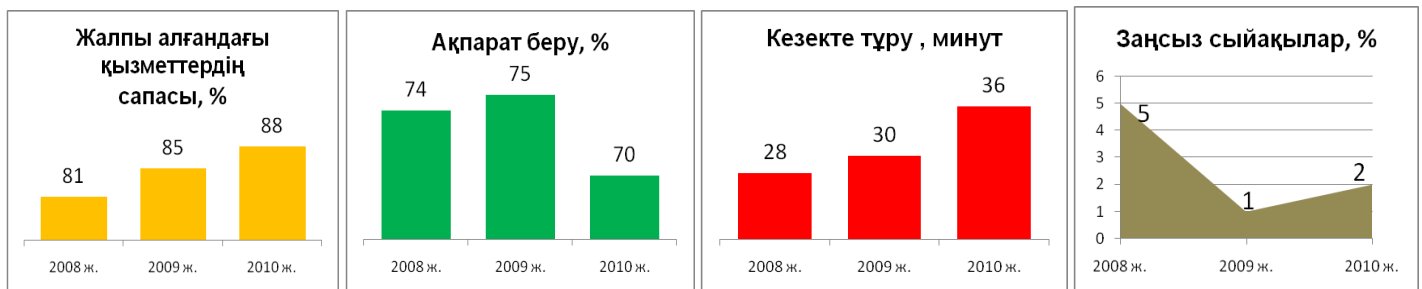




САЛЫҚ ҚЫЗМЕТТЕРІН БАҒАЛАУ ЖӘНЕ МОНИТОРИНГ ЖҮРГІЗУ



Заңды тұлғаларға және ЖК, тұрғындарға, салық қызметінің жұмыскерлеріне сұрау салу



Зерттеуді жүргізу «Экономикалық реформалар арқылы бәсекелестікті арттыру» USAID Жобасының, «КазТрансГаз» АҚ, Карачаганак Петролиум Оперейтинг филиалының, «Отын-энергетика кешені – ҚАЗАҚСТАН» ЖШС, Max Petroleum PLC (Самек Интернешнл ЖШС), "ПРОКТЕР ЭНД ГЭМБЛ ҚАЗАҚСТАН" ЖШС, "РАХАТ" АҚ, "1С-Рейтинг" ЖШС, «Linkage&Mind» ЖШС, «Эрнст энд Янг» ЖШС, «Аудиторлар коллегиясы» ПАҚ және «Tax Pro» ЖШС қолдауы арқасында мүмкін болды.

Қазақстанның салық төлеушілер қауымдастығы

Сандж Зерттеу Орталығы

Салық қызметтерін бағалау және мониторинг жүргізу

**Заңды тұлғаларға және ЖК, тұрғындарға, салық қызметінің
жұмыскерлеріне сұрау салу**

Астана қаласы, 2011

Мазмұны

КІРІСПЕ.....	5
Зерттеу әдістемесі	6
1-кесте. Салық қызметтері бойынша зерттеуді сұрыптау (2010 ж.), %	7
Құралдар	8
Іріктеменің статистикалық сипаттамасы	8
I БӨЛІМ. ЗАҢДЫ ТҰЛҒАЛАРДЫ ЖӘНЕ ЖК СҰРАУ.....	12
Қызметтердің объективті көрсеткіштері	12
Өтініштердің жиілігі	12
Нақтылық және уақыттық шығындар.....	14
Қызметтерді ресми емес түрде алу.....	15
Салық органдары қызметі сапасымен қанағаттануы.....	17
Өткен жылдармен салыстырғанда жеке кәсіпкерлердің қызмет сапасымен қанағаттануы	17
Блоктар бойынша жеке кәсіпкерлердің қанағаттанушылығы	21
Мерзімі және уақыты	21
Үрдіс.....	22
Бланктер, құжат үлгілері, көрсеткіштер, қызмет тілі.....	24
Ақпараттың уақтылығы және мазмұндылығы	25
Анықтама терезесіндегі, телефон бойынша және Интернет бойынша ақпаратпен қанағаттанушылық.....	26
Персонал	28
Ақпараттық-техникалық қамтамасыз ету	30
Ыңғайлылық	32
Қызмет параметрлері динамикасы.....	33
Түзетушілік өзара байланыстар	33
Жалпы алғандағы қызметтердің сапасы: бағаны қайта қарау	35
Бөлек қызметтермен бизнестің қанағаттанушылығы.....	38
2009 жылмен салыстыру.....	38
Блоктар бойынша қызметтердің бөлек параметрлермен қанағаттанушылық	38
Кәсіпкерлерге ақпарат беру	48
Салық есептілігі	55
Кері байланыс	59
Кері байланыс әдістері	59
Кері байланыс тәсілдері	59
Салық қызметінің және Қазақстан салық төлеушілер қауымдастығының имиджі.....	63
Кәсіпкерлер шағымы	65
Салық қызметі тиімділігі	69
Салық төлеушілердің қауымдастығы туралы хабардар болу	70
Қоғамдық ұйымдар мен салық төлеушілер	71
II БӨЛІМ. ТҰРҒЫНДАРДЫ СҰРАУ.....	73
Объективті сұрау.....	73
Тұрғындардың салық органдарына өтініштері.....	73
Қызмет көрсетудің мерзімі мен уақыты	73
Қателіктер мен жоғалтулар.....	75

Қызметтерді ресми емес түрде алу.....	75
Тұрғындардың салық органы қызметімен қанағаттанушылығы	76
2009-2010 жж. қанағаттанушылық динамикасы	76
Блоктар бойынша қызметке тұрғындардың қанағаттанушылығы.....	78
Мерзімі және уақыты	78
Үрдіс.....	79
Бланктер, құжат үлгілері, көрсеткіштер	80
Ақпараттың мазмұндылығы мен уақтылығы	80
Анықтамалық ақпараттың қол жетімділігі	81
Жұмысты ұйымдастыру	82
Персонал	83
Ақпараттық технологиялар	84
Ыңғайлылық	85
Қызмет параметрлері динамикасы	87
Түзету байланыстары	87
Тұрғындар үшін бөлек салық қызметтерінің сапасы	89
Салықтық заңнаманы түсіндіру	94
қанағаттанушылық	94
Ақпарат алу тәсілдері	95
Ақпарат алу тілі.....	100
Салық сұрақтары бойынша тұрғындардың хабарлығы	100
Кері байланыс	102
Кері байланыс тәсілдері	102
Тұрғындар алдында салық қызметі имиджі	103
Тұрғындар шағымы.....	107
Тұрғындардың ойы бойынша салық қызметінің тиімділігі.....	107
Салық төлеушілер Қауымдастығы туралы хабардарлық	108
І І І Бөлім.САЛЫҚ ОРГАНДАРЫ ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРІНІҢ ҚАНАҒАТТАНУЫ	111
Жұмыскерлерді мотивациялау	111
Орта	113
Басқару	115
Материалдық-техникалық қамтамасыз ету	116
Үрдістер	118
Қызмет сапасы	119
Құзыреттілік	121
Шешімдер мен ұсыныстар	126
Қосымша.....	132

КІРІСПЕ

Қазақстанның салық төлеушілер қауымдастығы және Сандж Зерттеу Орталығы, «Экономикалық реформалар арқылы бәсекеге жарамдылықты арттыру» USAID Жобасының, «КазТрансГаз» АҚ, Карачаганак Петролиум Оперейтинг филиалының, «Отын-энергетика кешені – ҚАЗАҚСТАН» ЖШС, Max Petroleum PLC (Самек Интернешнл ЖШС), "ПРОКТЕР ЭНД ГЭМБЛ ҚАЗАҚСТАН" ЖШС, "РАХАТ" АҚ, "1С-Рейтинг" ЖШС, «Linkage&Mind» ЖШС, «Эрнст энд Янг» ЖШС, «Аудиторлар коллегиясы» ПАҚ және «Tax Pro» ЖШС қолдауымен ҚР-ғы салық қызметіне баға беру мен мониторинг жүргізу бойынша зерттеу жүргізді.

Осы мониторинг зерттеулері шешім қабылдау үшін қажет, жеке айтқанда, 2010-2011 жылдары салықтық басқару жұмысын жетілдіру Бағдарламасы бойынша шешім қабылдау мақсатында қолданылады, мұндағы міндеттердің бірі болып, халыққа, бизнеске қызмет көрсетудің деңгейі мен сапасын жоғарылату болып тұр, ал оны бақылайтын негізгі анықтауыш құралы ретінде көрсетілген салық қызметінің сапасына қанағаттану деңгейін қамтамасыз ету ескерілген.

Берілген жұмыста салық органдарының 2007-2010 жж. қызметі сапасының мониторингі нәтижелері көрсетілген. Төрт жыл бойы Қазақстанның барлық аумақтарында салық қызметі сапасына қанағаттанушылық бойынша сұрау жүргізілген. Бірінші зерттеуде 15 қызмет түрі, екіншісінде – 42 салық қызметі қамтылып, соңғы екі жыл ішінде – заңды тұлғалар мен жеке кәсіпкерлерге аса жиі көрсетілетін 7 салық қызметі мен тұрғындарға көрсетілетін 2 қызмет түрі, сондай ақ, салықтық заңнаманы түсіндіру қызметі қамтылған болатын. 2010 жылы далалық зерттеу кезеңі қазанның 11-нен қарашаның 11-не дейін Қазақстанның 14 облысында, Астана мен Алматы қалаларында жүргізілді.

Зерттеу міндеттері:

1. Салық органдары жұмысының сапасы мен қол жетімділігі жағдайының өзгеруін тұтынушылардың (кәсіпкерлер мен тұрғындардың) бағалауы бойынша анықтау;
2. Тұрғындар мен кәсіпкерлердің салық қызметі органдарымен өзара әрекеттесуіне баға беру;
3. Қызмет көрсетушілердің өз жұмысының түрлі аспектілеріне қанағаттану мониторингін жүргізу;
4. Анықталған зерттеу нәтижелерінің негізінде салықтық басқарудың барлық негізгі аспектілері бойынша аймақтық салық органдарына ұсыныстар жасау.

Талдау нәтижелері салық қызметі жұмысындағы басымдықтарды, Қазақстанның жеке облыстары бойынша, сондай ақ, бизнес пен тұрғындарға көрсетілетін жеке қызметтер бойынша негізгі бағыттарды анықтауға, қызметкерлерді нақты мақсатқа жетуге бағдарлауға, осал жерлерді анықтауға, тұтынушы тілегінің қаншалықты қанағаттанарлық болғанын анықтауға мүмкіндік береді. Стратегиялық деңгейде индикаторлар миссия мен мақсаттардың орындалуындағы жалпы прогрессті бағалауда, ал оперативті деңгейде – нақты аймақтағы нақты қызмет сапасын жақсартудағы нақты шараларды бағалау үшін қолданылуы мүмкін.

Зерттеу әдістемесі

Осы зерттеу шегінде алынған мәліметтерді салыстыру үшін 2008 жылғы зерттеудің әдістемесі сақталынған болатын. Кездейсоқ сериялық таңдау әдісі қолданылған, мұндағы сериялар болып белгілі қызметтер алынған. Сұраумен қала мен ауыл елді мекендері қамтылған. Зерттеу шегінде салық қызметтері тізіміне заңды тұлғалар мен жеке кәсіпкерлерге аса жиі көрсетілетін 7 қызмет түрі мен тұрғындарға көрсетілетін 2 қызмет және салықтық заңнаманы түсіндіру енген.

Заңды тұлғаларға және жеке кәсіпкерлерге көрсетілетін қызметтер:

1. Жеке кәсіпкер ретінде есепке алу (тіркеу, тіркеу мәліметтерінің өзгеруі, есептік тіркеуден шығару);
2. НДС төлеушісі ретінде есепке алу;
3. Заңды тұлғаның жойылуы, жеке кәсіпкер жұмысының тоқтатылуы;
4. Салықтық берешектің болмауы және (немесе) болуы туралы мәлімет беру, міндетті зейнетақы жарнасы мен әлеуметтік аударымдар бойынша, жеке шоттан көшірме қарыздары;
5. салықтық есептілікті қабылдау (салықтық есептілікті қабылдау, салықтық есептілікті шақыртып алу);
6. төленген салық сомаларын, басқа да бюджетке міндетті төлемдерді, өсімпұлдарды, айыппұлдарды есепке алулар мен қайтарулар жүргізу;
7. салық төлеушінің (салық агентінің) салықтық есептілікті ұсынуын тоқтату (ұзарту/тоқтату мерзімін қайта бастау);
8. салықтық заңнаманы түсіндіру.

Тұрғындарға көрсетілетін қызметтер:

1. салық төлеушісін тіркеу;
2. салықтық қарыздардың, міндетті зейнетақы жарнасы мен әлеуметтік аударымдар бойынша қарыздардың болмауы (болуы);
3. салықтық заңнаманы түсіндіру

Әр аймақта әр қызмет бойынша, салықтық заңнаманы түсіндіру үшін жазбаша, электронды арыздардан басқа, заңды тұлғалар және жеке кәсіпкерлердің ішінен 13-14 және одан жоғары респондент, тұрғындардан (физикалық тұлға) – 21ден аса респондент сұралған. Салықтық заңнаманы түсіндіру үшін жазбаша, электронды арыздар бойынша заңды тұлғалар мен жеке кәсіпкерлерден 46 респондент және физикалық тұлғалар ішінен 30 респондент сұралған. Берілген қызмет бойынша квота тағайындалынбаған. Зерттеуге қатысқан барлық респонденттер саны салықтық органдарындағы жыл бойы көрсетілген салықтық заңнаманы түсіндіру қызметін, соның ішінде телефонмен көрсетілген, Call-орталық қызметімен бірге – 1625 адам алынған.

1-кесте. Салық қызметтері бойынша зерттеуді сұрыптау (2010 ж.), %

	Заңды тұлғалар және ЖК							Тұрғындар	
	ЖК тіркеулік есепке алу	ҚС төлеушілерді тіркеулік есепке алу	Салықтық берешектің болмауы/болуы туралы мәліметтер беру	Салықтық есептілікті қабылдау	Заңды тұлғаны жою, ЖК қызметін тоқтату	Есепке алуларды және қайтаруларды жүргізу	Салықтық есептілікті өткізуді тоқтата тұру	Салық төлеушісін тіркеу	Салықтық берешектің болуы (болмауы) туралы анықтама беру
Астана қаласы	14	14	14	14	15	14	14	22	24
Алматы қаласы	14	15	14	16	14	14	15	26	25
Ақмола облысы	14	14	14	14	15	14	14	21	21
Ақтөбе облысы	14	14	17	14	14	14	14	20	22
Алматы облысы	14	15	17	16	14	14	14	28	27
Атырау облысы	13	13	13	13	13	15	14	23	24
Шығыс Қазақстан облысы	14	14	23	18	14	16	14	25	22
Жамбыл облысы	13	13	14	13	13	14	13	22	23
Батыс Қазақстан облысы	13	13	13	13	13	13	13	23	22
Қарағанды облысы	14	15	15	16	13	16	15	25	25
Қостанай облысы	14	14	14	14	14	14	14	23	22
Қызылорда облысы	13	13	13	13	12	14	13	21	22
Маңғыстау облысы	14	14	19	20	15	16	14	23	22
Павлодар облысы	13	13	13	13	11	13	13	22	22
Солтүстік Қазақстан облысы	13	13	13	13	13	13	13	22	22
Оңтүстік Қазақстан облысы	14	14	14	14	14	14	14	30	30
	218	221	240	234	217	228	221	376	375

Салықтық қызметті жаппай тұтынушылар (физикалық және заңды тұлға) мен қызмет көрсетушілеріне және қала мен ауылдық жерлердегі тұтынушыларға тікелей қызмет көрсететін салықтық органдар қызметкерлеріне анкеталық сұрау жүргізілген.

Сонымен қатар, респонденттер үшін аса маңызды мәселелер бойынша тереңдетілген сұхбат алынған (20 сұхбат).

Тұрғындар мен кәсіпкерлерден әрбір таңдалған қызмет бойынша мына көрсеткіштер бойынша ақпарат алынған:

- әрбір қызмет бойынша салық органдарына жүгіну жиілігі;
- салық органдарына негативті және позитивті жүгіну тәжірибесі ;
- көрсетілетін қызмет сапасына баға беру (біліктілік (профессионализм), қызметкерлердің сыпайылығы, қызмет көрсету жылдамдығы);
- қызмет көрсету сапасының даму үрдісі;
- шағымдану процедурасы: шағымданған тұтынушылар үлесі, себептері, шағымдану тәртібі (процедурасы, сапасы, тездігі, ұсыныстары), шағымдану нәтижелері, соның ішінде нәтижесіне қанағаттану;
- ақпараттың сапасы, қол жетімділігі және уақыттылығы;
- өзара әрекеттесудің аса тиімді каналдары (БАҚ, Интернет, кеңестер, семинарлар, қоғамдық ұйымдар, салық қызметінің қызметкері);
- қайтарма байланыстың қалаулы әдісі және қажеттілігі;
- мәселелі аспектілер, ұсыныстар.

Құралдар

Сауалнама бірнеше сауал блоктарынан тұратын: салық органдарымен әрекеттесу, ақпарат, қайтарма байланыс, заңды тұлғалар мен жеке кәсіпкерлер үшін салықтық есептіктер және респондент туралы мәліметтер: кәсіпкерлер үшін 83 сұрақ, тұрғындар үшін – 69 сұрақ.

Қызмет көрсетушілерге – салық қызметкерлеріне жұмыстарымен қанағаттануы, жұмыстағы климат, басқару, материалды-техникалық қамтамас ету және көрсетілетін қызмет үрдісі, сапасы, біліктілігі бойынша сауалдар берілген.

Іріктеменің статистикалық сипаттамасы

Келесі схема бойынша республиканың 58 елді мекені зерттеумен қамтылған: облыстық орталық, шағын қала, ауылдық жердегі екі аудандық орталық және Астана мен Алматы қалаларының аудандары. Қазақстанның 16 аймағында салық органдары қызметін қолданатын 1625 тұтынушы – заңды тұлғалар мен жеке кәсіпкерлер және 781 тұрғындар, атап айтқанда физикалық тұлғалар сұраудан өтті. Сондай ақ, зерттеу шегінде салық қызметкерлері арасында сауалнама жүргізілді– 416 респондент.

2-кесте. Зерттеуді сұрыптау, 2010 ж.

	Тұрғындар	Заңды тұлғалар және ЖК	Мемлекеттік қызметкерлер
Астана қаласы	50	106	31

Алматы қаласы	54	105	26
Ақмола облысы	44	103	25
Ақтөбе облысы	45	101	27
Алматы облысы	58	106	25
Атырау облысы	52	99	27
Шығыс Қазақстан облысы	51	116	29
Жамбыл облысы	48	96	25
Батыс Қазақстан облысы	45	91	25
Қарағанды облысы	50	108	25
Қостанай облысы	45	102	25
Қызылорда облысы	45	91	25
Маңғыстау облысы	45	118	26
Павлодар облысы	45	91	25
Солтүстік Қазақстан облысы	44	94	25
Оңтүстік Қазақстан облысы	60	98	25
БАРЛЫҒЫ	781	1 625	416

Заңды тұлғалар және ЖК. Зерттеуге кәсіпкерлік қызметінің әр түрлі нысандарымен айналысатын респонденттер қатысты: жеке кәсіпкерлер, басшылар немесе есепшілер, басқа сөзбен айтқанда, салық қызметімен тікелей әрекеттесетін тұлғалар. Сұралған респонденттердің ішінде АҚ 3%, ЖШС – 49%, шаруы (фермерлік) шаруашылықтары, ауылшаруашылық өнім шығарушылар мен кооперативтер (2%), мемлекеттік мекемелер – 8% және қоғамдық ұйымдар – 1% құрады. Жеке кәсіпкерлер респонденттердің 34% құрады.

3-кесте. Сұрыптаудағы заңды тұлғалар және ЖК ұйымдарының нысаны (2008-2010), %

	2008 ж.	2009 ж.	2010 ж.
Акционерлік қоғам	7	5	3
ЖШС	40	47	49
Жеке кәсіпкер	38	36	34
Шаруа (фермерлік) шаруашылық, ауыл шаруашылық өнімдерін өндіруші, ауылдық тұтынушылық кооператив	8	3	2
Мемлекеттік ұйым (мекеме, РМК, КГП, т.б.)	7	7	8
Қоғамдық ұйым		2	1

Қала мен ауыл бизнес-респонденттерінің қатынасы – 2.4:1 сәйкесінше (2008 ж. және 2009 ж. – 2.5:1) немесе 71% қала респонденттері және 29% ауыл респонденттері құрады. Толығымен дерлік 2008 жылғы іріктемеге сәйкес келетін кәсіпорындардың шамасы: іріктеменің басым бөлігін қызметкерлер саны 1-ден 50-ге дейінгі кіші кәсіпорындар құрады. Жұмыс өтілі 4-10 жыл құрайтын компаниялар мөлшері жоғарылады – таңдаманың 44% және салық органдарымен әрекеттесу тәжірибесі 1-3 жыл құрайтын кәсіпорындар мөлшері төмендеді – 25% (төмен қара).

3-кесте. Зертеу шегіндегі кәсіпорындардың шамасы және компаниялардың жұмыс өтілі (2008-2010), %

Кәсіпорындардың шамасы	2008 ж.	2009 ж.	2010 ж.	Компаниялардың жұмыс өтілі	2008 ж.	2009 ж.	2010 ж.
Шағын (1-50 адам)	70	69	70	1 жылдан кем	9	11	10
Орташа (51-250 адам)	22	25	25	1-3 жыл	29	30	25
Ірі (250 адамнан артық)	7	6	5	4-10 жыл	40	41	44
				10 жылдан артық	21	19	21

Сауалнамаға экономиканың ең алуан салаларының компаниялары қатысты. Бизнесің түрлі салаларында жұмыс істейтін ұйымдардың және мемлекеттік мекемелердің салық салу мен салықтық есептікке байланысты бірқатар бизнес-үрдістері ортақ және де алынған салық қызметінің сапасын объективті бағалауға мүмкіндік береді.

Сұралған респонденттердің басым бөлігін сауда мен қызмет көрсету саласында жұмыс атқаратындар – сәйкесінше 30% және 22.6% құрады. Құрылыс және жөндеу салаларынан 10%, қалған басқа салалар респонденттері 0.2% - 9% құрады. Солардың ішінде мұнай-газ және тау-кен өндірістері сияқты салалар – 1.2% және 0.5% құрады.

4-кесте. Респонденттердің қызмет ету саласы, 2010 ж.

	N=1622	%
Сауда	487	30,0
Қызметтер (байланыс, қоғамдық тамақтану, қонақ үйлер, көлік, автосервис, тұрмыстық)	366	22,6
Құрылыс, жөндеу	173	10,8

Әлеуметтік сала (білім, медицина, әлеуметтік қызметтер)	137	8,5
Ауыл, орман шаруашылығы	110	6,9
Кеңінен тұтынатын тауарларды өндіру (тігін, тамақ өнімдері)	96	6,0
Банктер, қаржылық, заңдық қызметтер	55	3,4
Өнеркәсіп, құрал-жабдықтар	54	3,4
Туризм, мәдениет, демалыс, ойын-сауық	31	1,9
Жылжымайтын мүлікпен жүргізілген операциялар	28	1,7
БАҚ, басылымдар, полиграфия	22	1,4
Мұнай-газ саласы	20	1,2
Қауіпсіздік, қорғау, әскери және құқық қорғау қызметтері	10	0,6
Тау-кен секторы	8	0,5
Ғылыми-зерттеу, ғылыми-өндірістік қызмет	4	0,2
Басқа	58	3,6

I БӨЛІМ. ЗАҢДЫ ТҰЛҒАЛАРДЫ және ЖК СҰРАУ

Қызметтердің объективті көрсеткіштері

Өтініштердің жиілігі

Салық төлеушілер арасында ең көп таралғаны келесілер болып табылады:

- Салық есептілігін тапсыру (салық есептілігі пікірі) – 65%;
- салықтық берешектің болмауы және (немесе) болуы туралы мәлімет беру, міндетті зейнетақы жарналары, әлеуметтік аударымдар бойынша қарыздар, дербес шоттан үзінді – 56%;
- салықтық заңнаманы түсіндіру – 56%;
- есепке алуларды және қайтаруларды жүргізу – респонденттердің 35% берілген қызметтің тұтынушылары болып табылады.

Өтініштердің жиілігі бойынша салық есептілігін тапсыру бірінші орында тұр, себебі салық төлеуші осы қызмет бойынша басқаларға қарағанда жылына 4 рет келеді.

ЖК тіркеулік есепке алу (тіркелген мәліметтердің өзгеруі, тіркеу есебінен алу), ҚҚС төлеушілерді тіркеулік есепке алу, салық есептілігін тапсыруды тоқтату (тоқтату мерзімін созу/жаңарту) секілді қызметтер 20% ие болды. Заңды тұлғаларды жою немесе ЖК әрекетін тоқтату бойынша өтініштер барлығы 13% құрды.

Айта кету керек, әр түрлі қызметтер алатын респонденттер үлесі салық заңнамасын түсіндіруде, салық қарызы болуы немесе болмауы туралы мәліметтер беруде (48%/56%), өткен жылмен салыстырғанда есептерді жүргізу мен қайтаруда (29%/35%) артты.

5-кесте. 2010 жылы қызметтер бойынша жолданымдар жиілігі.

	Сән (аса жиі кездесетін жолданымдар саны)	N (қызмет көрсетілген респонденттердің саны)	% тұтынушылар санынан 2009	% тұтынушылар санынан 2010
ЖК тіркеулік есепке алу	1	380	22	23
ҚҚС төлеушілерді тіркеулік есепке алу	1	375	20	23
Салықтық берешектің болмауы және (немесе) болуы туралы мәлімет беру	1	914	48	56
Салықтық есептілікті қабылдау	4	1064	62	65
Заңды тұлғаны жою, ЖК қызметін тоқтату	1	213	13	13

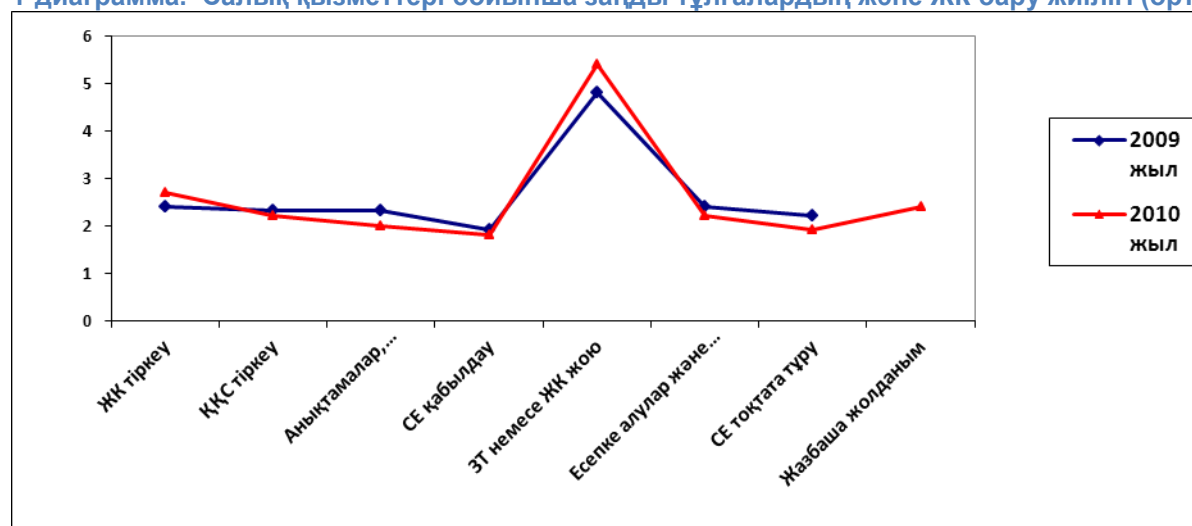
Есепке алуларды және қайтаруларды жүргізу	1	576	29	35
Салықтық есептілікті өткізуді тоқтата тұру	1	289	16	18
Жазбаша, электрондық жолданым	1	233	-	14
Мұнай-газ саласы бойынша	1	4	-	0,1
Тау-кен секторында	1	2	-	0,2
Салықтық заңнаманы түсіндіру	2	903	30	56

Түскен арыздар саны бойынша, салық төлеушілер үшін ең мәселелі заңды тұлға қызметін жою немесе ЖК әрекетін тоқтату болып табылады – орташа 5.4. ЖК тіркеу немесе тіркеу мәліметтерінің өзгеруі барысында респонденттер орташа салық органдарына 2.7. рет барды. Сонымен қатар дәл осы екі қызметтер бойынша 2009 жылға қатысты келулер санының өсуі байқалады.

Барлық басқа қызметтер бойынша келулер саны бойынша орта мағыналар өткен жылға қатысты кішкене азаюмен 2-3 келу деңгейінде толқиды. Барлық респонденттердің шамалысы салық есептілігін тапсыру барысында салық органдарына барады, себебі берілген қызметті электрондық нысанда алуға болады – 1,8.

Абсолютті көрсеткіштер бойынша заңды тұлғаны жою немесе ЖК әрекетін тоқтату және ЖК тіркеулік есепке алу секілді қызметтер көш алдында – келулер саны 40 және 30 рет. Берілген көрсеткіш бойынша салық қарызының (2009 ж. – 36, 2010 ж. - 9) болуы және (немесе) болмауы туралы мәліметтерді беру үрдісін жақсарту туралы талдауға болады, себебі оның маңызды азаюы байқалады.

1-диаграмма. Салық қызметтері бойынша заңды тұлғалардың және ЖК бару жиілігі (орташа), N=1622



6-кесте. Салық қызметтері бойынша заңды тұлғалардың және ЖК бару жиілігі (орташа, максимум), N=1622

	Орташа	Максимум
--	--------	----------

	2009	2010	2009	2010
ЖК тіркеулік есепке алу	2,4	2,7	15	30
ҚҚС төлеушілерді тіркеулік есепке алу	2,3	2,2	15	10
Салықтық берешектің болмауы және (немесе) болуы туралы мәлімет беру	2,3	2,0	36	9
Салықтық есептілікті қабылдау	1,9	1,8	10	15
Заңды тұлғаны жою, ЖК қызметін тоқтату	4,8	5,4	50	40
Есепке алуларды және қайтаруларды жүргізу	2,4	2,2	20	15
Салықтық есептілікті өткізуді тоқтата тұру	2,2	1,9	21	7
Жазбаша, электрондық жолданым		2,4		8

Қызмет бойынша келу таңдауы салық қарызының болуы немесе болмауы туралы мәліметтерді беруге байланысты жағдайдың жақсаруына кәу болып табылады, бірақ заңды тұлғаларды жою барысында және ЖК әрекетін жою, тіркеу барысында маңызды әкімшілік тосқауылдар жалғасып отыр.

Нақтылық және уақыттық шығындар

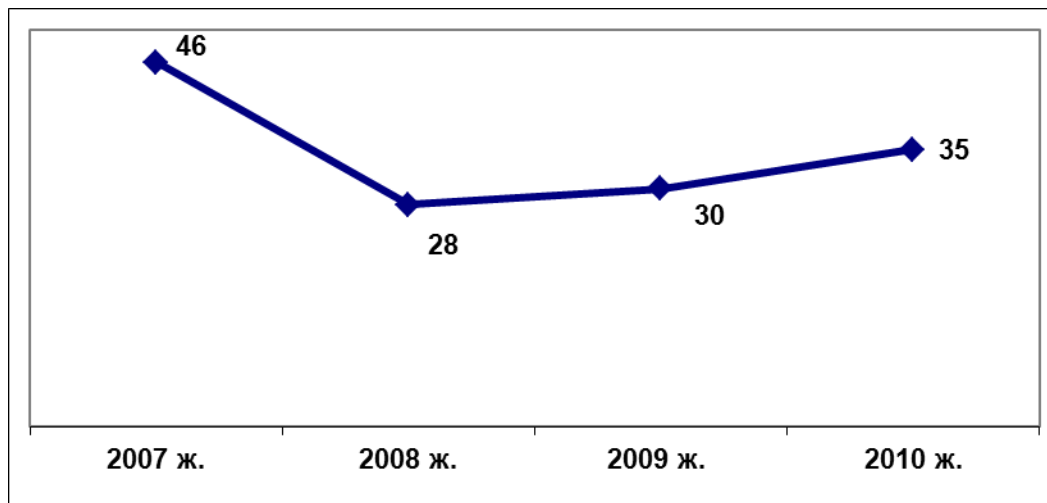
Оның нақтылық пәніне қызметтер сапасы туралы үрдіс және нәтиже бойынша, соның ішінде оны алуға кететін уақыт бойынша және берілген құжат бойынша талдауға болады (қателіктердің болуы).

Респонденттердің 6% алынған құжаттың қателердің болуын атап өтті. 5-9% деңгейінде қателер Қызылорда облысы, Павлодар облысы, Алматы облысы, Ақмола облысы және Алматы қаласы секілді аймақтарда анықталды. Берілген құжаттарда қателердің 10-19% Астана қ., Атырау, Маңғыстау және Ақтөбе облыстарында байқалады. Қателіктерді жоюға салық органдарына орташа күн қажет, максимум – ай шамасында.

Респонденттердің 3.4% салық органдарында құжаттарын жоғалтқанын атап өтті.

Кезекте күтудің орташа ұзақтығы 35 минутқа дейін артты. Барлығынан бұрын үлкен кезектен Астан қ. Және Атырау облысындағы салық төлеушілер (оларда берілген көрсеткіш бойынша ең төмен қанағаттанушылық) қиналады, олар онда шамамен 2 сағат көлемінде тұрады, сонымен қатар Маңғыстау және Алматы облыстарында - ретті түрде 55 және 45 минут.

2-диаграмма. Кезекте күтіп тұрудың орташа ұзақтығы, минуттар

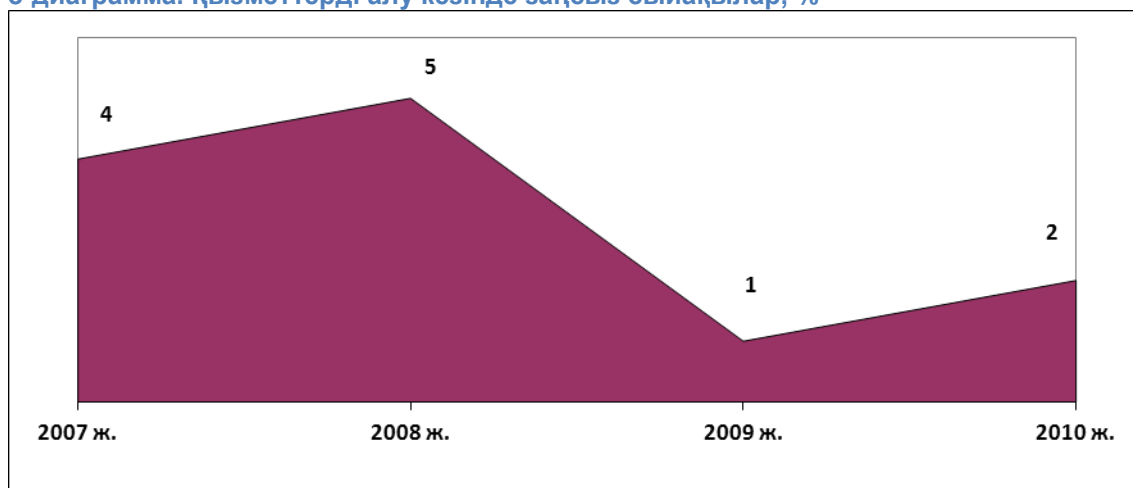


Егер қызметтер нәтижесін күту бойынша талқылайтын болсақ, онда Маңғыстау облысы, Астана қ. Және Алматы қ. Нашар көрсеткіштермен ерекшеленеді – респонденттер қызметтер нәтижелерін шамамен 20 күндей (28-21) күтеді. Максималды мағыналар Алматы қаласында (360 күн), Маңғыстау облысында (300 күн), Астана қ. (240 күн), Алматы және Солтүстік-Қазақстан облыстарында (270 күн), Атырау және Ақтөбе облыстарында (180-150 күн) байқалады.

Қызметтерді ресми емес түрде алу

2010 жылдың сұрау нәтижелері бойынша ресми түрде емес алынатын қызметтер 2009 ж. 1%-дан 2%-ға дейін өсті¹. Бірақ айта кету керек, соңғы жылдардың көрсеткіштері 2007-2008 ж.ж. нәтижелерінен төмен(4-5%).

3-диаграмма. Қызметтерді алу кезінде заңсыз сыйақылар, %



Заңды тұлғаны жою, ЖК әрекетін тоқтату бойынша қызметті алу барысында жемқорлық қатынастың туындауының үлкен ықтималы бұрынғыдай сақталған – 5%. Берілген көрсеткіштің артуы басқа қызметтер бойынша да байқалады: салықтық берешектің болмауы және (немесе) болуы туралы мәлімет беру, есепке алуларды және қайтаруларды жүргізу, салықтық есептілікті өткізуді тоқтата тұру.

¹ $P < 0,001$ қателік ықтималдылығымен максималды мәні

Қызметке делдалдар арқылы келген респонденттер үлесі де сақталады – 3%.

7-кесте. Салық қызметтерін заңсыз алу, %

	Заңсыз сыйақы берді		Делдалдың қызметін пайдаланды	
	2009 ж.	2010 ж.	2009 ж.	2010 ж.
ЖК тіркеулік есепке алу	1	1	3	2
ҚҚС төлеушілерді тіркеулік есепке алу	1	1	4	2
Салықтық берешектің болмауы және (немесе) болуы туралы мәлімет беру	0	3	2	3
Салықтық есептілікті қабылдау	2	1	3	1
Заңды тұлғаны жою, ЖК қызметін тоқтату	3	5	3	3
Есепке алуларды және қайтаруларды жүргізу	1	2	1	4
Салықтық есептілікті өткізуді тоқтата тұру	0	2	3	3
Жазбаша, электрондық жолданым	-	2	-	4
Барлығы	1	2	3	3

Сыйақы көлемінің орташа мөлшері 36391 теңгеге тең – бұл өткен жылғы көрсеткішке қарағанда үш есе көп (2009 ж. 11700 теңге). Заңсыз сыйақының төмен мөлшері 500 теңге көлемінде, максималды – 220 000 теңгені құрайды (2009 ж. 45 000). Осыған қоса кету керек, материалдық сипаттағы мемлекеттік қызметкерлердің қанағаттануы 2009 ж. қатысты жақсы жылжуларға қарамастан ең төмен көрсеткіштерге ие.

Салық органдары қызметі сапасымен қанағаттануы

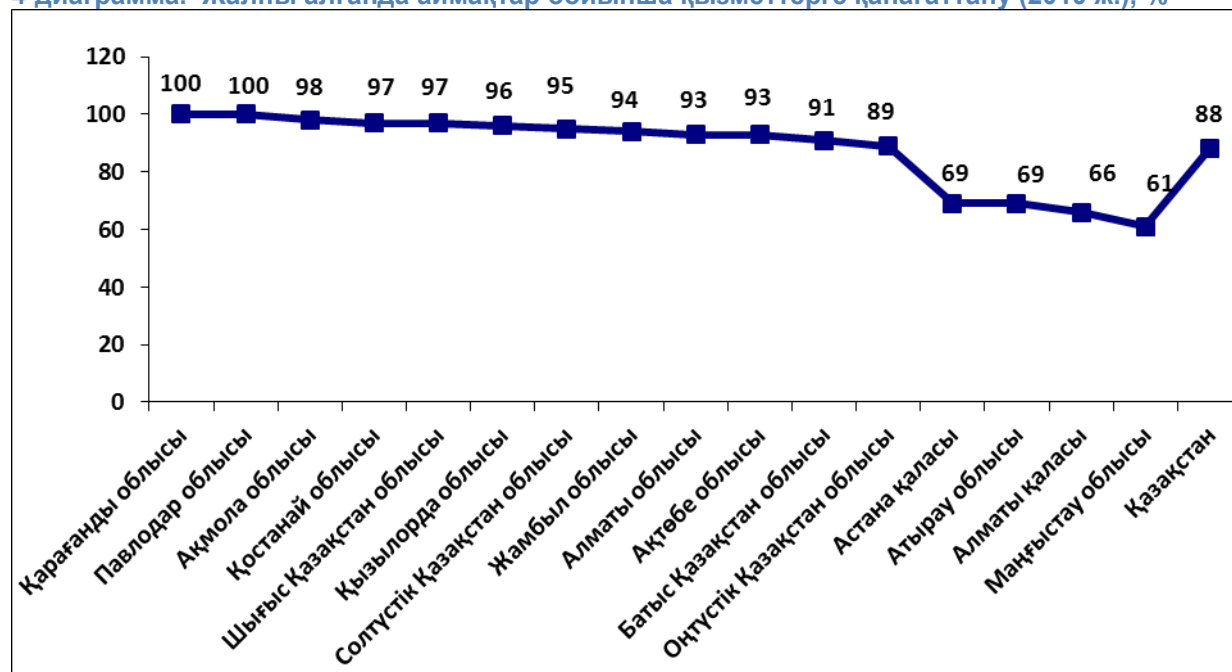
Қызмет алушылардың қанағаттануы сапаның негізгі өлшемі болып табылады, ол өзара әр түрлі қызметтерді салыстыруға және олардың тиімділігін салыстыруға мүмкіндік береді. Сонымен қатар, респондент ойы субъективті болып табылады, статистикалық жалпылауда ол үрдістің сенімді және объективті сипаттамасы болып табылады. Сол уақытта респонденттің қызметті бағалауы толығымен бағалауы, қызметтің бөлек параметрлеріне негізделген оның бөлек құрауыштары бойынша орташаға қарағанда жоғары болады.

Өткен жылдармен салыстырғанда жеке кәсіпкерлердің қызмет сапасымен қанағаттануы

Қызметпен қанағаттану көрсеткіші бойынша толығымен 2010 жылы 2009 жылмен салыстырғанда Қазақстан бойынша орташа 3 пайызға жақсарғаны байқалады – 88%.

Қанағаттанудың жоғары деңгейі – 90% және одан да көп Қазақстан аймақтарының көпшілігінде байқалады. Тек қана бірнеше аймақтар 60-70% деңгейде қанағаттанады. Ол – атырау облысы, Маңғыстау облысы, Астана қаласы және Алматы қаласы.

4-диаграмма. Жалпы алғанда аймақтар бойынша қызметтерге қанағаттану (2010 ж.), %



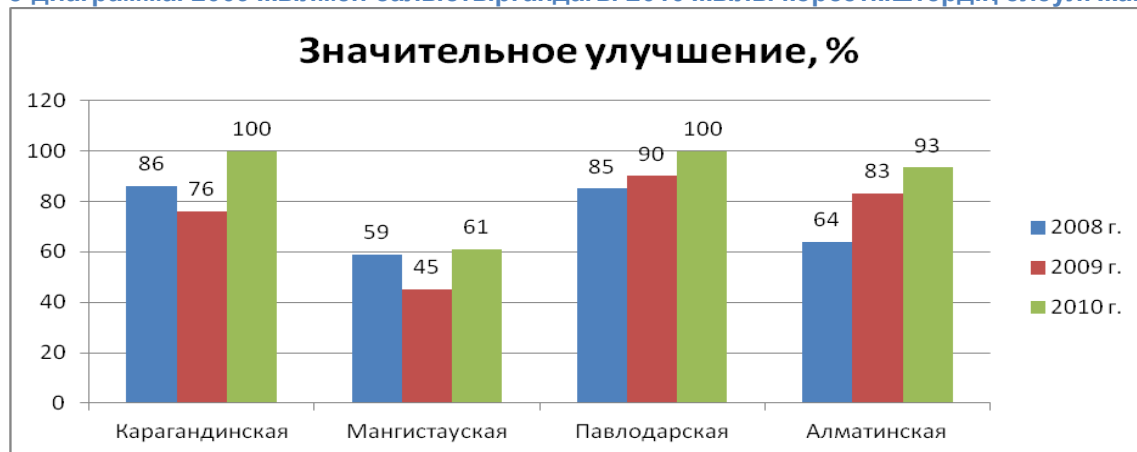
Облыстардың көбісі өз деңгейін бұрынғы жағдайда сақтады. Төрт аймақ өз көрсеткіштерін нашарлатты, бірақ екі аймақ өте жақсы өзгертті – бұл Атырау облысы және Алматы қаласы.

8-кесте. Алдыңғы жалдармен салыстырғандағы өзгерістер

	2008 ж.	2009 ж.	2010 ж.	Прогресс 2010-2009
Орташа	81	85	88	3
Елеулі жақсарды				
Қарағанды облысы	86	76	100	24
Маңғыстау облысы	59	45	61	16
Павлодар облысы	85	90	100	10
Алматы облысы	64	83	93	10
Орташа жақсарды				
Қызылорда облысы	44	89	96	7
Шығыс Қазақстан облысы	93	91	97	6
Қостанай облысы	98	93	97	4
Батыс Қазақстан облысы	80	88	91	3
Ақмола облысы	96	95	98	3
Өзгерген жоқ немесе аздап нашарлады				Регресс 2010-2009
Ақтөбе облысы	89	93	93	0
Жамбыл облысы	93	95	94	-1
Солтүстік Қазақстан облысы	96	96	95	-1
Оңтүстік Қазақстан облысы	59	90	89	-1
Астана қаласы	76	73	69	-4
Елеулі нашарлады				
Атырау облысы	59	81	69	-12
Алматы қаласы	70	82	66	-16

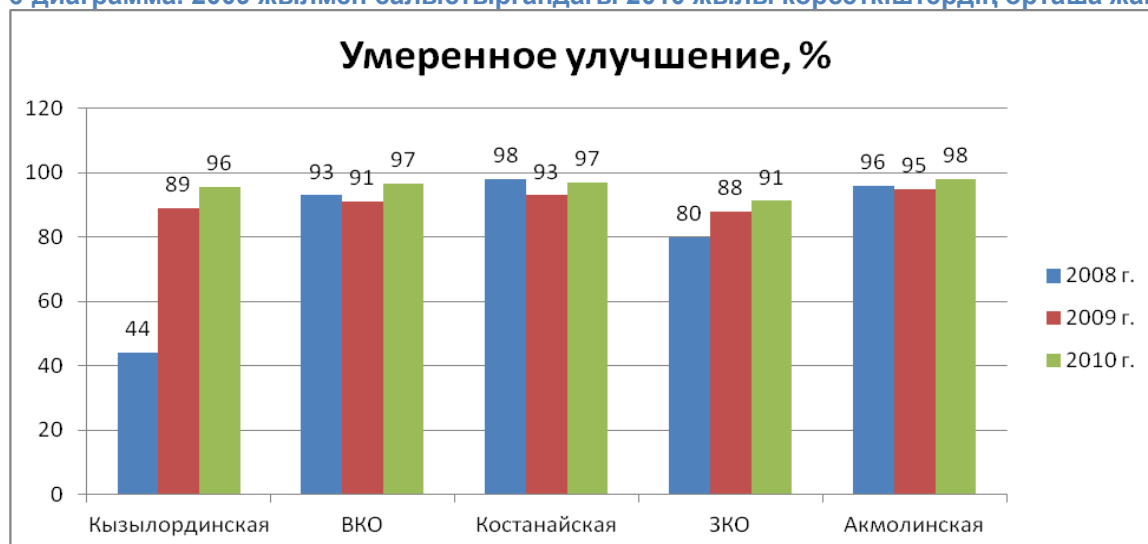
Кейбір аймақтарда маңызды жақсарулардың болуы қуантады, соның ішінде, Қарағанды облысын айта кету керек, тіркелген саны 24%, Маңғыстау (16%), Павлодар және Алматы облыстарында (10% бойынша) тіркелген. Басқа облыстарға қарағанда, Маңғыстау облысында көрсеткіштер төмен болуына қарамастан, салықшылармен және жеке кәсіпкерлер арасындағы өзара байланыстарға байланысты, 1,5-2,0 сағат жұмысқа қазір 20 минут жұмсалады. Әрқашан осылай болса! (бухгалтермен интервьюден).

5-диаграмма. 2009 жылмен салыстырғандағы 2010 жылы көрсеткіштердің елеулі жақсаруы.



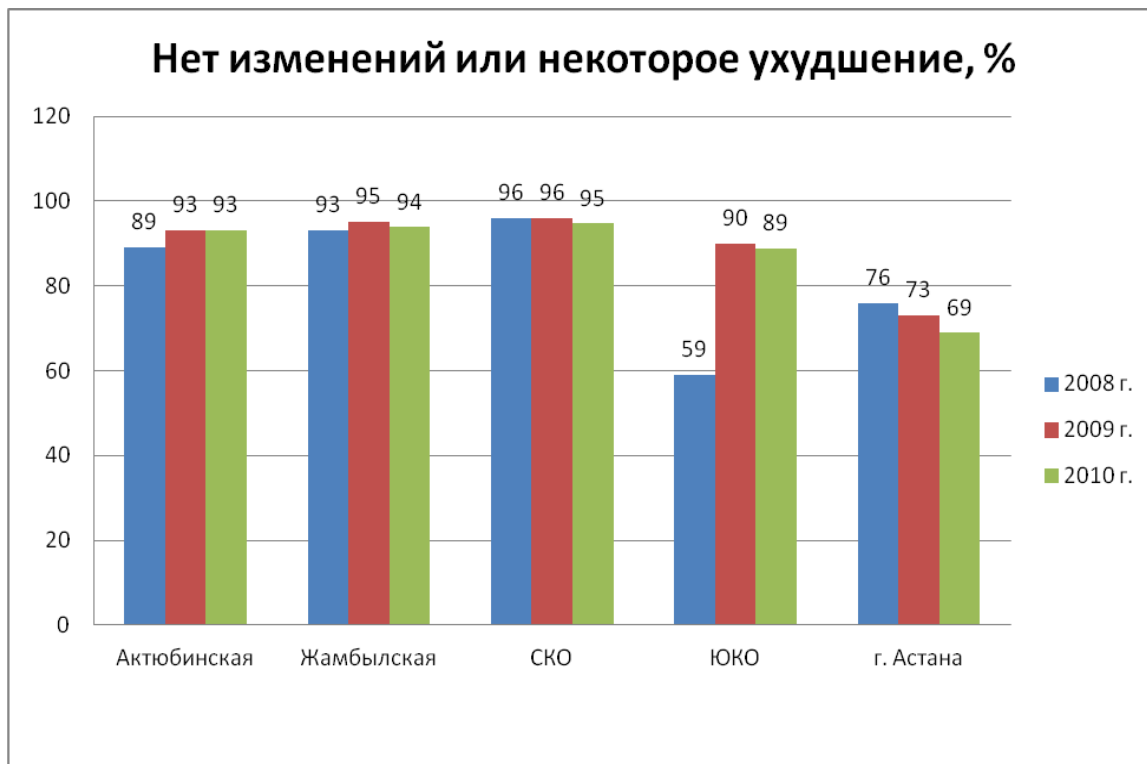
Өз көрсеткіштерін орташа жақсартқандарға Қызылорда облысы (7%), Шығыс Қазақстан облысы (6%), Қостанай облысы (4%), Батыс Қазақстан облысы (3%), Ақмола облысы (3%) келеді.

6-диаграмма. 2009 жылмен салыстырғандағы 2010 жылы көрсеткіштердің орташа жақсаруы.



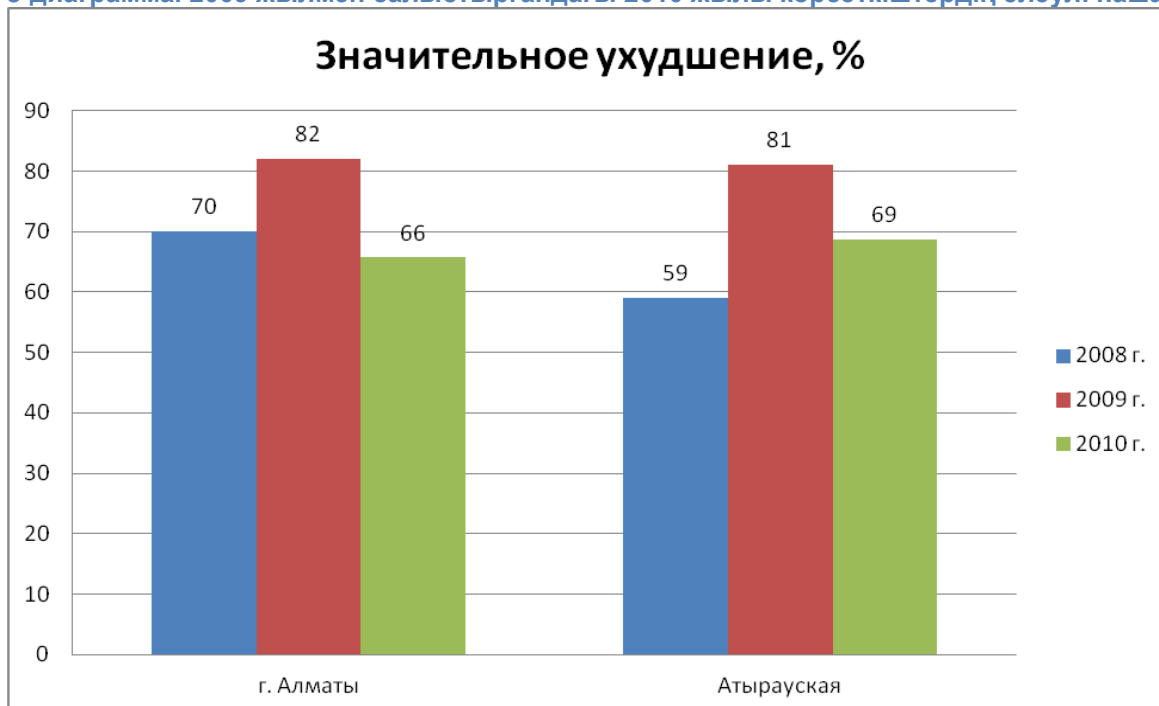
Ақтөбе облысы бұрынғы деңгейінде қалды, Жамбыл облысы, Солтүстік Қазақстан облысы және Оңтүстік Қазақстан облысы өз нәтижелерін 1% азайтты, Астана қ. – 4%.

7-диаграмма. 2009 жылмен салыстырғандағы 2010 жылы көрсеткіштердің өзгермеуі немесе аздап нашарлауы



Елеулі нашарлаған нәтижелер Атырау облысы (12%) мен Алматы қаласында (16%) байқалады.

8-диаграмма. 2009 жылмен салыстырғандағы 2010 жылы көрсеткіштердің елеулі нашарлауы.

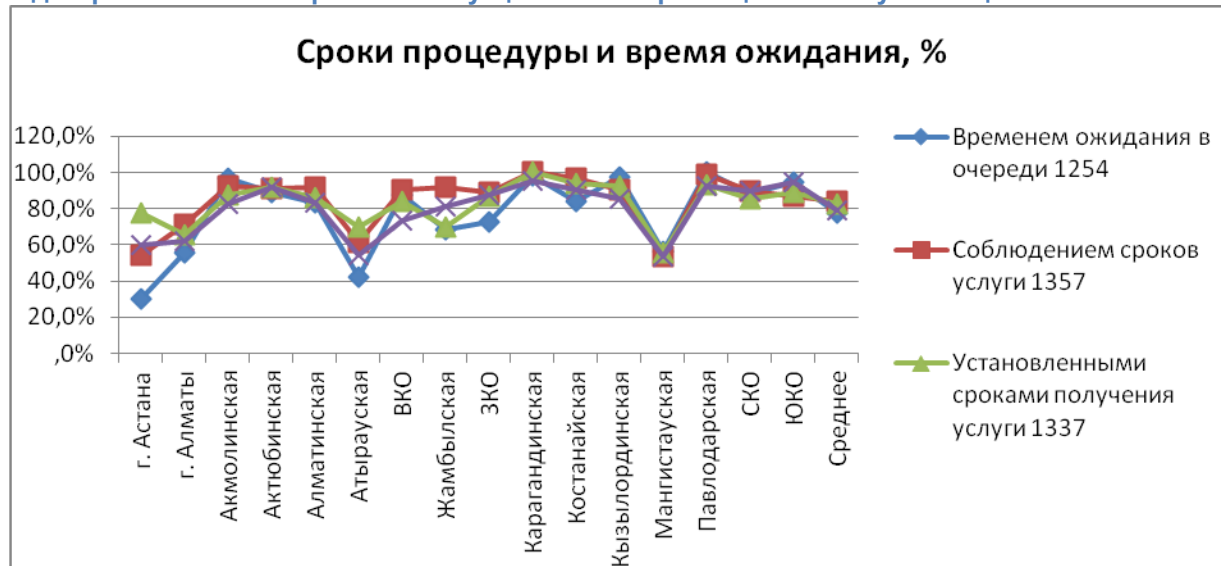


Блоктар бойынша жеке кәсіпкерлердің қанағаттанушылығы

Мерзімі және уақыты

«Мерзімі және уақыты» блогы өзіне 4 параметрді қамтиды: кезекте тұру уақыты, мерзімдерді сақтау, құжат жинауға жұмсалған анықталған мерзімдер мен уақыт.

9-диаграмма. Облыстар бойынша уақыт шамаларына қанағаттанушылық



Әсіресе кезекте тұру бойынша төмен бағалар Астана қаласы, Атырау облысы, Алматы қ. және Маңғыстау облысында байқалады.

Нақты мағлұматтар кестеде келтірілген, түстік шкала бойынша нәтиже 50% қара түспен, 50-60% - қоңырмен, 60-70% - қызылмен, 70-80% - қызғылт сарымен, 80-90% - сарымен және 90% одан да жоғары - жасылмен боялған. Қара, қоңыр және қызыл түстері жоқ облыстары жағымды бағаланады.

Менее 50%	50-60%	60-70%	70-80%	80-90%	Более 90%
-----------	--------	--------	--------	--------	-----------

9-кесте. Облыстар бойынша уақыт шамаларына қанағаттанушылық, %

Қызмет	Кезек күту уақыты	Қызметтер мерзімінің сақталуы	Қызметтерді алудың белгіленген мерзімі	Қажетті құжаттарды жинау уақыты	Жалпы алғанда мерзімдер мен уақыт
Респонденттердің саны, N	1254	1357	1337	1283	1308
Астана қаласы	30,1%	54,4%	77,7%	60,2%	55,6%
Алматы қаласы	55,9%	71,6%	65,7%	61,8%	63,7%
Ақмола облысы	97,1%	92,2%	87,4%	82,5%	89,8%
Ақтөбе облысы	89,0%	91,0%	92,0%	92,0%	91,0%
Алматы облысы	83,0%	91,5%	85,8%	83,0%	85,8%

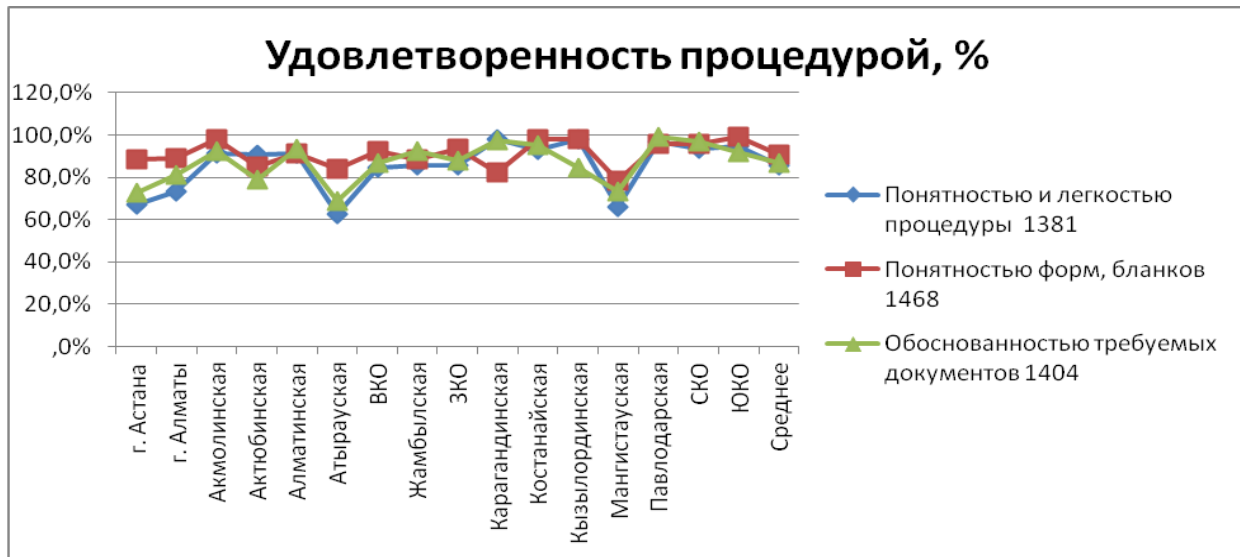
Атырау облысы	42,4%	61,6%	69,7%	54,5%	57,1%
ШҚО	87,8%	90,4%	84,3%	73,0%	83,9%
Жамбыл облысы	68,8%	91,7%	69,8%	81,3%	77,9%
БҚО	72,5%	89,0%	86,8%	87,9%	84,1%
Қарағанды облысы	98,1%	100,0%	100,0%	95,4%	98,4%
Қостанай облысы	84,3%	97,1%	94,1%	90,2%	91,4%
Қызылорда облысы	97,8%	90,1%	92,3%	85,7%	91,5%
Маңғыстау облысы	56,4%	53,8%	55,6%	53,8%	54,9%
Павлодар облысы	100,0%	98,9%	93,4%	92,3%	96,2%
СҚО	88,3%	89,4%	85,1%	89,4%	88,0%
ОҚО	94,9%	86,7%	88,8%	94,9%	91,3%

Қарағанды және Павлодар облыстарында барлық көрсеткіштер 90% жоғары.

Үрдіс

Сонымен қатар, бланктер жеткілікті жағдайда (ел бойынша орташа 90% жоғары) түсінікті, тұтынушылар талап етілетін құжаттардың негізділігімен (87%) келіссе де, үрдістің анық және жеңіл болуы жеткіліксіз. Облыстар бойынша үрдіспен қанағаттану келесі түрдегідей байқалады:

10-диаграмма. Процедура параметрлеріне қанағаттанушылық, %.



Әрбір облыс бойынша жеке көрсеткіштер мынадай:

10-кесте. Процедура параметрлеріне қанағаттанушылық.

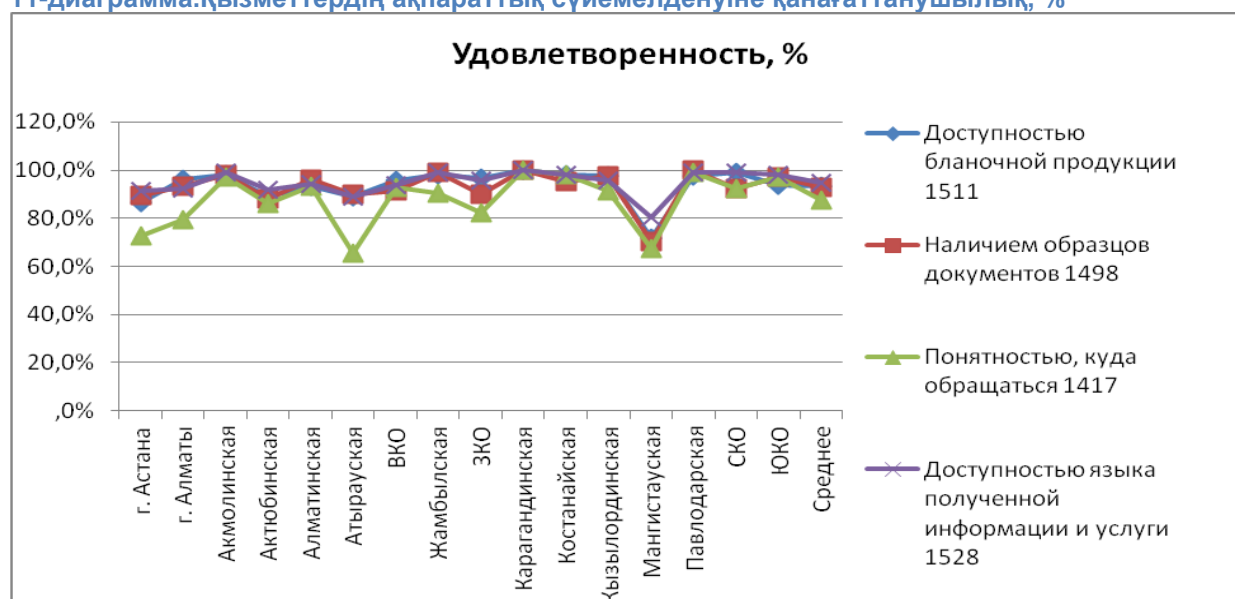
	Процедураның түсініктілігі және оңайлығы	Нысандардың, бланкілердің түсініктілігі	Талап етілетін құжаттардың негізділігі	Жалпы алғандағы процедура
N (респонденттердің саны)	1381	1468	1404	1418
Астана қаласы	67,0%	88,3%	72,8%	76,1%
Алматы қаласы	73,5%	89,2%	81,4%	81,4%
Ақмола облысы	91,3%	98,1%	92,2%	93,9%
Ақтөбе облысы	91,0%	85,0%	79,0%	85,0%
Алматы облысы	91,5%	91,5%	93,4%	92,1%
Атырау облысы	62,6%	83,8%	68,7%	71,7%
ШҚО	84,3%	92,2%	87,0%	87,8%
Жамбыл облысы	85,4%	88,5%	92,7%	88,9%
БҚО	85,7%	93,4%	87,9%	89,0%
Қарағанды облысы	98,1%	82,4%	97,2%	92,6%
Қостанай облысы	93,1%	98,0%	95,1%	95,4%
Қызылорда облысы	97,8%	97,8%	84,6%	93,4%
Маңғыстау облысы	65,8%	78,6%	73,5%	72,6%
Павлодар облысы	96,7%	95,6%	98,9%	97,1%
СҚО	93,6%	95,7%	96,8%	95,4%
ОҚО	94,9%	99,0%	91,8%	95,2%
Орташа	85,5%	90,8%	86,9%	87,7%

Атырау облысында респонденттер талап етілетін құжаттардың негізділігімен қанағаттанбайды: немесе мемлекеттік органның өкілдері қарастырылғаннан көп талап етеді, немесе талап етілетін құжаттың негізділігін дәлелдей алмайды.

Бланктер, құжат үлгілері, көрсеткіштер, қызмет тілі

Қанағаттанушылықпен барлық облыстардың формулярдың қол жетімді деп санауы атап өтуге болады (маңғыстау облысынан бөлек). Шамамен барлық облыстардың салық органдары құжат үлгілерін орналастырумен, сонымен қатар тұтынушы үшін ыңғайлы тілде қызметтер мен құжаттарды орналастырумен ыңғайланды. Салық төлеушілер қайда бару керектігі белгісіз болатын, салық органдары ғимараттарында нашар үйренеді (әсіресе астана қаласы, атырау және Маңғыстау облысында).

11-диаграмма. Қызметтердің ақпараттық сүйемелденуіне қанағаттанушылық, %



11-кесте. Бланктердің, үлгілердің, сілтемелердің және тілдің қол жетімдігі.

	Бланк өнімдеріне қол жетімділік	Құжаттар үлгілерінің болуы	Қайда жолданым жасаудың түсініктігі	Алынған ақпараттар мен қызметтер тілінің қол жетімділігі	Бланктер, үлгілер, сілтемелер, тіл
Респонденттердің саны, N	1511	1498	1417	1528	1489
Астана қаласы	86,4%	89,3%	72,8%	91,3%	85,0%
Алматы қаласы	96,1%	93,1%	79,4%	92,2%	90,2%
Ақмола облысы	98,1%	98,1%	97,1%	99,0%	98,1%
Ақтөбе облысы	89,0%	88,0%	86,0%	92,0%	88,8%
Алматы облысы	93,4%	96,2%	93,4%	94,3%	94,3%
Атырау облысы	88,9%	89,9%	65,7%	88,9%	83,3%
ШҚО	95,7%	91,3%	93,0%	93,9%	93,5%

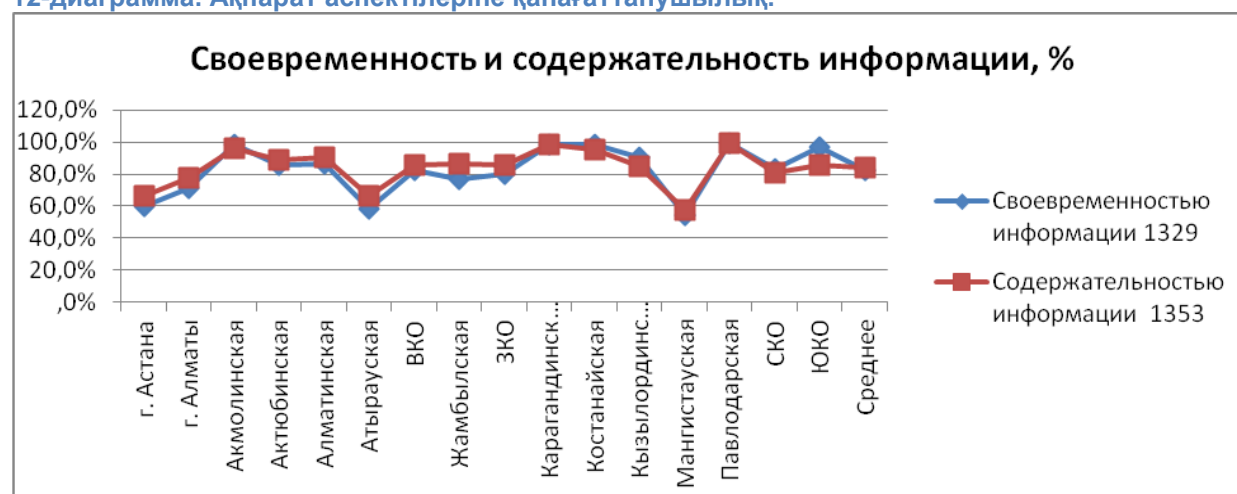
Жамбыл облысы	97,9%	99,0%	90,6%	99,0%	96,6%
БҚО	96,7%	90,1%	82,4%	95,6%	91,2%
Қарағанды облысы	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Қостанай облысы	98,0%	95,1%	98,0%	98,0%	97,3%
Қызылорда облысы	97,8%	97,8%	91,2%	95,6%	95,6%
Маңғыстау облысы	71,8%	70,1%	67,5%	80,3%	72,4%
Павлодар облысы	97,8%	100,0%	98,9%	98,9%	98,9%
СҚО	98,9%	92,6%	92,6%	98,9%	95,7%
ОҚО	93,9%	96,9%	96,9%	98,0%	96,4%
Орташа	93,5%	92,7%	87,7%	94,6%	92,1%

Каспий маңы облыстарында тұтынушыларды дәл қандай жағдай қанағаттандырмайтынын анықтау қажет. «Орыс тіліндегі бланктер толық емес. Осындай бланкте стендте үлгі жоқ» (Маңғыстау облысынан алған сұхбаттан)

Ақпараттың уақтылығы және мазмұндылығы

Салық органдары қызметінің осы екі параметрлерін олардың маңыздылығына қарай бөлек блокқа құрайды: оның нақтылығынан, толықтылығынан және ақпараттың өз уақыттығынан біздің шешіміміз тәуелді.

12-диаграмма. Ақпарат аспектілеріне қанағаттанушылық.



Аутсайдер болып тағы да Каспий маңы облыстары және Астана қ. табылады.

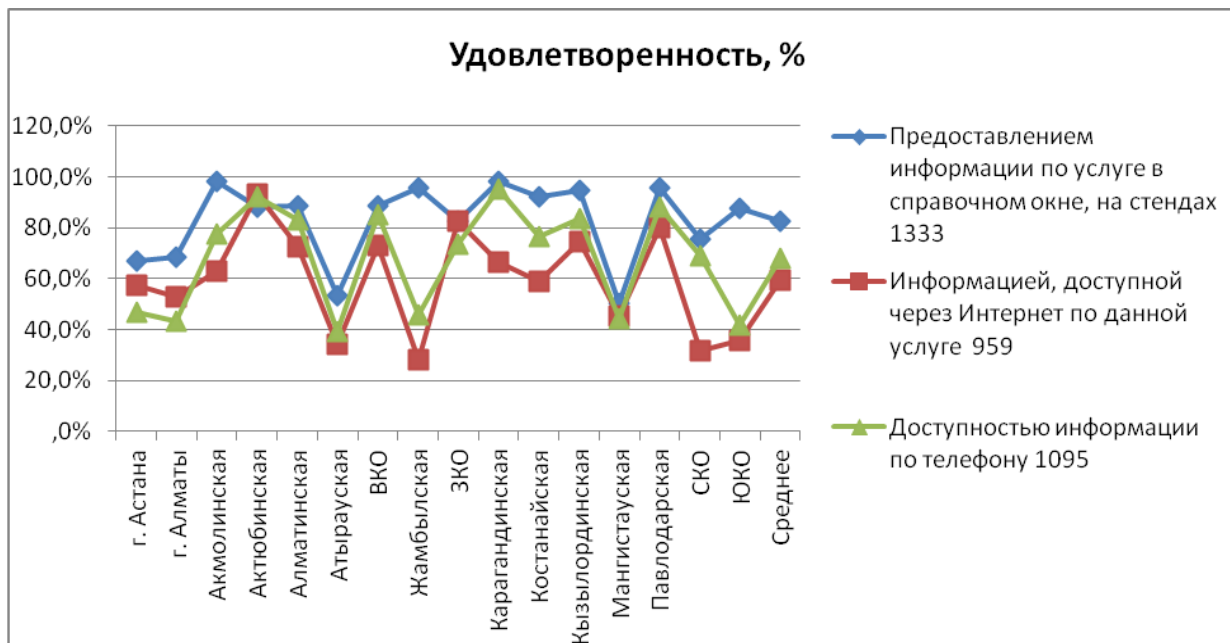
12-кесте. Ақпарат: уақтылығы және мазмұндылығы

	Ақпараттың уақтылығы	Ақпараттың мазмұндылығы	Ақпараттың уақтылығы және мазмұндылығы
Респонденттердің саны, N	1329	1353	1341
Астана қаласы	60,2%	66,0%	63,1%
Алматы қаласы	71,6%	77,5%	74,5%
Ақмола облысы	98,1%	96,1%	97,1%
Ақтөбе облысы	86,0%	89,0%	87,5%
Алматы облысы	86,8%	90,6%	88,7%
Атырау облысы	58,6%	66,7%	62,6%
ШҚО	82,6%	85,2%	83,9%
Жамбыл облысы	77,1%	86,5%	81,8%
БҚО	80,2%	85,7%	83,0%
Қарағанды облысы	98,1%	98,1%	98,1%
Қостанай облысы	98,0%	95,1%	96,6%
Қызылорда облысы	90,1%	84,6%	87,4%
Маңғыстау облысы	54,7%	57,3%	56,0%
Павлодар облысы	98,9%	98,9%	98,9%
СҚО	83,0%	80,9%	81,9%
ОҚО	96,9%	85,7%	91,3%
Орташа	82,2%	83,7%	83,0%

Анықтама терезесіндегі, телефон бойынша және Интернет бойынша ақпаратпен қанағаттанушылық

Салық төлеушілер тарапынан ең маңызды ресурс ақпарат болып табылады.

13-диаграмма. Ақпарат алу құралдарына қанағаттанушылық.



Астана мен Алматыда анықтамалық терезеден ақпарат алумен байланысты қиындықтар байқалады. Интернет бойынша ақпарат алудың үлкен мәселесі Жамбыл (тек 28%), Солтүстік Қазақстан (тек 31,9%), атырау (34,3%), ОҚО (қанағаттанғандардың 35,7%) облыстарында байқалады. Маңғыстау облысында (45,3%) жағдай шамалы жақсы.

13-кесте. Ақпарат алу құралдарына қанағаттанушылық.

	Анықтама терезесінде, стендтерде қызметтер бойынша ақпарат беру	Аталған қызмет бойынша Интернет арқылы қол жетімді ақпарат	Телефон арқылы ақпараттың қол жетімділігі	Жалпы алғандағы ақпараттың қол жетімділігі
Респонденттердің саны, N	1333	959	1095	1129
Астана қаласы	67,0%	57,3%	46,6%	57,0
Алматы қаласы	68,6%	52,9%	43,1%	54,9
Ақмола облысы	98,1%	63,1%	77,7%	79,6
Ақтөбе облысы	88,0%	93,0%	92,0%	91,0
Алматы облысы	88,7%	72,6%	83,0%	81,4
Атырау облысы	53,5%	34,3%	39,4%	42,4
ШҚО	88,7%	73,0%	85,2%	82,3
Жамбыл облысы	95,8%	28,1%	45,8%	56,6
БҚО	82,4%	82,4%	73,6%	79,5
Қарағанды облысы	98,1%	66,7%	95,4%	86,7
Қостанай облысы	92,2%	58,8%	76,5%	75,8
Қызылорда облысы	94,5%	74,7%	83,5%	84,2

Маңғыстау облысы	50,4%	45,3%	44,4%	46,7
Павлодар облысы	95,6%	80,2%	87,9%	87,9
СҚО	75,5%	31,9%	69,1%	58,9
ОҚО	87,8%	35,7%	41,8%	55,1
Орташа	82,5%	59,3%	67,8%	69,9

Барлығынан қиыны телефон бойынша ақпарат алу. Аутсайдерлер – Астана, Алматы қ., Атырау облысы, Жамбыл облысы, Маңғыстау облысы және ОҚО.

Персонал

Салық органында жұмыскердің қол жетімдігімен байланысты жағдай және қызметтерді бір терезеден алу жеткілікті жағымды деңгейде болса да, кестеде Астана, Алматы қалаларында, Атырау және Маңғыстау облыстарында мәселелер бар.

14-диаграмма. Жұмыскердің орнында болуы және қызметтерді бір терезеден алу.



14-кесте. Жұмыскердің орнында болуы және қызметтерді бір терезеден алу..

	Жұмыскердің орнында болуы	Қызметтерді бір терезеден алу	Бір терезе және жұмыскердің орнында болуы
Респонденттердің саны, N	1435	1329	1382
Астана қаласы	75,7%	50,5%	63,1%
Алматы қаласы	69,6%	70,6%	70,1%
Ақмола облысы	100,0%	98,1%	99,0%
Ақтөбе облысы	89,0%	92,0%	90,5%
Алматы облысы	93,4%	85,8%	89,6%

Атырау облысы	68,7%	55,6%	62,1%
ШҚО	94,8%	86,1%	90,4%
Жамбыл облысы	100,0%	91,7%	95,8%
БҚО	87,9%	78,0%	83,0%
Қарағанды облысы	100,0%	98,1%	99,1%
Қостанай облысы	93,1%	88,2%	90,7%
Қызылорда облысы	97,8%	95,6%	96,7%
Маңғыстау облысы	65,0%	51,3%	58,1%
Павлодар облысы	98,9%	97,8%	98,4%
СҚО	93,6%	91,5%	92,6%
ОҚО	98,0%	91,8%	94,9%
Орташа	88,8%	82,2%	85,5%

Салық төлеушіні қызмет көрсетуде маңызды сәт – қызметкерлердің сипаттамасы болып табылады – компетенттілігі, сыпайылығы және көмектесуге ынтасы. Соңғы көрсеткіштер, өткен зерттеулер көрсеткіштері ретінде, қызметтің жоғары сапасымен ең жоғары корреляцияға ие.

15-диаграмма. Персоналдың сипаттамаларына қанағаттанушылық.



Егер компетентсіздік –көп материалдық салымдарды түзетуді талап ететін сапа болса, онда сыпайылықты жақсарту – мұнан арзан емес, және қымбат бағаланатын афоризмге сай, аз шығынды іс-шара болып табылады. Одан бөлек, осы көрсеткіш 60-70% төмен аймақтар да бар.

15-кесте. Персоналдың сипаттамаларына қанағаттанушылық.

	Жұмыскердің құзыреттілігі	Жұмыскердің әдептілігі	Салық органы жұмыскерінің сізге көмек көрсету ынтасы	Персонал
--	---------------------------	------------------------	--	----------

Респонденттердің саны, N	1368	1395	1295	1353
Астана қаласы	68,0%	66,0%	55,3%	63,1%
Алматы қаласы	74,5%	78,4%	63,7%	72,2%
Ақмола облысы	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Ақтөбе облысы	88,0%	94,0%	90,0%	90,7%
Алматы облысы	93,4%	89,6%	85,8%	89,6%
Атырау облысы	53,5%	59,6%	41,4%	51,5%
ШҚО	92,2%	90,4%	94,8%	92,5%
Жамбыл облысы	96,9%	94,8%	86,5%	92,7%
БҚО	82,4%	79,1%	74,7%	78,8%
Қарағанды облысы	97,2%	100,0%	99,1%	98,8%
Қостанай облысы	97,1%	98,0%	95,1%	96,7%
Қызылорда облысы	89,0%	94,5%	89,0%	90,8%
Маңғыстау облысы	56,4%	59,0%	54,7%	56,7%
Павлодар облысы	100,0%	100,0%	98,9%	99,6%
СҚО	81,9%	89,4%	75,5%	82,3%
ОҚО	87,8%	92,9%	79,6%	86,7%
Орташа	84,7%	86,3%	80,1%	83,7%

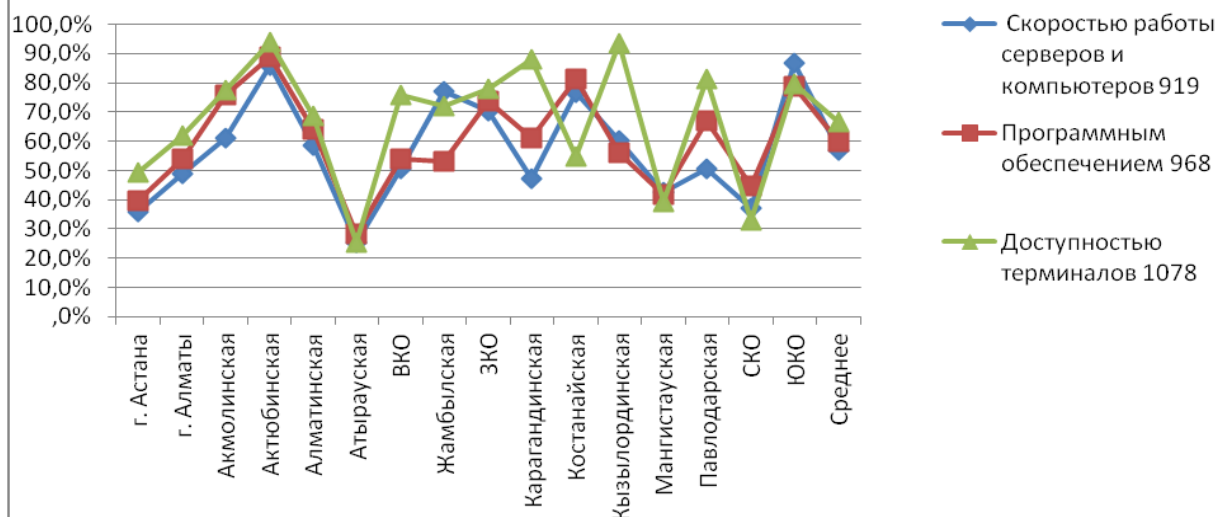
«Клиентке көмектесуге қызығушылық жоқ, ал егер болса мейірімсіз орындалады», «Есептілікті қабылдайтын қызметкерлер қателерді айтпайды және егер клиент дұрыс төлемесе кейін өсімге айналатын айналмайтынын білмейді», «Кейбір терезелерде қызметкерлер өз жұмысы бойынша құжаттарды өңдеу мерзімін білмейді» (Маңғыстау облысынан сұхбаттан).

Ақпараттық-техникалық қамтамасыз ету

Ең аз қанағаттанушылық (шамамен 60%) ақпараттық-техникалық қамтамасыз етуден байқалады. Кестеде терминалдардың қол жетімділігі бойынша жағдай жақсы аймақтар байқалады: бұл Ақтөбе облысы, Қарағанды облысы, Қызылорда облысы. Бірақта Қарағанды облысында, мысалы, серверлер мен компьютерлер жұмысының жылдамдығы, сонымен қатар бағдарламалық қамтамасыз ету жақсы жұмыс істеуді талап етеді.

16-диаграмма. Ақпараттық-техникалық қамтамасыз етуге қанағаттанушылық.

Удовлетворенность компьютерным обеспечением, %



Ақпараттық-бағдарламалық қамтамасыз етумен байланысты өте нашар жағдай астана қ., Маңғыстау, Атырау және Солтүстік Қазақстан облыстарында байқалады. Алматы қаласы мен Қарағандыда – серверлер мен компьютерлердің жұмыс істеу жылдамдығымен мәселелер бар.

16-кесте. Ақпараттық-техникалық параметрлерге қанағаттанушылық.

	Серверлер мен компьютерлердің жұмыс істеу жылдамдығы	Бағдарламалық қамтамасыз ету	Терминалдардың қол жетімділігі	Компьютерлік техниканың сапасы
Респонденттердің саны, N	919	968	1078	988
Астана қаласы	35,9%	39,8%	49,5%	41,7%
Алматы қаласы	49,0%	53,9%	61,8%	54,9%
Ақмола облысы	61,2%	75,7%	77,7%	71,5%
Ақтөбе облысы	86,0%	89,0%	94,0%	89,7%
Алматы облысы	58,5%	64,2%	68,9%	63,8%
Атырау облысы	25,3%	28,3%	25,3%	26,3%
ШҚО	50,4%	53,9%	75,7%	60,0%
Жамбыл облысы	77,1%	53,1%	71,9%	67,4%
БҚО	70,3%	73,6%	78,0%	74,0%
Қарағанды облысы	47,2%	61,1%	88,0%	65,4%
Қостанай облысы	76,5%	81,4%	54,9%	70,9%
Қызылорда облысы	60,4%	56,0%	93,4%	70,0%
Маңғыстау облысы	42,7%	41,9%	39,3%	41,3%
Павлодар облысы	50,5%	67,0%	81,3%	66,3%
СҚО	37,2%	44,7%	33,0%	38,3%
ОҚО	86,7%	78,6%	79,6%	81,6%

Орташа	56,9%	59,9%	66,7%	61,2%
--------	-------	-------	-------	-------

Ыңғайлылық

Қызметтік кеңістік ұйымы жылдамдықта байқалады, ал ретті түрде, тұтынушылардың қызметпен қанағаттануында байқалады.

17-диаграмма. Ілеспе қызметтер және кезек күту жағдайлары.



Тағы да аутсайдерлер Астана қаласы, Атырау облысы және Маңғыстау облысы болып табылады. Сонымен қатар қосалқы қызметтерді көрсету жоспарында мәселелі Шығыс Қазақстан облысы және Солтүстік Қазақстан облысы болып табылады.

17-кесте. Жайлылыққа және ілеспе қызметтерге қанағаттанушылық

	Ілеспе қызметтер (банк, көшірме және т.б.)	Күту жағдайлары (орындықтар, үстелдер, кондиционерлер, әжетхананың болуы және т.б.)	Қызметтерді алу жағдайлары
Респонденттердің саны, N	1288	1274	1281
Астана қаласы	81,6%	48,5%	65%
Алматы қаласы	83,3%	75,5%	79%
Ақмола облысы	93,2%	96,1%	95%
Ақтөбе облысы	88,0%	89,0%	89%
Алматы облысы	80,2%	88,7%	84%
Атырау облысы	57,6%	40,4%	49%
ШҚО	65,2%	80,0%	73%
Жамбыл облысы	99,0%	86,5%	93%

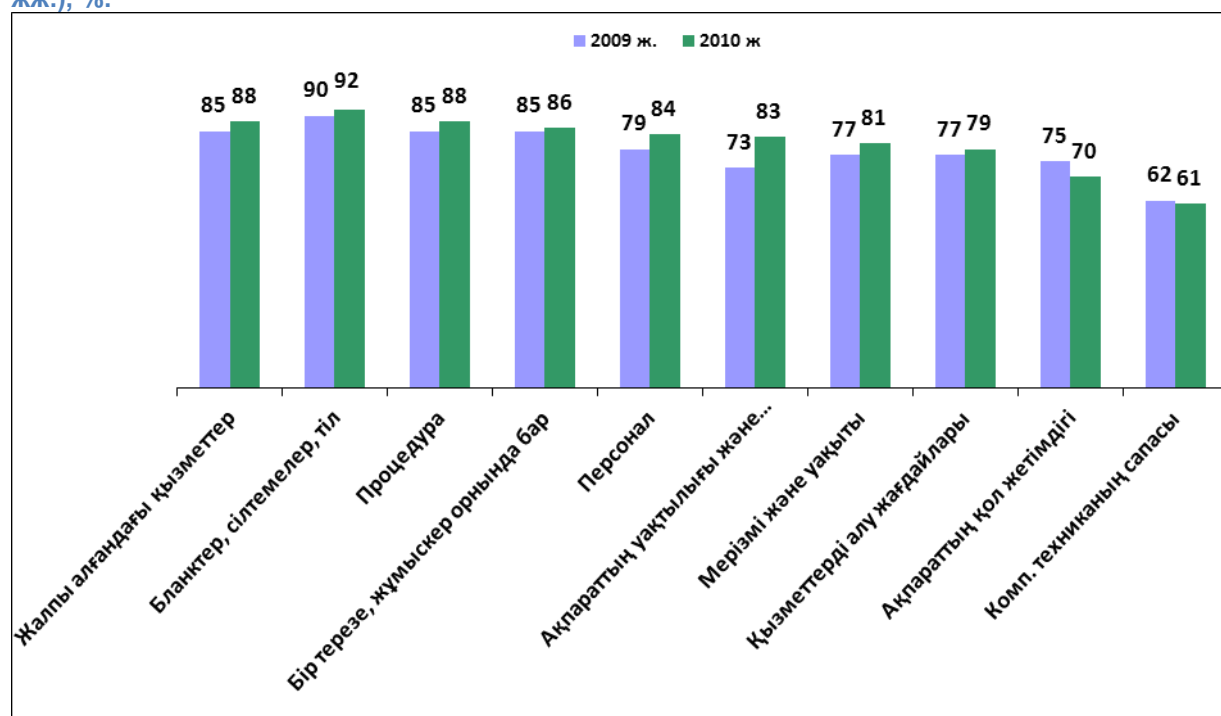
БҚО	83,5%	74,7%	79%
Қарағанды облысы	89,8%	90,7%	90%
Қостанай облысы	87,3%	88,2%	88%
Қызылорда облысы	76,9%	96,7%	87%
Маңғыстау облысы	54,7%	44,4%	50%
Павлодар облысы	92,3%	100,0%	96%
СҚО	51,1%	74,5%	63%
ОҚО	96,9%	94,9%	96%
Орташа	79,7%	78,8%	79%

Қызмет параметрлері динамикасы

Жағымды динамика қызмет сапасының көптеген параметрлері бойынша, әсіресе өз уақыттығы және ақпарат мазмұны бойынша 10% байқалады.

Ақпараттың қол жетімдігі бойынша көрсеткіштер 5%-ға (75-70%) және компьютерлік техниканың сапасы бойынша 1%-ға (62-61%) азайды. Айта кету керек, салық қызметінің берілген параметрлері қызмет алу үрдісіндегі ең әлсіз жақтары болып табылады.

18-диаграмма. Заңды тұлғаларға және ЖК көрсетілетін қызметтер параметрлерінің динамикасы (2009-2010 жж.), %.



Түзетушілік өзара байланыстар

Қызметтің барлық құрамдық сапалары соңғы нәтижесінде толығымен қызмет сапасы бағасына әсер етеді ($p < 0,01$ (p – қателік мүмкіндігі) барысында корреляциялық байланысты мағыналар $r \geq 0,2$). Түзету талдауының көмегімен бөлек аймақ үшін және республика үшін маңызды факторлар ($p < 0,01$ барысында $r \geq 0,4$) қарастыруға мүмкін. Мысалы, Алматы қаласы үшін қанағаттануға жалпы алғандағы қызметтердің сапасы көп деңгейде мемлекеттік

қызметкерлердің құзыреттілігі, салық қызметінің қызметкерлерінің көмектесуге ынтасымен, күту жағдайларымен және шағымдану үрдісімен әсер етеді. Маңғыстау, Атырау облыстары және Астана қ. үшін жалпы алғандағы қызметтердің сапасы, а әсер ететін маңызды факторлар тізімі артуда (төмендегі кестеде қараңыз).

Егер республика бойынша толығымен талдаса, онда сапаны бағалау барысында өте маңызды факторлар болып төмендегілер табылады:

- қызметті алу мерзімі мен мерзімдері;
- ақпарат (ақпараттың уақтылығы және мазмұндылығы, қайда бару керектілік түсініктілігі, телефон бойынша ақпараттың қол жетімділігі);
- жұмыскердің орнында болуы және «бір терезе» қағидасы бойынша қызмет көрсету;
- қызметкер сипаттамасы (құзыреттілік, сыпайылық, көмектесуге тілек);
- терминалдардың қол жетімдігі және күту шарттары;
- шағымдар үшін себептердің болуы және шағымдардың қарастыру объективтілігі;
- салықтық заңнаманы түсіндіру.

18-кесте. Корреляциялық талдау қорытындысы: жалпы алғандағы қызметтердің сапасы және оның басқа құрамдас бөліктері, $r \geq 0,4$ (аса маңызды корреляциялық байланыстар) $p < 0,01$ кезіндегі (қателік ықтималдылығы)

	Қазақстан, (88%)	Маңғыстау, (61%)	Алматы, (66%)	Атырау, (69%)	Астана, (69%)
Сіз мыналарға қанағаттанасыз ба кезек күту уақыты	0,46	0,50	0,31	0,50	0,35
Қызметтер мерзімінің сақталуы	0,51	0,46	0,24	0,70	0,51
Қызметтерді алудың белгіленген мерзімі	0,41	0,45	0,29	0,69	0,52
Процедураның түсініктілігі және оңайлығы	0,48	0,58	0,34	0,49	0,54
Қажетті құжаттарды жинауға кеткен уақыт, соның ішінде басқа мемлекеттік органдарда немесе банктерде	0,44	0,65	0,36	0,45	0,48
Талап етілетін құжаттардың негізділігі	0,37	0,43	0,17	0,28	0,61
Бланк өнімдеріне қол жетімділік	0,25	0,41	0,26		0,28
Құжаттар үлгілерінің болуы	0,28	0,57	0,2		0,24
Қайда жолданым жасаудың түсініктілігі	0,46	0,59	0,35	0,41	0,6
Алынған ақпараттар мен қызметтер тілінің қол жетімділігі	0,29	0,24	0,26	0,30	0,43
Ақпараттың уақтылығы	0,43	0,39	0,35	0,53	0,41
Ақпараттың мазмұндылығы	0,44	0,48	0,33	0,57	0,44
Анықтама терезесінде, стендтерде қызметтер бойынша ақпарат	0,39	0,44	0,34	0,46	0,33
Аталған қызмет бойынша Интернет арқылы қол жетімді ақпарат	0,28	0,33	0,26	0,44	0,41
Телефон арқылы ақпараттың қол жетімділігі	0,46	0,6	0,28	0,58	0,28
Қызметкердің қол жетімдігі (орнында болуы)	0,46	0,53		0,65	0,44
Қызметтерді бір жерден алу (терезеден, кабинеттен),	0,44	0,46	0,26	0,58	0,34

бір жұмыскерден					
Жұмыскердің құзыреттілігі	0,54	0,63	0,44	0,67	0,51
Жұмыскердің әдептілігі	0,59	0,73	0,36	0,72	0,53
Салық органы жұмыскерінің сізге көмек көрсету ынтасы	0,55	0,62	0,44	0,64	0,57
Серверлер мен компьютерлердің жұмыс істеу жылдамдығы	0,32	0,4	0,37	0,45	0,39
Бағдарламалық қамтамасыз ету	0,35	0,54	0,24	0,46	0,4
Терминалдардың қол жетімділігі	0,42	0,46	0,34	0,39	0,66
Ілеспе қызметтер (банк, көшірме және т.б.)	0,25	0,54	0,26	0,39	0,33
Күту жағдайлары (орындықтар, үстелдер, кондиционерлер, әжетхананың болуы және т.б.)	0,43	0,62	0,41	0,49	0,25
Аталған қызмет бойынша шағымдануға себеп болды ма*	-0,52	-0,62	-0,39	-0,52	-0,46
Жұмыскерлердің шағымды қабылдау процедурасына қанағаттанасыз ба	0,33	0,25	0,53		
шағымды қарау мерзімімен қанағаттанасыз ба	0,29	0,61	0,53	0,61	0,48
шағымды қарау нәтижесімен қанағаттанасыз ба	0,37	0,33	0,43		0,63
Жұмыскерлер шағымды қарау кезінде объективті болды ма	0,47	0,25	0,75		0,45
Салық қызметін түсіндіру бойынша салық қызметінің жұмысымен қанағаттанасыз ба	0,48	0,63	0,21	0,84	0,48

*Минус белгісі бар Корреляция, шағым жасауға неғұрлым себеп аз болса, соғұрлым қызметке қанағаттанушылық жоғары болады

Жалпы алғандағы қызметтердің сапасы: бағаны қайта қарау

Белгіленген блоктар бойынша орташа мағынаны алатын болса және қызмет бойынша толық жалпы мағынаны есептесе, онда жалпы қазақстандықпен бірге орташа 80,4% облыс бойынша қызметпен қанағаттану анықталады.

19-кесте. Блоктар бойынша және жалпы алғанда қызметтерге қанағаттанушылық, %.

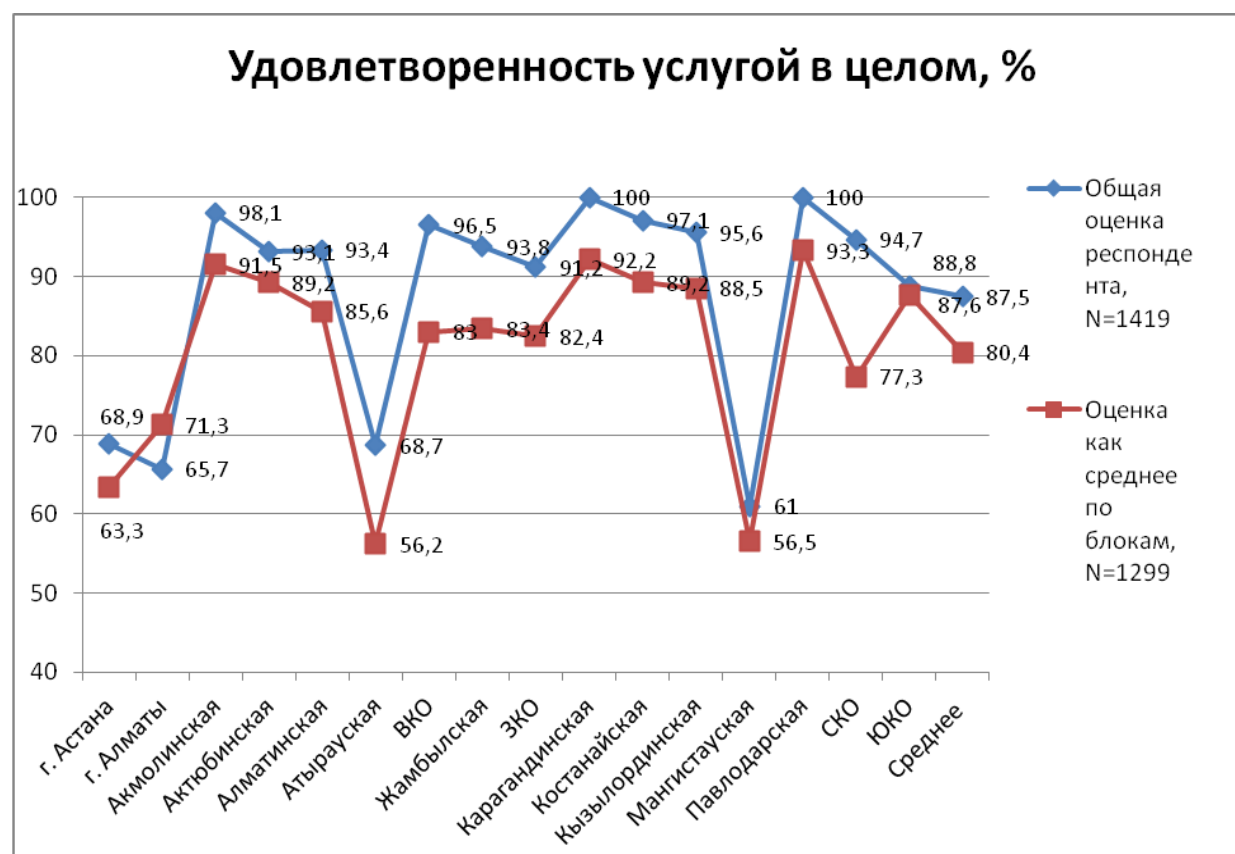
	Мерзім і және уақыты	Процедура	Бланктер, үлгілер, сілтемелер, тіл	Ақпараттың уақтылығы және мазмұндылығы	Стендтердегі, Интернет және телефон бойынша ақпарат	Бір терезе және жұмыскердің орнында болуы	Персонал	Комп.техниканың сапасы	Қызметтерді алу жағдайлары	Жалпы алғандағы қызмет
N	1308	1418	1489	1341	1129	1382	1353	988	1281	1299
Астана қаласы	56	76	85	63	57	63	63	42	65	63,3

Алматы қаласы	64	81	90	75	55	70	72	55	79	71,3
Ақмола облысы	90	94	98	97	80	99	100	72	95	91,5
Ақтөбе облысы	91	85	89	88	91	91	91	90	89	89,2
Алматы облысы	86	92	94	89	81	90	90	64	84	85,6
Атырау облысы	57	72	83	63	42	62	52	26	49	56,2
ШҚО	84	88	93	84	82	90	92	60	73	83,0
Жамбыл облысы	78	89	97	82	57	96	93	67	93	83,4
БҚО	84	89	91	83	79	83	79	74	79	82,4
Қарағанды облысы	98	93	100	98	87	99	99	65	90	92,2
Қостанай облысы	91	95	97	97	76	91	97	71	88	89,2
Қызылорда облысы	91	93	96	87	84	97	91	70	87	88,5
Маңғыстау облысы	55	73	72	56	47	58	57	41	50	56,5
Павлодар облысы	96	97	99	99	88	98	100	66	96	93,3
СҚО	88	95	96	82	59	93	82	38	63	77,3
ОҚО	91	95	96	91	55	95	87	82	96	87,6
Орташа	81	88	92	83	70	86	84	61	79	80,4

Түрлі-түсті форматтау мәселелі облыстар секілді, сәтті облыстарды да анықтауға мүмкіндік береді, олардың ішінде блок бойынша 70% төмен бір көрсеткіші жоқ Ақмола, Қостанай, Ақтөбе, Батыс-Қазақстан облыстарын көрсетуге болады (яғни бір де бір қара, қызыл және қоңыр түстер жоқ). Жоғары балл – Павлодар және Қарағанды облыстарында, бірақ оларды компьютерлік техника бойынша қызыл түстер (64-66%). Қызылорда облысындағы нәтижелер нашар емес (небәрі Қостанай облысынан 1 баллға төмен).

Айта кету керек, тұтынушылар (алматылықтардан бөлек) өзінің қызметпен толығымен қанағаттану бағасында жаман емес, орташа шамамен 8 балл қояды, бұл қызметтердің бөлек параметрлері бойынша өте төмен.

19-диаграмма. Респонденттің өтінімі бойынша және оның жеке қызмет параметрлерін бағалау бойынша жалпы алғанда қызметке қанағаттанушылықты салыстыру, %



Ең жұмсақ салық төлеушілер Солтүстік Қазақстан, Шығыс Қазақстан және Атырау облысында, олар қызметті бөлек блокқа қарағанда жақсы бағалады.

20-кесте. Жалпы алғанда және блоктар бойынша жалпы қанағаттанушылық бағасын салыстыру, %

Жалпы алғандағы қызметтердің сапасы	Жалпы баға	Блоктар бойынша орташа баға	Айырмасы
Респонденттердің саны, N	1419	1299	
Астана қаласы	68,9	63,3	5,6
Алматы қаласы	65,7	71,3	-5,6
Ақмола облысы	98,1	91,5	6,6
Ақтөбе облысы	93,1	89,2	3,9
Алматы облысы	93,4	85,6	7,8
Атырау облысы	68,7	56,2	12,5
ШҚО	96,5	83,0	13,5
Жамбыл облысы	93,8	83,4	10,4
БҚО	91,2	82,4	8,8
Қарағанды облысы	100,0	92,2	7,8
Қостанай облысы	97,1	89,2	7,9

Қызылорда облысы	95,6	88,5	7,1
Маңғыстау облысы	61,0	56,5	4,5
Павлодар облысы	100,0	93,3	6,7
СҚО	94,7	77,3	17,4
ОҚО	88,8	87,6	1,2
Орташа	87,5	80,4	7,1

Бөлек қызметтермен бизнестің қанағаттанушылығы

2009 жылмен салыстыру

7%-ға нашарлаған, және салықтық заңнаманы түсіндіру бойынша қызметтердің 5% нашарлаған есепті жүргізу қызметінен, төленген салықты қайтарудан, өсімдерден, айыппұлдардан бөлек, шамамен барлық қызметтер бойынша жақсару байқалады.

21-кесте. 2009 және 2010 жылдары 8 қызмет бойынша қызметке қанағаттанушылықты салыстыру

	Жалпы алғандағы қызметтердің сапасы		Өзгеруі
	2009	2010	
ЖК тіркеулік есепке алу	92%	92%	
ҚҚС төлеушілерді тіркеулік есепке алу	83%	90%	□
Салықтық берешек туралы мәлімет беру	87%	89%	□
Салықтық есептілікті қабылдау	85%	92%	□
Заңды тұлғаны жою, ЖК қызметін тоқтату	73%	83%	□
Төленген салықтарды, айыппұлдарды есепке алуларды және қайтаруларды жүргізу және т.б.	89%	82%	□
Салықтық есептілікті тапсыруды тоқтата тұру	84%	86%	□
Жазбаша түсіндіруді талап ету	76%	83%	□
Салықтық заңнаманы түсіндіру	82	77	□
Орташа	85%	88%	□

Блоктар бойынша қызметтердің бөлек параметрлермен қанағаттанушылық

Анықтама үшін төменде қызметтердің толық атауы және олардың әрқайсысы бойынша таңдау келтірілген.

22-кесте. Қызметтердің толық атауы және олардың әрқайсысы бойынша сұрыптау

Қызметтердің толық атауы	Сұрыптау
ЖК тіркеулік есепке алу (тіркеу, тіркеу мәліметтерін өзгерту, тіркеу есебінен шығару)	218
ҚҚС төлеушілерді тіркеулік есепке алу	221
Салықтық берешек туралы мәлімет беру, міндетті зейнетақы салымдары бойынша берешектер және т.б	240
Салықтық есептілікті қабылдау (салықтық есептілікті қабылдау, салық есептілігін шақыру)	234
Заңды тұлғаны жою, ЖК қызметін тоқтату	217
Төленген салық сомаларын, басқа да бюджетке төлемдерді, айыппұлдарды, өсімпұлдарды есепке алуларды және қайтаруларды жүргізу	228
Салық есебін беруді тоқтата тұру (тоқтата тұру мерзімін ұзарту, қайта бастау)	221
Салық заңнамасын түсіндіруге жазбаша, электрондық жолданым	46
Салықтық заңнаманы түсіндіру	1625
Барлығы	1625

Қандай қызметтер салық төлеушілер үшін мәселелі болып табылатынын түсіну үшін, сол параметрлер бойынша сегіз бөлек қызмет талдауы жүргізілді. Өте аз мәселелі болып – жеке кәсіпкерді тіркеулік есептеу және салықтық есептеуді тоқтата тұру болып табылады: барлық параметрлер бойынша осы қызметтермен қанағаттану 80% жоғары. Төмен қанағаттанушылық заңды тұлғаны жою немесе ЖК әрекетін тоқтату (әсіресе талап етілетін құжаттардың уақытша шығынына байланысты) қызметі бойынша, сонымен қатар түсіндірмелер бойынша (кезекте тұру уақыты) хаттық немесе электрондық нысандағы хабарлау бойынша байқалады.

23-кесте. Қызмет көрсету мерзімі мен уақытына қанағаттанушылық, %

	Кезек күту уақыты	Қызметтер мерзімінің сақталуы	Қызметтерді алудың белгіленген мерзімі	Қажетті құжаттарды жинау уақыты	Мерзімі және уақыты
	1254	1357	1337	1283	1308
ЖК тіркеулік есепке алу	82,1%	87,2%	85,8%	82,1%	84,3%
ҚҚС төлеушілерді тіркеулік есепке алу	78,2%	83,2%	85,5%	80,0%	81,7%
Салықтық берешек туралы мәлімет беру	74,6%	88,6%	85,6%	84,3%	83,3%
Салықтық есептілікті қабылдау	74,9%	88,7%	88,3%	77,1%	82,3%
Заңды тұлғаны жою, ЖК қызметін тоқтату	78,8%	72,4%	71,0%	67,7%	72,5%
Төленген салықтарды, айыппұлдарды есепке алуларды және қайтаруларды жүргізу және	75,9%	79,8%	79,8%	80,3%	78,9%

т.б.					
Салықтық есептілікті тапсыруды тоқтата тұру	82,3%	88,6%	84,1%	85,0%	85,0%
Жазбаша түсіндіруді талап ету	63,0%*	78,3%	76,1%	73,9%	72,8%
Орташа	77,6%	84,0%	82,7%	79,4%	80,9%

Алудың аз уақыттығы бойынша қызметтерде жағымды динамика байқалады. Салық есептілігін өткізу барысында нәтижені күту ұзақтылығы қысқарды – орташа 8 күннен 2 күнге дейін және салықтық есептілікті өткізуді тоқтата тұру – 7 күннен 3 күнге дейін. Сонымен қатар ЖК тіркеулік қызметі есебі бойынша, ҚҚС төлеушілердің тіркеулік есебі қызметі бойынша жағдай жақсарды – орташа 6 күн және төленген салық суммаларын қайтаруда шамамен 10 күндей.

Салық қарызының болуы немесе болмауы туралы ақпарат алу барысында қызметтер алудың нәтижесін күту мерзімі бойынша жағдай баяғы деңгейде – 4 күн, бірақ максималды көрсеткіш 30 күннен 270 күнге дейін артты (немесе 9 ай).

Сұрау нәтижелері бойынша заңды тұлғаны жою немесе ЖК әрекетін тоқтату 58 күнді алады, бұл өткен жылдың көрсеткішінен 18 күнге артық, бірақ максималды көрсеткіш екі есе азайды – 360 күн (немесе 12 ай).

Хаттық немесе электрондық хаттама нәтижелерін респонденттер орташа 21 күн күтті, максимум 180 күн күтті (немесе 6 ай).

24-кесте. Қызметтер нәтижесін күту, күндер

	орташа		максимум	
	2009 ж.	2010 ж.	2009 ж.	2010 ж.
ЖК тіркеулік есепке алу	7	6	210	90
ҚҚС төлеушілерді тіркеулік есепке алу	11	6	90	90
Салықтық берешектің болмауы және (немесе) болуы туралы мәлімет беру	4	4	30	270
Салықтық есептілікті қабылдау	8	2	240	60
Заңды тұлғаны жою, ЖК қызметін тоқтату	40	58	720	360
Есепке алуларды және қайтаруларды жүргізу	13	10	420	270
Салықтық есептілікті өткізуді тоқтата тұру	7	3	90	30
Жазбаша, электрондық жолданым		21		180

Респонденттердің ойынша, заңды тұлғаны жою және салық заңнамаларын түсіндірудің хаттамалық сұраулары үрдісі толық анық емес.

25-кесте. Процедураға қанағаттанушылық, %

	Процедураның түсініктілігі және оңайлығы	Нысандардың, бланкілердің түсініктігі	Талап етілетін құжаттардың негізділігі	Процедура
	1381	1468	1404	1418
ЖК тіркеулік есепке алу	87,2%	89,9%	89,4%	88,8%
ҚҚС төлеушілерді тіркеулік есепке алу	89,5%	89,1%	85,0%	87,9%
Салықтық берешек туралы мәлімет беру	89,4%	92,4%	92,8%	91,5%
Салықтық есептілікті қабылдау	87,9%	89,2%	87,9%	88,3%
Заңды тұлғаны жою, ЖК қызметін тоқтату	71,0%	87,6%	80,2%	79,6%
Төленген салықтарды, айыппұлдарды есепке алуларды және қайтаруларды жүргізу және т.б.	86,0%	93,4%	83,3%	87,6%
Салықтық есептілікті тапсыруды тоқтата тұру	88,2%	95,0%	89,5%	90,9%

Жазбаша түсіндіруді талап ету	78,3%	87,0%	84,8%	83,3%
Орташа	85,5%	90,8%	86,9%	87,7%

Бланктердің, құжат үлгілерінің, көрсеткіштердің, тілдің қол жетімдігі жағымды бағаланды: көптеген критерийлер бойынша көрсеткіштер 90% артықты құрады, ал кейбіреулері бойынша – 80% жоғары.

26-кесте.Бланктерге, үлгілерге, сілтемелерге, тілге қол жетімдікке қанағаттанушылық, %

	Бланк өнімдеріне қол жетімділік	Құжаттар үлгілерінің болуы	Қайда жолданым жасаудың түсініктігі	Алынған ақпараттар мен қызметтер тілінің қол жетімділігі	Бланктер, үлгілер, сілтемелер, тіл
	1511	1498	1417	1528	1489
ЖК тіркеулік есепке алу	93,1%	94,0%	89,9%	97,2%	93,6%
ҚҚС төлеушілерді тіркеулік есепке алу	95,5%	94,5%	89,5%	94,1%	93,4%
Салықтық берешек туралы мәлімет беру	94,5%	93,6%	91,9%	94,9%	93,8%
Салықтық есептілікті қабылдау	94,4%	91,3%	87,9%	96,5%	92,5%
Заңды тұлғаны жою, ЖК қызметін тоқтату	92,2%	93,1%	80,6%	94,0%	90,0%
Төленген салықтарды, айыппұлдарды есепке алуларды және қайтаруларды жүргізу және т.б.	93,0%	90,4%	84,2%	90,4%	89,5%
Салықтық есептілікті тапсыруды тоқтата тұру	91,8%	93,6%	90,9%	95,9%	93,1%
Жазбаша түсіндіруді талап	93,5%	84,8%	80,4%	89,1%	87,0%

ету					
Орташа	93,5%	92,7%	87,7%	94,6%	92,1%

Нашар емес көрсеткіштер ақпараттың мазмұндылығы бойынша анық талды, ол формализмнің жоқтығын айтады. Бірақта, ақпаратты берудің өз уақыттығы бойынша заңды тұлғаларды жою, немесе ЖК қызметін тоқтату, салық есептілігін қабылдау есептеуді жүргізу немесе төлемдерді қайтару (80% аз) қызметтері бойынша көрсеткіштер жоғары емес. Түсіндірме алу барысында (76%.) және заңды тұлғаны жою барысында (78%.) ақпарат мазмұндылығы төмен.

27-кесте. Уақтылығына және ақпараттың мазмұндылығына қанағаттанушылық, %

	Ақпараттың уақтылығы	Ақпараттың мазмұндылығы	Ақпараттың уақтылығы және мазмұндылығы вместе
	1329	1353	1341
ЖК тіркеулік есепке алу	84,9%	86,2%	85,6%
ҚҚС төлеушілерді тіркеулік есепке алу	83,6%	85,0%	84,3%
Салықтық берешек туралы мәлімет беру	86,0%	91,1%	88,6%
Салықтық есептілікті қабылдау	78,8%	80,1%	79,4%
Заңды тұлғаны жою, ЖК қызметін тоқтату	77,4%	77,9%	77,6%
Төленген салықтарды, айыппұлдарды есепке алуларды және қайтаруларды жүргізу және т.б.	79,4%	82,9%	81,1%
Салықтық есептілікті тапсыруды тоқтата тұру	85,5%	84,1%	84,8%
Жазбаша түсіндіруді талап ету	82,6%	76,1%	79,3%
Орташа	82,2%	83,7%	83,0%

Интернет бойынша ақпараттың қол жетімдігі бойынша төмен бағалар (50-60%) қызметтердің барлық түрлері бойынша және қызметтердің көп түрі бойынша телефон бойынша сақталады.

28-кесте. Ақпаратқа қол жетімдікпен қанағаттанушылық, %

	Анықтама терезесінде, стендтерде қызметтер бойынша	Аталған қызмет бойынша Интернет арқылы қол	Телефон арқылы ақпараттың қол жетімділігі	Ақпараттың қол жетімділігі

	ақпарат беру	жетімді ақпарат		
	1333	959	1095	1129
ЖК тіркеулік есепке алу	84,4%	61,9%	67,9%	71,4%
ҚҚС төлеушілерді тіркеулік есепке алу	87,3%	66,8%	70,0%	74,7%
Салықтық берешек туралы мәлімет беру	84,7%	54,2%	69,1%	69,4%
Салықтық есептілікті қабылдау	78,8%	57,1%	68,4%	68,1%
Заңды тұлғаны жою, ЖК қызметін тоқтату	81,6%	53,0%	62,7%	65,7%
Төленген салықтарды, айыппұлдарды есепке алуларды және қайтаруларды жүргізу және т.б.	79,4%	61,0%	67,5%	69,3%
Салықтық есептілікті тапсыруды тоқтата тұру	83,6%	61,8%	70,5%	72,0%
Жазбаша түсіндіруді талап ету	71,7%	58,7%	58,7%	63,0%
Орташа	82,5%	59,3%	67,8%	69,9%

Қызметтердің үш түрі шамамен бірнеше бөлмеге(терезеге) кіруді талап етеді: бұл жазбаша түсіндіруді талап ету, салық төлемдерін есептеу және қайтару, заңды тұлғаны жою/ЖК тоқтату, сондықтан осы параметрлермен қанағаттану төмен. Қызметкердің қол жетімдігі бойынша барлық қызмет бойынша жақсы көрсеткіштер алынған (80 және 90% жоғары).

29-кесте. Қызметкердің қол жетімділігіне және қызметтерді бір терезеден алуға қанағаттанушылық, %

	Жұмыскердің орнында болуы	Қызметтерді бір терезеден алу	Бір терезе және жұмыскердің орнында болуы
	1435	1329	1382
ЖК тіркеулік есепке алу	90,4%	83,9%	87,2%
ҚҚС төлеушілерді тіркеулік есепке алу	87,3%	81,8%	84,5%
Салықтық берешек туралы мәлімет беру	91,9%	84,7%	88,3%
Салықтық есептілікті қабылдау	86,6%	86,6%	86,6%
Заңды тұлғаны жою, ЖК қызметін тоқтату	92,2%	79,3%	85,7%
Төленген салықтарды, айыппұлдарды есепке алуларды және қайтаруларды	84,6%	77,2%	80,9%

жүргізу және т.б.			
Салықтық есептілікті тапсыруды тоқтата тұру	90,5%	85,5%	88,0%
Жазбаша түсіндіруді талап ету	80,4%	65,2%	72,8%
Орташа	88,8%	82,2%	85,5%

Қызметкерлерге сөгіс әсіресе хаттық немесе электронды нысанда жауапқа түсіндірме қызметі бойынша байқалады – қызметкерлердің көмектесуге ынталығымен қанағаттанғандардың барлығы 69,6%.

30-кесте. Персонал сипаттамасына қанағаттанушылық, %

	Жұмыскердің құзыреттілігі	Жұмыскердің әдептілігі	Салық органы жұмыскерінің сізге көмек көрсету ынтасы	Персонал
	1368	1395	1295	1353
ЖК тіркеулік есепке алу	89,4%	90,8%	82,1%	87,5%
ҚҚС төлеушілерді тіркеулік есепке алу	85,0%	85,9%	83,6%	84,8%
Салықтық берешек туралы мәлімет беру	86,4%	87,3%	79,7%	84,5%
Салықтық есептілікті қабылдау	83,1%	86,6%	79,7%	83,1%
Заңды тұлғаны жою, ЖК қызметін тоқтату	84,8%	86,2%	79,7%	83,6%
Төленген салықтарды, айыппұлдарды есепке алуларды және қайтаруларды жүргізу және т.б.	78,5%	82,0%	76,8%	79,1%
Салықтық есептілікті тапсыруды тоқтата тұру	88,2%	87,3%	81,8%	85,8%
Жазбаша түсіндіруді талап ету	71,7%	78,3%	69,6%	73,2%
Орташа	84,7%	86,3%	80,1%	83,7%

Барлық қызмет бойынша ең жағымсыз жағдай ақпараттық-техникалық қамтамасыз етумен байланысты. Өтінішке жауапқа түсіндірудегі минималды қанағаттанушылық барлық көрсеткіш бойынша байқалады (компьютер, сервер жұмыстарының жылдамдығы, бағдарламалық қамтамасыз ету, терминалдардың қол жетімділігі).

31-кесте. Ақпараттық-техникалық қамтамасыз етуге қанағаттанушылық, %

	Серверлер мен компьютерлердің жұмыс істеу жылдамдығы	Бағдарламалық қамтамасыз ету	Терминалдардың қол жетімділігі	Комп. техниканың сапасы
	919	968	1078	988
ЖК тіркеулік есепке алу	56,4%	59,6%	65,1%	60,4%
ҚҚС төлеушілерді тіркеулік есепке алу	65,5%	63,6%	75,0%	68,0%
Салықтық берешек туралы мәлімет беру	54,7%	59,3%	66,5%	60,2%
Салықтық есептілікті қабылдау	56,7%	60,2%	65,8%	60,9%
Заңды тұлғаны жою, ЖК қызметін тоқтату	60,4%	63,6%	67,7%	63,9%
Төленген салықтарды, айыппұлдарды есепке алуларды және қайтаруларды жүргізу және т.б.	50,0%	53,9%	63,2%	55,7%
Салықтық есептілікті тапсыруды тоқтата тұру	57,7%	60,9%	67,3%	62,0%
Жазбаша түсіндіруді талап ету	43,5%	52,2%	50,0%	48,6%
Орташа	56,9%	59,9%	66,7%	61,2%

Сол қызмет бойынша төмен қанағаттанушылық байқалады (барлығы 65,2%).

32-кесте. Жайлылыққа қанағаттанушылық, %

	Ілеспе қызметтер (банк, көшірме және т.б.)	Күту жағдайлары (орындықтар, үстелдер, кондиционерлер, әжетхананың болуы және т.б.)	Қызметтерді алу жағдайлары
	1288	1274	1281
ЖК тіркеулік есепке алу	81,7%	84,4%	83,0%
ҚҚС төлеушілерді тіркеулік есепке алу	81,4%	81,4%	81,4%
Салықтық берешек туралы мәлімет беру	78,8%	77,5%	78,2%
Салықтық есептілікті қабылдау	77,1%	76,6%	76,8%
Заңды тұлғаны жою, ЖК қызметін тоқтату	82,0%	79,3%	80,6%

Төленген салықтарды, айыппұлдарды есепке алуларды және қайтаруларды жүргізу және т.б.	76,3%	75,4%	75,9%
Салықтық есептілікті тапсыруды тоқтата тұру	81,4%	80,5%	80,9%
Жазбаша түсіндіруді талап ету	78,3%	65,2%	71,7%
Орташа	79,7%	78,8%	79,3%

Басқа қызметтер бойынша мәселелер анықталмады.

Мәселелі болып компьютерлік техника сапасы (орташа 61%), әсіресе түсіндіру үшін хаттық өтініш қызметтері (49%) және есепті жүргізу және төлемдерді қайтару (56%), сонымен қатар әр түрлі құралдар арқылы ақпараттың қол жетімдігі (интернет, телефон, анықтама терезесі және стендтер) үшін орташа 70%.

33-кесте. Жалпы алғандағы қызметтердің сапасына қанағаттанушылық, %

	қызметтердің сапасы	қызметтердің интегралдық сапасы	Мерзімі және уақыты	Процедура	Бланктер, үлгілер, сілтемелер, тіл	Ақпараттың уақтылығы және мазмұндылығы	Ақпараттың қол жетімділігі	Бір терезе және жұмыскердің орнында болуы	Персонал	Компьютерлік техниканың сапасы	Қызметтерді алу жағдайлары
N=	1419	1299	1308	1418	1489	1341	1129	1382	1353	988	1281
ЖК тіркеулік есепке алу	92%	82%	84%	89%	94%	86%	71%	87%	87%	60%	83,0%
ҚҚС төлеушілерді тіркеулік есепке алу	90%	82%	82%	88%	93%	84%	75%	85%	85%	68%	81,4%
Салықтық берешек туралы мәлімет беру	89%	82%	83%	92%	94%	89%	69%	88%	84%	60%	78,2%
Салықтық есептілікті қабылдау	92%	80%	82%	88%	93%	79%	68%	87%	83%	61%	76,8%
Заңды тұлғаны жою, ЖК қызметін тоқтату	83%	78%	72%	80%	90%	78%	66%	86%	84%	64%	80,6%
Төленген салықтарды, айыппұлдарды есепке алуларды және қайтаруларды жүргізу және т.б.	82%	78%	79%	88%	89%	81%	69%	81%	79%	56%	75,9%

Салықтық есептілікті тапсыруды тоқтата тұру	86%	82%	85%	91%	93%	85%	72%	88%	86%	62%	80,9%
Түсіндіру алу үшін жазбаша/электронды жолданым	83%	72%	73%	83%	87%	79%	63%	73%	73%	49%	71,7%
Орташа	88%	80%	81%	88%	92%	83%	70%	86%	84%	61%	79,3%

Қызметпен қанағаттануды салық төлеушілер блок бойынша бөлгенге қарағанда (80%), өте жоғары бағалады (88%).

20-диаграмма. Жалпы алғанда қызметке қанағаттанушылық, %



Кәсіпкерлерге ақпарат беру

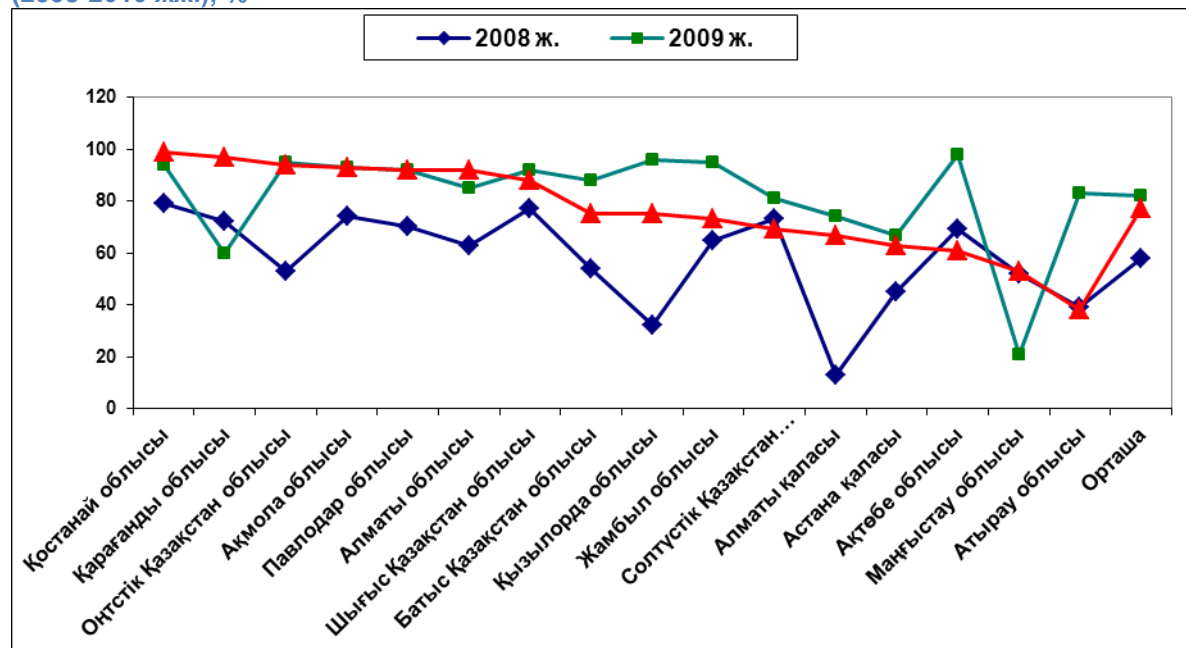
Салық төлеушілер арасындағы ең маңызды қызметтердің бірі – салықтық заңнаманы түсіндіру болып табылады. Респонденттердің 56% орташа салық органдарына ақпарат алу үшін екі реттен хабарласқан, телефон бойынша, ҚМ СК Call-орталығын қоса отырып.

2009 жылмен салыстырғанда ақпарат алумен қанағаттанушылық 5% азайды және 77% құрайды. Респонденттердің 90% артығы Қостанай, Қарағанды, Оңтүстік Қазақстан, Ақмола, Павлодар және Алматы облыстарында ақпараттық қызметпен қанағаттандырылған. Қанағаттанудың орташа деңгейі 70%-дан 90%-ға дейін Шығыс Қазақстан, Батыс-Қазақстан, Қызылорда, Жамбыл, Солтүстік Қазақстан облыстарында байқалады. Өте төмен пайыздар - 70% төмен – Астана, Алматы ққ., Ақтөбе, Маңғыстау және Атырау облыстарында.

Ауылдық жерлерде, аудандық территориялық комитеттерде ақпараттық қызмет алған салық төлеушілер берілген қызметпен қаладағыларға қарағанда 73%, жақсы қанағаттанған 85%.

Салықтық заңнаманы түсіндіру бойынша өз нәтижелерін Қарағанды облысы (37%), Маңғыстау облысы (32%) және Алматы облысы (7%) жақсартты Атырау облысы, Ақтөбе облысы, Қызылорда облысы, Жамбыл облысы, сонымен Батыс Қазақстан облысы және Солтүстік Қазақстан облысы секілді аймақтарда көрсеткіштер қатты төмендеді (диаграмманы қараңыз).

21-диаграмма. Аймақтық қимада салықтық заңнаманы түсіндіруге қанағаттанушылық (2008-2010 жж.), %



34-кесте. Салықтық заңнаманы түсіндіру бойынша ақпаратқа қанағаттанушылық, %

	2008 ж.	2009 ж.	2010 ж.	Динамика
Қостанай облысы	79	94	99	5
Қарағанды облысы	72	60	97	37
Оңтүстік Қазақстан облысы	53	95	94	-1
Ақмола облысы	74	93	93	0
Павлодар облысы	70	92	92	0
Алматы облысы	63	85	92	7
Шығыс Қазақстан облысы	77	92	88	-4
Батыс Қазақстан облысы	54	88	75	-13

Қызылорда облысы	32	96	75	-21
Жамбыл облысы	65	95	73	-22
Солтүстік Қазақстан облысы	73	81	69	-12
Алматы қаласы	13	74	67	-7
Астана қаласы	45	67	63	-4
Ақтөбе облысы	69	98	61	-27
Маңғыстау облысы	52	21	53	32
Атырау облысы	39	83	38	-45
Барлығы	58	82	77	-5

Салық заңнамасы бойынша ақпаратқа ие болу үшін салық төлеушілер нақты шығындарға ие. Ақпарат алу үшін сұрау нәтижелері бойынша салық төлеуші орташа жылына 33400 теңге жұмсайды: ірі компаниялар (АҚ, ЖШС) – орташа 60 мың-40 мың теңге, жеке кәсіпкерлер – орташа 15 теңге. Барлық салық төлеушілер арасындағы максималды көрсеткіш жылына 300000 теңгені құрайды.

Респонденттерде оқуға шығындар артады, сондықтан әр салық төлеуші өзіне оны қамтамасыз ете алмайды. Орташа көрсеткіш – 111819 теңге, максималды– жылына 3 млн. теңге. Оқуға шығындар компания өлшемінен тәуелді және кәсіпкерлік әрекеттің ұйымы нысанынан тәуелді (орташа):

АҚ – 560 000 теңге;

Ірі (250 ад.артық – 415 000 теңге;

ЖШС – 81 000 теңге;

Орта (50 – 250 адам) – 67 000 теңге;

ЖК – 13000 теңге;

Кіші (1-50 адам) – 18 000 теңге;

35-кесте. Ақпаратты алуға шығыстар, теңге

	Орташа	Аса жиі айтылатын	Минимум	Максимум
Ақпаратты алуға	33 400	20 000	60	300 000
Оқуға	111 819	10 000	500	3 000 000

Сұрау нәтижелері салық органдарының бағыттаушы жұмыскерлерінің жұмысының жетілуіне қажеттілік туралы куәлайды. респонденттердің 74% тіпті салық міндеттері электронды түрде болса да, өз бағыттаушы жұмыскерлерін білуі қажет, респонденттердің 11% қарама-қарсы ойда және 3% берілген

сұраққа жауап беруге қиналды. Респонденттердің көпшілігі аса шығынсыз салық заңнамасы бойынша қажетті түсіндірмелерді әрқашан алуға болатын өз бағыттаушы инспекторын білуді жөн көреді.

Сұрау нәтижелері бірнеше жыл, ақпарат алудың тиімді тәсілі салық қызметі жұмыскерлерінің кеңесі, Салық кодексі, ҚМ СК www.salyk.kz ақпараттық порталы, анықтамалық терезе, мамандандырылған бухгалтерлік журналдар және телефон бойынша кеңес, сонымен қатар салық органдарындағы ақпараттық материалдар және семинарлар, салық қызметінің жұмыскерлерімен кездесулер болып табылады:

- Салық органдары қызметкерлерінің консультациялары – 56%;
- Салық Кодексі – 54%;
- www.salyk.kz – 42%;
- Салық органындағы анықтамалық терезе – 40%;
- Арнайы бухгалтерлік журналдар – 39%;
- Телефон арқылы – 36%;
- Салық органдарындағы ақпараттық материалдар – 27%;
- Салық органдарының қызметкерлерімен семинарлар, кездесулер – 27%.

Басқа тәсілдер де қажетті болып табылады, бірақ олар салық төлеушілер арасында жақсы таралмаған.

Айта кету керек, салық қызметі жұмыскерлерінің кеңесіне қажеттілік біршама артты - 2010 www.salyk.kz-ға, және 2009 ж. қарағанда ҚР ҚМ СК ақпараттық порталында www.salyk.kz 15% артты. Ақпараттың тиімді көзі Салық Кодексі деп атаған респонденттер саны 10% және телефон бойынша ақпарат алу 6%-ға артты.

Жамбыл және Оңтүстік Қазақстан облыстарында тиімді ақпараттық канал ретінде тек қана салық қызметкерлері кеңесі мен ақпараттық терезе талап етіледі, ал аз деңгейде – Оңтүстік Қазақстан облысында Салық Кодексі қолданылады.

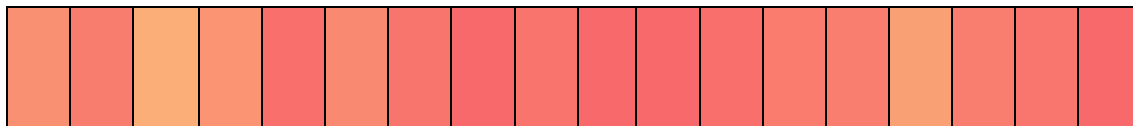
Батыс Қазақстан облысы, Маңғыстау облысы, Шығыс Қазақстан облысы, Астана қаласы және Алматы қаласы ақпарат алудың әр түрлі тәсілімен ерекшеленеді.

36-кесте. Аймақтар бойынша ақпаратты алу әдістері, %

	Алматы облысы	Астана қаласы	Ақмола облысы	Ақтөбе облысы	Алматы облысы	Атырау облысы	ШҚО	БҚО	СҚО	ОҚО
Салық органдары қызметкерлерінің консультациялары	35	63	54	27	58	69	69	48	65	63
Салық Кодексі	44	73	34	90	55	43	65	92	67	30

										0								
www.salyk.kz	27	42	60	51	36	31	56	36	49	13	90	44	33	56	42	38	37	8
Салық органындағы анықтамалық терезе	39	40	63	36	29	24	27	44	34	52	49	33	37	40	61	22	44	38
Арнайы бухгалтерлік журналдар	39	39	58	26	42	41	49	24	46	7	67	50	46	25	40	45	40	22
Телефон арқылы	30	36	38	34	27	33	43	31	37	16	67	30	33	24	67	29	51	12
Салық органдарындағы ақпараттық материалдар	29	27	57	29	21	32	22	39	32	6	63	24	18	24	23	21	11	19
Салық органдарының қызметкерлерімен семинарлар, кездесулер	31	27	20	18	28	3	22	11	57	26	56	47	21	18	35	29	26	16
БАҚ	19	21	33	24	9	35	15	3	21	26	49	20	7	10	28	13	12	29
Басқа интернет-сайттар	16	18	29	33	7	30	29	21	10	10	4	12	17	7	32	18	14	1
Салық органдарының пошта арқылы хабарламалары	6	15	31	19	4	2	13	17	20	2	26	22	9	0	44	15	13	0
Сұрау салу (салықтық заңнаманы жазбаша түсіндіруді талап ету)	7	13	15	9	11	12	8	11	25	1	42	10	9	0	22	8	17	1
Электрондық поштамен жіберу	10	13	27	20	5	2	11	27	9	4	20	10	7	1	42	3	7	0
Салық мәселелері бойынша Call-орталық	14	12	36	20	2	13	8	32	3	5	29	5	1	2	16	5	10	10
Салық комитетінің басшылығына жолданым	13	9	14	10	4	4	6	4	6	4	7	6	3	0	29	16	12	15
Қоғамдық ұйымдар, ҮЕҰ	4	6	19	6	1	14	0	4	2	1	22	3	0	2	11	3	0	0
Блог арқылы облыс немесе	6	3	11	7	1	5	2	0	2	0	0	1	3	3	8	3	2	0

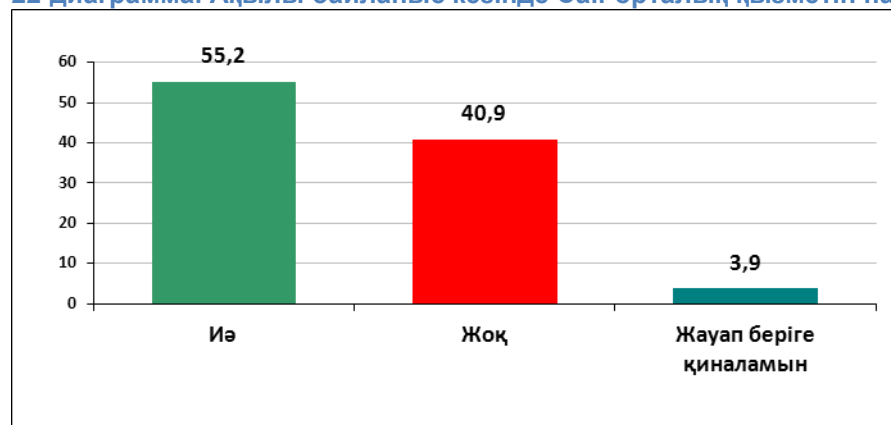
республика
басшылығына
жолданым



Call-орталықты ақпарат алудың тиімді арнасы ретінде тек 12% респондент санайды, бұл 2009 жылы алынған нәтижеден 2%-ға аз. Ақпарат алудың тиімді арнасы ретінде Call-орталықты Астана, Алматы қаласы, Атырау және Батыс Қазақстан облысы респонденттерінің 20-30% санайды.

Тегін қызмет барысында салық сұрақтары бойынша Call-орталыққа келетін салық төлеушілер саны азайды, бірақ төлемді байланыс бойынша - 60%-дан 55,2%-ға дейін.

22-диаграмма. Ақылы байланыс кезінде Call-орталық қызметін пайдалануға дайындық, %.



Қоңырау шалудың ақылы болуы барысында Call-орталыққа ең көп даярлық Атырау, Жамбыл, Маңғыстау, Солтүстік Қазақстан, Батыс Қазақстан, Қостанай, Алматы облыстарында және Алматы қаласында (ортадан жоғары – 55,2%) байқалады. Бәрінен төмені Ақтөбе облысы мен Астана қ. (38-36%) байқалады.

23-диаграмма. Ақылы қоңырау шалу кезінде Call-орталық қызметін пайдалануға дайындық, облыстар бойынша, %.



Салық қызметі бойынша ақпаратты салық төлеушілер әр түрлі тілде алады, барлығынан жиірек өтініш тілінде қарастырылады, бірақ көбінесе орыс тілінде:

- орыс тілінде – 68%;
- қазақ тілінде – 24%;
- орыс және қазақ тілінде – 8%.

Өтініш тілі бойынша ерекше қанағаттанбаушылық байқалмайды, себебі тіл бойынша қалаулар бар жағдайдан қатты ерекшеленбейді. Респонденттердің 27% салық сұрағы бойынша түсіндірмені қазақ тілінде алғысы келеді, 67% - орыс тілінде және 6% екі тілде болады.

Салық есептілігі

Сұрау нәтижелері бойынша салық төлеушілердің көпшілігі криптокілтке ие (электронды санды қол) – респонденттердің 85%, қала жерінде - 87% және ауылды жерде - 79%. Электронды нысанда салық есептілігін тапсыратын респонденттер үлесі өз компьютерінен немесе кеңсесінен Интернет арқылы тапсыратындар 53%, және «Салық төлеуші терминалы» көмегімен тапсыратындар 28%. Егер электронды түрде салық есебін тапсыратын респонденттердің санын қосса, онда 2009 жылға қатысты 17%-ға арту байқалады. Осыған сай қағаз және магнитті тасымалдаушыларда әдеттегі тәртіпте салық есептілігін тапсыратын респонденттер үлесі азаяды, бірақ бұрынғыдай, хаттамамен тапсырыс хатымен салық есептілігін өткізу 7% деңгейде сақталып отыр.

2010 ж. салық төлеушілер салық төлеудің электронды нысандарымен жақсы қанағаттанады – 90% деңгейінде. Қағаз тасымалдаушыларында салық есептілігін тапсыру 80% респонденттерде қанағаттандырылады, бұл былтырғы жылға қарағанда 10%-ға төмен көрсеткіш.

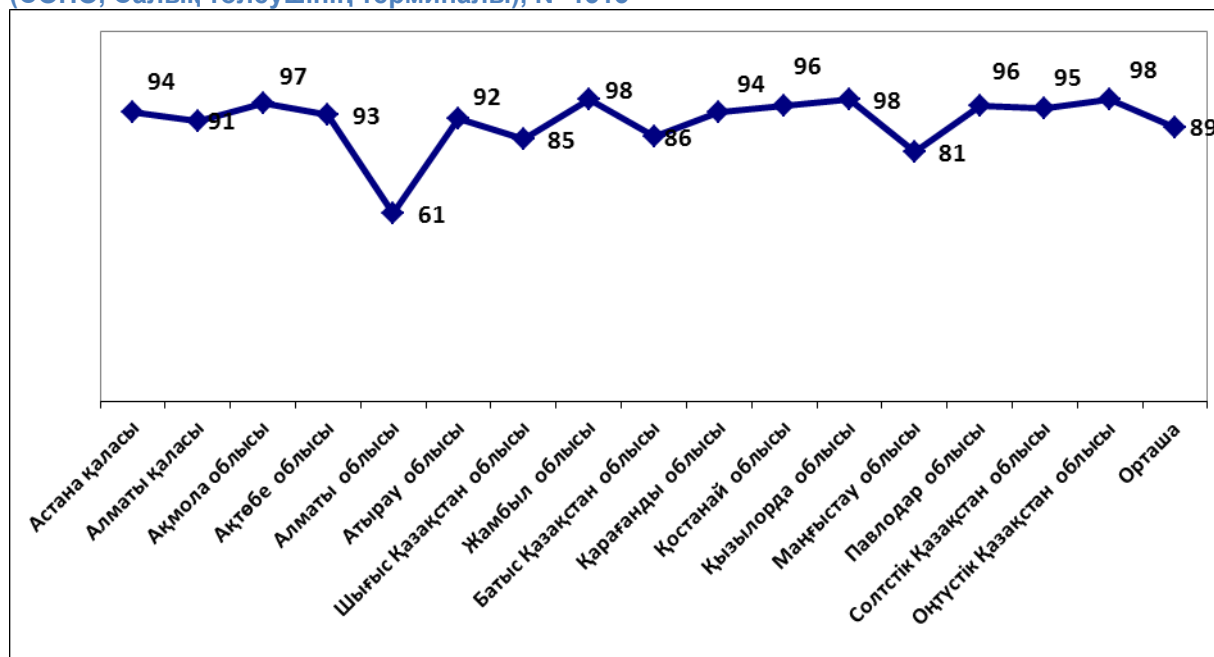
Магнитті тасымалдауда, хаттамамен хат бойынша және делдалдар арқылы әдеттегі тәртіпте салық есептілігін тапсырудың үрдісімен салық төлеушілердің қанағаттануы өте төмендеді.

37-кесте. Салық есептілігін тапсыру нысандары және қанағаттанушылық, %

	Есептілік тапсырамын				қанағаттанушылық		Динамика
	2007	2008	2009	2010	2009	2010	
Интернет арқылы өз кеңсемдегі, үйдегі өз компьютерімнен	63	43	44	53	77	90	13
Салық органы кеңсесіндегі салық төлеушінің терминалы арқылы	13	26	20	28	84	87	3
Қағаз тасымалдаушысында өзім барып	24	42	36	27	91	79	-12
Пошта арқылы хабарламасы бар арнайы хатпен	3	6	6	7	86	56	-30
Магнит тасымалдаушысында өзім барып	8	12	9	5	93	48	-45
Делдал арқылы			2	3	96	35	-61

Салық есептілігінің электронды нысанымен Алматы, Маңғыстау, Шығыс Қазақстан және Батыс Қазақстан облыстарында аз деңгейде қанағаттанады.

24-диаграмма. Аймақтар бойынша салық есептілігінің электрондық нысандарына қанағаттанушылық (СОНО, Салық төлеушінің терминалы), N=1313



Салық төлеушілер есептіліктің орташа 9 нысанын тапсырады және максимум – жылына 300 нысан тапсырады.

Орташа компаниялардың салық есептілігінің нысаны санының орташа төмендеуі байқалады(50-250 жұмыскерлер) – 10 нысан, және керісінше ірі кәсіпорындардың артуы (250 жұмыскерден жоғары) – былтырғы жылға қарағанда 24 нысан. Ал толығымен салық есептілігінің нысаны саны бойынша орташа көрсеткіш 2009 жыл деңгейінде қалады.

38-кесте. Салық есептілігі нысандарының саны, N (орташа)

	шағын	орташа	ірі	Барлығы
2008 ж.	13	20	37	17
2009 ж.	7	12	21	9.5
2010 ж.	7	10	24	9

ҚҚС (қосымша құн салығы) және ККС (корпоративті кіріс салығы) салығын даярлауға және тапсыруға уақыт шығыны 1-2 сағатқа қысқарды, қайнаркөз төлемін ұстаушы – ретті түрде кварталға 26 және 28 сағат, тіпті салықтың берілген түрлері бойынша максималды көрсеткіш 1,5-2 ай. Әлеуметтік және жеке кіріс салықтары бойынша уақыттық шығындар 1 сағатқа артты, орташа кварталға 15 сағат, максимум 1 айға дейін. Корпоративті кіріс салығын(ККС) тапсыру мен дайындауға уақыт қысқарды орташа жылына 11,7 күндей (максимум – 6,3 ай).

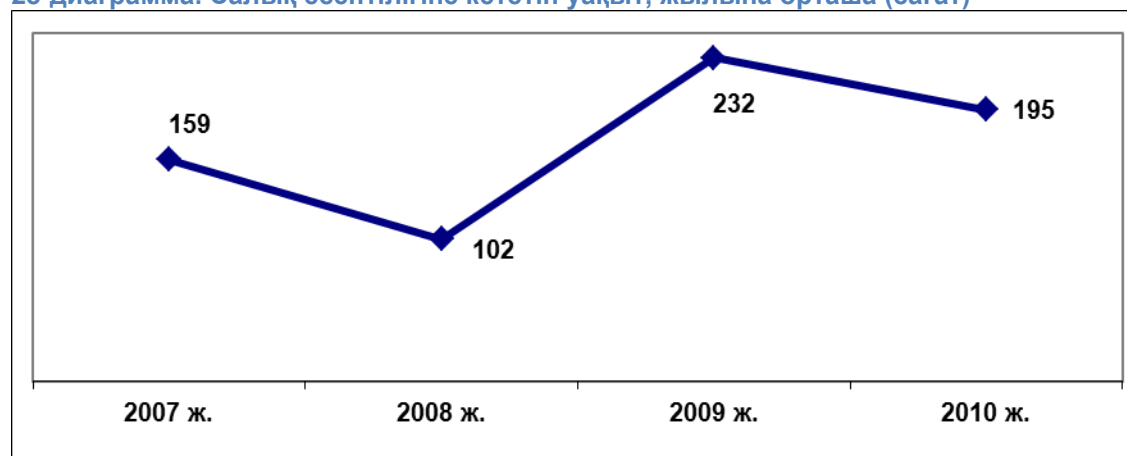
39-кесте. Салық есептілігін дайындауға және өткізуге кететін уақыт, орташа

	2008 ж.	2009 ж.	2010 ж.	Максимум, 2010 ж.

Қосымша құн салығы (ҚҚС), тоқсанына сағат	10 ч.	30 ч.	28 ч.	1,5 мес.
Әлеуметтік салық және жеке кіріс салығы, тоқсанына сағат	4+5 ч.	14 ч.	15 ч.	1 мес.
Төлем көзінен ұсталатын корпоративтік кіріс салығы, 101.04 нысан, тоқсанына сағат	Жылына 8 сағат	27 сағат	26 сағат	2 ай
Корпоративтік кіріс салығы (ККС), жылына күн	2 ай	14 күн	11,7 күн	6,3 ай

Толығымен жыл бойы салық есептілігін құру мен тапсыруға орташа 195 сағат немесе 24 жұмыс күні қажет болды. 2009 жылға қатысты салық есептілігін тапсыру мен даярлауға уақыт 37 сағатқа қысқарды (диаграмманы қараңыз).

25-диаграмма. Салық есептілігіне кететін уақыт, жылына орташа (сағат)



Қызылорда, Жамбыл, Павлодар, Маңғыстау облыстарында және Алматы қаласында салық есептілігін даярлау мен тапсыруға республика бойынша орташа көрсеткіштен уақыт аз кетеді (111-139 сағат), ал Солтүстік Қазақстан облысы, Қарағанды облысы, Шығыс Қазақстан облысы секілді аймақтарда – уақыт өте көп жұмсалады (276-327 сағат) (Қосымшаны қараңыз).

Респонденттің шамамен 80% салық есептілігін электронды нысанда тапсырады, бірақ СОНО «қолданушылары» 61% «Салық төлеуші кабинетімен» қолданушы - 55%. «Салық төлеуші кабинетімен» қолданушы берілген бағдарламаға жоғары баға берді – 4 балл, СОНО – 4 балл алды, бұл 2009 жылғы көрсеткіштен жоғары (3.2. балл). Басқа бағдарламалық өнімдер бағасы мүлдем өзгермеді: e-inis-client – 4.1 балл, ИС РНжОН-ға Web-қол жетімділік – 4 балл, ИС АКЦИЗ – 3.9 балл.

40-кесте. Салық органының бағдарламалық өнімдерін бағалау

	Пайдаланады, % респонденттер		Бағасы, орташа балл	
	2009	2010	2009	2010

СОНО (Салық есептілігін өңдеу жүйесі)	63	61	3,2	4,0
e-inis-client	19	19	4,1	4,1
ИС РНжОН Web-қол жетімдік	8	7	3,9	4,0
ИС АКЦИЗ	5	4	3,9	3,9
Салық төлеуші кабинеті	-	55		4,4

Республика бойынша орташа салық төлеушілердің 89% салық есептілігінің электронды нысанымен қанағаттанады, соның ішінде СОНО-мен де, бірақ бес баллдық шкала бойынша аймақтардың тек жартысы ғана СОНО-ны 4 балл және одан жоғары бағалады (Қосымшаны қараңыз).

СОНО, өткен жылмен салыстырғанда жоғары баға алғанына қарамастан (3,2-4 балл) көптеген сөгіске ие:

«Ұзақ тұрып, есептілік кетпейді», «Шаблондарды жаңартуды дұрыс анықтау әрқашан мүмкін емес», «Бағдарлама толығымен өңделмеген», «Барлығы өте ұзақ, бағдарлама өңделмеген», «Жиі созылады және автоматты түрдегі есеп жоқ», «Қиын бағдарлама», «Қол жетімдігі қиын бағдарлама», «Жиі жаңартулар, жаңылулар болады», «Бағдарлама өте жай жұмыс істейді», «Біресе ұзақ істемейді, бірде ашылмайды, немесе ұзақ жүктеледі», «Ұзақ тұрып қалады, есептер дұрыс отырмайды», «Нысанда автоматты сомма жоқ», «Жаңартулар есептік кезеңге кешігіп шығады», «Қиын, нысанда excel-мен импортты орнатпайды», «СОНО нысанында өз уақытынсыз жаңарулар», «Автоматты түрде есеп жоқ, т.б. пернесінде қайта қосу жоқ, өте көп жаңарулар», «Хаттаманы ұзақ күтесің», «Бағдарлама неге әр тоқсан сайын өзгереді?».

Респонденттердің 60% салық есептілігі нысанының жиі жаңаруымен келіседі, бірақ тек егер осы оларды жақсарту (оңайлату) немесе қосымшалардың азаюы мақсатымен болса.

Кері байланыс

Кері байланыс әдістері

Кері байланыс тәсілдері

Бұрынғыша кері байланыстың тиімді тәсілі ретінде салық төлеушілер салық органдары қызметкерлерімен семинарларды, кездесулерді 56 % санайды, сонымен қатар салық қызметі жұмыскерлерімен араласу, телефон бойынша хабарласу, салық комитеті басшысына хабарласу, жергілікті салық қызметтерінің басшысымен кездесу (31-26 %) де табылады (төмендегі диаграмманы қараңыз).

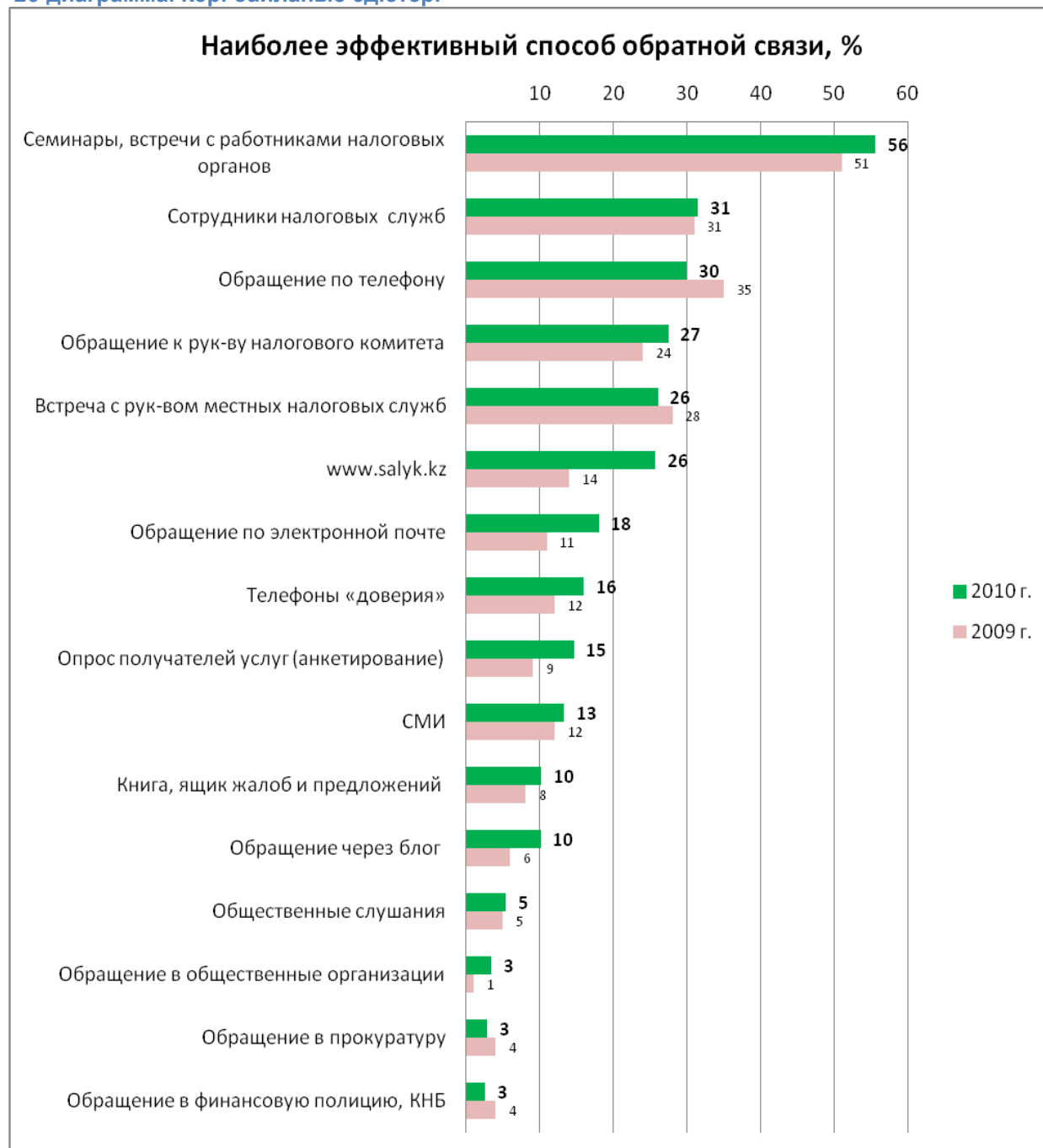
Тек қана Оңтүстік Қазақстан облысында салық қызметі жұмыскерлерімен семинарлар мен кездесулер жақсы қабылданбайды – 19%. Кері байланыстың тиімді нысаны ретінде әсіресе Астана, Алматы ққ., Алматы, Маңғыстау және Оңтүстік Қазақстан облыстары үшін салық қызметінің тікелей қызметкерлерімен немесе басшысымен араласу болып табылады.

Салық төлеушілер арасында кері байланыстың электронды нысандары арасындағы кең таралғандары ретінде – www.salyk.kz, электронды пошта, блогтар болып табылады, егер 2009 ж. респонденттердің 14% ҚМ СК ақпараттық порталын атап өтті, онда 2010 ж. – 26%.

Аймақтар бойынша респонденттердің 25% артығы www.salyk.kz атап өтті – Астана қаласы, Алматы қаласы, Қызылорда облысы, Батыс Қазақстан, Маңғыстау және Солтүстік Қазақстан облыстарында; Астана қ. және Маңғыстау облыстарында электронды пошта бойынша өтініштер.

Кері байланыстың анонимді нысанына салық төлеушілердің өтініші артты, тиімді ретінде – «сенім» телефоны, қызмет алушыларды сұрау, кітаптар және шағым және ұсыныс жәшіктері.

26-диаграмма. Кері байланыс әдістері



41-кесте. Аймақтар бойынша кері байланыс әдістері (2010 ж.), %

	Астана қаласы	Алматы қаласы	Ақмола облысы	Ақтөбе облысы	Алматы облысы	Атырау облысы	Шығыс Қазақстан облысы	Жамбыл облысы	Батыс Қазақстан облысы	Қарағанды облысы	Қостанай облысы	Қызылорда облысы	Маңғыстау облысы	Павлодар облысы
Салық органдарының қызметкерлерімен семинарлар, кездесулер	74	28	44	57	62	53	84	42	89	66	65	64	37	57
Жергілікті салық қызметтері басшылығымен кездесу	67	28	22	15	19	41	25	13	21	15	18	1	38	27
Блог арқылы облыс немесе республика басшылығына жолданым	37	14	3	17	6	7	7	1	0	3	6	16	21	9
Салық комитетінің басшылығына жолданым	56	39	13	41	14	34	14	47	15	9	15	7	38	19
Салық қызметінің қызметкерлері	55	27	34	18	20	45	20	29	58	39	30	17	32	39
www.salyk.kz	57	32	21	9	25	21	24	4	74	22	12	29	33	17
Электрондық пошта бойынша жолданым	59	20	12	6	21	19	14	7	19	12	6	3	60	10
Телефон арқылы жолданым	42	17	28	47	28	30	22	9	70	36	24	8	61	19
«сенім» телефоны	44	14	13	17	11	24	12	26	2	10	8	0	38	8
Прокуратураға жолданым	6	2	0	8	0	1	2	3	1	0	1	0	10	2
Қаржы полициясына, ҰҚК жолданым	2	5	0	1	0	2	0	5	1	0	0	0	9	1
Қоғамдық ұйымдарға жолданым	17	4	0	2	1	2	3	1	12	0	0	0	9	0
БАҚ	35	15	11	26	13	1	15	5	52	4	1	1	15	4

Шағымдар және ұсыныстар кітабы, жөшігі	23	13	14	9	4	13	13	2	0	6	3	1	32	6
Қызмет алушыларды сұрау (сауалнама)	37	14	2	8	5	5	29	5	68	5	3	0	26	6
Қоғамдық тыңдаулар	21	6	2	5	0	8	8	3	7	0	0	0	13	2
Басқа	2	5	2	0	4	2	4	0	0	0	3	3	0	1

Салық қызметінің және Қазақстан салық төлеушілер қауымдастығының имиджі

Айта кету керек, жыл сайын салық қызметінің өте жағымды имиджі құрылып келеді. Тұтынушылардың 63% жылдан жылға салық қызметінің жақсарғанын байқады (2009 жылы – 58%). Салық төлеушілерді сұрауда қатысқандардың жартысы шамасында қазіргі заманғы технологияларды, мемлекеттік қызметкерлердің жоғары квалификациясын, салық органдарына сенімді атап өтті. Көрсеткіштердің барлық мағлұматтары бойынша жағымды динамика байқалады, әсіресе қазіргі заманғы технология жоспарында (10%-ға).

Салық төлеушілердің 2,2% салық құпиясын таратумен ұшырады (ақпарат құпиялығын бұзумен). Мұндай құбылыс салық қызметінің имиджінде жақсы бағаланбайды. Алматы мен Астанада салық құпиясын тарату бойынша көрсеткіштер - 13% және 6,7%.

Салық қызметінің қалыптасқан имиджінде әлсіз болып жаңа ендірімелердің тез қабылдануы - 40% және жемқорлықтың болмауы 38%. Тіпті осы облыста да жақсарулар байқалады – салық органының жемқорлыққа берілмейтіндігіне 2009 жылға қарағанда 8%-ға артты.

27-диаграмма. 2009-2010 жж. Салық органдары имиджінің жақсаруы



Салық органының өте жағымды имиджі Павлодар, Батыс-Қазақстан және Қарағанды облыстарында байқалады. Ақтөбе және Шығыс Қазақстан облыстарында имидждік көрсеткіштермен жағдай нашар емес.

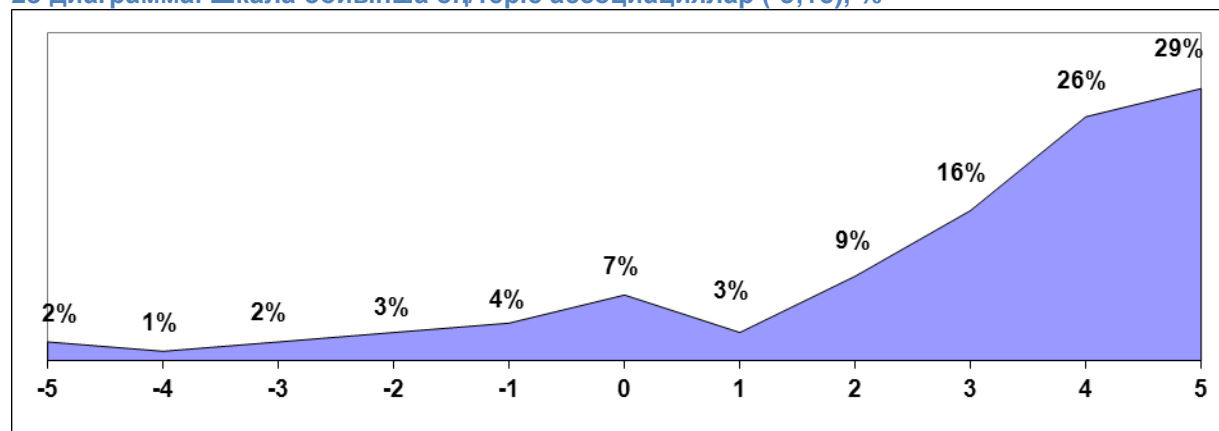
Атырау, Жамбыл, Қызылорда, Маңғыстау облыстарында, Астана және Алматы қалаларында өз имиджін жақсарту үшін ойлану керек. Олардың ішінде Маңғыстау облысын атап өтсек болады, себебі респонденттердің көп үлесі салық органдарындағы жақсаруды байқады – 68%.

	Біздің қаланың (ауданның) салық органдарында біліктілігі жоғары мамандар жұмыс істейді	Біздің қаланың (ауданның) салық органдары заманауи технологияларды пайдаланады	Біздің қаланың (ауданның) салық органдары көрсететін қызметтер жылдан жылға жақсарып келеді	Біздің қаланың (ауданның) салық органдарында сыбайластық жоқ	Біздің қаланың (ауданның) салық органдарында жаңа үрдістер тез қабылданады	Мен біздің қаланың (ауданның) салық органдарына сенім білдіремін
Астана қаласы	33	40	42	7	21	16
Алматы қаласы	29	44	61	13	35	32
Ақмола облысы	43	34	58	34	29	47
Ақтөбе облысы	52	50	65	49	56	60
Алматы облысы	58	41	61	32	36	44
Атырау облысы	12	7	17	6	10	47
Шығыс Қазақстан облысы	64	58	87	52	46	70
Жамбыл облысы	38	23	50	18	22	30
Батыс Қазақстан облысы	72	76	89	75	70	73
Қарағанды облысы	75	73	77	71	69	90
Қостанай облысы	44	62	69	36	45	51
Қызылорда облысы	46	26	48	21	22	47
Маңғыстау облысы	23	42	68	20	19	35
Павлодар облысы	91	91	91	90	93	98
Солтүстік Қазақстан облысы	50	37	45	51	28	40
Оңтүстік Қазақстан облысы	38	64	93	41	54	44
Орташа	48	48	64	38	41	51

Салық органдарының жағымды немесе жағымсыз ассоциацияларын тұтынушыларда байқалады. Зерттеу нәтижелері бойынша толығымен республика бойынша – бұл жағымды қабылдау, бірақ барлығы он баллды шкала бойынша -5-тен +5-ке дейін орташа 2,8 балл деңгейінде.

Салық органдарының қабылдау шкаласы төмендегідей сипатталады (төмендегі диаграмманы қараңыз): респонденттердің көп саны салық органдарын жағымды қабылдайды – 825% және тек 11% кері, респонденттердің 7%жағымсыз да, жағымды да эмоциялары жоқ.

28-диаграмма. Шкала бойынша оң/теріс ассоциациялар (-5;+5), %



Аймақ бойынша жағымсыз ассоциациялар тек қана Астана қ. тұтынушыларында пайда болды – (-0,08) (жағымсыз және жағымды арасында шамамен орташа). Жағымды қабылдау 1-3 балл деңгейінде – Маңғыстау және Атырау облыстарында, Алматы қаласында, Қызылорда және Солтүстік Қазақстан облыстарында. 3-тен 4 баллға дейін – Батыс Қазақстан, Оңтүстік Қазақстан, Алматы, жамбыл, Ақтөбе, Қостанай және Шығыс Қазақстан облыстарында. Салық органдарын ең жақсы қабылдау Павлодар, Ақмола және Қарағанды облыстарында – 4-тен 5 баллға дейінгі аралықта.

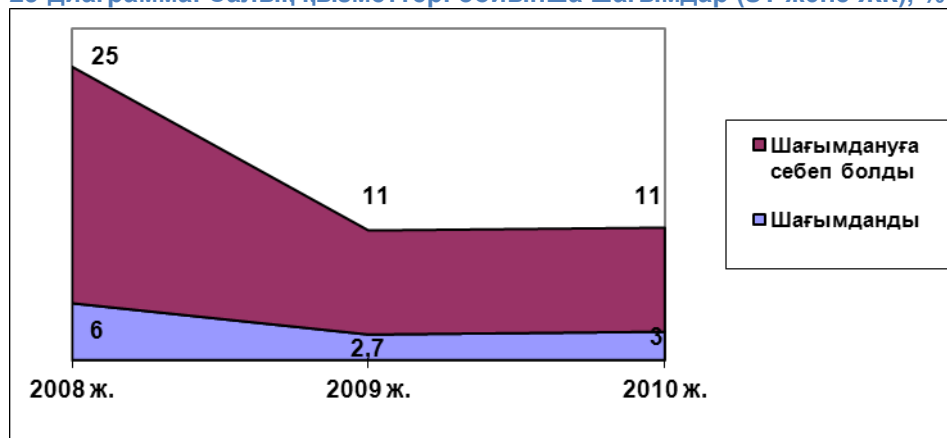
43-кесте. Шкала бойынша оң/теріс ассоциациялар (-5;+5), орташа балл

Астана қаласы	-0,08	Алматы облысы	3,34
Маңғыстау облысы	1,27	Жамбыл облысы	3,35
Атырау облысы	1,35	Ақтөбе облысы	3,41
Алматы қаласы	1,43	Қостанай облысы	3,63
Қызылорда облысы	2,16	Шығыс Қазақстан облысы	3,87
Солтүстік Қазақстан облысы	2,96	Павлодар облысы	4,23
Батыс Қазақстан облысы	3,14	Ақмола облысы	4,45
Оңтүстік Қазақстан облысы	3,15	Қарағанды облысы	4,62
Жиыны			2,88

Кәсіпкерлер шағымы

2010 жылы респонденттердің 3% шағыммен келді, бірақ шағымды азаматтар 11% болған. Жағдай өзгермеді, маңызды жақсарулар 2009 жылға қатысты байқалмайды.

29-диаграмма. Салық қызметтері бойынша шағымдар (ЗТ және ЖК), %



Қала және ауыл жергілікті көрсеткіштері арасында маңызды ерекшеліктер бар. Қалада респонденттердің 4% шағымданған, ауылда (аудан орталығында) 1%, қалада 14М тұрғынның шағымға себебі болған және ауылда сұралған салық төлеушінің 4% шағымы болған. Астана және Алматы қалалары, Маңғыстау облысы және Атырау облысы секілді аймақтарда салық төлеушілер шағын беруге себептері көп болды - 27-40% (Қосымшадағы кестеге қараңыз).

2009 жылы шағымдар көбі Қызылорда, Солтүстік Қазақстан, Қарағанды облыстарында және Алматы қаласында байқалды - 4% артық. Осы жылы жағдай өзгерді, Алматы қаласына басқа аймақтар да қосылды:

- Астана қаласы – 9%;
- Алматы қаласы – 9%;
- Атырау облысы – 7%;
- Маңғыстау облысы – 6%;
- Ақтөбе облысы – 4%;
- Алматы облысы – 3%.

Негізінен осы аймақтар шағымдар үшін себептердің болуы бойынша жоғары көрсеткіштерді 2009 жылы көрсетті.

Салық сұрақтарын түсіндіру бойынша жазбаша, электрондық жолданым көп шағымды шақырады – 17.4%. Өткен жылға қатысты көптеген шағымдар ҚҚС тіркеулік есебі бойынша және салықтың төленген сомалардың төлеуін және қайтару бойынша, бюджетке басқа міндетті төлемдерде, өсімақының, айыппұлда байқалады.

44-кесте. Қызметтер бойынша шағымдар, %

	Шағымдануға себеп болды		Шағымданды	
	2009	2010	2009	2010

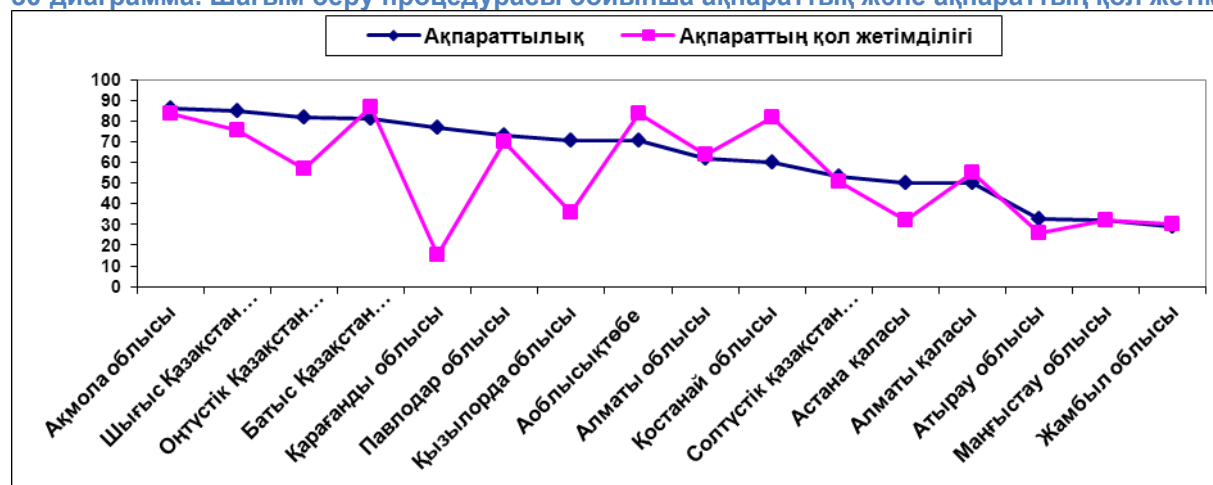
ЖК тіркеулік есепке алу	9	7	2,8	2,3
ҚҚС төлеушілерді тіркеулік есепке алу	11	11	2,4	3,2
Салықтық берешектің болмауы және (немесе) болуы туралы мәлімет беру	13	5	3,2	2,1
Салықтық есептілікті қабылдау	11	9	2,7	1,7
Заңды тұлғаны жою, ЖК қызметін тоқтату	16	13	4,6	2,8
Есепке алуларды және қайтаруларды жүргізу	11	21	0,9	3,6
Салықтық есептілікті өткізуді тоқтата тұру	7	10	3,3	2,7
Жазбаша, электрондық жолданым	0	30	0	17,4

Шағымды қалай беруді білетін респонденттер үлесі 5%-ға артты - 62%. Берілген үрдіс бойынша ақпарат қол жетімдігі деңгейі бұрынғы деңгейде сақталды – 55%.

Шағымды беру үрдісі бойынша ең ақпаратты Ақмола, Шығыс Қазақстан, Оңтүстік Қазақстан облысы және Батыс Қазақстан облысы салық төлеушілері болып табылады – респонденттердің 80% артығы. Шағым беру үрдісі бойынша нашар ақпараттанғандар Жамбыл, Маңғыстау, Атырау облыстарында – шамамен 30% және Астана, Алматы қаласында – 50% құрады. Берілген аймақтардағы шағым беру ақпараттану бойынша жағымсыз жағдай Жамбыл облысы мен Астана қаласын есептемегенде 2009 жылы берілген аймақтарда байқалады.

Шағым беру үрдісі бойынша ақпараттың қол жетімділігі ақпараттық деңгейіне толық сай келеді, бірақ Қарағанды және Қызылорда облыстары бойынша респонденттердің көп бөлігі ақпараттың қол жетімдігі туралы сұраққа жауап бере алмайды.

30-диаграмма. Шағым беру процедурасы бойынша ақпараттық және ақпараттың қол жетімділігі, %



45-кесте. Шағым жасау процедурасы бойынша ақпараттық және ақпараттың қол жетімділігі, %

	Ақпараттық	Ақпараттың қол жетімділігі
Ақмола облысы	86	84

Шығыс Қазақстан облысы	85	76
Оңтүстік Қазақстан облысы	82	57
Батыс Қазақстан облысы	81	87
Қарағанды облысы	77	15
Павлодар облысы	73	70
Қызылорда облысы	71	36
Ақтөбе облысы	71	84
Алматы облысы	62	64
Қостанай облысы	60	82
Солтүстік Қазақстан облысы	53	51
Астана қаласы	50	32
Алматы қаласы	50	55
Атырау облысы	33	26
Маңғыстау облысы	32	32
Жамбыл облысы	29	30

Салық төлеушілер өздерінің хабардар болуы төмен себебінен шағымдарымен жиі бармайтыны анықталды, бұл 2009 жылдың зерттеу нәтижелері бойынша уақыт бойынша шығынды, пайдасыз және қауіпсіз емес деп ойлайды. Бұл тұжырымды 2010 жылдағы жасалған сұрау қорытындысы дәлелдейді.

46-кесте. Шағым жасамау себептері, %

	2009 ж.	2010 ж.
Оған уақыт және күш жұмсағым келмейді	42	42
Ол істі шешуге көмектеседі деп сенбеймін, бос әуре	37	34
Маған теріс әсерін тигізуінен қорқамын	29	28

**Қосымшада аймақтық қимада берілген*

Шағым беру үрдісімен қанағаттану 57% құрайды, ол берілген көрсеткіштің 8% төмендегенін көрсетеді. Шағымдарды қарастыру нәтижелері берілген қызметті көрсету мерзіміне қарағанда, жоғары бағаға ие болды – ретті түрде 58% және 50%.

47-кесте. Шағым жасау процедурасымен қанағаттанушылық, %

қанағаттанушылық:	2009 ж.	2010 ж.
шағым қабылдау процедурасы	65	57
қарау мерзімдері	55	50
қарау нәтижелері	60	58

Салық қызметі тиімділігі

Салық органдарының тиімділігі салық төлеушілер толығымен 81% бағалады. Қызмет алушылардың қанағаттануы 81% құрауына қарамастан, көптеген аймақтардағы салық қызметінің тиімділігін салық төлеушілер қатаң бағалады.

Тұтынушылардың ойынша салық органдары Қарағанды, Ақмола және Павлодар облыстарында тиімді жұмыс істейді – тиімділік көрсеткіші 90% және одан да көп.

Тиімділік көрсеткішінің орташадан төмен деңгейі Оңтүстік Қазақстан, Қызылорда, Жамбыл облыстарында – 80-78%.

Астана қаласы, Алматы қаласы, Атырау облысы және Маңғыстау облысы секілді облыстарда – салық органдарының жұмысының төмен тиімділігі байқалады – 73-65%. Сонымен қатар осы облыстарда тиімділік көрсеткіштері салық қызметінің қанағаттануына сай келеді.

48-кесте. Тиімділік және қанағаттанушылық, %

	Салық органдарының тиімділігі	жұртшылық көп пайдаланатын қызметтермен қанағаттанушылық
Қарағанды облысы	94,7	100
Ақмола облысы	91,6	98
Павлодар облысы	89,8	100
Шығыс Қазақстан облысы	88,4	97
Ақтөбе облысы	88,3	93
Батыс Қазақстан облысы	86,3	91
Қостанай облысы	84,0	97
Алматы облысы	83,9	93
Солтүстік Қазақстан облысы	80,6	95
Оңтүстік Қазақстан облысы	79,4	89

Қызылорда облысы	78,2	96
Жамбыл облысы	77,7	94
Астана қаласы	73,5	69
Атырау облысы	67,3	69
Алматы қаласы	67,0	67
Маңғыстау облысы	65,1	61
Барлығы	81,0	88

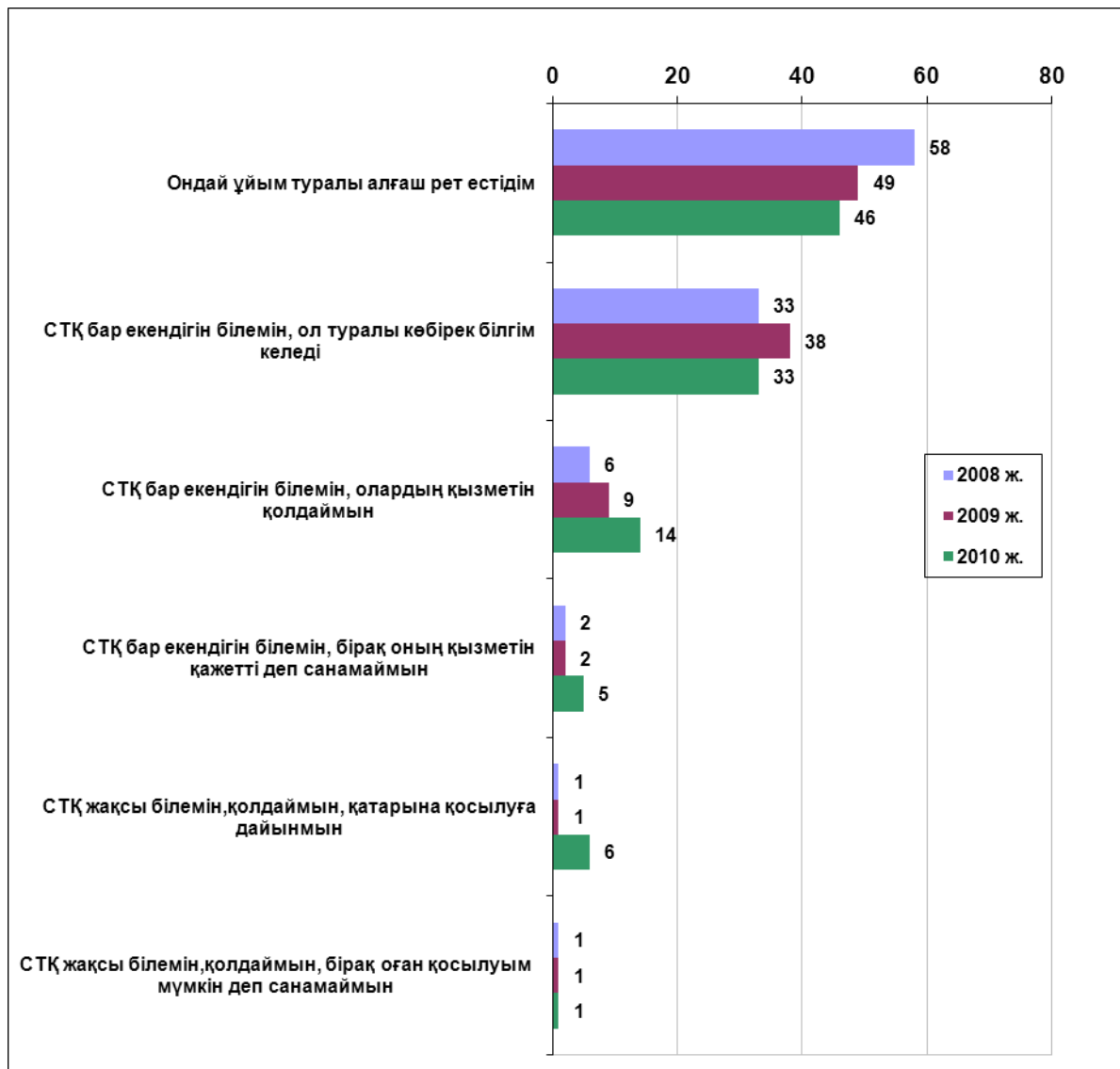
Салық төлеушілердің қауымдастығы туралы хабардар болу

Жыл сайын салық төлеушілердің арасында салық төлеушілер Қауымдастығы туралы естімегендер аз болып келеді - 46%. Осыған сай салық төлеушілер Қауымдастығы әрекеті туралы хабардар қызмет алушылар үлесі артып келеді.

СА болуы туралы біледі, бірақ тағы да білгісі келетіндер – сұралған респонденттердің 33%, олардың әрекетін қолдайтындар – 14%.

СА әрекетімен жақсы таныс респонденттер саны 7% , олардың 6%– қосылуға дайын.

31-диаграмма. Салық төлеушілер қауымдастығы туралы білу, %



Салық төлеушілер Қауымдастығы туралы аймақтар бойынша Астана қ., Ақмола, Ақтөбе, Алматы, Шығыс Қазақстан, Батыс Қазақстан, Қарағанды, Павлодар және Оңтүстік Қазақстан облыстарында таныс - 50% артық. Бір аймақтарда көп білгісі келгендер бар, ал басқаларында – өте жақсы біледі және қолдайды, бірақ толығымен айта кету керек, жыл сайын ассоциация танымал және салық төлеушілер арасында белгілі болып келеді (Қосымшаны қараңыз).

Қоғамдық ұйымдар мен салық төлеушілер

Сұрау кезінде салық төлеушілер үшін үлкен сұранысқа ие қоғамдық ұйымдар жағынан көмек болып табылады – әсіресе салық есебі бойынша кеңес беру жоспары бойынша (52%), заңнаманы түсіндіру (47%), тренингтер мен семинарларды жүргізу (40%), салық заңнамасында және салық әкімшілігінде соңғы өзгерістер туралы ақпарат алу (38%).

Бүгінгі күнге салық төлеушілер үшін өзекті әр түрлі салық сұрақтарындағы кеңестер ғана емес, сонымен қатар Үкімет, Парламент деңгейінде салық төлеушілер қызығушылығын қорғау, соның ішінде заң шығарушылық әрекет (25%), салық төлеуші қызығушылығын сотқа дейінгі және соттық талқылауда қорғау болып табылады (25%).

Салық төлеушілер қоғамдық ұйымдардың қатысты министрліктер мен ведомстволарының қатысуымен жүргізуде қызыққан, сонымен қатар қоғамдық мониторинг пен салық қызметі органдары жұмысының әрекетін бақылауға (шамамен 20%) қызығады.

32-диаграмма. Қоғамдық ұйымдардан қандай көмек қажет, %



Қоғамдық ұйымдар көмегі аз талап етілетін аймақтар ол Астана қаласы, Ақтөбе облысы, Атырау облысы, Шығыс Қазақстан облысы, Жамбыл облысы, Батыс Қазақстан облысы және Маңғыстау облысында талап етілетін (Қосымшаны қараңыз).

II БӨЛІМ. ТҰРҒЫНДАРДЫ СҰРАУ

Объективті сұрау

Тұрғындардың салық органдарына өтініштері

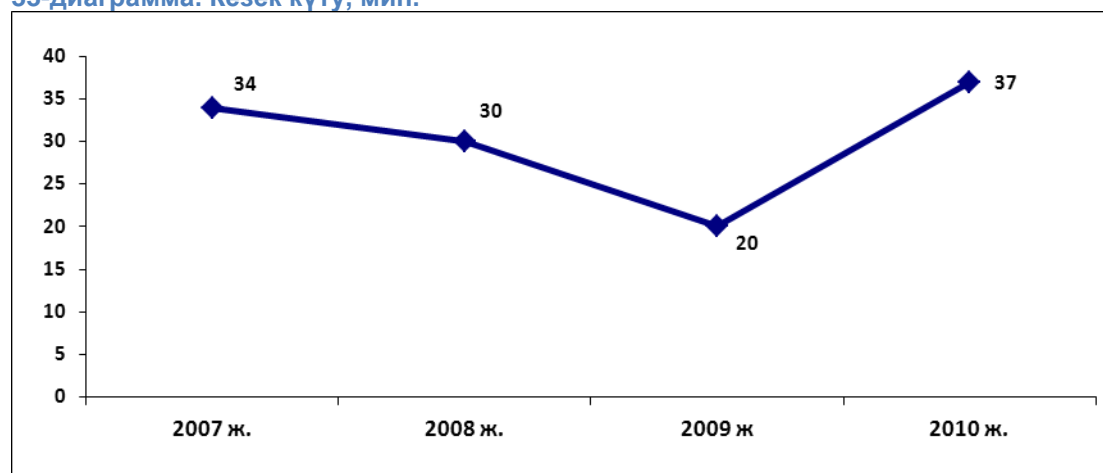
Салық төлеушісін тіркеу, салықтың берешектің болуы (болмауы) туралы анықтама беру қызметтері бойынша тұрғындар барлығынан бұрын жылына бір рет келді.

Қызметтер алу барысында салық төлеушілер әдетте салық органдарына 2 рет барды, оған Астана қаласы жатпайды, онда орташа көрсеткіш орташа 3 ретке тең. Салық органдарына барудың 3 реттен артық абсолютті көрсеткіштері Астана қ., Атырау, Қызылорда, Батыс Қазақстан және Қостанай облыстарында байқалады.

Қызмет көрсетудің мерзімі мен уақыты

Кезекте тұру ұзақтылығы бойынша нәтижелер толығымен республика бойынша өте нашарлады – орташа 37 мин.

33-диаграмма. Кезек күту, мин.



Аймақтар бойынша жағымды жағдай Ақмола, Қарағанды, Шығыс Қазақстан, Жамбыл, Қостанай, Павлодар және Солтүстік Қазақстан облыстарында 20 минутқа дейін созылады. 30 минутқа дейін - Маңғыстау және Оңтүстік Қазақстан облыстарында. Алматы облысы, Ақтөбе облысы, Қызылорда облысы және Алматы қаласы секілді аймақтарда 30-40 минутқа дейін. Батыс Қазақстан облысында 1 сағатқа дейін. Орташа шамамен 2 сағат бойы Астана қаласы мен Атырау облысында кезекте тұрды – ретті түрде осы аймақтарда кезек күту уақытының төмен қанағаттануы.

Кезекте тұрудың максималды ұзақтылығы – 8 сағатқа дейін.

49-кесте. Кезек күту ұзақтығы, 2010 ж.

	Орташа, мин.	Максимум, час.
Астана қаласы	123	5,0
Алматы қаласы	35	3,0
Ақмола облысы	9	0,3
Ақтөбе облысы	35	2,0
Алматы облысы	33	5,0
Атырау облысы	111	6,0
Шығыс Қазақстан облысы	11	0,5
Жамбыл облысы	20	1,0
Батыс Қазақстан облысы	57	3,0
Қарағанды облысы	8	0,3
Қостанай облысы	15	0,7
Қызылорда облысы	38	8,0
Маңғыстау облысы	28	4,0
Павлодар облысы	14	0,5
Солтүстік Қазақстан облысы	15	1,0
Оңтүстік Қазақстан облысы	21	3,0
	37	8,0

Сұрау нәтижелері бойынша құжаттарды тапсырған сәттен бастап қызметтер көрсету мерзімі орташа 4 күн. Қызметтер алудың максималды мерзімін респонденттердің 10% 2 айдан 4 айға созылуын байқады. Қызметтер нәтижесін күтудің ең ұзақ мерзімі Астана қ., Маңғыстау облысы, және Ақтөбе облыстарында орташа 4 күннен артық.

Салық төлеушіні тіркеу бойынша қызметтер нәтижесін күту мерзімі (тіркеу, мағлұматтарды өзгерту) орташа 4 күнді құрады (былтырғы жылға қарағанда 0,7-ге шамалы артумен) 4 күнді құрайды. Салық қарызының жоқтығы (бар болуы) туралы анықтама беру бойынша қызмет нәтижесін көрсету мерзімі бойынша көрсеткіштер өзгермеді – 3,1 күн. Хаттық, электрондық өтініштер бойынша салық төлеушілер орташа 9 күн, максимум 2 ай күтеді.

50-кесте. Қызметтер нәтижесін күту мерзімдері, күндер

	Орташа (күндер)		Максимум (айлар)	
	2009 ж.	2010 ж.	2009 ж.	2010 ж.

Салық төлеушісін тіркеу	3,6	4,3	1	4
Салықтық берешектің болмауы (болуы) туралы анықтама беру	3,1	3,1	2	3
Жазбаша, электрондық жолданым	-	9	-	2
Барлығы	3,4	4	2	4

Қателіктер мен жоғалтулар

Респонденттердің 2% (N=15, респонденттердің саны) салық органдарында құжаттарының жоғалтқанын айтты. Олардың үлкен бөлігі астана қаласында және Батыс Қазақстан облысында – 8-9%.

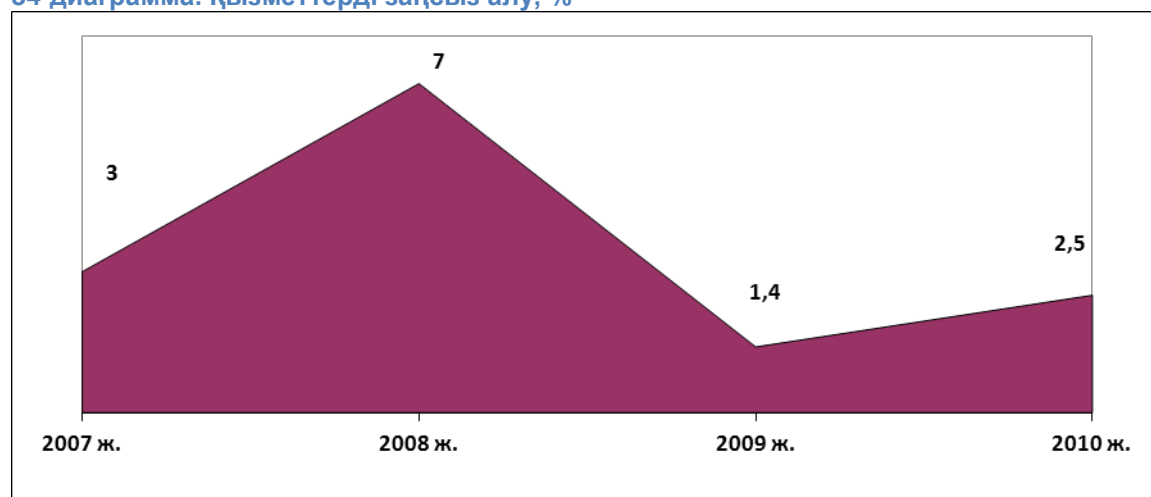
Құжаттар беру барысында республика бойынша қателіктер 4% деңгейінде болды (N=33). Жіберілген қатенің ең үлкен пайызы Астана қаласында (18%), Қызылорда (22%) және Маңғыстау (7%) облыстарында.

Қателіктер шамамен 4 сағат бойы, максимум бір ай көлемінде шешіледі.

Қызметтерді ресми емес түрде алу

Салық төлеушілердің 2,5% қызмет алудың ресми емес нысандарын қолданды, бұл өткен жылға қарағанда (1,4%) 1% көп, 7,5% - берілген сұраққа жауап бермеді. Ресми емес қызмет алудың жоғары деңгейі 2008 жылы болды, себебі зерттеумен басқа да пәндер қарастырылды, соның ішінде заңсыз сыйақыландырудың үлкен үлесімен салық салуды тіркеу де қамтылды.

34-диаграмма. Қызметтерді заңсыз алу, %



Егер 2009 ж. сыйақы көлемі 500-ден 18000 теңгені құраса, онда осы жылы – 500-ден 30000 теңгені қамтыды (респонденттер сыйлықты ақшалай эквивалентте бағалады), бірақ орташа көрсеткіш баяғы деңгейде – 4800 теңге.

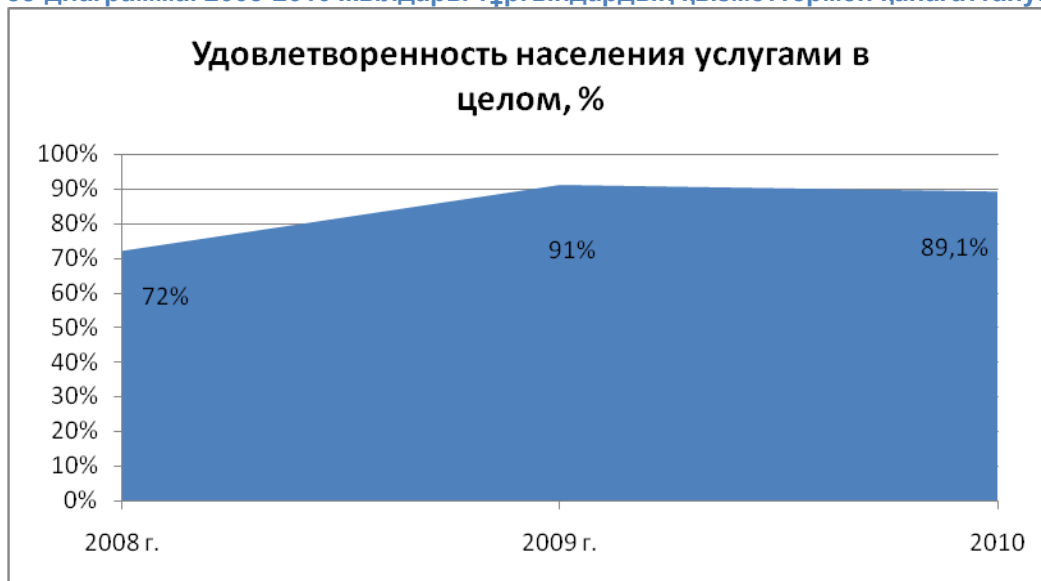
Респонденттердің 3% қызмет алу барысында делдалдар қызметімен қолданды, 2009 жылы бұл үлес 1,3% төмен болды.

Тұрғындардың салық органы қызметімен қанағаттанушылығы

2009-2010 жж. қанағаттанушылық динамикасы

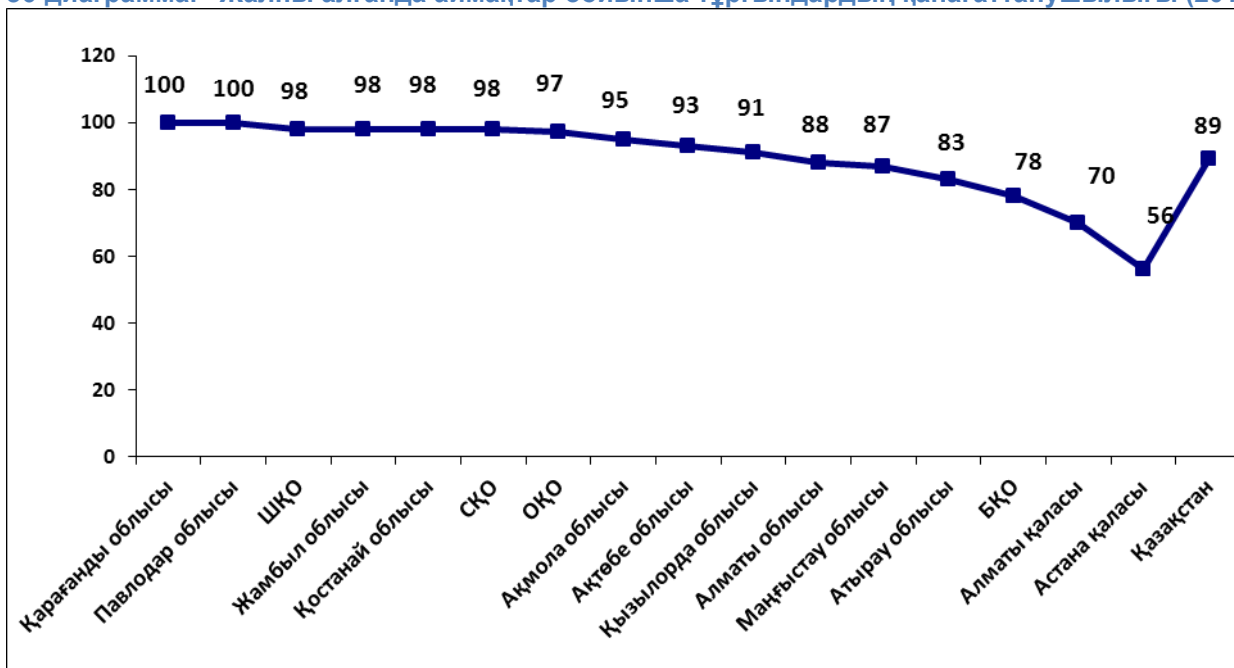
Орташа тұрғындардың салық органдары қызметімен қанағаттануы 2010 жылы 2009 жылмен салыстырғанда бірнеше нашарлады 1,9%.

35-диаграмма. 2008-2010 жылдары тұрғындардың қызметтермен қанағаттанушылық динамикасы



Жалпы алғандағы қызметтер сапасының ең төмен қанағаттануы Астана, Алматы қалаларында, Батыс Қазақстан және Атырау облыстарында.

36-диаграмма. Жалпы алғанда аймақтар бойынша тұрғындардың қанағаттанушылығы (2010 ж.), %



Аймақтар бойынша жағдай келесідей сипатталады:

51-кесте. Аймақтар бойынша қанағаттанушылық көрсеткіштерінің өзгеруі, 2008-2010

	2008 ж.	2009 ж.	2010 ж.	Айырмасы 2010-2009
Орташа	72%	91%	89,1%	-2%
Жақсарды				
Жамбыл облысы	84%	82%	97,9%	16%
Қарағанды облысы	64%	88%	100,0%	12%
ШҚО	73%	88%	98,0%	10%
Қызылорда облысы	51%	82%	91,1%	9%
Павлодар облысы	71%	98%	100,0%	2%
Өзгерген жоқ				
Ақмола облысы	83%	95%	95,5%	0%
Ақтөбе облысы	85%	93%	93,3%	0%
Қостанай облысы	79%	98%	97,8%	0%
СҚО	95%	98%	97,7%	0%
ОҚО	81%	97%	96,7%	0%
Нашарлады				
Маңғыстау облысы	41%	89%	86,7%	-2%
Алматы облысы	64%	96%	87,9%	-8%
Атырау облысы	70%	91%	82,7%	-8%
Елеулі нашарлады				
БҚО	87%	92%	77,8%	-14%
Алматы қаласы	77%	84%	70,4%	-14%
Астана қаласы	90%	85%	56,0%	-29%

Бес аймақ тұрғындарға қызмет көрсету бойынша өз көрсеткіштерін жақсартты, әсіресе Жамбыл (16%), Қарағанды (12%), Шығыс Қазақстан (10%), Қызылорда (9%) және Павлодар (2%) облыстарында байқалды. Қарағанды облысы және Павлодар облысы 100% нәтижеге жетті.

Бес облыс өз көрсеткіштерін өзгертпеді: Ақмола облысы, Ақтөбе облысы, Қостанай облысы, Солтүстік Қазақстан облысы және Оңтүстік Қазақстан облысы.

Үш облыс өз көрсеткіштерін шамалы нашарлатты: Маңғыстау облысы сәл ғана (2%), а Алматы облысы және Атырау облысы –8%-ға.

Терең нашарлау Астана қаласы (29%), Алматы қаласы мен Батыс Қазақстан облыстарында (14%) байқалады.

Блоктар бойынша қызметке тұрғындардың қанағаттанушылығы

Мерзімі және уақыты

Өте төмен көрсеткіштер Астана қаласы бойынша, онда кезек күтумен қанағаттану тек қана 20% (!), ал басқа көрсеткіштер 50% артық емес.

52-кесте. Облыстар бойынша қызметтер сапасының уақыттық параметрлерімен қанағаттанушылық, %

	Кезек күту уақыты	Қызметтер мерзімінің сақталуы	Қызметтерді алудың белгіленген мерзімі	Қажетті құжаттарды жинау уақыты	Жалпы алғанда мерзімдер мен уақыт
Астана қаласы	20,0%	50,0%	44,0%	40,0%	38,5%
Алматы қаласы	53,7%	75,9%	81,5%	74,1%	71,3%
Ақмола облысы	100,0%	97,7%	93,2%	93,0%	96,0%
Ақтөбе облысы	62,2%	77,8%	86,7%	68,9%	73,9%
Алматы облысы	87,9%	96,6%	94,8%	89,7%	92,2%
Атырау облысы	42,3%	72,5%	74,5%	60,0%	62,3%
ШҚО	98,0%	100,0%	82,4%	72,5%	88,2%
Жамбыл облысы	68,8%	89,6%	77,1%	79,2%	78,6%
БҚО	55,6%	84,4%	86,7%	77,8%	76,1%
Қарағанды облысы	98,0%	100,0%	98,0%	94,0%	97,5%
Қостанай облысы	80,0%	97,8%	93,3%	88,9%	90,0%
Қызылорда облысы	97,8%	93,3%	95,6%	93,3%	95,0%
Маңғыстау облысы	77,8%	73,3%	71,1%	77,8%	75,0%
Павлодар облысы	91,1%	100,0%	91,1%	88,9%	92,8%

СҚО	100,0%	100,0%	97,7%	100,0%	99,4%
ОҚО	90,0%	85,0%	88,3%	100,0%	90,8%
Орташа	76,2%	86,9%	84,6%	81,1%	82,2%

Үлкен кезектер сонымен қатар Атырау, Батыс Қазақстан, Алматы қаласы, Ақтөбе және Жамбыл облыстарында байқалады

Үрдіс

Астана қаласы және Батыс Қазақстан облысында тұрғындардың шамалы бөлігі ғана үрдістің түсініктілігі және оңайлығына (62%) қанағаттанады, ал осы көрсеткіштер басқа облыстарда 80% артық. Осы құбылыстың немен байланысты екенін анықтау қажет.

53-кесте. Процедураларға қанағаттанушылық.

	Процедураның түсініктілігі және оңайлығы	Нысандардың, бланкілердің түсініктілігі	Талап етілетін құжаттардың негізділігі	Процедура
Астана қаласы	62,0%	78,0%	72,0%	70,7%
Алматы қаласы	81,5%	81,5%	79,6%	80,9%
Ақмола облысы	97,7%	95,5%	100,0%	97,7%
Ақтөбе облысы	88,9%	80,0%	82,2%	83,7%
Алматы облысы	96,6%	94,7%	94,7%	95,3%
Атырау облысы	80,4%	84,6%	80,4%	81,8%
ШҚО	98,0%	92,2%	88,2%	92,8%
Жамбыл облысы	93,8%	95,8%	95,8%	95,1%
БҚО	73,3%	70,5%	86,4%	76,7%
Қарағанды облысы	100,0%	78,0%	100,0%	92,7%
Қостанай облысы	95,6%	88,9%	97,8%	94,1%
Қызылорда облысы	91,1%	86,7%	88,9%	88,9%
Маңғыстау облысы	84,1%	91,1%	84,4%	86,5%
Павлодар облысы	100,0%	93,3%	97,8%	97,0%
СҚО	100,0%	97,7%	100,0%	99,2%
ОҚО	100,0%	100,0%	98,3%	99,4%
Орташа	90,2%	88,2%	90,3%	89,6%

Бланктер, құжат үлгілері, көрсеткіштер

54-кесте. Бланктер, үлгілер, сілтемелер, тіл.

	Бланк өнімдеріне қол жетімділік	Құжаттар үлгілерінің болуы	Қайда жолданым жасаудың түсініктігі	Алынған ақпараттар мен қызметтер тілінің қол жетімділігі	Бланктер, үлгілер, сілтемелер, тіл
Астана қаласы	76,0%	70,0%	64,0%	76,0%	71,5%
Алматы қаласы	88,9%	88,9%	77,8%	92,6%	87,0%
Ақмола облысы	100,0%	100,0%	97,7%	100,0%	99,4%
Ақтөбе облысы	95,6%	88,9%	68,9%	97,8%	87,8%
Алматы облысы	96,6%	98,3%	96,5%	100,0%	97,8%
Атырау облысы	90,4%	94,1%	82,7%	96,2%	90,8%
ШҚО	94,1%	92,2%	96,1%	100,0%	95,6%
Жамбыл облысы	100,0%	100,0%	97,9%	97,9%	99,0%
БҚО	77,3%	84,1%	86,4%	84,1%	83,0%
Қарағанды облысы	98,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,5%
Қостанай облысы	100,0%	97,8%	97,8%	93,3%	97,2%
Қызылорда облысы	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Маңғыстау облысы	77,8%	93,3%	88,9%	86,7%	86,7%
Павлодар облысы	97,8%	100,0%	97,8%	100,0%	98,9%
СҚО	100,0%	100,0%	97,7%	97,7%	98,9%
ОҚО	93,3%	100,0%	98,3%	100,0%	97,9%
Орташа	92,8%	94,2%	90,5%	95,3%	93,2%

Астана қаласы мен Ақтөбе облысында салық төлеушілерге қайда бару керектігі белгісіз.

Ақпараттың мазмұндылығы мен уақтылығы

55-кесте. Ақпараттың уақтылығымен және мазмұндылығымен қанағаттанушылық

	Ақпараттың уақтылығы	Ақпараттың мазмұндылығы	Ақпараттың уақтылығы және мазмұндылығы

Астана қаласы	40,0%	56,0%	48,0%
Алматы қаласы	79,6%	75,9%	77,8%
Ақмола облысы	97,7%	93,2%	95,5%
Ақтөбе облысы	62,2%	77,8%	70,0%
Алматы облысы	93,1%	96,6%	94,8%
Атырау облысы	69,2%	82,7%	76,0%
ШҚО	96,1%	94,1%	95,1%
Жамбыл облысы	77,1%	89,6%	83,3%
БҚО	74,4%	83,7%	79,1%
Қарағанды облысы	100,0%	98,0%	99,0%
Қостанай облысы	95,6%	93,3%	94,4%
Қызылорда облысы	91,1%	88,9%	90,0%
Маңғыстау облысы	86,7%	84,4%	85,6%
Павлодар облысы	97,8%	95,6%	96,7%
СҚО	90,9%	86,4%	88,6%
ОҚО	100,0%	95,0%	97,5%
Орташа	84,6%	87,0%	85,8%

Астана қаласында ақпараттың уақтылығы мен мазмұндылығы бойынша көрсеткіштер төмен. Ақтөбе және Атырау облыстарында да ақпарат ұзақ созылады.

Анықтамалық ақпараттың қол жетімділігі

56-кесте. Ақпараттың қол жетімдігімен қанағаттанушылық.

	Анықтама терезесінде, стендтерде қызметтер бойынша ақпарат беру	Аталған қызмет бойынша Интернет арқылы қол жетімді ақпарат	Телефон арқылы ақпараттың қол жетімділігі	Ақпараттың қол жетімділігі
Астана қаласы	62,0%	32,7%	32,7%	42,4%
Алматы қаласы	70,4%	46,3%	40,7%	52,5%
Ақмола облысы	95,5%	69,8%	81,4%	82,2%
Ақтөбе облысы	73,3%	44,4%	48,9%	55,6%

Алматы облысы	96,6%	46,6%	72,4%	71,8%
Атырау облысы	76,9%	15,4%	29,4%	40,6%
ШҚО	92,2%	52,9%	82,4%	75,8%
Жамбыл облысы	100,0%	17,0%	25,5%	47,5%
БҚО	81,0%	34,1%	45,2%	53,4%
Қарағанды облысы	100,0%	54,0%	78,0%	77,3%
Қостанай облысы	95,6%	24,4%	40,9%	53,6%
Қызылорда облысы	91,1%	61,4%	64,4%	72,3%
Маңғыстау облысы	84,4%	65,9%	61,4%	70,6%
Павлодар облысы	97,8%	66,7%	73,3%	79,3%
СҚО	86,4%	9,1%	54,5%	50,0%
ОҚО	88,3%	30,0%	33,3%	50,6%
Орташа	86,9%	41,6%	53,8%	60,7%

16 аймақтың 11 Интернет арқылы қол жетімді қызмет бойынша ақпаратқа қанағаттану деңгейін көрсетті, ОҚО-9%, Атырау 15%, Жамбыл 17%, тіпті басқа зерттеулерден Қазақстан бойынша тұрғындардың 36% интернетке апта сайын кіретіндігі белгілі болса да («Қазақстандық БАҚ танымалдылығы» Сандж зерттеу Орталығының зерттеуі).

Телефон бойынша ақпараттың қол жетімдігі Жамбыл облысында (26%), Атырау (29%), Астана қ. (32%), Оңтүстік Қазақстан облысы (33%) және Алматы қ. (41%) өте төмен.

Стендтердегі ақпаратпен жағдай Астана қаласынан басқаларда (62%) жағымды.

Жұмысты ұйымдастыру

57-кесте. Жұмысты ұйымдастырумен қанағаттанушылық.

	Жұмыскердің орнында болуы	Қызметтерді бір терезеден алу	Бір терезе және жұмыскердің орнында болуы (бірге)
Астана қаласы	54,0%	58,0%	56,0%
Алматы қаласы	75,9%	53,7%	64,8%
Ақмола облысы	100,0%	100,0%	100,0%
Ақтөбе облысы	75,6%	80,0%	77,8%
Алматы облысы	91,4%	93,1%	92,2%

Атырау облысы	75,0%	61,5%	68,3%
ШҚО	98,0%	96,1%	97,1%
Жамбыл облысы	97,9%	97,9%	97,9%
БҚО	77,3%	81,8%	79,5%
Қарағанды облысы	98,0%	100,0%	99,0%
Қостанай облысы	97,8%	93,3%	95,6%
Қызылорда облысы	86,7%	80,0%	83,3%
Маңғыстау облысы	86,7%	75,6%	81,1%
Павлодар облысы	97,8%	95,6%	96,7%
СҚО	95,5%	100,0%	97,7%
ОҚО	98,3%	90,0%	94,2%
Орташа	87,8%	84,5%	86,1%

Бір терезеде жұмыскердің қол жетімдігі және қызмет алу мүмкіндігі бойынша Астана қ., Алматы қаласы және Атырау облысы мәселелі.

Персонал

58-кесте. Персоналмен қанағаттанушылық, %

	Жұмыскердің құзыреттілігі	Жұмыскердің әдептілігі	Салық органы жұмыскерінің сізге көмек көрсету ынтасы	Жалпы алғандағы персонал
Астана қаласы	48,0%	54,0%	38,0%	46,7%
Алматы қаласы	85,2%	83,3%	55,6%	74,7%
Ақмола облысы	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Ақтөбе облысы	68,9%	71,1%	66,7%	68,9%
Алматы облысы	98,3%	96,6%	91,4%	95,4%
Атырау облысы	51,9%	53,8%	50,0%	51,9%
ШҚО	96,1%	98,0%	100,0%	98,0%
Жамбыл облысы	93,8%	93,8%	79,2%	88,9%
БҚО	88,6%	79,5%	59,1%	75,8%
Қарағанды облысы	98,0%	100,0%	96,0%	98,0%

Қостанай облысы	97,8%	95,6%	88,9%	94,1%
Қызылорда облысы	93,3%	88,9%	77,3%	86,5%
Маңғыстау облысы	73,3%	73,3%	64,4%	70,4%
Павлодар облысы	95,6%	97,8%	97,8%	97,0%
СҚО	90,9%	93,2%	84,1%	89,4%
ОҚО	90,0%	90,0%	78,3%	86,1%
Орташа	85,5%	85,5%	76,5%	82,5%

Өткен зерттеулерде көрсетілгендей, қызметкерлердің көмектесу тілегі қызметтің маңызды сипаттамасы болып табылады және қызметтің жоғары сапасымен түзетіледі. Осы көрсеткіш төмен болған жерде, қызметтің төмен сапасын жорамалдауға болады. Берілген жағдайда бұл Астана қ., Атырау облысы, Алматы қ., Батыс Қазақстан облысы, және Маңғыстау облысы.

Ақпараттық технологиялар

59-кесте. Ақпараттық технологиялармен қанағаттанушылық.

	Серверлер мен компьютерлердің жұмыс істеу жылдамдығы	Бағдарламалық қамтамасыз ету	Терминалдардың қол жетімділігі	Комп.техниканың сапасы
Астана қаласы	34,0%	48,0%	58,0%	46,7%
Алматы қаласы	40,7%	46,3%	50,0%	45,7%
Ақмола облысы	65,1%	61,9%	64,3%	63,8%
Ақтөбе облысы	55,6%	55,6%	62,2%	57,8%
Алматы облысы	72,4%	75,9%	81,0%	76,4%
Атырау облысы	5,8%	7,8%	7,7%	7,1%
ШҚО	51,0%	32,7%	55,1%	46,3%
Жамбыл облысы	72,9%	40,4%	40,4%	51,3%
БҚО	38,6%	25,0%	31,8%	31,8%
Қарағанды облысы	38,0%	42,0%	66,0%	48,7%
Қостанай облысы	71,1%	73,3%	46,7%	63,7%
Қызылорда облысы	71,1%	71,1%	55,6%	65,9%
Маңғыстау облысы	71,1%	63,6%	65,9%	66,9%
Павлодар облысы	68,9%	73,3%	75,6%	72,6%
СҚО	29,5%	22,7%	20,5%	24,2%

ОҚО	81,7%	60,0%	61,7%	67,8%
Орташа	54,3%	50,1%	53,0%	52,4%

Ең төмен көрсеткіш – ақпараттық технологиялардың қанағаттану блогы бойынша – орташа 52%. Бөлек аймақтар бойынша мысалы, Атырау облысында ол 7%-ға жетеді, Солтүстік Қазақстан облысында - 24%, Батыс Қазақстан - 32% жетеді. Толығымен, тек екі облыста жағдай қолданбалы – яғни 70% артық: бұл Алматы облысы және Павлодар облысы. Астана, Алматы қалаларында, ШҚО, Қарағанды облысында - 40% сәл жоғары, жамбыл және Ақтөбе облысында 50% сәл жоғары, Ақмола, Қостанай, Қызылорда, Маңғыстау және Оңтүстік Қазақстан облысында 60% сәл жоғары.

Ыңғайлылық

60-кесте. Жайлылықпен қанағаттанушылық.

	Ілеспе қызметтер (банк, көшірме және т.б.)	Күту жағдайлары (орындықтар, үстелдер, кондиционерлер, әжетхананың болуы және т.б.)	Қызметтерді алу ыңғайлылығы
Астана қаласы	50,0%	52,0%	51,0%
Алматы қаласы	70,4%	63,0%	66,7%
Ақмола облысы	85,7%	97,7%	91,7%
Ақтөбе облысы	71,1%	73,3%	72,2%
Алматы облысы	82,8%	93,1%	87,9%
Атырау облысы	49,0%	44,2%	46,6%
ШҚО	49,0%	81,6%	65,3%
Жамбыл облысы	91,7%	72,9%	82,3%
БҚО	65,9%	40,9%	53,4%
Қарағанды облысы	92,0%	92,0%	92,0%
Қостанай облысы	88,9%	86,7%	87,8%
Қызылорда облысы	64,4%	73,3%	68,9%
Маңғыстау облысы	72,7%	62,2%	67,5%
Павлодар облысы	97,8%	88,9%	93,3%
СҚО	36,4%	61,4%	48,9%

ОҚО	93,3%	93,3%	93,3%
Орташа	72,9%	73,9%	73,4%

Респонденттердің куәландыруы бойынша, аз ыңғайлы жағдайлар Атырау (46%), Солтүстік Қазақстан (49%), Астана қаласы (51%), Батыс Қазақстан (53%) облыстарында. Төмен көрсеткіштер сонымен қатар ШҚО (65%), Алматы қ. (67%), Маңғыстау облысы (68%) және Қызылорда (69%) облыстарында.

Сонымен, бөлек параметрлер бойынша алынған мағлұматтар барлық аймақтар үшін тұрғындар үшін салық қызметі сапасының ең әлсіз жақтарын сипаттайды. 62 кестедегі түстік гамма, ерекше назар аударуды талап ететін ең қиын жағдай Астана қаласы мен Атырау облысында.

61-кесте. Аймақтар бойынша қызметтер сапасының параметрлерімен қанағаттанушылық (2010 ж.)

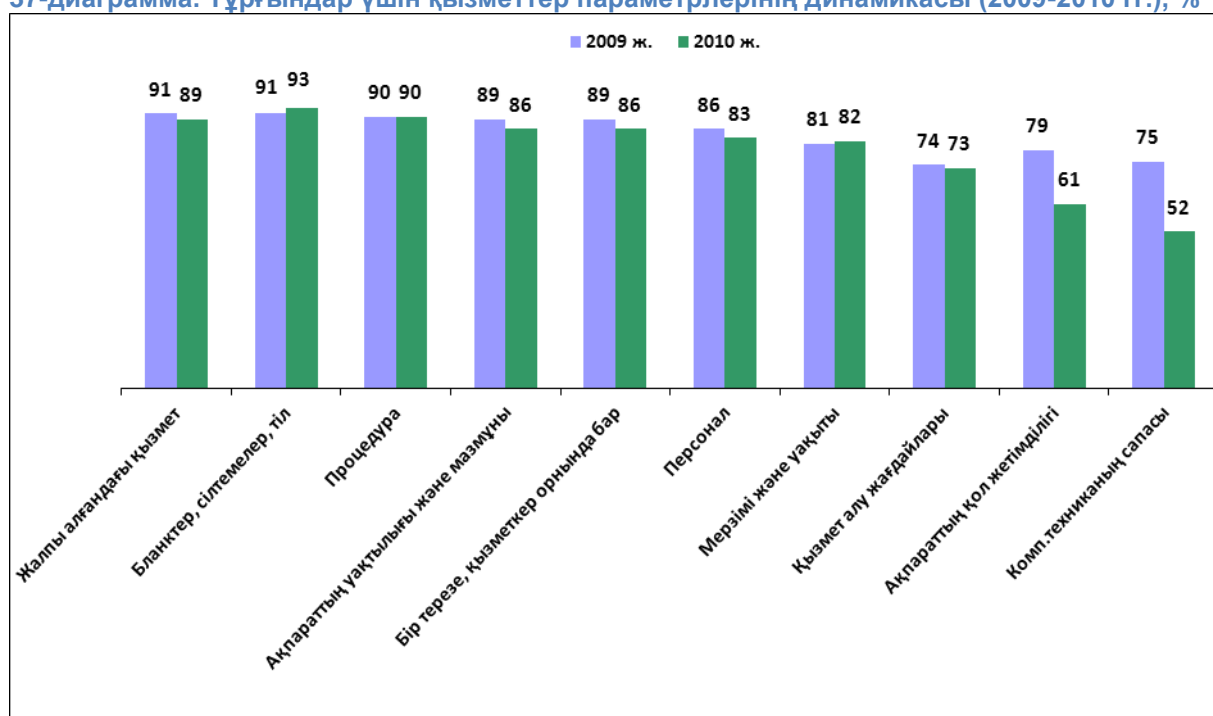
	Жалпы алғанда мерзімдер мен уақыт	Процедура	Бланктер, үлгілер, сілтемелер, тіл	Ақпараттың уақтылығы және мазмұндылығы	Ақпараттың қол жетімділігі	Бір терезе және жұмыскердің орнында болуы	Жалпы алғандағы персонал	Комп.техниканың сапасы	Қызметтерді алу ыңғайлығы
Астана қаласы	38,5	70,7	71,5	48,0	42,4	56,0	46,7	46,7	51,0
Алматы қаласы	71,3	80,9	87,0	77,8	52,5	64,8	74,7	45,7	66,7
Ақмола облысы	96,0	97,7	99,4	95,5	82,2	100,0	100,0	63,8	91,7
Ақтөбе облысы	73,9	83,7	87,8	70,0	55,6	77,8	68,9	57,8	72,2
Алматы облысы	92,2	95,3	97,8	94,8	71,8	92,2	95,4	76,4	87,9
Атырау облысы	62,3	81,8	90,8	76,0	40,6	68,3	51,9	7,1	46,6
ШҚО	88,2	92,8	95,6	95,1	75,8	97,1	98,0	46,3	65,3
Жамбыл облысы	78,6	95,1	99,0	83,3	47,5	97,9	88,9	51,3	82,3
БҚО	76,1	76,7	83,0	79,1	53,4	79,5	75,8	31,8	53,4
Қарағанды облысы	97,5	92,7	99,5	99,0	77,3	99,0	98,0	48,7	92,0
Қостанай облысы	90,0	94,1	97,2	94,4	53,6	95,6	94,1	63,7	87,8
Қызылорда облысы	95,0	88,9	100,0	90,0	72,3	83,3	86,5	65,9	68,9
Маңғыстау облысы	75,0	86,5	86,7	85,6	70,6	81,1	70,4	66,9	67,5
Павлодар облысы	92,8	97,0	98,9	96,7	79,3	96,7	97,0	72,6	93,3
СҚО	99,4	99,2	98,9	88,6	50,0	97,7	89,4	24,2	48,9
ОҚО	90,8	99,4	97,9	97,5	50,6	94,2	86,1	67,8	93,3
Орташа	82,2	89,6	93,2	85,8	60,7	86,1	82,5	52,4	73,4

Қызмет параметрлері динамикасы

Тұрғындар үшін салық қызметі сапасының бөлек параметрлерімен қанағаттану бойынша жағымды динамика бланктердің болуы бойынша, қол жетімдігі бойынша, қайда бару керектігінің түсініктілігі бойынша, сонымен қатар мерзімдер мен кезекте тұру бойынша 1%-ға артқаны байқалады.

Барлық басқа көрсеткіштер өткен жылмен салыстырғанда тұрғындар қанағаттануының нашарлағаны туралы куәландырады, әсіресе, ақпараттың қол жетімдігі бойынша және компьютерлік техниканың сапасы бойынша. Тұрғындардың салық қызметін ақпараттық қолдаудағы қажеттілігі біршама өсті деуге болады және компьютерлік техника сапасы қызмет алу барысында маңызды фактор болып табылады.

37-диаграмма. Тұрғындар үшін қызметтер параметрлерінің динамикасы (2009-2010 гг.), %



Түзету байланыстары

Корреляциялық талдау нәтижелері бойынша республика үшін ең маңызды факторлар ($p < 0,01$ барысындағы $r \geq 0,4$) қызмет сапасын бағалау барысындағы маңызды факторлар болуын айтты:

- Қызметтерді алу уақыты мен мерзімі;
- Үрдістің түсініктілігі мен жеткіліктілігі;
- Жұмыскердің орнында болуы және «бір терезе» қағидасы бойынша қызмет көрсету;
- Қызметкерлер сипаттамалары (құзыреттілік, сыпайылық, көмектесуге ынталылық);
- Шағым үрдісі.

Аймақтар бойынша өз ерекшеліктері байқалады (төмендегі кестені қараңыз).

62-кесте. Түзету талдауының қорытындысы: жалпы алғандағы қызметтердің сапасы және оның басқа құрамдас бөліктері, $r \geq 0,4$ (аса маңызды түзету байланыстары) $p < 0,01$ кезінде (қате ықтималдығы)

	Қазақстан	Астана	Алматы	БҚО	Атырау
Кезек күту, мин.	-,400	-,358	-,149	-,230	-,381
Кезек күту уақытымен қанағаттанушылық	,420	,355	,292	,490	,310
Қызметтер мерзімінің сақталуы	,382	,322	,261	,575	,595
Қызметтерді алудың белгіленген мерзімі	,342	,322	,385	,577	,553
Процедураның түсініктілігі және оңайлығы	,492	,623	,317	,228	,593
Қажетті құжаттарды жинауға кеткен уақытпен, соның ішінде басқа мем.органдарда немесе банктерде	,406	,540	,212	,357	,311
Нысандардың, бланкілердің түсініктігі	,244			,600	,362
Талап етілетін құжаттардың негізділігі	,350	,480	,043	,527	,297
Бланк өнімдеріне қол жетімділік		,433	,064	,482	,320
Қайда жолданым жасаудың түсініктігі	,305			,733	,268
Алынған ақпараттар мен қызметтер тілінің қол жетімділігі	,266			,505	,328
Ақпараттың уақтылығы	,399	,319		,738	,560
Ақпараттың мазмұндылығы	,366	,355		,411	,632
Анықтама терезесінде, стендтерде қызметтер бойынша ақпарат беру	,301	,313	,226	,441	,503
Аталған қызмет бойынша Интернет арқылы қол жетімді ақпарат		,378		,379	,478
Телефон арқылы ақпараттың қол жетімділігі	,379	,483	,262	,557	,767
Қызметкердің қол жетімдігі (орнында болуы)	,450	,569		,725	,544
Қызметтерді бір жерден алу (терезеден, кабинеттен), бір жұмыскерден	,444	,565		,730	,710
Жұмыскердің құзыреттілігі	,256	,560		,582	,528
Жұмыскердің әдептілігі	,443	,558		,444	,795
Салық органы жұмыскерінің сізге көмек көрсету ынтасы	,416	,679		,592	,645
Серверлер мен компьютерлердің жұмыс істеу жылдамдығы	,366	,574	,528	,297	,316
Бағдарламалық қамтамасыз ету	,333	,397	,516	,344	

Терминалдардың қол жетімділігі	,253	,370	,425	,408	
Ілеспе қызметтер (банк, көшірме және т.б.)	,259	,401		,203	,451
Күту жағдайлары (орындықтар, үстелдер, кондиционерлер, әжетхананың болуы және т.б.)	,370	,283	,456	,356	,440
Аталған қызмет бойынша шағымдануға себеп болды ма	-,432	-,384	-,374	-,661	-,323
Сіз шағымдандыңыз ба	,401	,320	,359	,661	,323
Сіз шағымды қарау нәтижесімен қанағаттанасыз ба	,667	,661			
Жұмыскерлер шағымды қарау кезінде объективті болды ма	,655	,645			

Тұрғындар үшін бөлек салық қызметтерінің сапасы

Тұрғын бойынша таңдау 781 респондент болды. «Салық төлеушісін тіркеу», N=376, «Салық қарызының болуы немесе болмауы туралы анықтама беру», N=375, «Хаттамалық және электронды арызды қабылдау және қарастыру», N=30 қызметтері зерттелді.

«Салықтық заңнаманы түсіндіру» (N=781) қызметі соның ішінде ҚМ СК Call-орталық қоса отырып, телефон бойынша қызметі толық 3 бөлімде қарастырылған.

Респонденттерді қызметті толығымен бағалауын сұрады және кейін бөлек блокқа біріккен қызметтердің бөлек сипаттамаларын бағалауды сұрады. Сонымен қатар респонденттердің көп бөлігі қызметке толығымен қанағаттанады, ал блоктар бойынша орташа баға біршама 11 пайызға аз. Әсіресе хаттық немесе электрондық өтінішті қарастыру бойынша – 69,7% бағалар өте төмен. Барлық респонденттер салықтық заңнаманы түсіндіруді бағалады. Берілген қызмет бойынша қанағаттанушылық 78% деңгейінде.

63-кесте. Интегралдық көрсеткіш және блоктар бойынша орташа ретінде жалпы алғанда қызметпен қанағаттанушылық.

	Жалпы алғандағы қызметке	Блоктар бойынша орташа ретіндегі қызметке
Салық төлеушісін тіркеу	91,2%	78,7%
Салықтық берешек туралы анықтама беру	87,2%	78,9%
Жазбаша, электрондық жолданым	86,7%	69,7%
Салықтық заңнаманы түсіндіру	78%	
Орташа	89,1%	78,4%

Техникалық қамтамасыз ету бойынша, яғни компьютерлер мен серверлердің сапасы бойынша ең төменгі көрсеткіштер тек 52%. Ақпараттың қол жетімдігі бойынша төмен қанағаттанушылық - 61%.

64-кесте. Блоктар бойынша қызметпен қанағаттанушылық, %

	Мерзімі және уақыты	Процедура	Өлшемдер, үлгілер, сілтемелер, тіл	Уақтылығы және мазмұндылығы	Ақпараттың қол жетімділігі	Бір терезе және жұмыскердің орнында болуы	Комп. техниканың сапасы	Қызметтерді алу жағдайлары	Персонал
Салық төлеушіні тіркеу	84,7	90,8	93,8	86,9	58,7	87,5	49,0	73,1	83,8
салық берешегі туралы анықтама беру	81,3	89,6	93,4	85,3	62,5	85,9	56,5	74,2	81,4
жазбаша, электрондық жолданым	61,7	74,3	83,3	78,3	64,4	73,3	45,6	66,7	80,0
Орташа	82,2	89,6	93,2	85,8	60,7	86,1	52,4	73,4	82,5

Қызмет алу жылдамдығының осал орыны – бұл кезекте ұзақ уақыт күту.

65-кесте. Уақыты және мерзімі бойынша көрсеткіштер.

қанағаттанушылық:	Кезек күту уақыты	Қызметтер мерзімінің сақталуы	Қызметтерді алудың белгіленген мерзімі	Қажетті құжаттарды жинау уақыты
Салық төлеушісін тіркеу	79,8%	88,3%	85,6%	85,0%
салық берешегі туралы анықтама беру	75,2%	87,2%	83,7%	79,2%
жазбаша, электрондық жолданым	43,3%	65,5%	82,8%	55,2%
Орташа	76,2%	86,9%	84,6%	81,1%

Үрдіс бойынша хаттық немесе электронды өтініштерді қарастыру бойынша төмен көрсеткіштер талап етілетін құжаттардың негіздемелік жоспарында.

66-кесте. Процедура бойынша қызметтер көрсеткіштері.

қанағаттанушылық:	Процедураның түсініктілігі және	Нысандардың, бланкілердің	Талап етілетін құжаттардың	Процедура
-------------------	---------------------------------	---------------------------	----------------------------	-----------

	оңайлығы	түсініктігі	негізділігі	
Салық төлеушісін тіркеу	91,7%	88,3%	92,5%	90,8%
салық берешегі туралы анықтама беру	89,3%	89,3%	90,1%	89,6%
жазбаша, электрондық жолданым	82,8%	73,3%	66,7%	74,3%
Орташа	90,2%	88,2%	90,3%	89,6%

67-кесте. Ақпараттың қол жетімділігі бойынша қызметтердің көрсеткіштері.

қанағаттанушылық:	Бланк өнімдеріне қол жетімділік	Құжаттар үлгілерінің болуы	Қайда жолданым жасаудың түсініктігі	Алынған ақпараттар мен қызметтер тілінің қол жетімділігі
Салық төлеушісін тіркеу	93,1%	95,2%	91,2%	95,7%
салық берешегі туралы анықтама беру	93,3%	94,1%	90,9%	95,2%
жазбаша, электрондық жолданым	83,3%	83,3%	76,7%	90,0%
Орташа	92,8%	94,2%	90,5%	95,3%

Тұтынушылар хаттық немесе электрондық өтінішті қарау бойынша қайда бару керектігі туралы жақсы білмейді. Шамамен, осы қызметті көрсету бойынша қосымша ақпарат және құжат үлгілерін өңдеуде қажеттілік туады.

68-кесте. Ақпараттың уақтылығы және мазмұндылығы бойынша қызметтердің көрсеткіштері.

қанағаттанушылық:	Ақпараттың уақтылығы	Ақпараттың мазмұндылығы	Ақпараттың уақтылығы және мазмұндылығы
Салық төлеушісін тіркеу	85,3%	88,5%	86,9%
салық берешегі туралы анықтама беру	84,5%	86,1%	85,3%
жазбаша, электрондық жолданым	76,7%	80,0%	78,3%
Орташа	84,6%	87,0%	85,8%

Сонымен қатар ақпараттың өз уақтылығы бойынша, әсіресе хаттық немесе электрондық өтініштерді қарастыру бойынша сәгістер.

69-кесте. Әр түрлі құралдар арқылы ақпараттың қол жетімділігі бойынша көрсеткіштер.

қанағаттанушылық:	Анықтама терезесінде, стендтерде қызметтер бойынша ақпарат беру	Аталған қызмет бойынша Интернет арқылы қол жетімді ақпарат	Телефон арқылы ақпараттың қол жетімділігі	Ақпараттың қол жетімділігі
Салық төлеушісін тіркеу	86,9%	37,2%	52,0%	58,7%
салық берешегі туралы анықтама беру	87,2%	44,7%	55,5%	62,5%
жазбаша, электрондық жолданым	83,3%	56,7%	53,3%	64,4%
Орташа	86,9%	41,6%	53,8%	60,7%

Интернет арқылы ақпараттың қол жетімділігі бойынша өте төмен қанағаттанушылық – орташа 42%, телефон бойынша – тек 54%. Ал стендтегі ақпарат бойынша жағдай мүлдем нашар емес.

70-кесте. Персоналдың қол жетімділігі және қызметтерді бір терезеден алу бойынша қызметтердің көрсеткіштері.

қанағаттанушылық:	Жұмыскердің орнында болуы	Қызметтерді бір терезеден алу	Бір терезе және жұмыскердің орнында болуы
Салық төлеушісін тіркеу	88,8%	86,1%	87,5%
салық берешегі туралы анықтама беру	88,0%	83,7%	85,9%
жазбаша, электрондық жолданым	73,3%	73,3%	73,3%
Орташа	87,8%	84,5%	86,1%

Хаттық немесе электронды өтінішті қарау – шамалы стандартталған үрдіс, әсіресе ол бойынша қызметкерлердің жұмыс орнында қол жетімділігі бойынша немесе бір терезеден ақпарат алу бойынша қанағаттанбау бар.

71-кесте. Персонал сапасы бойынша қызметтердің көрсеткіштері.

қанағаттанушылық:	Жұмыскердің құзыреттілігі	Жұмыскердің әдептілігі	Салық органы жұмыскерінің сізге көмек көрсету ынтасы	Персонал
Салық төлеушісін тіркеу	86,6%	87,7%	77,0%	83,8%
Салық берешегі туралы анықтама беру	84,5%	83,2%	76,5%	81,4%
Жазбаша, электрондық	83,3%	86,7%	70,0%	80,0%

жолданым				
Орташа	85,5%	85,5%	76,5%	82,5%

Қызметкерлердің көмектесуге ынтасы құзыреттілік пен жұмыскерлердің сыпайылығына қарағанда өте төмен (10%) бағаланған.

-72кесте. Ақпараттық технологиялар бойынша қызметтердің көрсеткіштері.

қанағаттанушылық:	Серверлер мен компьютерлердің жұмыс істеу жылдамдығы	Бағдарламалық қамтамасыз ету	Терминалдардың қол жетімділігі	Компьютерлік техниканың сапасы
Салық төлеушісін тіркеу	53,9%	46,6%	46,4%	49,0%
салық берешегі туралы анықтама беру	56,1%	54,6%	58,7%	56,5%
жазбаша, электрондық жолданым	36,7%	36,7%	63,3%	45,6%
Орташа	54,3%	50,1%	53,0%	52,4%

Техникалық жабдықталу тұтынушылардың қанағаттанбауын тудырады көрсеткіштердің үштен бір бөлігі 50%, ал екіден үш бөлігі - 60% төмен.

73-кесте. Жайлылық бойынша қызметтердің көрсеткіштері.

қанағаттанушылық:	Ілеспе қызметтер (банк, көшірме және т.б.)	Күту жағдайлары (орындықтар, үстелдер, кондиционерлер, әжетхананың болуы және т.б.)	Қызметтерді алу жағдайлары
Салық төлеушісін тіркеу	72,0%	74,1%	73,1%
салық берешегі туралы анықтама беру	74,7%	73,7%	74,2%
жазбаша, электрондық жолданым	60,0%	73,3%	66,7%
Орташа	72,9%	73,9%	73,4%

Ыңғайлылық бойынша қызмет көрсеткіштері – 80% артық емес. Төмен қанағаттанушылық әсіресе өтінішті қарастыру қызметі бойынша.

Салықтық заңнаманы түсіндіру

Респонденттердің 29% салық органына, соның ішінде Call-орталығын қоса отырып, телефон бойынша салық органына салықтық заңнаманы түсіндіру бойынша ақпаратқа шамамен 2 реттен келген.

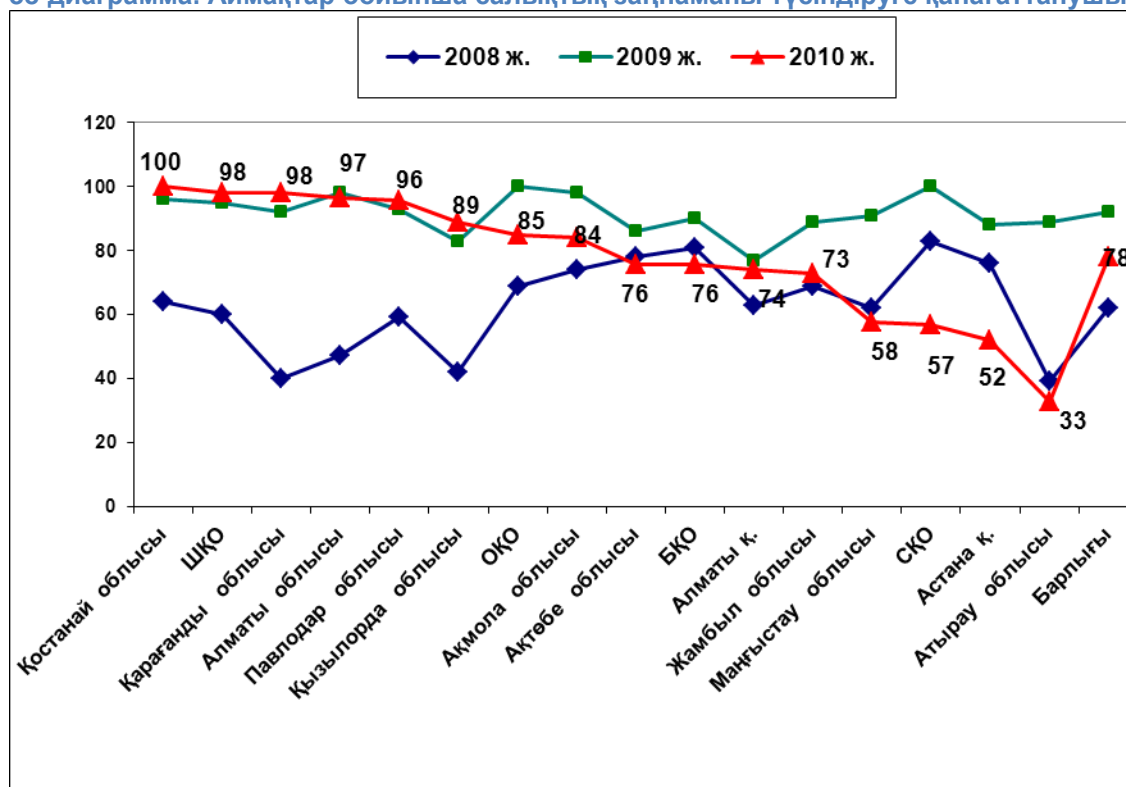
қанағаттанушылық

Салық төлеушілердің 78% салық сұрақтарын түсіндіру бойынша салық қызметі жұмысымен қанағаттанады. Салық сұрағы бойынша түсіндіруші жұмыспен қанағаттану өткен жылға қарағанда (2009 ж. - 92%) төмендеді.

Бұл көрсеткіш зерттеу шеңберіндегі (85,8%) қызмет бойынша ақпаратпен қанағаттанудан өте төмен. Ауыл жерлерінде тұрғындар (84%) көп деңгейде қалаға қарағанда (75%) салық органының түсіндірмелі жұмысымен қанағаттанады.

Қызметтермен қанағаттанғандардың 90% артығы, яғни жақсы көрсеткіштер Қостанай, Шығыс Қазақстан, Қарағанды, Алматы және Павлодар облыстарында. Берілген қызметке риза болғандар 80-90% Қызылорда, Оңтүстік Қазақстан және Ақмола облыстарында. 70-80% деңгейіндегі қанағаттанушылық Ақтөбе облысы, Батыс Қазақстан облысы, Алматы қаласы секілді аймақтарда. Ең төмен көрсеткіштер (50-60%) Маңғыстау, Солтүстік Қазақстан облыстарында, Астана қаласында және Атырау облысында (33%).

38-диаграмма. Аймақтар бойынша салықтық заңнаманы түсіндіруге қанағаттанушылық (2008-2010), %



3-6% жағымды динамика бес аймақта байқалады: Қарағанды, Қызылорда, Шығыс Қазақстан, Павлодар облыстарында байқалады. Шамалы төмендеу – Алматы облысы мен Алматы қаласында (1-3%).

Өз нәтижелерін Ақтөбе облысы, Ақмола облысы, Батыс Қазақстан облысы, Оңтүстік Қазақстан облысы және Жамбыл облысы 10-15%-ға нашарлатты.

Маңғыстау облысы және Солтүстік Қазақстан облысы салық заңнамасын түсіндіру бойынша нәтижелер өткен жылға қарағанда 33-43%-ға елеулі нашарлады (2009 ж. – ретті түрде 91% және 100%). Атырау облысы және Астана қаласы 2009 ж. салық заңнамасын түсіндіру бойынша қанағаттанудың 89-88% ие болды. 2010 жылы салық төлеушілер Астана қаласындағы түсіндірмелі жұмысты 36%-ға төмен, Атырау облысында - 56%-ға төмен бағалады (!) .

74-кесте. Аймақтар бойынша қанағаттанушылық динамикасы, %

	2008 ж.	2009 ж.	2010 ж.	Динамика
Қарағанды облысы	40	92	98	6
Қызылорда облысы	42	83	89	6
Қостанай облысы	64	96	100	4
Шығыс Қазақстан облысы	60	95	98	3
Павлодар облысы	59	93	96	3
Алматы облысы	47	98	97	-1
Алматы қаласы	63	77	74	-3
Ақтөбе облысы	78	86	76	-10
Ақмола облысы	74	98	84	-14
Батыс Қазақстан облысы	81	90	76	-14
Оңтүстік Қазақстан облысы	69	100	85	-15
Жамбыл облысы	69	89	73	-16
Маңғыстау облысы	62	91	58	-33
Астана қаласы	76	88	52	-36
Солтүстік Қазақстан облысы	83	100	57	-43
Атырау облысы	39	89	33	-56
Барлығы	62	92	78	-14

Ақпарат алу тәсілдері

Тұрғындардың ойы бойынша, әр түрлі қызмет алу барысында ақпарат алудың тиімді тәсілдері келесілер болып табылады:

- Салық органдары жұмыскерлері кеңесі – 55%;
- Салық органындағы анықтамалық терезе – 44%;
- Телефон бойынша – 35%.

Заңды тұлғалар, ЖК және тұрғындар бойынша бағалау ерекшеленеді. Егер салық органдары қызметкерлерінің кеңесі (55% шамасында), телефон бойынша (шамамен 35%) барлық тұтынушылар үшін бірдей тиімді болса, онда тұрғындар үшін ақпарат көзі ретінде Салық Кодексі тиімділігі аз (екі есе аз), www.salyk.kz (үш есе) және өте тиімдісі анықтамалық терезе (ретті түрде 40-44%) болып табылады.

Өткен жылмен салыстыру бойынша ақпарат алудың тиімді тәсілі ретінде ыңғайлысы салық органдары жұмыскерлерінің кеңесі, анықтамалық терезе, салық органдарындағы ақпараттық материалдар болып табылады.

75-кесте. Ақпаратты алудың тиімді әдістері, %

	2009 ж.	2010 ж.
Салық органдары қызметкерлерінің консультациялары	44	55
Салық органындағы анықтамалық терезе	30	44
Телефон арқылы	32	35
Салық Кодексі	24	21
Салық органдарындағы ақпараттық материалдар	10	17
БАҚ	17	17
www.salyk.kz	12	15
Салық органдарының қызметкерлерімен семинарлар, кездесулер	13	11
Салық органдарының пошта арқылы хабарламалары	16	10
Басқа интернет-сайттар	8	9
Салық мәселелері бойынша Call-орталық	8	9
Коммуналдық немесе басқа да қызметтердің түбіртектері	7	8
Электрондық поштамен жіберу	9	7
Сұрау салу (салықтық заңнаманы жазбаша түсіндіруді талап ету)	5	5
Салық комитетінің басшылығына жолданым	9	4
Қоғамдық ұйымдар, ҮЕҰ	2	3
Блог арқылы облыс немесе республика басшылығына жолданым	3	3

Бөлек аймақтарда ең тиімді ақпараттық арналарды сұралған салық төлеушілердің 60-78% белгілейді (төмендегі кестені қараңыз).

Салық органдарындағы қызметкерлер кеңесі тиімсіз деп Астана қаласында, Ақтөбе облысында саналады. Анықтамалық терезе, мүмкін, Алматы қаласы, Ақмола, Шығыс Қазақстан, Қарағанды, Қызылорда, Оңтүстік Қазақстан облыстарында жеткіліксіз жұмыс істейді, себебі салыстырмалы түрде аз мөлшерде респонденттер анықтама алудың тиімді арнасы ретінде анықтамалық терезені санайды. Телефон бойынша мүмкін анықтаманы сирек Жамбыл және Оңтүстік Қазақстан облысында алады – ақпарат алудың бұл тәсілін ретті түрде респонденттердің 5 және 8% санайды.

Ақпарат алу үшін тиімді ретінде Салық Кодексін Ақтөбе, Павлодар, Солтүстік Қазақстан және Қарағанды облыстарында санайды – 30-58%.

Тұтынушылар үшін салық органдарындағы ақпараттық материалдар өте ақпараттандырылған ретінде Павлодар, Солтүстік Қазақстан, Ақтөбе облысы (орташа 17%) респонденттері санайды.

Маңғыстау облысы, Ақтөбе облысы, Қарағанды облысы, Солтүстік Қазақстан облысы және Астана қаласы тұрғындары тиімді ретінде ақпараттық арналардың кең спектрін санайды.

76-кесте. Аймақтар бойынша ақпарат алудың аса тиімді әдістері, %

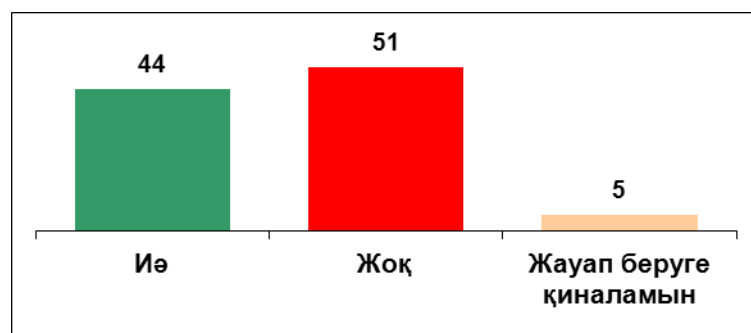
	Астана қаласы	Алматы қаласы	Ақмола облысы	Ақтөбе облысы	Алматы облысы	Атырау облысы	ШҚО	Жамбыл облысы	БҚО	Қарағанды облысы	Қостанай облысы	Қызылорда облысы	Маңғыстау облысы	Павлодар облысы	СҚО	ОҚО	Барлығы
Салық органдары қызметкерлерінің консультациялары	31	50	63	29	55	63	68	60	60	57	71	44	47	42	51	78	55
Салық органындағы анықтамалық терезе	40	31	33	49	53	56	38	65	42	29	60	24	69	51	47	28	44
Телефон арқылы	21	28	28	40	40	31	68	8	22	31	27	36	76	58	49	5	35
Салық Кодексі	19	17	12	58	29	13	12	0	20	31	0	27	18	49	35	8	21
Салық органдарында	17	17	9	29	12	12	14	8	20	8	9	24	22	31	28	18	17

ғы ақпараттық материалдар																	
БАҚ	23	24	16	29	12	6	32	19	16	14	2	4	11	24	14	17	17
www.salyk.kz	19	19	26	38	16	19	8	4	20	10	4	24	11	7	19	3	15
Салық органдарының қызметкерлерімен семинарлар, кездесулер	13	7	12	31	9	4	26	0	24	8	0	11	13	2	14	3	11
Салық органдарының пошта арқылы хабарламалары	4	4	5	13	5	2	10	8	13	12	13	4	36	7	16	7	10
Басқа интернет-сайттар	15	22	2	13	9	4	0	6	4	6	4	13	13	31	5	3	9
Салық мәселелері бойынша Call-орталық	13	13	0	33	2	25	0	0	9	16	0	0	13	0	19	2	9
Коммуналдық немесе басқа да қызметтердің түбіртектері	15	7	5	16	5	10	2	2	7	22	0	0	18	16	2	5	8
Электрондық поштамен жіберу	13	6	2	9	5	2	2	4	7	10	4	4	29	9	2	0	7
Сұрау салу (салықтық заңнаманы жазбаша түсіндіруді талап ету)	6	2	9	4	5	6	8	2	2	0	0	2	27	2	9	2	5
Салық комитетінің басшылығына жолданым	21	2	0	9	0	6	0	2	0	0	4	2	13	2	9	2	4
Қоғамдық ұйымдар, ҰЕҰ	8	2	0	18	3	0	2	0	0	0	0	0	11	0	2	0	3
Блог арқылы облыс немесе республика басшылығына жолданым	8	6	7	0	0	0	0	0	0	0	0	9	11	0	0	0	2

Нәтижелерді алу салық қызметтерінің салық заңнамасын түсіндіру үшін, тұрғындардың салық сауаттылығы деңгейін арттыру үшін мүмкіндікті жеткіліксіз қолданатындығын куәландырады.

Тегін қызмет барысында, бірақ ақылы байланыста Call-орталыққа хабарласуға дайын салық төлеушілер саны 2009 жылға қарағанда 50% 44%-ға төмендеді.

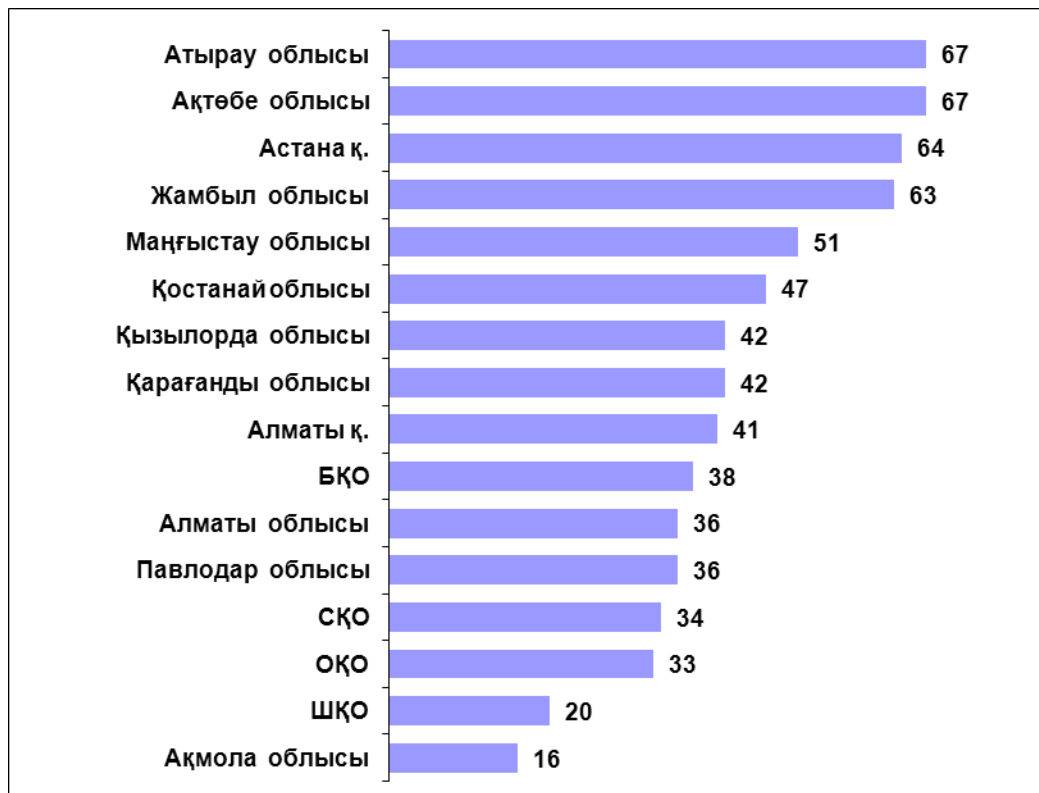
39-диаграмма. Қоңырау шалу ақылы болған кезде Call-орталыққа хабарласуға дайындық, %



Егер 2009 ж. респонденттердің 50% көбі салық сұрақтары бойынша жеті аймақта Call-орталыққа хабарласуға дайын болса (Қарағанды облысы, Атырау облысы, Алматы облысы, Ақмола облысы, Қостанай облысы, Астана қаласы және Алматы қаласы), онда осы жылдың нәтижесі бойынша тек төрт аймақта ғана: Атырау, Ақтөбе, Жамбыл облыстарында және Астана қаласында.

Қалаушылар саны Батыс Қазақстан және Маңғыстау облыстарында болды, онда 2009 ж. көрсеткіш 30 % кем емес деңгейде, ал ШҚО-да жағдай өзгермеді.

40-диаграмма. Қоңырау шалу ақылы болған кезде Call-орталыққа хабарласуға дайындық, аймақтар бойынша, %



Ақпарат алу тілі

Салық төлеушілер салық қызметі бойынша ақпаратты нақты орыс тілінде алатын:

- орыс тілінде – 57%;
- қазақ тілінде – 39%;
- орыс және қазақ тілінде – 9%.

Тілдер бойынша таңдаулар қазіргі жағдайдан қатты ерекшеленбейді. Респонденттердің 34% салық сұрақтары бойынша түсіндірмені қазақ тілінде алғысы келді, 56% - орыс тілінде, және 10% екі тілде де.

Салық сұрақтары бойынша тұрғындардың хабарлығы

Хабардарлық деңгейі толығымен аз өзгерді –3%-ға нашарлады (58%).

Тұрғындардың көп бөлігі СТН қайдан алу керектігін біледі (96%), салық салу бойынша кеңеске кімге бару керектігін (77%), мүлікке, жерге, көлікке салық төлемдері мерзімдерін (67-69%) біледі.

Бәрінен бұрын тұрғындар салық инспекторларының міндеттерін/өкілдігін, олардың әрекетіне қалай шағым жасауды, сонымен қатар салықты электронды тәсілмен қалай төлеу керектігін біледі. Ретті түрде, берілген сұрақтар бойынша білімде үлкен қажеттілік туады.

Тұрғындар арасында толығымен білімге қажеттіліктің өсуі байқалады – шамамен 10%-ға.

77-кесте. Салық мәселелері бойынша хабардар болу, %

	Біледі			Білгісі келеді		
	2008 ж.	2009 ж.	2010 ж.	2008 ж.	2009 ж.	2010 ж.

СТТН қайда алады	99	99	96	9	2	7
Заңды тұлғаларға салық салу мәселесі бойынша кіммен кеңесуге болады	86	81	77	мәліметтер жоқ	19	27
Мүлік салығын төлеу мерзімдері қай кезге дейін	67	73	69	37	27	37
Жер салығын төлеу мерзімдері қай кезге дейін	62	71	67	37	28	39
Көлік салығын төлеу мерзімдері қай кезге дейін	54	69	67	37	31	39
Салықтар бойынша берешектің болмауы (болуы) туралы анықтаманы қалай алуға болады	59	73	66	мәліметтер жоқ	26	39
Салықтарды есептеу бойынша түсіндіруді қайдан алуға болады	71	70	62	мәліметтер жоқ	30	44
Салық төлеуші өз салығын өзі есептеу керек екендігі	мәліметтер жоқ	62	61	мәліметтер жоқ	мәліметтер жоқ	мәліметтер жоқ
Салық декларациясын қайда өткізу керек	57	63	57	22	36	48
Салықтарды төлемеу немесе оны кешіктіру үшін қандай жаза қолданылады	мәліметтер жоқ	53	54	30	49	51
Мүлік салығының мөлшерлемелері	мәліметтер жоқ	53	50	35	48	58
Көлік салығының мөлшерлемелері	мәліметтер жоқ	53	50	23	48	58
Шағымдану үшін хатты қалай жазу керек	35	49	47	мәліметтер жоқ	53	60
Жер салығының мөлшерлемелері	мәліметтер жоқ	49	46	32	50	62
Салық органдарының іс-әрекетіне қалай шағымдануға болады	52	49	44	25	54	63
Салық инспекторларының қандай міндеттері/уәкілеттіктері бар	мәліметтер жоқ	37	38	23	66	69
Электрондық әдіспен қалай салық төлеуге болады	18	29	31	мәліметтер жоқ	73	79
Орташа	60	61	58	28	38	49

Ақмола облысы, Алматы облысы, Шығыс Қазақстан облысы, Солтүстік Қазақстан облысы секілді аймақтарда тұрғындар салық сұрақтары бойынша жақсы хабардар –70% жоғары. Жамбыл, Атырау, Маңғыстау облыстарында және Астана қ. тұрғындар басқа аймақтарға қарағанда салық сұрақтары бойынша ақпаратты аз меңгерген - 50% төмен. Осы аймақтар салық заңнамасын түсіндірудің қанағаттануы бойынша аутсайдер болып табылады. Салық сұрақтары бойынша тұрғындар сауаттылығының төмен деңгейі салық органы түсіндірмелі әрекетінің қанағаттанбауы себебі болып табылады. Осы қатынаста тізімге Солтүстік Қазақстан облысы кірмейді.

Басқа аймақтарда хабардарлық 50%-дан 70%-ға дейін (Қосымшаны қараңыз).

Кері байланыс

Кері байланыс тәсілдері

Қазақстанның көп аймақтарындағы кері байланыстың тиімді тәсілінің бірі салық органдары қызметкерлерімен семинарлар, кездесулер (31%) болып табылады. Басшылыққа бару (25%) немесе салық қызметі жұмыскеріне бару (25%) сонымен қатар қызмет сапасын жақсарту үшін тиімді тәсілдер санына жатады, әсіресе Астана қаласы, Атырау облысы, Жамбыл облысы, Қостанай облысы, Солтүстік Қазақстан облысы (25-50%) секілді аймақтарға жатады (аймақтар бойынша қосымшадағы кестені қараңыз).

Өткен жылға қарағанда өзара байланысудың жоғарыда аталған арналары бойынша көрсеткіштер біраз төмендеді, бірақ телефондық хабарласулар орташа 27% артты, ол Атырау облысы, Шығыс Қазақстан облысы, Маңғыстау облысы, Павлодар облысы, Қарағанды облысы – 40-62% өсті.

Тұрғындар арасында көп таралған кері байланыстың электронды және анонимді нысандары болды.

ҚМ СК ақпараттық порталын www.salyk.kz респонденттердің 15% атап өтті (2009 ж. – 9%), электрондық пошта бойынша хабарласу – 11% (2009 ж. – 7%). Хабарласудың электрондық нысандары тиімді ретінде Астана қ., Павлодар облысында, Ақтөбе облысында және Маңғыстау облысында таралған.

«Сенім телефоны» секілді кері байланыстың осындай анонимді тәсілдерін респонденттердің 21% (2009 ж. сұрау нәтижелерімен салыстырғанда 5%-ға артты), шағым және ұсыныс кітаптары және жәшіктері – 15% (> 2%), қызмет алушыларды сұрау (сауалнама) 12% (4%) тиімді деп санайды.

Ақтөбе, Жамбыл, Маңғыстау және Павлодар облыстарында «сенім» телефонын тиімді деп санайды (25-51%), Батыс Қазақстан және Маңғыстау облыстарында – шағым және ұсыныс кітаптары мен өтініштерін, сұрауды (36-51%) тиімді деп санайды.

41-диаграмма. Тұрғындардың пікірі бойынша тиімді кері байланыс әдістері, %

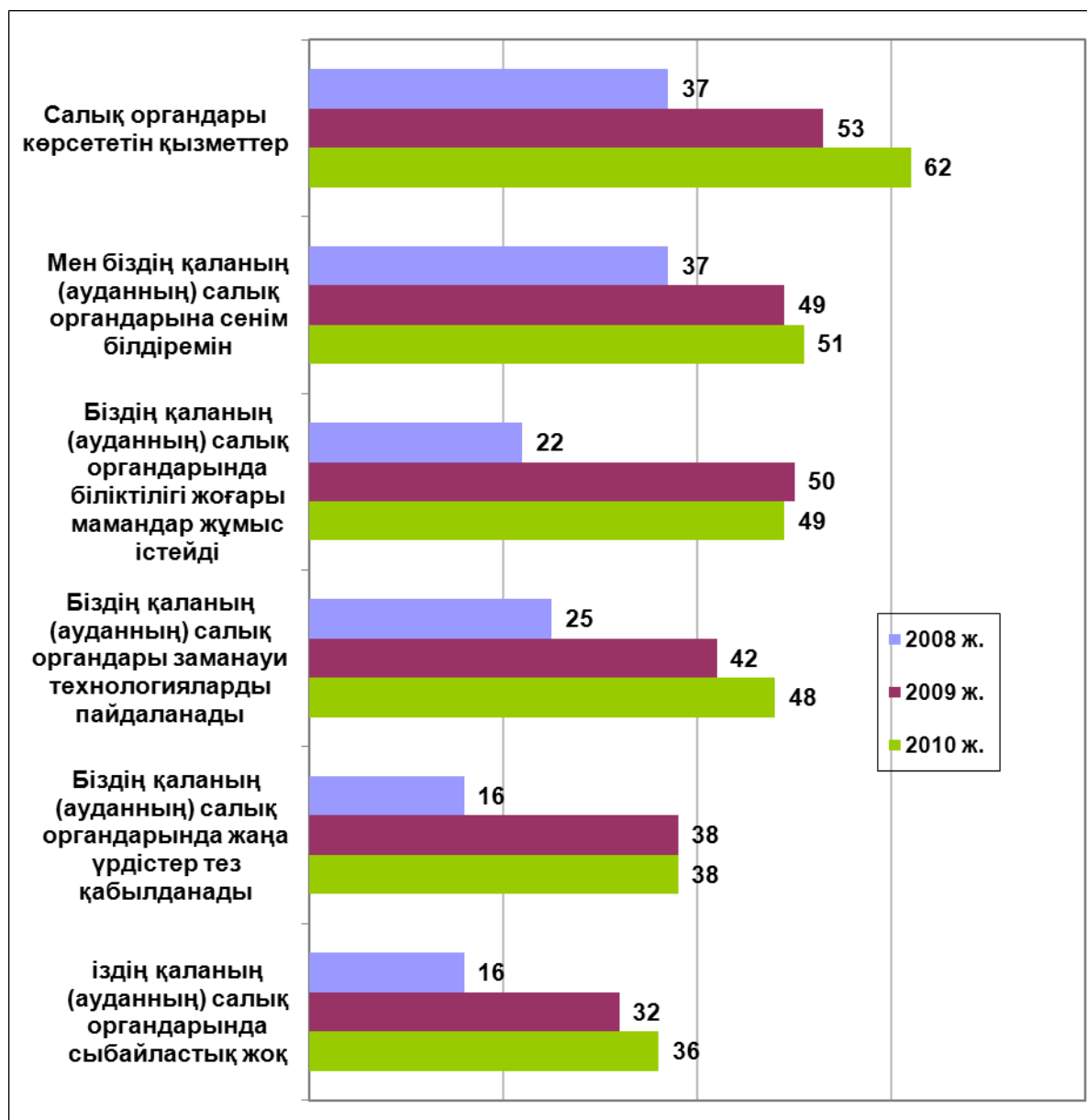


Тұрғындар алдында салық қызметі имиджі

Тұрғындарды сұрау салық қызметінің жағымды имиджінің құрылуы туралы куәландырады. Салық қызметі сапасының жыл сайынғы жақсаруын респонденттердің 62% атап өтті, бұл 2009 жылға қатысты 9%-ға көп. Сенім деңгейі 2%-ға өсті. Тұрғындардың ойы бойынша квалификация деңгейі жағымсыз жаққа (-1%) шамалы өзгерді. Респонденттердің 48% жергілікті салық қызметінің қазіргі заманғы технологиясын қолдануды атап өтті.

Салық органдары жұмысының дамуы қиындығы туралы респонденттердің 38% «біздің қаламыздың (ауданымыздың) салық органдары жаңа ендірімені жеңіл қабылдайды» деген тұжырыммен келіскенін айтады. Жергілікті салық қызметтерінің жемқорлығы туралы сұралған респонденттердің 36% атап өтті.

42-диаграмма. Тұрғындардың пікірі бойынша салық органдарының мәртебесі, %



Аймақтар арасында өте жағымды имиджге барлық сұрақтардың 50% артығына респонденттер жағымды жауап беретін, Павлодар облысы, Шығыс Қазақстан облысы және Қарағанды облысы жергілікті салық қызметтерінде құрылды.

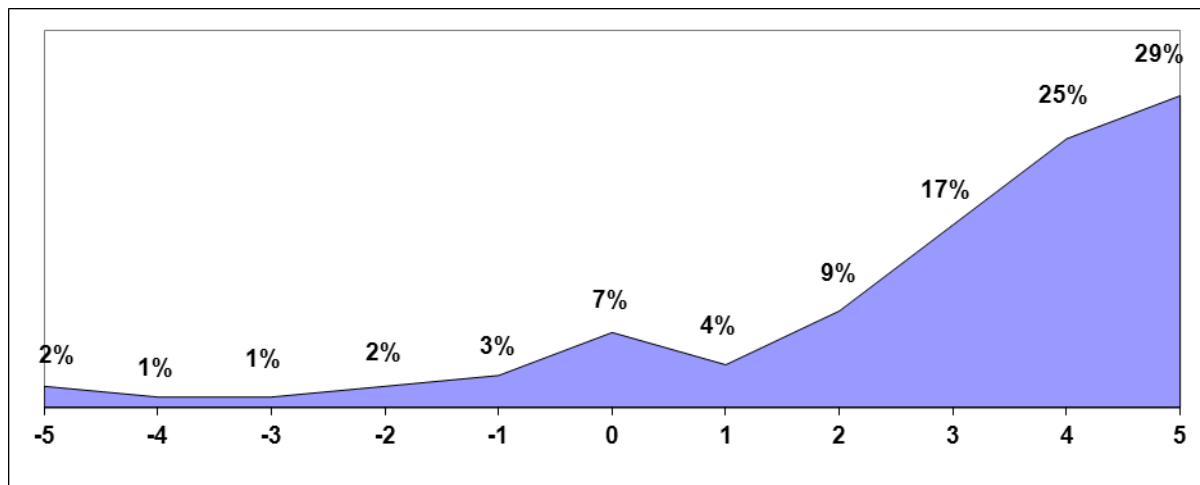
Қызметкерлердің квалификациясының жоғары емес деңгейін Алматы қаласында, Алматы, Батыс Қазақстан, Қостанай, Маңғыстау, Жамбыл және Атырау облыстарында атап өтеді. Салық қызметтеріне сенімнің ең төмен деңгейі Астана және Алматы ққ., Қостанай, Ақмола, Маңғыстау, Оңтүстік Қазақстан, Жамбыл және Батыс Қазақстан облыстарында.

Салық қызметінің ең жағымсыз имиджі Жамбыл және Батыс Қазақстан облыстарында – барлық бағалар 50% төмен.

	Біздің қаланың (ауданның) салық органдарында біліктілігі жоғары мамандар жұмыс істейді	Біздің қаланың (ауданның) салық органдары заманауи технологияларды пайдаланады	Біздің қаланың (ауданның) салық органдары көрсететін қызметтер жылдан жылға жақсарып келеді	Біздің қаланың (ауданның) салық органдарында сыбайластық жоқ	Біздің қаланың (ауданның) салық органдарында жаңа үрдістер тез қабылданады	Мен біздің қаланың (ауданның) салық органдарына сенім білдіремін
Астана қаласы	50	50	54	17	30	33
Алматы қаласы	37	56	67	26	44	41
Ақмола облысы	53	37	70	35	33	30
Ақтөбе облысы	52	36	45	39	43	55
Алматы облысы	47	45	59	28	28	60
Атырау облысы	13	10	23	10	10	54
Шығыс Қазақстан облысы	65	63	86	84	55	80
Жамбыл облысы	29	19	42	17	15	29
Батыс Қазақстан облысы	47	42	47	9	18	27
Қарағанды облысы	56	54	62	52	56	88
Қостанай облысы	40	71	64	33	44	49
Қызылорда облысы	57	39	73	41	36	27
Маңғыстау облысы	31	44	71	13	22	36
Павлодар облысы	93	93	91	80	87	87
Солтүстік Қазақстан облысы	70	51	49	65	37	65
Оңтүстік Қазақстан облысы	50	62	85	38	52	47
Барлығы	49	48	62	36	38	51

Респонденттердің 84% салық қызметіне жағымды ассоциациялар шақырады, 9%-да жағымсыз, ал 7%-да салық қызметі бойынша жағымды да, жағымсыз да ассоциациялар жоқ.

43-диаграмма. Шкала бойынша тұрғындардың оң/теріс ассоциациялары (-5;+5), %



Толығымен тұрғындарда салық қызметтеріне орташа (-5;+5) шкаласы бойынша 2.9 балл құрылды. Ең жағымды ассоциациялар Қарағанды, Ақмола және Шығыс Қазақстан облысындағы салық қызметтері ие – 4 баллдан жоғары. Жағымды, бірақ басқа аймақтарға қарағанда төмен ассоциативті көрсеткіштер Батыс Қазақстан, Атырау, Маңғыстау облыстарында – 1 ден 2 баллға дейін анықталды ал Астана қ. – 0.1 балл.

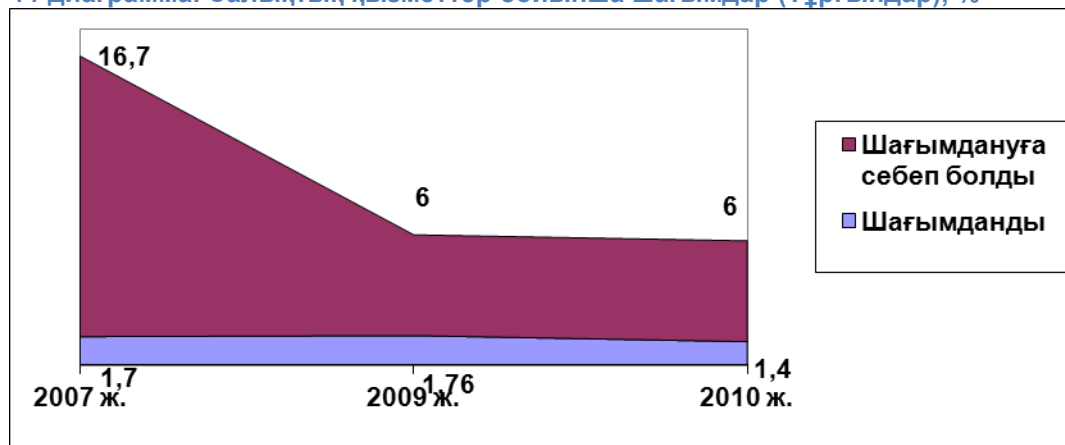
79-кесте. Шкала бойынша тұрғындардың оң/теріс ассоциациялары (-5;+5), орташа балл

Астана қаласы	0,1
Маңғыстау облысы	1,6
Атырау облысы	1,7
Батыс Қазақстан облысы	1,9
Алматы қаласы	2,2
Жамбыл облысы	2,6
Ақтөбе облысы	2,6
Қызылорда облысы	3,0
Оңтүстік Қазақстан облысы	3,3
Солтүстік Қазақстан облысы	3,5
Қостанай облысы	3,5
Павлодар облысы	3,6
Алматы облысы	3,8
Шығыс Қазақстан облысы	4,1
Ақмола облысы	4,6
Қарағанды облысы	4,7
Барлығы	2,9

Тұрғындар шағымы

Шағым берген респонденттер үлесінің шамалы 1,4% дейін кішірейгенін байқаймыз. 2007 жылдан бері шағымға себебі бар респонденттер үлесі¹ 2009 жылы 6% қысқарды және осы деңгейде 2010 жылы сақталды.

44-диаграмма. Салықтық қызметтер бойынша шағымдар (Тұрғындар), %



Аймақтар бойынша шағымдар бойынша көп көрсеткіштер Астанада - 18%, Алматыда - 2% және Қызылорда облысында 2%. 2009 жылғы зерттеу бойынша бұл осы аймақтар болған – Қызылорда облысы (6,7%), Алматы (3,5%), Астана (2,7%), сонымен қатар Қарағанды облысы (5,9%) және Батыс Қазақстан облыстары (3,1%).

Шағымдар үшін көп себеп Астанада (34%), Ақтөбе (13%) және Батыс Қазақстан облыстарында (11%) байқалады. 2009 жылғы зерттеу нәтижелері бойынша жоғары көрсеткіштері бар аймақтар көп болған: Қызылорда облысы – 20%, Қарағанды облысы – 12%, Алматы қ. – 11%, Астана қ. – 12%, Ақтөбе облысы – 9%, Жамбыл облысы – 9%.

Салық төлеушілердің бөлігі шағымдары болса да, шағыммен хабарласпаған, себебі өз уақытын және күшін (42,6%) жұмсағысы келмеген, басқалары істің жағымды аяқталуына сенбегендіктен (24,8%), үшіншісі – өздері үшін негативті жалғасулардан қауіптенеді (19,8%). Тек қана респонденттердің осындай үлесі шағым беру үрдісі бойынша ақпарат қол жетімділігін атап өтті.

Шағым үрдісімен 11 шағымданған респонденттің 3-і, қарастыру мерзімімен – 2 респондент, тек қана 1 респондент қарастыру нәтижесімен және шағымды қарастыру барысында салық қызметі жұмыскерлерінің объективтілігімен қанағаттанады.

Тұрғындардың ойы бойынша салық қызметінің тиімділігі

Салық органдары тиімділігі деңгейін Тұрғындар 78% деңгейде бағалаған, сонымен салық төлеушісін тіркеу, салық қарызы бар болуы (болмауы) туралы ақпарат беру, секілді қызметтерді бағалау жоғары бағаланған, ал салық сұрақтарын түсіндіру бойынша хаттама (электронды) өтініш - 89% деңгейінде.

Салық қызметі тиімділігінің жоғары деңгейін тұтынушылар Қарағанды, Ақмола, Шығыс Қазақстан және Солтүстік Қазақстан облыстарында 90% және одан да жоғары атап өтті. Ақтөбе, Атырау, Батыс Қазақстан облыстарында және астана қаласында салық төлеушілердің төмен бағасына назар аудару қажет, онда респонденттердің ойынша тиімділік 70% төмен.

80-кесте. Тұрғындардың берген бағасы бойынша салық органдарының тиімділігі, %

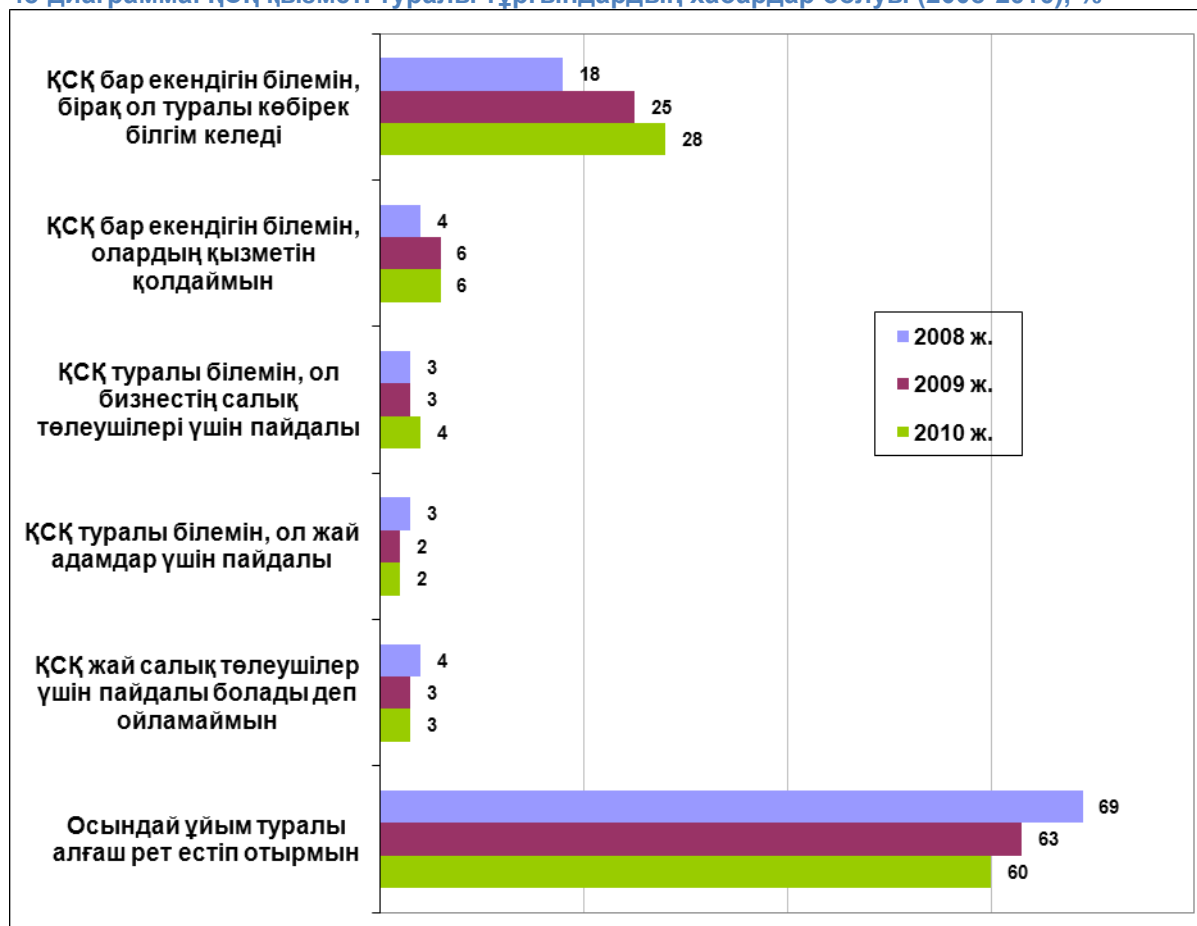
	Тиімділігі	Көп қолданылатын қызметтерге қанағаттанушылық
1) Қарағанды облысы	95,8	100,0
2) Ақмола облысы	92,5	95,5
3) Шығыс Қазақстан облысы	92,4	98,0
4) Солтүстік Қазақстан облысы	90,0	97,7
5) Алматы облысы	85,5	87,9
6) Қостанай облысы	82,9	97,8
7) Қызылорда облысы	81,6	91,1
8) Павлодар облысы	79,8	100,0
9) Оңтүстік Қазақстан облысы	78,3	96,7
10) Жамбыл облысы	74,8	97,9
11) Маңғыстау облысы	72,0	86,7
12) Алматы қаласы	71,9	70,4
13) Ақтөбе облысы	69,8	93,3
14) Атырау облысы	67,3	82,7
15) Батыс Қазақстан облысы	66,4	77,8
16) Астана қаласы	51,2	56,0
Барлығы	78	89,1

Салық төлеушілер Қауымдастығы туралы хабардарлық

Қазақстанның салық төлеушілер Қауымдастығы туралы бірінші рет естіген респонденттер үлесі қысқарды - 60% (2009 жылы - 63%, 2008 жылы - 69%). ҚСА әрекетімен жақсы таныс респонденттер, оған жағымды қатынасады: олардың әрекетін қолдайды (6%), оны тұрғындар үшін пайдалы деп санайды (2%), және бизнес үшін де(4%). Респонденттердің 3% ҚСА әрекеті қарапайым салық төлеушілерге пайдалы деп санамайды.

Тұрғындардың көпшілігінде Қазақстан салық төлеушілер Қауымдастығы әрекеті туралы білімдері өте таяз. Сұралған тұрғындардың 28% ҚСА туралы көп білгісі келетіні айтты.

45-диаграмма. ҚСҚ қызметі туралы тұрғындардың хабардар болуы (2008-2010), %



Аймақтық бөлуде, ҚСА әрекеті туралы Жамбыл, Алматы қаласы, Қостанай, Атырау, Алматы, сонымен қатар Батыс Қазақстан, Қарағанды, Маңғыстау және Оңтүстік Қазақстан облыстарында аз хабардар - 60% көбі (Республика бойынша орташа) бірінші рет естіді.

81-кесте. Аймақтар бойынша ҚСҚ қызметі туралы тұрғындардың хабардар болуы, %

	ҚСҚ бар екендігін білемін, бірақ ол туралы көбірек білгім келеді	ҚСҚ бар екендігін білемін, олардың қызметін қолдаймын	ҚСҚ туралы білемін, ол бизнесінің салық төлеушілері үшін пайдалы	ҚСҚ туралы білемін, ол жай адамдар үшін пайдалы	ҚСҚ жай салық төлеушілер үшін пайдалы болады деп ойламаймын	Осындай ұйым туралы алғаш рет естіп отырмын
Астана қаласы	29	10	10	6	8	35
Алматы қаласы	17	2	2	0	2	80
Ақмола облысы	57	2	2	2	2	34
Ақтөбе облысы	51	13	16	0	0	24
Алматы облысы	26	0	2	0	2	71
Атырау облысы	15	2	0	4	2	77
Шығыс Қазақстан облысы	44	12	2	4	4	38
Жамбыл облысы	6	0	0	0	0	94
Батыс Қазақстан облысы	24	4	0	2	4	67
Қарағанды облысы	19	6	4	4	4	66
Қостанай облысы	16	0	0	0	7	78
Қызылорда облысы	30	16	0	2	2	48
Маңғыстау облысы	33	13	9	11	0	67
Павлодар облысы	38	2	0	0	0	60
Солтүстік Қазақстан облысы	20	14	11	5	2	52
Оңтүстік Қазақстан облысы	22	2	2	0	8	64
Барлығы	28	6	4	2	3	60

III Бөлім.САЛЫҚ ОРГАНДАРЫ ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРІНІҢ ҚАНАҒАТТАНУЫ

Салық қызметінің көрсететін сапасын зерттеу барысында, сонымен қатар басқа да осы зерттеуде маңызды буынды – салық қызметі жұмыскерлерін ескеру қажет.

Осы мақсатпен бес баллдық шкаладан (5-тен 1-ге дейін) салық органдары қызметкерлері үшін анкета өңделді. Сонымен, мемлекеттік қызметкерлер олардың жұмысымен тікелей байланысты нақты құраушыны, дәлірек, мотивациямен қанағаттануды, ортаны, басқаруды, материалдық-техникалық қамтамасыздықты, сапаны және органдардың құзыреттілігін бағалады.

Барлығы сауалнамаға 14 облыстың, Астана және Алматы қалаларының салық органдарының 416 жұмыскері қатысты.

Жұмыскерлерді мотивациялау

Жоғарыда айтылғандай, салық органдарында қызмет атқарушылардың жұмысында 6 негізгі құрушы ұсынылды. Әр негізгі құрушы бірнеше факторлардан тұрады, мысалы, «мотивация» құраушысы өзіне жұмыс орны, қызмет алу барысында тұтынушылардың қатынасы, мемлекеттік қызметтерді беру барысында регламенттерді енгізу, лауазымның қоғамдағы орны мен деңгейі, қызметшілер арасындағы моральдық мотивация жүйесі, лауазымдық жалақы өлшемі, материалдық көтермелеу жүйесі және сыйақы өлшемі секілді факторларды өзіне қамтиды.

Бес баллдық шкала бойынша «4» және «5» алған мемлекеттік қызметкерлердің сомалық үлесі мемлекеттік қызметкерлер арасындағы жоғары қанағаттану деңгейін білдіреді. Респонденттердің 80% шамасында және одан да көп жұмыс орнымен, тұтынушылар қатынасымен, статуспен және лауазымның қоғамдағы абыройлығымен қанағаттанады. Өткен жылмен салыстырғанда моральдық мотивациямен қанағаттанған респонденттер үлесі 20% артты – 68,2%.

Материалдық сипаттағы ынталандырумен қанағаттану да жақсы өзгерістерге ие болды, бірақ осыған қарамастан, оның көрсеткіштері ең төмен болып саналады. Лауазымды еңбекақы мөлшерімен салық қызметі мердігерлерінің 43,7% қанағаттанады, материалдық жабдықтау жүйесімен 39,6% және барлығынан аз мемлекеттік қызметкер сыйақысы 28,6%.

82-кесте. Мотивациямен қанағаттанушылық, %.

Мотивация	2008	2009	2010
Жұмыс орнымен	87	85,7	90,1
Қызметтерді алу кезіндегі тұтынушылардың қатынасымен	85	76,5	83,8
Лауазымның қоғамдағы мәртебесімен	68	68,5	79,5
Қызметкерлер арасындағы моральдық мотивация жүйесімен	60	48,2	68,2

Лауазымдық жалақының шамасымен	19	25,7	43,7
Материалдық сыйақылар жүйесімен	32	26,9	39,6
Сыйақылар шамасымен	17	18,9	28,6
Орташа	52,6	50,1	61,9

Аймақтар бойынша мемлекеттік қызметкерлер арасында жұмыстың мотивациялық аспектілерімен қанағаттануы Маңғыстау, Қызылорда және Павлодар (4,3-4,1 балл) облыстарында байқалады. Аймақтардың көптеген бөліктерінде орташа балл –3,5 балдан 3,9 балға дейін. Мотивация бойынша ең төмен баллдар Ақтөбе облысында және Астана қаласында – тек 2,9 балл. Айта кету керек, Астана қаласы мен Ақтөбе облысын қоспағанда, барлық аймақтарда қанағаттанудың орташа балы жақсы жаққа өзгергенін айту қажет.

Маңғыстау облысы бойынша қызметкерлердің қанағаттануының ең жоғарғы балы (4,3 балл) тұтынушылардың төмен көрсеткішіне қарсы келгендей болғанымен, бірақта, динамиканы өте жақсы сипаттайды – дәл осы онда жақсы жақсартулар байқалды тұтынушылар қанағаттануының 16% артуы. Бәрінен бұрын, қызметкерлермен нақты жұмыс жүргізілді және 2009 жылы қызметкерлер жағдайын жақсарту бойынша тек қана 3,1 балға қанағаттандырылды.

83-кесте. Аймақтар бойынша мотивациямен қанағаттанушылық (2008-2010 гг.), орташа балл

Облыстар/Қалалар	2008	2009	2010
Маңғыстау облысы	3.72	3.13	4.3
Қызылорда облысы	3.85	4.04	4.2
Павлодар облысы	3.59	3.40	4.1
Батыс Қазақстан облысы	2.78	3.52	4.0
Солтүстік Қазақстан облысы	3.37	3.69	3.8
Шығыс Қазақстан облысы	3.03	3.49	3.8
Алматы	3.24	3.13	3.8
Атырау облысы	3.77	3.48	3.7
Ақмола облысы	3.49	3.71	3.7
Қостанай облысы	3.19	3.13	3.6
Оңтүстік Қазақстан облысы	3.29	3.22	3.6
Қарағанды облысы	3.95	3.45	3.6
Алматы облысы	3.08	3.15	3.6
Жамбыл облысы	3.75	3.29	3.3
Астана	3.35	2,90	2.9

Ақтөбе облысы	3.33	4.01	2.9
Жалпы орташа	3.42	3.41	3.7

Орта

Зерттеу нәтижелері бойынша салық қызметі жұмысшылары олардың жұмыс ортасын да жоғары бағалады, әсіресе басшымен қарым-қатынасты, жоғары тұрған органдармен қатынасты және қызметтік этиканы 90% жоғары бағалады. Мемлекеттік қызметкер бағалауы бойынша ұжымдағы моральдық климат 87,5% ие.

Достықты, өзара қолдауды, корпоративті көңілді, қызметкерлер ойына назарды респонденттер 83-86% өткен жылдарға қатысты кішкене жақсаруымен бағалады.

84-кесте. Ортамен қанағаттанушылық, %

Орта	2008	2009	2010
Басшылықпен қарым-қатынас	90	88	92
Жоғарыда тұрған органмен қарым-қатынас	87	82	90
Қызметтік этика	87	87	90
Ұжымдағы моральдық климат	83	81	87,5
Достық, өзара қолдау	86	85	86
Корпоративтік рух	81	81	84
Сіздің пікіріңізге назар аудару	79	82	83
Орташа	84,7	83,7	87,5

Шамамен барлық аймақтарда ортаны 4 бал және одан да көп бағалады. Павлодар облысы, Маңғыстау облысы, және Қызылорда облыстары берілген көрсеткіштер бойынша үштікке кірді, сонымен қатар Маңғыстау облысы өткен жылдарға қатысты өз көрсеткішін біршама өзгертті (3,8-3,6-4,7). Керісінше, Атырау, Оңтүстік Қазақстан, және Ақтөбе облыстары көрсеткіштері азайды.

85-кесте. Аймақтар бойынша ортамен қанағаттанушылық (2008-2010 гг.), орташа балл

Облыстар/Қалалар	2008	2009	2010
Қызылорда облысы	4.31	4.47	4.8
Павлодар облысы	4.51	4.12	4.7
Маңғыстау облысы	3.86	3.62	4.7
Солтүстік Қазақстан облысы	4.43	4.51	4.6
Алматы	4.3	4.34	4.6
Шығыс Қазақстан облысы	4.23	4.35	4.5
Алматы облысы	3.8	4.23	4.5
Ақмола облысы	3.96	4.37	4.5
Қарағанды облысы	4.53	4.28	4.5
Батыс Қазақстан облысы	3.66	4.33	4.4
Қостанай облысы	4.19	4.01	4.4
Жамбыл облысы	4.59	4.13	4.4
Астана	4.37	4.05	4.1
Атырау облысы	4.5	4.13	4.0

Оңтүстік Қазақстан облысы	4.17	4.19	4.0
Ақтөбе облысы	4.28	4.38	3.6
Жалпы орташа	4.23	4.20	4.4

Басқару

Респонденттер өте жоғары басшының көшбасшылық сапасын бағалады - 90%, ал басқару тиімділігін төмен - 84% бағалады.

70%-дан 80%-ға дейін респонденттер басшының жұмысшымен кері байланыстағы қызығушылығымен, мемлекеттік қызметкер жұмысын жоспарлау жүйесімен, заңнаманың сақталуымен және жұмысқа қабылдау жүйесінің дұрыстылығымен қанағаттанады, осы деңгейде мемлекеттік қызметкерлер өз еңбегі нәтижесімен қанағаттанады.

Басқару жүйесінде барлық мемлекеттік қызметкерлерден бұрын жүктемені қалыптастыру мен бюджеттік қаражаттарды қолдану тиімділігі қанағаттандырмайды.

Егер өткен жылы толығымен блок бойынша қанағаттанудың төмендегені байқалса, онда осы жылы өзгерістер тек қана жағымды.

86-кесте. Басқарумен қанағаттанушылық, %

Басқару	2008	2009	2010
Басшының басқару қасиеттері	85	84,2	90
Басқару тиімділігі	76	73,7	84
Басшылықтың қызметкермен кері байланыс болуына қызығушылығы	75	68,2	78
Қызметкерлер жұмысын жоспарлау жүйесі	72	65,8	78
Жұмыс қорытындысына қызметкерлердің қызығушылығы	70	65,9	75
Еңбек туралы заңнаманы сақтау	68	62,9	74
Жұмысқа қабылдау жүйесінің әділдігі	71	63,3	72
Қызметкер жүктемесін дұрыс нормалау	59	53,6	66
Бюджет қаражатын пайдалану тиімділігі	67	53,6	63
Орташа	71,4	65,7	75,6

Бюджеттік қаражатты қолдану тиімділігі бойынша төмен бағаларға назар аудару керек – қанағаттанудың тек 63%. Шамамен барлық қызметкерлер шығын тиімділігі арттыру көздерін көреді.

2010 жылы басқарманың қанағаттануы бойынша ең жақсы көрсеткіштер Павлодар, Қызылорда және Маңғыстау облыстарында – 4,5-4,7 балл. Басқару жүйесіне қанағаттану Ақтөбе облысында 3,1 баллға дейін нашарлады және Астанада сәл ғана жоғарылады (4,07-3,36-3,5).

87-кесте. Аймақтар бойынша басқарумен қанағаттанушылық (2008-2010 гг.), орташа балл

Облыстар/Қалалар	2008	2009	2010
Қызылорда облысы	4.03	4.34	4.7
Павлодар облысы	4.14	3.83	4.6
Маңғыстау облысы	3.84	3.12	4.5
Қарағанды облысы	4.41	4.02	4.4
Солтүстік Қазақстан облысы	4.02	4.35	4.4
Жамбыл облысы	4.56	3.51	4.3
Шығыс Қазақстан облысы	3.75	4.12	4.3
Ақмола облысы	3.5	4.2	4.3
Алматы облысы	3.08	3.81	4.2
Батыс Қазақстан облысы	3.1	4.06	4.1
Алматы	3.5	3.69	4.1
Қостанай облысы	3.97	3.55	4.1
Оңтүстік Қазақстан облысы	3.93	3.83	4.0
Атырау облысы	4.18	3.77	3.8
Астана	4.07	3.36	3.5
Ақтөбе облысы	3.94	4.26	3.1
Жалпы орташа	3.88	3.84	4.1

Материалдық-техникалық қамтамасыз ету

Зерттеу нәтижелері бойынша, салық қызметінің материалдық техникалық жабдықталуы басқа факторларға қатысты төмен баға алды. Блоктардың біреуінің ең жоғарғы көрсеткіші ыңғайлы жұмыс орны 77% болып табылады. 73-71% қанағаттану деңгейінде қажетті ақпаратпен, анықтамамен, кеңсе заттарымен, телефон линияларымен бағдарламалық қамтамасыз ету болып табылады. Респонденттердің өте аз үлесін компьютерлердің сенімділігі – 67,5%, оргтехника - 59%, Интернетке тұрақты қол жетім -42,5% қанағаттандырады. Берілген блоктың барлық параметрлері бойынша бір жылда мемлекеттік қызметкерлер бағасы бойынша жағымды өзгерістер болды.

88-кесте. Материалдық-техникалық қамтамасыз етумен қанағаттанушылық, %

Материалдық-техникалық қамтамасыз ету	2008	2009	2010
Ыңғайлы жұмыс орны	72	71,6	77
Қажетті ақпарат, анықтамалықтар	68	59,5	73
Кеңсе құралдары	63	57,7	72
Телефон арналары	66	65	71
Бағдарламалық қамсыздандыру	49	50,1	71
Сенімді компьютерлер	33	40,2	67,5
Кеңсе техникасы (ксерокс, факс және т.б.)	50	43,1	59
Интернетке ұдайы қол жетімділік	30	32,2	42,5
Орташа	53,9	52,4	66,6

Ең төмен баға интернетке қол жетімдікке қанағаттану бойынша байқалады – тек қана 42,5%.

Егер 2008-2009 жж. материалдық-техникалық қамтамасыз ету бойынша тек қана 1-2 аймақтар 4 баллға ие болса, онда 2010 жылы олар Қазақстанның он алты аймағынан тоғызы болды. 4 баллға мемлекеттік қызметкерлердің қанағаттануы бойынша Алматы облысы, Ақмола облысы, Астана қаласы, Жамбыл облысы, Қостанай облысы секілді аймақтар сәл ғана жетпеді. Салық органдарының жабдықталуы бойынша ең төмен бағаларды мемлекеттік қызметкерлер Атырау және Ақтөбе облыстарында 3,1 баллдан берді.

89-кесте. Аймақтар бойынша Материалдық-техникалық қамтамасыз етумен қанағаттанушылық, 2008-2010, орташа балл

Облыстар/Қалалар	2008	2009	2010
Қызылорда облысы	4.19	3.78	4.5
Маңғыстау облысы	4.18	3.57	4.2
Павлодар облысы	3.62	3.27	4.2
Қарағанды облысы	3.67	3.37	4.1
Батыс Қазақстан облысы	2.48	3.07	4.1
Солтүстік Қазақстан облысы	3.77	3.94	4.1
Оңтүстік Қазақстан облысы	3.42	3.22	4.1
Алматы	2.75	2.84	4.1
Шығыс Қазақстан облысы	3.07	3.51	4.0

Ақмола облысы	3.59	3.96	3.9
Алматы облысы	2.63	3.44	3.8
Астана	3.17	3.01	3.6
Жамбыл облысы	3.68	2.63	3.5
Қостанай облысы	3.21	3.00	3.4
Атырау облысы	3.41	3.14	3.1
Ақтөбе облысы	3.63	4.18	3.1
Жалпы орташа	3.41	3.37	3.9

Үрдістер

Берілген блок бойынша мемлекеттік қызметкерлердің ең көп үлесін электронды құжат айналымы 81% бағалады. Келісу үрдісі мен логикалық даму рационалдығы қанағаттанудың 77-76% құрады. Өзіндік шешім қабылдау мүмкіндігін жағымды тек қана 74% респонденттер бағалады, ретті түрде шыңдық жүктеме кезінде қызметкерлерді қайта орналастыру салық қызметінің 72% жұмыскерлерін қанағаттандырады.

Мемлекеттік қызметкерлердің ойынша, көп назарды басқа мемлекеттік органдармен өзара әрекет және мағлұматтардың жалпы базасы талап етеді, ол маңызды түрде салық органдары жұмысын жеңілдетіп, салық қызметін көрсетуді оңайлататын еді. Осы компоненттер бойынша респонденттердің аз қанағаттанғаны анықталды.

Егер былтырғы жылы берілген блок бойынша көрсеткіштерді төмендету байқалса, онда 2010 жылы тек өсім байқалады.

90-кесте. Үрдістермен қанағаттанушылық, %

Үрдістер	2008	2009	2010
Электрондық құжат айналымы	70	64,4	81
Келісу процедурасы	75	66,2	77
Логикалық үрдістің тиімділігі	71	61,6	76
Өз бетімен шешім қабылдау мүмкіндігі	70	61,3	74
Аса көп жүктеме кезеңінде персоналды қайта бөлу	55	56,2	72
Басқа мемлекеттік органдармен өзара әрекет ету	62	53,7	69
Басқа мемлекеттік органдармен жалпы мәліметтер қоры	43	41,3	53

Орташа

63,7

57,8

71,7

Мәселе болып басқа мемлекеттік органдармен жалпыланбаған мағлұматтар базасы қалады (қанағаттанушылық тек 53%).

Аймақтарға келер болсақ, онда көптеген аймақтарда жағымды өзгерістер болып жатыр. Тек қана Ақмола облысында, Ақтөбе облысында қанағаттанудың орта балының төмендеуі байқалады. Ал ең төмен нәтижелер Астана қаласы мен Ақтөбе облыстарында – ретті түрде 3,5 және 3,1 баллдан сай келеді.

91-кесте. Аймақтар бойынша үрдістермен қанағаттанушылық (2008-2010 гг.), орташа балл

Облыстар/Қалалар	2008	2009	2010
Қызылорда облысы	3.96	4.11	4.6
Маңғыстау облысы	3.51	3.07	4.3
Павлодар облысы	3.82	3.67	4.3
Солтүстік Қазақстан облысы	3.90	4.02	4.3
Шығыс Қазақстан облысы	3.78	3.86	4.3
Батыс Қазақстан облысы	2.85	3.83	4.2
Қарағанды облысы	4.34	3.75	4.2
Жамбыл облысы	4.24	3.26	4.1
Қостанай облысы	3.77	3.56	4.0
Алматы	3.31	3.42	3.9
Оңтүстік Қазақстан облысы	3.77	3.55	3.9
Ақмола облысы	3.54	4.03	3.8
Алматы облысы	2.91	3.56	3.8
Атырау облысы	3.89	3.25	3.7
Астана	3.71	3.36	3.5
Ақтөбе облысы	3.71	4.20	3.1
Жалпы орташа	3.69	3.65	4.0

Қызмет сапасы

2010 жылы салық органдары қызметкерлері арасында жұмыс орнында қызмет сапасымен қанағаттану барлық факторлар бойынша артты. Салық қызметкерлері мердігерлерінің ойынша, қызметкерлердің сыпайылығы жақсарды, қызметті күту жылдамдығы және берілген құжат саны жақсарды. Бірақ ақпараттың қол жетімдігі және уақтылығы секілді қызмет сапасының маңызды сипаттамаларына

тұтынушылар үшін жұмысты жоспарлау барысында тұтынушылар ойын ес есептеу, қызметтер алу үрдісінің қарапайымдылығы, тұтынушының ақпараттануы, олармен кері байланысқа қанағаттанушылық 90% төмен (81-87,5%). Мемлекеттік қызметкерлердің бөлігі жоғары сапалы қызмет көрсету үшін барлық жағдайдың жасалмағанын мойындайды (қанағаттанушылық – 79%).

Берілген блокта және барлық факторлардың ішінде ең төмен көрсеткіш материалдық жеңілдік (39%) және сыйақы өлшем (28%) қанағаттылығымен тең ең төмен көрсеткіш тұтынушыларға жақсы қызмет көрсетуге байланысты қызметкерлерді көтермелеу - 43%. Салық қызметі тұтынушылары салық қызметі жұмыскерлері тарапынан көмектесуге ынталығына қанағаттануы кездейсоқ емес. Оған қарамастан, айта кету қажет қызмет сапасы бойынша өткен жылдарға қатысты жағымды динамика болды.

92-кесте. Жұмыс орнындағы қызметтердің сапасына қанағаттанушылық, %

Факторлар	2008	2009	2010
Тұтынушыларға қатысты сіздің бөлімше қызметкерлерінің әдептілігі	92	89,3	94
Қызметтерді көрсету жылдамдығы	90	86,5	91
Берілген құжаттардың сапасы (нақтылығы, қателердің болмауы, ақпараттың толықтығы)	85	81	90
Тұтынушыларға арналған ақпараттың қол жетімдігі және уақтылығы	84	82	87,5
Жұмысты жоспарлау кезіндегі тұтынушылар қажеттілігін ескеру	84	79,9	86,5
Қызметтерді алу процедурасының қарапайымдылығы	85	82	86,5
Тұтынушының ақпараттылығы	84	72,4	85
Тұтынушылармен кері байланыс	83	74,9	81
Жоғары сапалы қызметтерді көрсету үшін барлық жағдайлардың болуы	70	66,9	79
Тұтынушыларға жақсы қызмет көрсетуге байланысты марапаттау	42	34,8	43
Орташа	79,9	75	82,4

Аймақтарды бөлгенде, ең төмен көрсеткіштер тағы да астана қаласы мен Ақтөбе облысында байқалды.

Астана қаласы мен Атырау облысы мемлекеттік қызметкерлері қызмет сапасы тұтынушыларын бағалауға өте жақын болды (4 және 3,8 балл). Керісінше Маңғыстау облысы мен Алматы қаласы мемлекеттік қызметкерлері салық қызметі сапасын салық төлеушілерге қарағанда жоғары бағалайды (4,5 және 4,3 балл).

Ал Ақтөбе облысының мемлекеттік қызметкерлері тек қана ұсынылатын қызметтерге сын ойымен ерекшеленіп қоймады. Қазірге тұтынушылар қанағаттануында байқалмады, бірақ орындарда ойлану қажет – берілген құбылыстың жалғасуы кейін байқалуы мүмкін.

93-кесте. Аймақтар бойынша қызметтердің сапасына қанағаттанушылық (2008-2010 гг.), орташа балл

Облыстар/Қалалар	2008	2009	2010
Павлодар облысы	4.30	3.96	4.6
Солтүстік Қазақстан облысы	4.48	4.37	4.6
Қызылорда облысы	4.35	4.42	4.6
Қарағанды облысы	4.41	4.11	4.5
Маңғыстау облысы	3.77	3.33	4.5
Шығыс Қазақстан облысы	4.03	4.15	4.4
Батыс Қазақстан облысы	3.70	4.10	4.4
Қостанай облысы	4.00	3.88	4.3
Ақмола облысы	4.10	4.30	4.3
Алматы	3.87	3.94	4.3
Алматы облысы	3.55	4.02	4.2
Оңтүстік Қазақстан облысы	4.14	4.13	4.2
Жамбыл облысы	4.69	3.73	4.1
Атырау облысы	4.21	3.91	4.0
Астана	4.07	3.88	3.8
Ақтөбе облысы	4.19	4.32	3.5
Жалпы орташа	4.12	4.01	4.3

Құзыреттілік

Салық төлеушілер салық қызметкерлері жұмыскерлерінің құзыреттілігін 85% қанағаттану деңгейінде бағалайды. Мемлекеттік қызметкерлердің өзі салық салу сұрақтарында өз секторындағы өз құзыретінде кикілжіңдерді шешуде, тұтынушылармен өте жақсы жұмыс істей алуда – 90-95% бағалайды. Қызметті мониторинг нәтижесі бойынша жоспарлау сұрақтары, сонымен қатар квалификацияны жоғарылату мүмкіндіктері және қазақ тілін білу мемлекеттік қызметкерлердің 87-82% қанағаттандырады.

Карьерлік өсу, стандарттарды, көрсеткіштерді және индикаторларды өңдеудегі компетенциялар мемлекеттік қызметкерлерді аз деңгейде қанағаттандырады (71-76%). Компетенцияның ең төмен деңгейі компьютерде тез теруде байқалады - 53%, ал бұл қызмет көрсетудің жылдамдылығына әсер ететін маңызды факторлардың бірі, сонымен қатар ағылшын тілін білуде де - 26%.

94-кесте. Біліктілікке қанағаттанушылық, %

Факторлар	2008	2009	2010
Орыс тілін білу	94	95,1	97
Тұтынушымен жұмыс істей алу	95	93,4	95
Өз секторында	92	92,5	92
Талас-тартыстарды жеңуде	93	86,2	91
Салық салу мәселелерінде	90	88,8	90
Қорытынды бойынша жоспарлауда	90	79,7	87
Салық органдары қызметін мониторингтеуде	87	76,3	87
Біліктілікті жоғарлату мүмкіндігі	80	76,2	82
Қазақ тілін білу	77	79,1	82
Қызмет бабымен өсу мүмкіндігі	80	67	76
Стандарттарды әзірлеуде	76	65,6	74,5
Көрсеткіштерді, индикаторларды әзірлеуде	74	63	71
Қарамай әріп басу	51	50,1	53
Ағылшын тілін білу	20	25,5	26
Орташа	78,5	74,2	78,8

Айта кету керек, компетенцияға жататын барлық факторларға жағымды жылжулар байқалады. Аймақтар бөлігіндегі сұрау нәтижелеріне қатысты айтуға болады. Барлы аймақта мемлекеттік қызметкерлер өз компетенциясын бағалады, сонымен қатар қызметкерлер компетенциясы 4 балл және одан да жоғары, бұл көрсеткіш Астана қаласы және Ақтөбе облысына қатысты емес.

95-кесте. Облыстарда/қалаларда бес баллдық шкала бойынша біліктілікке қанағаттанушылық, 2008-2010

Облыстар/Қалалар	2008	2009	2010
Қызылорда облысы	4.24	4.29	4.6
Маңғыстау облысы	3.72	3.63	4.5
Батыс Қазақстан облысы	3.93	4.13	4.4
Қарағанды облысы	4.26	3.94	4.3
Павлодар облысы	4.25	3.92	4.3
Солтүстік Қазақстан облысы	4.14	4.15	4.3

Алматы облысы	3.64	3.98	4.3
Алматы	4.04	4.18	4.3
Шығыс Қазақстан облысы	4.18	4.03	4.3
Жамбыл облысы	4.44	3.75	4.2
Қостанай облысы	4.03	3.92	4.2
Ақмола облысы	4.06	4.20	4.1
Атырау облысы	4.19	3.86	4.1
Оңтүстік Қазақстан облысы	4.01	4.07	4.1
Астана	4.14	3.91	3.9
Ақтөбе облысы	3.99	4.29	3.5
Жалпы орташа	4.08	4	4.2

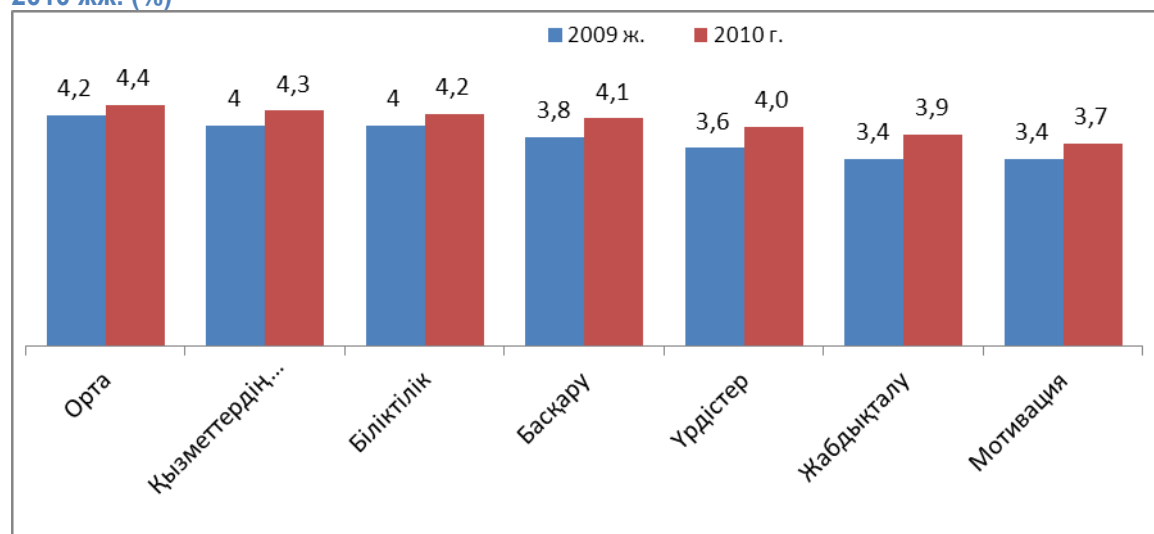
Сонымен 2010 жылы өткен жылға қарағанда мемлекеттік қызметкерлердің барлық құрама бойынша қанағаттану деңгейі байқалады, онда бір жыл бойы маңызды өзгерістер болмады (2008 ж. және 2009 ж. – 3,8 баллдан). Орташа салық қызметі жұмыскерлерінің қанағаттану деңгейін 4,1 баллға бағалады, ол 82% қанағаттануға (өткен жылдар - 76%) сай келеді.

Максималды қанағаттану «Қоршаған орта» блогы бойынша (ұжымдағы өзара қатынастар) белгіленеді – 4,4 балл. Орташа жақсы бағала «Мемлекеттік қызметтің сапасы» бойынша жақсы бағалар – 4,3 балл, «Компетенция» - 4,2 балл, «Басқару» - 4,1 балл, «Үрдіс» - 4,0 балл.

Барлығынан бұрын мемлекеттік қызметкерлер материалдық техникалық қамтамасыз етумен жабдықталған – 3,9 балл және мотивациямен жабдықталған - 3,7 балл.

46-диаграмма. Мемлекеттік қызметкерлердің жұмыс жағдайына қанағаттанушылығы, 2009-2010 жж. (%)

2009-



4 баллдан жоғары алған аймақтар саны артты олардың ішінде: Қызылорда облысы, Маңғыстау облысы, Павлодар облысы, СҚО, ШҚО, Қарағанды облысы, БҚО, Алмат қаласы, Ақмола облысы және Алматы облысы. Қостанай облысы, Жамбыл облысы және Оңтүстік Қазақстан облысы 4 балл шамасында алды.

Атырау облысында және Астана қаласында қанағаттанушылық 3,8 және 3,6 балл деңгейінде. Ең төмен қанағаттанушылық Ақтөбе облысында 3,3 балл.

96-кесте. Аймақтар бойынша динамикадағы мемлекеттік қызметкерлердің қанағаттанушылығы (2008-2010), %

	2008 ж.	2009 ж.	2010 ж.	Орташа, 2010 ж.						
				Мотивация	Орта	Басқару	Қамтамасыз ету	Үрдістер	Қызметтің сапасы	Біліктілік
Қызылорда облысы	4,1	4,21	4,6	4,2	4,8	4,7	4,5	4,6	4,6	4,6
Маңғыстау облысы	3,8	3,35	4,5	4,3	4,7	4,5	4,2	4,3	4,5	4,5
Павлодар облысы	4,0	3,74	4,4	4,1	4,7	4,6	4,2	4,3	4,6	4,3
СҚО	4,0	4,15	4,3	3,9	4,6	4,4	4,1	4,3	4,6	4,3
ШҚО	3,7	3,93	4,2	3,8	4,5	4,3	4,0	4,3	4,4	4,3
Қарағанды облысы	4,2	3,85	4,2	3,6	4,5	4,4	4,1	4,2	4,5	4,3
БҚО	3,2	3,86	4,2	4,0	4,4	4,1	4,1	4,2	4,4	4,4
Алматы	3,6	3,65	4,1	3,8	4,6	4,1	4,1	3,9	4,3	4,3
Ақмола облысы	3,7	4,11	4,1	3,7	4,5	4,3	3,9	3,8	4,3	4,1
Алматы облысы	3,2	3,74	4,1	3,6	4,5	4,2	3,8	3,8	4,2	4,3
Қостанай облысы	3,8	3,58	4,0	3,6	4,4	4,1	3,4	4,0	4,3	4,2
Жамбыл облысы	4,2	3,47	4,0	3,3	4,4	4,3	3,5	4,1	4,1	4,2
ОҚО	3,8	3,74	4,0	3,6	4,0	4,0	4,1	3,9	4,2	4,1
Атырау облысы	4,0	3,65	3,8	3,7	4,0	3,8	3,1	3,7	4,0	4,1
Астана	3,8	3,5	3,6	2,9	4,1	3,5	3,6	3,5	3,8	3,9
Ақтөбе облысы	3,9	4,23	3,3	2,9	3,6	3,1	3,1	3,1	3,5	3,5
Қазақстан	3,8	3,8	4,1	3,7	4,4	4,1	3,9	4,0	4,3	4,2

Қызметкерлерді сұрау көрсеткіштердің балансталған жүйесінде есептелетін көрсеткіштер түсірілімін жасауға мүмкіндік береді.

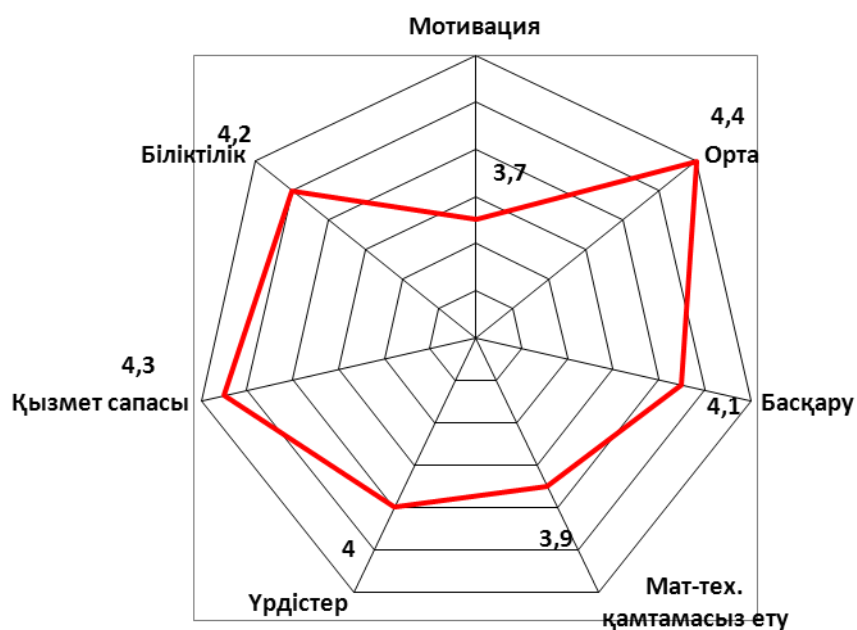
97-кесте. Блоктар бойынша көрсетілетін қызметтерді жеткізушілердің қанағаттанушылығы, 2010 ж.

	Жеткізушілердің қанағаттанушылығы	Орташа балл
Мотивация	61,9	3,7

Орта	87,5	4,4
Басқару	75,6	4,1
Материалдық-техникалық қамтамасыз ету	66,6	3,9
үрдістер	71,7	4
Қызметтердің сапасы	82,4	4,3
Біліктілік	78,8	4,2

Салық қызметі жұмыскерлерін сұрау нәтижелері толығымен кем деңгейде талаптарға жауап беретінін көрсетеді мотивация және материалдық-техникалық қамтамасыз ету ретті түрде 3,7 және 3,9 балл. Адам ресурстарын басқарудың негізгі мәселесі материалдық көтермелеудің қазіргі жүйесі нәтижелермен, тұтынушыларды жақсы қызмет көрсетумен байланысты. Материалдық техникалық қамтамасыз етуде – транзакциямен байланысты төмендететін сенімсіз компьютерлер және Интернеттің болмауы.

47-диаграмма. 2010 жылы салық орындары қызметкерлерінің қанағаттанушылығын сипаттайтын көрсеткіштер.



Ешқандай жағдайда зерттеу нәтижелері өз ойын білдірген қызметкерлердің ізіне түсуге және оларды жазалау мақсатында қолданылмауы тиіс, кері жағдайда басшылық сенімді ақпарат алмаумен тәуекелге ие болады.

Шешімдер мен ұсыныстар

Салық органдары жұмысы сапасы кезекте күту уақыты, берілген құжаттардың нақтылығы, шығам саны секілді объективті көрсеткіштерге, сонымен қатар субъективті көрсеткіштерге де (қанағаттанушылық, тұтынушыларды бағалау) қатысты өлшене алады.

Берілген құжаттардың нақтылығы. Қазақстан бойынша орташа респонденттердің 6% алынған құжаттарында қате болуы атап өтті. 5-9% қате деңгейінде Қызылорда облысы, Павлодар облысы, Алматы облысы, Ақмола облысы және Алматы қаласы секілді аймақтарда жіберілген. Берілген құжаттардың 10-19% қателігі Астана қ., Атырау, Маңғыстау және Ақтөбе облыстарында жіберілген. Қатені түзету үшін салық органдарына республика бойынша барлық қызметтер бойынша орташа 7 күн, максимум 4.5 айға дейін уақыт керек. Респонденттердің 3.4% салық органдарында құжаттарын жоғалтқанын атап өтті.

Кезек күтудің орташа ұзақтылығы 2009 жылы 30 минуттан 2010 жылы 35 минутқа артты. Барлығынан бұрын үлкен кезектен астана қаласы мен Атырау облысындағы салық төлеушілер қиналады, онда олар орташа кезекте 2 сағат көлемінде күтеді, сонымен қатар Маңғыстау және Алматы облыстарында – ретті түрде 55 минут және 45 минут.

Қызметтерді ресми емес түрде алумен есептелінетін жемқорлық деңгейі 2009 жылы 1%-дан 2010 жылы 2%-ға артты. Бұрынғыдай жемқорлық қатынастардың тууының үлкен тәуекелі заңды тұлғаны жою, ЖК әрекетін тоқтату - 5% бойынша сақталды. Берілген көрсеткіштің артуы сонымен қатар басқа да қызметтер бойынша байқалады: салықтық берешектің болмауы және (немесе) болуы туралы мәлімет беру, есепке алуларды және қайтаруларды жүргізу, салықтық есептілікті өткізуді тоқтата тұру.

Шағымдар. Қазақстан бойынша орташа шағымға себебі бар тұрғындар 11%, шағымданғаны - 3% (2009 жылмен салыстырғанда жағдай өзгермеді). Ең көп шағын саны Астана қаласында - 9%, Алматы қаласы - 9%, Атырау облысы - 7%, Маңғыстау облысы - 6%. Қызметтердің ішінде ең көп шағын – 17,4 % - салық органдарына өтініш арқылы салық сұрақтарын талқылау бойынша. ҚҚС есебін тіркеу бойынша, есептерді жүргізу, салықтың төленген сомасын қайтару, бюджетке басқа да міндетті төлемдер, өсімпұл, айыппұлдарды қабылдау бойынша өткен жылға қарағанда шағымдар саны жоғары.

Қызмет сапасы қанағаттануы бойынша – әр түрлі қызметтер мен аймақтарды салыстыруға мүмкіндік беретін әмбебап көрсеткішке – Қазақстан бойынша орташа 3% көлемінде жақсару байқалады. Қазақстанның көптеген аймақтарында қанағаттанудың жоғары деңгейі - 90% және одан да жоғары. Тек бірнеше аймақтар 60-70% деңгейде қанағаттануға ие. Бұл Атырау, Маңғыстау облыстары, Астана және Алматы қалалары. Маңғыстау облысындағы жалпы

көрсеткіштер төмен болуына қарамастан, облыстағы салықшылармен кәсіпкерлер арасындағы өзара байланысқа қатысты ілгерілеу байқалады.

Өзгерістер динамикасы Қарағанды облысы, Маңғыстау облысы, Павлодар облысы және Алматы облысы өз позициясын елеулі жақсартқаны (10-24%), Қызылорда облысы, Шығыс Қазақстан облысы, Қостанай облысы, Батыс Қазақстан облысы, Ақмола облысы – орташа жақсартқаны (3-7%), Ақтөбе облысы өзгертпегені, Жамбыл облысы, Солтүстік Қазақстан облысы, Оңтүстік Қазақстан облысы және Астана қ. біртіндеп нашарлатқаны (1-4%-ға), ал Атырау облысы және Алматы қаласы елеулі нашарлатқаны (10-16%) көрінеді.

Қызметпен қанағаттанушылық қызмет туралы сұраққа толығымен жауап ретінде өлшенуі мүмкін, сонымен қатар қызметтердің бөлек параметрлері (мерзімі және уақыты, үрдіс, бланктер, ақпарат, қызметкер, ақпараттық-техникалық қамтамасыз ету) бойынша орташа ретінде өлшенеді. Осындай есеп барысында қанағаттанушылық 80,4% құрайды, яғни 8% аз. Осы көрсеткіш өте нақты болып табылады, себебі бұл жағдайда тұтынушы баға негіздемесін береді. Осы көрсеткішті болашақ зерттеулерде қолдану ұсынылады.

Бизнес үшін қызмет сапасы параметрлері бойынша мәселелі болып компьютерлік техника сапысы табылады (серверлер жұмысы жылдамдығы, бағдарламалық қамтамасыз ету және терминалдардың қол жетімділігі) – қанағаттанушылар тек 60% ғана және ақпарат қол жетімдігі (анықтамалық терезеде, стендтерде, Интернет арқылы, телефон бойынша) - 70%.

Астана және Алматы қалаларында анықтамалық терезеден ақпарат алумен қиындықтар байқалады. Интернет бойынша ақпарат алу Жамбыл облысында (28% ғана), Солтүстік Қазақстан облысында (31,9% ғана!), Атырау облысында (34,3%), ОҚО (35,7%). Барлығынан нашар телефон бойынша ақпарат беру.

Үшінші орында – қызметтерді алу шарттары (серіктес қызметтер және күту шарттары). Кейін салық төлеушілер қанағаттанбауы қызмет көрсету уақыты мен мерзімі тудырады (кезекте күту уақыты, қызметтер мерзімін ұстау, қызметтер алу мерзімін анықтау, қажетті құжаттарды жинауға кеткен уақыт). Кезекте тұрудан бәрінен бұрын Астана қаласының және Атырау облысының салық төлеушілері (оларда берілген көрсеткіш бойынша ең төмен қанағаттанушылық) қиналады, онда олар орташа шамамен екі сағаттай болады.

Барлық қызметтер бойынша жақсару байқалады, тек 7%(82%) нашарлаған төленген салықтарды, айыппұлдарды, өсімпұлдарды есептеу мен қайтаруды жүргізу және ,салық заңнамасын түсіндіру 5% (77%) жатпайды.

Салық заңнамасын түсіндіру бойынша өз нәтижелерін қарағанды облысы (37%), Маңғыстау облысы (32%), және Алматы (7%) облысы жақсартты. Атырау облысы, Ақтөбе облысы, Қызылорда облысы, Жамбыл облысы, сонымен қатар Батыс Қазақстан облысы және Солтүстік Қазақстан облысы секілді аймақтарда көрсеткіштер төмендеді. Сұрай нәтижелері бірінші жыл емес салық төлеушілердің ойынша, ақпарат алу тәсілі – салық қызметкерлерінің кеңесі, кейін Салық Кодексі, ҚМ СК ақпараттық порталы www.salyk.kz, анықтамалық терезе,

мамандандырылған бухгалтерлік журналдар және телефон бойынша кеңестер тиімдірек болатынын айтады.

Салы есептілігі. 2010 ж. салық төлеушілер салық төлеудің электрондық нысанымен қанағаттанады – 90% артығы. Орта компанияларда (50-250 жұмыскерлер) салық есептілігі нысанының орта мөлшерінің төмендеуі және керісінше ірі кәсіпорындарда (250 жұмыскерлерден артық) артуы байқалады. Ал толығымен, салық есептілігінің нысанының орта мөлшері бойынша көрсеткіш 2009 жылғы деңгейде қалады. Жыл бойы салық есептілігін құру мен тапсыруға орташа 195 сағат немесе 24 жұмыс күні қажет. 2009 жылға қатысты салық есептілігін даярлау мен тапсыру уақыты 37 сағатқа қысқарды. Респонденттердің 80 салық есептілігін электронды нысанда тапсырады, бірақ СОНО-мен қолданатындар - 61%. СОНО 4 балл алды, бұл 2009 жылғы көрсеткіштен жоғары (3.2. балл).

«Салық төлеуші бөлмесіне» респонденттердің 55% келеді. «Салық төлеуші бөлмесі» тұтынушылары берілген бағдарламаға толығымен жоғары баға берді – 4.4.

Бұрынғыдай, кері байланыстың өте тиімді тәсілін салық төлеушілер салық органдарының жұмыскерлерімен семинарлары, кездесулерін санады - 56%, сонымен қатар салық органдары қызметкерлеріне, телефон бойынша, салық комитеті басшысына өтініштер, жергілікті салық органдарының басшысымен кездесулерді де санайды – (31-26%). Салық төлеушілер арасындағы кең таралған кері байланыстың электрондық нысандары болып табылды - www.salyk.kz, электронды пошта, блогтар. Мысалы, егер 2009 жылы респонденттердің тек 14% ҚМ СК ақпараттық порталын атап өтсе, онда 2010 жылы - 26%. Салық төлеушілердің кері байланыстың анонимді нысандарына тиімді ретінде қаруы артты – «сенім» телефоны, қызмет алушыларды сұрау, шағым мен ұсыныстар кітабы мен жәшіктері.

Салық органдарының тиімділігін бизнесі бар салық төлеушілер 81% бағалады, салық қызметі тиімділігін аймақтардың көбінде салық төлеушілер қатаң бағалады. Тұрғындар 78%-ға қанағаттанады. Сонымен қатар, тиімділік деңгейі қызмет параметрлері бойынша қанағаттанудың жалпы орта көрсеткішіне сай келеді.

Қызметтерге тұрғындардың қанағаттану деңгейі 2010 жылы 2009 жылға қарағанда төмен. Тұрғындар үшін қызмет алу барысында кезекте күту ұзақтылығы бойынша нәтижелер өте нашарлады – орташа 37 минутқа дейін (17 минутқа).

2010 жылы бірнеше массалық салық қызметтерінің сапасының біршама нашарлауы байқалады шамамен 2%-ға. Тұрғындар үшін қызмет бойынша нәтижелердің елеулі нашарлауы Батыс Қазақстан облысында (14%), Алматы қаласында (14%) және Астана қаласында (29%) байқалады. Жамбыл, Қарағанды, шығыс Қазақстан және Қызылорда облыстарында тұрғындар үшін қызметтер елеулі жақсарды (10-15 %-ға).

Тұрғындарда блок бойынша орташа ретінде есептелген қызметпен қанағаттану 78,4% құрайды, яғни дифференциаланбаған жауапқа қарағанда (89%) өте төмен.

Тұрғындар үшін қызмет алу барысында кезекте күту ұзақтылығы бойынша нәтижелер өте нашарлап кетті – орташа 37 минутқа дейін (17 минутқа).

Салық төлеушілерді тіркеу бойынша тұрғындардың қызметпен қанағаттануы 91% деңгейінде, ал салық қарызы туралы анықтама беру бойынша 87%-ға төмендеді. Салықтық заңнаманы түсіндіру қызметі бойынша тұрғындардың қанағаттануы бизнеске қарағанда 78%, 1%-ға артық.

Берілген қызмет бизнес үшін де, тұрғындар үшін де ең мәселелі болып табылады. Шаралар бойынша қызметтерді алу шарттары бойынша тұрғындар бизнеске қарағанда, көп деңгейде қанағаттанбайды.

Сұрау барысында салық төлеушілер үшін қоғамдық ұйымдар жағынан көмек болып табылады – әсіресе салық есебі (52%) сұрағы бойынша кеңесу, заңнаманы түсіндіру (47%), тренингтер мен семинарларды жүргізу (40%), салық заңнамасында және салық әкімшілігінде соңғы өзгерулер туралы (38%) ақпарат алу жоспарында. Бүгінгі күні салық төлеушілер үшін өзекті салық сұрағы бойынша әр түрлі кеңестер ғана емес, сонымен қатар салық төлеушілердің қызығушылықтарын үкімет, парламент деңгейінде қорғау, соны ішінде заңнамалық әрекет (25%), сотқа дейінгі және соттық шарада салық төлеушілердің қызығушылығын (24%) қорғау болып табылады. Салық төлеушілер сонымен қатар қызығушылығы бар министрліктер мен ведомстволардың қатысуымен шараларды қоғамдық ұйымдастыруды жүргізуге ынталы, сонымен қатар салық қызметі органдары әрекетін бақылау мен мониторингті жүргізуге де ынталы (шамамен 20%).

Қазақстанның салық төлеушілер қауымдастығы туралы хабарсыз респонденттер жыл сайын аз болып келеді - 60% (2009 жылы - 63%). ҚСА әрекетімен таныс респонденттер жыл сайын оған жағымды қарай басталды: олардың әрекетін қолдайды (6%), оны тұрғындар (2%) және бизнес (6%) үшін пайдалы есептейді. Респонденттердің 3% ҚСА қарапайым салық төлеушілерге пайдалы деп есептемейді. Тұрғындардың көбінде Қазақстан салық төлеушілер Қауымдастығы әрекеті туралы білімді өте таяз. Сұранған тұрғындардың 28% көп білгісі келетінін біледі.

Негіз ретінде зерттеу нәтижесін ала отырып, салық қызметі сапасын жақсарту үшін салық қызметі әрекетіндегі әлсіз буынды анықтау қажет және басымдықтарды анықтап, салық қызметтерін алу барысында барлық әкімшілік кедергілерді жүйелі жеңге болады.

Салық қызметінің тұтынушыларының қанағаттануының төмен деңгейімен бірге аймақтар үшін (Астана қ., Алматы қ., Атырау облысы және Маңғыстау облысы) жұмыс бірнеше бағыттар бойынша бағытталуы керек:

- кезекті қысқарту және қызмет алу мерзімін қысқарту;
- анықтамалық терезе, Интернет, телефон арқылы ақпарат беру бойынша жұмысты бизнес үшін де, тұрғындар үшін де ақпараттық қызметтер деңгейін арттыру қажет;
- ақпараттық-техникалық қамтамасыз ету;
- күту шарттары;
- қызметкер жұмысын ұйымдастыру (бір терезеде, бөлмеде, бір жұмыскерде қызметтің беруі және орнында болуы);
- бланктерді толтыру барысында қызметтер алу үрдісі бойынша (қызмет алудың түсініктілігі мен жеңілдігі) қиындықты тұтынушылар сезбес үшін зал кеңесшілері жұмысын жақсарту;
- салық қызметі жұмыскерлерінің кәсібилік деңгейін арттыру.

Атырау және Маңғыстау облыстарында, одан бөлек, бланкілік өнімнің және құжаттарды толтыру үлгісінің қол жетімділігін ұйымдастыру керек, сонымен қатар серіктес қызметтерге назар аудару қажет, қандай да бір деңгейде оларды алуды жеңілдету.

Астанада, Батыс Қазақстан облысында құжат жоғалту секілді құбылыстарға қарсы жұмыс істеу қажет, ал Маңғыстау мен Қызылорда облыстарында және тағы да Астанада салық төлеушілер үшін құжаттарда қателіктер жібермеуі қажет.

Ақтөбе және Батыс Қазақстан облыстарында басты тәрізді, тұрғындар үшін көрсетілетін қызметтерге назар аудару қажет, онда уақтылық және берілетін ақпараттың мазмұндылығы, оның интернетте және телефонда, сонымен қатар анықтамалық терезеде қол жетімдігі секілді қызмет сипаттарын жақсарту қажет. Қызметкерлердің компетенттілігі, сыпайылығы, көмектесуге ынтасы секілді сапалары да жұмыс істеуді талап етеді.

Ақмола, Алматы, Шығыс Қазақстан, Қарағанды, Павлодар және Солтүстік Қазақстан облыстарында тұрғындар үшін де, бизнес үшін де салық бойынша ақпараттың интернет және телефон арқылы қол жетімдігі бойынша мәселе тұр. ШҚО және СҚО серіктес қызметтерді алу үшін жеңіл болуға шаралар талап етіледі.

Жамбыл облысында сапаны жақсартудан бөлек және ақпараттың уақтылығынан бөлек тұрғындар үшін кезектерді азайту және кәсіпкерлер үшін серіктес қызметтерді уақтылы алуды жеңілдету керек.

Қызылорда және Оңтүстік Қазақстан облысында телефон және Интернет арқылы салық сұрақтарын түсіндіру бойынша жұмысты кеңейту және тұрғындармен жұмыста қызметкерді салық төлеушіге көмектесу ынтасын жақсарту қажет.

Барлық аймақтарда ақпараттық-техникалық қамтамасыз етуге жұмыс істеу керек, - бүгінгі күні салық төлеушінің қанағаттануына әсер ететін маңызды факторлардың бірі.

Келесі зерттеулерге көптеген елдердің заң орындаушылығының индикаторы ретінде қолданылатын, бизнестің шыдамдылығы және тұрғындардың салық төлеушісіне сұрақты қосу қарастырылады. Сонымен қатар, жұмысшы жүктемені бағалау бойынша қызметкерлер үшін құралдарды кеңейту ұсынылады, мысалы, ресурсқа қажеттілікті және өнімділікке әсер ететін қабылданған есеп немесе декларацияның немесе қызмет көрсетілген клиенттер саны.

Маңғыстау және Атырау облыстарында, сонымен қатар Астана және Алматы қалаларында қызметшілермен мәселе бар. Сондықтан қызметкерлерді мотивациялау және бекітудің арнайы жүйесін ойластыру қажет, соның ішінде салық органдары қызметін қаржылық секторға қарағанда жеткілікті түрде бәсекелі ететін еңбекақы және әлеуметтік қаптама.Әрине, берілген шаралар технологияларды енгізуді және еңбек өнімділігін арттыруды ынталандыр үшін нәтижелер бойынша басқаруға негізделуі қажет.

Қазба секторы есебінен негізінен салық алатын Маңғыстау және Атырау, кіші және орта бизнестен Алматы түктемес секілді, сай келуші қызметкер саны бойынша да ұйымның құрылымында таратуды көрсету қажет.

Толығымен Қазақстан бойынша жұмыс бойынша салық қызметкері жұмыскерлерін сұрау нәтижелері аз деңгейде талаптарға мотивация мен материалдық техникалық қамтамасыз ету жауап береді – ретті түрде 3,7 және 3,9 балл. Адам ресурсын басқарудың негізгі мәселесі қазіргі материалдық көтермелеу жүйесі тұтынушыларға жақсы қызмет көрсетумен аз байланысқан. Материалдық-техникалық

қамтамасыз етуде – транзакцияның жылдамдығы мен байланысын төмендететін сенімсіз компьютер немесе Интернеттің болмауы.

Басқару көзқарасынан салық органдары жұмысы тиімділігін арттыру ақпараттық-техникалық қамтамасыз етуді, қызметкердің жұмыс жүктемесін оптималды таратуды, нәтижеге бағытталған, басқару жүйесін енгізуді орындау арқылы қол жеткізуге болады. ,

Салық органдары алдында тұрған мәселелерді түсіну және сай келуші тапсырмаларды қою үшін мониторинг нәтижелерін қолдану қажет. Сол уақытта индикаторлар жүйесі баланстанғанына көз жеткізу қажет, яғни әр түрлі жақтарды адекватты сипаттайды: клиенттердің қанағаттануы, қызметкерлердің, бизнес-үрдістердің және бизнес нәтижелердің қанағаттануы.

Салық қызметі бизнес-нәтижесі – нәтижесінде салық жинау толықтылығы қамтамасыз етілетін, заңнамаға сай бюджетке барлық салықтар мен басқа да төлемдерді төлейтін үлесті арттыру. Осы бизнес-нәтиже тікелей салық қызметінің тұтынушылары мен мердігерлерінің қанағаттануынан тікелей тәуелді, ал мониторинг көрсеткіштері аймақтарда және толығымен елде салық қызметін дамытудың приоритеттерін анықтау үшін қолданылуы мүмкін.

Қосымша

1-кесте. Аймақтар қимасында шағымдануға себеп болды (ЗТ және ЖК), %

Астана қаласы	40	Жамбыл облысы	4
Алматы қаласы	31	Батыс Қазақстан облысы	3
Маңғыстау облысы	31	Шығыс Қазақстан облысы	3
Атырау облысы	27	Павлодар облысы	2
Қызылорда облысы	13	Ақмола облысы	2
Оңтүстік Қазақстан облысы	8	Солтүстік Қазақстан облысы	1
Ақтөбе облысы	8	Қостанай облысы	1
Алматы облысы	5	Қарағанды облысы	0

2-кесте. Аймақтық қимада ЗТ және ЖК шағымданбау себептері, %

	Ол істі шешуге көмектеседі деп сенбеймін, бос өуре	Маған теріс әсерін тигізуінен қорқамын	Оған уақыт және күш жұмсағым келмейді	Шағым жазуға мүмкіндік болмады (қалам, қағаз және т.б.)
Астана қаласы	40	20	46	9
Алматы қаласы	32	27	36	27
Ақмола облысы	40	20		20
Ақтөбе облысы		50	50	
Алматы облысы	30	18	39	9
Атырау облысы	32	53	58	21
Шығыс Қазақстан облысы	12	24	53	18
Жамбыл облысы	21	28	34	17
Батыс Қазақстан облысы	53	60	53	
Қарағанды облысы			100	
Қостанай облысы			100	
Қызылорда облысы	59	30	7	
Маңғыстау облысы	39	24	61	18
Павлодар облысы			100	

Солтүстік Қазақстан облысы	100		100	
Оңтүстік Қазақстан облысы	40	20	80	
Барлығы	34	28	42	13

3-кесте. Жылына салық есептілігін дайындауға және тапсыруға кететін уақыт және СОНО бағасы

	Жылына СЕ дайындауға және тапсыруға кететін уақыт (сағат)	СОНО Орташа баллы
Ақтөбе облысы	213,5	4,3
Батыс Қазақстан облысы	200,8	4,3
Қызылорда облысы	130,1	4,3
Жамбыл облысы	111,9	4,1
Шығыс Қазақстан облысы	276,1	4,1
Алматы облысы	246,1	4,1
Павлодар облысы	139,0	4
Алматы қаласы	115,9	3,9
Қарағанды облысы	303,7	3,8
Оңтүстік Қазақстан облысы	193,0	3,8
Ақмола облысы	203,8	3,8
Атырау облысы	202,4	3,7
Маңғыстау облысы	165,3	3,7
Астана қаласы	216,2	3,6
Солтүстік Қазақстан облысы	327,2	3,5

4-кесте. Аймақтар бойынша ҚСҚ туралы білу, %

	Осындай ұйым туралы алғаш рет естіп отырмын	ҚСҚ бар екендігін білемін, бірақ ол туралы көбірек білгім келеді	ҚСҚ бар екендігін білемін, олардың қызметін қолдаймын	ҚСҚ бар екендігін білемін, олардың қызметін қажетті деп санамаймын	ҚСҚ қызметімен жақсы таныспын, қолдаймын, қосылуға дайынмын	ҚСҚ қызметімен жақсы таныспын, қолдаймын, бірақ қосылғым келмейді	Қауымдастық мүшесі болып табыламын	Басқа
Астана қаласы	42	37	15	4	4	1	0	0
Алматы қаласы	49	34	7	9	2	0	0	0
Ақмола облысы	28	45	22	3	5	4	0	0
Ақтөбе облысы	40	9	9	34	7	2	0	0
Алматы облысы	44	33	15	2	6	0	0	0
Атырау облысы	59	36	5	0	0	0	0	0
Шығыс Қазақстан облысы	37	47	17	2	1	1	0	0

Жамбыл облысы	75	23	1	0	1	0	0	0
Батыс Қазақстан облысы	22	16	46	0	14	0	0	1
Қарағанды облысы	37	41	21	4	2	0	1	0
Қостанай облысы	56	30	6	5	1	0	1	1
Қызылорда облысы	44	23	13	1	19	0	0	0
Маңғыстау облысы	69	42	24	2	20	3	0	2
Павлодар облысы	40	41	9	3	7	1	0	0
Солтүстік Қазақстан облысы	56	29	10	2	0	3	0	0
Оңтүстік Қазақстан облысы	43	35	11	9	0	0	0	2
Барлығы	46	33	14	5	6	1	0	0

5-кесте. Аймақтық қимада қоғамдық ұйымдардан қандай көмек керек, %

	Астана қаласы	Алматы қаласы	Ақмола облысы	Ақтөбе облысы	Алматы облысы	Атырау облысы	облысы	Жамбыл облысы	облысы	Қарағанды облысы	Қостанай облысы	Қызылорда облысы	Маңғыстау облысы	Павлодар облысы	облысы	облысы	Барлығы
Салық салу саласындағы заңнаманы түсіндіру	68	38	35	72	32	75	62	66	48	47	23	20	60	44	23	37	47
Салық есептілігі мәселелері бойынша консультация беру	63	61	44	26	38	73	65	66	89	50	41	16	83	46	29	34	52
Салық төлеушіні сотқа дейінгі және соттық іс жүргізу кезінде қорғау	65	30	11	30	12	39	25	4	24	12	15	1	66	21	9	8	24
Салықтық жоспарлау мәселелері бойынша консультация беру	46	40	23	40	15	48	33	22	33	21	17	12	62	17	12	46	31
Салық төлеушінің мүддесін Үкімет, Парламент деңгейінде қорғау, соның ішінде заң шығару қызметі	64	22	12	31	19	13	29	4	46	15	13	30	56	11	16	7	25
Салық заңнамасындағы және салықтық әкімшілік етудегі соңғы өзгерістер туралы ақпарат беру	54	25	45	33	25	67	45	38	60	30	18	8	63	46	12	39	38
Салық салу бойынша тренингтер және семинарлар өткізу	34	24	30	45	44	62	68	42	76	39	23	8	50	40	27	17	40

<p>Қызығушылығы бар министрліктер және ведомстволар өкілдерінің және салық төлеушілердің қатысуымен конструктивті диалог, салық салудың проблемалық мәселелерін шешу мақсатында іс-шаралар өткізу</p>	26	15	6	28	14	33	47	2	24	18	11	0	47	17	10	0	20
<p>Салық қызметі органдарының қызметін бақылауды және қоғамдық мониторинг жүргізуді жүзеге асыру, соның ішінде аймақтарда да</p>	30	18	4	13	8	42	30	4	41	9	5	1	50	22	9	1	19
<p>Қаржылық құқық саласындағы ғылыми-зерттеу қызметі</p>	9	13	2	9	2	2	15	0	2	6	4	8	28	8	2	2	7

6-кесте. Аймақтық қимада салық мәселелері жөнінде хабардар болуы, %

	Астана қаласы	Ақмола облысы	Ақтөбе облысы	Алматы облысы	Атырау облысы	ШҚО	Жамбыл облысы	БҚО	Облысы	Облысы	Облысы	Облысы	Облысы	СҚО	ОҚО	Барлығы	
СТТН қайда алады	82	91	100	76	98	100	100	100	97	100	100	96	100	98	100	96	
Заңды тұлғаларға салық салу мәселесі бойынша кіммен кеңесуге болады	69	63	93	69	84	68	100	71	69	79	76	84	76	60	84	88	77
Мүлік салығын төлеу мерзімдері қай кезге дейін	51	65	98	76	91	56	98	46	58	68	73	74	60	80	64	45	69
Жер салығын төлеу мерзімдері қай кезге дейін	44	61	98	76	91	58	98	46	60	68	76	65	51	71	61	45	67
Көлік салығын төлеу мерзімдері қай кезге дейін	47	80	93	82	91	52	98	46	60	63	76	60	49	62	64	43	67
Салықтар бойынша берешектің болмауы (болуы) туралы анықтаманы қалай алуға болады	51	54	77	62	84	64	78	85	69	63	69	51	29	62	82	63	66
Салықтарды есептеу бойынша түсіндіруді қайдан алуға болады	51	41	73	67	71	62	90	63	58	53	67	44	38	53	95	58	62
Салық төлеуші өз салығын өзі есептеу керек екендігі	60	61	86	64	83	30	80	2	53	55	60	56	67	76	77	65	61
Салық декларациясын қайда өткізу керек	42	43	59	71	71	50	73	60	69	58	49	44	33	56	89	42	57
Салықтарды төлемеу немесе оны кешіктіру үшін қандай жаза қолданылады	49	54	50	62	71	62	76	29	36	39	56	74	29	38	75	60	54
Мүлік салығының мөлшерлемелері	44	56	86	58	86	18	59	10	42	45	40	53	51	58	61	37	50
Көлік салығының мөлшерлемелері	33	59	80	67	88	24	76	13	44	45	36	40	42	53	55	35	50
Шағымдану үшін хатты қалай жазу керек	47	46	55	40	67	22	78	21	36	58	47	49	27	44	57	55	47
Жер салығының мөлшерлемелері	36	50	82	51	86	18	55	10	44	42	36	44	40	53	55	35	46
Салық органдарының іс-әрекетіне қалай шағымдануға болады	40	37	52	42	69	10	82	19	36	39	47	42	27	40	57	60	44
Салық инспекторларының қандай міндеттері/уәкілеттігі	29	43	41	38	59	26	37	19	24	29	18	42	16	36	75	63	38

ері бар																	
Электрондық әдіспен қалай салық төлеуге болады	40	39	57	38	52	10	33	13	33	18	29	21	20	33	48	15	31
Орташа	48	55	75	61	79	43	77	38	52	54	56	56	44	57	70	54	58

7-кесте. Тиімді кері байланыс әдістері, тұрғындардың пікірі бойынша, %

	Астана қаласы	Алматы қаласы	Ақмола облысы	Ақтөбе облысы	Алматы облысы	Атырау облысы	Шығыс Қазақстан облысы	Жамбыл облысы	Батыс Қазақстан облысы	Қарағанды облысы	Қостанай облысы	Қызылорда облысы	Маңғыстау облысы	Павлодар облысы	Солтүстік Қазақстан облысы	Оңтүстік Қазақстан облысы	Барлығы
Салық органдарының қызметкерлері мен семинарлар, кездесулер	27	19	42	47	50	10	61	17	36	36	11	38	16	40	51	7	31
Жергілікті салық қызметтері басшылығымен кездесу	29	17	12	22	9	13	31	6	27	6	13	19	18	9	28	35	18
Блог арқылы облыс немесе республика басшылығына жолданым	19	7	7	31	5	0	8	0	4	2	0	10	13	4	2	8	7
Салық комитетінің басшылығына жолданым	40	28	21	20	19	29	12	52	18	2	33	17	22	24	30	32	25
Салық қызметінің қызметкерлері	25	20	14	16	24	42	33	29	13	32	42	10	24	13	37	18	25
www.salyk.kz	25	19	14	31	10	17	6	0	16	12	7	21	13	31	19	0	15
Электрондық пошта	17	11	7	18	7	8	4	2	18	10	2	2	42	31	5	0	11

8-кесте 98. Кезек күту уақыты (ЗТ және ЖК)

	2009 ж.			2010 ж.		
	20 мин. дейін	20-40 мин.	40 мин. артық	20 мин. дейін	20-40 мин.	40 мин. артық
Астана	13	56	31	8	26	66
Алматы	47	29	24	51	24	24
Ақмола облысы	91	8	1	98	2	
Ақтөбе облысы	100			89	7	4
Алматы облысы	62	25	13	53	26	21
Атырау облысы	37	36	28	11	10	79
Шығыс Қазақстан облысы	79	13	7	86	6	7
Жамбыл облысы	61	27	12	46	45	8
Батыс Қазақстан облысы	79	15	6	93	3	5
Қарағанды облысы	52	26	22	100		
Қостанай облысы	74	14	13	72	24	4
Қызылорда облысы	39	30	30	57	24	19
Маңғыстау облысы	0	27	73	45	18	37
Павлодар облысы	49	34	16	92	7	1
Солтүстік Қазақстан облысы	63	26	11	71	19	10
Оңтүстік Қазақстан облысы	70	25	6	57	20	22
Орташа	57	24	19	64	16	19

9-кесте. Кезек күту уақыты (Тұрғындар)

	2009 ж.			2010 ж.		
	20 мин. дейін	20-40 мин.	40 мин. артық	20 мин. дейін	20-40 мин.	40 мин. артық
Астана қаласы	55	31	14	4	13	83
Алматы қаласы	59	32	9	50	25	25
Ақмола облысы	98	2		100		
Ақтөбе облысы	96	4		47	31	22
Алматы облысы	94	2	4	57	35	7
Атырау облысы	61	30	9	10	18	72
Шығыс Қазақстан облысы	76	15	9	90	10	

Жамбыл облысы	69	29	2	57	39	4
Батыс Қазақстан облысы	87	8	5	19	33	49
Қарағанды облысы	57	29	14	100		
Қостанай облысы	89	11		83	17	
Қызылорда облысы	61	16	23	62	17	21
Маңғыстау облысы	57	36	7	65	22	14
Павлодар облысы	77	20	2	88	12	
Солтүстік Қазақстан облысы	86	14		83	14	3
Оңтүстік Қазақстан облысы	85	13	2	74	23	4
Орташа	75	18	6	61	20	20