последних изменениях в налоговом законодательстве и налоговом администрировании – 31%;
- Защита интересов налогоплательщиков на уровне Правительства, Парламента, в том числе законотворческая деятельность – 26%;
- Консультирование по вопросам налогового планирования – 24%;
- Защита налогоплательщиков в досудебном и судебном делопроизводстве - 23%;
- Проведение мероприятий с участием представителей заинтересованных министерств и ведомств и налогоплательщиков с целью организации конструктивного диалога, разрешения проблемных вопросов налогообложения- 14%;

- Осуществление общественного мониторинга и контроля за деятельностью органов налоговых служб, в том числе и в регионах - 10%;
- Научно- исследовательская деятельность в области финансового права – 5%.

Наблюдается положительная тенденция осведомленности юридических лиц о деятельности Ассоциации налогоплательщиков Казахстана, как выявило исследование 2011 года, неосведомленных респондентов становится меньше – в 2011 г. – 56%, в 2010 г. – 46%, в 2009г. – 49% респондентов (подробная диаграмма представлена в приложении). Знают о существовании АНК, поддерживают их деятельность – 9%, 33% знают о существовании АНК, но хотели бы знать больше о них. По сравнению с 2010 годом сократилось число скептиков, так с 5% до 1% сократился процент представителей юридических лиц, кто знает о деятельности АНК, но не считают её деятельность необходимой. Хорошо знакомы с деятельностью АНК, поддерживают их и готовы присоединиться – 1%, и ещё 1% составляет следующая категория респондентов: «Хорошо знаком с деятельностью АНК, поддерживаю их деятельность, но не считаю возможным присоединиться».

Осведомленность населения о деятельности АНК в 2011 году:

- Слышу о такой организации впервые – 63,3%;
- Знаю о существовании АНК, но хотелось бы узнать больше – 26,5%;
- Знаю о существовании АНК, поддерживаю их деятельность – 5%;
- Не думаю, что АНК полезна простым налогоплательщикам – 2%;
- Знаю об АНК, она полезна для налогоплательщиков из бизнеса – 2%;
- Знаю об АНК, она полезна для простых людей – 1,2%.

Рекомендации

Основываясь на данных социологических опросов и в частности опроса 2011 года, следует отметить следующее:

1. В первую очередь работа по повышению удовлетворенности населения и юридических лиц налоговыми услугами должна быть усилена в регионах с сравнительно низким показателем удовлетворенности: в Атырауской области (56%), г. Астане (57%) и Мангистауской области (70%).

В Атырауской области, г. Астане и Мангистауской области, с целью увеличения удовлетворенности потребителей налоговых услуг, должна быть проанализирована и пересмотрена работа по следующим направлениям:

- Параметры сроков и времени: устранение очередей, пересмотр установленных сроков предоставления налоговых услуг, соблюдение установленных сроков предоставления налоговых услуг;
- Информационная работа по повышению понятности процедур налоговых услуг; предоставление справочной информации по телефону, в справочном окне, на стендах, через Интернет; справочная информация о том, куда обращаться;
- Рабочие процессы персонала по работе с субъектами предпринимательства и населением: нахождение сотрудника на месте и получение услуги в одном окне;
- Работа с персоналом: обучение сотрудников налоговых органов с целью повышения их компетентности и культуры общения.

2. Так же следует проанализировать работу налоговых органов в регионах, которые сравнительно ухудшили показатель удовлетворенности, это Актюбинская, Южно-Казахстанская и Жамбылская области. Следует отметить Мангистаускую область, где наблюдается улучшение показателя удовлетворенности, но тем не менее ещё есть над чем работать.
3. Сотрудникам налоговых органов каждой области, необходимо обратить внимание на слабые стороны, которые выявил социологический опрос 2011 года, и работать над их улучшением.
4. В целом по всем регионам Казахстана, в целях увеличения скорости обслуживания юридических лиц и населения, следует продолжать работы по информационно-техническому обеспечению: программное обеспечение и обеспечение компьютерами, технические характеристики которых должны соответствовать современным требованиям.
5. Так же следует проанализировать существующие принципы и форматы предоставления информации, прислушаться к пожеланиям потребителей, и в целях повышения доступности и понятности информации, постоянно совершенствовать информационные каналы.
6. По результатам глубинных интервью с представителями юридических лиц, качественное получение налоговой услуги зависит от квалификации, объективности и заинтересованности сотрудников налоговых органов, а другие причины мало влияют на качество услуги в целом. Квалифицированные сотрудники – это визитная карточка налоговых органов страны. Компетентность, вежливость, желание помочь, а также качественное выполнение своих обязанностей – вот идеальные характеристики современного сотрудника Налогового комитета. Культура поведения не менее важна при взаимодействии с потребителями услуг, так как от сотрудников должно исходить уважение и готовность к общению без предрассудков. В связи с этим, в целях постоянного повышения уровня знаний и культуры сотрудников налоговых органов, необходимо проводить различного рода тренинги. Наряду с обучающими мероприятиями, следует систематически проводить аттестацию знаний сотрудников налоговых органов, для оценки их компетентности и соответствия занимаемой должности.

ПРИЛОЖЕНИЕ

Таблица 140. Причины, по которым не подают жалобу ЮЛ и ИП в региональном разрезе, 2011г., %

	Не верю, что это поможет решению дела, бесполезно	Опасаюсь негативных для себя последствий	Не хочу тратить на это время и силы	Не знаю, как подать жалобу	Не было возможности написать жалобу	Документы не прошли из-за сбоя в работе программы	Пригрозила и все сразу решилось в срок
Астана	70%	30%	60%	20%	10%	-	-
Алматы	25%	25%	50%	25%	13%	-	-
Акмолинская	-	100%	100%	-	-	-	-
Актюбинская	100%	67%	67%	33%	-	-	-
Алматинская	38%	25%	38%	38%	-	-	-
Атырауская	60%	55%	45%	30%	55%	-	-
ВКО	85%	85%	46%	-	-	-	-
Жамбылская	100%	100%	100%	-	-	-	-
ЗКО	-	-	100%	-	-	--	-
Карагандинская	20%	10%	60%	-	10%	-	10%
Костанайская	100%	-	-	-	-	-	-
Кызылординская	100%	-	-	-	-	-	-
Мангистауская	43%	-	86%	-	-	-	-
СКО	-	-	80%	-	-	20%	-
ЮКО	22%	22%	22%	22%	33%	-	-
Всего	50%	39%	49%	18%	19%	1%	1%

Таблица 141. Временные затраты на подготовку и сдачу налоговой отчетности и оценка СОНО в региональном разрезе, 2011г.

	Временные затраты на подготовку и сдачу НО в год (часы)	Средний балл по оценке СОНО
Западно-Казахстанская	198,3	4,6
Жамбылская	128,8	4,6
Костанайская	245,5	4,6
Мангистауская	169,8	4,6
Северо-Казахстанская	323,7	4,4
Акмолинская	206,5	4,4
Павлодарская	129,2	4,4
Кызылординская	132,7	4,3
Южно-Казахстанская	199,6	4,3
Алматинская	248,4	4,2
Алматы	120,5	4,2
Восточно-Казахстанская	271,2	4,2
Астана	218,9	4,1
Карагандинская	309,5	4,0
Актюбинская	215,7	3,9
Атырауская	205,6	3,9

Таблица 142. Осведомленность об АНК среди ЮЛ и ИП в региональном разрезе, 2011г., %

	Слышу о такой организации и впервые	Знаю о существовании АНК, но хотелось бы узнать больше	Знаю о существовании АНК, поддерживаю их деятельность	Знаю об АНК, но не считаю ее деятельность необходимой	Хорошо знаком с деятельностью АНК, поддерживаю, готов присоединиться	Хорошо знаком с деятельностью АНК, поддерживаю, но не считаю возможным присоединиться
Астана	67%	24%	6%	4%	0%	2%
Алматы	56%	31%	10%	4%	2%	1%
Акмолинская	76%	23%	1%	0%	0%	0%
Актюбинская	45%	47%	6%	1%	2%	0%
Алматинская	56%	41%	3%	2%	0%	0%
Атырауская	87%	10%	1%	1%	1%	1%
ВКО	54%	36%	7%	1%	1%	1%
Жамбылская	51%	37%	12%	1%	0%	0%
ЗКО	28%	48%	22%	0%	2%	0%
Карагандинская	78%	13%	4%	0%	2%	3%
Костанайская	23%	52%	21%	4%	2%	0%
Кызылординская	58%	30%	6%	3%	2%	1%
Мангистауская	44%	37%	19%	0%	0%	0%
Павлодарская	68%	29%	3%	0%	0%	1%
СКО	32%	51%	19%	0%	0%	0%
ЮКО	69%	23%	4%	3%	0%	2%
Всего	56%	33%	9%	1%	1%	1%

Таблица 143. Требуемая помощь от общественных организаций для юр. лиц и ИП в региональном разрезе, 2011г., %

	Астана	Алматы	Акмолинская	Актюбинская	Алматинская	Атырауская	Восточно-Казахстанская	Жамбылская	Западно-Казахстанская	Карагандинская	Костанайская	Кызылординская	Мангистауская	Павлодарская	Северо-Казахстанская	Южно-Казахстанская
Разъяснение законодательства в области налогообложения	50%	52%	46%	21%	65%	58%	63%	60%	51%	44%	58%	76%	49%	58%	60%	48%
Консультирование по вопросам налогового учета	48%	54%	48%	32%	63%	73%	62%	27%	44%	43%	47%	60%	17%	60%	65%	47%
Защита налогоплательщиков в досудебном и судебном делопроизводстве	33%	18%	30%	15%	34%	22%	27%	27%	15%	24%	16%	29%	7%	19%	32%	17%
Консультирование по вопросам налогового планирования	35%	28%	30%	15%	30%	20%	29%	26%	18%	26%	14%	37%	6%	18%	21%	27%

Защита интересов налогоплательщиков на уровне Правительства, Парламента, в том числе законотворческая деятельность	31%	23%	56%	20%	22%	12%	30%	38%	13%	24%	16%	22%	29%	27%	18%	36%
Предоставление информации о последних изменениях в налоговом законодательстве и налоговом администрировании	31%	34%	45%	17%	26%	20%	47%	22%	17%	23%	35%	52%	16%	33%	43%	35%
Проведение тренингов и семинаров по налогообложению	24%	48%	8%	37%	44%	37%	42%	30%	34%	33%	44%	31%	21%	38%	36%	26%
Проведение мероприятий с участием представителей заинтересованных министерств и ведомств и налогоплательщиков с целью организации конструктивного диалога, разрешения проблемных вопросов налогообложения	19%	17%	0%	15%	9%	15%	20%	25%	12%	14%	12%	5%	13%	4%	13%	21%
Осуществление общественного мониторинга и контроля за деятельностью органов налоговых служб, в том числе и в регионах	16%	18%	0%	17%	6%	10%	13%	23%	0%	16%	3%	8%	5%	5%	10%	13%
Научно-исследовательская деятельность в области финансового права	11%	13%	0%	3%	3%	7%	2%	7%	0%	4%	6%	3%	1%	1%	3%	6%
Не верю в эффективность работы общественных организаций	0%	9%	0%	0%	9%	0%	0%	0%	0%	4%	4%	0%	3%	0%	0%	0%
3/0	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	0%	0%	0%	0%	0%

Таблица 144. Время ожидания в очереди (ЮЛ и ИП) в региональном разрезе, 2010-2011гг., %

	2010 г.			2011 г.		
	до 20 мин.	20-40 мин.	более 40 мин.	до 20 мин.	20-40 мин.	более 40 мин.
Астана	8	26	66	30	28	42
Алматы	51	24	24	67	24	8
Акмолинская	98	2	0	50	27	23
Актюбинская	89	7	4	40	43	17
Алматинская	53	26	21	42	28	30
Атырауская	11	10	79	35	39	26
Восточно-Казахстанская	86	6	7	45	29	26
Жамбылская	46	45	8	47	23	30
Западно-Казахстанская	93	3	5	78	9	13
Карагандинская	100	0	0	68	20	13
Костанайская	72	24	4	91	7	2
Кызылординская	57	24	19	41	41	18
Мангистауская	45	18	37	90	10	0
Павлодарская	92	7	1	84	13	3
Северо-Казахстанская	71	19	10	40	33	27
Южно-Казахстанская	57	20	22	27	36	37
Среднее	64	16	19	55	26	19

Таблица 145. Осведомленность по налоговым вопросам в региональном разрезе среди населения, 2011г.,%

	Астана	Алматы	Актолинская	Актюбинская	Алматинская	Атырауская	ВКО	Жамбылская	ЗКО	Карагандинская	Костанайская	Кызылординская	Мангистауская	Павлодарская	СКО	ЮКО	Всего
Куда обращаться за консультацией по поводу налогообложения физических лиц?	84	64	90	67	76	80	92	56	98	64	100	62	64	64	93	95	71
Где получают РНН?	83	90	94	74	92	93	98	93	100	95	98	94	92	96	98	95	86
Что рассчитывать свои налоги должен сам налогоплательщик?	50	55	86	63	76	66	68	36	60	52	88	47	78	60	62	50	59
Сроки, до которых нужно заплатить налог на имущество?	52	68	74	70	79	52	86	46	68	63	82	71	68	74	67	52	64
Сроки, до которых нужно заплатить налог на землю?	47	62	84	68	78	50	78	44	66	64	80	63	66	62	56	65	61
Сроки, до которых нужно заплатить налог на транспорт?	56	76	77	81	82	50	94	48	66	68	94	62	66	62	64	67	65
Ставки налогов на имущество?	50	58	65	61	56	38	52	30	68	42	50	53	61	48	55	63	49
Ставки налогов на землю?	62	51	71	50	69	30	51	26	60	41	61	51	52	48	48	47	48
Ставки налогов на транспорт?	50	61	74	68	78	34	61	26	62	38	64	36	41	46	45	50	49
Как заплатить налоги электронным способом?	49	38	36	26	27	28	18	24	38	20	39	31	30	24	14	33	29
Как получить справку об отсутствии (наличии) задолженности по налогам?	46	42	42	51	48	52	82	46	96	58	72	41	48	64	74	52	53
Куда/Где нужно подавать налоговую декларацию?	30	39	40	55	56	56	68	54	86	58	74	38	46	46	78	58	50
Где можно получить разъяснения по начислению налогов?	50	39	46	58	44	46	82	42	86	50	74	41	46	32	60	47	49
О том, как обжаловать действия налоговых органов?	39	38	40	30	40	30	48	22	49	34	67	36	44	38	42	57	37
Как написать письмо для подачи жалобы?	42	36	35	33	34	24	46	40	51	48	49	42	40	44	39	50	38
Какие санкции применяются за неуплату или задержку налогов?	46	52	44	40	58	55	70	34	54	41	76	54	48	38	56	45	47
Какие существуют обязанности/полномочия налоговых инспекторов?	45	41	44	35	42	27	36	24	48	27	39	41	32	31	76	52	34
Среднее 2011 г	52	54	61	55	61	48	66	41	68	51	71	51	54	52	60	57	56

Таблица 146. Эффективные способы обратной связи, по мнению населения, 2011г., %

	Астана	Алматы	Ақмолинская	Ақтөбинская	Алматынская	Атырауская	ВКО	Жамбылская	ЗКО	Қарағандинская	Қостанайская	Қызылординская	Манғыстауская	Павлодарская	СКО	ЮКО	Всего
Семинары, встречи с работниками налоговых органов	45%	51%	50%	39%	42%	22%	14%	44%	44%	32%	59%	53%	80%	8%	47%	27%	41%
Встреча с руководством местных налоговых служб	22%	19%	30%	15%	14%	10%	16%	26%	10%	10%	18%	11%	18%	20%	31%	12%	18%
Обращение к руководству области или республики через блог	18%	6%	22%	7%	8%	4%	4%	18%	4%	4%	4%	4%	0%	6%	2%	12%	8%
Личное обращение к руководству налогового комитета	31%	14%	42%	41%	44%	32%	30%	22%	18%	24%	18%	16%	4%	28%	16%	20%	24%
Личное общение с сотрудниками налоговых служб	27%	27%	28%	19%	26%	12%	66%	20%	68%	28%	41%	44%	0%	48%	44%	28%	32%
Обращение через сайт www.salyk.kz	27%	36%	4%	6%	10%	14%	24%	2%	22%	10%	51%	24%	40%	14%	11%	7%	20%
Обращение по электронной почте	18%	5%	6%	0%	8%	6%	10%	2%	0%	6%	0%	4%	20%	2%	2%	0%	5%
Обращение по телефону	27%	11%	6%	17%	12%	16%	26%	8%	20%	10%	37%	9%	32%	28%	9%	2%	16%
Обращение через телефоны доверия	20%	3%	0%	7%	6%	14%	4%	10%	0%	2%	6%	13%	18%	6%	2%	2%	7%
Обращение в прокуратуру	8%	0%	10%	11%	2%	4%	0%	8%	0%	14%	0%	0%	0%	8%	0%	2%	4%
Обращение в финансовую полицию, КНБ	8%	1%	0%	19%	2%	12%	0%	4%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	3%	3%
Обращение в общественные организации	4%	0%	0%	2%	2%	6%	0%	2%	0%	4%	0%	2%	6%	4%	0%	13%	3%
Обращение через СМИ	4%	1%	4%	33%	4%	30%	10%	12%	2%	4%	8%	22%	0%	20%	7%	12%	10%
Книга, ящик жалоб и предложений	6%	3%	0%	9%	10%	8%	34%	20%	2%	8%	4%	27%	4%	10%	27%	33%	12%
Опрос получателей услуг (анкетирование)	6%	2%	0%	0%	10%	8%	6%	16%	0%	2%	8%	2%	8%	2%	2%	0%	4%
Общественные слушания	2%	1%	2%	0%	0%	12%	0%	10%	0%	6%	2%	2%	0%	0%	0%	0%	2%
Другое	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	4%	0%	2%	0%	0%	0%	0%	0%

Таблица 147. Время ожидания в очереди (население) в региональном разрезе, 2010-2011гг., %

	2010 г.			2011 г.		
	до 20 мин.	20-40 мин.	более 40 мин.	до 20 мин.	20-40 мин.	более 40 мин.
г. Астана	4	13	83	27	22	51
г. Алматы	50	25	25	90	7	3
Акмолинская	100			60	28	12
Актюбинская	47	31	22	61	20	19
Алматинская	57	35	7	48	20	32
Атырауская	10	18	72	36	34	30
Восточно-Казахстанская	90	10		64	24	12
Жамбылская	57	39	4	40	30	30
Западно-Казахстанская	19	33	49	80	16	4
Карагандинская	100			76	14	10
Костанайская	83	17		84	12	4
Кызылординская	62	17	21	36	53	11
Мангистауская	65	22	14		98	2
Павлодарская	88	12		92	8	
Северо-Казахстанская	83	14	3	71	22	7
Южно-Казахстанская	74	23	4	72	27	2
Среднее	61	20	20	67	20	13

Таблица 148. Осведомленность об АНК в региональном разрезе среди населения, 2011г., %

	Слышу о такой организации впервые	Знаю о существовании АНК, но хотелось бы узнать больше	Знаю о существовании АНК, поддерживаю их деятельность	Знаю об АНК, она полезна для налогоплательщиков из бизнеса	Знаю об АНК, она полезна для простых людей	Не думаю, что АНК полезна простым налогоплательщикам
Астана	76,5	15,7	3,9	-	-	3,9
Алматы	38,0	36,1	15,7	4,6	2,8	2,8
Акмолинская	76,0	22,0	2,0	-	-	-
Актюбинская	53,7	35,2	7,4	3,7	-	-
Алматинская	82,0	18,0	-	-	-	-
Атырауская	72,0	20,0	-	4,0	-	4,0
ВКО	78,0	14,0	4,0	2,0	2,0	-
Жамбылская	58,0	32,0	4,0	2,0	-	4,0
ЗКО	46,0	40,0	10,0	4,0	-	-
Карагандинская	78,0	18,0	-	-	4,0	-
Костанайская	47,1	49,0	3,9	-	-	-
Кызылординская	73,3	20,0	-	-	-	6,7
Мангистауская	58,0	32,0	8,0	2,0	-	-
Павлодарская	82,0	18,0	-	-	-	-
СКО	60,0	31,1	4,4	2,2	2,2	-
ЮКО	65,0	13,3	5,0		5,0	11,7
Всего	63,3	26,5	5,1	1,7	1,2	2,2

Диаграмма 50. Осведомленность юридических лиц о деятельности Ассоциации Налогоплательщиков Казахстана, сравнительные данные 2008-2011 гг., %.

