



Қазақстан салық органдарының сапасын бақылау, 2013



АҚ «Интергаз Центральная Азия», ЖШС «ENRC KAZAKHSTAN», Қазақстан Республикасындағы «Қазақмыс сервисез лимитед» компаниясының филиалы, АҚ «Қазақстан темір жолы» Ұлттық компаниясы», ЖШС «ПРОКТЕР ЭНД ГЭМБЛ ҚАЗАҚСТАН» колдауымен зерттеу жүргізілді.

Мазмұны

Кіріспе.....	2
Зерттеу әдістемесі.....	2
1-тарау. Бизнес өкілдерінің салық қызметтері сапасын қабылдауы	6
1.1 Бизнестің салық қызметтері сапасымен қанағаттанушылығы	6
Жалпы салық қызметі сапасымен қанағаттанушылық	6
Жаппай салық қызметтері сапасының құрауыштары	7
Салық қызметтері сапасы туралы сарапшылардың пікірлері	9
Акцизделетін тауарлар жөніндегі қызметтер	16
1.2 Салық есептемесі және салық тексерістері	18
Салық есептемесі	18
Салық тексерістері.....	21
1.3 Салық қызметтері сапасы бойынша өңірлік ерекшеліктер	22
2-тарау. Салық органдары қызметтерінің сапасы туралы халықтың пікірі.....	34
Жалпы көрсетілетін қызметтерге қанағаттанушылық.....	34
Салық төлеушіні тіркеу және анықтама беру жөніндегі қызметтер сапасының құрауыштары	35
Халыққа көрсетілетін қызметтер жөніндегі өңірлік мәліметтер	37
3-тарау. Салық қызметтерін алу кезіндегі кедергілер	41
Көрсетілетін қызметті күту	42
Сыбайлас жемқорлық және кірісті жасыру деңгейі аса көп салалар	45
Шағымдар.....	48
Салық қызметінің имиджі.....	49
4-тарау. Салық органдары қызметкерлерінің ой-пікірлері	52
5-тарау. Тұжырымдар мен ұсыныстар.....	55
Қосымшалар	60

2013 жылғы Қазақстан Республикасының салық қызметі органдарының қызмет көрсету сапасының мониторингі

Кіріспе

Қазақстан салық төлеушілері қауымдастығы тапсырмасымен және Интергаз Центральная Азия, ENRC Kazakhstan, Қазақмыс сервисез лимитед, Қазақстан темір жолы, Проктер энд Гэмбл Қазақстан және Богатырь көмір компанияларының қаржылай қолдауымен **Сандж зерттеу орталығы** зерттеу жүргізді.

ЗЕРТТЕУ МАҚСАТЫ: 2008-2013 жж. тұтынушылардың ҚР салық органдарының жұмыс сапасын қабылдау мониторингі.

ЗЕРТТЕУ МІНДЕТТЕРІ:

1. Салық органдарының жұмыс сапасын салық қызметтерін тұтынушыларды (кәсіпкерлер мен тұрғындарды) сұрастыру арқылы бағалау, сондай-ақ 2008-2013 жылдарда көрсетілген қызмет сапасын бағалау жөніндегі жағдайдың өзгеруін айқындау.
2. Кәсіпкерлер мен тұрғындардың салық қызметі органдарымен өзара қатынас тәжірибесін бағалау және салық қызметін алушылар қақтығысатын әкімшілік кедергілер мониторингін жасау;
3. Сыбайлас жемқорлық қауіп-қатерін бағалау;
4. Көрсетілетін қызметті ұсынушы (мемқызметкер) өз жұмысының әр қырына қанағаттанушылық мониторингін жасау, сонымен қатар оны 2008-2012 жылдардағы нәтижелермен салыстыру;
5. Салық қызметі органдарына салық қызметін көрсету жөніндегі барлық негізгі бағыттар және салық қызметі органдарымен тұрғындар мен кәсіпкерлердің өзара әрекеттесу тәжірибесін бағалау арқылы алынған нәтижелер негізінде салық әкімшілігінің негізгі бағыттары бойынша ұсыныстарды дайындау.

Зерттеу әдістемесі

Аталмыш зерттеуді орындау үшін зерттеу әдістемесінің сандық және сапалық әдістері қолданды:

1. Мақсатты топтарға сауалнамалық сұрақ қою;
2. Көрсетілетін қызметті ұсынушыларға сауалнамалық сұрақ қою;

3. Көрсетілетін қызметті ұсынушылар және алушылар арасында түбегейлі сұхбат жүргізу.

Алынған мәліметтерді салыстыру үшін өткен жылдардағы сауалнамаға жауап берушілерді таңдау әдістемесі сақталды. Сауалнамалық сұрақ қою Қазақстанның 14 облысында, яғни қалалық, сондай-ақ ауылдық жердегі елді мекендерде (аудан орталықтары) және республикалық маңызы бар Астана мен Алматы қалаларында жүргізілді.

Зерттеу жұмысында заңды және жеке тұлғалар үшін айрықша көп қолданылатын қызмет түрлері таңдап алынды:

1. заңды тұлғалар мен жеке кәсіпкерлер үшін:

- 1) жеке кәсіпкер ретінде тіркеу есебі (тіркеу, тіркеу деректерінің өзгеруі, тіркеу есебінен алып тастау)
- 2) Бақылау кассалық машиналарын (БКМ) тіркеуге алу және тіркеуден шығару;
- 3) Салықтардың төленген сомасын қайтару, есептерді жүргізу, бюджетке басқа төлемдерді, өсімдерді, айыппұлдарды аудару;
- 4) Заңды тұлғаны жою, жеке кәсіпкерлік қызметін тоқтату;
- 5) Электронды салық төлеуші ретінде тіркеу есебі.

2. Тұрғындар үшін:

- 1) Салық төлеушіні тіркеу (тіркеу, тіркеу мәліметтерін өзгерту);
- 2) Салықтық берешектің (көлік, жер, мүлік және т.б. салық), міндетті зейнетақы жарналары мен әлеуметтік аударымдар бойынша берешектің жоқ (бар) екені туралы мәліметтер, жеке шоттан үзінді көшірме алу;
- 3) Салық заңнамаларын түсіндіріп беруін өтіну.

Зерттеу барысында 2046 заңды тұлға мен жеке кәсіпкерден, 725 тұрғыннан, 429 салық органы қызметкерінен жауап алынды.

1-кесте. Зерттеу іріктемесі, N

	ЖК тіркеу есебі	Бақылау кассалық машинасын тіркеуге алу және шығару	Салықтардың төленген сомасын қайтару, есептерді жүргізу, бюджетке басқа төлемдерді, өсімдерді, айыппұлдарды аудару	Заңды тұлғаны жою, ЖК қызметін тоқтату	Электронды салық төлеуші ретінде тіркеу есебі	Барлығы, бизнес	Салық төлеушіні тіркеу	Анықтама беру	Салық заңнамаларын түсіндіріп беруін өтіну	Барлығы, тұрғындар	Мемқызметкерлер
Астана қаласы	32	33	36	35	32	168	27	23	50	50	30
Алматы қаласы	42	42	42	42	43	211	23	25	48	48	30
Ақмола облысы	22	20	34	19	20	115	22	23	45	45	29
Ақтөбе облысы	19	20	21	20	20	100	20	20	40	40	25

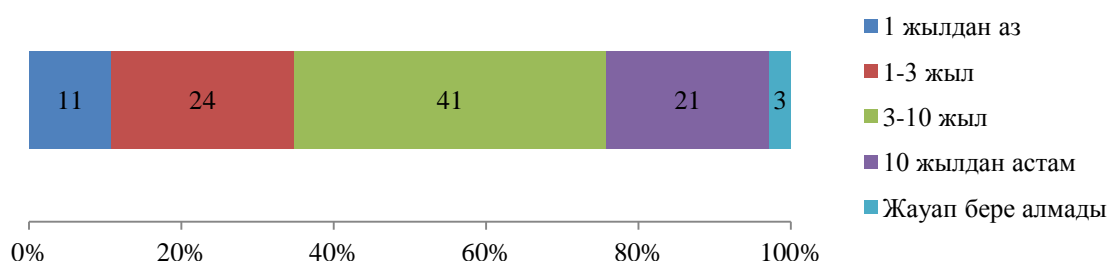
Алматы облысы	20	19	24	22	25	110	28	29	57	57	26
Атырау облысы	25	20	21	22	19	107	20	28	48	48	25
Шығыс Қазақстан облысы	46	30	35	35	33	179	24	21	45	45	35
Жамбыл облысы	22	21	24	20	22	109	19	21	40	40	25
Батыс Қазақстан облысы	20	20	20	20	20	100	20	20	40	40	26
Қарағанды облысы	31	35	47	29	36	178	19	22	41	41	30
Қостанай облысы	20	20	20	20	20	100	20	20	40	40	25
Қызылорда облысы	18	21	21	23	21	104	21	19	40	40	26
Маңғыстау облысы	18	22	29	9	12	90	22	18	40	40	17
Павлодар облысы	21	21	20	23	20	105	23	23	46	46	25
Солтүстік Қазақстан облысы	20	20	20	20	20	100	20	20	40	40	25
Оңтүстік Қазақстан облысы	35	34	34	35	32	170	32	33	65	65	30
Барлығы	411	398	448	394	395	2 046	360	365	725	725	429

Тұрғындардың салық заңнамасын түсіндіріп беруін өтінуі көрсетілетін қызметтің үшінші түрі болып табылады. Салық қызметі туралы кез-келген түсіндіру, оның ішінде ҚМ СК Call-орталығы, телефон арқылы түсіндіру жұмыстарынан тұратын осы қызмет түрі бойынша зерттеу қамтыған барлық сұхбаткерлерден жауап алынды.

Сауалнама арқылы стандартты сұхбат тәсілі қолданды. Салық төлеушілерден салық органдарында, тікелей жұмыс орнында, кәсіпорындарда жауап алынды.

Жұмысшы саны 250-ден астам адамды құрайтын ірі бизнес іріктеудің 5%-ын құраса, жеке кәсіпкерлер іріктеудің 42%-ын құрады. Нарықта 3 жылдан бастап 10 жыл жұмыс істеп келе жатқан компаниялардың сұхбаткерлері ең көп үлесті құрайды (41%).

Диаграмма 1. Компанияның жұмыс өтілі, %



Сұрастырылған халықтың ең көп бөлігін (77%) бюджеттік, жеке ұйымдардың қызметкерлері мен жұмыскерлері, кәсіпкерлер құрады. Іріктеудің қалған бөлігін (23%) үй шаруасындағы әйелдер, жұмыссыздар, жұмыс істемейтін зейнеткерлер, студенттер құрады.

Көрсетілетін қызмет бойынша іріктеу

Бизнес үшін көрсетілетін қызмет бойынша іріктеу:

- 1) ЖК тіркеуге алу (тіркеу, тіркеу деректерін өзгерту, тіркеу есебінен шығару) – 411 респондентті;

- 2) Бақылау кассалық машиналарын (БКМ) тіркеуге алу және тіркеуден шығару – 398 респондентті;
- 3) Салықтардың төленген сомасын қайтару, есептерді жүргізу, бюджетке басқа төлемдерді, өсімдерді, айыппұлдарды аудару – 448 респондентті;
- 4) Заңды тұлғаны жою, жеке кәсіпкерлік қызметін тоқтату – 394 респондентті;
- 5) Электронды салық төлеуші ретінде тіркеу есебі – 395 респондентті қамтыды.

Халыққа көрсетілетін қызметтер бойынша:

- 1) Салық төлеушіні тіркеу (тіркеу, тіркеу мәліметтерін өзгерту) – 360 респонденттен;
- 2) Салықтық берешектің (көлік, жер, мүлік және т.б. салық), міндетті зейнетақы жарналары мен әлеуметтік аударымдар бойынша берешектің жоқ (бар) екені туралы мәліметтер, жеке шоттан үзінді көшірме алу - 365 респонденттен;
- 3) Салық заңнамаларын түсіндіріп беруін өтіну – 598 респонденттен жауап алынды.

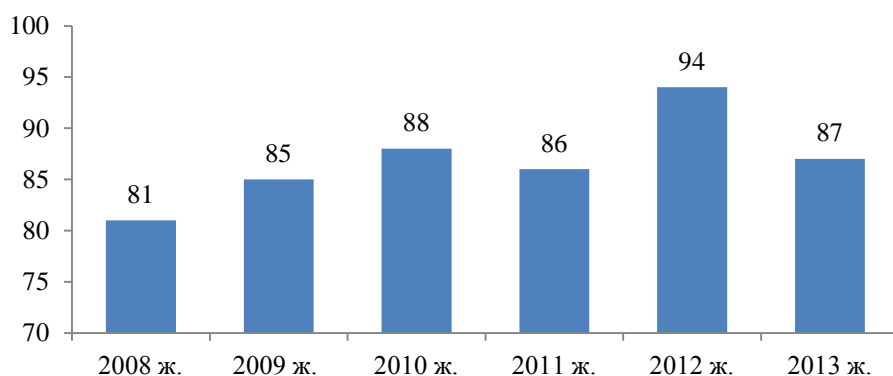
1-тарау. Бизнес өкілдерінің салық қызметтері сапасын қабылдауы

1.1 Бизнесінің салық қызметтері сапасымен қанағаттанушылығы

Жалпы салық қызметі сапасымен қанағаттанушылық

2013 жылы жалпы салық қызметі сапасымен қанағаттанушылық 87%-ды құрады, бұл 2012 жылғы көрсеткіштен 7%-ға төмен. Жалпы Қазақстан бойынша салық қызметімен қанағаттанушылық көрсеткіші іріктеудің ең аз қателігіне ие – 1,4%.

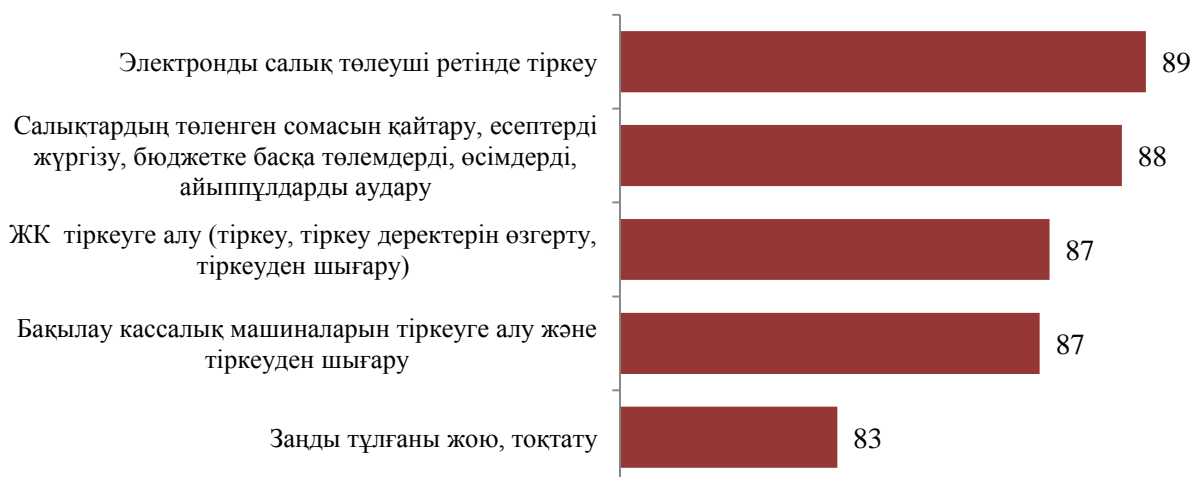
Диаграмма 2. Бизнесінің салық қызметтері сапасымен қанағаттанушылығы, жылдарға шаққанда, %



Қанағаттанушылық көрсеткіші көрсетілген қызмет сапасын «4» және «5» деп бағалаған респонденттердің үлесін көрсетеді. Есептеудің бұл әдістемесі, яғни сауалнамаға жауап бергендердің жалпы санының «4» немесе «5» деп бағалағандар үлесі басқа елдерде де қолданылады, әрі 2012 жылғы зерттеу жұмысының есептеу әдістемесімен салыстыруға болады. Сонымен, 2046 жауап алынған респонденттердің 87%-ы «5» немесе «4» деп қойды.

Электронды салық төлеуші ретінде тіркеуге алу (89%) және салықтардың төленген сомасын қайтару, есептерді жүргізу, бюджетке басқа төлемдерді, өсімдерді, айыппұлдарды аудару (88%) қызметтері бойынша қанағаттанушылық ортадан жоғары. Қанағаттанушылықтың орташа деңгейіне бақылау кассалық машиналарын тіркеуге алу, тіркеуден шығару және ЖК тіркеуге алу қызметтері жатады (87%). Заңды тұлғаны жою, ЖК қызметін тоқтату - қанағаттанушылықтың ең төменгі көрсеткіштері, яғни 83%.

Диаграмма 3. Бизнесінің салық қызметтерімен қанағаттанушылығы, %



Жаппай салық қызметтері сапасының құрауыштары

Кәсіпкерлер ұсынылатын қызметтердің бланк өнімдері, құжаттар үлгілері және тілдің қол жетімділігі блоктарына жоғары баға берді, орташа алғанда 4,7 балл. Қызметкердің жұмысы мен қызметті ұсыну шарттары бойынша блоктарды сұхбаткерлер 4,6 баллмен бағалады. Ақпарат сапасы мен уақыт көрсеткіштері бойынша блоктар салық қызметі сапасының әлсіз құрауыштары болып табылады – 4,5 балл. Ең төменгі баға техникалық жабдықтауға беріліп отыр, әсіресе серверлердің, компьютерлердің және терминалдардың жұмыстары – орташа алғанда 4,4 балл.

Ең аз бағаға ие болған салық қызметі сапасының құрауыштары: серверлердің, компьютерлердің жылдамдығы (4,2), кезекті күту (4,4), телефон арқылы, Интернет желісі бойынша ақпаратқа қолжетімділік, қызметкерлердің көмек көрсету ықыласы (4,5). Бұл көрсеткіштер жылдан жылға қиындық туғызатын құрауыштар болып отыр. Интернет арқылы ақпаратқа қанағаттанушылық көрсеткішінің төмендеуі электронды ресурстар арқылы ақпаратты қажетсінудің артқанын дәлелдейді (2012 жылы - 4,7 балл, 2013 жылы - 4,5 балл).

2-кесте. Бес баллдық шкала бойынша салық қызметтері сапасының құрауыштарымен қанағаттанушылық, 2012-2013 жылдар

	2012 жыл	2013 жыл
<i>Кезекті күту уақытымен</i>	4,5	4,4
Қызмет көрсету мерзімін сақтауымен	4,7	4,6
Салық процедурасының және қайда бару керектігінің айқындылығымен	4,6	4,6
Қызметті бір жерден, бір қызметкерден алуымен (терезеде/кабинетте)	4,6	4,6
Толтырылатын бланкілердің, нысандардың түсініктілігімен	4,8	4,6
Салық өтініштері бланктеріне қолжетімділігімен	4,8	4,7
Салық өтініштері үлгілерінің бар болуы	4,8	4,7
Ақпарат немесе көрсетілетін қызмет түсіндірілетін тілдің түсініктілігімен	4,8	4,8
Көрсетілетін қызмет туралы ақпаратты дер кезінде алуымен	4,7	4,6
Көрсетілетін қызмет бойынша алынған ақпараттың дәлдігі, түсініктілігімен	4,7	4,6
Анықтама терезесінде, стендтерде, модератордан қызмет туралы ақпаратты ұсынуымен	4,7	4,6
<i>Интернет арқылы қызмет туралы ақпаратқа қол жеткізуімен</i>	4,7	4,5
<i>Телефон арқылы қызмет туралы ақпаратқа қол жеткізуімен</i>	4,5	4,5
Қызметкерге қолжетімділігімен (жұмыс орнында болуы)	4,7	4,6
Жұмыскердің біліктілігімен	4,7	4,6
Жұмыскердің сыпайылығымен	4,7	4,6
<i>Салық органы қызметкерлерінің Сізге көмектесуге ықылас танытуымен</i>	4,6	4,5
<i>Серверлер мен компьютерлердің жұмыс істеу жылдамдығымен</i>	4,2	4,2
Терминалдарға қолжетімділігімен	4,6	4,6
Бірге атқарылатын қызметтерді ұсынумен (банк қызметтері, көшірмелер алу және т.б.)	4,6	4,5
Кезек күту кезінде қолайлы жағдайлар жасау (орындықтар, столдар, дәретхананың болуы және т.б.)	4,6	4,6

Көрсетілетін қызмет сапасын қабылдау салық органы қызметкерлерінің салық төлеушіге көмектесуіне ықылас білдіруімен, жұмыскердің орнынан табылуымен, қызмет жайындағы ақпараттарды дер кезінде алуымен, жұмыскердің біліктілігі мен сыпайылығымен, анықтама терезесінде, стендтарда, модератордан қызмет туралы ақпаратты алу ең үлкен өзара байланысқа ие (корреляция коэффициенті 0,700 көп, Қосымшадағы 1-кестені қараңыз). Демек, жалпы алғанда қызмет сапасына қызмет көрсетудің әр түрлі параметрлері ықпал етеді, алайда корреляциялық сараптау нәтижелері бойынша тұтынушылардың қанағаттанушылығына әсер ететін аса сезімтал көрсеткіштерді атап кетуге болады.

Көрсетілетін қызметтер бойынша

- Электронды салық төлеуші ретінде тіркеуге алу

Аталмыш қызмет түрін алушылар үшін электронды салық төлеуші ретінде тіркеуге қалай алады, ЭСК қалай ауыстыруға немесе жоюға болатыны туралы телефон арқылы ақпарат алу мүмкіндігі өте қажет. Салық қызметі жұмыскерлерінің қызметті уақытында орындауы, сыпайылығы көрсетілген қызметтерге қанағаттануына айтарлықтай ықпал етті.

- Салықтардың төленген сомасын қайтару, есептерді жүргізу, бюджетке басқа төлемдерді, өсімдерді, айыппұлдарды аудару

Шегеру немесе артық төленген немесе қате төленген сомаларды қайтару кезінде жұмыскердің біліктілігі, әрі оның қол ұшын беруге ықылас білдіруі аса сезімтал параметрлер болып табылады. Осы қызмет түрін ұсыну кезінде әлсіз тұстарға, сонымен қатар салық төлеушінің наразылығын тудыратын жақтарға маманға қолжетімділік, кезекте қуту уақыты, қызмет туралы ақпаратты дер кезінде алуы жатады.

- ЖК, жеке нотариусты, жеке сот атқарушысын, адвокатты тіркеуге алу

Көрсетілетін қызмет түрлерін жоғары бағалау үшін салық қызметкерлерінің көмектесуге ықылас білдіруі, жұмыскерге қолжетімділік, яғни жұмыс орнынан табылуы және біліктілігі аса маңызды құрауыштар болып табылады.

Келесі екі қызмет түрін алу кезінде қызмет сапасын қабылдауды қалыптастыратын параметрлер диапазоны арта түседі. Бұл көрсетілетін қызметтерді алу кезінде қиыншылықтардың бар екендігін дәлелдейді.

- Бақылау кассалық машиналарды тіркеуге алу, тіркеуден шығару

Бақылау кассалық машиналарын қолдану міндетті болып табылатын салық төлеушілер қызмет сапасын бағалау кезінде қызметкердің сыпайылығы, көмектесуге ықылас білдіруі, жұмыскердің қолжетімділігі мен біліктілігі, қызмет туралы ақпаратты дер кезінде алуы, сондай-ақ алынған ақпараттың дәл, әрі түсінікті болуы деген параметрлерді басшылыққа алды.

- Занды тұлғаны жою, ЖК қызметін тоқтату

Алдымен, осы қызмет түрлерін алушылар үшін ақпаратты уақытылы алу, анықтама терезесінде, стендтерде, модератордан мұндай ақпараттарға қолжетімділік маңызды. Осы орайда әдептілік пен көмектесуге ықылас білдіру қасиеттері қызметкерлердің бойынан табылуы керек. Осы қызмет түрлері бойынша мерзімдер стандарттармен регламенттелмеген, сонымен қатар өтініш бергеннен бастап мемлекеттік қызметті көрсету процедурасы салық органы қызметі ретінде табылмайды. Осы ұсынылатын қызметті

бағалау кезінде көрсетілген қызмет мерзімін сақтау, салық процедурасының айқындылығы, алынған ақпараттың дәлдігі мен түсініктілігі, қызметті бір жерден немесе бір қызметкерден алуы сезімтал көрсеткіштердің бірі болып табылады.

Деректерді қорытындылау үшін қызмет сапасының жеке параметрлері бөлімдерге біріктірілген: уақыт, құжаттар, ақпарат, қызметкер, техника (сервердің, компьютердің, терминалдың жұмысы), қызметті ұсыну шарттары. Демек, әрбір сауалнама арқылы бөлім бойынша көрсеткіш және алты бөлімнің орташа көрсеткіші анықталады.

Техникалық жабдықтау, атап айтқанда серверлердің, компьютерлердің, терминалдардың жұмысы бизнесті аз қанағаттандырады - 83%.

Диаграмма 4. Қызмет көрсету параметрлерімен бизнестің қанағаттанушылығы, бөлімдер бойынша деректер жинақталған (4-тен 5 баллға дейін бөлімдер бойынша орташа көрсеткіштерді берген сұхбаткерлердің %-ы)



Көрсетілген қызмет сапасы параметрлері бойынша анықталған қанағаттанушылық көрсеткіші жалпы салық қызметінің сапасымен қанағаттанушылыққа қарағанда (87%) төмен - 84% (Қосымшадағы 5-кестені қараңыз).

Салық қызметтері сапасы туралы сарапшылардың пікірлері

Сараптау сұхбаттарының нәтижелері бойынша салық органдары тарапынан келесі кемшіліктер аталды:

- жеке сұрақтар бойынша салық қызметкерлерінің біліктілігі төмен;
- салық өзгерістері туралы ақпараттардың уақытында жетпеуі;
- серверлердің қуаттылығы төмен болғандықтан салық есептемелерін тапсыру кезінде айтарлықтай кідіріс туғызады;
- Салық кодексіні дұрыс түсіндірмеу.

Бизнес-қауымдастық өкілдерінен алынған сұхбаттан: Түбегейлі талқылап түсіндіруге қатты ықылас білдірмейтін элементтер орын алады. Алайда түсіндіріп, көмек көрсететін таныстарды іздеуге тура келеді.

Техникалық ақаулар болып тұрады, дегенмен, барлық жерлерде көріп отырғанымыздай, бұл проблемалар жылдан жылға жетіліп келеді. Кезекте ұзақ күту аса байқалмайды,

себебі сапаға байланыстылығынан емес, керісінше бизнестің электронды есеп беру формасына көшуіне байланысты.

Кәсіпорынның бас есепшімен болған сұхбаттан: Сервер жиі тоқырап қалады. Банктерде мұндай тұрып қалулар мүлде болмайды деп айтуға болады, мүмкін олардың барлығы коммерциялық болғаннан шығар. Ол жерде қаншама халыққа қызмет көрсетіледі.

Телефон арқылы ақпаратқа қол жеткізу мүмкін емес деп айтуға болады, жедел жауап беретін бос нөмірлері бар (колл-орталықтар) арнайы ақпарат бөлімі болуы керек шығар. Қазіргі таңда телефон соғып, жылдам жауап алу мүмкін емес, нөмірлер жауап бермейді, мамандар кейін қоңырау соғуды сұрайды. Салықшылардың ақпаратты түсіндіруге мүддесіздігі байқалады. Неліктен екені белгісіз, олар тек бақылап, жазалау керекпіз деп ойлайтын сияқты, ескерту, алдын-алу шаралары дегенді мойындамайды.

Салықшылардың өздері кодексті, көптеген мәселелердің шешімін білмейді. Бір бөлімнің маманы басқа маманның жұмысын білмейді – қызметкерлердің мамандық аясы тар. Жеке кәсіпкерліктен барлық кодексті білуді талап етеді. Кодекс екі ұшты жазылады, қанша маман мен бухгалтер болса, сонша пікір бар.

Сервердің жылдамдығы – ерекше проблема. Программалар өңделмеген. Олардың серверлеріне дұрыс жетпейді, немесе мүлде жетпейді, салықшылар ештеңе істей алмайды, тек «Ол анда, Астанада, серверде. Күтіңіздер» дейді. Бұл жағдай бір немесе екі күнге созылуы мүмкін. Ал кәсіпкер үшін 1 күн – өліммен бірдей. Орталықтандыру мүмкін жақсы да шығар, алайда барлығы заманауи техникамен жабдықталғаны дұрыс. Кезек әлі бар, ол бұрынғыға қарағанда маңызды мәселе емес. Қазіргі кезде бұрынғыдай топтар жоқ.

Сонымен қатар салық қызметін алу кезінде салық төлеушілердің өздерімен байланысқан, қиындықтар туғызатын басқа да себептер бар:

- электронды ресурстарды қолдану тәжірибенің жоқтығы – электронды пошта уақытында тексерілмейді, салық төлеушінің кабинеті қолданылмайды және т.с.с., осыған байланысты салық төлеуші жаңарту, хабарландыру туралы ақпараттарды уақытында алмайды;
- бухгалтерлердің біліктіліктері жетіспеуі салық есептемелерін және басқа процедураларды тапсыру кезінде қателікке ұрындырады;
- есептемелерді тапсыру, салыстырып тексеру актілерін алу процедураларын уақытында орындамайды, осының салдарынан көптеген қиыншылықтар туындап, көрсетілетін қызмет мерзімін созады;
- жіберілген қателіктердің салдарына бухгалтерлердің жауапсыздығы,
- кәсіпорын басшыларының салықтық сауатсыздығы.

Бизнес-қауымдастық өкілдерінен алынған сұхбаттан: Біліксіз есепші – проблеманың тағы бір ұшы. Қазіргі таңда олар курстарды оқып алады да, есепші болып шыға келеді. Жалақыларының басшылардікімен бірге не одан да көп болғанын қалайды. Ал олардың тарапынан ешқандай жауапкершілік жоқ. Осы жерде жұмыс істеп, былық-шылыққа батырып, жұмыстан тайып тұрады. Ал олар лезде байқалмайды. Кейін айыппұлдар мен ұйғарымдарды компания басшысы өзіне алады. Менің ойымша, есеп берудің өтіп кетуіне қарамастан (салық органдары 5 жыл бұрынғы бірденелерді талап етуі мүмкін) есепші де жауапты болуы керек. Айталық, салықшылардың өздері сол есепшіні іздесін. Басшы бизнесті жоспарлап, оны қалай дамытуын ойлауы керек. Ал егер әр есепшінің есептері

мен құжаттарын соңынан тексеріп отырса, оның бар уақыты осыған кетпей ме?! Сонда есепшіге жалақыны не үшін төлеуі қажет?!

Қызметті уақытында пайдалану керек және жүйелілікке жол бермей, кәсіби есепшіні алғаны қажет, сауатты болып, салық заңнамалары туралы білімін жетілдіріп отыру керек.

Бизнес-қауымдастық өкілдерінен алынған сұхбаттан: *Есепшілер өздерінің жұмыстарына жауапсыз қарауы мәселе туғызады, ал жұмыс берушілер салық есептемесі жөніндегі мәселелерді бағаламайды. Айыппұлдар мен өсімдер пайда болған кезде ғана әбігершілік басталады. Қазіргі кезде сауатты болып, Салық Кодексін жаттап, арнайы әдебиеттерді оқу қажет. Салықшы-мамандардың өздері де қателесетіндіктерін білеміз, кеңесті дұрыс бермеу салдарынан талқылау болады. Есепшілер нысандарды дұрыс толтырмайды, солардың кінәсінен шоттарды жауап тастайды, сауатты қарсылық білдірудің орнына дүрлігіп шыға келеді. Көбісінде бухгалтерлік есеп қажет деңгейде емес, салық есебі қалай болса солай жүргізіледі. Салық қызметтері сапасын жетілдіру жөнінде әр түрлі шараларды көп жүргізу керек, мысалы, «Ақпаратты қабылдау мен өңдеу орталығының ең үздік маманын» анықтау үшін конкурс өткізу, мұның өзі маманды адал жемісті жұмысқа ынталандырады.*

Сұхбаткерлердің пікірлері бойынша **кәсіпорынды жою** ең қиын қызметтердің бірі, осы процедураны күрделендіретін келесі себептерді көрсетті:

- ұзақ мерзім, жою процесін созу, кейбір жағдайларда бір жылдан астам уақытты талап етеді;
- кәсіпкерлер жоюдың барлық процестерін бақылап отыра алмайды, оның қай кезеңде кешеуілдеп жатқаны оларға белгісіз болады;
- кәсіпкерлер қажет процедураларды, атап айтқанда барлық құжаттарды тапсыру, салыстырып тексеру актісін алу, берешекті өтеу, есеп шотын жабу және т.б. дер кезінде орындамайды;
- қуыну мерзімі 5 жылды құрағандықтан, аудитте үлкен кезектер болады, тексеруді жүргізу көп уақытты қажет етеді.

Жою процедурасының мерзімін қысқарту ҚҚС төлемейтін кәсіпорындардың жеке топтарын жою процедурасын оңайлатуға мүмкіндік береді. Сонымен қатар көрсетілетін қызмет сапасына салық төлеушінің берешегімен байланысты мәселелерді уақытында анықтап, оларды оңтайлы шешуге ықпал етеді.

Салалық қауымдастық өкілдерінен алынған сұхбаттан: *Негізінде, кәсіпорынды жою – жауапты процесс, бұл орайда салықшыларға үлкен жауапкершілік жүктеледі. Сондықтан да олар бұл іске аса кінәшілікпен қарап, өздерін сақтандырады. Демек, кәсіпкерге түсініксіз жағдайлар орын алмас үшін салыстырып тексеру жұмыстарын жиі жүргізгені жөн. Жою процесі өз бетінше жүргендіктен кәсіпкер өз құжаттарының қозғалысын бақылай, әрі қай кезеңде тоқтап қалғанын біле алмайды.*

ШОБ жою процесін жеңілдету керек деп ойлаймын, яғни ҚҚС төлемейтін, камералық бақылау тұжырымы негізінде заңды тұлғалар мен жеке кәсіпкерліктің бөлек категориялары үшін жеңілдетілген жою тәртібін енгізген жөн.

Патент арқылы жұмыс істейтін ЖК жою кезінде еш қиыншылық туындамайды, өтініш беру кезінде камераға қарап, шешім қабылдайды. Ал заңды тұлғаны жою кезінде біршама кедергілер кездеседі. Мәселенің бір ұшы мынада - аудиттің кезегі үлкен, қуыну мерзімі – 5

жыл, тексеруге үлгермейді, алайда заң бойынша жою 30 күннің ішінде орындалуы тиіс, іс жүзінде бұл мерзім созыла түседі.

Бизнес-қауымдастық өкілдерінен алынған сұхбаттан: Салықшылардың кінәсіне байланысты жою процесі ұзақ, әрі жабық дегенге келісе алмаймын. Барлығы кәсіпорынның берешегіне байланысты. Жылына бір рет салықтық аударымдарды салыстырып тексеру керек. Ал бізде кәсіпкерлер бір де бір рет актілерді алмай жылдар бойы жұмыс істейді, соның салдарынан мезгілінде төленбеген салықтар, өсімдер пайда болады. Осыған байланысты жылына бір рет салыстырып тексеру жұмыстарын жүргізуді ұсынамын. Қазіргі таңда салық комитеті актілерді электронды форматта ұсынғандықтан, ол жерге бармауға да болады. Салық төлеушілердің бірыңғай деректер базасы, актілер жылдам беріледі. Қарыз табылған кезде мәселелер туындап, өңдеу жұмыстары ұзақ жүргізіледі. Қуыну мерзімі 5 жыл – бұл үлкен мерзім, сондықтанда 3-4 жылдан кейін төленбей қалған төлемдер шыққан кезде, ол кезде не болғанын есіңе түсіру де қиын.

Сарапшылар салық қызметтерін көрсету кезінде кейбір түзелген жайттарды атап өтті:

1. Салық органы қызметкерлерінің біліктілігі арта түскен.

Бизнес-қауымдастық өкілдерінен алынған сұхбаттан: Ұжым жасарған, білікті мамандар жетерлік. Модератор-кеңесшілер бар, олардан кез-келген сұрақ бойынша ақпарат алуға болады.

Жұмыскерлердің біліктілігі, олардың кеңес беру деңгейі, шешім қабылдау кезіндегі жауапкершілігі салық қызметтерінің сапасына маңызды түрде ықпал ететіндігіне сенімдімін. Мені ғимараттың жарығы, кеңдігі, орындықтардың бар болуы және т.б. алаңдатпайды, біздің салық жөніндегі мәселелерді шешу кезіндегі кәсіпқойлық, оларды дұрыс шеше білуі - мен үшін маңызды.

2. Операциялық залдарда қызмет көрсету жүйесі жақсарып, кезектегі адамдар саны азайды.

Бизнес-қауымдастық өкілдерінен алынған сұхбаттан: Иә, көрсетілетін қызметтер жыл өткен сайын жақсара түсуде деп ойлаймын. Кезектердің азаюы оған дәлел бола алады, әрі электрондық есептілікке көшу де бір септігін тигізіп отыр, алайда Комитеттердің, Департаменттердің өздері осы тұрғыдан белсенділік танытып отырғанын айта кеткен жөн. Департаментте көрсетілетін салық қызметінің сапасы туралы мәселелерді жетекшілікке алатын бөлімше пайда болды, мәселелерді анықтау үшін бизнес қауымдастықтық өкілдері жұмылдырылады.

3. Электронды қызметтердің жетілдірілуі – серверлердің жұмыс істеу жылдамдығы артып, программалық өнімдердің сапасы жақсарды.

Кәсіпорынның бас есепшісімен болған сұхбаттан: серверлердің жұмысы проблема туғызады деп айта алмаймын, есептіліктерді соңғы күндері тапсыру кезінде қиындықтар туындайды әрине, сондықтан да кәсіпорын есептілікті қарбалас күндері тапсырмай, алдын-ала тапсырғаны жөн болар еді. Неге 10 күн бұрын, есептілік мерзімі аяқталатыннан бір апта бұрын тапсырмасқа. Бізде серверлер тұрып қалмайды, барлығы дұрыс режимде жұмыс істейді.

4. Кезектердің азаюы.

Кәсіпорынның бас есепшісімен болған сұхбаттан: Кезек жоқ деп айтуға болады, электронды түрде ұсынылатын қызметтердің түрі көбейгендіктен, кезек болмайтын шығар. Алайда, серверлер мен компьютерлердің жұмыс істеу жылдамдығы негізгі мәселе болып отыр, әсіресе салықтық есептемені тапсыру мерзімі аяқталар кезде жағдай

шиеленісе түседі. Мен тәртіпті салық төлеушімін, салықтық есептемені алдын ала жіберемін, сондықтанда мұндай қиыншылықтарға ұрынбаймын.

Менің ойымша жағдай сөзсіз жақсарған. Кезек күтпейміз, электронды түрдегі қызметтер саны былтырғы жылмен салыстырғанда арта түскен. Модератор лауазымы енгізілген, салық салу жөніндегі кез-келген сұрақ бойынша кеңес алуға болады, сондай-ақ кез-келген маман кеңес беруден бас тартпайды.

Серверлер үнемі істеп тұрады. Патент арқылы жұмыс істейтін мен кезекті есептілікті күні бұрын тапсырамын, сондықтанда сервердің жұмысы маған еш қиындық тудызбайды.

Сарапшылар электронды қызметтерге байланысты қызмет аясының ұлғайғанын айтып отыр, келесі ұсынылатын қызмет түрлері жақсы пікірге ие:

- салыстырып тексеру актілерін алу;
- берешек жоқ екендігі туралы анықтама алу;
- салық төлеушіні тіркеуге алу;
- салықтық резидентті растау;
- ескертулерді алу;
- жеке есеп шоттан көшірме алу;
- салықтық есептілікті қайтарып алу;
- камералдық бақылау жөніндегі қызметті тоқтату.

Бизнес-қауымдастық өкілдерінен алынған сұхбаттан: Электронды түрде ұсынылатын салық қызметтерінің аясы айтарлықтай ұлғайды, бұл қуантарлық жағдай, атап айтатын болсақ; берешек жоқ екендігі туралы анықтама алу, жеке есеп шоттан көшірме алу, салықтық есептілікті қайтарып алу, камералдық бақылау жөніндегі қызметті тоқтату және т.б. Техникалық сипатта мәселелер бар, мысалы «Салық төлеушінің кабинетінде» анықтама шықпай қалады.

«Салық төлеушінің кабинетіне» кірген кезде жеке есеп шотын алуға болатын планкалар бар, әр салық бойынша жеке ақпарат алуға болады, берешек жоқ екендігі туралы анықтаманы алуға болады (кезекте тұрмайсыз), өтініш беруге болады.

Өзінің электрондық поштасын үнемі тексеріп тұрмайтын кәсіпкерлер бар, сондықтан олар ескерту мерзімдерін өткізіп алады. Оперативті электронды хат жазысу мүмкіндігін жіберіп алады.

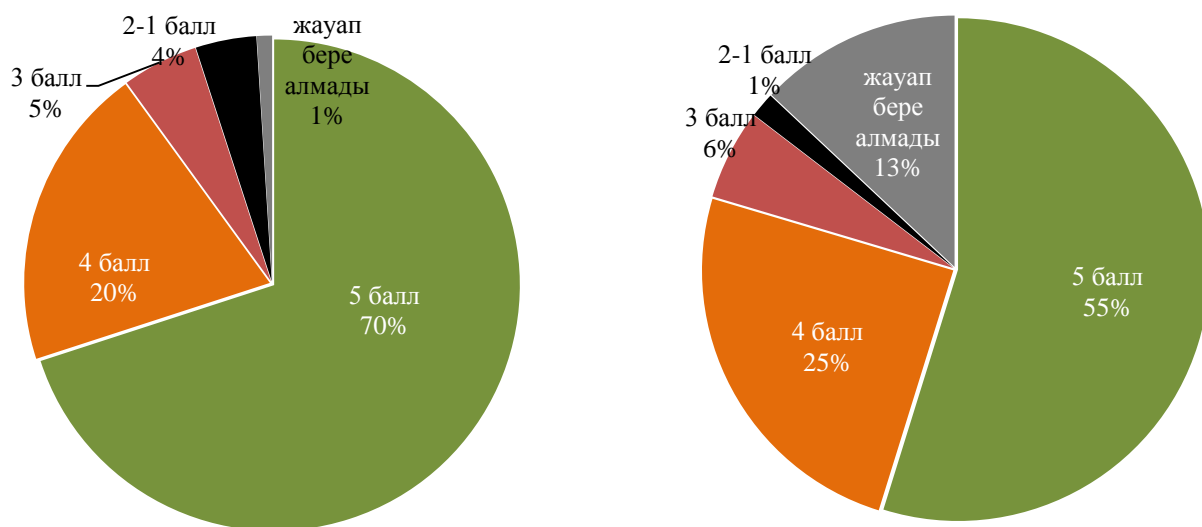
Кәсіпорынның бас есепшісімен болған сұхбаттан: Есептілікті тапсырамыз, жеке есеп шоттан көшірме аламыз, салықтық есептілікті қайтарып алуға болады, электронды түрде анықтама алуға болады. Хабарландырулар болған кезде өте ыңғайлы. Электронды түрде камералық бақылау хабарламасына жауап беруге болады. Биылғы жылы біз патент арқылы жұмыс істейміз, 911-нысан есептемесін жібереміз, патент бойынша өзі есептейді, патенттің өзін басып шығарамыз.

Салық заңнамаларын түсіндіру жөніндегі қызметтер

Осы зерттеу жұмысының аясында бизнес өкілдері салық заңнамалары бойынша әр түрлі сұрақтарды, оның ішінде телефон, ҚМ СК Call-орталығы арқылы түсіндіру қызметтерін бағалады. Олардың жартысынан көбі ақпарат ұсыну қызметін «үздік» деп бағалады (55%), ал 25%-ы «жақсы» деп баға берді. Ақпарат сапасымен қанағаттанғандар үлесі бизнес

өкілдерінің 80% құрады (бизнесті 4 және 5 бағалағандар), бұл 2012 жылғы нәтижелермен салыстырғанда 10%-ға төмен немесе орташа 4,5 балл.

Диаграмма 5. 2012-2013 жылдарында салық заңнамаларын түсіндіруге қанағаттанушылық, %



Қазіргі таңда бизнес ақпаратты Интернет арқылы алуды қалайды - 32%. Бұл сайттардағы ақпараттар, он-лайн режиміндегі сұрақтарға жауаптар, форумдар, электрондық пошта арқылы жолдаулар, СМС болуы мүмкін.

Ақпарат интернеттің көмегімен, әлеуметтік желілер арқылы қолжетімді болуы тиіс.

Егер салық төлеуші Интернеттің тұрақты қолданушысы болмаса, АЖ жаңарғаны, салықтық есептемедегі өзгерістер туралы хабарламаларды СМС арқылы таратуға болады. Бұл есепшісіз жұмыс істейтін ЖК үшін маңызды.

Бейне роликтер салық заңнамалары бойынша сауаттылықты арттырар еді.

Толғандырып жүрген сұрақтардың жауаптарын электронды пошта арқылы алғым келеді.

СК сайтында келіп түскен барлық сұрақтар мен жауаптар жариялануы тиіс. Басқарма сайтында «сұрақ-жауап» бөлімін орналастыру керек.

Әр түрлі форумдарды оқығанды ұнатамын, көкейдегі сұрақтарыма жауап аламын. Облыстық басқарма сайтында сұрақ қойып, тез арада жауабын алатын форумдар болғаны дұрыс.

Ақпаратты интернет арқылы нақты уақыт ішінде он-лайн режимде алу ыңғайлы, әрі қажет. Арнайы консалтингтік электронды call-орталықтар құру керек.

Салық төлеушінің кабинетінде кеңестерді толық берген жөн.

Сұхбаткерлердің ұсыныстары

Сондай-ақ салық заңнамаларын ауызша түрде түсіндіру, кеңес беру өзекті болып отыр - 20%.

Салық қызметкерлерімен бетпе-бет кездесіп, ақпаратты ауызша түрде алғанды қалаймын. Салық органына кеңес алу үшін келемін, бұл менің көңілімнен шығады. Модератордың қызметіне жүгінемін, ақыл-кеңес беретін модераторлар көп болса игі.

Бір консультант үлгермейді, ірі салық басқармаларында олардың саны 5-еу болған жөн.

Орын алған жағдайға байланысты нақты ақпаратты ауызша түрде алу үшін салық қызметкерімен тікелей байланысқа шыққан жөн.

Маған ауызша түрде сөйлескен ұнайды, себебі қосымша сұрақтар қоюға болады. Мен ісімді жаңа бастаған кәсіпкермін, сол себепті сұрақтарым да көп. Ісін жаңа бастағандарға арналған жеке кабинетте арнайы маманнан ақыл-кеңес алғым келеді, келдің, сұрадың, саған білікті түрде жауап берді. Ақпарат бөлімі болуы тиіс.

Сұхбаткерлердің ұсыныстары

Кейбір адамдар түсіндіру жұмысын аз уақыт ішінде жазбаша түрде алғысы келеді (10%). Сол кезде алынған ақпарат ең шын ақпарат болып табылады.

Маған жазбаша түрде түсінікті. Қажет ақпаратты жазбаша түрде алған дұрыс, ауызша түрде анық болмауы, әрі дәлелсіз болуы мүмкін. Кейде жазбаша түрде қажет болады. Егер СК, сайттарға сілтеме жасалатын болса, онда әрине жазбаша түрде алған дұрыс. Жазбаша түрде қолайлы, алайда 7-10 күн аралығында бірақ аламыз, соған қарамастан СК қызметкерінің қолы мен мөрі қойылған жазбаша жауап қиын жағдай туындаған кезде дәлел бола алады.

Сұхбаткерлердің ұсыныстары

Сұхбаткерлердің бір бөлігі ақпаратты телефон, оның ішінде мобильді телефон арқылы алғылары келеді – 9%.

Колл-орталық керек, ыңғайлы болар еді. Заңнамадағы барық өзгерістер туралы ақпаратты СМС түрінде телефон арқылы алғанды қалаймын. Кейбір сұрақтарды анықтап алу үшін телефон соғу тиімді, сол кезде маман өзінің аты-жөнін айтса жөн болар еді. Телефон арқылы жылдам. Телефон арқылы ақпарат алсақ жақсы болар еді. Мен СК call-орталығы арқылы ақпаратқа қолжеткізгім келеді – бұл дегеніміз жауапкершілік, біліктілік, сенімділік.

Сұхбаткерлердің ұсыныстары

Сұхбаткерлердің 5%-ы «БАҚ арқылы заңнамадағы жаңалықтарды дер кезінде жиі, көбірек хабарлап, тегін баспа өнімдерін, брошюраларды таратуды» қалайды. Ал сұхбаткерлердің 3%-ы салық заңнамаларын семинарлар, конференциялар, тренингтер арқылы түсіндіргенді құптайды.

Электрондық ресурстардағы (сайттар, электрондық таратулар және т.с.с.) ақпараттарға қолжеткізу жақсарғанын сараптық сұхбаттар көрсетті, алайда салық органдарында тікелей алынатын ақпаратқа қолжетімділік деңгейі еш өзгеріссіз қалған.

Бизнес-қауымдастық өкілдерінен алынған сұхбаттан: *Ақпараттық тұрғыдан барлық өзгерістер, мерзімдер, жаңалықтар туралы мәліметтер уақытылы беріліп отырғанын атап өткім келеді. Жергілікті БАҚ тұрақты рубрика бар, онда жергілікті Салық органының өкілдері қойылған сұрақтарға үнемі жауап беріп, түсіндіру жұмыстарын жүргізеді.*

Ақпараттық –консультациялық бөлімдер пайда болды. Жергілікті БАҚ ескертулер мен алдын-алулар жарияланады. Бұрышкерлермен белсенді түрде айналыса бастағаны көрініп тұр. Әр түрлі акциялар жүргізеді, мысалы, «чек ал да, сыйлық ұтып ал». Түсіндіру жұмыстары жүргізілетін семинарлар, дөңгелек столдар жиі жүргізілетін болды. Басшылар қолжетімді болды, бұрындары бірінші бастықтарға кіру қиынға соғатын, ал бүгінгі таңда ол мүмкін. Ақпаратқа қолжетімділік мәселе тудырмайды. Сайт бар, арнайы бекітілген мамандар бар.

Кәсіпорынның бас есепшісімен болған сұхбаттан: Қазіргі кезде мен Салық комитетіне сирек барамын, барлық қажет ақпарат сайтта бар. Бухгалтер бюллетені, көптеген компаниялар, олардың сайттары, осы жерде сұрақ қоя отырып, жауап алуға болады. Салық комитеті біздің сұраныстарға уақытылы жауап береді. Бізде бір компанияда бір оқиға болып еді, Салық комитеті бір ЖШС қызметін тоқтату жөнінде хатты алып еді, алайда оған еш жауап бермеді. Екі жылдан кейін шамамен 6 млн. теңге дейін есептелген салықтар мен өсімдері туралы хабарлама келеді. Біз салықшылар неге уақытында жауап бермеді, тоқтату жөнінде неге белгі қоймағандарын талқылай бастадық. Бұл орайда хат жолданған маман кінәлі. Талқылап, ақыры барлық мәселе дұрыс шешілді. Салықшылардың өздері кінәлерін мойындады.

Мен соңғы уақыттарда ақпарат алу үшін салық комитетіне бармаймын, өйткені оны алу өте қиын. Маған тікелей байланысты ақпарат керек болса, кабинеттерді шарлап, ақыл-кеңес сұрайсың, өте ауыр. КБК аударған кезде маған ешкім дұрыс жауап бермеді. Сондықтан мен жауапты интернеттен іздегенді жөн санаймын, *balans.kz*, *uchet.kz* – бұл сайттарда мені мазалаған сұрақтарыма жауап ала аламын.

Электронды ресурстар бизнесті жүргізуді айтарлықтай жеңілдетеді. Мұны барлық сұхбаткерлер атап көрсетті. Алайда, салық органдары жеке кәсіпкерлікпен жұмыс істеу үшін барлық мүмкін ақпараттық арналарды қолданбайтындығын атап өткен жөн. Электронды кілтті беру кезінде ақпараттық қолдау көрсетпейді. «Терминал» деп көрсетілген жеке кабинетте орын аз, мамандар тарапынан кеңестер мен таза ауа жетіспейді. Сонымен бірге есептілікті және басқа құжаттарды АЖ арқылы тапсыру жеке кәсіпкерліктер үшін әкімшілік жазалаумен аяқталатын қолайсыз салдарға әкеледі. Заңды бұзбайтын салық төлеуші болып табылатын жеке кәсіпкерлікке салық есептемесінің электронды нысанын үйренуге талпынғаны үшін әкімшілік құқық бұзушылыққа жол бергенін дәлелдейді (әрине, бастапқыда деректерді енгізу кезінде қателіктерге бой алдырады).

Тек салық органдары түсіндіру жұмыстарында өздерінің кемшіліктерін мойындамайды, алайда салық есептілігін тапсыру мерзімін бұзғаны үшін жазалау және кезекті патентті алу үшін есептесу жұмыстарын жүргізу міндетті деп санайды. Салық органдарының мамандары қалаулары бойынша жүйедегі әкімшілік бұзушылық себебін, бастысы механикалық қателерді байқап, жазалайды, өздерінің бюджеттерін мерзімді бұзғаны үшін кезекті айыппұлдар арқылы толтырып отырады. Осыған байланысты жеке кәсіпкерліктер электрондық сандық қолтаңбаны қолдану және мойындау Келісім-шартына келісім бермейді.

Акцизделетін тауарлар жөніндегі қызметтер

Сұрастыру жүргізілген бизнес өкілдерінің ішінен тек 6%-ы ғана (N=154) акцизбен байланысты сұрақтарға жауап берді. Лицензия алушылар, қайта рәсімдеу, алкоголь өнімдерін сақтау және көтерме/жеке саудада өткізу сату лицензияларының телнұсқаларын беру негізгі сұрақтар болды.

Осы көрсетілетін қызметтер бойынша қанағаттанушылық деңгейі бизнес арасында кең етек алған қызметтерге қарағанда төмен. Акциздік қызмет көрсету арасында лицензия алу, алкогольдік өнімді сақтау және көтерме саудаға шығаруды қайта рәсімдеу қызметтеріне

қанағаттанушылық деңгейі жоғары - 80% (4 және 5 деген бағалар қойды), осы қызмет бойынша орташа балл – 4,3 балл. Темекі өнімдерін шығарушылар акциздік марканы алу қызметін 4,2 баллмен бағалады немесе қызметпен қанағаттанушылық 75% құрады.

Қалған қызметтер, яғни лицензия беру, қайта рәсімдеу, алкоголь өнімдерін сақтау және көтерме/жеке саудада өткізу сату лицензияларының телнұсқаларын беру, алкоголь өнімдерін өндірісіне лицензия беру және алкоголь өніміне есепке алу-бақылау таңбаларын беру қызметтері сұхбаткерлермен төмен бағаланып отыр – 3,7-3,8 балл. Өйткенмен алкоголь өнімдері өндірісін лицензиялау кезінде көп қиындықтар туындайды - 57%. Алкоголь өніміне есепке алу-бақылау таңбаларын беру, сонымен бірге оны сақтауға және өткізуге лицензия беру қызметтерімен 67% және 63% қанағаттанған.

3-кесте. Акциздік қызметтерге қанағаттанушылық

	N	Орташа балл	Қанағаттанушылық, % 4 пен 5
Алкоголь өнімін өндіру аумағында оны сақтау және өткізу жөніндегі қызметті қоспағанда, алкоголь өнімдерін сақтауға және көтерме саудада өткізуге лицензия беру, қайта рәсімдеу, лицензияның телнұсқаларын беру	45	4,3	80
Алкоголь өнімін өндіру аумағында оны сақтау және өткізу жөніндегі қызметті қоспағанда, алкоголь өнімдерін сақтауға және бөлшек саудада өткізуге лицензия беру, қайта рәсімдеу, лицензияның телнұсқаларын беру	103	3,8	63
Алкоголь өнімінің өндірісіне лицензия беру, қайта рәсімдеу, лицензияның телнұсқаларын беру	15	3,8	57
Алкоголь өніміне есепке алу-бақылау таңбаларын беру	13	3,7	67
Темекі өнімдерінің өндірісіне акциздік маркаларды беру	13	4,2	75

Акциз бойынша көрсетілетін қызметтерге қанағаттанушылықтың орташа деңгейі 68% немесе 3,9 балды құрайды.

Акциздік қызметтерді алу барысында қиыншылықтар келесі себептерге байланысты туындайды:

- лицензияның өзі қымбат тұрады;
- лицензияны алу үшін көптеген құжаттар керек;
- кәсіпорындар ірі және шағын деп бөлінбейді, нәтижесінде шағын кәсіпорындар ірілермен қатар үлкен айыппұлдар төлейді;
- импорт бөлімінде кезек үлкен.

Позитивті өзгерістер ретінде ілеспе жүкқұжатын бекіту мерзімі ұлғаюын айтуға болады (25 күнге дейін). Лицензияны электронды форматта алуға мүмкіндік болса, тіпті тамаша болар еді.

Кәсіпорынның бас есепшісімен болған сұхбаттан: Біз сыраны өткізу лицензиясын алу қызметіне жиі жүгінеміз. Алкоголь өнімдерін өткізу өте күрделі және қолайсыздыққа ұшырататын үлкен айыппұлдармен қатар жүреді. Кез-келген айып үшін, яғни ілеспе жүкқұжатын тапсыруды кешеуілдетсең, әрбір кешіктірулер және т.б. үшін 121 мың теңге айыппұл. Сонымен бірге ірі немесе шағын бизнес деп бөлмейді, салынатын айыппұлдар бірдей. Алкоголь бойынша барлық бұзушылықтар өрескел бұзушылыққа жатады, қатаң жазаланады, ең жоғары немесе ең аз табалдырық деген жоқ, бір соманы төлейсіз.

Кәсіпорынның бас есепшісімен болған сұхбаттан: Негізгі мәселе – лицензияның құны: өткізу үлесі аз шағын дүкендер үшін лицензияның құны жоғары, ал өткізу көлемі үлкен ірі дүкендер лицензияның құнын өтей алады. Өткізу көлемі бойынша шек қойылып, соған сәйкес лицензияның құнын да азайтса жақсы болар еді. Алайда бүгінгі таңда бұл мүмкін емес.

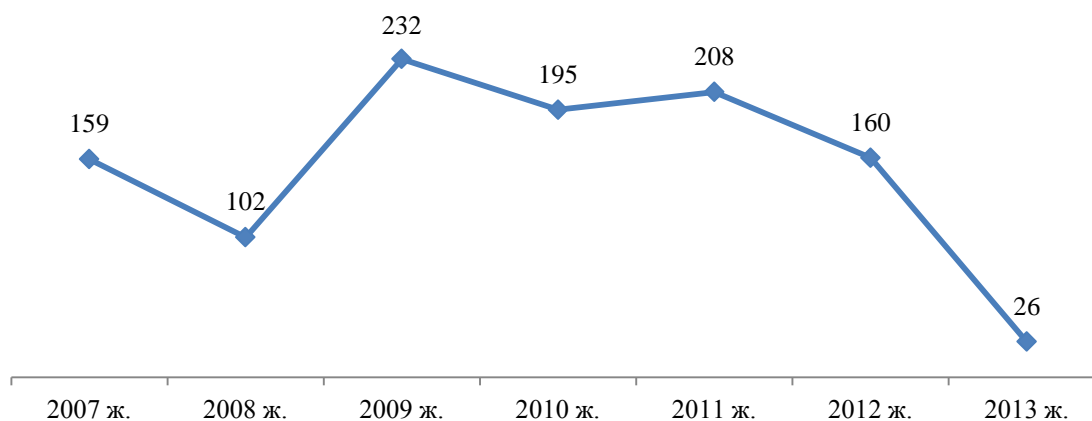
1.2 Салық есептемесі және салық тексерістері

Салық есептемесі

Салық есептемесі нысандарының орташа саны 2012 жылғы зерттеу жұмысының нәтижелерімен салыстырғанда 7 нысанға дейін қысқартылған (бір нысанға аз). Салық есептемесін төрт нысанда тапсыру жиі аталады. Салық есептемесі нысандарының санын қысқарту керек дейді жұмысшы саны 250-ден аз шағын және орта бизнес өкілдері.

Салық есептемесін дайындау, әрі тапсыруға кететін уақыт шығындары бір жыл ішінде орташа алғанда 26 сағатқа дейін қысқарған.

Диаграмма 6. Салық есептемесіне кететін уақыт шығындары, бір жылда орташа есеппен (сағат)



Салық есептемесін тапсыруға кететін уақыт шығындарының азаюы салық есептемесі нысандарының өзгеруіне, қосымшалар санының азаюына және программалық өнімдер сапасының жақсаруына байланысты дейді сұхбаткерлер.

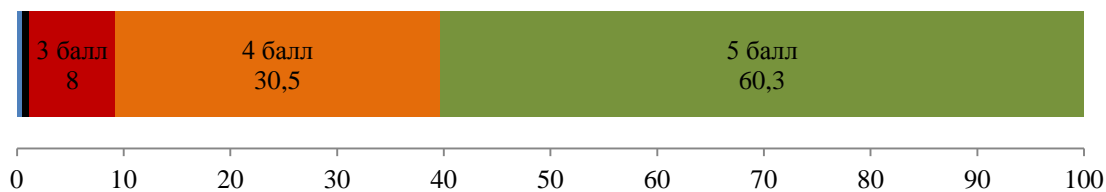
«2012 жылдың өзінде есептіліктерді бір программада тапсыру мүмкіндігі пайда болды (IC есептілікті құрайды), қазіргі кезде программа кең қолданысқа ие болып отыр» (сұхбаткерлермен болған сұхбаттан).

Компания қаншалықты ірі болса, салық есептілігін жасауға соншалықты уақыт қажет:

- Шағын (1-50 адам) – 22 сағат немесе 2.75 жұмыс күні;
- Орта (51-250 адам) – 34 сағат немесе 4.2 жұмыс күні;
- Ірі (250 адамнан көп) – 72 сағат немесе 9 жұмыс күн.

Сұхбаткерлердің 60%-ы салық қызметінің программалық өнімдері сапасын 5 баллмен бағалады, орташа балл – 4,5.

Диаграмма 7. 5 баллдық шкала бойынша программалық өнімдер сапасымен қанағаттанушылық, %



Орта бизнес программалық өнімдер сапасын ортадан төмен бағалады, яғни 4,4 балл, 5 баллмен тек 50% ғана бағалап отыр.

Есептілікті тапсырудың соңғы күндері СОНО АЖ жүктемені орындай алмайды (12-15 қарашада АСК өкілі қатысқан «Құпия тұтынушы» әдісімен тақырыптық тексеру көрсеткендей). Осыған байланысты ҚМ СК серверлеріндегі мәселе қауырт күндері шешілмеген. Соңғы үш күнде үнемі кідірістер болып тұрады. «Салық төлеуші кабинетінде» қосылушылар санын арттырды, алайда жүктеме бәрібір өсіп отыр. ҚМ СК серверлер қуатын қауырт күндері 10 есеге арттыру керек.

Жалпы ақпараттық жүйелер жұмысы салық төлеушілердің наразылығын туғызады, атап айтатын болса ақпараттық жүйелер жұмысындағы шалыстар, сервердің жұмыс істеу жылдамдығы, электронды пошта арқылы кері байланыстың болмауы, он-лайн:

Салық төлеуші кабинеті тұралап қалады. Программалар үнемі қатып қалады. Жаңарулар өте көп, жылдамдық төмен. Әсіресе есептілікті тапсыру кезеңінде сервер тұралап қалады, терминалдармен қиыншылықтар туындайды. Программа тұралап қалған кезде есептілік бірден кетпейді, жіберілгені туралы растауды 1-2 күн күту керек болады. Сервер өте баяу жұмыс істейді, салық сайттарының сапасы нашар. Жарнамалар мен жаңалықтар көп. Салық төлеуші кабинетімен, ақпараттық жүйелермен жұмыс істеу кезінде үзіліп кетулер жиі орын алады.

Үлкен көлем ұзақ жүктеледі. Автосақтандыру деген жоқ. Кез-келген хабарламаға жауап беру керек, тіпті ол қате болса да! Сапасы өте төмен және барлық қызметтерді толық көрсетпейді.

СОНО-ны талқылау қиын. Барлығын түсіндіріп беретін залда маман-кеңесші болған жөн. Клиенттер үшін программаларды орнату, жаңарту жөнінде курстар өткізу. Мен ұлымның арқасында программаны меңгердім, көптеген әріптестеріме оны меңгеру қиынға соғады.

Әрқашан электронды пошта арқылы ақпаратты алу мүмкін емес. Ақпарат электронды адреске жіберілмейді. Он-лайн арқылы түсіндіру жұмыстары жүргізілсе екен.

Салық төлеушілер үшін белгілі бір қиыншылықтарды программалық жаңартулар жасайды екен, көптеген сұхбаткердің пікірі бойынша салық есептемесін тапсырар алдында ол үнемі кедергі келтіреді. Салық төлеушілер болып жатқан өзгерістерді дер кезінде байқамайды да, есептілікті тапсыру кезінде жаңарту болып жатыр дейді деген де пікірлер бар. Демек, салық органдары бәрін жинақтап, қорытындылап, өз жұмыстарында ҚР ҚМ СК электронды ресурстарды пайдаланушыларға ақпаратты беретін әртүрлі каналдарды пайдалану керек.

Есептілікті тапсырудың соңғы күндерінде есептілікті тапсыру процедурасы айтарлықтай қиындай түседі, жұмсалатын уақыт артады, серверде жүктеме артқан сайын салық органдарында кезекте өсе түседі.

Кәсіпорынның бас есепшісімен болған сұхбаттан: Программалық өнімдер көңілден шығады. Жаңартуларға келетін болсақ, неге екені белгісіз олар есептілікті тапсыру алдында жүргізіледі. Сайтта пайда болады, оны көшіріп, жаңарту жұмыстарын бастаймыз. Компьютершілер жетіспейді. Айналымдар аз кезде білінбейді, ал кәсіпорын үлкен болса, жаңартуларда күрделее түседі. Жаңартуды орнатуға үлгере алмайтын бухгалтерлер де бар, сондықтан да олар берешек болып қалмас үшін бәрін нөл деп тапсырады. Жаңарту орнағаннан кейін толығымен тапсырады. Мәжбүрлі кешіккен мағлұмат беру орын алады.

Бұрын бірнеше программалық өнімдер болатын, ал қазір бәрін бір программаға біріктірген. Бір программада барлық есептілікті тапсыруға болады. Жақсы болды.

Егер салық төлеуші есептілікті ертерек тапсыруға келсе, программа жақсы жұмыс істеп, есептілік тез кетеді. Биылғы жылы патент бойынша электронды түрде есеп тапсырып, әрі қағазға басып шығарып алуға да болады. Тек есепті тапсыру мерзімін созбаса болғаны, мұның барлығы салық төлеушінің өзіне байланысты. 10-15, 20 күндері келіп тапсырған мен 29-30 күні тапсырғандар арасында айырмашылық бар. Кәсіпкер есептілік мерзімі аяқталғанша есепті тапсыруға құқылы, ал салық органдары бұл үшін қажет жағдайды жасауға **міндетті**.

Кәсіпорынның бас есепшісімен болған сұхбаттан: Есептіліктің саны мен оған қоса берілетін қосымшалар саны азайды, кейбір нысандарды біріктірді, осының барлығы уақытты және есеп берудің парақ санын азайтты, ақпарат көлемі азайды, сервердің жұмысы жақсарды. Бұрынғыға қарағанда қазіргі жағдай жақсы. Программалық өнімдерде есепті тапсыру кезінде жаңартулардың жиі келуі қанағаттандырмайды.

Жеке кәсіпкерлер патент құнын есептеу кезінде ҚР ҚМ СК ақпараттық ресурстарын қолдана алады. Алайда он-лайн қызметін тек Астана қаласында пайдалануға болады, 2013 жылы осы қалада пилотты режимде іске қосылған еді, сауалнама жүргізу кезінде кәсіпкерлер арасында ол әлі тарай қоймаған еді.

Дегенмен, жыл соңында Астана қ. салық басқармасы жеке кәсіпкерлердің таңдау еркінен айыру арқылы осы бос аралықтың орнын толтыра алды, яғни тек электронды кілтті алған кезде патентке қол жеткізуге болады. Қаржы жылының соңғы күндері ақпараттық қолдаусыз не істесең де өзің біл дегендей жеке кәсіпкерге электронды кілтті береді. Сертификаттар белгілі бір программаларсыз орнатылмайды, есептілікті тапсыру кезінде программалар тұралап қалады, «Терминал» толып тұр. Демек, әкімшілік құқық бұзушылық орын алады. Салық органдары салық төлеушінің мүддесіне сай жұмыс істемеуі қынжылтады.

Осы қызмет түрін e-gov (электронды үкімет) арқылы алу оңай және ыңғайлы екенін айта кеткен жөн. Ал ҚМ СК электронды кілтімен жұмыс істеу ДК мен Интернетті жетік білетін қолданушының өзіне қиынға соғады.

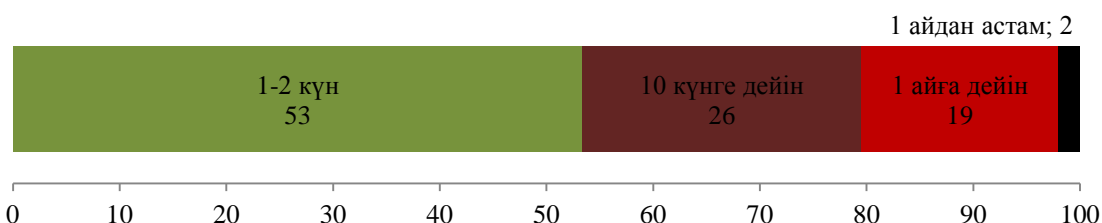
«Электронды кілтті бірінші рет алып тұрмын. Патент алуға келгенмін, флешкада электронды кілтті алуға тура келді (Салық комитетінің ғимаратында 1 Гб флешканы

2000 теңгеге сатып алдым, өте қымбат!). ДК жетік білетін қолданушы ретінде өзім бәрін тындырамын деп ойлады. Алайда сілтемелер арқылы программаларды көшіру керек екен, ештеңе шықпады. Флешкада нұсқаулық болмай шықты. Менде e-govке арналған электронды кілт бар, сол арқылы он-лайн қызметін алуды рәсімдедім. Ол жерде бәрі оңай, ал мұнда неге олай емес?» (респонденттің сұхбатынан).

Салық тексерістері

Іріктеудегі кәсіпкерлердің 42%-ы кем дегенде бір рет салық тексерісіне ұшырағандар (салық тексерістерінің барлық түрін алғанда). Бір компанияға орта есеппен 1,7 салық тексерістері келеді екен. Бір айдан астам салық тексерісіне респонденттердің 2%-ы тап болған.

Диаграмма 8. Салық тексерістерінің ұзақтығы, %



Ұзақтық бойынша ең жоғарғы көрсеткіш 6 айға жетеді, уақытша тоқтатуды ескеретін болсақ – 4-5 жыл.

Кәсіпкерлердің 7%-ы (N=2046) әр түрлі қиындықтарға ұшыраған, олардың 1,5%-ы соңғы 12 айдың салық тексерістері нәтижелеріне шағым түсірді (2012 жылдың тамыз айынан бастап).

Салық тексерістеріне жиі ұшырайтын респонденттер (N=868) санкция тұрғысындағы заңнамаларды түсіндірудің көптігі (4,7%) және тексерушілердің мерзімді созуы (4,6%) секілді мәселелермен қақтығысады.

- Санкция тұрғысындағы заңнамаларды түсіндірудің көптігі - 4,7%;
- Тексерушілердің мерзімді созуы – 4,6%;
- Салық органы шешіміндегі қате ескертулер – 3,6%;
- Тексерушілердің біліксіздігі – 2,8%;
- Тексерушілердің біржақты қарым-қатынасы – 2,3%;
- Тексерушілер тарапынан пара беруге мәжбүрлеу – 0,9%;
- Басқалары – 2,3%;
- Ешқандай мәселе болған жоқ – 84%.

Салық тексерісі барысында пара беруге мәжбүрлеу сирек кездеседі, себебі салық төлеушілер тарапынан шағымдану тексерушілерді қолайсыздыққа ұшыратады (50%). Салық төлеушілер біліксіз тексерушілермен қақтығысқанда (37%) салық тексерісінің нәтижелеріне жиі шағым түсірсе, басқа мәселелер бойынша аз деңгейде шағымданады (20-30%).

Түбегейлі сұхбат жүргізу барысында салық тексерістері жылдар бойына созыла алатындығы анықталды.

Кәсіпорынның бас есепшісімен болған сұхбаттан: Біздің компанияда 3 аяқталмаған салық тексерістері (1 кешенді, 2 ҚҚС бойынша тақырыптық) 2009 жылдан бастап 2010 жылдары тоқтап тұрды, яғни тексерістер 4-5 жылға дейін созылады, салық төлеушілер салық органдарына қалай ықпал ететіндерін білмейді.

Кәсіпорынның бас есепшісімен болған сұхбаттан: Салықшылар былай істеуі мүмкін (әдетте осылай істейді): бүгін келіп құжаттарды көтере бастайды. Кәсіпорында екі сағат отырып, «өздерін бастық шұғыл шақыртып жатыр», «шұғыл тапсырма берді» деп кетіп қалады. Бұл бірнеше күнге созылуы мүмкін Кәсіпкер оларды күтіп отырады. Оларға бізді қолдарында ұстап отыру ыңғайлы. Бұған тыйым салу керек деп ойлаймын. Тексеруге келді ме, олар оны аяқтауға міндетті, содан кейін басқа істермен айналыссын. Бұл да олардың жұмысы ғой. Неге олар бір жұмысты бастап, аяқсыз қалдырады? Осының барлығы қулықпен жанасып жатыр, бұлар кәсіпкерлерді тығырыққа тіреп, тексерісті жылдам аяқтасын деген ұсыныс жасауды күтеді. Яғни бұл сыбайлас жемқорлықтың жолы.

Бизнес-қауымдастық өкілдерінен алынған сұхбаттан: Егер біз жоспарлы тексерістер азды-көпті жөнге келді деп айтатын болсақ, қарсы тексерістер толқыны пайда болды. Осының атын жамылған тексерістердің саны арта түсті. Тексерістердің ұзақ мерізі сақталып отыр, бұл дұрыс жұмыс істеуге кедергі келтіріп, ашуландырады, алаңдатады.

Қара ниетті салық төлеушілерді іріктеп, соларды тексерген жөн. Соңғы тексеріс нәтижелері дұрыс болғандарды тексермеу керек. Біз басқа мемлекеттік құрылымдарда тәуекелдік жүйе туралы айтып жүрміз, сондықтан салық органында да адал ниетті салық төлеушілердің тізімі болған жөн.

Тексеріс сапасын арттыру. Ол үшін кәсіпорынға білікті маман келген дұрыс, жай ғана келіп, жазаламай бағыт-бағдар беретін маман керек. Салық төлеуші хаттама толтырмастан айыппұлды төлеуге келісім берген кезде төлем түбіртегін беру керек. Нәтижесінде салық органына барып, түсінісіп, босқа уақыт жоғалтпаймыз.

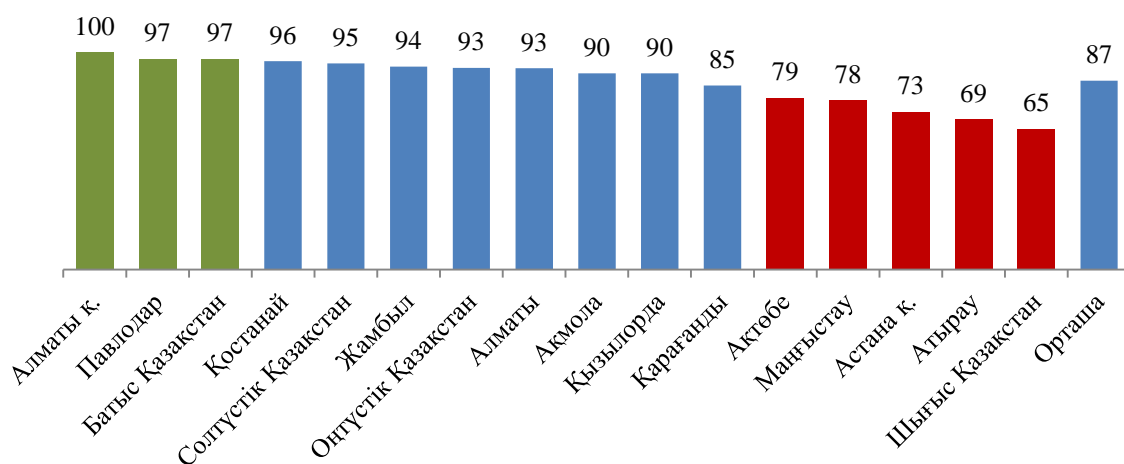
Тексеру актілері бойынша даулы есептеулер жоғары пайызға ие. Бұл жерде ҚР Салық комитетіне тәуелсіз сотқа дейінгі органды құру туралы ұсынысты қолдауға болады. Көбінесе сот залдарында бизнес ештеңеге қарамастан ұтылып жатады. Өкінішке орай сот мемлекет жағында. Сондықтан кәсіпкерлерге қолдау көрсететін тәуелсіз орган қажет.

Тексерушілердің тәртібіне назар аудартқым келеді: маңғаз, тәкаппар, «ұрлап жатқанымызды», «төлемей жатқанымызды» алдын-ала сезетін адамдар, олардың біздің жағдайымызды түсінгенін, тең қатынаста болғанды, кең пейілді болғанын қалаймыз. Алайда салықшы мен кәсіпкер серіктес бола алады деп ойлай алмаймын.

1.3 Салық қызметтері сапасы бойынша өңірлік ерекшеліктер

Өңірлер бойынша ең жақсы көрсеткіш Алматы қаласында - 100%, Павлодар мен Батыс Қазақстан облыстарында - 97%. Шығыс Қазақстан (65%), Атырау (69%), Астана қ. (73%), Маңғыстау (78%) және Ақтөбе (79%) облыстарын басқа өңірлермен салыстырғанда қанағаттанушылық деңгейі біршама төмен.

Диаграмма 9. Өңірлер бойынша салық органдары ұсынатын жалпы қызметтермен бизнестің қанағаттануы, %*



*Мәліметтер өңірлік қимасында 87% қанағаттану белгісі болған кезде іріктеудің мүмкін болатын 5% қателігіне ие

2012 жылғы деректермен салыстырғанда Алматы, Жамбыл, Оңтүстік Қазақстан, Солтүстік Қазақстан облыстары және Алматы қаласы көрсеткіштерін арттырған. Осылардың арасында Алматы облысында айтарлықтай маңызды ілгерілеу байқалады, яғни көрсеткішті 18%-ға арттырған. Қазақстанның көптеген өңірлерінде салық қызметтерімен қанағаттанушылық деңгейі түсіп кеткен, әсіресе ол Шығыс Қазақстан (-35%), Атырау (-27%), Астана қ. (-16%), Маңғыстау (-16%), Ақтөбе (-15%), Қарағанды (-11%) облыстарында сезіледі.

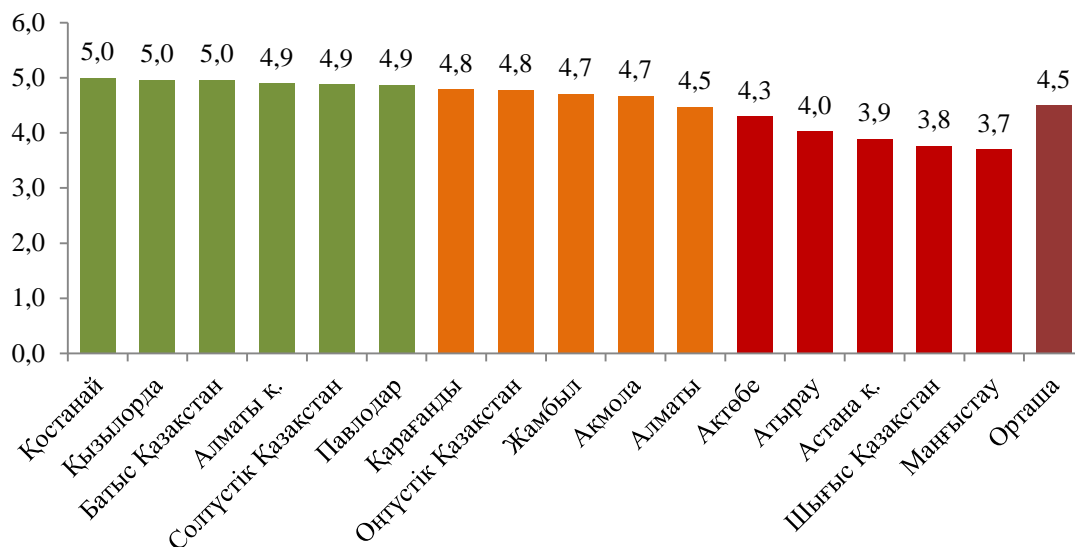
4-кесте. Жылдар бойынша салық қызметтерімен бизнестің қанағаттанушылығы, 2012-2013 жылдар динамикасы, %

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Айырмашылық 2012-2013
Алматы облысы	64	83	93	88	75	93	18
Жамбыл облысы	93	95	94	82	89	94	5
Оңтүстік Қазақстан облысы	59	90	89	77	89	93	4
Солтүстік Қазақстан облысы	96	96	95	96	92	95	3
Алматы қаласы	70	82	66	97	98	100	2
Павлодар облысы	85	90	100	99	98	97	-1
Батыс Қазақстан облысы	80	88	91	100	100	97	-3
Қостанай облысы	98	93	97	100	99	96	-3
Қызылорда облысы	44	89	96	96	96	90	-6
Ақмола облысы	96	95	98	90	98	90	-8
Қарағанды облысы	86	76	100	92	96	85	-11
Ақтөбе облысы	89	93	93	80	94	79	-15
Астана қаласы	76	73	69	57	89	73	-16
Маңғыстау облысы	59	45	61	70	94	78	-16
Атырау облысы	59	81	69	56	96	69	-27
Шығыс Қазақстан облысы	93	91	97	92	100	65	-35
Орташа	81	85	88	86	94	87	

Астана қ., Атырау және Маңғыстау облыстарында бірнеше жыл қатарынан төмен көрсеткіштер орын алған. Шығыс Қазақстан облысында жыл соңында (сауалнама аяқталғаннан кейін) салық төлеушілерге электронды қызмет көрсету жүйесі енгізілген.

Ақтөбе (4,3 балл), Атырау (4 балл), Шығыс Қазақстан (3,8 балл), Маңғыстау (3,7 балл) облыстарында және Астана қ. (3,9 балл) салық заңнамаларын түсіндіру сапасын орташадан төмен бағалаған. Бұл өңірлер салық қызметі сапасымен қанағаттану бойынша ең кіші көрсеткіштерге ие, бұл салық органы қызметінде осы бағыттың маңыздылығын айқындайды.

Диаграмма 10. Өңірлер бойынша салық заңнамаларын түсіндіріп беруді өтіну қызметтерін бағалау, орташа балл



2013 жылы салық заңнамаларын түсіндіру сапасымен қанағаттанушылардың үлесін талқылайтын болсақ, онда 4 және 5 деп бағалағандардың ең аз үлесі Маңғыстау (49%) және Оңтүстік Қазақстан (53%) облыстарында кездеседі. Қанағаттанушылықтың орташа көрсеткішінен төмен деңгей Шығыс Қазақстан (64%), Атырау (70%) және Қарағанды (74%) облыстарында орын алып отыр.

Маңғыстау, Шығыс Қазақстан, Атырау облыстарында басқа өңірлермен салыстырғанда төмен қанағаттанушылық байқалады, яғни қалған барлық қызметтердің сапасы салық органдарының түсіндіру жұмыстарына тәуелді. Оңтүстік Қазақстан облысында салық органдарының түсіндіру жұмыстарының сапасына қанағаттанушылық деңгейі төмендігіне қарамастан, жалпы ұсынылатын қызметтермен қанағаттанушылық деңгейі едәуір жоғары дәрежеде. Бұл өңірде ұсынылатын ақпараттар сапасына салық қызметтеріне қанағаттанушылық деңгейі тікелей тәуелді емес, оларға сапалы қызметкер (көмектесуге ықылас танытуы, сыпайылығы) маңыздырақ. Қарағанды облысы бойынша осы көрсеткішпен қатар салықтың басқа қызметтерімен қанағаттанушылық деңгейі де төмендегені байқалады.

5-кесте. Жылдарға шаққанда салық заңнамаларын түсіндіру қызметіне бизнестің қанағаттанушылығы, %

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Батыс Қазақстан облысы	54	88	75	90	98	97
Қызылорда облысы	32	96	75	85	97	95

Қостанай облысы	79	94	99	98	98	95
Ақмола облысы	74	93	93	85	96	91
Алматы қаласы	13	74	67	76	98	91
Батыс Қазақстан облысы	73	81	69	89	79	89
Жамбыл облысы	65	95	73	70	77	87
Алматы облысы	63	85	93	93	75	85
Астана қаласы	45	67	63	77	81	84
Ақтөбе облысы	69	98	61	73	98	83
Павлодар облысы	70	92	92	90	98	82
Қарағанды облысы	72	60	97	76	81	74
Атырау облысы	39	83	38	66	78	70
Шығыс Қазақстан облысы	77	92	88	89	92	64
Оңтүстік Қазақстан облысы	53	95	94	83	82	53
Маңғыстау облысы	52	21	53	60	91	49
Орташа	58	82	77	81	90	80

Зерттеу аясында бес салық қызметін алу кезінде салық органдарымен бизнестің әрекеттесу тәжірибесі зерттелді. Нәтижесінде салық органдары жұмыстарында осал тұстарын белгілеуге болатын қызмет көрсету параметрлерінің бағалары алынды. Салық қызметтері бойынша қанағаттанушылық деңгейі жоғары өңірлерде оларды басқа параметрлермен салыстырғанда аз қанағаттанған:

- серверлер мен компьютерлердің жұмыс істеу жылдамдығымен, терминалдарға қолжетімділігімен;
- телефон, Интернет арқылы қызметтер туралы ақпараттарға қолжетімділігімен;
- бірге болатын қызметтерді ұсынумен (банк қызметтері, көшірмелер алу және басқалары).

Басқа өңірлерде бизнес жоғарыда аталғандармен бірге қызмет көрсетудің басқа да параметрлеріне көңілдері толмайтындығын көрсетті (Қосымшадағы 3-кестені қараңыз):

Қызылорда облысы

- көрсетілетін қызмет мерзімін сақтау;
- көрсетілетін қызмет туралы ақпаратты уақытылы алу;
- салық процедурасы мен кімге бару керектігінің айқындылығы.

Оңтүстік Қазақстан мен Қарағанды облыстары

- көрсетілетін қызмет туралы ақпараттарды анықтама терезесінен, стендтерден, модератордан алу;
- кезек күту кезінде қолайлы жағдайлар жасау (орындықтар, столдар, дәретхананың болуы және т.б.);
- салық органы қызметкерлерінің Сізге көмектесуге ықылас танытуы, сыпайылығы;
- кезек күту уақыты;

Ақмола облысы

- кезек күту уақыты;
- көрсетілетін қызмет мерзімін сақтау;
- қызметкерге қолжетімділік (жұмыс орнында табылуы);
- кезек күту кезінде қолайлы жағдайлар жасау (орындықтар, столдар, дәретхананың болуы және т.б.);

Алматы облысы

- көрсетілетін қызмет туралы ақпараттарды анықтама терезесінен, стендтерден, модератордан алу;
- кезек күту уақыты;
- қызмет туралы алынған ақпараттың дәлдігі мен түсініктілігі;
- кезек күту кезінде қолайлы жағдайлар жасау (орындықтар, столдар, дәретхананың болуы және т.б.);

Жамбыл облысы

- көрсетілетін қызмет туралы ақпараттарды анықтама терезесінен, стендтерден, модератордан алу;
- толтыруға арналған нысандардың, бланкілердің түсініктілігі;
- кезек күту уақыты;
- салық процедурасы мен кімге бару керектігінің айқындылығы.

Қанағаттану деңгейі төмен өңірлерде ұсынылатын қызмет сапасының келесі параметрлері қанағаттанудың ең төмен деңгейіне ие:

Астана қ.

- кезек күту уақыты;
- серверлер мен компьютерлердің жұмыс істеу жылдамдығы;
- салық органы қызметкерлерінің Сізге көмектесуге ықылас танытуы;
- қызметкерге қолжетімділік (жұмыс орнында табылуы);
- қызметкердің сыпайылығы
- қызметкердің біліктілігі;
- көрсетілетін қызмет туралы ақпаратты уақытылы алу.

Салық қызметі сапасымен төменгі деңгейде қанағаттанған келесі батыстық үш өңір ең аз көрсеткіштерге ие салық қызметтері сапасының параметрлеріне ұқсайды:

Ақтөбе облысы

- телефон арқылы көрсетілетін қызмет туралы ақпаратқа қолжетімділік;
- кезек күту уақыты;
- салық органы қызметкерлерінің Сізге көмектесуге ықылас танытуы;
- кезек күту кезінде қолайлы жағдайлар жасау (орындықтар, столдар, дәретхананың болуы және т.б.);
- көрсетілетін қызмет туралы ақпараттарды анықтама терезесінен, стендтерден, модератордан алу.

Атырау облысы

- телефон арқылы көрсетілетін қызмет туралы ақпаратқа қолжетімділік;
- салық органы қызметкерлерінің Сізге көмектесуге ықылас танытуы;
- көрсетілетін қызмет туралы ақпараттарды анықтама терезесінен, стендтерден, модератордан алу;
- серверлер мен компьютерлердің жұмыс істеу жылдамдығы;
- кезек күту кезінде қолайлы жағдайлар жасау (орындықтар, столдар, дәретхананың болуы және т.б.);
- қызметкердің сыпайылығы.

Маңғыстау облысы

- телефон, Интернет арқылы қызметтер туралы ақпараттарға қолжетімділік;
- телефон арқылы көрсетілетін қызмет туралы ақпаратқа қолжетімділік;
- қызмет туралы алынған ақпараттың дәлдігі мен түсініктілігі;
- салық органы қызметкерлерінің Сізге көмектесуге ықылас танытуы;
- көрсетілетін қызмет туралы ақпараттарды анықтама терезесінен, стендтерден, модератордан алу;
- қызметкердің сыпайылығы;
- қызметкердің біліктілігі.

Шығыс Қазақстан облысы

- серверлер мен компьютерлердің жұмыс істеу жылдамдығы;
- көрсетілетін қызмет туралы ақпараттарды анықтама терезесінен, стендтерден, модератордан алу;
- телефон, Интернет арқылы қызметтер туралы ақпараттарға қолжетімділік;
- бірге атқарылатын қызметтерді ұсынумен (банк қызметтері, көшірмелер алу және т.б.)
- телефон арқылы көрсетілетін қызмет туралы ақпаратқа қолжетімділік;
- толтыруға арналған нысандардың, бланкілердің түсініктілігі;
- кезек күту уақыты;
- салық органы қызметкерлерінің Сізге көмектесуге ықылас танытуы;
- көрсетілетін қызмет туралы ақпаратты уақытылы алу.

Корреляциялық талдау көмегімен салық қызметтері сапасына қанағаттануына қызмет көрсетудің қандай параметрлері ықпал еткені анықталды. Корреляциялық талдау нәтижелері бойынша Астана қ., Ақмола, Оңтүстік Қазақстан, Ақтөбе және Жамбыл өңірлерін көрсетілген қызмет сапасын қабылдауға біліктілік, салық төлеушіге көмектесуге ықылас таныту, қызметкердің сыпайылығы және ұсынылатын қызметтің мерзімін сақтау маңызды түрде ықпал етеді. Дегенмен ұсынылатын қызмет сапасының басқа параметрлері маңызды емес дегенді білдірмейді, олар қызмет сапасын қабылдау кезінде шамалы түрде байқалады.

Қалған өңірлерде қызметке қанағаттану алынған ақпараттың сапасына, яғни ақпараттың уақытылы, дәлдігіне, түсініктілігіне, телефон арқылы қолжетімділігіне байланысты болып отыр.

Жамбыл облысында кезек күту кезінде қолайлы жағдайлар жасау мен бірге көрсетілетін қызметтерге (банк қызметтері, көшірме алу және басқалары) байланысты айтарлықтай келеңсіздіктер бар. Маңғыстау облысында салық төлеушілер үшін Интернет арқылы ақпаратқа қол жеткізу маңызды. Кезекті күту уақыты Астана қ., Алматы облысы мен Алматы қаласы үшін қатерлі мәселе. Салық процедурасы мен кімге бару керектігінің айқындылығы Оңтүстік Қазақстан облысында қызмет сапасын қабылдаудағы маңызды фактор, ал қызметкерге қолжетімділік, оның жұмыс орнынан табылуы – Астана қ., Алматы қ. және Шығыс Қазақстан облысы үшін маңызды. Барлық өңірлерде серверлер мен компьютерлердің жұмыс істеу жылдамдығына көңіл толмаушылық кездеседі, алайда қызметке қанағаттанудың жоғары дәрежесі Астана қаласында байқалды.

Салық қызметтері сапасы жөніндегі респонденттердің пайымдамалары Алматы қ.

Модератор жылдам жұмыс істейді, кезек күтпейсіз. Түсіндіре біледі, тез ұғып аламыз. Қажет ақпаратты алу қиын, әрине сайтта іздеуге болады, бірақ ол көп уақытты алады. Компьютерлер жиі тұралап қалады, жарық сөніп қалады, бірыңғай база науқаны туралы еш ақпарат жоқ. СОНО мен ИНИС арасында өзара байланыс жоқ.

Былтырғы жылмен салыстырғанда бәрі жақсарған.

Салық қызметінің жұмысы едәуір жақсарды.

Қызметкерлер кейде түсінгісі немесе көмектісі келмейді, ал электронды кезек өте ыңғайлы.

Қызметкерлер қайырымды, үнемі күлімдеп тұрады, көңілім толады.

СК қызметкерлерінің жұмысына көңілім толады, жарқын жүзді, тіпті түскі үзіліс кезінде де қызмет көрсетеді.

Барлығы талонмен, ешкім кезексіз кірмейді.

Өте жоғары деңгейде қызмет көрсетті, сыпайы адамдар. Тірі кезектің болмағаны жақсы болды.

Бұрынғымен салыстырғанда жақсы қызмет көрсетті, айырмашылығы жер мен көктей.

Қазір бірден айтып береді, модераторлар барлығын түсіндіріп береді, жақсы болды.

Программалар жиі тұралап қалады. Есеп тапсыру кезінде серверлер тұралап қалады.

Жаяу жүргіншілер өтетін жер мен машиналарды қоятын тұрақ керек.

Кез-келген терезеде барлығы әдепті, білікті, өз ісінің шебері.

Дәретхана үшін «4» - жақсарту керек, ал қалғаны көңілге қонымды.

Жеке кабинетте көшірмені ұзақ күтесіз, ал сол көшірме үшін СК келу ыңғайсыз.

Телефон арқылы көп күтесіз.

Телефон соғу қиын, сондықтан телефонға көп адамды отырғызған жөн.

Гардероб ашу керек. Модератор сауатты түсіндіреді.

Павлодар облысы

Ақтоғай ауданының салық басқармасы қызметкерлері үнемі әдепті, барлық мәселелерді дұрыс шешіп береді, сыпайы.

Барлығы өте ыңғайлы, әрі тез. Модераторлар бланкілерді толтыруға көмектеседі.

Серверлер тұралап қалады. Терминалдарға үнемі қол жете бермейді.

Жұмыскерлер тамаша қызмет көрсетеді, бәрі түсінікті, қолжетімді, көп жағдайлар салық төлеушілерге-өзімізге байланысты. Барлығына ризамын.

Әдепті қызметкерлер, жылдам қызмет көрсетеді. Білікті қызметкерлермен жұмыс істеу ұнайды.

*Қызмет көрсету жақсарды, қызметкерлер өз жұмысын біледі.
Жарайсыңдар, жағдай бұрынғыға қарағанда жақсара түскен.*

Батыс Қазақстан облысы

*Барлығы көңілге қонымды, қызмет көрсетулері, түсіндіру жұмыстары көңілден шығады.
Барлығына қолжетімді, түсінікті.*

*Қызметкерлердің біліктілігін, қандай да бір сұрақтарды түсіндіре білуін атап өткен
жөн. Электронды кезек терезесінде кезекті күту жүйесі ойластырылған, ыңғайлы.
Тез қызмет көрсетті, бәрі түсінікті, ыңғайлы.*

Қостанай облысы

Қызмет сапалы түрде, кезексіз көрсетілді.

Қызметкерлер ұқыпты, қамқоршыл.

Кезектің болмауы көңілден шығады.

Қызметкер жылдам, әрі нәтижелі жұмыс істеді.

Әр кезде телефон соғып, дұрыс ақыл-кеңес алуға болады.

Барлығы тез, сапалы түрде орындалды.

Қызметкерлер орнынан табылады, барлық сұрақтарға сауатты, әрі тез жауап береді.

Солтүстік Қазақстан облысы

Көрсетілген қызметке көңілім толады.

*Барлығы көңілімнен шықты. Модератордың жұмысын, оның сыпайылығын, біліктілігін,
барлық сұрақтарды нақты түсіндіріп бергенін айрықша атап өткім келеді.*

Жағымды, білікті қызметкерлер.

Еш мәселе туындаған жоқ, барлығын тез арада тындырдық.

Жамбыл облысы

ЖК қызметін тоқтату қызметі бойынша мерзімдерді қысқарту.

Өткен жылдармен салыстырғанда жақсы өзгерістер орын алған.

Барлығы көңілімнен шығады, салық органында тәртіп орнаған, бұрынғыдай емес.

*Біліксіз қызметкерлер жиі кездеседі, сондықтан өз кураторыма түсіндіріп беруін
өтінуіме тура келеді.*

Негізінде бәрі көңілімнен шығады, алайда өзіме дұрыс көңіл бөлгендерін қалар едім.

Әрдайым қайырымды, түсініксіз жайттарды түсіндіріп береді.

Жалпы бәрі жақсы, дегенмен кассадағы кезектер айтуға тұрарлық!

Жұмыстары көңілімнен шықпау себебі кассалар саны аз, олардың санын ұлғайтса екен.

ЖК жабу мерзімі ерекше үлкен.

Жалпы қазір жұмыс істеу оңай.

*СК қызметкерлері жақсы жұмыс істейді. Бизнеске жүргеніме шамамен 10 жыл, үнемі
салықшылармен байланыста боламын. Сондықтан мен бұрынғы мен қазіргі көрсетілген
қызметтерді салыстыра аламын, бүгінгі таңда олар өте жақсы қызмет көрсетеді.*

Компьютерлердің жұмысын жақсартқан дұрыс.

Күту жағдайларын түзесе екен.

Серверлер үнемі тұралап қалады.

Оңтүстік Қазақстан облысы

*Процедура ұзаққа созылып кетті, оның үстіне көптеген құжаттар керек (заңды
тұлғаны жою).*

Өткен жылдармен салыстырғанда қызмет көрсету уақыты қысқарған.

Қазір бәрі жақсара түскен.

Бәрі жақсы-ақ, тек кезектер жалықтырып жібереді.

Егер уақытында төлесен, ешқандай мәселе туындамайды.

Бәрі жақсы, әсіресе e-gov-ке көшкені.

Құжаттар мерзімінде дайын болмады. Барлығын дер кезінде жасасын.

Электрондық жүйеге көшу арқылы жұмыс жеңілденді.

Мүмкін біз бір-бірімізді танитындықтан шығар, бізде ешқандай мәселе туындаған емес.

Салық төлеушінің электронды кабинеті бір қалыпты жұмыс істемейді. Мынадай жағдай орын алып еді, біз барлығын тапсырдық, кейін ол базада болмай шықты, айыппұл төлеуге тура келді.

Негізінде жаман емес, кейде кезек күту барлығын қиындатып жібереді.

Алматы облысы

Көрсетілген қызмет бойынша сұрағым жоқ, бәрі түсінікті, қолжетімді және уақытында.

Қолжетімді ақпараттық қызмет.

Кондиционерлер тек кабинеттерде орнатылған, дәлізде жоқ. Егде адамдар кезекте тұрады, орындықтар жетіспейді.

Есептілік нысанын ойластыру керек, қазір азды-көпті жақсы нысан – бұл 100-ші нысан. Жеке есеп шоттан және абсолютті есеп шоттан көшірме алу әр түрлі (төленген салық пен есептеулер сомасы). Жеке шот көшірмесі нақты есептеулер мен төленген салықты көрсетуі тиіс.

Барлығы көңілге қонарлық, инспекторлар өте білікті, барлығын толық түсіндіріп береді, әдепті.

Барлық мамандар өз ісін біледі, кез-келген сұраққа тез жауап береді. Олармен жұмыс істеу жанға жайлы.

Серверлердің жұмыс істеу жылдамдығы төмен, серверлердің жұмысын жақсарту керек, үнемі тұралап қалады.

Ақмола облысы

Тез, әрі сыпайы түрде қызмет көрсетті, ризамын. Күні бойы шегерім жөніндегі барлық салықтар ретке келді.

Қызметкерлер жылдам, уақытында қызмет көрсетті. Еш қиыншылық, кешеуілдету болған жоқ. Құжаттарды толтыру кезінде көмек көрсетілді.

Әдептілікті дұрыс жолға қойса деймін, әсіресе жігіттерде, қызметкерлер білікті болса екен.

Жыл өткен сайын салық қызметтерінің сапасы, уақытында қызмет көрсетуі жақсара түсті.

Сервер тұралап қалады, сервердің жылдамдығы, жұмыс істеу сапасы көңілден шықпайды.

Салық төлеуші терминалы серверінің жұмысын жақсарту керек.

СОНО серверінің жұмыс істеу жылдамдығы төмен, автосома жоқ, келесі операцияға автоматты түрде өту функциясы жоқ.

СК ғимаратында банк қызметтерін ұсынса, кондиционерлер орнатса, дәретханалар болса екен деген тілек бар.

Бәрі құптарлық, бірақ салық комитетіне апаратын жолдан басқа.

Сервис жоқ, келетін жолдар жөндеуді талап етеді.

СК бұрыннан істеп келе жатқан қызметкерлер жақсы қызмет көрсетеді, жастар – кейбір сұрақтарды дұрыс талқылай алмайды.

10 терезеден тек 3 терезе жұмыс істейді. Үлкен кезек.

Қызылорда облысы

Анықтаманы уақытында дайындады. Қызмет көрсету жақсы деңгейде, барлығы тез, әдепті, сауатты.

Электронды кілтті екінші рет алып тұрмын. Осы жолы тез алдым. Дегенмен жақсы өзгерістер бар.

Ең бастысы қызметті уақытында алдым. Үнемі осылай болса екен. Жұмыскерлер әдепті сақтайды.

Қызметкерлер штатын арттырған дұрыс.

ККМ тез тіркедім, құжаттарды тапсырдым, келесі күні алдым.

Қарағанды облысы

Ақпарат толық және түсінікті түрде беріледі.

ККМ екі күн ішінде тіркеуге қойдым, ереже бойынша тіркеу 5 жұмыс күні ішінде екен, тез, әрі сапалы.

Сервер кейде дұрыс жұмыс істемейді, бұл мәселені ҚР ҚМ СК деңгейінде қарастыру керек.

Серверлер нашар істейді. Кезек үлкен.

Ақтөбе облысы

Бәрі жақсы, көңілге қонымды, ризамын.

Қызметкерлер өз жұмысын білсін.

Қызметкерлер әдепті болуы тиіс, себебі олар мемлекеттік қызметте отыр ғой.

Жазда залда кондиционерлер аз, қыста гардероб жоқ.

Программалар жиі істемей қалады, күту залының ауасы тар, кондиционерлер жоқ.

Қызметкерлер өз жұмысын білмейді, кеңес сұраған кезде басқа маманға жібереді.

Маңғыстау облысы

Сыпайы қатынасты қалар едім.

Қызмет көрсету уақытын азайтса екен (ККМ тіркеуден шығару).

Барлығы орташа деңгейде.

Қызметкерлердің біліктілігін арттыру керек.

Білікті мамандар санын көбейту қажет.

Сервер мен компьютерлер нашар істейді.

Астана қ.

2012 жылмен салыстырғанда жақсы жұмыс істей бастады.

Телефон соғу мүмкін емес, үнемі желі бос болмайды.

Негізгі мәселе – кезекті ұзақ күту. Уақыт – ақша.

Бәрі жаман, баяу істейді.

Компьютерлердің жұмыс істеу жылдамдықтары төмен. Салық төлеушілер отыратын және есептілікті тапсыратын электронды залда жаңа техника (компьютерлер) қою керек – үнемі кезекте тұрғанын. Тіпті 15 жыл бұрын шыққан компьютерлер бар, біз салық төлейміз, ал олар болса өздеріне дұрыс компьютер де сатып ала алмайды! Жұмыскерлер үнемі орнынан табыла бермейді.

Қызметкерлер қайырымсыз. Терезелер үнемі жұмыс істеп тұрмайды, телефон арқылы ақпарат толық, нақты берілмейді.

Ештеңе түсіндіре алмайтын қызметкерлер бар.

Қызметкерлер қойылған сұраққа дұрыс жауап бере алмайды, әрі сыпайылық танытпайды.

Терезелер толық жұмыс істемейді. 20 терезенің ішінен тек 5-6 ғана.

Жалпы бәрі дұрыс.

Бәрін созып жібереді, төленген соманы қайтарғысы келмеді (шегерімдер мен қайтаруларды жүргізу).

Қызметкер жігіттерге қарағанда қыз балалар әдепті. Бірдеңе сұрасаң, компьютерге шұқшия қалады, алайда олар клиентке мұқият қарау керек қой. Ал жалпы бәрі дұрыс секілді.

Көп уақытымызды жоғалтып алдық (заңды тұлғаны жою).

Компьютерлер үнемі тұралап қалады. Қашан келсең сол – олардың компьютері жұмыс істемей тұрады.

Салық төлеуші терминалы» кабинетінде сервердің жұмыс істеу жылдамдығы өте төмен, әр процедураны 15-20 минут күтіп отырғанымыз.

Қашан келсең – терезелердің жетіспеушілігінен үнемі аузы-мұрнынан шыққан кезек, 15 терезенің тек 8-9 ғана істеуі мүмкін. Үнемі базардағыдай айғай-шу.

Жалғыз кемшілік – кезекте ұзақ күтіп тұру. Тірі кезек болғандықтан адамдар ұрысып жатады.

Атырау облысы

Консультанттар сыпайы, дегенмен Күлсары үшін терминал аздық етеді, серверлер үнемі тұралап қалады.

Жұмыскерлер қайырымды, ілтипатты, көмек көрсетуге ықылас білдіреді, бәрі жақсы.

Көрсетілген қызмет жақсы. Мәселе туындаған жоқ, білікті мамандар.

Мен бір ай бойы ЖШС жою жөніндегі сұрақтарға түсінікті, білікті жауап ала алмай жүрмін, мекеменің біреуі шекарадан тыс орналасқан, бәрі бір кабинеттен екінші кабинетке қуалайды. Тіпті кейбіреуі не істеу керектігін білмейді.

Салық органына өте жиі келіп тұруыма келеді, өзім жиі іссапарларға шығып тұрдым. СК бөлімдер ішінде құжаттарымның қозғалысын білгім келеді, келіп аласың да кімге және қайда бару керектігін білмей жүргенім.

Жұмыс істейтін алаңы тар болғандықтан, қызметтің кейбіреуіне қол жеткізу мүмкін болмай жатады, залдың көлемі тар.

Терминалдар санын арттыру керек, әрі олардың қасына консультант болуы тиіс.

Жылыой аудандық СК ғимаратында жағдайды жақсарту қажет.

Жою кезіндегі камералдық бақылау мерзімін қысқартқан дұрыс. Жаңартулар мен өзгерістерді сирек жасау керек, меңгеріп алуға үлгермейміз.

Мерзімдер сақталмайды, салық төлеушілердің хатына ұзақ жауап береді. Басты мәселе – клиенттің мәселелеріне салықшылардың немқұрайлы қарауы.

Клиенттерге арналған дәретхана жоқ, қызметтік дәретханаға сұрануға тура келеді. Орындықтар жетіспейді.

Құжаттар бір кабинеттен екінші кабинетке берілетіндіктен процедура ұзақ, бір процедураға басынан аяғына жауап беретін жауапты адам жоқ (заңды тұлғаны жою).

Біліктілік пен көмектесуге ықылас таныту – лайықты деңгейде емес.

Барлығы тез, әрі түсінікті болды. Ризамын.

Телефон соғу қиын, әр сұрақ бойынша салық комитетне баруға тура келеді.

Ғимараттың ауданы кішкентай, тар, терезелер керек-ақ. Маманның айтқаны естілмейді, терезелер бір-біріне жақын орналасқан.

Артық төленген сомалды қайтып ала алмаймын немесе оны басқа төлемдерге ауыстыра алмайтын. Хат жаздым, жиі келіп тексеріп тұрамын, алайда еш нәтиже жоқ.

Бос жүрістер көп, жою процесі ашық емес, мамандар клиенттің мүддесін қорғауға жауапкершілікті алмайды, құжаттарды басшыға қол қоюға апарды, ол құжаттар онда ұзақ жатып қалады.

Егер салыстырып тексеру актісі дұрыс, бар құжаттар-анықтамалар қолда болса, компанияда ешқандай қаржы мәселесі болмаса, онда бәрі жылдам өтеді, 3-2 ай – бұл жою үшін өте жақсы мерзім.

Шығыс Қазақстан облысы

Бәрі реттелген, дегенмен процедураларды жылдамдатса екен.

Бәрі жақсы ойластырылған, еш қиындық тумады, салық органы қызметкерлері әдепті, білікті, түсінікті түсіндіреді.

Серверлердің жұмысынан басқалары жақсы.

Кезекке тұрмастан бәрін анықтап, түсіндіріп беретін консультанттар болғанын қалаймыз.

Қызмет көрсетудің бекітілген мерзімін азайтса екен (ККМ есепке алу).

Серверлер мен компьютерлердің жұмысы мардымсыз.

СК қызметкерлері клиенттермен дәрекі сөйлесуі көңілге қонбайды. Қызметкерлер салық төлеушілер қателік жіберіп, соңында айыппұл төлегенін қалайтын секілді. Шыншылдық жоқ, толық жауап бермейді. Сондықтан адамдар «оңай жолды» іздейді!

Компьютерлер мен серверлердің жұмыс істеу жылдамдығына көңілім толмайды.

Кезек санын азайту керек.

Әрбір қайта тіркелген ЖК түсіндіру жұмыстарын сауатты, сапалы түрде жүргізу керек.

Қызмет көрсету сервисін жақсарту керек, әсіресе банк кассаларын ашу, көшірме жасайтын техникалар орнату.

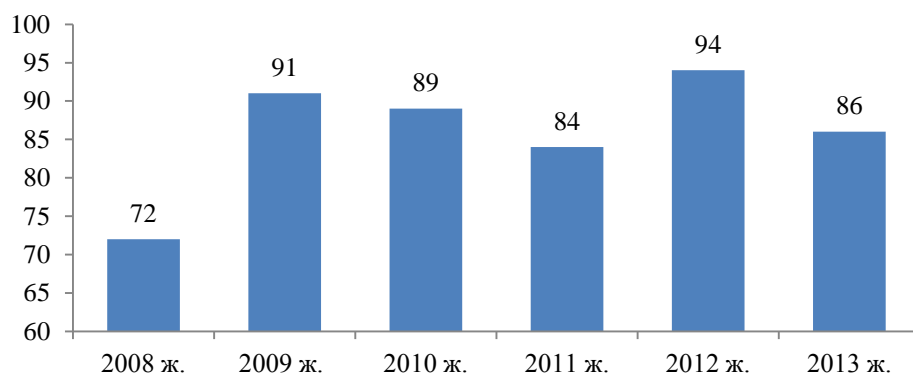
Өтініш нысанын жеңілдету керек, қызмет ұсыну мерзімін қысқарту қажет, заңнамамен бекітілген қызмет ұсыну мерзімі – 15 жұмыс күні деген көңілге қонбайды (шегерімдер мен қайтаруларды жүргізу).

2-тарау. Салық органдары қызметтерінің сапасы туралы халықтың пікірі

Жалпы көрсетілетін қызметтерге қанағаттанушылық

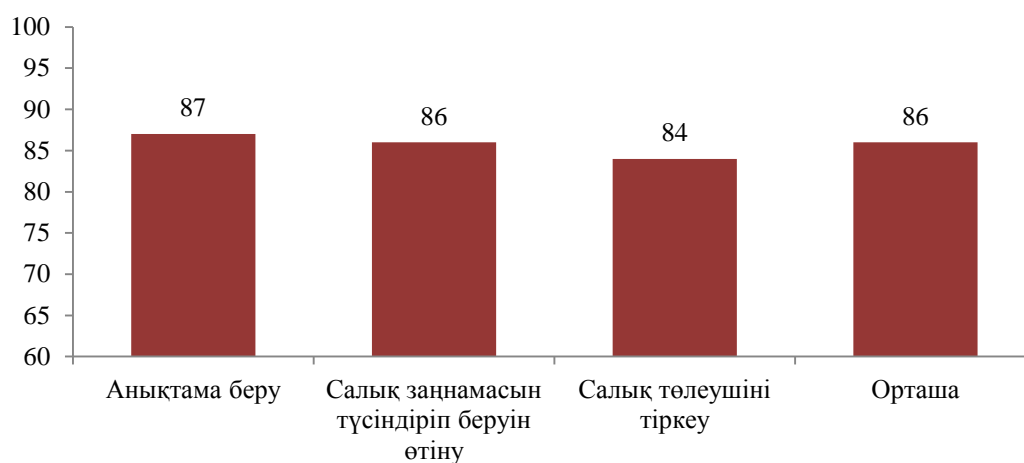
Салық органдарының жалпы көрсетілетін қызметтерімен халықтың 86%-ы қанағаттанып отыр. 2012 жылғы нәтижелермен салыстырғанда қанағаттанушылық деңгейі 8%-ға төмендеген (2012 жылы 94%). Іріктеу қателігі 2,5% құрайды.

Диаграмма 11. Жылдарға шаққанда салық органдары қызметтерімен халықтың қанағаттануы, % (көрсетілетін қызметті 4 және 5 деген бағамен бағалағандар үлесі)



Салықтық берешектің (көлік, жер, мүлік және т.б. салық), міндетті зейнетақы жарналары мен әлеуметтік аударымдар бойынша берешектің жоқ (бар) екені туралы мәліметтер, жеке шоттан үзінді көшірме алу және салық заңнамаларын түсіндіріп беруін өтіну қызметтерімен қанағаттанушылық халықтың 87-86% құрады. Салық төлеушілерді тіркеу қызметіне көңіл толмаушылық 84%-ға тең (тіркеуге алу, тіркеу деректерін өзгерту).

Диаграмма 12. Көрсетілетін қызметтерге халықтың қанағаттануы, %



Орташа балл бойынша салық заңнамаларын түсіндіріп беруін өтіну басқа қызметтермен салыстырғанда төмен – 4,4 балл (анықтама беру – 4,6 балл, салық төлеушіні тіркеу – 4,5 балл).

Салық заңнамаларын түсіндіріп беруін өтіну әртүрлі сұрақтар туралы, оның ішінде телефон, ҚМ СК Call-орталығы арқылы мәліметтер алудан тұрады. Салық қызметінің түсіндіру жұмыстарының сапасымен салық төлеушінің қанағаттануы 2012 жылғы нәтижелермен салыстырғанда 8%-ға төмен.

Диаграмма 13. 2008-2013 жылдар аралығында салық заңнамаларын түсіндіруге қанағаттанушылық, %



Салық төлеушіні тіркеу және анықтама беру жөніндегі қызметтер сапасының құрауыштары

Бланк өнімдерінің сапасы және қызмет көрсетілетін тілдің түсініктілігі бойынша бөлімді халық өте жоғары бағалады – 4,7 балл. Салық органы қызметкерінің сапасы және ақпарат бөлімін тұрғындар 4,6 баллмен бағалады. Ең төмен бағаға уақыт көрсеткішімен байланысты бөлімдер, техникалық жабдықталулар (компьютерлер, серверлер) ие болды (4,4%).

Тұрғындардың кезекті күтуге, серверлер мен компьютердің жұмыс істеу жылдамдықтарына көңіл толмаушылығы орташа алғанда 4,4 баллды құрады. Салық қызметі сапасының қауіпті құрауыштарына телефон арқылы ақпарат алу, салық процедурасының айқындылығы, салық төлеушіге көмектесуге ықпал танытуы, сонымен бірге күтуге жағдай жасау, терминалдарға қолжетімділік, қосалқы қызметтерді ұсыну жатады, бұл қызмет сапасының параметрлері, бұлар көрсетілетін қызметті алуды жеңілдетеді.

Қызмет сапасының жоғарыда аталған барлық параметрлері 2012 жылғы сауалнама нәтижесі бойынша да ең аз қанағаттандырғандар қатарында. Осы зерттеудің нәтижелері бойынша аталған көрсеткіштер тек 0,1 баллға кем. Салық қызметін алу айқындылығы, кімге, қайда бару керектігін білу жағдайы жақсы емес (4,7 және 4,5 баллға лайық) және серверлер мен компьютерлердің жұмысын бағалаған респонденттердің саны аздап жоғары (4,2 және 4,4 балл).

6-кесте. Тұрғындардың салық қызметтері сапасының құрауыштарымен қанағаттанушылығы, орташа балл

	2012 жыл	2013 жыл
<i>Кезекті күту уақытымен</i>	4,5	4,4
<i>Қызмет көрсету мерзімін сақтаумен</i>	4,7	4,6
<i>Салық процедурасының айқындылығымен және қайда бару керектігін білуі</i>	4,7	4,5
<i>Қызметті бір жерден, бір қызметкерден алуымен (терезеде/кабинетте)</i>	4,6	4,5
Толтырылатын бланкілердің, формалардың түсініктілігімен	4,7	4,6
Салық өтініштері бланктеріне қолжетімділігімен	4,8	4,7
Салық өтініштері үлгілерінің бар болуы	4,8	4,7

Ақпарат немесе көрсетілетін қызмет түсіндіретін тілдің түсініктілігімен	4,8	4,7
Көрсетілетін қызмет туралы ақпаратты дер кезінде алуымен	4,7	4,6
Көрсетілетін қызмет бойынша алынған ақпараттың дәлдігі, түсініктілігімен	4,7	4,6
Анықтама терезесінде, стендтерде, модераторда қызмет туралы ақпаратты ұсынуымен	4,7	4,6
Интернет арқылы қызмет туралы қолжетімді ақпаратпен	4,7	4,6
Телефон арқылы қызмет туралы қолжетімді ақпаратпен	4,5	4,5
Қызметкерге қолжетімділігімен (жұмыс орнында болуы)	4,7	4,6
Жұмыскердің біліктілігімен	4,7	4,6
Жұмыскердің сыпайылығымен	4,7	4,6
Салық органы қызметкерлерінің Сізге көмектесуге ықылас танытуымен	4,6	4,5
Серверлер мен компьютерлердің жұмыс істеу жылдамдығымен	4,2	4,4
Терминалдарға қолжетімділігімен	4,6	4,5
Бірге атқарылатын қызметтерді ұсынумен (банк қызметтері, көшірмелер алу және т.б.)	4,6	4,4
Кезек күту кезінде қолайлы жағдайлар жасау (орындықтар, столдар, дәретхананың болуы және т.б.)	4,6	4,5

Көрсетілетін қызмет сапасын қабылдау салық процедурасының айқындылығымен, қызметкермен, уақыт шығындарымен және ақпараттардың дәл, әрі түсініктілігімен ең үлкен өзара байланысқа ие (корреляция коэффициенті 0,700 көп, Қосымшадағы 2-кестені қараңыз). Бұл көрсеткіштер салық қызметтерін алу кезінде тұрғындар үшін аса маңызды және қанағаттанушылық көрсеткішіне ықпал етеді.

Салық төлеушіні тіркеуге алу қызметін алу барысында жоғарыда аталған параметрлерден басқа ақпаратты уақытында алу және телефон арқылы ақпаратқа қол жеткізу параметрлері жатады.

Анықтама алу қызметімен қанағаттанушылыққа қызметті бір жерден алуы, салық процедурасының айқындылығы мен қызметкер үлкен ықпал етті. Салық төлеушіні тіркеу қызметіне қарағанда ақпарат сапасы жөніндегі көрсеткіштер төмен.

Салық заңнамаларын түсіндіру кезінде респонденттер әдептілік, біліктілік, салық органы қызметкерлерінің көмектесуге ықылас таныту деген қызмет сапасының компоненттерін жақсы бағалаған. Сонымен бірге бір жерден, бір қызметкерден толық ақпаратты алу маңызды.

Басқа блоктармен салыстырғанда тұрғындар уақыт шығындарымен (82%) және қызметкердің сапасымен (83%) аз қанағаттанған.

Диаграмма 14. Тұрғындардың қызмет көрсету параметрлерімен қанағаттануы, блоктар бойынша жинақталған деректер, (блоктар бойынша 4 пен 5 балл берген, орташа баллды көрсеткен респонденттердің %-ы)



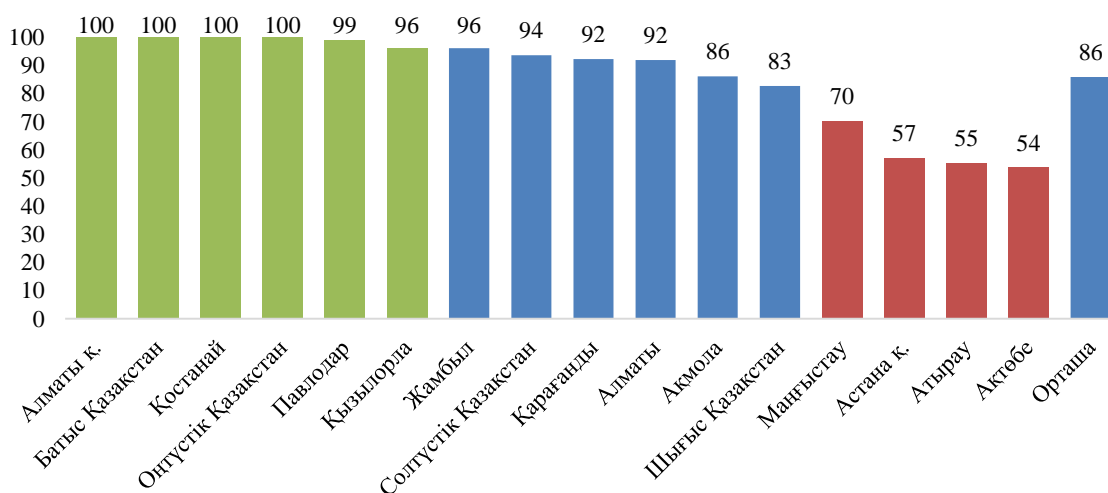
Қызмет көрсету сапасының параметрлері бойынша анықталған қанағаттанушылық көрсеткіші (82%) жалпы салық қызметі сапасымен қанағаттанушылыққа қарағанда төмен (86%) (Қосымшадағы 6-кестені қараңыз).

Халыққа көрсетілетін қызметтер жөніндегі өңірлік мәліметтер

Салық қызметтеріне қанағаттанушылықтың ең жақсы нәтижелері Алматы қ., Батыс Қазақстан, Қостанай, Оңтүстік Қазақстан, Павлодар, Қызылорда, Жамбыл облыстарында орын алған, бұл көрсеткіш 95%-дан артық. Орташа көрсеткіштен едәуір төмен, ең кіші көрсеткіштер Ақтөбе (54%), Атырау (55%), Маңғыстау (70%) облыстарында және Астана қаласында (57%).

Өңірлер бойынша іріктеу қателігі іріктеу көрнекілігі үшін мүмкін деңгейден айтарлықтай артады - 10% (белгі болған кезде 86%), дегенмен ұсынылатын қызметтің сапасы бойынша оң/теріс үрдістерін кескіндеу үшін жарамды.

Диаграмма 15. Өңірлер бойынша жалпы салық қызметтерімен халықтың қанағаттанушылығы, %



2008-2013 жылдардағы деректер бойынша Маңғыстау, Атырау облыстарында және Астана қаласында көрсеткіштер орташадан төмен екендігін байқауға болады. 2013 жылы Шығыс Қазақстан мен Ақтөбе облыстары 2011 жылдың нәтижесіне жуық көрсеткіштерді

алды. Дегенмен жоғарыда аталған барлық өңірлер бизнес үшін көрсетілетін қызметтер бойынша да қанағаттанушылықтың төмен деңгейін ие болды.

7-кесте. Жылдарға шаққанда халықтың салық қызметіне қанағаттанушылығы, 2008-2013 жылдар динамикасы, %

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2012-2013 динамикасы
Жамбыл облысы	84	82	98	82	70	96	26
Алматы облысы	64	96	88	84	87	92	5
Оңтүстік Қазақстан облысы	81	97	97	97	96	100	4
Қызылорда облысы	51	82	91	73	93	96	3
Алматы қаласы	77	84	70	96	98	100	2
Батыс Қазақстан облысы	87	92	78	88	100	100	0
Қостанай облысы	79	98	98	100	100	100	0
Павлодар облысы	71	98	100	100	100	99	-1
Қарағанды облысы	64	88	100	90	94	92	-2
Солтүстік Қазақстан облысы	95	98	98	91	97	94	-3
Ақмола облысы	83	95	96	76	97	86	-11
Маңғыстау	41	89	87	88	83	70	-13
Шығыс Қазақстан облысы	73	88	98	82	100	83	-17
Астана қаласы	90	85	56	55	90	57	-33
Атырау облысы	70	91	83	66	90	55	-35
Ақтөбе облысы	85	93	93	65	100	54	-46
Орташа	72	91	89	84	94	86	

Осы бес өңірде 2013 жылы салық заңнамаларын түсіндіріп беру қызметіне қанағаттанушылық орташадан төмен. Атырау, Маңғыстау облыстары мен Астана қаласында салық органдарының түсіндіру жұмыстары 2008-2013 жылдардағы зерттеу нәтижелері бойынша орташадан төмен бағаланды.

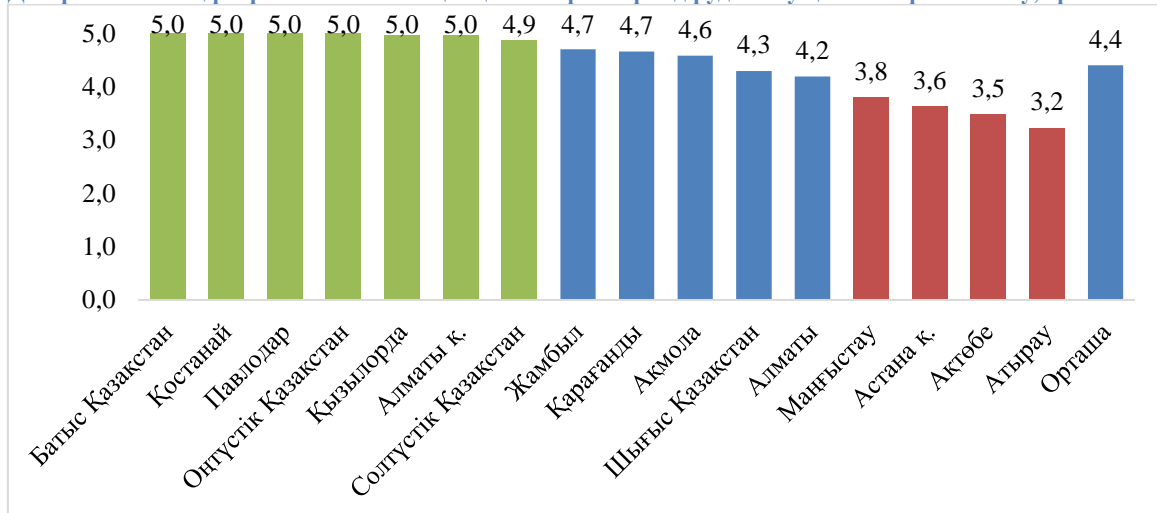
8-кесте. Жылдарға шаққанда салық заңнамаларын түсіндіру қызметіне халықтың қанағаттанушылығы, %

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Батыс Қазақстан облысы	81	90	76	100	100	100
Қостанай облысы	64	96	100	100	100	100
Павлодар облысы	59	93	96	100	100	100
Қызылорда облысы	42	83	89	100	100	100
Алматы қаласы	63	77	74	98	100	100
Солтүстік Қазақстан облысы	83	100	57	83	100	100
Оңтүстік Қазақстан облысы	69	100	85	100	75	100
Жамбыл облысы	69	89	73	50	57	97
Қарағанды облысы	40	92	98	100	100	94
Ақмола облысы	74	98	84	100	91	92
Алматы облысы	47	98	97	100	100	84
Шығыс Қазақстан облысы	60	95	98	100	91	83
Маңғыстау облысы	62	91	58	94	100	73
Астана қаласы	76	88	52	64	92	58
Атырау облысы	39	89	33	100	100	55

Ақтөбе облысы	78	86	76	100	100	53
Орташа	62	92	78	95	94	86

Салық заңнамаларын түсіндіруді өтіну жұмыстарын бес баллдық шкала бойынша орташа баллмен есептесек, онда орташа көрсеткіш 4,4 балл деңгейінде. Орташа төрт баллдан төмен қызмет Астана қ., Атырау, Ақтөбе және Маңғыстау облыстарында кездеседі.

Диаграмма 16. Өңірлер бойынша салық заңнамаларын түсіндіруді өтіну қызметтерін бағалау, орташа балл



Салық қызметтерін алу кезінде салық органдарымен тұрғындардың өзара әрекеттесу тәжірибесінен Астана қаласы, Шығыс Қазақстан, Жамбыл облыстары уақыт шығынымен байланысқан параметрлерге баса назар аудару керектігі, Алматы, Маңғыстау, Атырау облыстарына қызметкердің сапасына, ал Қарағанды, Ақмола, Ақтөбе облыстарына ұсынылатын ақпараттардың сапасына көңіл бөлу керектігі анықталды (Қосымшадағы 4-кестені қараңыз).

Барлық өңірлерде тұрғындардың салық қызметтер сапасымен қанағаттануына салық қызметі сапасының келесі компоненттері ықпал етеді (Қосымшадағы 2-кестені қараңыз):

- Салық процедурасының және кімге, қайда барудың айқындылығы;
- Жұмыскердің сыпайылығы;
- Жұмыскердің біліктілігі;
- Қызмет бір жерден (терезе/кабинет), бір қызметкерден көрсетілуі;
- Салық органы қызметкерлерінің Сізге көмектесуге ықылас танытуы;
- Қызмет туралы алынған ақпараттың дәлдігі, түсініктілігі;
- Қызметкерге қолжетімділік (орнынан табылуы);
- Анықтама терезесінде, стендерде, модераторлардан көрсетілетін қызмет туралы ақпараттарды алу;
- Көрсетілетін қызмет мерзімін сақтау;
- Кезекті күту уақыты.

Жеке өңірлерде ақпаратты ұсынумен байланысқан қызмет параметрлері алдыңғы қатарға шығады:

Ақтөбе облысы

- ✓ Анықтама терезесінде, стендерде, модераторлардан көрсетілетін қызмет туралы ақпараттарды алу;
- ✓ Көрсетілетін қызмет мерзімін сақтау;

- ✓ Салық процедурасының айқындылығы;
- ✓ Қызметті уақытында алу;
- ✓ Алынған ақпараттың дәлдігі, түсініктілігі;
- ✓ Жұмыскердің біліктілігі;
- ✓ Қызметкерге қолжетімділік (орнынан табылуы).

Маңғыстау облысы

- ✓ Интернет, телефон арқылы қолжетімді ақпарат;
- ✓ Қызметкердің біліктілігі, олардың көмектесуге ықылас танытуы.

Астана қ.

- ✓ Салық процедурасының және кімге, қайда барудың айқындылығы;
- ✓ Қызмет бір жерден (терезе/кабинет), бір қызметкерден көрсетілуі;
- ✓ Жұмыскердің біліктілігі;
- ✓ Жұмыскердің сыпайылығы.

Жамбыл облысы

- ✓ Салық процедурасының айқындылығы;
- ✓ Анықтама терезесінде, стендерде, модераторларда көрсетілетін қызмет туралы ақпараттарды ұсыну;
- ✓ Қызмет туралы ақпаратты уақытында алу;
- ✓ Кезек күту уақыты.

Басқа өңірлерде тұрғындар үшін қызметкердің сапасы маңызды болып табылады, ол қызметпен қанағаттануға зор ықпал етеді:

Қарағанды облысы

- ✓ Қызметкердің сыпайылығы, біліктілігі, қолжетімділігі;
- ✓ Күту уақыты;
- ✓ Телефон арқылы ақпаратқа қол жеткізу;
- ✓ Салық процедурасының айқындылығы.

Алматы және Оңтүстік Қазақстан облыстары

- ✓ Қызметкердің сыпайылығы, біліктілігі, қолжетімділік, көмектесуге ықылас танытуы.

Келесі өңірлерде уақыт шығынымен байланысты қызмет көрсету параметрлері маңыздырақ:

Шығыс Қазақстан облысы

- ✓ Кезек күту уақыты;
- ✓ Телефон арқылы ақпарат алу;
- ✓ Күтуге жасалған жағдай;
- ✓ Қызмет жөнінде ақпаратты уақытында алу.

Атырау облысы

- ✓ Қызмет бір жерден (терезе/кабинет), бір қызметкерден көрсетілуі;
- ✓ Анықтама терезесінде, стендерде, модераторларда алынатын ақпараттардың дәлдігі;
- ✓ Салық процедурасының және кімге, қайда барудың айқындылығы.

Ақмола облысы

- ✓ Қызмет көрсету мерзімін сақтау;
- ✓ Қызмет туралы ақпаратты дер кезінде алу;
- ✓ Қызмет туралы алынған ақпараттың дәлдігі, түсініктілігі;
- ✓ Қызмет бір жерден (терезе/кабинет), бір қызметкерден көрсетілуі.

Қызылорда облысы

- ✓ Қызмет көрсету мерзімін сақтау;
- ✓ Кезек күту уақыты;
- ✓ Телефон арқылы ақпарат алу.

3-тарау. Салық қызметтерін алу кезіндегі кедергілер

Жалпы респонденттер Қазақстандағы салық режимі көрші елдермен салыстырғанда едәуір жеңіл болуының арқасында кәсіпкерлікпен айналысу қызметін оңайлатады деп санайды. Соңғы жылдары салық органдарында жақсы өзгерістер орын алған: салыстырмалы төмен ҚҚС, алуан түрлі салық режимдерінің болуы (патент, оңайлатылған салық режимі және т.с.с.), салық нысандарының санын азайту, салық есептемесін тапсыру мерзімін көбейту және т.б.

Сонымен бірге шағын және орта бизнестің дамуын тежейтін, салық жүйесі шығарған бірнеше тосқауылдар бар.

- 1) Ерекше мемлекеттік қолдауды қажетсінетін салалық кәсіпорындарға (жеңіл өнеркәсіп, кеме қатынасы) сараланған тәсілдің болмауы. Нәтижесінде импорттық өндірушілермен салыстырғанда кәсіпорында бәсекелесу қабілеті төмендейді.

Бизнес-қауымдастық өкілдерінен алынған сұхбаттан: «Егер біз тек шикізат шығарушы ғана емес, өзінің өндіріс орындары бар ел болғымыз келсе, жеңіл өнеркәсіпке сараланған тәсіл керек. Барлық елдерде салық салу ісіне, әсіресе әлеуметтік бағытқа ие жеңіл өнеркәсіпке саралап қарайды. Себебі көптеген жұмыс орнын ұсынады. Сондықтан ол басым сфера болып табылады, мемлекет тарпаынан қолдау көрсетіледі».

- 2) Шағын және орта бизнестегі басқыштаушылық.

Бизнес-қауымдастық өкілдерінен алынған сұхбаттан: «Міне біз 15 жыл бойы басқа қауымдастықтармен бірге шағын және орта бизнес бойынша басқыштаушылықтарды өзгертуге ұсыныс жасап келеміз. Оны шетелдіктердің үлгісі ретінде алып жасау керек (АҚШ, Ұлыбритания, Германия және басқалары). Салық салу бірдей болмаса да, әрі кеткенде ұқсас болу керек. Егер алысқа бармаймыз десе, онда Ресей, Белоруссияға қарасын. Шағын бизнеске жұмысшылар саны 100-ге жетпейтін кәсіпорындар жатады, ал бізде 50. 100-ге дейін адам – шағын бизнес, сәйкесінше айналымдарда мүлде басқаша».

- 3) Ісін жаңа бастаған кәсіпкерлер үшін салықтық ынталандырулардың болмауы.

Бизнес-қауымдастық өкілдерінен алынған сұхбаттан: «Нақты ынталандырулар қажет-ақ, Қытайда жаңа бастаған бизнес 5 жыл бойы салықтан босатылады. Тағы бір нонсенс – кәсіпкерлікті қолдайтын жұмыс істейтін құрылымдар, яғни бизнес-инкубаторлар, бизнес-қауымдастықтар ешқандай салық босаңсуына ие емес, дегенмен олар өз қызметін ең төменгі баға бойынша немесе тіпті тегін көрсетеді».

- 4) Күрделі салық нысандары.

Бизнес-қауымдастық өкілдерінен алынған сұхбаттан: Декларацияны, есептілік нысандарын қысқартса екен. Мен бұрыннан істеп келемін, сондықтан да салыстыруға болатын жағдайлар бар. Кәсіпқойларға, тәжірибелі есепшілерге нысандарды толтыру түсінікті, ал жас маманға жаңа ғана жұмысқа кірген есепшілерге, ЖК түсіну қиын, толтыру кезінде қате жіберіп алмау қиынға соғады

- 5) Бір жақты қатынас, салық органы өкілдерінің кәсіпкерлікті қолдауға ниет білдірмеуі.

Кәсіпорынның бас есепшісімен болған сұхбаттан: «Бизнесте бір нәрсенің дұрыс болмауы салықшы үшін тиімді. Әрине, өткен жылдармен салыстырғанда «салықшы» деген сөзді естігенде, аяқтарынан тік тұратын, қазір ол өткен күннің белгісі. Дегенмен олар ғана адам, қалғандары ешкім еместей етіп ұстайды өздерін. Тәртіп мәдениетін

дұрыстаған жөн. Әйткенмен олар қазір қорқайын деді, себебі кәсіпкерлер білімді, сауатты. Бірақ кез-келген кәсіпкердің айтуы бойынша егер салықшыға бірдеңені дәлелдеп, айта бастасаң, соңында тұтылатын да, шығынға бататын да өзің боласың. Түптің түбінде ол бір кінәрат тауып, өзінің маңыздылығын көрсетеді».

5. ҚҚС қайтару қаржы шығынына әкелетін ұзақ, әрі күрделі процедура.

Кәсіпорынның бас есепшісімен болған сұхбаттан: *Ұн сатып алынған кезде барлық шығындар 12% орындалады, сол электр энергиясы да, сол бидай да. Ал сатылатын кезде – тауар нөл ставкамен сатылады. Төленетін ҚҚС тұрып қалады, кейін бізде қайтарулар басталады. Салық тексерісімен байланысқан мәселелер осылай туындайды. Олар тек жабдықтаушылардың пайдасын ғана тексермейді. Мысалы айталық, менде тауар сатып алатын тікелей жабдықтаушылар бар, тек соларды ғана тексермейді, жабдықтаушылардың-жабдықтаушыларын, он екінші деңгейге дейін солай кете береді. Бір жерлерде жалған кәсіпорындарды тауып, жазалайды. Соңында оларға еш қатысы жоқ біз уақыт пен ақшаны жоғалтамыз.*

Кәсіпорынның бас есепшісімен болған сұхбаттан: *Салық тексерісі, акт бойынша расталған ҚҚС артық сомасын қайтару салық заңнамасына сәйкес 60 жұмыс күн ішінде орындалуы тиіс. Бұл мерзім үстіміздегі жылдың наурыз айында аяқталған. Бүгінде салық тексерісі аяқталмаған, ҚҚС артық сомасын қайтару жүргізілмеді, бұл салық органы тарапынан заң бұзушылық болып табылады.*

Көрсетілетін қызметті күту

Бизнес үшін көрсетілетін қызметті алу мерзімі орташа 3 күнді құрайды, тек заңды тұлғаны жою, ЖК қызметін тоқтату қызметтерінде нәтижені күту уақыты 34,5 күнді қамтыды.

- ЖК тіркеуге алу – 3,2 күн;
- Бақылау кассалық машиналарды тіркеуге алу, тіркеуден шығару – 3 күн;
- Салықтардың төленген сомасын, басқа төлемдерді қайтару, есептерді жүргізу – 3,9 күн;
- Заңды тұлғаны жою, ЖК қызметін тоқтату – 34,5 күн;
- Электронды салық төлеуші ретінде тіркеуге алу – 2,2 күн.

Респонденттердің көбісі көрсетілген қызмет нәтижесін 3 күнге дейін алуды - 66%, 9% - 5 күнге дейін алуды күткен еді. Осы зерттеудің нәтижелері бойынша қызмет нәтижесін бес күннен артық күткендер респонденттердің үлесі мынадай: 12% - 20 күнге дейін, 7% - 30 күнге дейін, 5% - 1-3 ай аралығы, 1% - 3 айдан астам.

Диаграмма 17. Бизнес үшін көрсетілген қызмет нәтижесін алудың орташа уақыты



Былтырғы жылмен салыстырғанда бизнес үшін көрсетілген қызмет нәтижесін күту уақыты арта түскен.

9-кесте. 2012-2013 жж. Көрсетілген қызмет нәтижесін алудың орташа уақыты, %

	5 күнге дейін	5-20 күн	1 айға дейін	1-3 ай	3 айдан астам
2012 жыл	83	10	2	5	
2013 жыл	75	12	7	5	1

Тұрғындар үшін салық қызметінің нәтижесін алу мерзімі орта есеппен 1,5 күнді немесе жұмыс уақытының 12 сағатын құрады. Төмендегі қызметтер бойынша:

- Салық төлеушіні тіркеу (тіркеу, тіркеу мәліметтерін өзгерту) – орта есеппен 1,3 күн (10 сағат);
- Салықтық берешектің (көлік, жер, мүлік және т.б. салық), міндетті зейнетақы жарналары мен әлеуметтік аударымдар бойынша берешектің жоқ (бар) екені туралы мәліметтер, жеке шоттан үзінді көшірме алу – орта есеппен 1,6 күн (13 сағат).

Сауалнама нәтижесі бойынша бұл қызметтер түрін 1 минут ішінде алуға болады, бірінші қызмет бойынша ең көп дегенде 8 күн, екіншісін 21 күнде алуға болады. Қызмет нәтижесін алудың жиі аталатын мерзімі 1 күн – салық төлеушіні тіркеуге алу, 3 күн – анықтама беру жөніндегі қызмет.

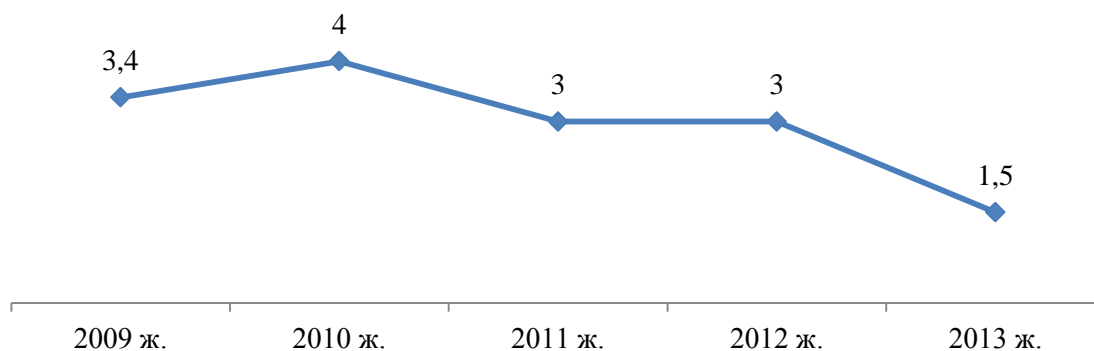
Респонденттердің көбісі қызмет нәтижесін 8 сағат ішінде күткен - 58%, 37% - 3 күнге дейін. Қызмет нәтижесін 3 күннен артық күткен респонденттердің үлесі шамалы.

Диаграмма 18. Тұрғындар үшін қызмет нәтижесін алудың орташа уақыты



Тұрғындар үшін қызмет нәтижелерін алу мерзімі 2012 жылы 3 күннен 2013 жылы 1,5 күнге, яғни екі есе азайған.

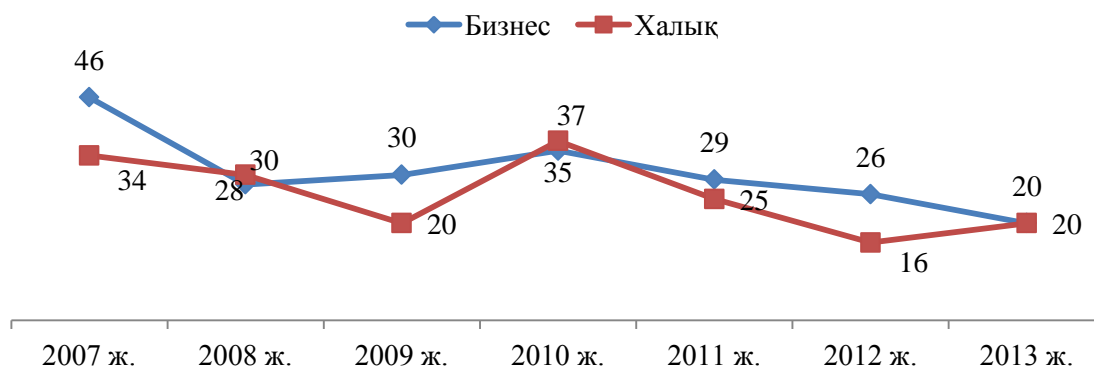
Диаграмма 19. Қызмет нәтижесін алудың орташа уақыты, күндер



Қанағаттану көрсеткіші бойынша талқылайтын болсақ, онда қызмет көрсету уақытын сақтаумен қанағаттанған бизнес өкілдері 88,3%-ды құраса, тұрғындар 86,9% қамтиды.

Бизнес өкілдерінің 75% және халықтың 78% стандартқа сәйкес ең жоғары мүмкін болатын 20 минут ішінде қызмет көрсетілген.

Диаграмма 20. Кезек күтуге жұмсалатын орташа уақыт, минуттар



Алматы қаласында, Қостанай, Павлодар, Солтүстік Қазақстан, Қызылорда, Жамбыл, Қарағанды, Ақмола, сондай-ақ Алматы облыстарында бизнес пен халыққа орташа есеппен

20 минутқа дейін қызмет көрсетіледі. Қалған өңірлерде кезекті күту ұзақтығы орташа есеппен 25 минут немесе одан да көп. Кезек күтудің ең ұзақ уақыты Астана қаласында, мұнда бизнес өкілдері кезекті 63 минут, ал тұрғындар шамамен 83 минут күтеді екен.

10-кесте. Өңірлер бойынша кезек күту уақытының орташа есебі, мин

	Бизнес	Халық
Алматы қ.	2	2
Қостанай	4	5
Павлодар	6	6
Солтүстік Қазақстан	6	6
Батыс Қазақстан	7	7
Қызылорда	10	9
Жамбыл	11	9
Қарағанды	14	18
Ақмола	21	13
Алматы	23	21
Маңғыстау	25	37
Оңтүстік Қазақстан	26	13
Атырау	27	37
Шығыс Қазақстан	31	24
Ақтөбе	40	19
Астана қ.	63	83
Орташа	20	20

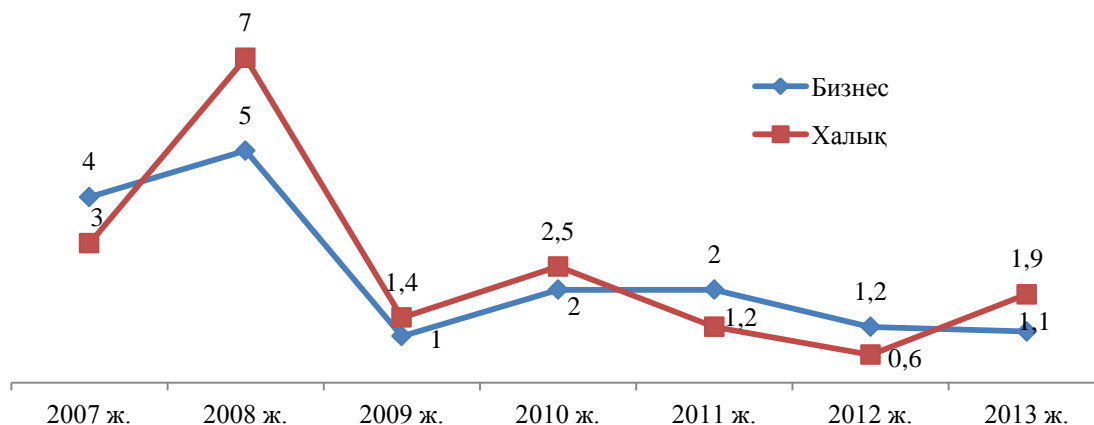
Бизнестегі салық төлеушілердің 84,3%-ы және тұрғындардың 83,7%-ы кезекті күту уақытымен қанағаттанады.

Сыбайлас жемқорлық және кірісті жасыру деңгейі аса көп салалар

Көрсетілетін қызметтердің жаппай кең таралуына қарамастан қызметті бейресми түрде алу немесе сыбайлас жемқорлық қатынасы орын алып отыр:

- Бизнес арасында салық төлеушілердің 1%-ы жасырын сыйақылар берген болса, 4,1%-ы таныстың көмегіне жүгінген. Респонденттердің 5%-ға жуығы осы сұраққа жауап беруден бас тартты.
- Халық арасында салық төлеушілердің 2%-ы жасырын сыйақы берген болып шықты, ал 5,4%-ы танысы арқылы жұмысын тындырған. Респонденттердің 16%-ы жасырын сыйақы беру арқылы процесті жылдамдатқанын айтты. Респонденттердің шамамен 7-8%-ы осы сұраққа жауап беруден бас тартты.

Диаграмма 21. Бейресми сыйақы бергендер, %



Бизнес үшін сыйақы көлемі шамамен 12 000 теңгені құрайды (2012 жылы 15000 теңге болған). Халық арасында тек 8 респондент қана сыйақы көлемін атады, сондықтан орташа мәні есептелген жоқ. Бизнес арасында жиі естілетін сома – 10 000 теңге, халық арасында – 5000 теңге. Сыйақының ең аз мөлшері 500 теңгені құраса, ең үлкені – 100 000 теңге.

Сауалнамаға жауап берген салық төлеушілердің пікірі бойынша кірісті жасыру, салық төлеуден ауытқудың ең үлкен өсімі бизнес пен халық арасында, құрылыс, сауда және автокөлік жөндеу саласында дейді респонденттердің 20%-ға жуығы. Үшінші орынға тау-кен қазушылар мен мұнай-газ салалары шықты - 14%. Респонденттердің 10%-дан астамы үйде тұру, тамақтандыру қызметін көрсету кезінде, жылжымайтын мүліктермен операциялар орындау барысында, өнер, ойын-сауық пен демалыс секторларында табыстарын жасырады дейді. Сауалнама бойынша басқа салаларда бұл көрініс төмен көрсеткішке ие - 7% және одан да төмен.

Диаграмма 22. Кірісті көбірек жасыратын және салық төлеуден жалтаратын экономикалық қызмет салалары (бизнес), %

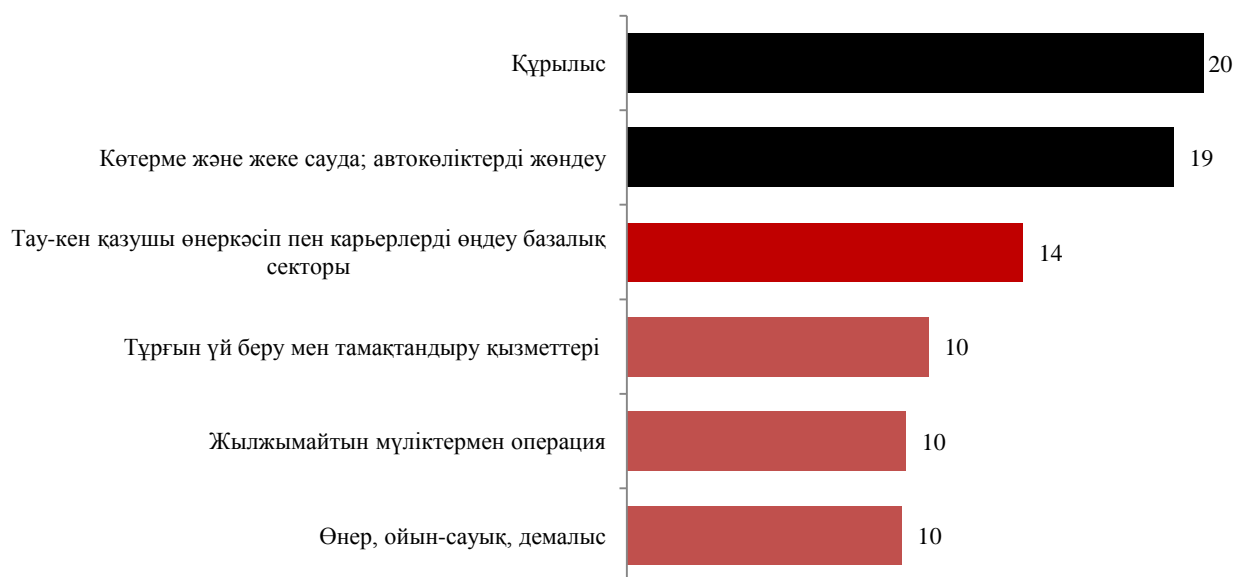
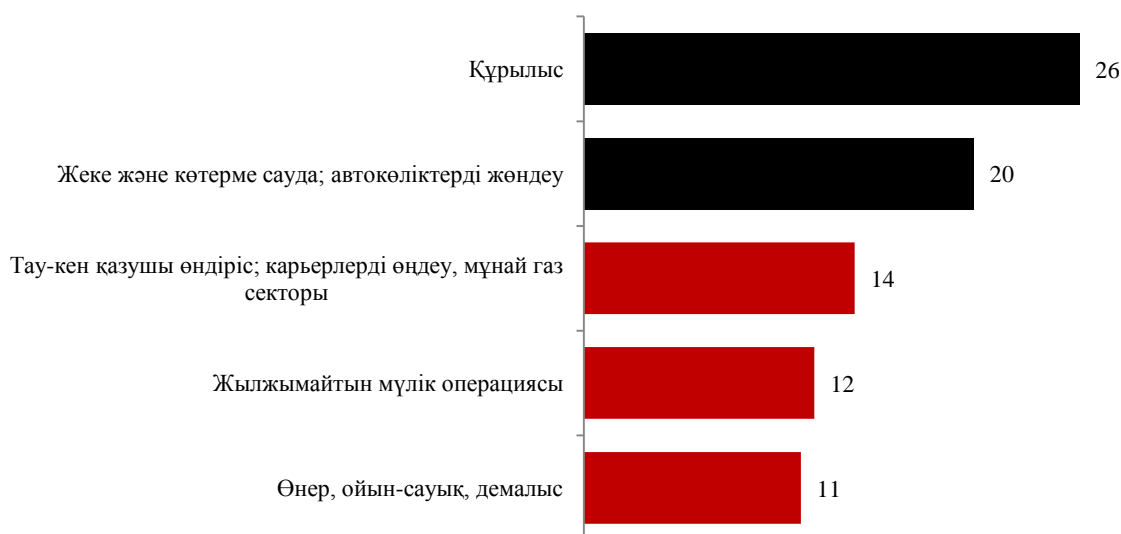


Диаграмма 23. Кірісті көбірек жасыратын және салық төлеуден жалтаратын экономикалық қызмет салалары (халық), %



Салық органдарында сыбайлас жемқорлық мәселелерін талқылау кезінде респонденттер келесі аспектілерге назар аударады:

1. Салық қызметкерлерінің тәртібі сыбайлас жемқорлыққа итермелейтін жағдай ретінде қарастырылады (тексерудің ұзақ мерзімі, ҚҚС қайтару кезіндегі қиыншылықтар, айыппұл көлемін азайту және т.б.);
2. Салық төлеушілердің тәртібі – қайырымсыз, туындаған қиыншылықтарды сыбайлас жемқорлық арқылы шешуге ұмтылуы;
3. Салық төлеушілердің салық бойынша сауатсыздығы. Осының салдарынан өз құқықтары мен міндеттерін білмей туындаған мәселелерді бейресми жолмен шешуді жөн көреді.

Респонденттердің пікірінше электронды қызмет түрлерін жетілдіру және олардың кең етек алуы, салықшылар мен кәсіпкерлердің нақты әрекеттесуін азайту сыбайлас жемқорлықты төмендетеді.

Кәсіпорынның бас есепшісімен болған сұхбаттан: Бірінші, менің көзқарасым бойынша тіпті қызметті тездету кезінде салықшылар тексеру керек деп мәжбүрлейді. Саған келіп 3 ай отырады, күн сайын бірдеңелерді ойлап табады немесе қандай да бір құжатты талап етуі мүмкін. Немесе тиісті 3 күн ішінде барлығын тексеріп кетеді. Кәсіпкерде бәрі дұрыс, дәл болуы мүмкін. Ол барлық құжатты ұсынуы мүмкін, бірақ ол үшін уақыт қажет. Ал салықшылар қорқытамыз деп ойлайды. Бірден айыппұлдар, айыппұл сомасын айтып шыға келеді. Барлығына төзімділікпен қарайтын кәсіпорындар бар. Қанша отырғысы келеді, отырсын, тексерсін, менде бәрі дұрыс дегендей. Өкінішке орай, бізде кемшіліксіз кәсіпорын жоқ, себебі орындалмайтын әкімшілік кедергілер орын алған. Сондықтан салықшы қаласа бір кемшілікті мінсіз табады.

Бизнес-қауымдастық өкілдерінен алынған сұхбаттан: Кәсіпкерлердің, бухгалтерлердің сауатсыздығынан, салақтығынан бизнес сыбайлас жемқорлық қатынасына ұшырайды! Тағы бір жайт салық инспекторы қызметкерлерінің кейбіреуі озбыр болып келеді. Нақты бір адамға тәуелділіктен құтылу үшін электронды құжат айналымын белсенді түрде енгізу керек. Кәсіпкердің өзі сауатты болғаны жөн. Салық инспекторымен әңгімелесу барысында өз пікірін айтып, дәлелдей алуы тиіс, ал ол үшін білікті болғаны абзал.

Көбінесе басшылардың салық, бухгалтерияға байланысты сұрақтардан хабары болмайды, қызықпайды, сондықтан тексеріс кезінде босқа шу шығаруды қаламайды. Бұл басшылар үшін теріс позиция.

Бизнеске, халыққа және Үкіметке e-gov.kz порталымен белсенді жұмыс істеу керек, оның көмегімен мемлекеттік органдар және қызметті алушылар арасында байланыс азаю үстінде, салық әкімшілігінің және бақылау процестері кейбіреулері автоматты режимге ауысып жатыр, мұны бизнестегілер құптап отыр, сондай-ақ ол сыбайлас жемқорлықпен күресудің бір тәсілі.

Шағымдар

2013 жылғы нәтижелер бойынша салық төлеуші арыздануға себеп болатын жағдайлар жиілеп кетті, яғни 8%-ке дейін (2012 жылы 5,3%) және халық арасында 10% (2012 жылы 4,6%).

Шағымданған салық төлеушілердің үлесі өте аз: бизнес ішіндегі респонденттердің 1,4%-ы (2012 жылы 2%), халық арасында – 1,5% (2012 жылы 1,7%).

Салық төлеушілердің арызданбауының кең тараған себебі (шағымдануға себеп бола тұра) – бұл мәселенің оңтайлы шешілетіндігіне көзі жетпеуі.

11-кесте. Шағымдану себебі бола тұра салық төлеуші неліктен шағымданбайды, %

	Бизнес	Халық
Мәселенің шешілуіне көмектеседі дегенге сенбеймін	48	28
Уақытым мен күшімді босқа шығындағым келмейді	41	38
Өзіме өзім ор қазамын ба деп қорқамын	18	23

Зерттеу нәтижелері көрсеткендей, респонденттер шағымдану процедурасына, сондай-ақ сол жерде мәселені шешуіне, қарастырылған шағымның нәтижелеріне көңілдері толмайды (бес баллдық шкала бойынша орташа 3,3 балл).

Бизнес (77%) және халық (64%) арасында респонденттердің көбісі шағымдану процедурасымен таныс (қалай және кімге беру керектігі) және бұл ақпаратқа қолжетімді, тек салық төлеушілердің 15%-ы ғана шағымдану процедурасы туралы ақпарат жоқ деп көрсетті.

Жазбаша түрде шағымдану – туындаған мәселені шешетін танымал шара емес, алайда респонденттердің көрсетулері бойынша даулы жағдайда өзінің дұрыстығын дәлелдейтін мүмкіндік. Алайда кәсіпкерлер туындаған мәселені ешқайда бармастан, жазбаша түрде арызданбастан сол жерде шешуге тырысады, себебі тез кері байланысты алуға мүмкіндік береді. Жазбаша шағымдану кезінде салық органы шағымды қанағаттандыру үшін қандай да бір шара қолданса да, салық төлеуші кері байланысты үнемі ала алмайды, шағымының нәтижесін бақылай алады.

Шағымды қарау мерзімі сөуге тұрарлық, бұл кәсіпкерді қаржысынан айыруға әкеледі.

Кәсіпорынның бас есепшісімен болған сұхбаттан: Кез-келген шағым вертикаль бойынша қарастырылады. Қаулыда шағымдану тәртібі үнемі көрсетіледі. Бізге күні, фамилиясы көрсетілмеген өкім келді, бұзушылық фактісі де дұрыс емес. Маманға біз өзіміздің әділдігімізді ұзақ дәлелдедік, кейін шағымдануға бел будық. Жазбаша шағыммен барғанда маман бізді сұрағымызды қайта қарап, салық органы тарапынан жіберілген қателікті мойындады. Сондықтан шағымдану керек, өзіңнің әділдігіңді дәлелдей білу керек.

Бизнес-қауымдастық өкілдерінен алынған сұхбаттан: Менің ойымша салық төлеушілердің мәселелерін шағымданбастан сол жерде-ақ шешуге болады. Алайда арызданған салық төлеушілерді шағым беру процедурасы алаңдатпайтын шығар. Шағымданған кез-келген адамды шағымдану процедурасы емес, шағымға бола шығатын нәтиже алаңдатуы айдан анық. Процедураның өзі қарапайым, сенім телефоны бар, стендтерде қалай арыздану керектігі жөнінде ақпараттар бар, салық органының сайтында арнайы бөлім бар.

Кәсіпорынның бас есепшісімен болған сұхбаттан: Бізде кәсіпорын басшысына салық қызметкері тіл тигізген жағдай орын алды. Біз арыз жаздық. Аудан СК басшысы талқылаймын деп уәде берді. Соңында біз ешқандай жазбаша түрде жауап алмадық. Дегенмен басқа адамдар арқылы тіл тигізген қызметкерді жазалап, басқа жерге ауыстырғанын естідік. Неге біз мұның бәрін бұрма жолдар арқылы анықтауымыз керек? Дұрысында СК басшысы осы қызметкерді шақырып алып, кәсіпкерден кешірім сұратуы керек еді. Әрине, оларды да түсінуге болады – ол жерде ағасы, құдасы дегендей таныстар қызмет етеді ғой.

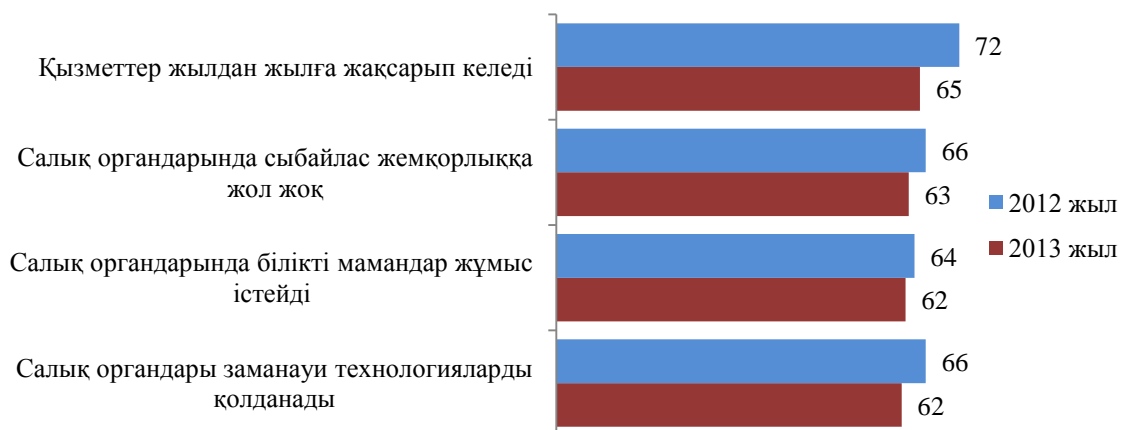
Кәсіпорынның бас есепшісімен болған сұхбаттан: Жазбаша жолдауға жауапты ең аз дегенде жарты ай күтеміз, ол әуре сарсаңға ұласып жатады, ал кәсіпкердің уақыты қатаң түрде анықталып қойған. Құқықтар мен міндеттер тең емес. Кәсіпкерде міндет көп болса, салықшыда құқық көп.

Салық қызметінің имиджі

Қазақстанда салық қызметінің қалыптасқан имиджі бизнеспен позитивтік қатынаста екендігін, сонымен қоса мәселердің бар екендігіне куә болып отыр. Бағаланатын имидждің құрастырушылары нақты немесе қосымша жазылған қасиеттерге негізделген, дегенмен бизнес үшін әлеуметтік маңыздылыққа ие болып отыр. Имидждік көрсеткіштер әзірге 60%-дан 65%-ға дейінгі аралықты құрайды.

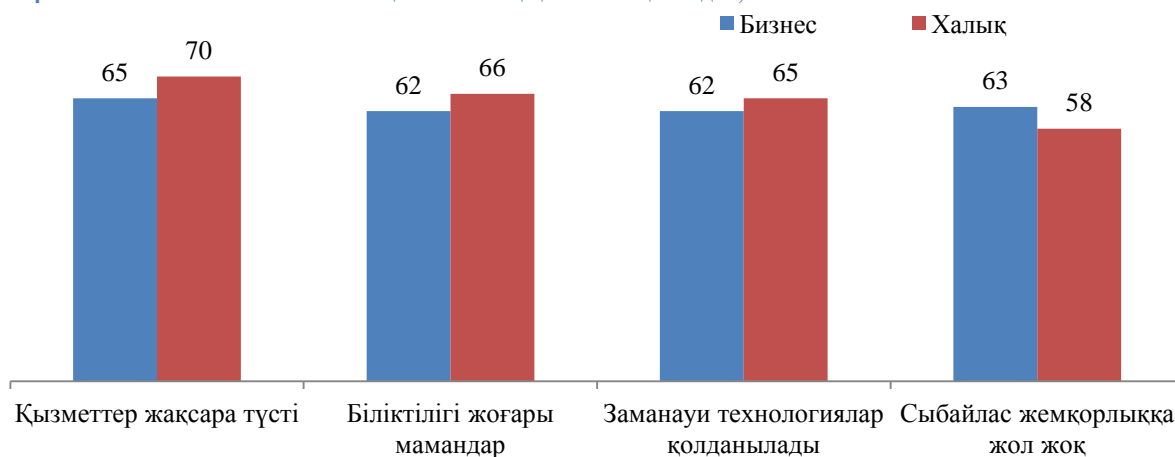
2012 жылмен салыстырғанда көрсеткіштердің 3-4 пайызға кемігендігі байқалады. Салық органдары өз тұтынушыларын заманауи технологиялармен, біліктілігі жетіспейтін мамандармен көңілдерін қалдырады. Бизнесінің бір бөлігі салық қызметтерін толық жетілдіреді деп күтіп отыр. Егер 2012 жылы бизнестің 72%-ы жылдан жылға қызмет көрсету жақсарып келеді десе, осы зерттеу нәтижелері бойынша респонденттердің үлесі 65%-ға дейін төмендеген.

Диаграмма 24. Бизнестегі салық қызметінің имиджі (2012-2013 жж.), %



Халық үшін салық қызметінің қалыптасқан имиджі бизнеске қарағанда едәуір жақсы. Респонденттердің үлкен үлесі қызмет жылдан жылға жақсарып келеді деп көрсетті (70%). Халықтың сұрастырылған 66-65%-ы салық органы қызметкерлерінің біліктілігі жоғары және заманауи технологиялардың бар екендігіне келісім берді. Салық органдарының паракорлық имиджі халық арасында айтарлықтай тұрақты – салық органында сыбайлас жемқорлыққа жол жоқ дегенге бизнеске қарағанда (63%) халықтың аз үлесі (58%) сенеді.

Диаграмма 25. Бизнестегі және халықтағы салық қызметінің имиджі, %



Бизнес өкілдерінің 13%-ы қолданыстағы салық салу қызметі кәсіпорынның дамуына кедергі келтіреді деп санайды. Кәсіпкерлердің болмашы үлесі салық органдары түсіндіру жұмыстарын жүргізуге мүдделі емес деп ойлайды. Айыппұлдық санкциялар, бұзудың сәйкес емес ауыртпалығы кәсіпорынның дамуына кедергі келтіреді деп санайды респонденттердің 16%-ы. Салық органы қызметкерлері тарапынан айыппұлдық санкциялар бойынша бұзушылықтар, кей жағдайларда тексеру нәтижелеріне қарсылық білдіру мүмкіндігінің жоқтығы кәсіпкердің пайдасына жатпайды. Салық инспекторы мерзім басында/соңында артық төлеулерді алып тастауды «өтінеді», салық сомасын салықты төлеу мерзімінен бұрын ертерек төлеу - салық төлеушінің құқығы.

- Салық инспекторы салық төлеу мерзімінен бұрын салық сомасын төлеуді сұрайды - 20%;
- Салық инспекторы артық төлеулерді мерзім басында/соңында (ай/тоқсан, жыл) алып тастауды сұрайды – 17%;
- Айыппұлдар бұзуға сәйкес емес ауыртпалық түсіреді – 16%;
- Салық органдары түсіндіру жұмыстарын жүргізуге мүдделі емес - 12%;
- Негізсіз тексерістер – 8%;

- Айыппұлдар хаттама толтыру арқылы жасалмайды немесе айыппұлды төлеуге келісім беру арқылы (хаттамасыз) – 8%;
- Тексеріс нәтижелеріне қарсы шығу мүмкіндігі бола бермейді – 7%.

Аталған мәселелердің бар болуын 2013 жылы мамыр айында Саяси шешімдер институтымен алынған деректерде растайды, яғни тек Алматы қаласы бойынша кәсіпкерлердің 15%-ы тексеріс нәтижелеріне қарсы шығу мүмкіндігінің жоқ екендігін көрсетсе, 14,3%-ы негізсіз тексерістерден сақтайтын қорғаныстардың болмауына алаңдайды, 24%-ы салық органдары түсіндіру жұмыстарын жүргізуге мүдделі еместігін айтса, респонденттердің 25%-ы айыппұлдар бұзуға сәйкес емес ауыртпалық түсіреді дейді.

Салық салу саласында туындап отырған мәселелерді Қазақстан салық төлеушілері қауымдастығы реттеп, талдап отырады. Жыл өткен сайын Қазақстан салық төлеушілері қауымдастығы салық төлеушілердің мүддесін қорғайтын ұйым ретінде танымал бола бастады. Аталмыш зерттеудің нәтижелері бойынша бизнес өкілдерінің 17%-ы ұйым қызметімен жақсы таныс (2012 жылы 13%).

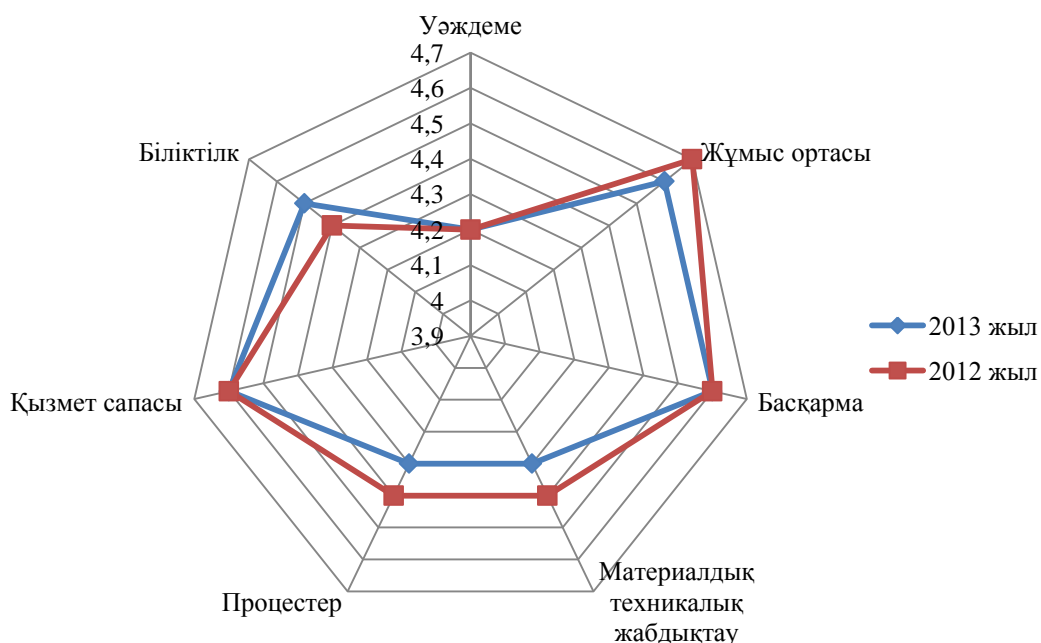
Ұйымның қызметімен халықтың шамалы бөлігі ғана таныс, сауалнамаға жауап берген респонденттердің 13,5%-ы ғана (2012 жылы 13,4%). Қазақстан салық төлеушілері қауымдастығын үстіртін білетіндер халықтың 22% құрайды, 2012 жылы 18%-ды қамтыған. Халықтың хабардар болуы біртіндеп арта түсуде деп айтуға болады.

4-тарау. Салық органдары қызметкерлерінің ой-пікірлері

Мемлекеттік қызметкерлердің пікірі бойынша салық органдары қызметінде қалыптасқан жұмыс ортасы, басқару жүйесі және салық қызметінің сапасы ең жоғары бағаға лайықты – орта есеппен 4,6 балл. Салық қызметінің жұмыскерлері өздерінің біліктілігін 4,5 балл деп көрсетті. Материалдық техникалық жабдықтау және салық органдарындағы процестер төменгі көрсеткіштерге ие болды – 4,3 балл. Ең төменгі көрсеткішке салық қызметіндегі жұмыскерлердің уәждемесі ие – 4,2 балл. Бұл дегеніміз - салық органдарында HR-менеджментті аса сапалы деңгейге көтеру қажет.

Егер мемлекеттік қызметкерлер өздерінің біліктіліктерін былтырғы жылдың нәтижелерімен салыстырғанда жоғары бағаласа, онда материалдық техникалық жабдықтау, процестер мен жұмыс ортасы – төмен бағалады (диаграмманы қараңыз). Жұмыскерлердің уәждемесі, басқару жүйесі және қызмет сапасы 2012 жылдың деңгейінде.

Диаграмма 26. Мемлекеттік қызметкерлердің қанағаттанушылығы, орташа балл



Респонденттер мыналарды аса жоғары бағалады (4,8 балл):

- Орыс тілін білуі;
- Тұтынушымен жұмыс істей алуы;
- Басшының жетекшілік қасиеті;
- Тұтынушыға деген қызметкерлердің сыпайылығы;
- Өз секторын, бағытын білуі.

Бүгінгі таңда баса назар аударуды талап ететін сыни көрсеткіштер:

- Шет тілін білуі (3,2 балл);
- Лауазымдық еңбекақының көлемі (3,8 балл);
- Интернетке қолжетімділік (3,8 балл);
- Қызметкерлерді материалдық марапаттау жүйесі (3,9 балл);
- Басқа мемлекеттік органдармен ортақ деректер базасы (4 балл).

12-кесте. Мемлекеттік қызметкердің өз жұмысымен қанағаттануы, орташа балл

Жалпы жұмыс орнымен	4,7	Келісім процедураларымен	4,5
Қызметкерді рухани ынталандыру жүйесімен	4,3	Шешімді өзі қабылдау мүмкіндігімен	4,3
Қызметкерді материалдық марапаттау жүйесімен	3,9	Электронды құжат айналымымен	4,6
Лауазымдық еңбекақы көлемімен	3,8	Басқа мемлекеттік органдармен ортақ деректер базасымен	4,0
Жұмысыңыздың қоғамдағы мәртебесімен, танымалдылығымен	4,5	Басқа мемлекеттік органдармен өзара әрекеттестікпен	4,2
Мансаптың өсуімен	4,3	Қаурыт шақта қызметкерлерді бөлуімен	4,2
Ұжымдағы моральдық ахуалына	4,6	Жоғары сапалы қызмет көрсету үшін барлық жағдайдың жасалуымен	4,5
Бірлескен рух	4,6	Берілген құжаттың сапасымен	4,6
Достық, өзара қолдау	4,7	Тұтынушылармен қарым-қатынас кезінде қызметкерлердің әдептілікті сақтауымен	4,8
Сіздің пікіріңізге көңіл бөлуімен	4,5	Жұмысты жоспарлау кезінде тұтынушылардың талабын ескеруімен	4,7
Біліктілікті арттыру мүмкіндігі	4,4	Көрсетілетін қызметтің жылдамдығымен	4,7
Қызмет этикасымен	4,7	Тұтынушыға ұсынылатын ақпараттың дәлдігімен және уақытылығымен	4,7
Қызметкерлердің жұмысын жоспарлау жүйесімен	4,5	Қызмет алу процедурасының қарапайымдылығымен	4,7
Басшының жетекшілік қасиетімен	4,8	Тұтынушыларға жақсы қызмет көрсеткендігі үшін марапаттаулармен	4,1
Нәтижеге бағытталғанына	4,6	Жалпы салық салу сұрақтары бойынша өзінің біліктілігімен	4,5
Еңбек туралы заңды, қызметкердің жүктемесін нормалауды сақтауымен	4,4	Өз секторында, өз бағыты бойынша өзінің біліктілігімен	4,8
Басшының жұмыскермен кері байланыс орнатуға мүдде білдіруімен	4,6	Тұтынушылармен жұмыс істей алуымен	4,8
Кеңсе жабдықтарымен	4,4	Жанжалдасуға жол бермеумен	4,7
Қажет ақпараттармен, анықтамалармен	4,4	Нәтиже бойынша жоспарлаумен	4,7
Интернетке үнемі қосылып тұруы	3,8	Өзінің орыс тілін білуімен	4,8
Программалық жабдықтармен	4,5	Өзінің қазақ тілін білуімен	4,5
Оргтехникалармен (ксерокс, факс және т.б.)	4,3	Өзінің шет тілдерін білуімен	3,2
Ыңғайлы жұмыс орнымен	4,5	Өзінің компьютерлік сауаттылығымен	4,6

Респонденттердің 71%-ы салық төлеушілер салық заңнамаларын түсіндіріп беруін қажетсінеді деп көрсетті. Ал мемлекеттік қызметкерлердің 71%-ы өздерінің біліктілігін арттырғылары келеді екен.

Респонденттердің тек 41%-ы ғана салық органдарында жұмысын жалғастыруға дайын болса, 24%-ы мүмкіндік болса жұмыс орнын ауыстыруға келісімін береді, 35%-ы қойылған сұраққа жауап бере алмады.

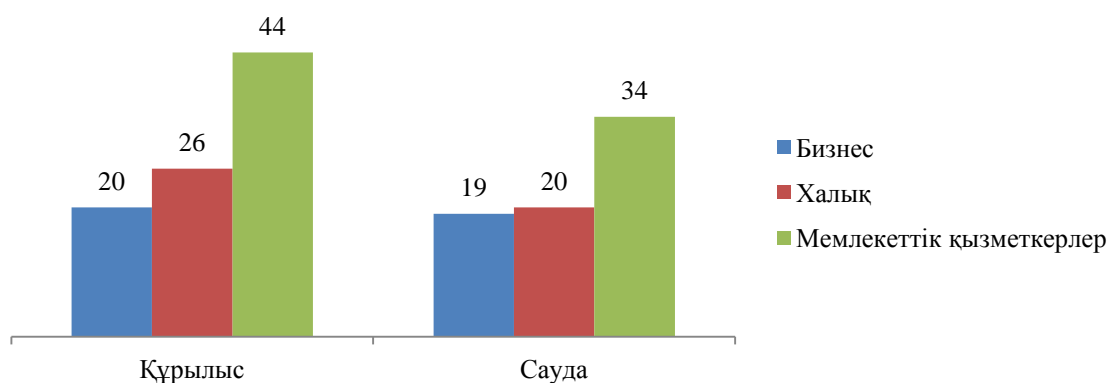
Салық органдары жұмыскерлерінің пікірі бойынша құрылыс, көтерме және жеке сауда салалары едәуір көлемде кірістерін жасырып, салық төлеуден жалтарып отыр.

Диаграмма 27. Кірісті жасыру және салық төлеуден жалтару деңгейі аса көп экономикалық қызмет салалары, %



Бизнес өкілдері мен халық та құрылыс пен сауданы бірінші орынға қойғанын атап өткен жөн, тек салық органы қызметкерлері бұл салалар бойынша үлкенірек көрсеткішті беріп отыр.

Диаграмма 28. Кірісті жасыру және салық төлеуден жалтару деңгейі аса көп экономикалық қызмет салалары, % (бизнес, халық, мемлекеттік қызметкерлер)



5-тарау. Тұжырымдар мен ұсыныстар

Қанағаттанушылық көрсеткіштерінің төмендеуіне қарамастан салық қызметтері сапасының айтарлықтай жақсара түскені байқалады. Бұл ең алдымен, салық органдары қызметкерлерінің біліктілігінің артуы, операциялық залдарда қызмет көрсету жүйесінің жақсаруы, кейбір қызметтер электрондық түрде ұсынылуы арқасында кезектер санының азаюы, ақпараттық жүйелердің жетілдіруі салдарынан салық есептемелерін тапсыру мерзімінің қысқаруы.

Серверлер мен компьютерлердің жұмыс істеу жылдамдығы, кезекті күту уақыты, телефон, Интернет арқылы қызмет туралы ақпарат алу, қызметкерлердің көмектесуге ықылас танытуы деген салық қызметтері сапасының құрауыштары респонденттердің айтарлықтай төмен бағасына ие болды. 2008 жылдан бүгінгі күнге дейін ақпараттық техникалық жабдықтау мен ақпаратпен қамтамасыз ету мәселені тудырушы компонент ретінде белгіленді.

Дегенмен, салық органы қызметкерлерінің көмектесуге ықылас танытуы, қызмет туралы ақпараттарды алу, жұмыскердің сыпайылығы мен біліктілігі, қызмет туралы ақпараттарды анықтама терезелерінен, стендтерден, модератордан алу аса сезімтал болғандықтан жалпы қызмет сапасын қабылдау кезінде байқалады. Сондықтан бизнес өкілдерінің қанағаттанушылық көрсеткіштерін жақсарту үшін зерттеушілер алдымен осы бағыттарда жұмыс істеу керектігін ұсынады, әрине әлсіз тұстарды (қанағаттанушылық деңгейі төмен қызмет сапасын құрайтындар) болдырмау үшін көп күш салу қажеттігін айтады. Халықтың пікірінше уақыт шығынымен, қызметкермен және ұсынылған ақпарат сапасымен байланысты қызметтер сапасының барлық құрауыштары басым түседі.

Тиісінше салық органдары қызметкерлерінің біліктілігін арттыру керек, салық төлеушілерді ақпаратпен уақытылы қамтамасыз ету қажет, есептілікті тапсыру кезінде резерв болу үшін серверлердің қуаттылығын арттыру керек. Программалық жабдықтау жаңарту болып жатқанын алдын-ала ескерту үшін, әрі программаны меңгеруіне уақыт беру үшін жеке кәсіпкерлер үшін кең тараған, әрі қол жетімді ақпарат каналдарын қолдану керек.

Салық қызметінің маңызды функцияларының бірі – салық төлеушілерді хабардар ету әлі күнге дейін салық қызметі үшін басымдылық болып табылмай отыр. Салық қызметкерлерінің салық төлеушілерге түсіндіру жұмыстарын жүргізуге мүдделі болмауынан, көмектесуге ықылас танытпауынан осындай тұжырымға келуге болады. Қазіргі таңда Колл-орталықтар да бизнестің талабын қанағаттандырмайды. «Терминалда» бір емес бірнеше маманның көмегі керек. Салық органдарында салық төлеушілер ағыны көбейген кезде операциялық залда модераторлар санын да арттыру керек. Операциялық залдарда қандай да бір алға ілгерілеулер болса, салық төлеушілерге қызмет көрсететін басқа кабинеттерде жағдай мәз емес. Сондай-ақ бизнес Интернет арқылы ақпарат алуды қалайтындығын ескеру керек. Алайда салық органдарының осы бағыттағы әрекеттері бизнестің талаптарына сәйкес келмейді. Салық төлеушілерді хабардар ететін, кеңес беретін, форумдар өткізетін және үйрететін салық органдарында білікті мамандар

жетіспесе, онда ресурстар бөліп, бизнес-қауымдастықты, жоғары білікті бухгалтерлерді өздеріне тарту керек.

Салық есептемелерін электронды түрде тапсыруға өтетін, кезекті патентті он-лайн арқылы алғаш алатын жеке кәсіпкерлермен жұмыс істеу керек және әрқайсысымен жекеше түрде. Техникалық сипаттағы қателіктерге, механикалық қателіктерге (деректерді енгізу кезінде, программалар тұралап қалуы кезінде) әкімшілік жазалау қолданбау керек. Есептілікті тапсыруға талпынған бірінші күнді Программа қабылдау керек, немесе әкімшілік жазалауды қолданбау үшін сәтсіз әрекеттерді де тіркеу тиіс.

Біздің заманда, жаңа технологиялар дамыған кезде серверлер мәселесінің шешілмеуі түсініксіз болып отыр. 5 жыл бұрын жұмыстың қауырт кезінде серверлер жұмысты орындай алмаса, қазіргі кезде де сол жағдай қайталанып отыр. Кең етек алған электронды қызметтер туралы сөз қозғайтын болсақ, программаларды орнату үшін қажет артық сілтемелерсіз электронды кілт сертификатын қолдану жүйесін жеңілдету керек. Салық органдарының терминалдармен жабдықталуы да мәселе болып отыр, бірақ серверлердің тұралап қалу, программалық жабдықтар мен түсіндіру жұмыстарымен байланысты мәселені шешсе, онда бұл сұрақты алып тастауға болады.

Акцизделетін тауарлар жөніндегі салық қызметтерімен қанағаттанудың төменгі деңгейі лицензия құнының жоғары болуы, талап етілетін құжаттар тізімінің көп болуы және импорт бөлімінде үлкен кезектің болуымен түсіндіріледі. Лицензияның құны мен айыппұлдар шағын және ірі бизнес үшін бірдей болғандықтан, салық органы тарапынан сараланған тәсілдердің болмауы маңызды мәселеге айналып отыр. Бизнес көлемі мен іске асыру мөлшеріне байланысты осы сұрақтарды қайта қарастыру керек.

Занды тұлғаны жою және ЖК қызметін тоқтату басқа қызметтермен салыстырғанда бірнеше жыл қатарынан төмен деңгейге ие. Аталған қызметтердің мерзімі стандартпен реттелмеген, сонымен қоса өтініш беруден басталатын мемлекеттік қызмет көрсету процедурасының өзі салық органы қызметі ретінде белгіленбеген. Сондықтан осы қызметтерді бағалау кезінде аса жоғары сезімтал көрсеткіштердің бірі болып табылады, өйткені қызмет көрсету мерзімін сақтау, салық процедурасының айқындылығы, алынған ақпараттардың дәлдігі, түсініктілігі қызметтің құрамдас бөлігі болып табылады.

Жою процедурасының мерзімін қысқарту ҚҚС төлемейтін кәсіпорындардың дербес категориялары үшін, камералдық бақылау нәтижелерімен қорытындылар негізінде ШОБ дербес өкілдері үшін (жою үшін салық тексерісін жүргізбестен) процедураны жеңілдетуге әкеледі. Сондай-ақ қызмет сапасына берешектермен байланысты мәселені салық төлеушімен уақытында анықтау және оны шешу ықпал етеді. Түсініксіз жайттар орын алмас үшін алдын алу шаралары ретінде кәсіпкерлерге салыстырып тексеру жұмыстарын жүргізуге кеңес беру керек. Барлық процедура айқын болуы шарт, салық төлеуші сайтта өз құжаттарының қозғалысын, олардың статусын көре алуы керек, оның ішінде осы қызмет бойынша процедураның әрбір кезеңіне жауапты тұлғаларды да білуі тиіс.

Салық тексерістеріне оралатын болсақ, аяқталмаған және уақытша тоқтатылған, ұзаққа созылатын салық тексерістері кең етек алғанын атап өту маңызды (5 жылға дейін). Егер

салық заңнамасы осындай жағдайлардың орын алуына жол берсе, оны өзгерту керек. Салық тексерісі мерзімінің шегі болуы керек және оларды бұзбау керек. Егер салық органдары белгіленген уақытта кәсіпорынды тексере алмаса – бұл заңнаманың дұрыс жетілмегендігі немесе салық қызметі жұмыскерлерінің біліксіздігі. Салық органдарының басты миссиясы бақылау емес, салық төлеушінің мемлекет алдында міндеттерін атқаруға көмек көрсету болып табылады. Кәсіпорынның тікелей жабдықтаушыларын, оның да жабдықтаушыларын т.с.с «жетінші атасына дейін» тексеру жұмыстарының процедураларын жеңілдету керек. Қарсы тексерісті қолдануды бақылауға алу керек, бақылаудың атын жамылып көптеген тексерістер жүргізіледі. Салық төлеушінің хаттама толтырмастан айыппұл төлеуге келісім беруі кезінде төлем үшін түбіртек берілуі тиіс. Басқа да шұғыл шаруаларға байланысты салық тексерісін үзу тәжірибесін тыю керек. Тәуекел жүйесін қолдану тәжірибесін қолдану қажет, салық төлеушілердің белгілі бір категорияларына қатысты жою тексерістерін қолдануды шектеу керек. Тексеру актілеріне байланысты даулы есептеулер мәселесін шешу үшін Салық комитетіне тәуелсіз сотқа дейінгі органды құру қажет. Салық тексерісі статусы күнде сайтта көрсетілуі тиіс, салық инспекторының күнделікті жұмысының нәтижесіне он-лайн арқылы қолжеткізу керек. Өйткені салық тексерісі процедурасының ашықтығын осылай қамтамасыз етуге болады.

Занды тұлғаны жою, ЖК қызметін тоқтату қызметінің арқасында бизнес үшін салық қызметтерін алу мерзімі орта есеппен артты.

Қызметтің кең тарауына, жаппай қолданылуына қарамастан қызмет түрлерін бейресми түрде алу немесе сыбайлас жемқорлыққа жол беру орын алып отыр. Электрондық қызметтерді жетілдіру, оларды кең тарату, салықшылар мен кәсіпкерлердің нақты әрекеттесуін азайту сыбайлас жемқорлықты төмендетеді. Сондай-ақ салық органдарында сыбайлас жемқорлықтың алдын алу үшін қызметкерлермен жұмыс жүргізіледі. Өз қызметкерлері арасында сыбайлас жемқорлықпен күресудің көптеген механизмдері бар. Өкінішке орай салық басқармасында немесе департаментінде жоғарғы шенді лауазымды тұлғалар бизнес өкілдеріне қолдаушылық көрсете отырып, сыбайлас жемқорлық ортасын құрады. Құрылыс, сауда салаларында, сонымен бірге тау-кен қазба өндірістері мен мұнай газ секторында кірістерін жасыру, салық төлеуден жалтару мәселелерін зерттеу маңызды.

Бизнесті жүргізу үшін кедергілер көп болған сайын салық органының лауазымды тұлғаларынан қолдауды күту арта түседі. Сондықтан ҚР ҚМ СК әлеуметтік зерттеу нәтижелері бойынша салық органы жұмысында анықталған мәселелерді зерттеуге көп көңіл бөлу керектігін баса айтқымыз келеді. Аймақтар рейтингісінің қорытындылары бойынша жоғары көрсеткіштерге шамадан тыс ұмтылу мен жазалау шаралары кемшілікті салдарға ұрындырады. ҚР ҚМ СК мен осы зерттеудің негізі мақсаты салық қызметтері сапасын жетілдіру, жақсарту болып табылады. Өңірлік көрсеткіштерді беру кезінде іріктеудің +5% қателігі бар екенін ескеру керек. Сонымен бірге қанағаттанушылық көрсеткіші сол өңірдегі халықтың діліне, осы өңірде болып жатқан оқиғаларға, салық органдарына қатысы жоқ басқа факторларға да байланысты. Зерттеуде аталған өңірлік факторларды болдырмау үшін әрбір өңір бойынша үлкен іріктеу жасалуы тиіс және бұл талапқа сай бюджетті қалайды. Салық органдарында аймақтық салық комитетінің тиімді жұмыс істейтіндігін сипаттайтын басқа да көрсеткіштер бар, зерттеушілердің басты міндеті – салық салу саласында нақты шешімдер қабылдау үшін салық қызметтерінің

сапасын сипаттайтын, кәсіпкерлер мен халықтың өзара әрекеттесу тәжірибесінен қандай да бір үрдістердің бар екендігі туралы ақпараттар ұсыну.

Бизнеске қарағанда халық арасында салық қызметінің позитивті имиджі қалыптасқан, дегенмен салық органдарының жемқорлық бейнесі халық арасында тұрақты орынға ие болып отыр.

Жалпы респонденттер Қазақстандағы салық режимі көрші елдермен салыстырғанда едәуір жеңіл болуының арқасында кәсіпкерлікпен айналысу қызметін оңайлатады деп санайды. Соңғы жылдары салық органдарында жақсы өзгерістер орын алған: салыстырмалы төмен ҚҚС, алуан түрлі салық режимдерінің болуы (патент, оңайлатылған салық режимі және т.с.с.), салық нысандарының санын азайту, салық есептемесін тапсыру мерзімін көбейту және т.б.

Туындаған мәселелерді шешетін жазбаша түрде шағымдану әлі де кеңінен таралған шара болмай тұр.

Сонымен бірге шағын және орта бизнестің дамуын тежейтін, салық жүйесі шығарған бірнеше тосқауылдар бар.

- Ерекше мемлекеттік қолдауды қажетсінетін салалық кәсіпорындарға (жеңіл өнеркәсіп, кеме қатынасы) сараланған тәсілдің болмауы;
- Шағын және орта бизнестегі градация;
- Ісін жаңа бастаған кәсіпкерлер үшін салықтық ынталандырулардың болмауы;
- Жеке кәсіпкерлікке арналған күрделі салық нысандары;
- Бір жақты қатынас, салық органы өкілдерінің кәсіпкерлікті қолдауға ниет білдірмеуі;
- ҚҚС қайтару қаржы шығынына әкелетін ұзақ, әрі күрделі процедура.

Сонымен бірге кеңінен таралмаған тосқауылдарға мыналарды жатқызуға болады.

- Салық органдары қызметкерлері түсіндіру жұмыстарын жүргізуге мүдделі еместігі;
- Салық заңының бұзылуына айыппұлдық санкциялардың сәйкес еместігі;
- Айыппұлдық санкциялар процедурасында бұрмалаушылықтар;
- Тексеріс нәтижелеріне қарсылық білдіру мүмкіндігінің болмауы;
- Артық төлеулерді мерзім басына/соңына (ай/тоқсан, жыл) алып тастауды, салық сомаларын алдын ала төлеуді салық инспектордың өтініштері;
- Туындаған мәселелерді шешу үшін жазбаша түрде шағымдануды кеңінен қолданбауы.

Бизнестің, сонымен қатар еліміздің экономикасы дамуына ықпал ету үшін қолданыстағы әкімшілік кедергілерді шеттетуге керек, олардың кейбіреулері түбегейлі зерттеуді және салық заңнамасын жетілдіруді қажет етеді, қалғандары қатаң, шұғыл, радикалдық шараларды, саралау тәсілін талап етеді.

Зерттеушілер бұл ұсыныстарды тек ҚР ҚМ СК емес, сонымен қатар аймақтық басқарулардың да назарына ұсынады. Сонымен қатар осы зерттеудің қорытындылары бойынша кейбір өңірлік ерекшеліктерді атап өткен жөн. Астана қаласы, Ақмола, Оңтүстік

Қазақстан, Ақтөбе және Жамбыл облыстары секілді өңірлерге біліктілікке, салық төлеушіге көмектесуге ықылас танытуына, салық қызметкерінің сыпайылығына және ұсынылатын қызметтің мерзімін сақтауға баса назар аудару керек.

Қалған өңірлерге – салық төлеушіге ұсынылатын ақпараттың сапасына: уақытылы, дәлдік, түсініктілік, телефон арқылы қолжетімділік.

Жамбыл облысында күту жағдайларымен және қосалқы қызметтерді ұсынуымен (банк қызметі, көшірмелер алу және т.б.) байланысқан мәселелерді шешу маңызды. Маңғыстау облысында салық төлеушілер үшін Интернет арқылы ақпаратқа қолжеткізу маңызды. Кезекте күту мәселесіне баса назар аудару керектігін Астана қаласы, Алматы облысы және Алматы қаласы талап етеді. Оңтүстік Қазақстан облысында операциялық залда түсіндірме жұмыстарын ретке келтіру керек, яғни бизнес көптеген салық қызметтерін алу барысында қайда бару керектігін білуі шарт. Астана қаласы, Алматы қаласы және Шығыс Қазақстан облысы қызметкерге қолжетімділікпен (жұмыс орнында табылуы) байланысты мәселені бақылауға алу керек деп атады.

Бірнеше жыл қатарынан әлеуметтік зерттеулердің нәтижелері бойынша салық қызметтері сапасының төмен көрсеткіштеріне ие өңірлерді ерекше атағымыз келеді, олар – Астана қаласы, Атырау мен Маңғыстау облыстары.

Бұл өңірлерде облыс бойынша орташа жалақы аса жоғары болып табылады, бұл салық қызметі жұмыскерінің сапасында, яғни кадрлардың жиі ауысуымен және бәсекеге қабілетсіз жалақысымен байқалады, себебі Маңғыстау мен Атырау облыстары ірі мұнай өңірлері болып табылса, Астана - ірі мегаполис. Бұл жерлерде салық қызметі мәселелері екінші қатарға шығарылған, ал оған дәлел болып тұрған 2013 жылдың соңында бас қаламыздың аймақтық салық басқармаларында электрондық қызмет көрсетудің болмауы және жұмыс алаңының жеткіліксіз болуы. Сондықтан осы өңірлерде қанағаттанушылықтың төменгі деңгейі орталық органдар мен облыс әкімшілігінің әрекетсіздік нәтижелері болып табылады.

Салық органы қызметкерлер арасында сауалнама жүргізу арқылы уәждеменің тапшылығы өзекті мәселе екендігі анықталды. Адами ресурстарды басқарудың негізгі проблемасы – қолданыстағы жүйе қызметкерді салық төлеушінің мүддесін сақтауға бағыттамайды, атқарылған жұмыс нәтижесіне және тұтынушыға сапалы түрде қызмет көрсетуіне дұрыс көңіл бөлмейді. Ол үшін салық органдарында HR-менеджментіне көп көңіл бөлу керек.

Осы зерттеудің нәтижесі ҚР ҚМ СК, аймақтық басқармаларда жазалау үшін қолданбай, сындарлы шешім қабылдау арқылы салық қызметтері сапасын арттыру құралы ретінде қолданылады деп үміттенеміз.

Қосымшалар

1-кесте. Қызметпен жалпы қанағаттану мен қызмет сапасы параметрлерімен қанағаттану арасындағы аса маңызды корреляциялық әрекеттестік. Корреляция коэффициенті көп болған сайын жалпы қанағаттанушылықта қызмет сапасының берілген құрауышына ықпалы маңыздырақ болады. Бизнес.

	ЖК тіркеуге алу	Бақылау қасалық машиналарды тіркеуге алу және тіркеуден шығару	Салықтардың төленген сомасын қайтару, есептерді жүргізу, бюджетке басқа төлемдерді, өсімдерді, айыппұлдарды аудару	Заңды тұлғаны жою, ЖК қызметін тоқтату	Электронды салық төлеуші ретінде тіркеу есебі	Барлық қызметтер
<i>Салық органы қызметкерлерінің Сізге көмектесуге ықылас танытуы</i>	0,778	0,783	0,71	0,798	0,661	0,748
<i>Қызметкердің қолжетімділігі (жұмыс орнында табылуы)</i>	0,731	0,764	0,705	0,803	0,616	0,729
<i>Қызмет туралы ақпаратты уақытылы алу</i>	0,709	0,746	0,684	0,822	0,659	0,726
<i>Қызметкердің сыпайылығы</i>	0,702	0,787	0,66	0,8	0,663	0,720
<i>Қызметкердің біліктілігі</i>	0,729	0,75	0,711	0,771	0,645	0,718
<i>Анықтама терезелерінде, стендтерде, модератордан қызмет жөнінде ақпараттарды беру</i>	0,698	0,734	0,678	0,815	0,631	0,715
Қызмет көрсету мерзімін сақтауымен	0,655	0,653	0,678	0,788	0,665	0,695
Көрсетілетін қызмет бойынша алынған ақпараттың дәлдігі, түсініктілігімен	0,705	0,702	0,634	0,751	0,632	0,688
Салық процедурасының және қайда бару керектігінің айқындылығымен	0,709	0,686	0,629	0,754	0,624	0,687
Телефон арқылы қызмет туралы ақпаратқа қол жеткізуімен	0,71	0,681	0,652	0,714	0,683	0,683
Кезекті күту уақытымен	0,665	0,636	0,696	0,705	0,642	0,673
Қызметті бір жерден, бір қызметкерден алуымен (терезеде/кабинетте)	0,576	0,696	0,647	0,795	0,515	0,655
Интернет арқылы қызмет туралы ақпаратқа қол жеткізуімен	0,69	0,541	0,566	0,654	0,518	0,598
Толтырылатын бланкілердің, нысандардың түсініктілігімен	0,561	0,596	0,532	0,653	0,545	0,581
Салық өтініштері бланктеріне қолжетімділігімен	0,504	0,618	0,517	0,61	0,539	0,559
Серверлер мен компьютерлердің жұмыс істеу жылдамдығымен	0,581	0,435	0,541	0,585	0,607	0,555
Салық өтініштері үлгілерінің бар болуы	0,471	0,586	0,529	0,638	0,512	0,555
Ақпарат немесе көрсетілетін қызмет түсіндірілетін тілдің түсініктілігімен	0,514	0,586	0,52	0,608	0,551	0,554
Терминалдарға қолжетімділігімен	0,374	0,503	0,501	0,666	0,569	0,517
Кезек күту кезінде қолайлы жағдайлар жасау (орындықтар, столдар, дәретхананың болуы және т.б.)	0,428	0,464	0,519	0,606	0,55	0,51
Бірге атқарылатын қызметтерді ұсынумен (банк қызметтері, көшірмелер алу және т.б.)	0,453	0,46	0,515	0,596	0,511	0,503

2-кесте. Қызметпен жалпы қанағаттану мен қызмет сапасы параметрлерімен қанағаттану арасындағы аса маңызды корреляциялық әрекеттестік. Корреляция коэффициенті көп болған сайын жалпы қанағаттанушылықта қызмет сапасының берілген құрауышына ықпалы маңыздырақ болады. Халық.

	Барлық қызметтер	Салық төлеушіні тіркеуге алу	Анықтама беру	Салық заңнамасын түсіндіру
Кезекті күту уақытымен	0,715	0,747	0,683	0,64
Қызмет көрсету мерзімін сақтауымен	0,72	0,773	0,665	0,687
Салық процедурасының және қайда бару керектігінің айқындылығымен	0,773	0,792	0,755	0,68
Қызметті бір жерден, бір қызметкерден алуымен (терезеде/кабинетте)	0,758	0,76	0,76	0,703
Толтырылатын бланкілердің, нысандардың түсініктілігімен	0,618	0,683	0,531	0,527
Салық өтініштері бланктеріне қолжетімділігімен	0,593	0,663	0,51	0,547
Салық өтініштері үлгілерінің бар болуы	0,628	0,682	0,556	0,551
Ақпарат немесе көрсетілетін қызмет түсіндірілетін тілдің түсініктілігімен	0,607	0,694	0,494	0,585
Көрсетілетін қызмет туралы ақпаратты дер кезінде алуымен	0,658	0,729	0,564	0,635
Көрсетілетін қызмет бойынша алынған ақпараттың дәлдігі, түсініктілігімен	0,751	0,809	0,684	0,681
Анықтама терезесінде, стендтерде, модератордан қызмет туралы ақпаратты ұсынуымен	0,723	0,791	0,647	0,683
Интернет арқылы қызмет туралы ақпаратқа қол жеткізуімен	0,612	0,669	0,529	0,595
Телефон арқылы қызмет туралы ақпаратқа қол жеткізуімен	0,646	0,726	0,568	0,687
Қызметкерге қолжетімділігімен (жұмыс орнында болуы)	0,744	0,764	0,721	0,703
Жұмыскердің біліктілігімен	0,767	0,788	0,74	0,729
Жұмыскердің сыпайылығымен	0,767	0,791	0,739	0,746
Салық органы қызметкерлерінің Сізге көмектесуге ықылас танытуымен	0,753	0,795	0,71	0,727
Серверлер мен компьютерлердің жұмыс істеу жылдамдығымен	0,681	0,713	0,654	0,679
Терминалдарға қолжетімділігімен	0,616	0,674	0,561	0,629
Бірге атқарылатын қызметтерді ұсынумен (банк қызметтері, көшірмелер алу және т.б.)	0,614	0,663	0,562	0,601
Кезек күту кезінде қолайлы жағдайлар жасау (орындықтар, столдар, дәретхананың болуы және т.б.)	0,598	0,657	0,536	0,628

3-кесте. 2013 ж. салық қызметтерінің сапа параметрлерімен бизнестің қанағаттануы, %

	Астана қ.	Алматы қ.	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	Орта есеппен
Кезекті күту уақытымен	27	100	87	61	91	72	65	91	100	96	100	100	77	100	100	98	84
Қызмет көрсету мерзімін сақтауымен	40	100	88	86	97	75	75	95	100	99	100	99	73	100	97	99	88
Салық процедурасының және қайда бару керектігінің айқындылығымен	82	100	98	84	93	68	70	91	100	99	100	99	73	100	100	99	91
Қызметті бір жерден, бір қызметкерден алуымен (терезеде/кабинетте)	78	100	98	66	95	70	75	92	100	98	100	100	74	100	100	99	91
Толтырылатын бланкілердің, нысандардың түсініктілігімен	92	99	97	92	95	83	64	90	100	99	100	100	80	100	100	99	93
Салық өтініштері бланктеріне қолжетімділігімен	90	100	97	80	96	85	80	96	100	99	100	100	76	100	100	99	94
Салық өтініштері үлгілерінің бар болуы	84	99	97	82	93	80	75	98	100	99	100	100	80	100	100	100	93
Ақпарат немесе көрсетілетін қызмет түсіндірілетін тілдің түсініктілігімен	89	100	99	96	96	87	82	100	100	100	100	100	79	100	100	99	95
Көрсетілетін қызмет туралы ақпаратты дер кезінде алуымен	65	100	97	90	93	71	65	94	100	99	100	99	72	100	98	100	90
Көрсетілетін қызмет бойынша алынған ақпараттың дәлдігі, түсініктілігімен	80	100	97	93	91	67	72	95	100	100	100	100	66	100	99	100	91
Анықтама терезесінде, стендтерде, модератордан қызмет туралы ақпаратты ұсынуымен	80	100	96	65	90	62	58	89	100	96	100	100	69	100	100	98	88
Интернет арқылы қызмет туралы ақпаратқа қол жеткізуімен	68	96	79	93	93	76	59	56	100	71	100	96	63	99	91	55	79
Телефон арқылы қызмет туралы ақпаратқа қол жеткізуімен	67	92	87	57	87	46	61	75	100	78	100	98	66	97	96	52	78
Қызметкерге қолжетімділігімен (жұмыс орнында болуы)	61	100	92	89	95	79	69	98	100	99	100	100	71	100	100	99	90

Жұмыскердің біліктілігімен	63	100	95	85	94	74	73	97	100	98	100	100	70	100	100	99	90
Жұмыскердің сыпайылығымен	62	100	96	73	96	64	72	94	100	99	100	100	69	100	100	98	89
Салық органы қызметкерлерінің Сізге көмектесуге ықылас танытуымен	55	99	95	63	95	57	65	94	100	92	100	100	69	100	100	98	86
Серверлер мен компьютерлердің жұмыс істеу жылдамдығымен	36	98	66	74	74	62	51	90	100	72	100	93	72	99	97	99	79
Терминалдарға қолжетімділігімен	80	91	82	68	93	78	68	92	100	85	100	98	74	100	92	98	87
Бірге атқарылатын қызметтерді ұсынумен (банк қызметтері, көшірмелер алу және т.б.)	85	94	79	76	86	64	60	86	100	90	100	96	77	100	74	97	85
Кезек күту кезінде қолайлы жағдайлар жасау (орындықтар, столдар, дәретхананың болуы және т.б.)	86	99	93	63	94	63	78	92	100	97	100	100	83	100	98	98	91

4-кесте. 2013 ж. салық қызметтерінің сапа параметрлерімен халықтың қанағаттануы, %

	Астана	Алматы	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	Орта есеппен
Кезекті күту уақытымен	28	100	93	58	96	50	78	90	100	83	100	100	63	100	100	100	84
Қызмет көрсету мерзімін сақтауымен	50	100	96	60	95	50	91	98	98	93	100	100	65	100	98	98	87
Салық процедурасының және қайда бару керектігінің айқындылығымен	54	100	98	70	93	44	80	93	100	90	100	98	63	100	100	98	86
Қызметті бір жерден, бір қызметкерден алуымен (терезеде/кабинетте)	48	100	96	55	98	54	87	93	100	93	100	100	65	100	100	100	87
Толтырылатын бланкілердің, нысандардың түсініктілігімен	76	98	91	58	96	60	84	85	100	83	100	100	78	100	98	100	88
Салық өтініштері бланктеріне қолжетімділігімен	82	100	91	58	96	73	87	95	100	85	100	100	83	100	100	100	91
Салық өтініштері үлгілерінің бар болуы	78	100	93	55	96	73	91	98	100	85	100	100	75	100	100	100	91
Ақпарат немесе көрсетілетін қызмет түсіндірілетін тілдің түсініктілігімен	82	100	96	65	93	85	89	100	100	98	100	100	78	100	100	100	93
Көрсетілетін қызмет туралы ақпаратты дер кезінде алуымен	76	98	100	63	95	63	89	100	100	85	100	100	70	100	98	100	90
Көрсетілетін қызмет бойынша алынған ақпараттың дәлдігі, түсініктілігімен	64	100	89	63	96	71	91	98	100	95	100	98	75	100	100	100	90
Анықтама терезесінде, стендтерде, модератордан қызмет туралы ақпаратты ұсынуымен	66	100	96	48	89	71	78	95	100	88	100	100	73	100	98	100	88
Интернет арқылы қызмет туралы ақпаратқа қол жеткізуімен	73	100	97	59	97	71	92	94	100	100	100	100	80	100	100	95	91
Телефон арқылы қызмет туралы ақпаратқа қол жеткізуімен	69	100	97	54	100	33	83	100	100	79	100	100	54	100	100	95	85
Қызметкерге қолжетімділігімен (жұмыс орнында болуы)	50	100	96	63	93	54	87	100	100	95	100	100	60	100	100	100	87
Жұмыскердің біліктілігімен	52	100	98	70	96	52	84	100	100	95	100	100	73	100	100	100	89
Жұмыскердің сыпайылығымен	54	100	98	68	95	46	87	98	100	98	100	100	73	100	100	100	88
Салық органы қызметкерлерінің Сізге көмектесуге ықылас танытуымен	42	100	96	55	89	38	78	95	100	83	100	100	60	100	98	100	83
Серверлер мен компьютерлердің жұмыс істеу жылдамдығымен	46	100	82	48	89	39	81	94	100	79	98	100	59	100	100	100	83

Терминалдарға қолжетімділігімен	75	100	93	53	96	46	87	100	100	97	100	100	68	100	100	100	88
Бірге атқарылатын қызметтерді ұсынумен (банк қызметтері, көшірмелер алу және т.б.)	73	100	88	62	94	48	78	90	100	94	100	100	47	100	83	100	86
Кезек күту кезінде қолайлы жағдайлар жасау (орындықтар, столдар, дәретхананың болуы және т.б.)	82	98	93	35	95	40	80	98	100	98	100	100	65	100	98	100	87

5-кесте. Қызмет сапасы параметрлерімен бизнестің қанағаттануы (блок бойынша бағалаудың 4 пен 5 орташа баллы респонденттердің %)

	Уақыт	Құжаттар	Ақпарат	Қызметкер	Техника (сервер, компьютер, терминалдар)	Жағдайлар	Орта есеппен	Орташа балл
Астана қаласы	28	86	57	49	43	83	41	3,83
Алматы қаласы	100	100	100	100	100	100	100	4,91
Ақмола облысы	92	96	94	92	77	91	91	4,58
Ақтөбе облысы	67	89	75	70	71	77	72	4,27
Алматы облысы	91	95	94	97	82	94	87	4,57
Атырау облысы	64	82	58	56	69	64	50	3,96
Шығыс Қазақстан облысы	68	72	63	65	60	66	64	3,89
Жамбыл облысы	92	96	94	94	97	87	91	4,59
Батыс Қазақстан облысы	100	100	100	100	100	100	100	4,99
Қарағанды облысы	99	100	98	99	81	97	100	4,73
Қостанай облысы	100	100	100	100	100	100	100	5,00
Қызылорда облысы	100	100	100	100	95	97	100	4,91
Маңғыстау облысы	57	63	51	54	67	76	37	3,87
Павлодар облысы	100	100	100	100	100	100	100	4,99
Солтүстік Қазақстан облысы	100	100	100	100	100	99	100	4,95
Оңтүстік Қазақстан облысы	99	99	100	99	99	100	100	4,90
Орташа есеппен	84	93	86	86	83	90	84	4,55

6-кесте. Қызмет сапасы параметрлерімен халықтың қанағаттануы (блок бойынша бағалаудың 4 пен 5 орташа баллы респонденттердің %) және өңірлер бойынша орташа балл (блоктар бойынша есептелген)

	Уақыт	Құжаттар	Ақпарат	Қызметкер	Техника (сервер, компьютер, терминалдар)	Жағдайлар	Орта есеппен	Орташа балл
Астана қаласы	30	78	58	40	55	80	36	3,75
Алматы қаласы	100	100	100	100	100	100	100	4,98
Ақмола облысы	93	93	87	93	84	91	84	4,61
Ақтөбе облысы	53	58	55	58	49	33	53	3,79
Алматы облысы	95	98	93	89	93	96	98	4,74
Атырау облысы	40	60	40	33	38	44	33	3,4
Шығыс Қазақстан облысы	80	87	82	82	87	80	80	4,42
Жамбыл облысы	88	93	98	98	94	88	95	4,61
Батыс Қазақстан облысы	100	100	100	100	100	100	100	5

Қарағанды облысы	88	100	80	98	82	95	90	4,63
Қостанай облысы	100	100	100	100	98	100	100	4,99
Қызылорда облысы	100	100	100	100	100	100	100	4,87
Маңғыстау облысы	53	65	63	41	54	55	35	3,81
Павлодар облысы	100	100	100	100	100	100	100	5
Солтүстік Қазақстан облысы	100	100	100	100	100	97	100	4,95
Оңтүстік Қазақстан облысы	100	100	98	100	100	100	100	4,98
Орта есеппен	82	90	85	83	84	85	82	4,54

7-кесте. Өңірлер бойынша ҚСТҚ қызметі туралы хабардарлық (жақсы біледі), %

Өңір	Бизнес	Халық	Өңір	Бизнес	Халық
Астана қаласы	37	8	Қарағанды облысы	16	25
Алматы қаласы	21	25	Қостанай облысы	74	70
Ақмола облысы	7	14	Қызылорда облысы	27	23
Ақтөбе облысы	14	3	Маңғыстау облысы	0	3
Алматы облысы	5	5	Павлодар облысы	9	7
Атырау облысы	1	0	Солтүстік Қазақстан облысы	10	13
Шығыс Қазақстан облысы	7	9	Оңтүстік Қазақстан облысы	2	0
Жамбыл облысы	7	3			
Батыс Қазақстан облысы	44	28	Орта есеппен	17	14