



**Қазақстанның салық төлеушілер қауымдастығы
Қоғамдық Пікірді Зерттеу Орталығы**

Салық қызметтерін бағалау және мониторинг жүргізу

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

Алматы, 2011

Мазмұны

КІРІСПЕ.....	4
Зерттеу әдістемесі.....	5
Заңды тұлғалар мен ЖК сұрауы.....	7
Халық арасынан сұрау.....	10
Мемлекеттік қызметкерлер- салық органдарының өкілдерінің сұрауы.....	12
Зерттеу іріктеуінің түйіні.....	13
<i>Сандық зерттеудің дала жұмыстарының сапасын қамтамасыз етудің рәсімдері</i> ..	14
<i>Қолжетпейтін себептері</i> ..	14
I БӨЛІМ. ЗАҢДЫ ТҰЛҒАЛАРДЫ және ЖК СҰРАУ.....	16
Бастапқы мәліметтер.....	16
Өтініштердің жиілігі.....	16
<i>Нақтылық және уақыттық шығындар</i> ..	19
Қызметтерді ресми емес түрде алу.....	20
Салық органдары қызметі сапасымен кәсіпкерлердің бағалауы.....	23
Өткен жылдармен салыстырғанда жеке кәсіпкерлердің қызмет сапасымен қанағаттануы.....	23
Салық органдарының қызметтерінің сапасына бөлек параметрлер бойынша кәсіпкерлермен баға беру.....	26
<i>Мерзімі және уақыты</i> ..	26
<i>Процедура</i>	28
<i>Бланктер, құжат үлгілері, көрсеткіштер, қызмет тілі</i>	30
<i>Салық қызметтер бойынша ақпараттың уақытылығы және мазмұндылығы</i>	32
<i>Анықтама терезесіндегі, телефон бойынша және Интернет бойынша ақпаратпен қанағаттанушылық</i>	34
<i>Персонал</i>	36
<i>Ақпараттық-техникалық қамтамасыз ету</i>	40
Көрсетілетін салық қызметтерінің параметрлері бойынша сапасын бағалау динамикасы.....	44
Қызметтердің жалпы сапасы: бағалауларды қайта қарау.....	46
Кәсіпкерлердің жеке салық қызметтерімен қанағаттану деңгейі.....	51
2010 жылдың мәліметтерімен салыстыруы.....	51
Салық қызметтері бойынша жеке қызметтердің параметрлерімен қанағаттану.....	51
Кәсіпкерлерге ақпарат беру.....	59
Салық есептілігі.....	66
Кері байланыс.....	71
Кері байланыс әдістері.....	71
Қазақстан салық қызметінің имиджі.....	75
Позитив және негатив рейтингі.....	77
Кәсіпкерлер шағымы.....	78
Салық қызметінің тиімділігі.....	83
II БӨЛІМ. ТҰРҒЫНДАРДЫ СҰРАУ.....	84
Демографиялық ақпарат бъективті сұрау.....	84
Бастапқы мәліметтер.....	86

<i>Тұрғындардың салық органдарына бару жиілігі</i>	86
<i>Қызмет көрсетудің мерзімі мен уақыты</i>	86
<i>Қателіктер мен жоғалтулар</i>	88
<i>Қызметтерді ресми емес түрде алу</i>	88
Тұрғындардың салық органы қызметімен қанағаттанушылығы	89
2010-2011 жж. қанағаттанушылық динамикасы	90
Блоктар бойынша қызметке тұрғындардың қанағаттанушылығы	92
<i>Мерзімі және уақыты</i>	92
<i>Процедура</i>	94
<i>Бланктер, құжат үлгілері, көрсеткіштер</i>	95
<i>Ақпараттың уақтылығы және мазмұндылығы</i>	96
<i>Анықтамалық ақпараттың қол жетімділігі</i>	97
<i>Жұмысты ұйымдастыру</i>	98
<i>Персонал бағалауы</i>	99
<i>Ақпараттық-техникалық қамтамасыз ету</i>	101
<i>Қызметтерді алу жағдайлары</i>	102
<i>Қызмет параметрлері динамикасы. Қызметтердің сапалық параметрлерімен қанағаттануы.</i>	104
Халық үшін жеке салық қызметтерінің сапасы	105
Салықтық заңнаманы түсіндіру	109
<i>Қанағаттанушылық</i>	109
<i>Ақпарат алу тәсілдері</i>	111
<i>Ақпарат алу тілі</i>	114
Салық сұрақтары бойынша тұрғындардың хабарлығы	114
Кері байланыс әдістері	116
Тұрғындар алдында салық қызметі имиджі	117
Тұрғындар шағымы	120
Тұрғындардың бағалауы бойынша салық қызметінің тиімділігінің деңгейі	121
III Бөлім. САЛЫҚ ОРГАНДАРЫ ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРІНІҢ ӨЗ ЖҰМЫСТАРЫНЫҢ КОМПОНЕНТТЕРІ БОЙЫНША ҚАНАҒАТТАНУЫ	122
Жұмыскерлерді мотивациялау	123
Жұмыс ортасы	124
Басқару	126
Материалдық-техникалық қамтамасыз ету	127
Үрдістер	129
Салық орғандағы мемлекеттік қызметтердің сапасы	130
Білім деңгейінің және кәсіби дағдылардың бағалауы	131
Салық қызметінің қызметкер портреті	137
ҚОРЫТЫНДЫЛАР МЕН ҰСЫНЫСТАР	139
Мінездемелер	146
ҚОСЫМША	148

КІРІСПЕ

Қазақстанның салық төлеушілер қауымдастығы және Қоғамдық Пікірді Зерттеу Орталығы, «Экономикалық реформалар арқылы бәсекеге жарамдылықты арттыру» USAID Жобасының, «Казцинк» ЖШС, «Өскемен титан-магниттік зауыт» АҚ, «Эрнст энд Янг» ЖШС және "Big Sevens & Consulting" ЖШС қолдауымен ҚР-ғы салық қызметіне баға беру мен мониторинг жүргізу бойынша зерттеу жүргізді.

Тиімді және әділетті салық жүйесін құру, және де салық қызметін алу кезінде, сапалы қызмет көрсетуді қамтамасыз ету Қазақстан халқының кәсіпкерлік белсенділікті жоғарылатудың және Қазақстан экономикасын дүниежүзілік экономикаға интеграциялау маңызды шарт болып табылады.

Қазақстанның салық жүйесінің дамуының стратегиялық бағыттарының бірі қоғамның салық жүйесінің органдарының қызметімен қанағаттануды қамтамасыз ету болып табылады. Қазақстан Республикасының салық жүйесінің даму стратегиясында (Қазақстан Республикасының Қаржы министрлігінің Салық комитетінің төрағасы 2007 жылдың «12» қазаннан №734 бұйрыққа қосымшада) көрсетілген, салық әкімшілік ету бөлімінде кейбір мәселелер бар, олар, салық төлеушілердің салық қызметін сапалы көрсету мен салық заңнамасының сұрақтары және салық міндеттемелерін орындау бойынша қоғамның ақпараттылығы төмен болуымен қанағаттанбауы. Соған орай, келесі бағыттар бойынша жұмысты белсендірудің қажеттілігі туындайды:

- Қоғамның салық сұрақтарында ақпараттылығын көтеру: қалаған нәтижелерге жету үшін, салық қызметінің позитивті имиджін қалыптастыру үшін, үнемі қоғаммен байланыс жасау қажет - БАҚ арқылы, семинарлар, дөңгелек үстелдер, брошюралар мен буклеттерді шығару.
- Көрсетілетін салық қызметінің сапасын арттыру: салық қызметінің сапасы халықаралық стандарттарға сәйкес болу керек.

Бұл есеп беруде, 2007-2011 жж. бойынша, салық қызметтерін алудағы қызмет көрсету сапасының және салық органдарындағы көрсетілетін салық қызметінің сапасының мониторинг нәтижелері берілген. Бес жыл бойы, Қазақстанның барлық аумақтарында салық қызметі сапасына қанағаттанушылық бойынша заңды тұлғалар мен халық сұрауы жүргізіліп жатыр. Бірінші зерттеуде 15 қызмет түрі, екіншісінде – 42 салық қызметі қамтылып, соңғы үш жыл ішінде – заңды тұлғалар мен жеке кәсіпкерлерге аса жиі көрсетілетін 7 салық қызметі мен тұрғындарға көрсетілетін 2 қызмет түрі, сондай ақ, салықтық заңнаманы түсіндіру қызметі қамтылған болатын. 2008 жылы далалық зерттеу нәтижелері бойынша, салық қызметтерін қамтуды өзгерту туралы шешім Тапсырыс беруші өкілдерімен келісе отырып қабылданды.

Тәуелсіз әлеуметтік сұраудың жыл сайынғы жүргізудің нәтижелеріне сәйкес, ҚМ-нің Стратегиялық жоспарында және салық әкімшілік етуді жетілдіру Бағдарламасында алдағы жылға салық қызметтерінің сапасын жақсарту бойынша бекітілген көзделген көрсеткіштерге жету үшін, жоспар және көрсетілетін салық қызметтерінің сапасымен салық төлеушілердің қанағаттануының мақсатты көрсеткіштері жетілдіріліп қабылданып жатыр. Іс-шаралар жоспары бірнеше шаралардан тұрады: олардың соңғы мақсаты көрсетілетін салық қызметінің сапасы бойынша, салық төлеушілердің қанағаттануын қамтамасыз ету болып табылады.

Зерттеу міндеттері:

1. Салық органдары жұмысының сапасы мен қол жетімділігі жағдайының өзгеруін тұтынушылардың (кәсіпкерлер мен тұрғындардың) бағалауы бойынша анықтау;

2. Тұрғындар мен кәсіпкерлердің салық қызметі органдарымен өзара әрекеттесуіне баға беру;
3. Қызмет көрсетушілердің өз жұмысының түрлі аспектілеріне қанағаттану мониторингін жүргізу;
4. Анықталған зерттеу нәтижелерінің негізінде салықтық басқарудың барлық негізгі аспектілері бойынша аймақтық салық органдарына ұсыныстар жасау.

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

Зерттеу әдістемесі

2008-2010 жылдардың алынған мәліметтерін салыстыру мүмкіндігі үшін, 2011 жылдың зерттеуі 2008 жылда өткізілген зерттеу әдістемесі бойынша жүргізілді.

Зерттеуде сапалық және сандық зерттеу әдістері қолданылды:

Сапалық зерттеу зерттелінетін мақсатты топта пікірлерді зерттеуге мүмкіндік береді. Бұл зерттеуде заңды тұлғалардың өкілдерімен 20 тереңдетілген сұхбаттар жүргізілді.

Тереңдетілген сұхбаттар – респондентпен жүргізілетін оның негізгі себептерін, нанымдарын, пікірлері мен зерттелінетін тақырыпқа қатысын зерттеудегі құрылымданбаған жеке сұхбат.

Облыстар бойынша Тереңдетілген сұхбаттардың іріктеуі төменде кестеде көрсетілген.

Кесте 1. Тереңдетілген сұхбаттың іріктеуі

Аймақтар	Тереңдетілген сұхбат саны
Астана	4
Алматы	6
Ақтөбе	2
Өскемен	2
Қарағанды	2
Павлодар	2
Шымкент	2
БАРЛЫҒЫ	20

Зерттеу объектісі:

Салық органдармен өзара әрекет тәжірибесі бар заңды тұлғалар мен ЖК өкілдері.

Зерттеу құралы:

Тереңдетілген сұхбаттар өткізу үшін, Тапсырыс беруші өкілдерімен сұхбат жүргізуге арналған (гайд) құрастырылып бекітілді. Гайд талқылаудың «қаңқасы» болып табылады, модератор сұрақтардың қойылуын, кезектілігін еркін ауыстыра алады.

Мәліметтерді енгізу және өңдеу:

Барлық сұхбаттар аудио-құрылғыларға жазылды. Барлық аудиожазбалары тәжірибелі мамандармен шифрланды. Тереңдетілген сұхбаттардың талдауы кезінде, респонденттер пайдаланған сөздерінің контент-талдауы, пікірлердің құрылуы мен зерттелуі пайдаланды.

Сандық зерттеу зерттелінетін параметрлердің көлемін, таралуын бағалауға мүмкіндік береді.

Кездейсоқ сериялы іріктеу пайдаланды, ондағы сериялар белгілі бір қызметтер ретінде болды. Сұрауда ауыл және қала елді-мекендері қамтылды. Зерттеу шеңберінде, салық қызметтерінің тізіміне ЖК мен заңды тұлғаларға арналған 7 ең көпшілік қолданатын қызметтер, салық заңнамасын түсіндіру мен халық үшін 2 қызмет түрі кірді.

Әр аймақта, әр қызмет бойынша, жазбаша, салық заңнамасын түсіну мақсатында электронды жолдауы, заңды тұлғалар мен ЖК үшін 14-15 респонденттер сұралды, халық үшін (физикалық тұлға) – 21 респонденттен аса.

Салық заңнамасының түсіндірілуі бойынша жазбаша және электронды жолдаумен заңды тұлғалар және ЖК арасында 61 респондент сұралды, және 50 – физикалық тұлғалардың арасында. Бұл қызметте іріктеу белгіленген жоқ.

2010 жылдың респонденттері 2011 жылда іріктеуге қатыспауы үшін, 2010 жылдың қараша айынан бастап 2011 жылдың шілде айына дейін қызмет алған респонденттер сұралды.

2011 жылдың зерттеуінің дала жұмыстары 11 шілдеден 22 тамызға шейін, Қазақстанның 14 облысында, Астана мен Алматы қалаларында жүргізілді.

Халық пен кәсіпкерлерде, әр іріктеп алынған қызметтерден келесідей ақпарат алынды:

- ⇒ Әр қызмет бойынша Салық органдарына жолығу жиілігі;
- ⇒ Жолығудың позитивті немесе негативті тәжірибесі;
- ⇒ Көрсетілетін қызметтердің сапа бағасы (күзiреттiлiк, кәсiпқойлық, қызметкерлерінің сыпайылығы, қызмет көрсетудің жылдамдығы);
- ⇒ Көрсетілетін қызметтің сапасының даму динамикасы;
- ⇒ Шағым бері процедурасы: наразылық білдіруші тұтынушылардың үлесі, себептері, шағым беру тәртібі;
- ⇒ Шағым берудің нәтижелері, соның ішінде нәтижесіне қанағаттану;
- ⇒ Ақпараттың сапасы, қол жетімділігі және уақыттылығы;
- ⇒ Өзара әрекеттесудің аса тиімді каналдары (БАҚ, Интернет, кеңестер, семинарлар, қоғамдық ұйымдар, салық қызметінің қызметкері);
- ⇒ Қайтарма байланыстың қалаулы әдісі және қажеттілігі;
- ⇒ Мәселелі аспектілер, ұсыныстар.

Кесте 2. Салық қызметтері бойынша зерттеуді сұрыптау (2011 ж.), %

Аймақтар	Заңды тұлғалар және ЖК							Халық	
	ЖК тіркеулік есепке алу	ҚҚС төлеушілерді тіркеулік есепке алу	Заңды тұлғаны жою, ЖК қызметін тоқтату	Салықтық берешектің болмауы/болуы туралы мәліметтер беру	Салықтық есептілікті қабылдау	Есепке алуларды және қайтаруларды жүргізу	Салықтық есептілікті өткізуді тоқтата тұру	Салық төлеушісін тіркеу	Салықтық берешектің болуы (болмауы) туралы анықтама беру
Астана қаласы	13	14	13	18	13	14	13	26	18
Алматы қаласы	25	19	26	19	19	20	20	54	39
Ақмола облысы	17	7	19	21	10	16	9	25	23
Ақтөбе облысы	14	15	14	15	10	14	14	29	25
Алматы облысы	18	13	18	19	14	13	15	24	24
Атырау облысы	14	11	15	17	10	16	13	21	23
Шығыс Қазақстан облысы	14	14	16	15	10	15	14	23	25
Жамбыл облысы	14	14	14	14	14	14	14	24	24
Батыс Қазақстан облысы	15	11	13	16	14	14	15	23	25
Қарағанды облысы	15	15	13	14	14	15	16	21	27
Қостанай облысы	14	12	15	15	13	16	9	25	24
Қызылорда облысы	14	16	17	15	8	13	16	22	22
Маңғыстау облысы	13	13	14	15	14	15	14	22	23
Павлодар облысы	14	13	14	15	14	14	14	26	24
Солтүстік Қазақстан облысы	15	12	16	16	14	15	9	23	22
Оңтүстік Қазақстан облысы	14	14	14	14	15	12	15	29	29
Барлығы	243	213	251	258	206	236	220	417	397

Салықтық қызметтің негізгі тұтынушылары (физикалық және заңды тұлға) мен қызмет көрсетушілеріне және қала мен ауылдық жерлердегі тұтынушыларға тікелей қызмет көрсететін салықтық органдар қызметкерлеріне сауалнамалық сұрау жүргізілген.

Заңды тұлғалар мен ЖК сұрауы.

Зерттеу объектісі:

Заңды тұлғалар мен ЖК өкілдері салық органдарында келесі қызметтердің біреуін алды:

1. Жеке кәсіпкер ретінде тіркеулік есепке алу (тіркелу, тіркелген мәліметтердің өзгерілуі, тіркелген есептен алу);
2. ҚҚС төлеушілерді тіркеулік есепке алу;
3. Заңды тұлғаны жою, ЖК қызметін тоқтату;

4. Салықтық берешектің болмауы/болуы туралы мәліметтер беру. Міндетті зейнетақы жарнасы бойынша, әлеуметтік аударымдары бойынша, дербес шоты бойынша көшірмелер қарыздары;
5. Салықтық есептілікті қабылдау (салықтық есептілікті қабылдау, салықтық есептілік сын-пікір);
6. Төленген салық сомасының, және де басқа міндетті төлемдердің бюджетке, өсім, айыппұлды есепке алуларды және қайтаруларды жүргізу;
7. Салық төлеушінің (салық агенті) салықтық есептілікті өткізуді тоқтата тұру (тоқтату мерзімінің ұзартуы/ қайта құруы);
8. Салық заңнамасының түсінігі.

Бұл жобадан 1688 кәсіпкерлер 8 қызмет бойынша сұраудан өтті. Зерттеуде әртүрлі кәсіпкерлік қызмет түрлерінің респонденттері: жеке кәсіпкерлер, басшылар немесе бухгалтерлер, яғни салық орындарымен өзара әрекет жасайтын адамдар.

Келесі схема бойынша республиканың 58 елді мекені зерттеумен қамтылған: әр облыста - облыстық орталық, шағын қала, ауылдық жердегі екі аудандық орталық және Астана мен Алматы қалаларының аудандары.

Кесте 3. Заңды тұлғалар арасында зерттеудің іріктеуінің бөлінуі, 2011 ж.

Аймақтар	Заңды тұлғалар мен ЖК
Астана қаласы	103
Алматы қаласы	166
Ақмола облысы	100
Ақтөбе облысы	100
Алматы облысы	117
Атырау облысы	100
Шығыс Қазақстан облысы	100
Жамбыл облысы	100
Батыс Қазақстан облысы	100
Қарағанды облысы	102
Қостанай облысы	100
Қызылорда облысы	100
Маңғыстау облысы	100
Павлодар облысы	100
Солтүстік Қазақстан облысы	100
Оңтүстік Қазақстан облысы	100
Барлығы	1688

95% жасырын интервалында іріктеу келесі нақтылықты қамтамасыз етуге мүмкіндік береді:

Кесте 4. Іріктеу қателігі. Заңды тұлғалар арасында сұрау, N=1688

Өлшенетін көрсеткіштің көлемі, %	Қателік, %	Өлшенетін көрсеткіштің көлемі, %	Қателік, %
2%	±0,7%	30%	±2,2%
5%	±1,0%	50%	±2,4%
10%	±1,4%	80%	±1,9%
20%	±1,9%	90%	±1,4%

2011 жылы сұралған респонденттердің түрі бойынша заңды тұлғалар арасында мынадай бөліну жасалынды: АҚ 3%, ЖШС – 45%, шаруы (фермерлік) шаруашылықтары, ауылшаруашылық өнім шығарушылар мен кооперативтер (2%), мемлекеттік мекемелер – 3% және қоғамдық ұйымдар – 1% құрады. Жеке кәсіпкерлер респонденттердің 47% құрады.

Кесте 5. Заңды тұлғалардың және ЖК іріктеудегі түрі (2008-2011), %

	2008 ж.	2009 ж.	2010 ж.	2011 ж.
Акционерлік қоғам	7	5	3	2
ЖШС	40	47	49	45
Жеке кәсіпкер	38	36	34	47
Шаруа (фермерлік) шаруашылық, ауыл шаруашылық өнімдерін өндіруші, ауылдық тұтынушылық кооператив	8	3	2	2
Мемлекеттік ұйым (мекеме, РМК, КГП, т.б.)	7	7	8	3
Қоғамдық ұйым	-	2	1	1

2011 жылы Қала мен ауыл бизнес-респонденттерінің қатынасы – 2.5:1 сәйкесінше (2008 ж. және 2009 ж. – 2.5:1, 2010 ж. - 2.4:1) немесе 71,6% қала респонденттері және 28,4% ауыл респонденттері құрады.

Толығымен дерлік 2010 жылғы іріктемеге сәйкес келетін кәсіпорындардың шамасы: іріктеменің басым бөлігін қызметкерлер саны 1- ден 50- ге (75%) дейінгі кіші кәсіпорындар құрады. Жұмыс өтілі бойынша, компаниялар 2010 жылдың деңгейінде бөлінді.

Кесте 6. Кәсіпорынның шамасы мен компаниялардың жұмыс өтілі (2008-2011), %

Кәсіпорындардың шамасы	2008 ж.	2009 ж.	2010 ж.	2011 ж.
Шағын (1-50 адам)	70	69	70	75
Орташа (51-250 адам)	22	25	25	20
Ірі (250 адамнан артық)	7	6	5	5

Компаниялардың жұмыс өтілі	2008 ж.	2009 ж.	2010 ж.	2011 ж.
1 жылдан кем	9	11	10	12
1-3 жыл	29	30	25	24
4-10 жыл	40	41	44	42
10 жылдан артық	21	19	21	22

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

Сұралған респонденттердің басым бөлігін сауда мен қызмет көрсету саласында жұмыс атқаратындар – сәйкесінше 35,8% және 22,8% құрады. Құрылыс және жөндеу салаларынан 11,8%, қалған басқа салалар респонденттері 0.6% - 7,3% құрады. Солардың ішінде мұнай-газ және тау-кен өндірістері сияқты салалар – 2% және 0,8% құрады.

Кесте 7. Респонденттердің қызмет ету саласы, 2011 ж.

	Саны	%
Сауда	605	35,8
Қызметтер (байланыс, қоғамдық тамақтану, қонақ үйлер, көлік, автосервис, тұрмыстық)	385	22,8
Құрылыс, жөндеу	199	11,8
Ауыл, орман шаруашылығы	123	7,3
Әлеуметтік сала (білім, медицина, әлеуметтік қызметтер)	77	4,6
Кеңінен тұтынатын тауарларды өндіру (тігін, тамақ өнімдері)	74	4,4
Өнеркәсіп, құрал-жабдықтар	45	2,7
Мұнай-газ саласы	33	2,0
Банктер, қаржылық, заңдық қызметтер	28	1,7
Жылжымайтын мүлікпен жүргізілген операциялар	24	1,4
БАҚ, басылымдар, полиграфия	17	1,0
Тау-кен секторы	14	0,8
Қауіпсіздік, қорғау, әскери және құқық қорғау қызметтері	11	0,7
Ғылыми-зерттеу, ғылыми-өндірістік қызмет	11	0,7
Туризм, мәдениет, демалыс, ойын-сауық	10	0,6
Басқа	32	1,9

Мәліметтерді жинау әдісі:

Жеке стандартталған сұхбат, ұзақтығы 30-35 минут.

Зерттеу құралы:

Респонденттердің бұл категориясына сұрау жүргізу, Тапсырыс берушімен ұсынған, 2008 жылдан бері сұрауда пайдаланып келе жатқан зерттеу құралы пайдаланған. Кейбір сұрақтар, ашық сұрақтар да респонденттер үшін түсінікті болу үшін түзетілген. Сауалнама бірнеше сұрақтар бөлімінен құралған: салық органдарымен өзара байланыс, ақпарат, кері байланыс, заңды тұлғалар мен ЖК үшін салық есептемесі және респонденттер туралы мәліметтер.

Халық арасынан сұрау

Зерттеу объектісі:

18 жастан бастап және жоғары жастағы қала мен ауыл тұрғындары, салық органдарынада үштен бір қызметті алғандар:

1. Салықтөлеушінің тіркелуі;

2. Салық берешегінің жоқ (бар) болуы туралы, міндетті зейнетақы жарнасы, әлеуметтік аударымдар туралы анықтама беру;
3. Салық заңнамасын түсіндіру.

Халық арасында 3 қызмет бойынша, бұл жобада салық органдарының қызметін тұтынушы 864 адам сұралды. Зерттеуде республиканың 58 елді-мекен пункті келесі схема бойынша алынды: әр облыста – облыстық орталық, кіші қала, 2 ауылды жердегі ауылдық орталықтар мен Астана мен Алматы қалаларының аудандары.

Кесте 8. Қала мен ауыл тұрғындарының арасында зерттеу іріктеуінің бөлінуі, 2011 ж.

Аймақтар	Халқы
Астана қаласы	51
Алматы қаласы	108
Ақмола облысы	50
Ақтөбе облысы	54
Алматы облысы	50
Атырау облысы	50
Шығыс Қазақстан облысы	50
Жамбыл облысы	50
Батыс Қазақстан облысы	50
Қарағанды облысы	50
Қостанай облысы	51
Қызылорда облысы	45
Маңғыстау облысы	50
Павлодар облысы	50
Солтүстік Қазақстан облысы	45
Оңтүстік Қазақстан облысы	60
Барлығы	864

95% жасырын интервалы бойынша, іріктеу мәліметтердің келесі нақтылығын қамтамасыз етеді:

Кесте 9. Іріктеу қателігі. Халық арасындағы сұрау, N=864

Өлшенетін көрсеткіштің көлемі, %	Қателік, %	Өлшенетін көрсеткіштің көлемі, %	Қателік, %
2%	±0,9%	30%	±3,1%
5%	±1,5%	50%	±3,3%
10%	±2,0%	80%	±2,7%
20%	±2,7%	90%	±2,0%

Мәліметтерді жинау әдісі:

Жеке стандартталған сұхбат, ұзақтығы 20-25 минут.

Зерттеу құралы:

Респонденттердің бұл категориясына сұрау жүргізу, Тапсырыс берушімен ұсынған, 2008 жылдан бері сұрауда пайдаланып келе жатқан зерттеу құралы пайдаланған. Кейбір сұрақтар, ашық сұрақтар да респонденттер үшін түсінікті болу үшін түзетілген. Сауалнама бірнеше сұрақтар бөлімінен құралған: салық органдарымен өзара байланыс, ақпарат, кері

байланыс, заңды тұлғалар мен ЖК үшін салық есептемесі және респонденттер туралы мәліметтер.

Мемлекеттік қызметкерлер- салық органдарының өкілдерінің сұрауы

Зерттеу объектісі:

Бұл жобада мемлекеттік қызметкерлер – салық органдарының қызметкерлері 433 адам сұралды. Зерттеуде республиканың 58 елді-мекен пункті келесі схема бойынша алынды: әр облыста – облыстық орталық, кіші қала, 2 ауылды жердегі ауылдық орталықтар мен Астана мен Алматы қалаларының аудандары.

Кесте 10. Мемлекеттік қызметкерлер арасында зерттеудің іріктеуінің бөлінуі, 2011 ж.

Аймақтар	Мемлекеттік қызметкерлер
Астана қаласы	26
Алматы қаласы	50
Ақмола облысы	25
Ақтөбе облысы	25
Алматы облысы	31
Атырау облысы	25
Шығыс Қазақстан облысы	25
Жамбыл облысы	26
Батыс Қазақстан облысы	25
Қарағанды облысы	25
Қостанай облысы	25
Қызылорда облысы	25
Маңғыстау облысы	25
Павлодар облысы	25
Солтүстік Қазақстан облысы	25
Оңтүстік Қазақстан облысы	25
Барлығы	433

95% жасырын интервалы бойынша, іріктеу мәліметтердің келесі нақтылығын қамтамасыз етеді:

Кесте 11. Іріктеу қателігі. Мемлекеттік қызметкерлер арасындағы сұрау, N=433

Өлшенетін көрсеткіштің көлемі, %	Қателік, %	Өлшенетін көрсеткіштің көлемі, %	Қателік, %
2%	±1,3%	30%	±4,3%
5%	±2,1%	50%	±4,7%
10%	±2,8%	80%	±3,8%
20%	±3,8%	90%	±2,8%

Мәліметтерді жинау әдісі:

Салық органдарының қызметкерлерімен сұраудың сауалнамасын өзіндік толтыру ұзақтығы 10-15 минут.

Зерттеу құралы:

Респонденттердің бұл категориясына сұрау жүргізу, Тапсырыс берушімен ұсынған, 2008 жылдан бері сұрауда пайдаланып келе жатқан зерттеу құралы пайдаланған. Кейбір сұрақтар, ашық сұрақтар да респонденттер үшін түсінікті болу үшін түзетілген.

Салық қызметінің қызметкерлеріне жұмыспен қанағаттануы, жұмыс климатының, басқару, материалдық-техникалық қамтамасыз етуімен, процестерімен, көрсетілетін қызметтің сапасымен, өз білімдері мен кәсіби дағдылардың деңгейін бағалауы, жұмысты жетілдіру мақсатында ұсыныстарға және қызметкерлерінің білімдері мен дағдыларының жақсартылуы бойынша ашық сұрақтар қойылды.

Зерттеу іріктеуінің түйіні

Бұл жобада 1688 кәсіпкерлер 8 қызмет бойынша сұраудан өтті. Зерттеуде әртүрлі кәсіпкерлік қызмет түрлерінің респонденттері: жеке кәсіпкерлер, басшылар немесе бухгалтерлер, яғни салық орындарымен өзара әрекет жасайтын адамдар.

Келесі схема бойынша республиканың 58 елді мекені зерттеумен қамтылған: әр облыста - облыстық орталық, шағын қала, ауылдық жердегі екі аудандық орталық және Астана мен Алматы қалаларының аудандары. Қазақстанның 16 аймақтары бойынша салық органдарының қызметін тұтынушы 1688 адам сұралды – заңды тұлғалар мен жеке кәсіпкерлер және 864 адам қызметті тұтынушылар халық үшін, яғни физикалық тұлғалар. Және де зерттеу шеңберінде салық қызметінің қызметкерлеріне де сұрау жүргізілді – 433 респонденттер.

Кесте 12. Зерттеу іріктеуі, 2011 ж.

Аймақтар	Халық	Заңды тұлғалар мен ЖК	Мемлекеттік қызметкерлер
Астана қаласы	51	103	26
Алматы қаласы	108	166	50
Ақмола облысы	50	100	25
Ақтөбе облысы	54	100	25
Алматы облысы	50	117	31
Атырау облысы	50	100	25
Шығыс Қазақстан облысы	50	100	25
Жамбыл облысы	50	100	26
Батыс Қазақстан облысы	50	100	25
Қарағанды облысы	50	102	25
Қостанай облысы	51	100	25
Қызылорда облысы	45	100	25
Маңғыстау облысы	50	100	25
Павлодар облысы	50	100	25
Солтүстік Қазақстан облысы	45	100	25
Оңтүстік Қазақстан облысы	60	100	25
Барлығы	864	1688	433

Сандық зерттеудің дала жұмыстарының сапасын қамтамасыз етудің рәсімдері

Зерттеудің жүргізілуіне халық арасында сұрау жүргізу нобойынша тәжірибесі бар интервьюерлер қатыстырылды, олар сұхбат жүргізу бойынша жалпы инструктаж өтті.

Дала жұмыстарын жүргізуде интервьюерлерге дайындық жұмыстары үш кезең бойынша жүргізілді:

- Менеджермен жүргізілетін брифингте, супервайзерлер мен интервьюерлер жобаның негізгі міндеттерімен танысты - оның спецификасымен, іріктеудің ерекшеліктерімен және құжаттарымен, сауалнамамен, сұхбатты жүргізу тәртібімен;
- Әр интервьюер, супервайзердің қатысуымен сынамалық сұхбат жүргізді;
- Сынамалық сұхбаттарды жүргізгеннен кейін, сынамалық сұхбатта интервьюерлермен жасалған негізгі қателіктер талданды, және де жаттығатын сұхбат жүргізу кезіндегі көпшілік қиыншылықтар тудырған сауалнамалардың бөлімдері анықталып түсіндірілді.

Бақылау жұмыстары

Дала жұмыстарын жүргізу кезінде, сұхбатты нақтылы жүргізгені дәлелі бойынша 15% бақылау болды. Оның мақсаты – зерттеуге респонденттердің таңдауының дұрыстығын анықтау, және де қажетті рәсімдерді орындау (жеке сұхбат, карточкаларды көрсеті т.б.):

- Сұрау жүргізілетін жерде бақылаушы немесе супервайзердің қатысуы;
- Барлық аймақтарды телефонмен бақылау, Алматыдағы ҚПЗО офисынан;
- Сауалнамалардың дұрыс толтыруына байланысты 100% тексеру жұмысы.

Техникалық құжаттардың пайдалануы

Зерттеудің дала жұмыстары кезінде, интервьюерлер мен супервайзерлер келесі техникалық құжаттарды толтырды:

- Респонденттердің қолжетпейтін (жауаптан бас тартуының) себептерінің тізім бланкі;
- Интервьюерлердің есеп беруі;
- Супервайзердің есеп беруі.

Қолжетпейтін себептері

Кесте 13. Заңды тұлғаларды сұрауда қолжетпейтін себептері, 2011 ж.

Аймақтар	Жауап беруге ықылас ым жоқ	Уақыт жоқ	Өз пікірін айтуға қорқу	Квота бойынша сәйкес келмейді	Жасырын ақпаратты жариялауға қорқады	Барлық бас тартулар	Сұрау жасауға барлық талпыныстар	Олардың ішінде аяқталған сұхбат
Астана қаласы	16	6	5	34	8	69	172	103
Алматы қаласы	25	24	7	42	5	103	269	166
Ақмола облысы	6	47	10	10	15	88	188	100
Ақтөбе облысы	1	3	2	13	0	19	119	100
Алматы облысы	3	8	6	32	2	51	168	117

Атырау облысы	14	11	7	22	0	54	154	100
Шығыс Қазақстан облысы	2	9	3	16	0	30	130	100
Жамбыл облысы	4	4	7	12	6	33	133	100
Батыс Қазақстан облысы	11	8	6	18	0	43	143	100
Қарағанды облысы	6	9	3	17	0	35	137	102
Қостанай облысы	2	9	0	19	0	30	130	100
Қызылорда облысы	6	8	3	19	3	39	139	100
Маңғыстау облысы	3	4	0	14	0	21	121	100
Павлодар облысы	7	23		34	0	64	164	100
Солтүстік Қазақстан облысы	2	10	0	11	1	24	124	100
Оңтүстік Қазақстан облысы	44	42	8	16	17	127	227	100
Барлығы	152	225	67	329	57	830	2518	1688

Заңды тұлғалардың ішіндегі респонденттердің қолжетерлік пайызы - 67%.

Кесте 14. Халық сұрауы бойынша қолжетпейтін себептері, 2011 ж.

Аймақтар	Жауап беруге ықылас ым жоқ	Уақыт ым жоқ	Квота бойынша сәйкес келмейді	Жасырын ақпаратты жариялауға қорқады	Барлық бас тартулар	Сұрау жасауға барлық талпыныстар	Олардың ішінде аяқталған сұхбат
Астана қаласы	8	3	12	0	23	74	51
Алматы қаласы	2	8	6	0	16	124	108
Ақмола облысы	13	19	8	0	40	90	50
Ақтөбе облысы	0	12	9	0	21	75	54
Алматы облысы	0	5	6	0	11	61	50
Атырау облысы	5	7	10	8	30	80	50
Шығыс Қазақстан облысы	3	21	6	0	30	80	50
Жамбыл облысы	0	0	0	2	2	52	50
Батыс Қазақстан облысы	1	0	0	0	1	51	50
Қарағанды облысы	2	5	8	1	16	66	50
Қостанай облысы	3	6	9	0	18	69	51
Қызылорда облысы	2	9	6	2	19	64	45

Маңғыстау облысы	3	4	6	3	16	66	50
Павлодар облысы	5	14	6	3	28	78	50
Солтүстік Қазақстан облысы	7	5	8	0	20	65	45
Оңтүстік Қазақстан облысы	16	5	9	0	30	90	60
Барлығы	70	123	109	19	321	1185	864

Халық арасындағы респонденттердің қолжетерлік пайызы - 73%.

I БӨЛІМ. ЗАҢДЫ ТҰЛҒАЛАРДЫ ЖӘНЕ ЖК СҰРАУ

Көрсетілетін салық қызметінің сапасын әр бағалауы бойынша, сандық мәліметтерден басқа, сапалық зерттеудің нәтижелері берілген, яғни, заңды тұлғалардың зерттелінетін көрсеткіш немесе салық органдарының жалпы жұмысы бойынша пікірлері.

Айта кету керек, жеке басшылардың, мекемелердің бухгалтерлері мен кәсіпкерлердің субъективті пікірлері, яғни, заңды тұлғалар өкілдерінің пікірлерінің репрезентативтіліктің жоғары деңгейі деп айтып бекітпеу керек. Және де оларды елемеуге де болмайды, өйткені, әр пікір – салық органдарының мемлекеттік қызметкерлерімен өзара байланыс бойынша біріншілік ақпараттың қайнаркөзі болып табылады.

Бастапқы мәліметтер

Бұл бөлімде келесі параметрлер талданады, олар салық қызметтерді ұсынудың сапасының бағасы:

- Жолығу жиілігі;
- Нақтылық және уақыттық шығындар;
- Қызметтердің ресми емес алуы.

Өтініштердің жиілігі

Салық төлеушілер көбінесе салық органдарына салық есептілігін тапсыру үшін жолығады (кем дегенде жылына 4 рет), сондықтан, бұл қызмет бойынша, басқа қызметтердің түрлеріне қарағанда, алушылардың пайызы жоғары (70%).

Жалпы, өткен жылғыдай, салық төлеушілер арасында ең көп таралған қызметтер келесілер болып табылады:

- Салық есептілігін тапсыру (салық есептілігі пікірі) – 70%;
- Салықтық берешектің болмауы және (немесе) болуы туралы мәлімет беру, міндетті зейнетақы жарналары, әлеуметтік аударымдар бойынша қарыздар, дербес шоттан үзінді – 53%;

- Салықтық заңнаманы түсіндіру – 43%;
- ЖК-дің тіркелу есебі - 35%
- Есепке алуларды және қайтаруларды жүргізу –27%

Мұндай қызметтер, ҚҚС төлеушілерді тіркеулік есепке алу 23%, салық есептілігін тапсыруды тоқтату (тоқтату мерзімін созу/жаңарту) секілді салық есептемесін респонденттердің 20% ие болды. Заңды тұлғаларды жою немесе ЖК әрекетін тоқтату бойынша жолығулап барлығы 14% құрды.

Айта кету керек, мұндай қызметтерді алған респонденттер үлесі салық заңнамасын түсіндіруде, салық қарызы болуы немесе болмауы туралы мәліметтер беруде азайды. өткен 2010 жылмен салыстырғанда, ЖК тіркеулік есепке алуға жолыққан (тіркелген мәліметтердің өзгеруі, тіркеу есебінен алу), есептерді қабылдау мен салықты есепке алуды көрсетуді тоқтата тұрған кәсіпкерлердің үлесінің артуы байқалады.

Кесте 15. Қызметтер бойынша жолданымдар жиілігі (2009-2011), %

Қызметтер түрлері	Сән (аса жиі кездесетін жолданымдар саны)	N (қызмет көрсетілген респонденттердің саны), 2011ж.	% тұтынушылар санынан 2009	% тұтынушылар санынан 2010	% тұтынушылар санынан 2011
ЖК тіркеулік есепке алу	1	602	22	23	36
ҚҚС төлеушілерді тіркеулік есепке алу	1	381	20	23	23
Салықтық берешектің болмауы және (немесе) болуы туралы мәлімет беру	1	893	48	56	53
Салықтық есептілікті қабылдау	4	1173	62	65	70
Заңды тұлғаны жою, ЖК қызметін тоқтату	1	240	13	13	14
Есепке алуларды және қайтаруларды жүргізу	1	455	29	35	27
Салықтық есептілікті өткізуді тоқтата тұру	1	331	16	18	20
Жазбаша, электрондық жолданым	1	203	-	14	12
Мұнай-газ саласы бойынша	1	11	-	0,1	0,6
Тау-кен секторында	1	4	-	0,2	0,2
Салықтық заңнаманы түсіндіру	2	731	30	56	43

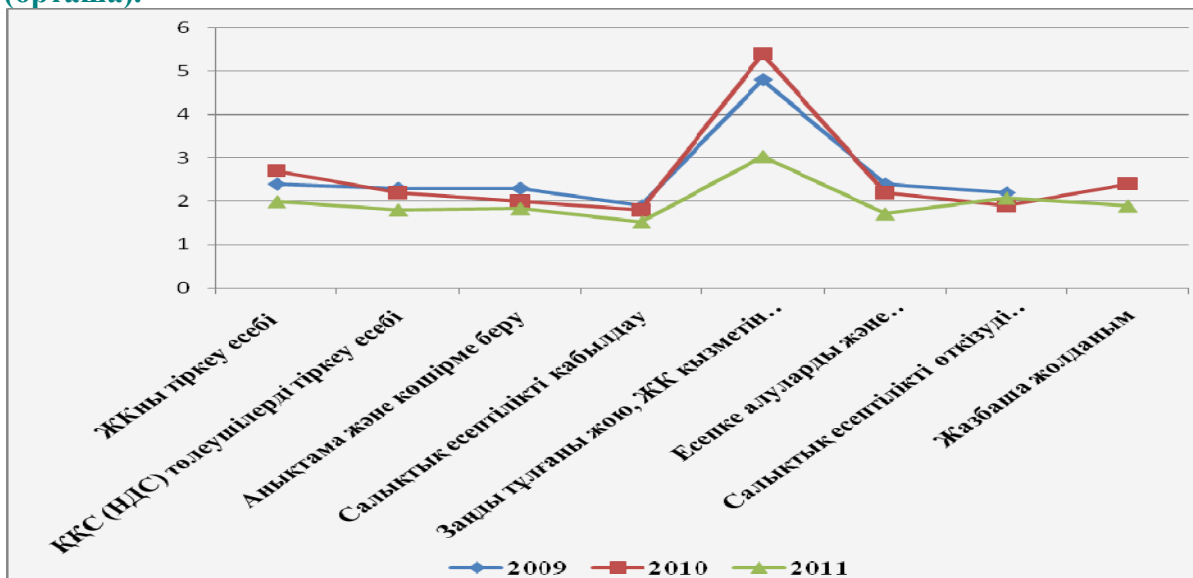
Түскен мәліметтерге қарағанда, келулер саны бойынша 2010 жылдағыдай, салық төлеушілер үшін ең мәселелі заңды тұлға қызметін жою немесе ЖК әрекетін тоқтату болып табылады, бұл қызметті алуда заңды тұлғалар Қазақстанның салық органдарына орташа алғанада – 5,5 рет жолықты. ЖК тіркеуді есепке алуда келулердің санының орта мәнінің айтарлықтай қысқартылуы байқалады 2010 жылы 2,7 реттен 2011 жылы 2 ретке дейін. Және де 2010 жылы максималды келулер саны 30 рет болды, ал 2011 жылы – максималды келулер саны 10 рет.

Барлық басқа салық қызметтер бойынша келулер санының орта мағыналар өткен жылға қатысты 1,5-2 келулер деңгейінде толқиды. Барлық респонденттердің шамалысы салық есептілігін тапсыру барысында салық органдарына барады – орташа 1,5 рет.

Өткен жылдарда сияқты, максималды келулердің санының абсолютті көрсеткіштер бойынша, заңды тұлғаны жою немесе ЖК әрекетін тоқтату және тапсырулар мен қайтарымдарды өткізу – сәйкесінше 48 және 12 келулерді құрайды. Жалпы көпшілік

салық қызметтерін алуда, максималды келулердің санының төмендеуі байқалады. 2010 жымен салыстырғанда, салықтөлеушілердің максималды санының көбеюі, келесі қызметтерді алуда байқалады – салық есептемесін көрсетуді тоқтата тұру қызметін алуда келулер саны 7 ден 10 күнге дейін артты, ал салық қарызының болуы және (немесе) болмауы туралы мәліметтерді алу кезінде – 9 дан 10 күнге дейін.

Сурет 1. Салық қызметтері бойынша заңды тұлғалардың және ЖК бару жиілігі (орташа).



Кесте 16. Салық қызметтері бойынша заңды тұлғалардың және ЖК бару жиілігі (орташа, максимум).

	Орташа			Максимум		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011
ЖК тіркеулік есепке алу	2,4	2,7	2,0	15	30	10
ҚҚС төлеушілерді тіркеулік есепке алу	2,3	2,2	1,8	15	10	8
Салықтық берешектің болмауы және (немесе) болуы туралы мәлімет беру	2,3	2,0	1,8	36	9	10
Салықтық есептілікті қабылдау	1,9	1,8	1,5	10	15	10
Заңды тұлғаны жою, ЖК қызметін тоқтату	4,8	5,4	5,5	50	40	48
Есепке алуларды және қайтаруларды жүргізу	2,4	2,2	1,9	20	15	12
Салықтық есептілікті өткізуді тоқтата тұру	2,2	1,9	2,1	21	7	10
Жазбаша, электрондық жолданым	-	2,4	1,9	-	8	5

Зерттеудің сандық мәліметтері, 2011 жылдың 11 ақпанында басталған салық әкімшілігінің реформалауы бойынша жоба, өз мақсаттарға жетуде белгілі бір табыстары бар – салық есептемесін тапсыру кезінде уақыт қысқартылды, және де ЖК тіркеуге есеп алуда уақыт айтарлықтай қысқарды.

Салық қызметтері туралы заңды тұлғалардың пікірлері:

- «ЖШС Бас бухгалтері, айналысатын іс –азық-түлік саудасы, нарықта 5 жылдан астам. Салық есебін 2006 жылдан өткіземіз. Өткізу мерзімі 15күн, улгіреміз. Квартал, жылдық есеп өткізгенде көп күтеміз, 2-3 сағаттан 6 сағатқа дейін. Кем дегенде 5 рет тапсырамыз, шаршатады. Бір терезеге тұрсаң , келесіге жібереді, берген мағлұматтары түсініксіз. Жаңа бланктар түсініксіз, өзгерістерді алдын-ала айтса. Электрондық жүйе ыңғайлы, бірақ компьютерде дағдарыстар болады. Интернет арқылы қызмет көрсетсе, жақсы болар еді».

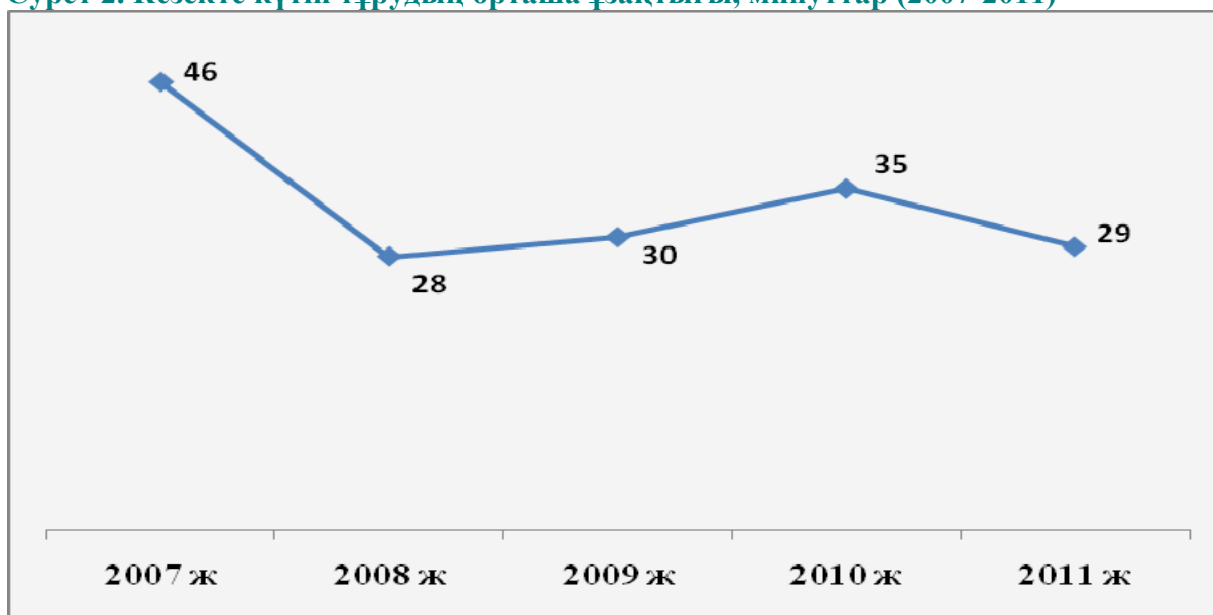
- «Бухгалтер ЖК, сыра сатумен айналысамыз. Нарықта 6 жыл. ЖК тіркелгеннен соң, есеп өткізе бастау керек. Бұл қызметті қазыр қолданып отырмыз, бізде кілт бар, сол арқылы істейміз. Есеп өткізу мерзімі квартал есебінен кейін 45күн. Өткізу мерзімдері қанағаттанарлықтай. Бұрын мерзімі 15күн еді, енді 45күн. Уақытында өткіземіз, үлгермесең, дәйек толтырылып, 45 МРП мөлшерінде айыппұл төленеді. Жоқ, қиындық болған жоқ. Салық бағдарламасын қайта-қайта ауыстыра бермесе, жеңіл болар еді. Енді үйренгенде, қайта өзгереді. Ол өзгермейді, жаңарады, айына бір рет программистты шақырамыз. Жаңарту құжатсыз 3000-3 айыппұл төленеді 500, ал құжатпен 7000 болады. Ай сайын жаңартпасаң, есеп бармайды. Онда айыппұл төлейсің. Бізде оператор бар, біз оған астыртын төлемақы береміз. Кілт алу үшін өтініш беру керек, үш күннен кейін ол дайын болады, бірақ әр салық комитеттерінде әрқалай. Кілт алу үш минут, бірақ инспектор бір жаққа кетіп қалса, ұзақ күтесің. Салық қызмет көрсетуі қанағаттанарлықтай, тез және ыңғайлы, әсіресе Салық төлеуші кабинеті арқылы. Уведомление тез келеді, осы жерде сверка актісін алуға болады. Проблема біреу ғана - инспектор бір жаққа кетіп қалса, оны күту. Бланктар түсінікті. Инспекторлар өз орнында отыру керек, бізге көмектесуге ынталы болу керек».

Нақтылық және уақыттық шығындар

Салық қызметінің сапасын бағалауда қызмет алуға кеткен уақыт пен берілген құжаттың нақтылығы/дұрыстылығы маңызды рөл алады. Респонденттердің 4% алынған құжаттың қателердің болуын атап өтті. Ал Қазақстан бойынша жақсы деп жауап берді (2010 жылы 6% болды). 5-9% деңгейінде қателер Алматы қаласында, Ақтөбе, Қарағанды және Оңтүстік Қазақстан облыстарында анықталды. Берілген құжаттарда қателердің 10-12% деңгейінде Астана қаласы және Алматы облысында байқалды. Қателіктерді жоюға салық органдарына орташа 8 күн қажет, максимум – 1 ай шамасында. 2010 жылғы мәліметтер бойынша, қателіктерді жоюға максималды мерзім 4,5 айға шейін жеткен болатын. Және де 2010 жылмен салыстырғанда, салық органдарының қызметкерлерімен құжаттардың жоғалтуын белгілеген респонденттердің үлесі қысқарды, ол респонденттердің 2010 жылы 3,4%-дан 2011 жылы 2%-ға дейін.

Кезекте тұрып күтудің орташа ұзақтығы 29 минутқа шейін қысқарды және ол 209 жылдың көрсеткішіне жақындады. «Кезекте күту уақыты» көрсеткіші бойынша салықтөлеушілердің ең төмен қанағаттануы Астана қаласында байқалады, онда заңды тұлғаларға кезекте тұру орташа алғанда 1,5 сағатқа жуық уақыт алады. Және де Оңтүстік-Қазақстан облысында – кезекте бір сағатқа жуық уақыт тұрады.

Сурет 2. Кезекте күтіп тұрудың орташа ұзақтығы, минуттар (2007-2011)



2011 жылдың мәліметтері бойынша, салық қызметті алуды күту бойынша, Шығыс-Қазақстан және Батыс-Қазақстан облыстары ең төмен көрсеткіштерімен көзге түсті. Бұл облыстарда – күтудің максималды мерзімдері белгіленді – 31 күн. Және де күтудің үлкен мерзімдері, 30 күн шамасында, Қарағанды, Павлодар, Оңтүстік-Қазақстан және Ақтөбе облысында анықталды.

Салық қызметтері туралы заңды тұлғалардың пікірлері:

- «Қазір салық қызметкерлері қате жібермейді, бұрын рас болған. Мысалы, 2 жыл бұрын инспекторда аты бідікіндей кәсіпорын болған. Мен құжат алғанда, айыппұлды көріп таңырқадым. Сөйтсе, қате кетіпті. Бөлім бастығына барыдым, ол кешірім сұрап, көмектесті. Тездеткеннің өзінде тағы 3 күн күттім».

- «Қарызы жоқ деген анықтама алу үшін 5 күн күтесің. Өткен жолы олардың қателігінен мен 10 күн күттім. Салықшылар бізге қателесіп қарыз жазыпты, бізде қарыз жоқ болатын. Оларға бірнеше бардық, хат жазуға тура келді, сонан соң қатесін түзеді. Қиындық нашар ұымдастырудан, салық қызметкерлерінің кәсіптігінің төмендігінен. Яғни, адами фактор».

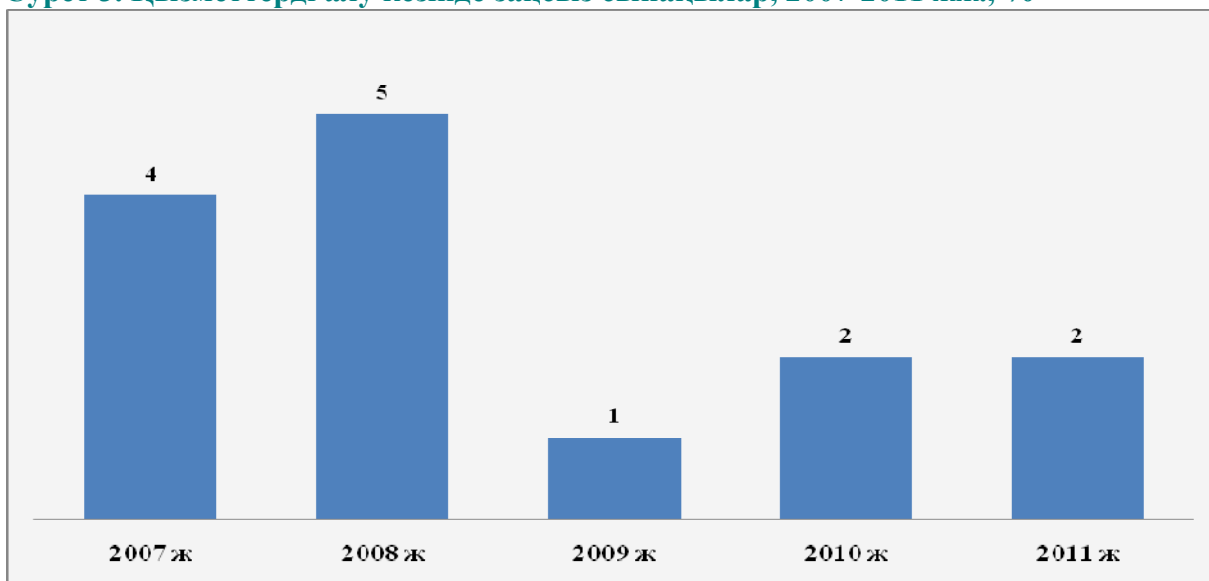
- «Салық қызметкерлері қатесінен біз құжат ауыстырғанбыз, олар хаттарды жоғалтты, біз қайта әкелдік. Ешқашан кешірім сұрамайды. Хаттарды жоғалтқанда, олар телефонмен хатты қайта сұратты. Хатыңызды білмейміз, ксерокопиясын әкелу керек деді».

Қызметтерді ресми емес түрде алу

2011 жылдың сұрау нәтижелері бойынша ресми түрде емес алынатын қызметтер үлесі сол қалпында қалды, 2010 жылмен салыстырғанда - 2%.

Айта кету керек, кәсіпкерлер өкілдерінің 2,4% «Қызмет алу кезінде Сізге жасырын сыйақы беруге тура келді ма?» деген сұраққа жауап беруден бас тартты. Бұл категорияның тура осындай саны (2,4%) «Сізге делдалдың қызметіне жүгінуге тура келді ме?» сұраққа жауап беруден бас тартты.

Сурет 3. Қызметтерді алу кезінде заңсыз сыйақылар, 2007-2011 жж., %



Сұраудың мәліметтері бойынша, салық қызметінің ресми емес алу қажеттілігі, өткен жылдардағыдай, Заңды тұлғаны жою, ЖК әрекетін тоқтату бойынша қызметті алу барысында туындайды – 4,8% жағдайлар. Бұл көрсеткіштің артуы басқа қызметтер бойынша да байқалады: салықтық берешектің болмауы және (немесе) болуы туралы мәлімет беру, есепке алуларды және қайтаруларды жүргізу. 2010 жылдағы 3%-дан 2011 жылы 2%-ға дейін делдалдардың қызметіне жүгінген респонденттердің үлесі азайды.

Кесте 17. Салық қызметтерін заңсыз алу, 2009-2011 жж., %

	Заңсыз сыйақы берді			Делдалдың қызметін пайдаланды		
	2009 ж.	2010 ж.	2011 ж.	2009 ж.	2010 ж.	2011 ж.
ЖК тіркеулік есепке алу	1	1	1,6	3	2	1,2
ҚҚС төлеушілерді тіркеулік есепке алу	1	1	0,9	4	2	1,4
Салықтық берешектің болмауы және (немесе) болуы туралы мәлімет беру	0	3	2,4	2	3	2,4
Салықтық есептілікті қабылдау	2	1	1,2	3	1	0,8
Заңды тұлғаны жою, ЖК қызметін тоқтату	3	5	4,8	3	3	3
Есепке алуларды және қайтаруларды жүргізу	1	2	1,4	1	4	2,8
Салықтық есептілікті өткізуді тоқтата тұру	0	2	1,9	3	3	2,5
Жазбаша, электрондық жолданым	-	2	-	-	4	-
Барлығы	1	2	2	3	3	2

Сыйақы көлемінің орташа мөлшері 2011 жылы 24964 теңге құрайды – бұл өткен жылғы көрсеткішке қарағанда (36391 теңге в 2010 ж.) аз. Заңсыз сыйақының минималды мөлшері 500 теңге көлемінде (2010 жылдағыдай қалды), максималды – 180 000 теңгені құрайды (220 000 теңге в 2010 ж.).

Тереңдетілген сұхбаттағы заңды тұлғалардың заңсыз сыйақылар туралы ақпарат:

- «Егер жұмыс жүрмесе – барып біанықтаймын. Егер бір салықтан көп төленсе, ал келесі салық кем төленсе, мен аударыстырамын – Ф-31. Олар 15 күнде оны жасау керек.

Бірақ кейде ұзақ жасайды, олар бет есеп бермейтіні жаман. Салық кодексін түгелдей оқындар, дейді, ал онда көшірмелер, онымен салықты тексеру қиын, онда жалпы сан тұр, ал бет есепте – әр салық бойынша бөлек, Кестенің қай мерзімі екі көрсетіледі. Бүгін өтініш беремін, оларо 15 күн ішінде аударады. Бірақ кейде тездетеміз, қыздарды сұраймыз, пара бермеймін, олар сұрамайды. Шоколад беремін кейде».

- «Делдалдармен кездескенбіз. Бірде есепті басқа салық комитетіне тапсырыппын. Уведомление келгенде бірақ білдім, айыппұл жазылыпты. Таныс арқылы 10мың теңге төлеп, айыппұлды жойдым. Мөлшерін білмеймін, конвертке салып бердім, алды, жеткен шығар. Бәрі тез шешілді. Делдалдармен байланысқан дұрыс емес. Жемқорлық қауып салық есептерін өткізгенде кездеседі, ары бармау керек. Жылдық есепте кез келген бухгалтер салық заңдарын жетік білмейді. Қателер болады, пара арқылы түзетуге болады. Әр бухгалтерде бұл болатын шығар, салық қызметкерлерінің еңбекақылары төмен болғандықтан шығар».

- «Жоқ, біздің компания пара берген емес. Таныстар берген 50ге 50, айыппұлды төлемеу үшін. Айыппұл туралы – оны болдырмау керек, сонда пара бермейсің. Кейде айыппұлды салғанда әдейі провокацияға барады, бірақ өз хұқығыңды қорғау керек».

- «Кейде СОНО арқылы есеп өткізесің, жетті деген статус шығады, ал уведомление жоқ. Бұл есеп өткізген күнмен шығады. Кейде программада дағдарыстар болады, есеп жетпей қалады. Заң бойынша есеп өтпеген болып есептеледі, ал инспекторлар пара сұрайды немесе айыппұл салады. Пара айыппұлдың 50 пр, яғни 25-30 тысяч тенге, инспектордың қолына беру керек. Сол мезетте, жарты сағатта құжаттар дайын, айыппұлды жойылады. Делдалдар арқылы қарызы жоқ деген анықтама алуға, тездетуге болады. Проблема тез шешіледі, бір телефон қоңырауы жеткілікті. Салық инспекциясында кез келген қызмет көрсетілгенде жемқорлық қауып бар. Себебі тез керек, айыппұлды жою керек».

- «Жоқ, пара берген емеспін. Мүмкін керек шығар. Бірақ біз заң шеңберінде қызмет жасаймыз. Жабылғанда, тіргелгенде, учеттан шыққанда; қайта тіргелгенде, жойылғанда жемқорлық қауып бар. Жойылғанды көрдім – өте қиын – кеден, салық, көп анықтама керек, ашу оңай, жабу қиын. Сыртқы байланысты тексереді, бәрінде сверка актісі керек, есептер түгелдей ткізулі болу керек. Аудит болу керек, ал олар 3 ай отыруы мүмкін. Өте қиын, пара беруім оңай еді».

Жалпы, көпшілік салық қызметтерін алуда, келулердің максималды санының азаюы байқалады. 2010 жылмен салыстырғанда, салықтөлеушілердің келуінің максималды санының шағын көбеюі, ол салық есептемесін көрсетуді тоқтата тұру және салық қарызының болуы не болмауы туралы мәліметтерді алу кезінде байқалады.

2010 жылдағыдай салықтөлеушілерге ең мәселелі қызмет болып – заңды тұлғаларды жою немесе ЖК қызметін тоқтату болып табылады. Бұл қызметті алуда, заңды тұлғалар Қазақстанның салық органдарына жиірек жүгінеді. Келулер жиілігі бойынша респонденттер салық органдарына салық есептемесін тапсыру кезінде ең аз барады. Салық қызметінің ресми емес алу қажеттілігі, өткен жылдардағыдай, көбінесе Заңды тұлғаны жою, ЖК әрекетін тоқтату бойынша қызметті алу барысында туындайды. Жалпы, ресми емес қызметті алу үлгісі 2010 жылмен салыстырғанда сол қалпында қалды.

Жалпы Қазақстан бойынша, алынған құжаттарда қателіктердің болуы туралы айтқна респонденттердің үлесі азайды, және де салық органының қызметкерлерімен құжатты жоғалтқаны туралы айтқан респонденттердің үлесі азайды. Салық органының қызметкерлерімен қателіктерді жоюдың максималды мерзімдері қысқарды. Кезекте тұрып күтудің орташа ұзақтығы 29 минутқа дейін азайды және 2009 жылдың көрсеткішіне жақындады.

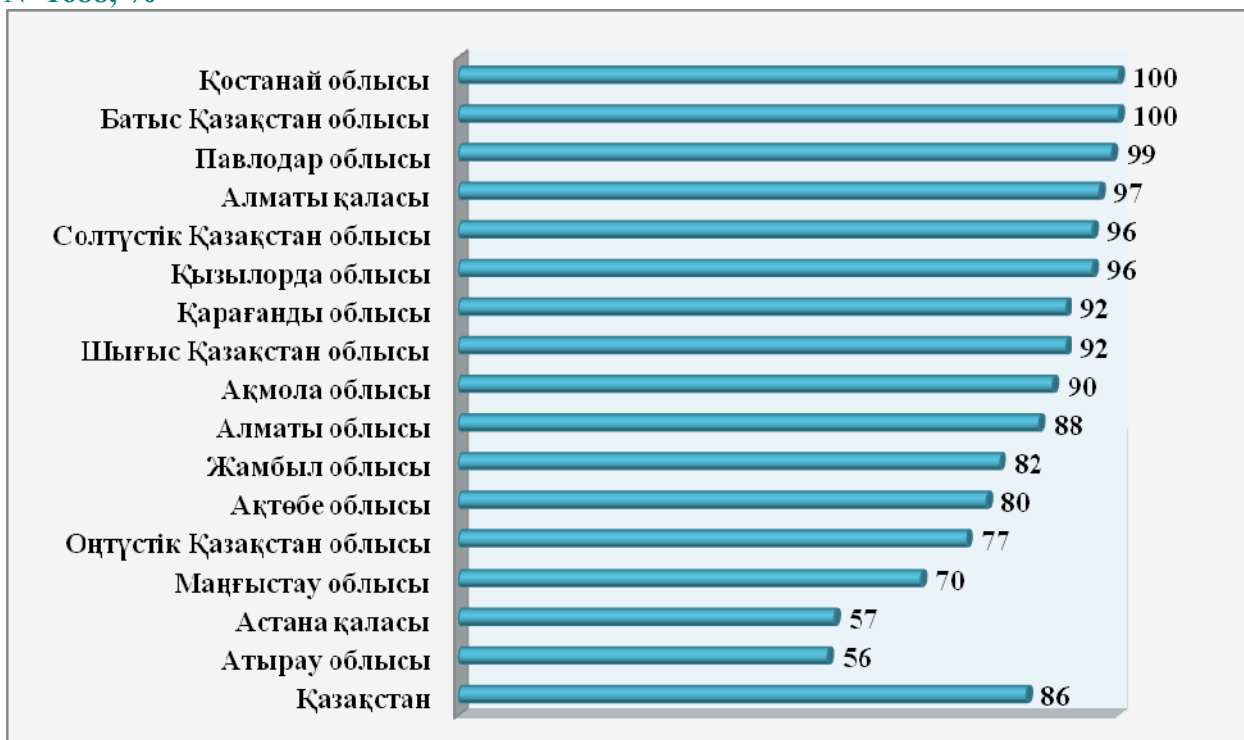
Салық органдары қызметі сапасымен кәсіпкерлердің бағалауы

Қызмет алушылардың қанағаттануы тек нәтиженің бағалауымен ғана құрылмайды (анықтаманы алды, тіркелуді рәсімдеді, салық есептемесін тапсырды және т.б.), сонымен қатар өзара байланыс процесін бағалаумен де құрылады. Яғни, бізге қызметтердің сипаттамасы мен қызмет ету параметрлерін де ерекшелеу қажет. Тіпті нәтижеге жетсек те (салық есептемесін тапсырды), қызмет алушы қанағаттанбаған болып қалады, егер де өзара байланыс процесі оның қажеттіліктерін есепке алынбаса. Алайда ең тату процедура кезінде де, қызмет алушы да қанағаттанбаған болады, егер де оның сапасыз қызмет көрсетуді алғаны анықталса (мысалы, берілген анықтамада қателер бар). Дәл сондықтан бұл екі параметрлер өзара баланысқан.

Өткен жылдармен салыстырғанда жеке кәсіпкерлердің қызмет сапасымен қанағаттануы

2011 жылдың сұрау нәтижесі бойынша, жалпы Қазақстан бойынша, «Жалпы қызметтің сапасы» қанағаттану көрсеткіші 2%-ға азайды, 2010 жылмен салыстырғанда. Аймақтар бойынша, олардың көпшілігінде, қанағаттанудың жоғары деңгейі байқалады – 90%-дан жоғары. Ал төмен қанағаттану – Атырау облысы (56%), Астана қаласы (57%) және Маңғыстау облысы (70%). Сонымен қатар Маңғыстау облысы туралы айта келсек, бұл көрсеткіштің өткен жылдармен салыстырғанда жоғарылауы байқалады.

Сурет 4. Жалпы алғанда аймақтар бойынша қызметтерге қанағаттану (2011 ж.), N=1688, %



Алматы қаласын ерекшелеуге болады, мұнда қызметкөрсету сапасымен қанағаттанған салықтөлеушілер саны айтарлықтай көбейді, 2010 жылы 66%-дан 2011 жылы 97%-ға дейін.

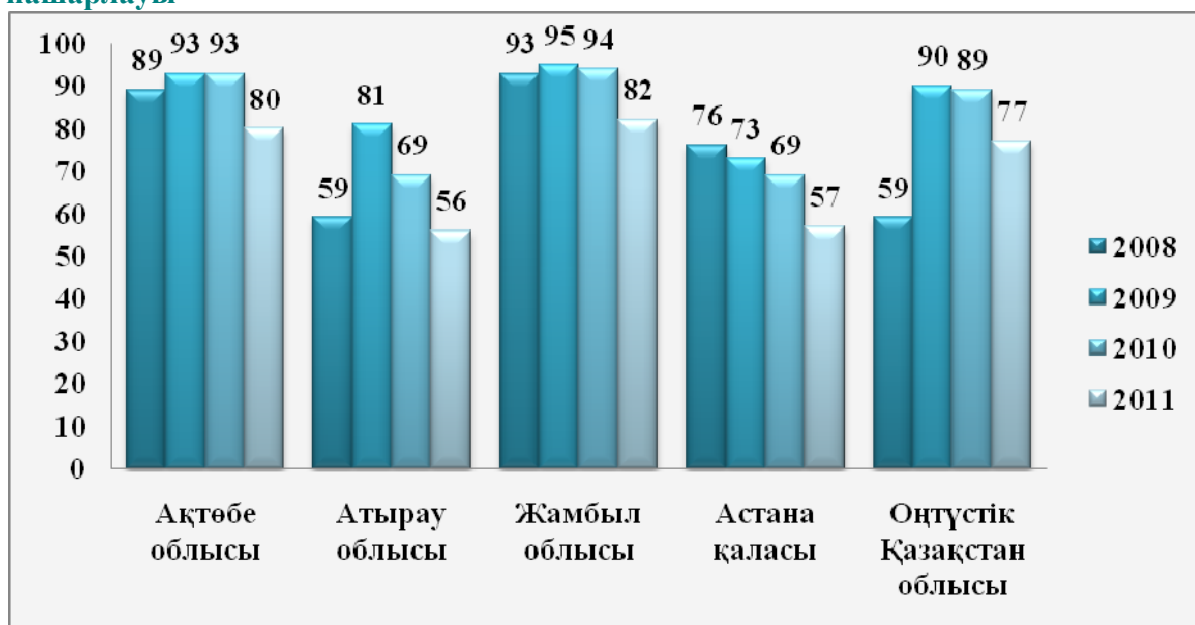
2010 жылмен салыстырғанда, бұл көрсеткішті төрт аймақтар жақсартты – Қостанай, Батыс-Қазақстан, Маңғыстау және Солтүстік-Қазақстан облыстары.

Кесте 18. Алдыңғы жалдармен салыстырғандағы өзгерістер, қызметпен жалпы қанағаттануы (2008-2011), %

	2008 ж.	2009ж.	2010 ж.	2011 ж.	2011-2010
Орташа	81	85	88	86	-2
Елеулі жақсарды					Прогресс 2011-2010
Алматы қаласы	70	82	66	97	31
Орташа жақсарды					
Батыс Қазақстан облысы	80	88	91	100	9
Маңғыстау облысы	59	45	61	70	9
Қостанай облысы	98	93	97	100	3
Солтүстік Қазақстан облысы	96	96	95	96	1
Өзгерген жоқ немесе аздап нашарлады					Регресс 2011-2010
Қызылорда облысы	44	89	96	96	0
Павлодар облысы	85	90	100	99	-1
Алматы облысы	64	83	93	88	-5
Шығыс Қазақстан облысы	93	91	97	92	-5
Қарағанды облысы	86	76	100	92	-8
Ақмола облысы	96	95	98	90	-8
Елеулі нашарлады					
Ақтөбе облысы	89	93	93	80	-13
Атырау облысы	59	81	69	56	-13
Жамбыл облысы	93	95	94	82	-12
Астана қаласы	76	73	69	57	-12
Оңтүстік Қазақстан облысы	59	90	89	77	-12

Өз көрсеткіштерін едәуір төмендеткендер – Ақтөбе, Атырау, Жамбыл, Оңтүстік-Қазақстан облыстары мен Астана қаласы (12%-13%-ға).

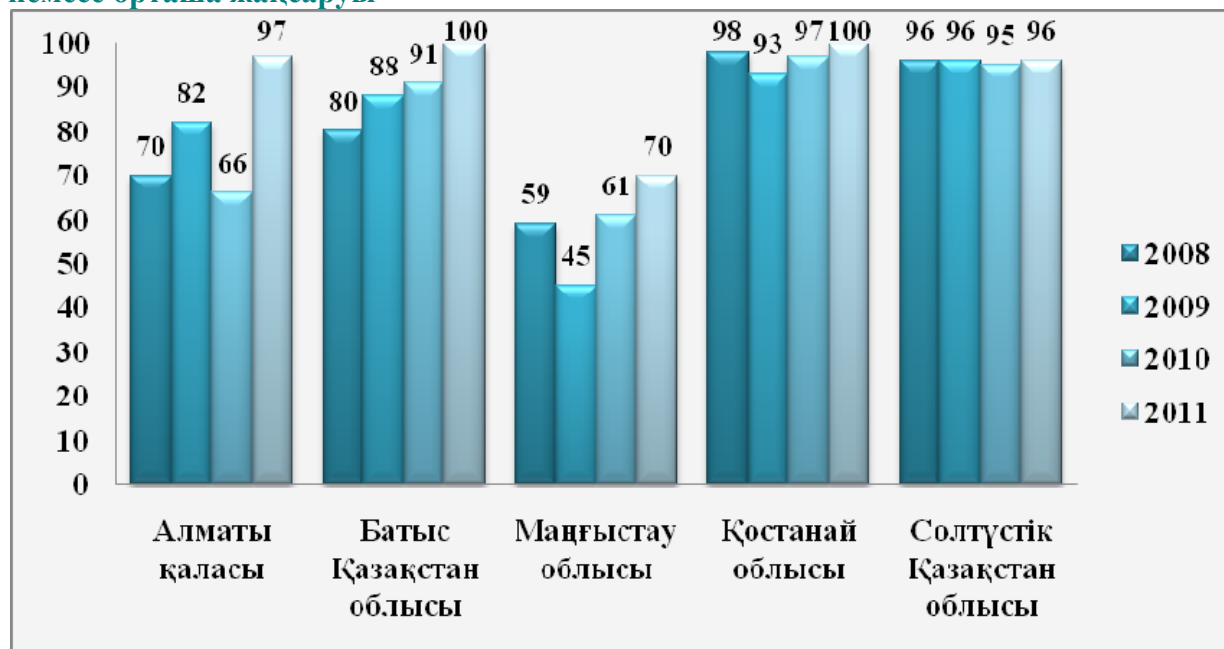
Сурет 5. Өткен жылмен салыстырғандағы 2011 жылы көрсеткіштердің елеулі нашарлауы



Сурет 6. Өткен жылдармен салыстырғандағы 2011 жылы көрсеткіштерінде өзгерістер жоқ немесе аздап нашарлауы



Сурет 7. Өткен жылдармен салыстырғандағы 2011 жылы көрсеткіштердің елеулі немесе орташа жақсаруы



Салық қызметінің сапасы салық қызметкерлеріне байланысты деген заңды тұлғаларының пікірлері:

- «Сапалы қызмет салық қызметкерлерінің кәсіптік деңгейіне, объективтілігіне, ынталануына байланысты. Бізде позитивтік тәжірибе бар. Бізбен жұмыс істеген салық қызметкерлері өз жұмысын адал істеді. Танысқа баруға тырысасың, неге екенін білмеймін. Таныс арқылы тез, деп ойлаудуан шығар. Немесе өзіміздің тіркелген инспекторына барасың, барлық салық қызметкерлері жұмысын өз деңгейінде істейді, бірақ тұтынушы риза болатындай істемейді. Жалпы СК қызметкерлерінің жұмысы қанағаттанарлықтай. Қойған сұрақтарыма түбегейлі жауап алып жүрдім».

- «Салық қызметінің сапасының проблемасы – зал өте үлкен, терезе көп, бірақ көбі жабық. Содан кезек көп, халық ашулы. Бәрі терезе жұмыс істесе, дұрыс болар еді. Егер

сервердің сайты дұрыс істесе, есепті тез қабылдаса дұрыс болар еді. СК жұмысы түк өзгерген жоқ, үш жыл бұрын осылай болған. Бір жағдай болған – бір қыз тырнағын егеп, ешкімді қабылдамай отырған. Мен үндемедім, бір әйел бастыққа шағымданды, сосын жұмыс жүрді».

- «Салық қызметінің сапасы қызметкерлердің кәсіптік деңгейіне байланысты. Ал басқа себептер басты емес. СК қызметкерлерінің жұмысы қанағаттанарлықтай. Көбі өз ісін жетік біледі. Салық қызметкерлерінің қатесінен біз құжат ешқашан ауыстырған жоқпыз, өз қатеміз болды».

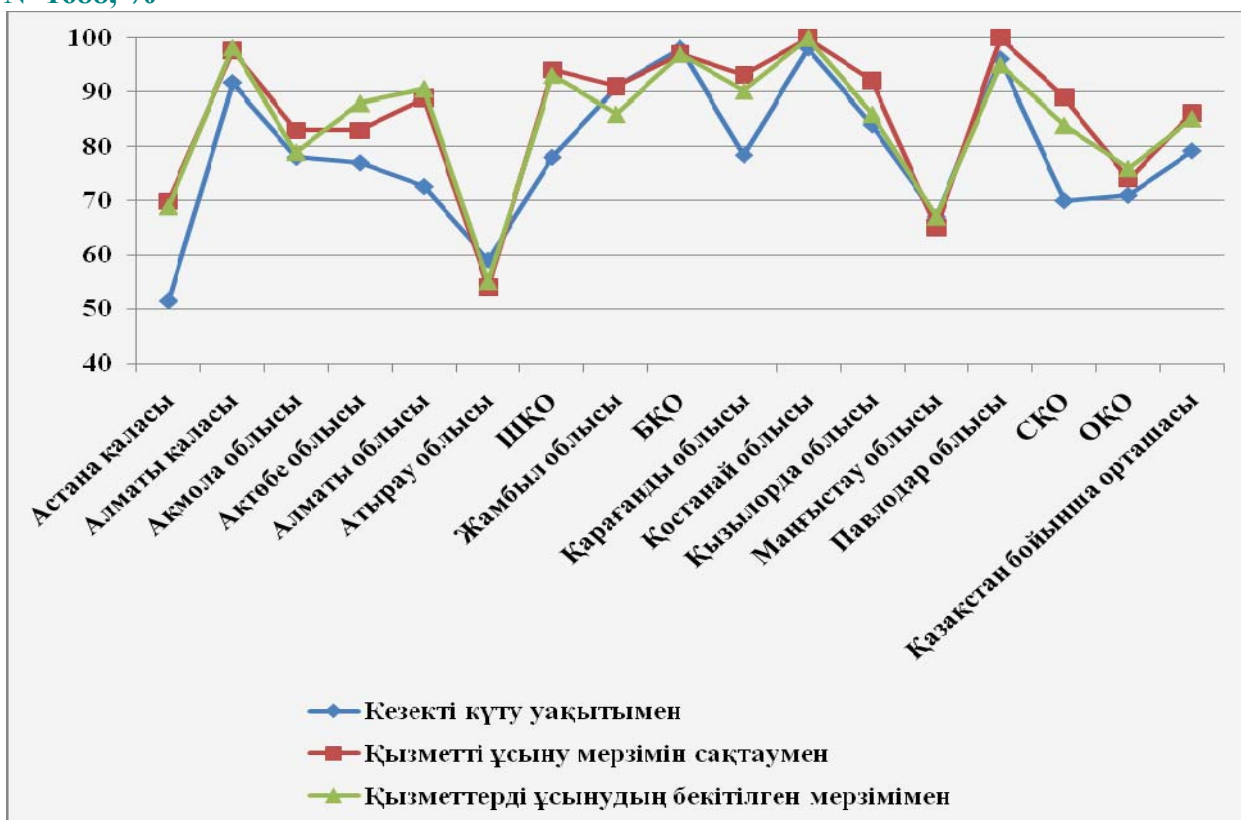
- «Мен бухгалтер болып 1995 жылдан істеймін, қазір олардың жұмысы жақсарды. Олар қазір тезірек және ілтипатпен жұмыс істейді. Бір кемшілік – сауаттылық жетіспейді, қазір оларда жастар көп, оларға өзінің үйретуіне тура келеді».

Салық органдарының қызметтерінің сапасына бөлек параметрлер бойынша кәсіпкерлермен баға беру

Мерзімі және уақыты

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

Сурет 8. Облыстар бойынша уақыт шамаларына қанағаттанушылық, 2011 ж., N=1688, %



Салық қызметін алған кезде мерзімдер мен уақыт параметрлерімен қанағаттануы төмен, өткен жылмен салыстырғанда, олар Астанада, Атырау мен Маңғыстау облыстарында байқалады. Әсіресе, кезекте тұру бойынша Астана мен Атырау облысы ерекшеленді. Жалпы, салықтөлеушілердің мерзімдер мен уақыт параметрлерімен қанағаттану үлесінің жоғарылауы байқалады.

Кесте 19. Облыстар бойынша уақыт шамаларына қанағаттанушылық, 2011ж., N=1688, %

Қызметтер	Кезек күту уақыты	Қызметтер мерзімінің сақталуы	Қызметтерді алудың белгіленген мерзімі	Қажетті құжаттарды жинау уақыты	Жалпы алғанда мерзімдер мен уақыт
Астана қаласы	51,5	69,9	68,9	56,3	61,7
Алматы қаласы	91,6	97,6	98,2	86,1	93,4
Ақмола облысы	78,0	83,0	79,0	71,0	77,8
Ақтөбе облысы	77,0	83,0	88,0	63,0	77,8
Алматы облысы	72,6	88,9	90,6	81,2	83,3
Атырау облысы	59,0	54,0	55,0	65,0	58,3
ШҚО	78,0	94,0	93,0	92,0	89,3
Жамбыл облысы	91,0	91,0	86,0	82,0	87,5
БҚО	98,0	97,0	97,0	94,0	96,5
Қарағанды облысы	78,4	93,1	90,2	85,3	86,8
Қостанай облысы	98,0	100,0	100,0	100,0	99,5
Қызылорда облысы	84,0	92,0	86,0	87,0	87,3
Маңғыстау облысы	67,0	65,0	67,0	61,0	65,0
Павлодар облысы	96,0	100,0	95,0	87,0	94,5
СҚО	70,0	89,0	84,0	76,0	79,8
ОҚО	71,0	74,0	76,0	73,0	73,5
Қазақстан бойынша орташасы	79,2	86,2	85,2	79,0	82,4

Кесте 20. Уақыт параметрлеріне жалпы қанағаттанушылық бойынша аймақтардың рейтингі, 2011ж., N=1688, %

Жалпы мерзімдер мен уақыты	
Көшбасшылар	
Қостанай облысы	99,5
БҚО	96,5
Павлодар облысы	94,5
Алматы қаласы	93,4
Орташа эшелон	
ШҚО	89,3
Жамбыл облысы	87,5
Қызылорда облысы	87,3
Қарағанды облысы	86,8
Алматы облысы	83,3
СҚО	79,8
Ақмола облысы	77,8
Ақтөбе облысы	77,8
ОҚО	73,5
Аутсайдерлер	
Маңғыстау облысы	65
Астана қаласы	61,7
Атырау облысы	58,3
Қазақстан бойынша орташасы	82,4

Салық қызметін көрсетудің мерзімдері туралы мағлұматтарды заңды тұлғалар растайды:

- «Бухгалтер ЖК, 10 жыл істеймін, салық есебін өткіземін. Айналысатын іс – ксерокопия жасау, типографиялық жұмыс. Соңғы кезде мен «Салық, зейнет салымы, әлеуметтік салымдар бойынша қарызы жоқ немесе бар деген мағлұматтарды беру» жөнінде қызметті бір апта бұрын алдым. Бұл қызметтің өткізу мерзімдерін білмеймін, бірақ мерзімі қанағаттанарлықтай, анықтаманы өте тез алдым. Егер қиындық жағынан алсақ – қиын емес, көп уақыт алмайды. СК-ға бармаймын, интернет арқылы істеймін, тез, аз уақыт алады. Бланктары түсінікті. Кейде интернетте дағдарыстар болады».

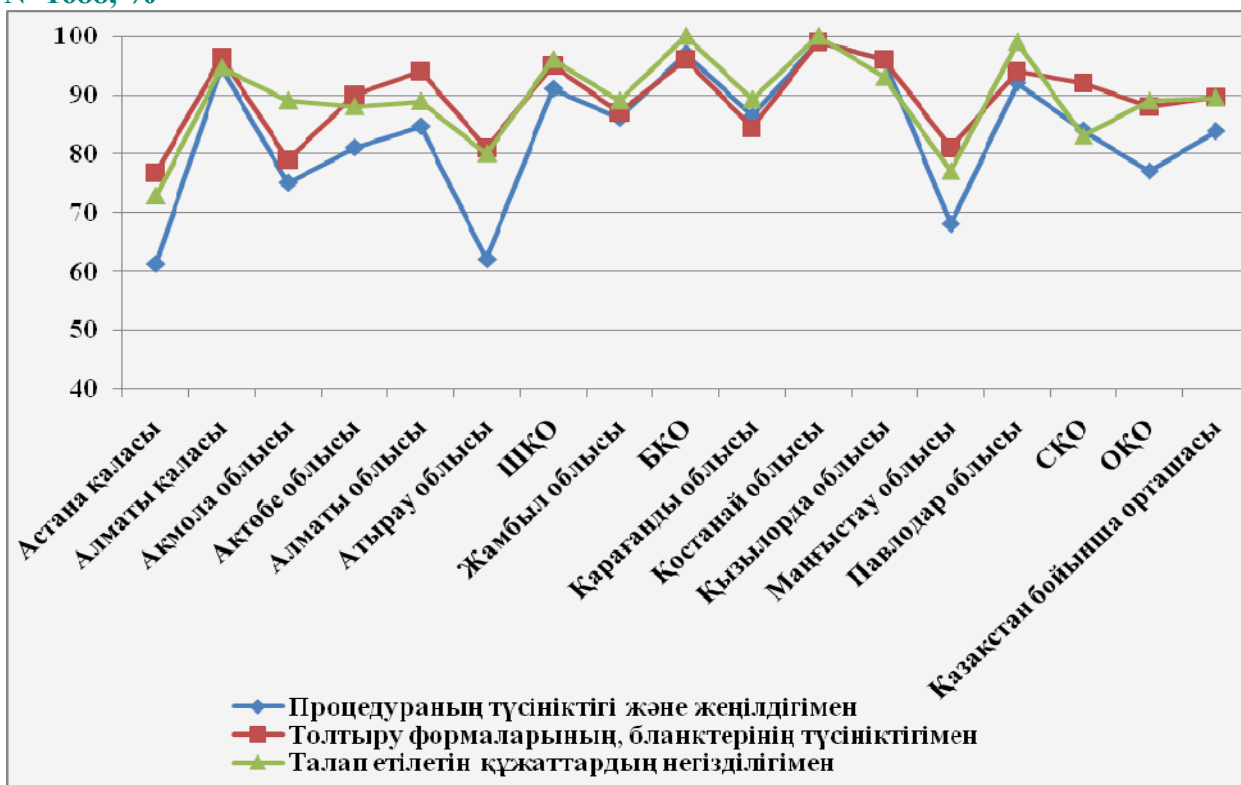
- «Салық қарызы жоқ немесе бар деген есепті өткізу мерзімдері ұнамайды. Біз бұл қызмет түрін кейде пайдаланамыз. Мерзімі 10 күн. Біз бұл анықтаманы тендерге қатысуға аламыз, онда мерзімдер аз, біз мазасызданамыз. Біз екі рет уақытында алдық, ал басқа кезде пара беріп, тездеттік».

Процедура

Бұл зерттеуде «Процедура» ұғымында белгілі бір салық қызметін алуға қажетті құжаттарды рәсімдеу әрекеттерінің орындалу тәртібі деп түсінеді.

Қазақстан бойынша орташа алғанда, салықтөлеушілерге толтыруға арналған бланктер мен формалар түсінікті – 90%. Бланктер мен формаларға қарағанда, салық процедурасының өзі түсініксіз - 84%, салық қызметін тұтынушылары талап етілген құжаттардың негізділігімен қанағаттанады – 90%. Төмендегі Суретда аймақтар бойынша процедурамен қанағаттану мәліметтері көрсетілген.

Сурет 9. Облыстар бойынша процедура параметрлеріне қанағаттанушылық, 2011ж., N=1688, %



Әр облыс бойынша мәліметтерді бөлек қарасақ, алынған мәліметтер бойынша салық процедурасы Астана қаласы мен Атырау облысындағы кәсіпкерлерге түсініксіз, мұнда бұл көрсеткіш бойынша қанағаттану төмен. Формалар мен бланктер, салық қызметінің тұтынушыларына Астана мен Ақмола облысында түсініксіз болды. Астана

қаласы мен Маңғыстау облысында, респонденттер талап етілген құжаттардың дәлелдігімен қанағаттануы төмен.

Кесте 21. Облыстар бойынша процедура параметрлеріне қанағаттанушылық, 2011ж., N=1688, %.

	Процедураның түсініктілігі және оңайлығы	Нысандардың, бланкілердің түсініктілігі	Талап етілетін құжаттардың негізділігі	Жалпы алғандағы процедура
Астана қаласы	61,2	76,7	72,8	70,2
Алматы қаласы	94,6	96,4	94,6	95,2
Ақмола облысы	75,0	79,0	89,0	81,0
Ақтөбе облысы	81,0	90,0	88,0	86,3
Алматы облысы	84,6	94,0	88,9	89,2
Атырау облысы	62,0	81,0	80,0	74,3
ШҚО	91,0	95,0	96,0	94,0
Жамбыл облысы	86,0	87,0	89,0	87,3
БҚО	97,0	96,0	100,0	97,7
Қарағанды облысы	86,3	84,3	89,2	86,6
Қостанай облысы	99,0	99,0	100,0	99,3
Қызылорда облысы	96,0	96,0	93,0	95,0
Маңғыстау облысы	68,0	81,0	77,0	75,3
Павлодар облысы	92,0	94,0	99,0	95,0
СҚО	84,0	92,0	83,0	86,3
ОҚО	77,0	88,0	89,0	84,7
Қазақстан бойынша орташасы	83,8	89,6	89,5	87,6

Кесте 22. Жалпы процедуралармен қанағаттанатын аймақтар рейтингі, 2011ж., N=1688, %.

Жалпы процедура	
Көшбасшылар	
Қостанай облысы	99,3
БҚО	97,7
Алматы қаласы	95,2
Павлодар облысы	95,0
Қызылорда облысы	95,0
ШҚО	94,0
Орташа эшелон	
Алматы облысы	89,2
Жамбыл облысы	87,3
Қарағанды облысы	86,6
СҚО	86,3
Ақтөбе облысы	86,3
ОҚО	84,7
Ақмола облысы	81,0
Аутсайдерлер	
Маңғыстау облысы	75,3
Атырау облысы	74,3
Астана қаласы	70,2
Қазақстан бойынша орташасы	87,6

Занды тұлғалар өкілдерінің пікірлері:

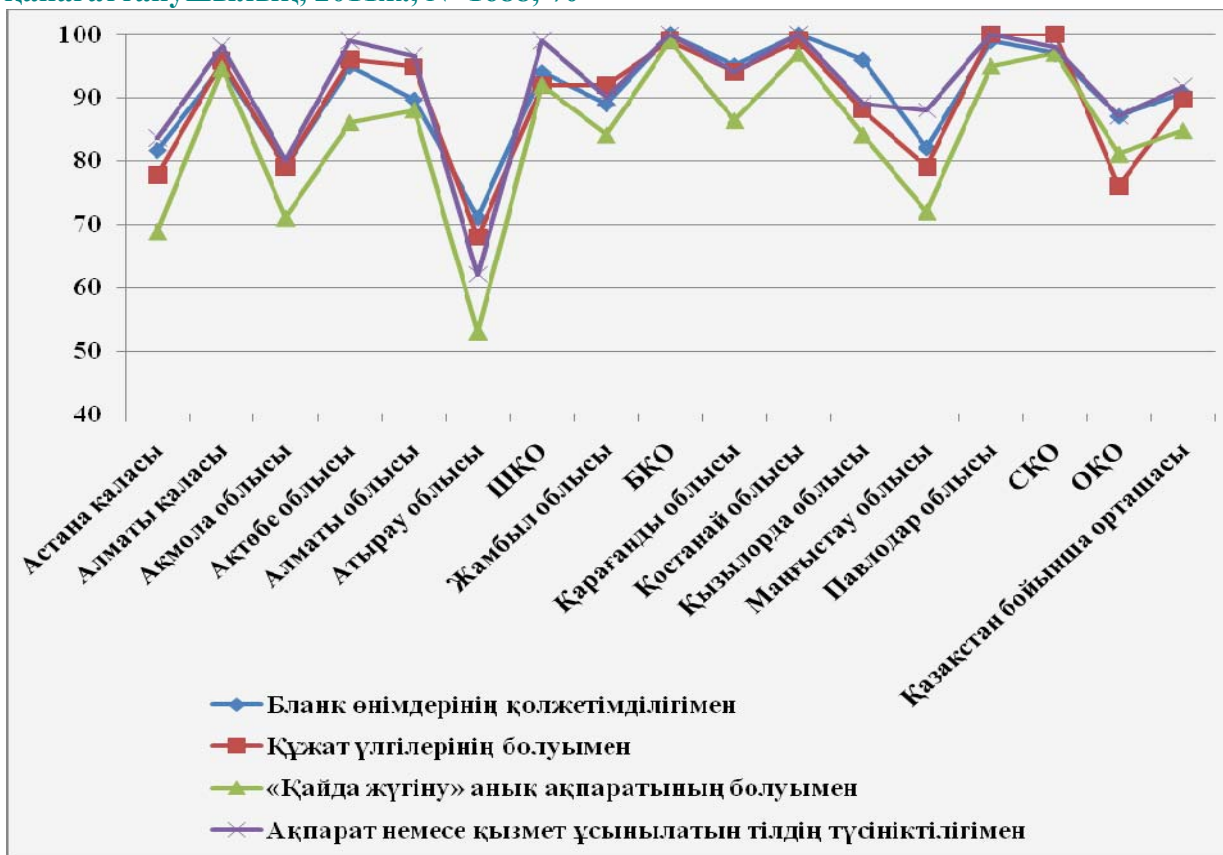
- «Салық қызметінің процедурасы түсінікті. Қайта тіркелгенде терезеге келесің, онда қажет құжаттардың тізімі бар, құжаттарды әкелесің, олар қол қойып, бірнеше күннен кейін құжаттарды аласың. Еш қиындық жоқ, ережелерді сақтау керек».

- «Тендерге қатысу үшін қарызы жоқ деген анықтаманы өтінішті электрондық түрде берсең алу оңай. Өтінішті электрондық түрде берем, ал алғанда СК барып, бір сағат ішінде аламын. Бермей қойған кез болмады, себебі өтініш дұрыс толтырылған. Өтінішті беру қанағаттанарлықтай, себебі электрондық жүйе бар. Ал анықтаманы алу процедурасы қанағаттандырмайды, себебі кезек көп. Терезелердің көбі жабық. Анықтаманы алу процедурасы электрондық жүйемен орындалса жақсы болар еді, СК басшысының электрондық қолы болса, ол қол талап еткен жерде заңды болса».

Бланктер, құжат үлгілері, көрсеткіштер, қызмет тілі

Көпшілік аймақтарда салық органдағы қызмет көрсетулер мен ақпарат берілген тілдің қолжетімділігімен қанағаттанғандардың жоғары пайызы байқалады. 2010 жылдың зерттеуіндегідей, барлық облыстардағы респонденттердің үлкен пайызы бланкілік өнімнің және құжаттар үлгілерінің бар болуымен қанағаттанған.

Сурет 10. Қызметтердің ақпараттық сүйемелденуіне облыстар бойынша қанағаттанушылық, 2011ж., N=1688, %



Жоғарыда көрсетілген параметрлер бойынша, респонденттер салық органының ғимаратында «Қайда жолығу керек» деген анық ақпараттың болуымен қанағаттанғаты төмен. Бұл блоктың параметрлері бойынша, Атырау облысы ерекшеленеді, онда барлық параметрлер бойынша қанағаттанғандардың үлесі басқа облыстарға қарағанда аз.

Кесте 23. Бланктердің, үлгілердің, сілтемелердің және тілдің облыстар бойынша қол жетімдігі, 2011ж., N=1688, %

	Бланк өнімдеріне қол жетімділік	Құжаттар үлгілерінің болуы	Қайда жолданым жасаудың түсініктігі	Алынған ақпараттар мен қызметтер тілінің қол жетімділігі	Бланктер, үлгілер, сілтемелер, тіл
Астана қаласы	81,6	77,7	68,9	83,5	77,9
Алматы қаласы	95,2	95,8	94,6	98,2	95,9
Ақмола облысы	79,0	79,0	71,0	80,0	77,3
Ақтөбе облысы	95,0	96,0	86,0	99,0	94,0
Алматы облысы	89,7	94,9	88,0	96,6	92,3
Атырау облысы	71,0	68,0	53,0	62,0	63,5
ШҚО	94,0	92,0	92,0	99,0	94,3
Жамбыл облысы	89,0	92,0	84,0	90,0	88,8
БҚО	100,0	99,0	99,0	100,0	99,5
Қарағанды облысы	95,1	94,1	86,3	94,1	92,4
Қостанай облысы	100,0	99,0	97,0	100,0	99,0
Қызылорда облысы	96,0	88,0	84,0	89,0	89,3
Маңғыстау облысы	82,0	79,0	72,0	88,0	80,3
Павлодар облысы	99,0	100,0	95,0	100,0	98,5
СҚО	97,0	100,0	97,0	98,0	98,0
ОҚО	87,0	76,0	81,0	87,0	82,8
Қазақстан бойынша орташасы	90,8	89,7	84,7	91,8	89,3

Кесте 24. Занды тұлғалардың бланктер, үлгілер мен көрсеткіштері бойынша қанағаттану деңгейінің аймақтар рейтингі, 2011ж., N=1688, %.

Бланктер, құжат үлгілері, көрсеткіштер, қызмет тілі	
Көшбасшылар	
БҚО	99,5
Қостанай облысы	99
Павлодар облысы	98,5
СҚО	98
Алматы қаласы	95,9
ШҚО	94,3
Ақтөбе облысы	94
Қарағанды облысы	92,4
Алматы облысы	92,3
Орташа эшелон	
Қызылорда облысы	89,3
Жамбыл облысы	88,8
ОҚО	82,8
Аутсайдерлер	
Маңғыстау облысы	80,3
Астана қаласы	77,9
Ақмола облысы	77,3
Атырау облысы	63,5
Қазақстан бойынша орташасы	89,3

Занды тұлғалар өкілдерінің пікірлері:

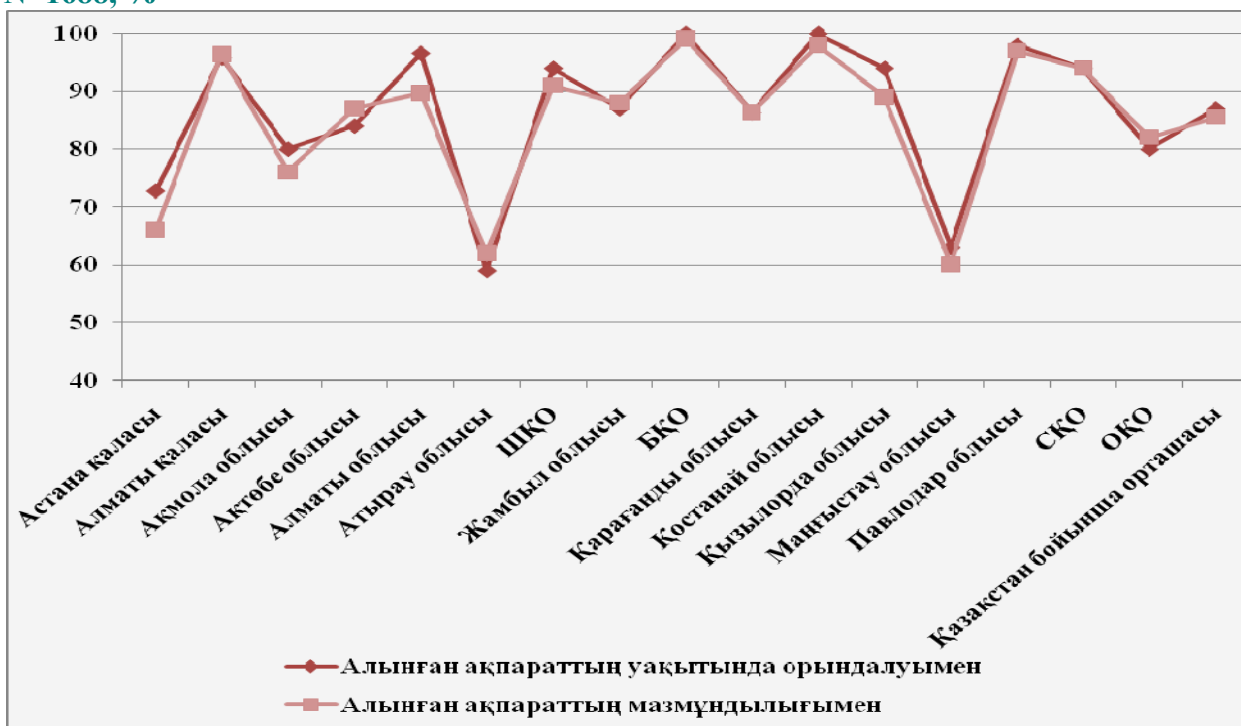
- «Барлық бланкттермен формалар түсінікті. Салық қызметінің сапасын көтеру үшін, бәрін электрондық жүйеге көшіру керек., электрондық штрих код енгізілді, сондықтан электрондық мөр барлық жерде оқылатын болса. Кезектің жартысы азайып кетер еді».

- «Есептер бланкісі жеткілікті және түсінікті. Салық қызметінің сапасын көтеру үшін, қызметкерлер сауатты, өз ісін жетік білу керек, бланктерді толтыру үлгілері екі тілде болу керек, компьютерді жиі қолданса».

Салық қызметтер бойынша ақпараттың уақытылығы және мазмұндылығы

Жүргізілген мониторинг шеңберінде, алынған ақпараттың уақытылығы мен мазмұндылығы (күтуге, нақтылыққа, толықтылыққа сәйкестік) қанағаттану бағасының жеке блокқа ерекшеленді.

Сурет 11. Облыстар бойынша, ақпарат аспектілеріне қанағаттанушылық, 2011ж., N=1688, %



Бұл көрсеткіш бойынша, салықтөлеушілердің ең төмен қанағаттануы Атырау мен Маңғыстау облыстарында байқалады.

Кесте 25. Облыстар бойынша ақпараттың уақытылығы және мазмұндылығы, 2011ж., N=1688, %

	Ақпараттың уақытылығы	Ақпараттың мазмұндылығы	Ақпараттың уақытылығы және мазмұндылығы
Астана қаласы	72,8	66,0	69,4
Алматы қаласы	95,8	96,4	96,1
Ақмола облысы	80,0	76,0	78,0
Ақтөбе облысы	84,0	87,0	85,5
Алматы облысы	96,6	89,7	93,2
Атырау облысы	59,0	62,0	60,5
ШҚО	94,0	91,0	92,5

Жамбыл облысы	87,0	88,0	87,5
БҚО	100,0	99,0	99,5
Қарағанды облысы	86,3	86,3	86,3
Қостанай облысы	100,0	98,0	99,0
Қызылорда облысы	94,0	89,0	91,5
Маңғыстау облысы	63,0	60,0	61,5
Павлодар облысы	98,0	97,0	97,5
СҚО	94,0	94,0	94,0
ОҚО	80,0	82,0	81,0
Қазақстан бойынша орташасы	87,0	85,5	86,3

Кесте 26. Заңды тұлғалардың ақпараттың уақытылығы және мазмұндылығы бойынша қанағаттану деңгейінің аймақтар рейтингі, 2011ж., N=1688, %.

Ақпараттың уақытылығы және мазмұндылығы	
Көшбасшылар	
БҚО	99,5
Қостанай облысы	99
Павлодар облысы	97,5
Алматы қаласы	96,1
СҚО	94
Алматы облысы	93,2
ШҚО	92,5
Қызылорда облысы	91,5
Орташа эшелон	
Жамбыл облысы	87,5
Қарағанды облысы	86,3
Ақтөбе облысы	85,5
ОҚО	81
Ақмола облысы	78
Аутсайдерлер	
Астана қаласы	69,4
Маңғыстау облысы	61,5
Атырау облысы	60,5
Қазақстан бойынша орташасы	
	86,3

Заңды тұлғалар өкілдерінің пікірлері:

- «Салықшылардың қателігінен анықтаманы алу мерзімі ұзарады, біз үлгере алмағандықтан тендер немесе тапсырыс жүрмей қалады. Сондықтан құжаттарды, анықтамаларды уақытымен алу біз үшін өте маңызды. Егер біз өзіміз уақытымен өткізбесек, онда біз кінәліміз. Ал мемлекет органдары қызметті уақытымен көрсетпесе, ол проблема тудырады».

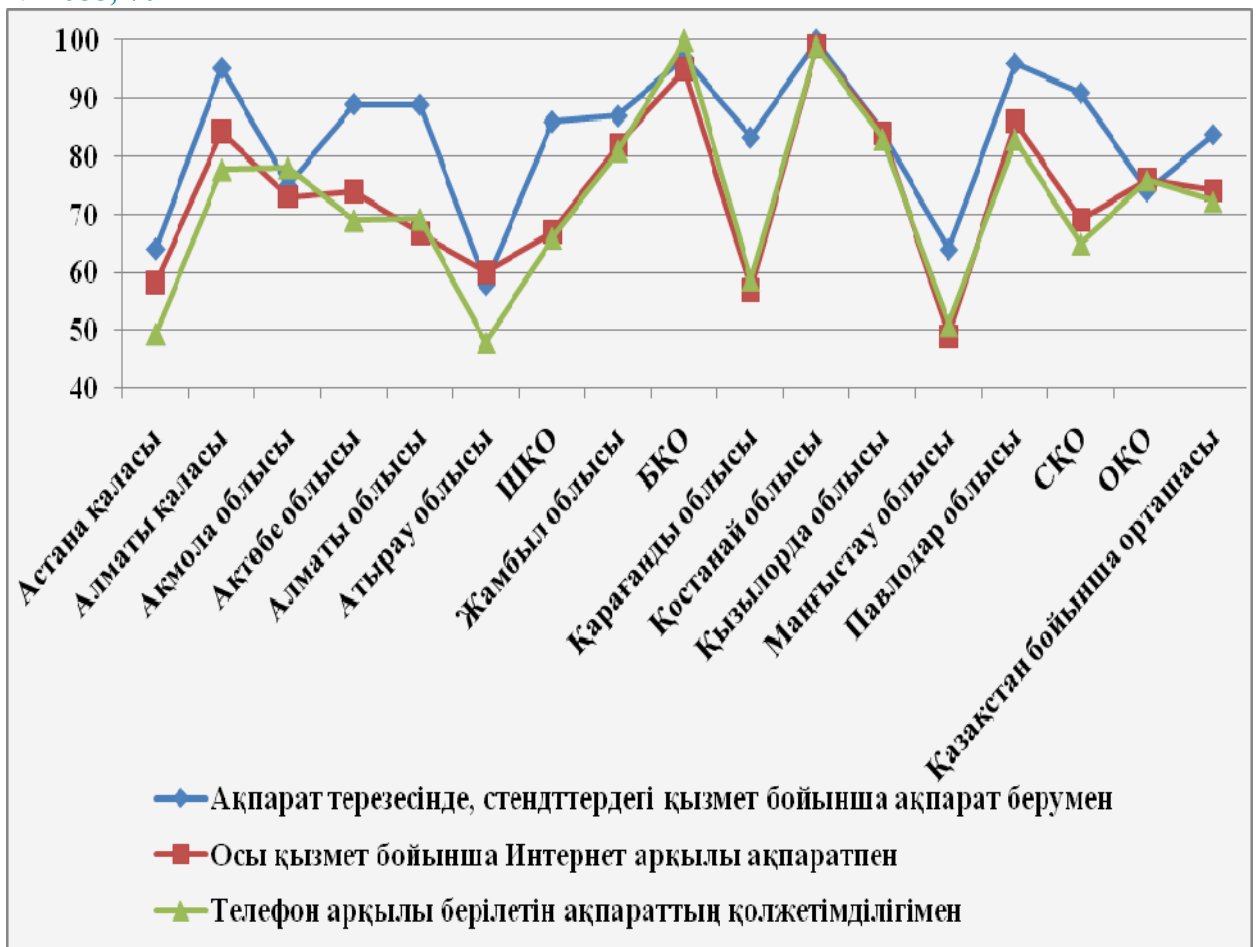
- «Әрқашан мерзімді ұстану керек. Мысалы, анықтаманың мерзімі көрсетілсе, сол мерзімде орындау керек. 10 күн деп көрсетілсе, 10 күннен кейін дайын емес, күнде келесің, уақыт кетіресің. Құжат дайын ба деп сұрасаң, дұрыс жауап бермейді, итше айқайлайды, тұр да, күт, дейді. Адамгершілікпен қабылдаса, мерзімдерді орындаса, мүмкін мерзімді созу керек шығар. Менен директор қайта-қайта қашан дайын болады, деп сұраса, мен заң бойынша осынша, ал іс жүзінде қанша күтетінімізді білмеймін, деп жауап беремін».

Анықтама терезесіндегі, телефон бойынша және Интернет бойынша ақпаратпен қанағаттанушылық

Салық қызмет көрсетулері туралы ақпаратты алудың қанағаттану бағасының негізгі критерилері – бұл ақпараттың ашық және жалпыға қолжетімді болуы. Сұрау шеңберінде, ақпаратты алумен қанағаттану, келесі критерийлер бойынша бағаланды:

- Анықтамалық терезеде, стендтерде салық қызмет көрсету туралы ақпаратты ұсынумен қанағаттану;
- Интернет арқылы қолжетімді салық қызмет көрсету бойынша ақпаратпен қанағаттану;
- Телефон арқылы ақпараттың қолжетімділігімен қанағаттану.

Сурет 12. Облыстар бойынша ақпарат алу құралдарына қанағаттанушылық, 2011ж., N=1688, %



Атырау және Маңғыстау облыстарында, және де Астана қаласында заңды тұлғалардың анықтамалық терезелерде және стендтерде қызмет көрсетулер бойынша ақпаратты алу қолжетімділігімен қанағаттануы төмен. Осы аймақтарда да Интернет пен телефон арқылы ақпаратты алу қолжетімділігімен қанағаттануы да төмен. Яғни, жалпы алғанда, қызмет көрсетулер туралы ақпараттың қолжетімділігімен бұл үш аймақтағы кәсіпкерлердің қанағаттануы төмен.

Кесте 27. Облыстар бойынша ақпарат алу құралдарына қанағаттанушылық, 2011ж., N=1688, %

	Анықтама терезесінде, стендтерде қызметтер бойынша ақпарат беру	Аталған қызмет бойынша Интернет арқылы қол жетімді ақпарат	Телефон арқылы ақпараттың қол жетімділігі	Жалпы алғандағы ақпараттың қол жетімділігі
Астана қаласы	64,1	58,3	49,5	57,3
Алматы қаласы	95,2	84,3	77,7	85,7
Ақмола облысы	75,0	73,0	78,0	75,3
Ақтөбе облысы	89,0	74,0	69,0	77,3
Алматы облысы	88,9	66,7	69,2	74,9
Атырау облысы	58,0	60,0	48,0	55,3
ШҚО	86,0	67,0	66,0	73,0
Жамбыл облысы	87,0	82,0	81,0	83,3
БҚО	97,0	95,0	100,0	97,3
Қарағанды облысы	83,3	56,9	58,8	66,3
Қостанай облысы	100,0	99,0	99,0	99,3
Қызылорда облысы	84,0	84,0	83,0	83,7
Маңғыстау облысы	64,0	49,0	51,0	54,7
Павлодар облысы	96,0	86,0	83,0	88,3
СҚО	91,0	69,0	65,0	75,0
ОҚО	74,0	76,0	76,0	75,3
Қазақстан бойынша орташасы	83,8	74,1	72,3	76,7

Кесте 28. Заңды тұлғалардың жалпы ақпараттың қолжетімдігіне қанағаттанушылық деңгейі бойынша аймақтардың рейтингі, 2011ж., N=1688, %.

Жалпы ақпараттың қолжетімдігі	
Көшбасшылар	
Қостанай облысы	99,3
БҚО	97,3
Орташа эшелон	
Павлодар облысы	88,3
Алматы қаласы	85,7
Қызылорда облысы	83,7
Жамбыл облысы	83,3
Ақтөбе облысы	77,3
Ақмола облысы	75,3
ОҚО	75,3
СҚО	75
Алматы облысы	74,9
ШҚО	73
Аутсайдерлер	
Қарағанды облысы	66,3
Астана қаласы	57,3
Атырау облысы	55,3
Маңғыстау облысы	54,7
Қазақстан бойынша орташасы	76,7

Заңды тұлғалар өкілдерінің пікірлері:

- «Бір терезеге кезекке тұрып, олар түк мағлұмат бермей, сені тағы бір терезеге жібереді. Электрондық қызметін көрсету, интернет арқылы мағлұмат алу ыңғайлы. Интернет арқылы электрондық поштамен керек мағлұматыңды алсаң. Ал біз бірнеше терезеден өтуге мәжбүрміз. Қызметкерлер өз ісінің шебері болса, үнемі білім деңгейін көтерсе».

- «Барлық сұраққа жауап алатын терезе керек. Қазір СК кеңестер бар, ал ол жерде жастар отыр, жеңіл сұраққа жауап береді, ал күрделіге жауап жоқ. Біз өзіміз кітап, интернет арқылы мағлұмат іздейміз. Сапалы көмек ала алмаймын. Бірде уақытымыз жоқ, дейді, бастыққа, өзге әріптестеріне жібереді. Осылайша айналып жүреміз. Таныс бухгалтерлерден кеңес сұраймыз. Салық комитетіне кеткенімде бастығым мені таба алмай қалады. Салық қызметкерлері өз жұмысын жетік білу керек, барлық сұрақтарға жауап беру керек».

- «Барлық мағлұматтарды стенттен оқуға болады, онда бәрі түсінікті, толтыру үлгілері стентте бар. Салық қызметінің сапасын көтеру үшін өтінішті беру, извещениені алуды салық төлеуші кабинеті арқылы жасау керек».

- «Мен әртүрлі сұрақтармен телефон арқылы СК байланысқамын, олар кез келген сұраққа жақсы жауап береді. Осылай телефон, интернет арқылы мағлұматтарды алған өте тиімді».

Персонал

Орташа алғанда, заңды тұлғалардың салық органының қызметкерінің қолжетімділігімен, оның өз жұмыс орнында болуы мен бір терезеде қызмет көрсетулерді алумен қанағаттануына байланысты жағдай жеткілікті түрде жақсы.

Сурет 13. Облыстар бойынша жұмыскердің орнында болуы және қызметтерді бір терезеден алу, 2011ж., N=1688, %



2011 жылдың мәліметтеріне сәйкес, бұл көрсеткішпен Астана қаласы, Атырау және Маңғыстау облыстарының салықтөлеушілерінің қанағаттануы төмен.

Кесте 29. Облыстар бойынша жұмыскердің орнында болуы және қызметтерді бір терезеден алу, 2011ж., N=1688, %

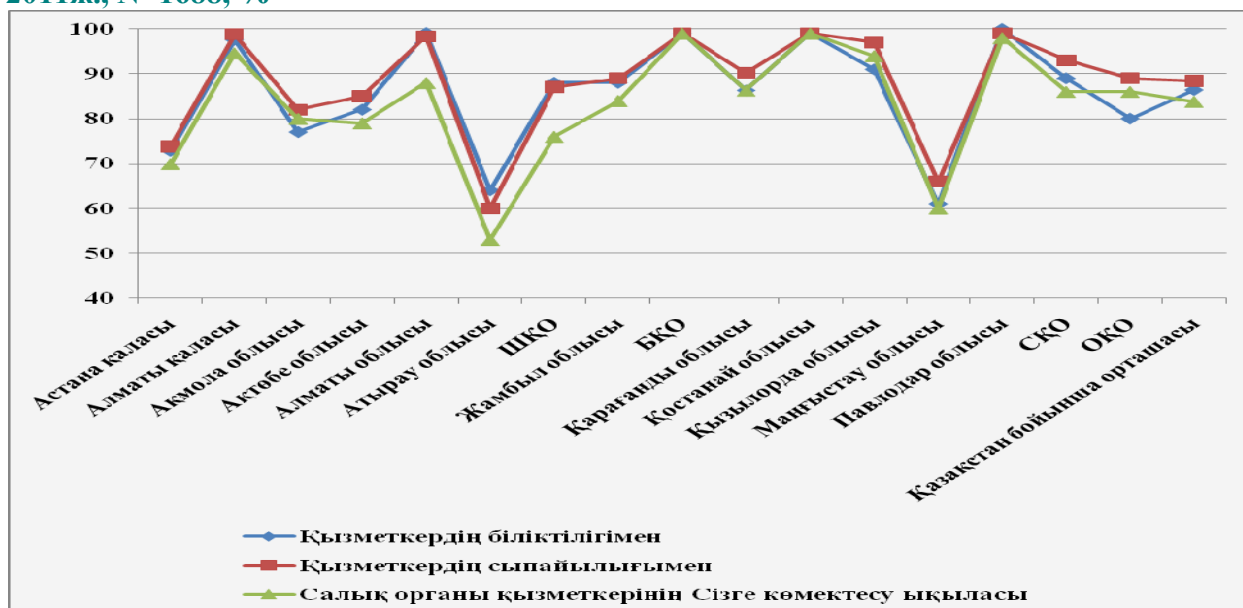
	Жұмыскердің орнында болуы	Қызметтерді бір терезеден алу	Бір терезе және жұмыскердің орнында болуы
Астана қаласы	72,8	68,0	70,4
Алматы қаласы	96,4	96,4	96,4
Ақмола облысы	84,0	82,0	83,0
Ақтөбе облысы	87,0	79,0	83,0
Алматы облысы	89,7	85,5	87,6
Атырау облысы	65,0	69,0	67,0
ШҚО	96,0	90,0	93,0
Жамбыл облысы	86,0	83,0	84,5
БҚО	100,0	100,0	100,0
Қарағанды облысы	87,3	81,4	84,3
Қостанай облысы	100,0	100,0	100,0
Қызылорда облысы	97,0	90,0	93,5
Маңғыстау облысы	71,0	59,0	65,0
Павлодар облысы	100,0	99,0	99,5
СҚО	88,0	91,0	89,5
ОҚО	84,0	78,0	81,0
Қазақстан бойынша орташасы	88,1	84,9	86,5

Кесте 30. Занды тұлғалардың жалпы қызметтерді бір терезеден алу принципінің қанағаттанушылық деңгейі бойынша аймақтардың рейтингі, 2011ж., N=1688, %.

Бір терезе және жұмыскердің орнында болуы	
Көшбасшылар	
БҚО	100
Қостанай облысы	100
Павлодар облысы	99,5
Алматы қаласы	96,4
Қызылорда облысы	93,5
ШҚО	93
Орташа эшелон	
СҚО	89,5
Алматы облысы	87,6
Жамбыл облысы	84,5
Қарағанды облысы	84,3
Ақмола облысы	83
Ақтөбе облысы	83
ОҚО	81
Аутсайдерлер	
Астана қаласы	70,4
Атырау облысы	67
Маңғыстау облысы	65
Қазақстан бойынша орташасы	86,5

Салықтөлеушілердің салық қызмет көрсетудің сапасымен қанағаттануында маңызды параметрлер персоналдың сипаттамалары болып табылады – құзіреттілік, әдептілік және көмектесуге ықыласы.

Сурет 14. Облыстар бойынша персоналдың сипаттамаларына қанағаттанушылық, 2011ж., N=1688, %



Білікті қызметкерлер – елдің салық органының рұқсат карточкасы болып табылады. Құзіреттілік, әдептілік, көмектесуге ықылас, және де өз міндеттерін сапалы орындау, тереңдетілген сұхбаттардың талдауының нәтижелері көрсеткендей – салық комитетінің заманауи қызметкердің идеалды сипаттамалары болып табылады. Тәртіп мәдениеті де қызмет көрсетулерді тұтынатындармен байланыста маңызды болып табылады, өйткені, қызметкерлер тарапынан құрмет пен ырым-жырымсыз сөйлесуге дайындық болу керек.

Кесте 31. Облыстар бойынша персоналдың сипаттамаларына қанағаттанушылық, 2011ж., N=1688, %

	Жұмыскердің құзыреттілігі	Жұмыскердің әдептілігі	Салық органы жұмыскерінің сізге көмек көрсету ынтасы	Персонал бағалауы
Астана қаласы	72,8	73,8	69,9	72,2
Алматы қаласы	97,6	98,8	94,6	97,0
Ақмола облысы	77,0	82,0	80,0	79,7
Ақтөбе облысы	82,0	85,0	79,0	82,0
Алматы облысы	99,1	98,3	88,0	95,2
Атырау облысы	64,0	60,0	53,0	59,0
ШҚО	88,0	87,0	76,0	83,7
Жамбыл облысы	88,0	89,0	84,0	87,0
БҚО	99,0	99,0	99,0	99,0
Қарағанды облысы	86,3	90,2	86,3	87,6
Қостанай облысы	99,0	99,0	99,0	99,0
Қызылорда облысы	91,0	97,0	94,0	94,0
Маңғыстау облысы	61,0	66,0	60,0	62,3
Павлодар облысы	100,0	99,0	98,0	99,0
СҚО	89,0	93,0	86,0	89,3
ОҚО	80,0	89,0	86,0	85,0
Қазақстан бойынша орташасы	86,4	88,4	83,8	86,2

Кесте 32. Заңды тұлғалардың жалпы салық органдарының персоналдарының сипаттамаларымен қанағаттанушылық деңгейі бойынша аймақтардың рейтингі, 2011ж., N=1688, %.

Персонал бағасы	
Көшбасшылар	
БҚО	99
Қостанай облысы	99
Павлодар облысы	99
Алматы қаласы	97
Алматы облысы	95,2
Қызылорда облысы	94
Орташа эшелон	
СҚО	89,3
Қарағанды облысы	87,6
Жамбыл облысы	87
ОҚО	85
ШҚО	83,7
Ақтөбе облысы	82
Ақмола облысы	79,7
Астана қаласы	72,2
Аутсайдерлер	
Маңғыстау облысы	62,3
Атырау облысы	59
Қазақстан бойынша орташасы	
	86,2

Заңды тұлғалар өкілдерінің пікірлері:

- «Қызметкерлердің жұмысы қанағаттанарлықтай. Кеңес береді, бас тартпайды. Барлық бланктар түсінікті. СК қызметкерлерінің жұмысын жақсы деп бағалаймын. Маған Сары-арқа салық комитетінде қызмет көрсетеді, 5 деп бағалар едім. Салық қызметін көрсететін адамдар өз жұмысын жетік білумен қатар, байсалды мінезді болу керек. Мағлұмат, кеңес беріп қана қоймай, шыдамды, кішіпейіл болу керек. Оларға әртүрлі адамдар келеді ғой. Жалпы, біз салық комитетінің қызметкерлерінің жұмысы қанағаттанарлықтай, деп есептейміз және жылда жақсарып келеді».

- «СК қызметкерлерінің жұмысын қанағаттанарлықтай, минусымен. Қызмет алу олардың кәсіптік деңгейіне, объективтілігіне байланысты. Кейде олар адамға, белгілі бір компанияға теріс көзқараспен қарайды. Бұрын қорап конфетпен, шоколадпен сұрап келгенде, олар тез жасап беретін. Ал қазыр олар пара, сыйлық алмайды. Барлық қызметкерлер өз жұмысын жетік білмейді, кейде қызметкерлердің қателігімен жиі кездестім – біздің есеп-шотымызға арест салғанда, олар компаниямен РНН-ді шатастырып алғаны белгілі болды. Олар кешірім сұраған жоқ. Біз қателесіппіз, ертең келіңіз. Шоттарыңызды ашамыз, деді. Кейде 1-2 күн қате түзетуге кетеді».

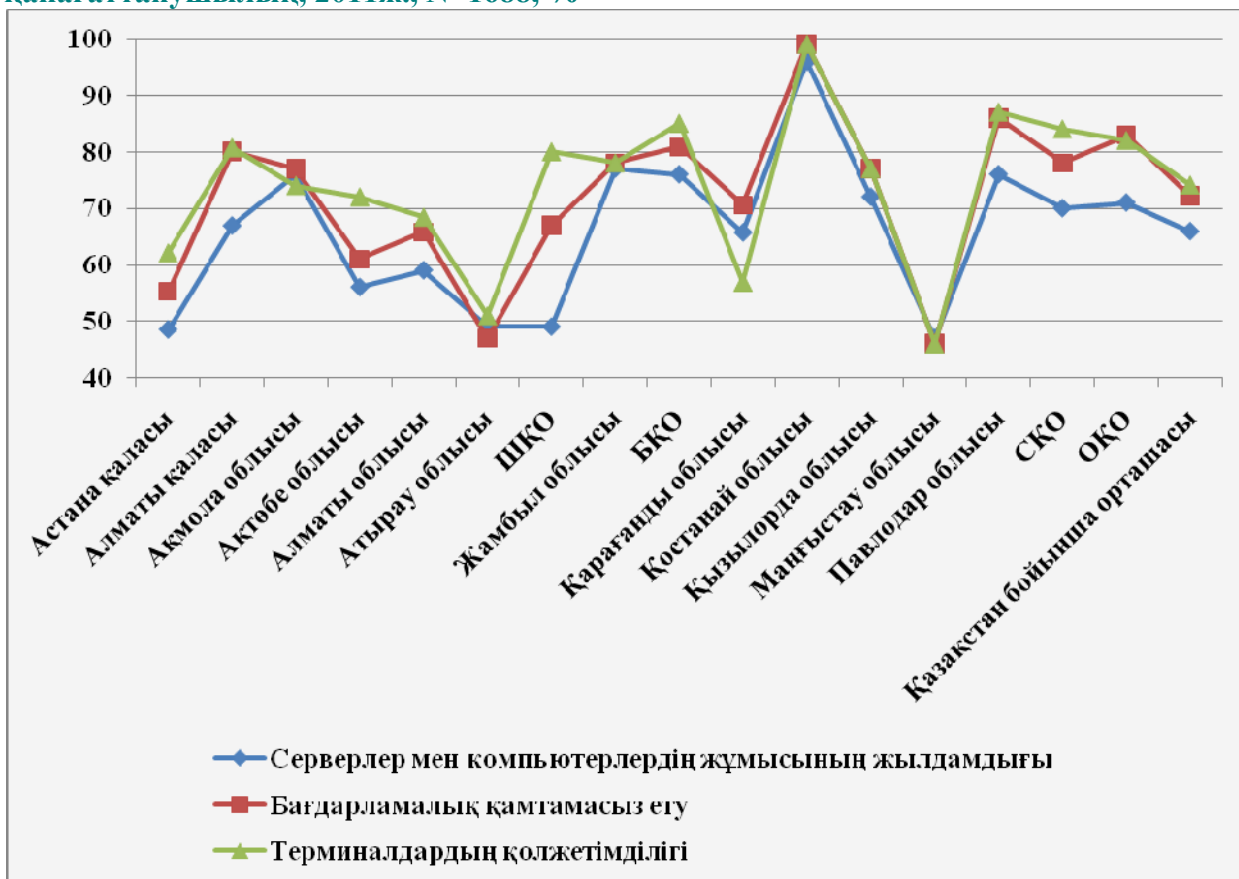
- «Жалпы, жақсы жұмыс істейді. Кейде терезедегі қыздар дәрекі сөйлейді. Мен бір сұрақты 3 рет қойғанымда, ол маған жауап бермеді. Бұл әр адамға жағымсыз жайт. Мен бастыққа кіремін, дедім, сонда ғана жауап алдым. Сауатты адамдар жұмыс істеу керек, залда бір-бірінен сұрамай. Кейде бір-бірінен сұрап жүрген кезде кезек көбейе береді. Жақсылап үйрету керек, немесе үйренгенше көмекші болып отырсын. Мысалы,

бірде салық қызметкері қасындағы әріптесінен сұрап, уақыт кетіріп, бір адамды 45 минут ұстады, бізге күтіндер, деді. Өз жұмысын білмейтіні көрініп тұрды».

Ақпараттық-техникалық қамтамасыз ету

Ең аз қанағаттанушылық (шамамен 71%) ақпараттық-техникалық қамтамасыз етуден байқалады. Алынған мәліметтердің нәтижелері бойынша кейбір облыстарда терминалдардың қолжетімділігі бойынша өте төмен көрсеткіштер: Маңғыстау, Атырау және Қарағанды облыстарында. Алайда серверлер мен компьютерлер жұмысының жылдамдығы, сонымен қатар бағдарламалық қамтамасыз етумен қанағаттануы өте төмен деңгейде Маңғыстау және Атырау облыстары болып табылады. Және де серверлер мен компьютерлердің жұмыстарының жылдамдығымен қанағаттануы төмен деп ШҚО және Астана қаласында байқалған.

Сурет 15. Облыстар бойынша ақпараттық-техникалық қамтамасыз етуге қанағаттанушылық, 2011ж., N=1688, %



Бұл блоктың көрсеткіштері бойынша орташаны зерттей келе, ақпараттық-бағдарламалық қамтамасыз етумен байланысты өте нашар қанағаттанушылық Астана қаласы, Маңғыстау және Атырау облыстарында байқалады.

Кесте 33. Облыстар бойынша ақпараттық-техникалық параметрлерімен қанағаттанушылық, 2011ж., N=1688,

	Серверлер мен компьютерлердің жұмыс істеу жылдамдығы	Бағдарламалық қамтамасыз ету	Терминалдардың қол жетімділігі	Ақпараттық-техникалық бөлімнің сапасы
Астана қаласы	48,5	55,3	62,1	55,3
Алматы қаласы	66,9	80,1	80,7	75,9
Ақмола облысы	76,0	77,0	74,0	75,7
Ақтөбе облысы	56,0	61,0	72,0	63,0
Алматы облысы	59,0	65,8	68,4	64,4
Атырау облысы	49,0	47,0	51,0	49,0
ШҚО	49,0	67,0	80,0	65,3
Жамбыл облысы	77,0	78,0	78,0	77,7
БҚО	76,0	81,0	85,0	80,7
Қарағанды облысы	65,7	70,6	56,9	64,4
Қостанай облысы	96,0	99,0	99,0	98,0
Қызылорда облысы	72,0	77,0	77,0	75,3
Маңғыстау облысы	47,0	46,0	46,0	46,3
Павлодар облысы	76,0	86,0	87,0	83,0
СҚО	70,0	78,0	84,0	77,3
ОҚО	71,0	83,0	82,0	78,7
Қазақстан бойынша орташасы	65,9	72,2	74,1	70,7

Кесте 34. Заңды тұлғалардың ақпаратты-техникалық бөлімнің сапасымен қанағаттанушылық деңгейі бойынша аймақтардың рейтингі, 2011ж., N=1688, %.

Ақпараттық-техникалық бөлімнің сапасы	
Көшбасшылар	
Қостанай облысы	98
Орташа эшелон	
Павлодар облысы	83
БҚО	80,7
ОҚО	78,7
Жамбыл облысы	77,7
СҚО	77,3
Алматы қаласы	75,9
Ақмола облысы	75,7
Қызылорда облысы	75,3
Аутсайдерлер	
ШҚО	65,3
Алматы облысы	64,4
Қарағанды облысы	64,4
Ақтөбе облысы	63
Астана қаласы	55,3
Атырау облысы	49
Маңғыстау облысы	46,3
Қазақстан бойынша орташасы	70,7

Занды тұлғалар өкілдерінің пікірлері:

2011 «Барлық өткізетін үлгілердің мерзімдерін білемін, өйткені бәрі Салық Кодексінде жазылған. Салық есептерін өткізу мерзімдері қанағаттанарлықтай, есептерді дер кезінде тапсырамын. Барлық есептерді электрондық түрде жіберемін, бірақ, Салық төлеуші кабинетіне сағат 9 дан 18 сағатқа дейін шығу қиын болғандықтан, жұмысқа не ерте келіп, не кеш қалып есеп жіберуге болады. Салық есептерін өткізуді тездету үшін СК серверінің күшін көбейту керек, оған жұмыс уақытында қол жететін болса. Егер Салық төлеуші кабинетімен байланыс болса, есепті 1 сағат ішінде жіберуге болады. Ал жоқ болса - жұмыс уақытында жіберуге болады. Салық комитетіне есеп беру кезінде бармаймын, Барлық есептерді жұмыс уақытында электрондық түрде жіберемін, жұмыс уақытымды салық комитетіне баруға кетірмеймін. Есептерді қабылдаудан бас тартқан жоқ. Салық есептерін электрондық түрде өткізу уақытты үнемдейді. Барлық өткізетін бланктар түсінікті, Салық комитетінің сайтында түсініктемелер бар».

Ілеспе қызметтер және кезек күту жағдайлары.

Салық қызметін алуда, кезекте күту жағдайы, және де сервис – маңызды параметрлер болып табылады, олар жалпы қызмет көрсетуге әсер етеді.

Сурет 16. Облыстар бойынша ілеспе қызметтер және кезек күту жағдайлары, 2011ж., N=1688, %



Кезекте күту жағдайларымен қанағаттану деңгейі салыстырмалы түрде төмен, нақтырақ айтсақ, орындықтардың және үстелдердің бар болуы мен саны, кондиционерлер

мен туалеттердің болуы, бұл Маңғыстау және Атырау облыстарында байқалған. Қызмет көрсету – банктің қызмет көрсетулері, көшіру қызметімен Атырау, Маңғыстау, Ақтөбе, Оңтүстік-Қазақстан облыстарында және Асатана қаласында респонденттердің қанағаттануы төмен.

Кесте 35. Облыстар бойынша жайлылыққа және ілеспе қызметтерге қанағаттанушылық, 2011ж., N=1688, %

	Ілеспе қызметтер (банк, көшірме және т.б.)	Күту жағдайлары (орындықтар, үстелдер, кондиционерлер, әжетхананың болуы және т.б.)	Ілеспе қызметтер және жалпы күту жағдайлары
Астана қаласы	61,2	74,8	68,0
Алматы қаласы	85,5	90,4	88,0
Ақмола облысы	70,0	82,0	76,0
Ақтөбе облысы	64,0	75,0	69,5
Алматы облысы	76,1	79,5	77,8
Атырау облысы	53,0	53,0	53,0
ШҚО	77,0	97,0	87,0
Жамбыл облысы	83,0	84,0	83,5
БҚО	88,0	89,0	88,5
Қарағанды облысы	77,5	93,1	85,3
Қостанай облысы	100,0	100,0	100,0
Қызылорда облысы	84,0	95,0	89,5
Маңғыстау облысы	59,0	52,0	55,5
Павлодар облысы	93,0	99,0	96,0
СҚО	87,0	88,0	87,5
ОҚО	65,0	88,0	76,5
Қазақстан бойынша орташасы	76,8	83,9	80,4

Кесте 36. Занды тұлғалардың ілеспе қызметтер және жалпы күту жағдайларына қанағаттанушылық деңгейі бойынша аймақтардың рейтингі, 2011ж., N=1688, %.

Ілеспе қызметтер және жалпы күту жағдайлары	
Көшбасшылар	
Қостанай облысы	100
Павлодар облысы	96
Орташа эшелон	
Қызылорда облысы	89,5
БҚО	88,5
Алматы қаласы	88
СҚО	87,5
ШҚО	87
Қарағанды облысы	85,3
Жамбыл облысы	83,5
Алматы облысы	77,8
ОҚО	76,5
Ақмола облысы	76
Аутсайдерлер	
Ақтөбе облысы	69,5
Астана қаласы	68
Маңғыстау облысы	55,5
Атырау облысы	53

Қазақстан бойынша орташасы	80,4
----------------------------	------

Заңды тұлғалар өкілдерінің пікірлері:

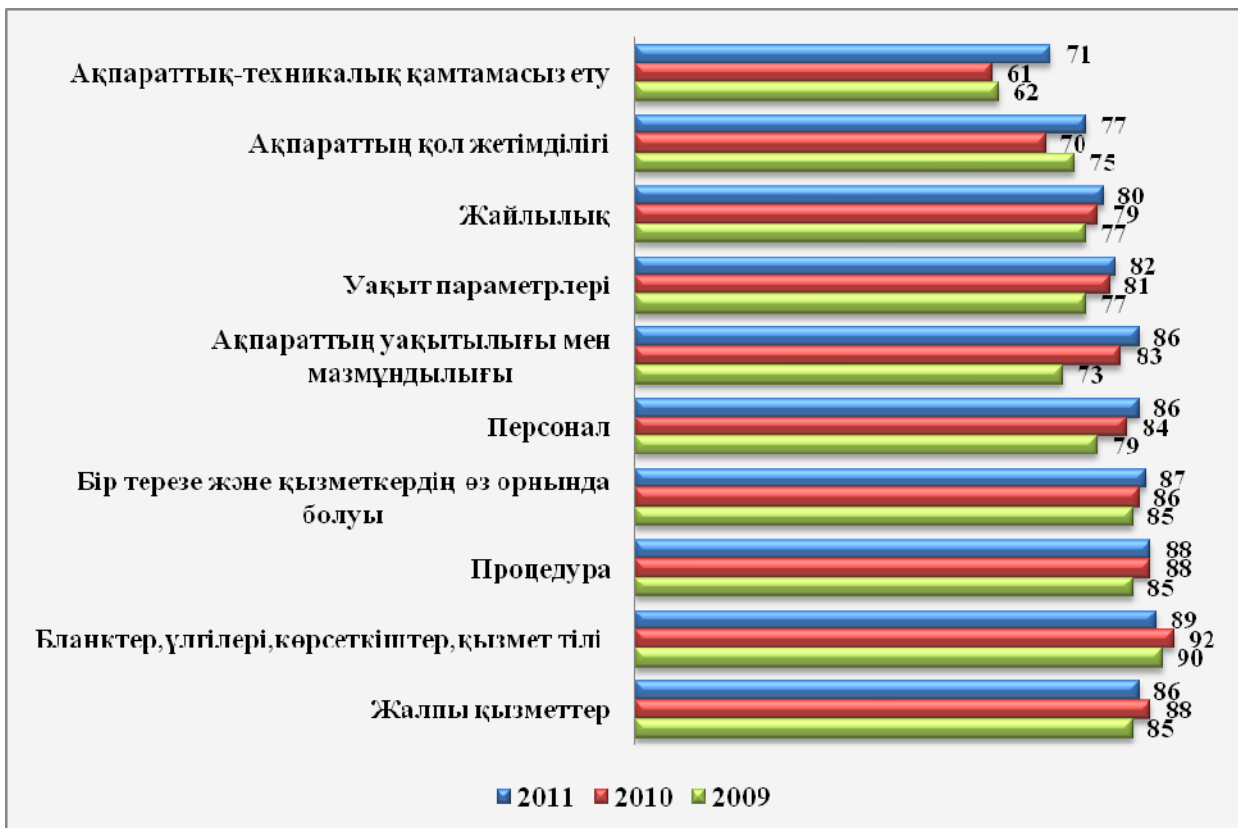
2011 «Бір ретте мен Салық комитетінде күнімен отырдым – оларда не жүйе тоқтап қалады, не келесі кезекте тұрып қаласың. Жағдай жасалынбаған. Қараңғы дәлізде тұрасың, орындық жетіспейді».

Көрсетілетін салық қызметтерінің параметрлері бойынша сапасын бағалау динамикасы

2011 жылдың сұрауы бойынша, қызмет көрсету сапасының және барлық параметрлер бойынша салық қызметтер сапасының жағымды динамикасы байқалады. Енді «Процедура» көрсеткішін бағалау қалды, оған келесі компоненттер кіреді: түсініктілік мен салық процедурасының жеңілдігі, формалардың, толтыруға арналған бланктердің түсінікті болуы, талап етілген құжаттардың негізділігін айту. «Бланктер көрсеткіші, құжаттардың үлгілері, қызмет тілі», 2010 жылдың мәліметтерімен салыстырғанда, 3%-ға төмендеді.

«Ақпараттық-техникалық қамтамасыз ету» көрсеткіші анағұрлым жақсарды (10% ↑). Бұл көрсеткіштің жағымды динамикасына қарамай, салықтөлеушілер онымен қанағаттануы төмен, салық қызметінің басқа көрсеткішпен салыстырғанда.

Сурет 17. Заңды тұлғаларға және ЖК көрсетілетін қызметтер параметрлерінің динамикасы (2009-2011 жж.), N=1688, %.



Төмендегі кестеде, респонденттердің көрсетілетін қызметтердің сапасымен қанағаттанбау себептері көрсетілген, бұл сұрақ ашық формада қойылған, жауап беруде

респонденттердің барлық пікірлері ескертілген. Бұл көпмағыналы ашық сұрақ, жалпы қызмет көрсетудің сапасымен қанағаттанбаған (14%) респонденттерге қойылған. Бұл сұраққа жауаптардың нәтижелері бойынша, жауап беруге 4% қиналды. Бұл ашық сұраққа, 169 респонденттер жауап берді. Ол заңды тұлғаларды сұраудағы жалпы іріктеуден 10% құрайды. Ақпаратты дұрыс қабылдау үшін, жауаптар белгілі бір блоктарға құрылымданған. Олар бұл блок бойынша жауаптар берген осы категориядағы респонденттердің жалпы процентімен көрсетілген.

Кесте 37. Қызмет көрсетумен қанағаттанбаушылық себептері, 2011 ж., %, N=169

1 Салық органдарының қызметкерлері – 70%
СК –ның қызметкерлерінің біліксіздігі/сауатсыздығы/сапасыз жұмысы
Қызметкерлер толық ақпаратты бермейді
Құжаттарды алу кезінде қызметкерлер қателіктер жасайды
Салық инспекциясының жұмыскерлерінде бізбен бірге жұмыс жасауға ықыласы жоқ
Қызметкерлердің сыпайылығын жақсарту
СК қызметкерлері өз қателіктерін мойындамайды, біз көмексіз қаламыз, ештемені дәлелдей алмайсың
СК қызметкерлерінде жауапкершіліктің жоқтығы
Қызметкерлердің жұмыс режимі сақталмайды
Қызмет көрсетудің сапасын жақсарту
Телефонмен нақты жауап бере алмайды
2 Мерзімдер мен уақыт – 50%
Кезекте күту
Қарыздың болмауы туралы анықтамаларды берудің заңнамамен қабылданған мерзімдері қанағаттандырмайды
Қызметтердің қабылданған мерзімі сақталмайды
Құжаттарды өте ұзақ дайындайды
Кабинеттерді аралауға/ терезеден терезеге өту көп уақыт алады
Бірнеше терезелерден тек бір ғана терезе жұмыс жасайды
Терезелер көп, ал қызметкерлердің ешқайсысы жоқ
Процедуралар, бланктер мен құжаттар– 39%
Процедуралардың түсінікті және жеңіл болуының жоқтығы
Ақпараттың қолжетімдігі
Салыстырып тексеру актісін/ анықтамаларды алудағы мәселе
Барлық құжаттардың үлгілерінің жоқ болуы/стендте барлық үлгілер жоқ
Бланктер мен формалардың жоқтығы
Көп анықтамаларды жинау
Бланктер мен формалар түсініксіз
Салық процедураларды жеңілдету
Қазақ тіліндегі бланктер ыңғайсыз, орыс тілінде көп бланктер қажет
Қала пунктерінен салықтөлеушінің кабинеті қолжетімсіз
Салық кодексінің мақалаларынан толық түсініктеме алу
Құжаттарды алу және тапсыру бойынша бір терезе принципін еңгізу
Есептеменің үлгісін өзгерту керек
Бір бланктің мәліметін келесі бланкке шатыстырып алды, нәтижесінде 30 АЕК мөлшеріндегі көрсеткіш
Бухгалтерлік есеп бойынша бланктерді үнемі сатып аламыз
Хабарландыру уақытысымен келмейді
Ақпараттық-техникалық қамтамасыз ету – 21%
Программаларды аяқтап бітіру/жетілдіру

Салық комитетінде жүйе үнемі тұрып қала береді/программалар тұрып қалады
Терминалдардың жаман жұмысы
Сервис – 8%
Күтуге жағдайлар жоқ
Көрсеткіштер мен такталар жоқ/ кімге баратыны белгісіз
Ақпарат беру – 7%
Адамдарға ақпарат беру туралы тегін қызмет құру
Есептеменің жаңарылуында ақпараттың қолжетімдігі
Ақпаратты ауызша айтқан кезде түсіну қиын
Барлық ақпарат ақылы
Қызмет туралы анықтаманы интернет арқылы алуға болмайды

2011 жылы, жалпы Қазақстан бойынша, «Қызмет көрсетудің жалпы сапасы» деген қанағаттану көрсеткіші 2%-ға төмендеді, 2010 жылмен салыстырғанда. Аймақтар бойынша, олардың көпшілігінде, қанағаттанудың жоғары деңгейі байқалады – 90% және жоғары. Салыстырмалы төмен қанағаттану Атырау облысында (56%), Астана қаласында (57%), Маңғыстау облысында (70%) байқалған. Маңғыстау облысында өткен жылдармен салыстырғанда жоғарылау байқалады. Салық қызметі сапасын бағалау параметрлері бойынша, ең жоғары қанағаттанушылық (89,3%) кәсіпкерлер, ол бланктердің қолжетімділігі бойынша, үлгілер мен көрсеткіштердің, салыстырмалы төмен қанағаттанушылық (орташа 71%) ақпараттық-техникалық қамтамасыз етумен байқалады.

Қызметтердің жалпы сапасы: бағалауларды қайта қарау

Зерттеу шеңберінде, аймақтар мен жалпы Қазақстан бойынша, салық қызметімен қанағаттанудың тағы бір бағасы анықталды. Бұл көрсеткіш қызмет көрсету бағасын құрайтын (сұрақтар блоктары) барлық орта мәндер бойынша, облыстар мен жалпы Қазақстан бойынша есептелді. Бұл көрсеткішіті есептеудің нәтижелері бойынша, жалпы қызметпен қанағаттану деңгейінің орташа-республикалық мәні 82,9% құрайды, ол 2010 жылмен салыстырғанда 2,5 %-ға көп.

Кесте 38. Блоктар бойынша және жалпы алғанда қызметтерге қанағаттанушылық, 2011 ж., N=1688, %.

	Мерзімдер мен уақыты	Про- цедура	Бланктер, құжат үлгілері, көрсеткіштер, қызмет тілі	Ақпараттың уақытылығы мен мазмұндылығы	Стендтерде, интернет және телефон арқылы ақпарат	Бір терезе және қызметкердің өз орнында болуы	Персо нал	Ақпараттық-техникалық бөлімінің сапасы	Қызметті алу бойынша шарттар	Жалпы қызметтер
Астана қаласы	61,7	70,2	77,9	69,4	57,3	70,4	72,2	55,3	68	66,9
Алматы қаласы	93,4	95,2	95,9	96,1	85,7	96,4	97	75,9	88	91,5
Ақмола облысы	77,8	81,0	77,3	78	75,3	83	79,7	75,7	76	78,2
Ақтөбе облысы	77,8	86,3	94	85,5	77,3	83	82	63	69,5	79,8
Алматы облысы	83,3	89,2	92,3	93,2	74,9	87,6	95,2	64,4	77,8	84,2
Атырау облысы	58,3	74,3	63,5	60,5	55,3	67	59	49	53	60,0

ШҚО	89,3	94,0	94,3	92,5	73	93	83,7	65,3	87	85,8
Жамбыл облысы	87,5	87,3	88,8	87,5	83,3	84,5	87	77,7	83,5	85,2
БҚО	96,5	97,7	99,5	99,5	97,3	100	99	80,7	88,5	95,4
Қарағанды облысы	86,8	86,6	92,4	86,3	66,3	84,3	87,6	64,4	85,3	82,2
Қостанай облысы	99,5	99,3	99	99	99,3	100	99	98	100	99,2
Қызылорда облысы	87,3	95,0	89,3	91,5	83,7	93,5	94	75,3	89,5	88,8
Маңғыстау облысы	65,0	75,3	80,3	61,5	54,7	65	62,3	46,3	55,5	62,9
Павлодар облысы	94,5	95,0	98,5	97,5	88,3	99,5	99	83	96	94,6
СҚО	79,8	86,3	98	94	75	89,5	89,3	77,3	87,5	86,3
ОҚО	73,5	84,7	82,8	81	75,3	81	85	78,7	76,5	79,8
Қазақстан бойынша орташасы	82,4	87,6	89,3	86,3	76,7	86,5	86,2	70,7	80,4	82,9

Кесте 39. Заңды тұлғалардың жалпы қызметпен қанағаттану деңгейі бойынша аймақтар рейтингі, %

Жалпы қызметтер	
Көшбасшылар	
Қостанай облысы	99,2
БҚО	95,4
Павлодар облысы	94,6
Алматы қаласы	91,5
Орташа эшелон	
Қызылорда облысы	88,8
СҚО	86,3
ШҚО	85,8
Жамбыл облысы	85,2
Алматы облысы	84,2
Қарағанды облысы	82,2
Ақтөбе облысы	79,8
ОҚО	79,8
Ақмола облысы	78,2
Аутсайдерлер	
Астана қаласы	66,9
Маңғыстау облысы	62,9
Атырау облысы	60
Қазақстан бойынша орташалар	82,9

2011 жылдың алынған мәліметтердің нәтижелері бойынша, бірнеше облыстар нәтижелерге жетті, онда 80%-дан төмен бір де бір көрсеткіш жоқ. Олар Алматы қаласы, Батыс-Қазақстан облысы, Қостанай мен Павлодар облыстары. Бірақ та салық қызметтерімен қанағаттануы салыстырмалы түрде төмен көрсеткіштері бар облыстар да бар: Астана қаласы, Атырау мен Маңғыстау облыстары.

Орташа жоғары балл – Қызылорда, Солтүстік-Қазақстан, Шығыс-Қазақстан мен Жамбыл облыстарында (85%-88%). Жалпы қызметпен қанағаттанудың орта мәнінің жақсы нәтижелері – Алматы мен Қарағанды облыстарында (82%-84%), бірақ та блоктар бойынша кейбір көрсеткіштердің салыстырмалы төмен көрсеткіштері байқалады.

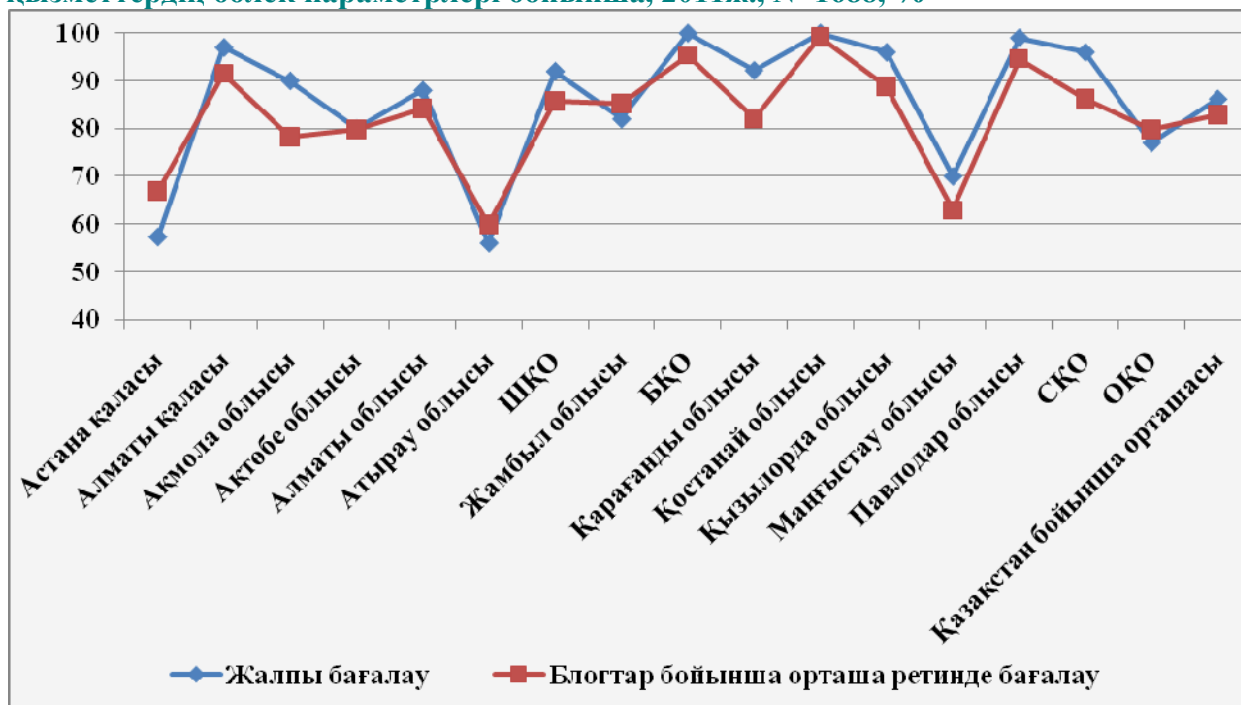
Ашық сұрақ формасында, респонденттерге өз пікірін айтуға және көрсетілетін қызметтер сапасының жақсаруына тілектер, жауаптар төменгі кестеде берілген.

Кесте 40. Көрсетілетін қызметтердің сапасын жақсарту бойынша кәсіпкерлердің тілектері, 2011 ж., %

<i>Салық органдарының қызметкерлері тарапынан – 10,9%</i>
Қызметкерлер сауатты және біліктірек болу керек, әр сұрақтар бойынша басшыларға жүгіре бермей
Қызметтерді алу бойынша бюрократиялық қағазбастылықты төмендету
Сыпайы болу өз жұмысын жақсы көру
Сұрақтарға нақты жауаптарды беру, түсінікті тілмен
Жұмыстың сапасын күшейту/жақсарту. СК қызметкерлері арасында есеп беру кезеңіндегі жүктемені дұрыс үлестіру
РЖұмысшылар барлық сұрақтарды және жағдайларды шеше білу керек
Салық қызметінің қызметкерлері шынайы жұмыс істеу керек
Жағдайларды көңілге алу керек/жеке тәсіл болу керек
Өздерінің қателіктерін жою мақсатында СК қызметкерлерінің жеделдігі
Өз білім деңгейін үнемі жетілдіру
Салықтөлеушілер мәселесіне ұқыпты қарау
Барлық қызметкерлер заңды қатал орындау керек
<i>Мерзімдер мен ақпаратты ұсыну – 6,8 %</i>
Кезекте күту уақытын қысқарту/өте ұзақ уақыт қызмет көрсетеді
Барлық терезелердің жұмысын қамтамасыз ету/ жұмыс жасайтын терезелер көп болсын
Анықтама терезеде және стендтерде қызметтер бойынша ақпаратты беру/ бланктердің үлгілері «Бір терезе принципі» қызмет көрсетуді еңгізу/барлық қызметтерді бір терезеде алу
Анықтама қызметінің жұмысын жақсарту/оңалту
СК-нан жауаптарды телефон мен электронды пошта арқылы алу
Телефонмен толық түсініктемелерді беру
Қазақ тілінде көрсетілетін қызметтің сапасын жақсарту
<i>Ақпараттық-техникалық қамтамасыз ету – 6,5%</i>
Сервердің жылдамдығын көтеру
Барлық техниканы және компьютерлерді жаңа қазіргі заманға сай түрлеріне ауыстыру керек,
Салықтөлеушінің кабинетінің жұмысын жақсарту
Салық есептемесінің СОНО және ИНИС электронды программаларының сапасын жақсарту
Қызметтер бойынша электронды формалардың көп болуы
Программаны жақсарту/ жетілдіру, ылғи да шалыссыз және тұрып қалмай үнемі жұмыс істеуі
Ең жаңа компьютерлік программалармен қамтамасыз ету
Терминалдардың қолжетімдігі мен сапасын көтеру
<i>Уақыт пен процедуралар – 5,6%</i>
Құжаттарды беруді тездету/қызмет көрсетудің мерзімдерін қысқарту
Құжаттарды алу мен тапсырудағы жылдамдықты көтеру
Процедураларды жеңілдету
Электронды пошта арқылы қарыз туралы анықтаманы алу
Өңделетін тексерудің мерзімдерін қысқарту/ тездету (30 күннен аз)
Барлық ескертулерді/тілектерді есепке алу және қабылданған шешімдер туралы хабар беру
Физикалық және заңды тұлғаларға қызмет көрсету бойынша жіктеу
Фирманы жабу кезінде қысқа мерзімдегі аудит жүргізу
Талап етілген құжаттардың санын азайту/ артық құжаттар көп
Құжаттардың санын/есептеме формаларын азайту
Салық есептемесі үшін бланктерді қайта қарау
Тіркелу қызметін Интернет арқылы қолжетімді жасау
Кабинеттермен жүруді және қолтаңбаларды жинауды азайту
Барлық процедураларды салықтөлеушілер үшін анық және түсінікті етіп жасау
Тіркелу үшін қағаз санын азайту
Ликвидация бойынша қағаздардың санын азайту
Тексерулердің санын азайту
Анықтамаларды және дербесшотты алуға сенімхатты қысқарту

Өзінің программасында қарыз болуы туралы Көріп шығу мен мәліметтерді беру мүмкіндігін жасау
Есептеменің кейбір формаларын біріктіру
Салық органдарының қызметкерлеріне - 2,5 %
СК қызметкерлеріне жақсы жағдай жасау, өздерінің міндеттерін жасауда/СК қызметкерлеріне жалақыны көтеру
Салық қызметінің қызметкерлер санын көбейту
Квалификация, құзіреттілік пен қызметкерлердің этикасына деген міндеттерді күшейту
Қызметкерлерге мақтау жүйесін енгізу, егер де олардың салықтөлеушілермен жұмысы сәтті де жақсы болса
СК мамандары оқуға/ сениманрлар/басқа қалаларға тәжірибе алмасуға жиі бару
Қызметкерлердің білім деңгейін үнемі көтеріп отыру/ аттестация жасау
СК кадрларының тұрақтылығын нығайту/жақсарту
Сервис пен жайлылық – 2%
Электронды көрсеткіш тақтасын құру және келушілерді талон арқылы шақыру
Ксерокс қызметін ұсыну
Кондиционерлермен, қоғамдық дәретханалармен, телефизорлармен, көп орындықтармен қамтамасыз ету
СК-де кассалар қажет
Орыс тілінде толтыруға жеткілікті бланктер санын ұсыну
Мүмкіндіктері шектеулі адамдарға СК-не баруға барлық керекті жағдайларды жасау (жеңіл арбамен көтерілуге арнайы баспалдақтар жасау, лифт, тұтқалар, далада терминалдардың болуы және т.б. мүгедектер үшін)
Салық есептілігінің тегін формасын беру
Электронды қызметтерге барлық жүйелерді көшіру, салық органдарына мүлдем бармау үшін
Оқыту, ақпарат беру, түсіндіру жұмыстары – 1,9%
Салық кодексінің мақалаларымен түсіндіру жұмыстарын жасау, нақты және қолжетімді үлгіде
Салық заңнамасы бойыша тегін консультацияларды беру/консультация мен түсіндірулер бөлімін ашу
Интернетте көрсетілген қызметтер бойынша, көп ақпараттар беру
Даулы сұрақтарды түсіндіру бойынша жүйелік жұмыстарын жасау
Жаңа ғана бастаушы ЖК-ге бланктерді қалай толтыру керек екендігін егжей-тегжейлі түсіндіру
Салық есеп беруді тапсыру мен дайындық бойынша курстарды өткізу
Жалпы салық органдарының жұмыстарының жақсартылуы үшін – 1,7%
Сыйақыларды алуды тоқтату
Жемқорлықты азайту/жою
СК-нің жұмысын жақсарту, келушілерге максималды түрде, түскі ас кезінде үзіліссіз жұмыс жасау/ желпүіш әдіспен
Сенбіні-қабылдау күні ретінде жасау
Салықтөлеушілерге жаңа өзгерістер туралы уақытысында айту
Салық қызметі өз қателіктерін ашық түрде мойындауы керек
Үкімет пен Қоғам тарапынан СК-не бақылауды күшейту
Қалада СК филиалдарының санын көбейту керек

Сурет 18. Көрсетілетін қызметтердің деңгейімен жалпы қанағаттану және қызметтердің бөлек параметрлері бойынша, 2011ж., N=1688, %



Қызмет көрсету сапасымен қанағаттану бағасын және блоктар бойынша орта мағыналардың орташасы болатын қызметпен қанағаттану көрсеткішімен салыстыра келе, жалпы баға берулер ұқсайды. Респонденттердің бағалауында ең үлкен айырмасы, 10% және жоғары, ол Ақмола, Қарағанды облыстары мен СҚО-да байқалған. Аз айырмасы 6-7% деңгейінде, Қызылорда, Маңғыстау мен ШҚО-да байқалады. Көрсетілген аймақтардың респонденттері жалпы қызмет көрсетуді жоғары бағалады. Астана қаласында респонденттер жалпы қызметті керісінше төмен бағалады, блоктардан гөрі, 10%-ға жуық. Жалпы Қазақстан бойынша, қызмет сапасының бағасы блоктар бойынша орташа бағалаудың көрсеткіштерінен гөрі 3%-ға жоғары.

Кесте 41. Қанағаттанудың ортақ бағасын және облыстар мен блоктар бойынша орташасын салыстыру, 2011ж., %

	Ортақ баға	Блоктар бойынша орташа баға беруі	Айырмасы
Астана қаласы	57,3	66,9	-9,6
Алматы қаласы	97,0	91,5	5,5
Ақмола облысы	90,0	78,2	11,8
Ақтөбе облысы	80,0	79,8	0,2
Алматы облысы	88,0	84,2	3,8
Атырау облысы	56,0	60,0	-4
ШҚО	92,0	85,8	6,2
Жамбыл облысы	82,0	85,2	-3,2
БҚО	100,0	95,4	4,6
Қарағанды облысы	92,2	82,2	10
Қостанай облысы	100,0	99,2	0,8
Қызылорда облысы	96,0	88,8	7,2
Маңғыстау облысы	70,0	62,9	7,1
Павлодар облысы	99,0	94,6	4,4
СҚО	96,0	86,3	9,7
ОҚО	77,0	79,8	-2,8
Қазақстан бойынша орташасы	86,2	82,9	3,3

Кәсіпкерлердің жеке салық қызметтерімен қанағаттану деңгейі

2010 жылдың мәліметтерімен салыстыруы

Сұрау кезінде бағаланған салық қызметі бойынша 2011 жылдың алынған мәліметтерін зерттей келе, төрт салық қызметінің жақсаруы байқалады, ол салық қарызы бойынша мәліметтер, тапсырулар мен төленген салықтардың қайтаруларын жүргізу, өсімдер және т.б., түсініктеме алу үшін жазбаша жолдау, салық заңнамасын түсіндіру. Қанағаттанған салықтөлеушілердің ең жоғары пайызы салық заңнамасын түсіндіру қызметінде байқалады (14%↑). Бес қызмет бойынша, ЖК тіркелген есеп беруі (7%↓), ҚҚС төлеушілердің тіркелген есеп беруі (2%↓), салық есептілігін алу (4%↓), заңды тұлғаны жою (2%↓) және салық есептілігін тапсыруды тоқтату (2%↓), бұл қызметтердің сапасымен қанағаттанудың кішігірім төмендеуі байқалады.

Кесте 42. Жалпы қызметпен қанағаттануы (2009-2011 жж.) 8 қызмет бойынша, %

	Жалпы алғандағы қызметтердің сапасы			Өзгеруі
	2009	2010	2011	
ЖК тіркеулік есепке алу	92%	92%	85%	↓
ҚҚС төлеушілерді тіркеулік есепке алу	83%	90%	88%	↓
Салықтық берешек туралы мәлімет беру	87%	89%	90%	↑
Салықтық есептілікті қабылдау	85%	92%	88%	↓
Заңды тұлғаны жою, ЖК қызметін тоқтату	73%	83%	81%	↓
Төленген салықтарды, айымппұлдарды есепке алуларды және қайтаруларды жүргізу және т.б.	89%	82%	85%	↑
Салықтық есептілікті тапсыруды тоқтата тұру	84%	86%	84%	↓
Жазбаша түсіндіруді талап ету	76%	83%	87%	↑
Салықтық заңнаманы түсіндіру	82%	77%	91%	↑
Орташа	85%	88%	86%	↓

Салық қызметтері бойынша жеке қызметтердің параметрлерімен қанағаттану

Зерттеу объектілерімен зерттеу әдістемесінде көрсетілгендей, есеп берудің бұл бөлімінде заңды тұлғалар мен ЖК өкілдері болды, олар Қазақстанның салық орғандағы бір қызметті алғандар еді. 43 кестеде қызметтердің толық атаулары және қызметтің әр түрі бойынша сұралған респонденттердің саны көрсетілген.

Кесте 43. Әр салық қызмет бойынша іріктеу, 2011 ж.

Қызметтің толық атауы	Сұрыптау
ЖК тіркеулік есепке алу (тіркеу, тіркеу мәліметтерін өзгерту, тіркеу есебінен шығару)	243
ҚҚС төлеушілерді тіркеулік есепке алу	213
Салықтық берешек туралы мәлімет беру, міндетті зейнетақы салымдары бойынша берешектер және т.б	251
Салықтық есептілікті қабылдау (салықтық есептілікті қабылдау, салық есептілігін шақыру)	258

Заңды тұлғаны жою, ЖК қызметін тоқтату	206
Төленген салық сомаларын, басқа да бюджетке төлемдерді, айыппұлдарды, өсімпұлдарды есепке алуларды және қайтаруларды жүргізу	236
Салық есебін беруді тоқтата тұру (тоқтата тұру мерзімін ұзарту, қайта бастау)	220
Салық заңнамасын түсіндіруге жазбаша, электрондық жолданым	61
Салықтық заңнаманы түсіндіру	1688
Барлығы	1688

Көрсетілген қызметтердің біреуін алған кездегі салықтөлеушілердің қанағаттану деңгейін анықтау үшін, 8 жеке қызмет бойынша талдау салық қызметі сапасын бағалау зерттелінетін параметрлер бойынша жүргізілген.

Кесте 44. Салық қызметін көрсетудің мерзімі мен уақытына қанағаттанушылық, 2011ж., N=1688, %

	Кезек күту уақыты	Қызметтер мерзімінің сақталуы	Қызметтерді алудың белгіленген мерзімі	Қажетті құжаттарды жинау уақыты	Мерзімі және уақыты
ЖК тіркеулік есепке алу	78,2	85,2	84,4	79,8	81,9
ҚҚС төлеушілерді тіркеулік есепке алу	79,8	87,8	86,9	80,3	83,7
Салықтық берешек туралы мәлімет беру	82,9	91,2	90,4	86,1	87,6
Салықтық есептілікті қабылдау	81,0	88,8	88,4	78,3	84,1
Заңды тұлғаны жою, ЖК қызметін тоқтату	74,3	79,1	77,2	74,8	76,3
Төленген салықтарды, айыппұлдарды есепке алуларды және қайтаруларды жүргізу және т.б.	79,7	86,9	83,5	75,0	81,3
Салықтық есептілікті тапсыруды тоқтата тұру	77,3	82,7	82,7	79,1	80,5
Жазбаша түсіндіруді талап ету	80,3	86,9	90,2	75,4	83,2
Қызметтер бойынша орташа	79,2	86,2	85,2	79,0	82,4

Салық қарызы бойынша мәліметтерді беру, салық есептілігін алу сияқты қызметтерге жолығу кезінде, қызметті тұтынушылар кезекте күту уақытымен, қызмет алуға қабылданған қызметтер мен қызметтер мерзімдерін сақтаумен қанағаттануы жоғары, басқа салық қызметтерін алудан гөрі.

Салық қызметтерінің сапасын бағалау барлық зерттеу параметрлері бойынша, респонденттер заңды тұлғаларды жою кезінде және ЖК қызметін тоқтату кезінде мәселелер саны ең көп. Бұл – қызметпен қанағаттану деңгейі өте төмен болғандықтан.

Кесте 45. Қызметтер нәтижесін күту, негізгі сақлық қызметтері бойынша, 2009-2011ж., күндер

	Орташа			Максимум		
	2009 ж.	2010 ж.	2011 ж.	2009 ж.	2010 ж.	2011ж.
ЖК тіркеулік есепке алу	7	6	5	210	90	60
ҚҚС төлеушілерді тіркеулік есепке алу	11	6	5	90	90	61
Салықтық берешектің болмауы және (немесе) болуы туралы мәлімет беру	4	4	3	30	270	30
Салықтық есептілікті қабылдау	8	2	4	240	60	50
Заңды тұлғаны жою, ЖК қызметін тоқтату	40	58	56	720	360	340
Есепке алуларды және қайтаруларды жүргізу	13	10	9	420	270	180
Салықтық есептілікті өткізуді тоқтата тұру	7	3	6	90	30	31
Жазбаша, электрондық жолданым	-	21	15	-	180	150

Нәтижені күтудің орташа мәні, әр қызметтер бойынша, 2010 жылмен салыстырғанда өзгерген жоқ. Салық есептілігін беруді тоқтату орта мән – 3-тен 6 күнге шейін өсті, жазбаша электронды жолдау бойынша, орташа күту 6 күнге қысқарды (21-ден 15 күнге шейін).

Нәтижені күтудің максималды мәнін қысқартылуын барлық қызметтер бойынша атауға болады.

Кесте 46. Негізгі қызметтер бойынша процедураға қанағаттанушылық, 2011ж., N=1688, %

	Процедураның түсініктілігі және оңайлығы	Нысандардың, бланкілердің түсініктілігі	Талап етілетін құжаттардың негізділігі	Процедура
ЖК тіркеулік есепке алу	84,4	87,7	88,9	87,0
ҚҚС төлеушілерді тіркеулік есепке алу	89,2	92,5	93,9	91,9
Салықтық берешек туралы мәлімет беру	85,7	91,6	88,8	88,7
Салықтық есептілікті қабылдау	86,8	91,5	92,2	90,2
Заңды тұлғаны жою, ЖК қызметін тоқтату	76,2	87,9	88,3	84,1
Төленген салықтарды, айыппұлдарды есепке алуларды және қайтаруларды жүргізу және т.б.	80,9	89,0	86,9	85,6
Салықтық есептілікті тапсыруды тоқтата тұру	81,8	86,4	86,8	85,0
Жазбаша түсіндіруді талап ету	86,9	91,8	90,2	89,6
Орташа	83,8	89,6	89,5	87,6

Баяғыдай респонденттердің салыстырмалы төмен қанағаттануы байқалады, ол заңды тұлғаларды жою мен ЖК қызметін тоқтату процедурасының түсініктілігі мен процедураның жеңілдігі.

Кесте 47. Негізгі қызметтер бойынша бланктерге, үлгілерге, сілтемелерге, тілге қол жетімдікке қанағаттанушылық, 2011ж., N=1688, %

	Бланк өнімдеріне қол жетімділік	Құжаттар үлгілерінің болуы	Қайда жолданым жасаудың түсініктігі	Алынған ақпараттар мен қызметтер тілінің қол жетімділігі	Бланктер, үлгілер, сілтемелер, тіл
ЖК тіркеулік есепке алу	90,1	86,4	83,5	91,8	88,0
ҚҚС төлеушілерді тіркеулік есепке алу	96,2	95,8	88,3	94,8	93,8
Салықтық берешек туралы мәлімет беру	91,2	89,6	87,6	92,8	90,3
Салықтық есептілікті қабылдау	91,1	88,8	84,5	90,7	88,8
Заңды тұлғаны жою, ЖК қызметін тоқтату	90,3	87,9	81,6	88,8	87,1
Төленген салықтарды, айыппұлдарды есепке алуларды және қайтаруларды жүргізу және т.б.	87,7	89,0	83,1	91,1	87,7
Салықтық есептілікті тапсыруды тоқтата тұру	90,0	91,8	85,0	91,8	89,7
Жазбаша түсіндіруді талап ету	88,5	86,9	82,0	95,1	88,1
Орташа	90,8	89,7	84,7	91,8	89,3

Бланктердің қолжетімділігімен, құжаттардың үлгілерінің бар болуымен, әр қызмет бойынша алынған ақпарат тілінің қолжетімділігімен қанағаттанудың жоғары деңгейін көрсету керек, бұл көрсеткіштермен қанағаттану 82% және жоғары.

Кесте 48. Ақпараттың уақытылығы мен мазмұндылығымен негізгі қызметтер бойынша қанағаттану, 2011ж., N=1688, %

	Ақпараттың уақытылығы	Ақпараттың мазмұндылығы	Ақпараттың уақытылығы және мазмұндылығы
ЖК тіркеулік есепке алу	86,4	83,1	84,8
ҚҚС төлеушілерді тіркеулік есепке алу	90,1	91,1	90,6
Салықтық берешек туралы мәлімет беру	86,5	85,7	86,1
Салықтық есептілікті қабылдау	90,3	88,4	89,3
Заңды тұлғаны жою, ЖК қызметін тоқтату	82,5	81,1	81,8
Төленген салықтарды, айыппұлдарды есепке алуларды және қайтаруларды жүргізу және т.б.	85,2	82,6	83,9
Салықтық есептілікті тапсыруды тоқтата тұру	87,7	88,2	88,0
Жазбаша түсіндіруді талап ету	85,2	80,3	82,8
Орташа	87,0	85,5	86,3

Әр салық қызметі бойынша алынған ақпараттың уақытылығы мен мазмұндылығы сияқты жақсы көрсеткіштер белгіленген, қанағаттанған салықтөлеушілердің үлесі 80% және жоғары.

Кесте 49. Негізгі қызметтер бойынша ақпаратқа қол жетімдікпен қанағаттанушылық, 2011ж., N=1688, %

	Анықтама терезесінде, стендтерде қызметтер бойынша ақпарат беру	Аталған қызмет бойынша Интернет арқылы қол жетімді ақпарат	Телефон арқылы ақпараттың қол жетімділігі	Ақпараттың қол жетімділігі
ЖК тіркеулік есепке алу	82,7	75,7	74,9	77,8
ҚҚС төлеушілерді тіркеулік есепке алу	88,3	76,1	75,1	79,8
Салықтық берешек туралы мәлімет беру	83,3	70,9	74,5	76,2
Салықтық есептілікті қабылдау	85,7	74,4	72,5	77,5
Заңды тұлғаны жою, ЖК қызметін тоқтату	82,5	70,4	69,9	74,3
Төленген салықтарды, айыппұлдарды есепке алуларды және қайтаруларды жүргізу және т.б.	79,2	79,2	69,5	76,0
Салықтық есептілікті тапсыруды тоқтата тұру	85,5	70,9	69,5	75,3
Жазбаша түсіндіруді талап ету	82,0	75,4	70,5	76,0
Орташа	83,8	74,1	72,3	76,7

Ақпарат қолжетімділігімен қанағаттанудың салыстырмалы төмен көрсеткіштері – Интернет пен телефон арқылы (69-76%) барлық қызметтер бойынша сақталынады.

Кесте 50. Қызметкердің қол жетімділігіне және қызметтерді бір терезеден алуға қанағаттанушылық, 2011ж., N=1688, %

	Жұмыскердің орнында болуы	Қызметтерді бір терезеден алу	Бір терезе және жұмыскердің орнында болуы
ЖК тіркеулік есепке алу	90,1	85,2	87,7
ҚҚС төлеушілерді тіркеулік есепке алу	91,1	87,8	89,4
Салықтық берешек туралы мәлімет беру	88,0	86,1	87,1
Салықтық есептілікті қабылдау	90,7	88,0	89,3
Заңды тұлғаны жою, ЖК қызметін тоқтату	84,0	84,5	84,2
Төленген салықтарды, айыппұлдарды есепке алуларды және қайтаруларды жүргізу және т.б.	87,3	80,5	83,9
Салықтық есептілікті тапсыруды тоқтата тұру	85,9	83,2	84,5
Жазбаша түсіндіруді талап ету	83,6	80,3	82,0
Орташа	88,1	84,9	86,5

«Бір терезеде қызмет алу» критерийін бағалай келе, екі қызмет бойынша тұтынушылардың қанағаттану деңгейінің салыстырмалы төмен деңгейі белгіленген, ол түсініктеме алу үшін жазбаша жолдау (80,3%) және салық есептемесінің тапсырулар/қайтарымдарды жүргізу (80,5%). Салық органының қызметкерлерінің өз жұмыс орнында бар болуы, барлық қызметтер бойынша қанағаттанудың жоғары көрсеткіштері көрсетілген (84%-дан жоғары).

Кесте 51. Негізгі қызметтер бойынша персонал сипаттамасына қанағаттанушылық, 2011ж., N=1688, %

	Жұмыскердің құзыреттілігі	Жұмыскердің әдептілігі	Салық органы жұмыскерінің сізге көмек көрсету ынтасы	Персонал
ЖК тіркеулік есепке алу	86,8	89,7	85,6	87,4
ҚҚС төлеушілерді тіркеулік есепке алу	89,7	86,9	87,8	88,1
Салықтық берешек туралы мәлімет беру	84,5	90,0	84,9	86,5
Салықтық есептілікті қабылдау	87,6	91,1	84,1	87,6
Заңды тұлғаны жою, ЖК қызметін тоқтату	85,9	85,4	80,1	83,8
Төленген салықтарды, айыппұлдарды есепке алуларды және қайтаруларды жүргізу және т.б.	86,0	86,0	82,2	84,7
Салықтық есептілікті тапсыруды тоқтата тұру	85,0	88,6	83,2	85,6
Жазбаша түсіндіруді талап ету	85,2	88,5	77,0	83,6
Орташа	86,4	88,4	83,8	86,2

Салыстырмалы төмен қанағаттанушылық (77%) «Салық органының Сізге көмек көрсету ықыласы» критерийі бойынша «Түсініктеме алу үшін жазбаша жолдау» қызметін бағалау кезінде байқалған.

Кесте 52. Негізгі қызметтер бойынша ақпараттық-техникалық қамтамасыз етуге қанағаттанушылық, 2011ж., N=1688, %

	Серверлер мен компьютерлердің жұмыс істеу жылдамдығы	Бағдарламалық қамтамасыз ету	Терминалдардың қол жетімділігі	Комп.техниканың сапасы
ЖК тіркеулік есепке алу	68,3	74,5	74,1	72,3
ҚҚС төлеушілерді тіркеулік есепке алу	75,6	78,9	78,4	77,6
Салықтық берешек туралы мәлімет беру	62,9	68,5	70,9	67,5
Салықтық есептілікті қабылдау	62,4	70,5	71,7	68,2
Заңды тұлғаны жою, ЖК қызметін тоқтату	61,7	69,4	72,8	68,0
Төленген салықтарды, айыппұлдарды есепке алуларды және қайтаруларды жүргізу және т.б.	67,8	75,0	78,4	73,7

Салықтық есептілікті тапсыруды тоқтата тұру	63,6	69,1	70,9	67,9
Жазбаша түсіндіруді талап ету	63,9	72,1	82,0	72,7
Орташа	65,9	72,2	74,1	70,7

2010 жылдағыдай, салықтөлеушілердің салық қызметін алудағы ақпараттық-техникалық қамтамасыз ету критерийлерімен қанағаттанудың салыстырмалы төмен деңгейі байқалады. Барлық қызметтер бойынша, барлық параметрлер бойынша, қанағаттану төмен 78%. Салық заңнамасы туралы түсініктеме алудың тек жазбаша жолдауы кезінде терминалдардың қолжетімділігі 82%-ға бағаланады.

Кесте 53. Негізгі қызметтер бойынша жайлылықпен қанағаттану, 2011 ж., N=1688, %

	Ілеспе қызметтер (банк, көшірме және т.б.)	Күту жағдайлары (орындықтар, үстелдер, кондиционерлер, әжетхананың болуы және т.б.)	Қызметтерді алу жағдайлары
ЖК тіркеулік есепке алу	74,5	85,2	79,8
ҚҚС төлеушілерді тіркеулік есепке алу	81,7	87,8	84,7
Салықтық берешек туралы мәлімет беру	74,1	80,5	77,3
Салықтық есептілікті қабылдау	76,7	83,7	80,2
Заңды тұлғаны жою, ЖК қызметін тоқтату	77,7	86,4	82,0
Төленген салықтарды, айыппұлдарды есепке алуларды және қайтаруларды жүргізу және т.б.	77,5	81,8	79,7
Салықтық есептілікті тапсыруды тоқтата тұру	75,5	82,7	79,1
Жазбаша түсіндіруді талап ету	78,7	85,2	82,0
Орташа	76,8	83,9	80,4

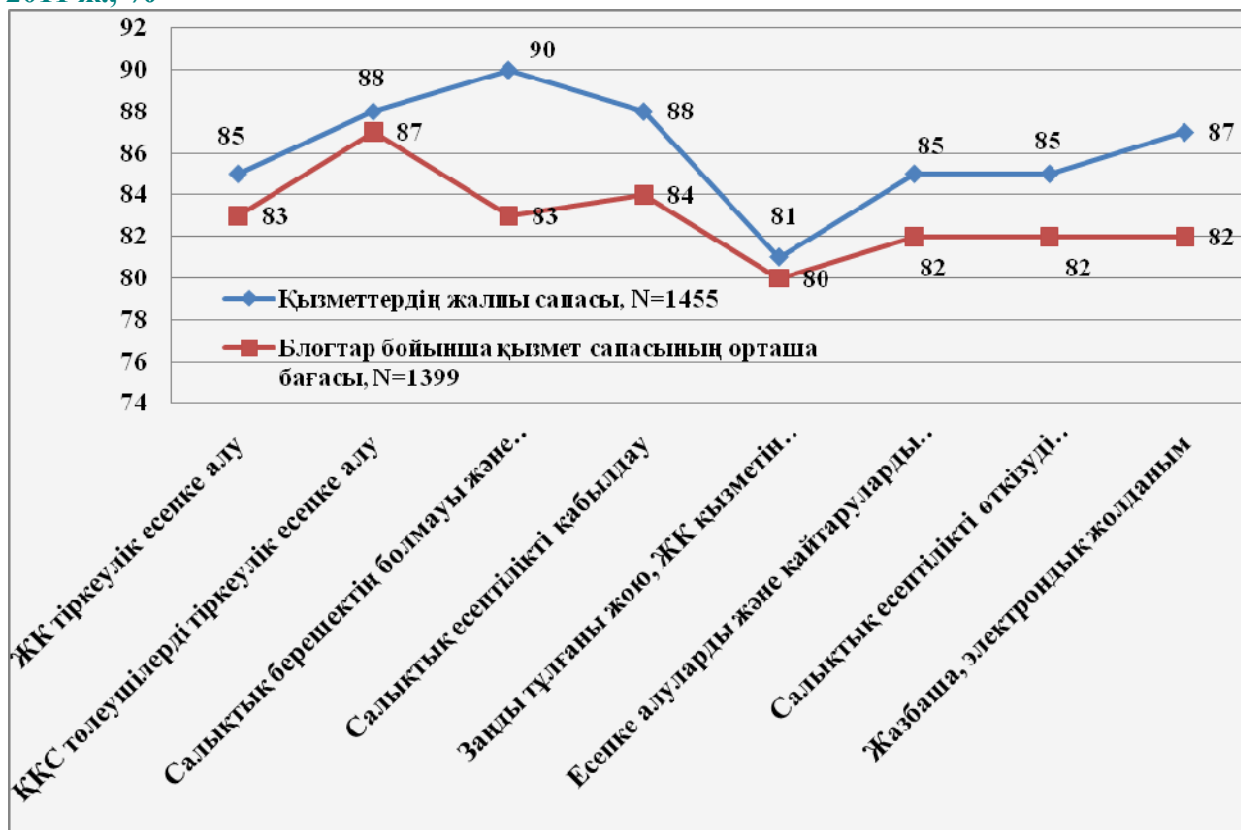
Заңды тұлғалардың қызметтермен қанағаттануы, алынған салық қызметтері бойынша, 74,1% – 81,7% шегінде байқалған. Бұл қызметтерден гөрі, респонденттер күту жағдайларымен қанағаттанған, олардың қанағаттануы 80,5% - 87,8% шегінде байқалған.

Кесте 54. Жалпы алғандағы қызметтердің сапасына қанағаттанушылық, 2011ж., N=1688, %

	Жалпы алғандағы қызметтердің сапасы	Блоктар бойынша қызметтердің интегралдық сапасы	Мерзімі және уақыты	Процедура	Бланктер, үлгілер, сілтемелер, тіл	Ақпараттың уақтылығы және мазмұндылығы	Ақпараттың қол жетімділігі	Бір терезе және жұмыскердің орнында болуы	Персонал	Компьютерлік техниканың сапасы	Қызметтерді алу жағдайлары
ЖК тіркеулік есепке алу	85	83	82	87	88	85	78	88	87	72	80
ҚҚС төлеушілерді тіркеулік есепке алу	88	87	84	92	94	91	80	89	88	78	85
Салықтық берешек туралы мәлімет беру	90	83	88	89	90	86	76	87	87	68	77
Салықтық есептілікті қабылдау	88	84	84	90	89	89	78	89	88	68	80
Заңды тұлғаны жою, ЖК қызметін тоқтату	81	80	76	84	87	82	74	84	84	68	82
Төленген салықтарды, айыппұлдарды есепке алуларды және қайтаруларды жүргізу және т.б.	85	82	81	86	88	84	76	84	85	74	80
Салықтық есептілікті тапсыруды тоқтата тұру	85	82	81	85	90	88	75	85	86	68	79
Жазбаша түсіндіруді талап ету	87	82	83	90	88	83	76	82	84	73	82
Орташа	86	83	82	88	89	86	77	87	86	71	80

Жалпы, салық органдарының ақпараттық-техникалық қамтамасыз етуімен төмен қанағаттануы байқалады (орташа 71%), әсіресе, «салық қарыздары туралы мәліметтерді беру», «Салық есептілігін тапсыру», «Заңды тұлғаларды жою, ЖК қызметін тоқтату». Сондай-ақ, салыстырмалы төмен қанағаттану, басқа параметрлерімен қанағаттануымен салыстырғанда, ақпараттың қолжетімділігімен байқалады (77%).

Сурет 19. Негізгі қызметтер бойынша жалпы алғанда қызметке қанағаттанушылық, 2011 ж., %



Жалпы қызметпен қанағаттануды салықтөлеушілер (86%-дан) жоғары бағалады, блогтар бойынша орташа мағынадан гөрі (80%).

Кәсіпкерлерге ақпарат беру

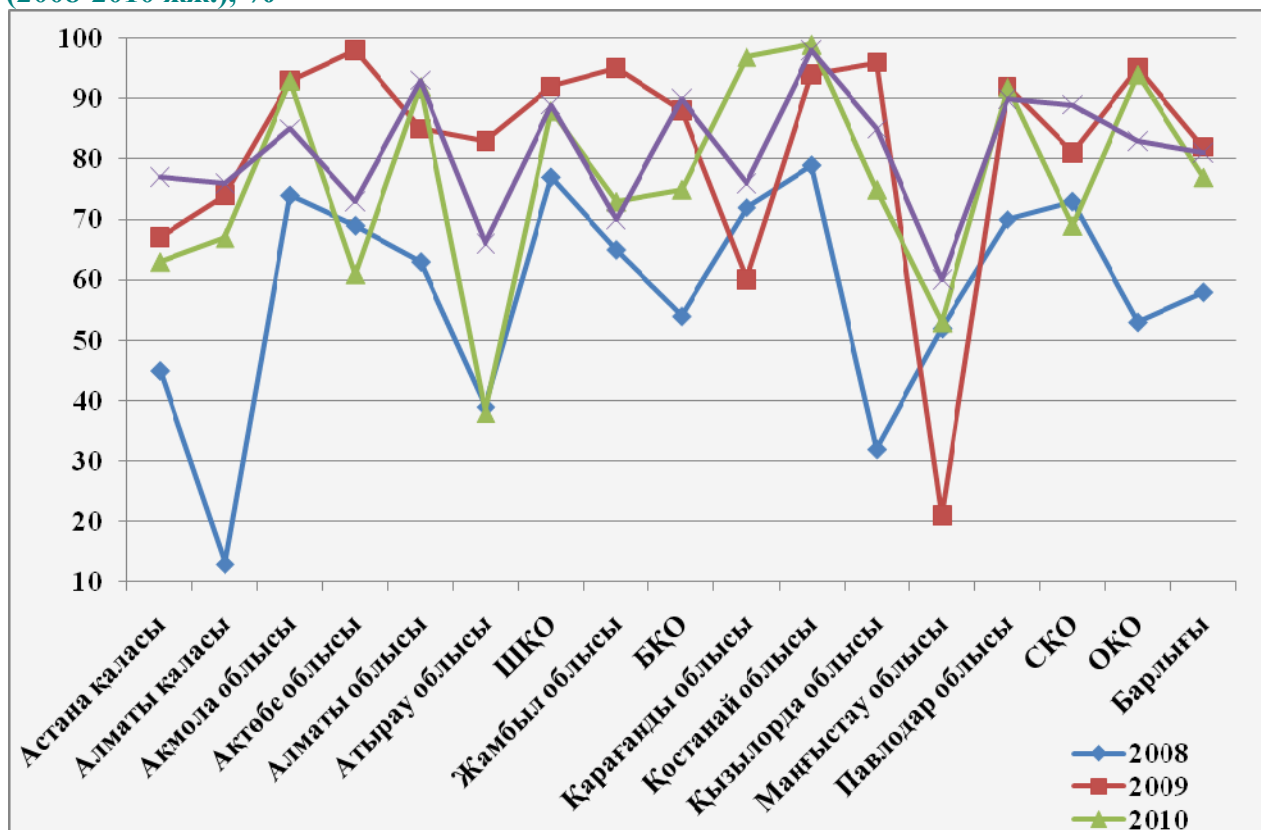
Салық заңнамасына жыл сайын өзгертулерді енгізгендіктен, оның түсіндірілуі салықтөлеушілерге өзекті. Салық заңнамасын түсіндіру – заңды тұлғалар үшін маңызды қызмет. 2011 жылғы зерттеу нәтижелері бойынша респонденттердің 44 % орта есеппен 3 рет салық органдарына салық заңнамасын түсіндіруге байланысты ақпаратты алуға жүгінді. Соның ішінде телефон арқылы, ҚМ СК Call-орталығын қоса отырып.

2010 жылмен салыстырғанда ақпарат алумен қанағаттанушылық 4% көбейді және 81% құрады. Респонденттердің 90% артығы Қостанай және Алматы облыстарында ақпараттық қызметпен жоғары қанағаттандырылған.

Қалған барлық облыстарда қанағаттанудың орташа деңгейі байқалады 70%-дан 90%-ға дейін. Бұл қызмет бойынша қанағаттанудың өте төмен көрсеткіші Маңғыстау облысында(60%). Ауыл территориялды комитеттердің салықтөлеушілерінің қалада тұратын салықтөлеушілерге қарағанда (89,5%), салық заңнамасын түсіндіруде қанағаттануы жоғары (96%).

Салық заңнамасын түсіндіруде өз нәтижелерін жақсартқан Астана қаласы (14%↑), Ақтөбе облысы (12%↑), Атырау облысы (28%↑), Батыс-Қазақстан (15%↑) және Солтүстік-Қазақстан облыстары (20%↑).

Сурет 20. Аймақ бойынша салықтық заңнаманы түсіндіруге қанағаттанушылық (2008-2010 жж.), %



Кесте 55. Салықтық заңнаманы түсіндіру бойынша ақпаратқа қанағаттанушылық, аймақ бойынша, 2008-2011ж., %

	2008 ж.	2009 ж.	2010 ж.	2011 ж.	Динамика
Астана	45	67	63	77	14↑
Алматы	13	74	67	76	9↑
Ақмола облысы	74	93	93	85	8↓
Ақтөбе облысы	69	98	61	73	12↑
Алматы облысы	63	85	92	93	1↑
Атырау облысы	39	83	38	66	28↑
Шығыс Қазақстан облысы	77	92	88	89	1↑
Жамбыл облысы	65	95	73	70	3↓
Батыс Қазақстан облысы	54	88	75	90	15↑
Қарағанды облысы	72	60	97	76	21↓
Қостанай облысы	79	94	99	98	1↓
Қызылорда облысы	32	96	75	85	10↑
Маңғыстау облысы	52	21	53	60	7↑
Павлодар облысы	70	92	92	90	2↓
Солтүстік Қазақстан облысы	73	81	69	89	20↑
Оңтүстік Қазақстан облысы	53	95	94	83	11↓
Барлығы	58	82	77	81	4↑

Кесте 56. Занды тұлғалардың салық заңнамасының түсіндіруі бойынша қанағаттану деңгейі бойынша аймақтар рейтингі, 2011ж., N=1688, %

Салық заңнамасын түсіндіру бойынша ақпаратпен қанағаттану	
Көшбасшылар	
Қостанай облысы	98
Алматы облысы	93
Батыс Қазақстан облысы	90
Павлодар облысы	90
Орташа эшелон	
Шығыс Қазақстан облысы	89
Солтүстік Қазақстан облысы	89
Ақмола облысы	85
Қызылорда облысы	85
Оңтүстік Қазақстан облысы	83
Астана	77
Алматы	76
Қарағанды облысы	76
Ақтөбе облысы	73
Жамбыл облысы	70
Аутсайдерлер	
Атырау облысы	66
Маңғыстау облысы	60
Қазақстан бойынша орташасы	81

«Сіз үшін салық органының жетекшілік ететін өз жұмыскерді білу қажет пе, егер де салық міндеттемелерін Сіз электронды түрде орындасаңыз?» деген сұрағына, респонденттердің 70% жағымды жауап берді, 19% көрсетілген қажеттілікті теріске шығарады, ал салықтөлеушілердің 5%-да өз жетекші жұмыскері жоқ, 6% - бұл сұраққа жауап беруге қиналды.

Кесте 57. Әртүрлі салық қызметтерін алуда ақпаратты алудың тиімді әдістерінің деңгейі, 2011 жыл, %.

Әртүрлі салық қызметтерін алған кездегі ақпаратты алу тәсілдері	
Салық Кодексі	50%
www.salyk.kz	48%
Салық органдары қызметкерлерінің консультациялары	47%
Салық органындағы анықтамалық терезе	39%
Телефон арқылы	27%
Арнайы бухгалтерлік журналдар	26%
Салық органдарындағы ақпараттық материалдар	22%
Басқа Интернет-сайттар	17%
Салық органдарының қызметкерлерімен семинарлар, кездесулер	16%

2011 жылғы сұраудың нәтижелері бойынша ақпарат алудың ең тиімді тәсілдері салық қызметі жұмыскерлерінің кеңесі, Салық кодексі, ҚМ СК www.salyk.kz ақпараттық порталы. Өткен жылғыдай, түрлі салық қызметін алуда ақпаратты алуда бұлжымас тиімді

үш әдістері: Салық кодексі – 50%; www.salyk.kz – 48%; салық органдарының қызметкерлерінің кеңес берулері – 47%.

Жалпы Қазақстан бойынша, салықтөлеушілер салық қызметін алуда ақпаратты алудың тиімді әдістерін аз атай бастады. Әр облысқа екі ең тиімді әдісті белгілеуге болады. Қалалар үшін Астана қаласы, Алматы қаласы, Ақтөбе, Жамбыл, Батыс-Қазақстан, Қарағанды, Қостанай облыстары – ол Салық Кодексі мен www.salyk.kz сайты. Ақмола облысы үшін – салық органдағы анықтамалық терезе мен телефон арқылы ақпарат алу. Атырау, Шығыс-Қазқстан мен Маңғыстау облыстары үшін - www.salyk.kz сайты мен салық органының қызметкерлерінің кеңес беруі. Қызылорда, Павлодар мен Солтүстік-Қазақстан облыстары үшін – салық Кодексі мен салық органының қызметкерлерінің кеңес беруі. ОҚО үшін ақпаратты алудың тиімділігі бойынша екінші әдісі, салық кодексінен кейін, мамандандырылған бухгалтерлік журналдар болып табылады.

Кесте 58. Аймақтар бойынша ақпаратты алудың тиімді әдістері, 2011 ж., %

	2010 ж., барлығы	2011 ж., барлығы	Астана қаласы	Алматы қаласы	Ақмола облысы	Ақтөбе облысы	Алматы облысы	Атырау облысы	ШҚО	Жамбыл облысы	БҚО	Қарағанды облысы	Қостанай облысы	Қызылорда облысы	Маңғыстау облысы	Павлодар облысы	СҚО	ОҚО
Салық Кодексі	54	50	47	54	32	48	23	18	43	50	79	49	75	64	44	60	69	43
www.salyk.kz сайты	42	48	50	71	23	48	25	42	47	39	58	51	77	48	51	44	53	33
Басқа Интернет-сайттар	18	17	24	22	25	14	4	18	25	16	4	20	23	7	12	30	17	16
Арнайы бухгалтерлік журналдар	39	26	20	31	24	24	26	6	37	18	21	22	35	29	16	37	29	40
Салық органдарындағы ақпараттық материалдар	27	22	26	14	29	35	16	8	23	20	19	19	44	32	16	12	21	28
Call-орталығы салық сұрақтары бойынша	12	9	11	13	18	3	9	9	4	14	0	7	21	4	4	1	10	14
Салық органындағы анықтамалық терезе	40	39	45	37	47	35	56	17	44	23	40	35	60	49	31	27	47	23
Телефон арқылы	36	27	14	34	36	18	32	15	23	12	46	17	55	39	13	12	29	33
Салық органдары қызметкерлерінің консультациялары	56	47	39	56	24	47	47	54	55	13	50	44	68	53	58	46	55	34
Тәуелсіз сарапшылардың консультациясы	-	5	7	8	2	2	3	3	16	3	0	4	2	1	0	1	11	12
БАҚ	21	11	0	8	0	8	7	9	9	21	1	4	21	30	0	0	6	12
Салық комитетінің басшылығына жолданым	9	5	0	4	0	5	3	6	3	9	3	3	9	8	2	0	3	7
Салық органдарының қызметкерлерімен семинарлар, кездесулер	27	16	0	14	3	33	17	7	25	16	15	17	43	24	12	1	24	8
Қоғамдық ұйымдар, ҮЕҰ	6	5	0	3	0	2	0	5	4	11	0	0	2	-	0	0	0	0
Блог арқылы облыс немесе республика басшылығына жолданым	3	2	0	2	0	0	0	2	1	6	0	0	3	1	0	0	1	1
Сұрау салу (салықтық заңнаманы жазбаша түсіндіруді талап ету)	13	7	0	8	0	7	3	7	0	3	2	7	27	2	4	0	6	5

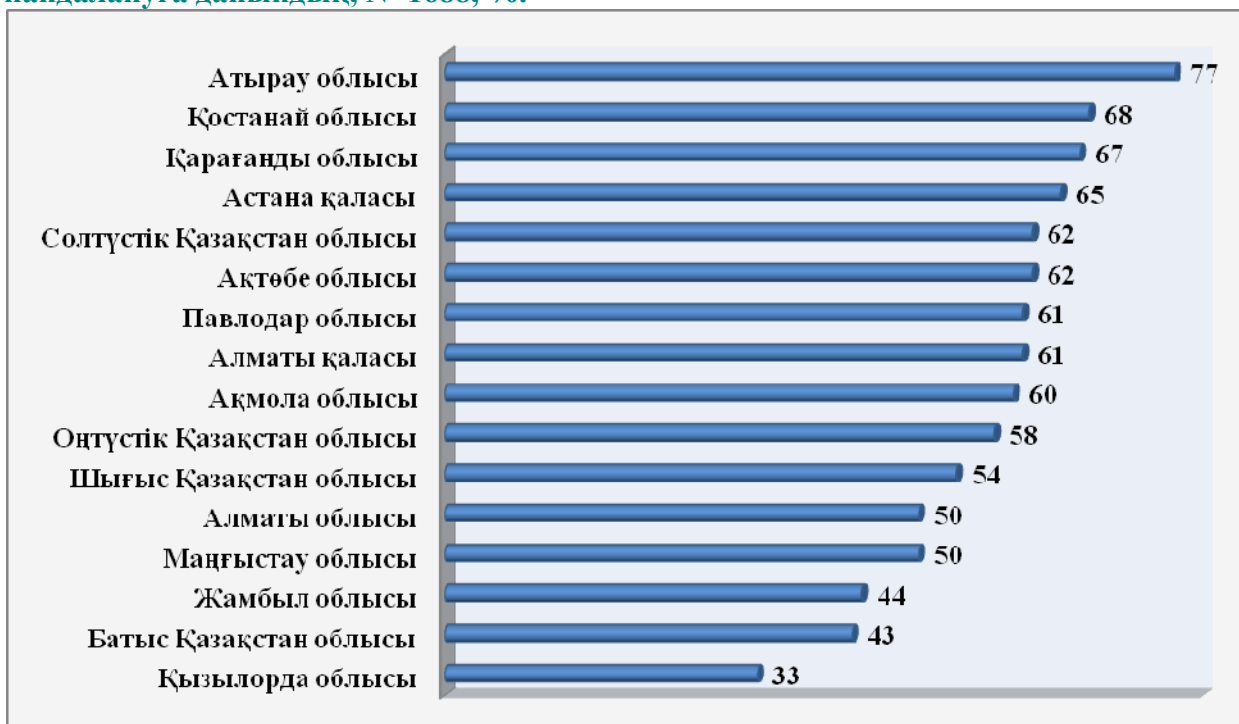
Электрондық поштамен жіберу	13	5	0	8	0	2	1	5	7	5	1	4	9	-	1	0	6	8
Салық органдарының пошта арқылы хабарламалары	15	5	0	5	1	4	0	0	10	3	1	2	16	3	0	0	9	6

Call-орталықты ақпарат алудың тиімді арнасы ретінде тек 9% респондент санайды, бұл 2010 жылы алынған нәтижеден 3%-ға аз. Ақпарат алудың тиімді арнасы ретінде Call-орталықты Алматы қаласы, Қостанай, Жамбыл мен Ақмола облыстары респонденттерінің 13-21% санайды.

2011 жылдың мәліметтері бойынша тегін қызмет барысында салық сұрақтары бойынша Call-орталыққа келетін салық төлеушілер саны өзгерді, бірақ төлемді байланыс бойынша – 55%-дан 57%-ға дейін.

11 аймақтардың заңды тұлғалардың көпшілігі, қоңырау шалудың ақылы болуы барысында, бірақ тегін салық қызметінде Call-орталыққа ең көп даярлық. Респонденттердің үлкен пайызы Атырау, Қостанай, Қарағанды облыстарында байқалады. Олар салық сұрақтары бойынша Call-орталыққа жолдау кезінде байланыс үшін оператормен қабылданған тариф бойынша байланысқа төлеуге дайын.

Сурет 21. Облыстар бойынша ақылы байланыс кезінде Call-орталық қызметін пайдалануға дайындық, N=1688, %.



Салық органының қызметкерлері салықтөлеушілердің қалайтын тілде ақпаратты алу қажеттіліктерін толығымен қанағаттандырады. Қалайтын тілде ақпаратты алу қажеттіліктерді бағалауда респонденттердің 19% қазақ тілінде салық сұрақтары бойынша түсіндірмелерді алғысы келеді, 81% - орыс тілінде және тек 2 адам – екі тілде. Ақпаратты беру ақиқаттың бағалауында, зерттеу анықтағандай, респонденттердің көпшілігі салық қызметтері туралы ақпаратты орыс тілінде (82%), қазақ тілінде ақпаратты респонденттердің 18% алды. Заңды тұлғалардың қандай тілде ақпарат алғысы келетін мәселелер – жоқ.

Респонденттерге ақпаратты беру процедурасын жақсарту мақсатында өз тілектерін айтуға ұсыныс берді, респонденттердің жауаптары төмендегі кестеде келтірілген.

Кесте 59. Кәсіпкерлердің ақпаратты беру процедурасы бойынша тілек-ұсыныстар, 2011 ж., %

<i>Анықтамалық терезе/ Call-орталығы/ телефон сенімі/ консультациялар – 18,3%</i>
Анықтамалық терезенің жұмысын құру/ жақсарту/ консультациялық терезе
Салық сұрақтары бойынша мамандар тарапынан үнемі тегін консультациялар жүргізу
Заңды тұлғаларға қызмет көрсету бойынша Call-орталығын құру
Нақты/толық/қолжетімді консультациялар керек/ салық кодексін ұғыну үшін түсіндіру жұмыстары
Сенім телефон жұмысын жақсарту
Консультация терезесінде сұрақтарға жазбаша түрде жауаптарды жылдам алу
Салықтөлеуші кабинетінің жұмыс істеу жылдамдығын жақсарту
Бір терезеде барлық қызметтерді көрсету
Тұрақты негізде, семинарлар/ дөңгелек үстелдер жүргізу. Салық органдарының қызметкерлерімен семинарлар жүргізу
Бүкіл күн бойы және үзіліссіз терезелерді тұрақты жұмыспен қамтамасыз ету
СК-нің залында мониторда жүгіру жолын жасау – заңнамадағы салық салу сұрақтары бойынша өзгерістер туралы ақпарат беретін
<i>БАҚ/Интернет/стендтер/сайттар/әртүрлі материалдар – 10,5%</i>
БАҚ-де көп тегін үндеулер/брошюралар мен салық есептілігі бойынша ақпараттар
Сайттағы ақпаратты хабарландыратын етіп жасау
Электронды пошта арқылы салық құжаттарындағы өзгерістер туралы ақпарат алу
СК-нің стендтерінде ақпаратты үнемі жаңартып отыру, стендтердің ресімдеуін жақсарту
Интернет арқылы материалдарды және ақпараттарды алу және тарату
Электронды пошта арқылы таратуларды жасау
Журналдар тәрізді көрнекі жәрдемақылар жасау
Бухгалтерлік есеп және салық бойынша әдебиеттер керек
Салық сайтында барлық түсіндіру хаттарды орналастыру және үнемі жаңартып отыру
СК-де монитор іліп қою, сұрақтарға жауаптарды көру үшін
Санын көбейту және барлық жерде хабарландыратын терминалдарды қою
СК-нің сайтында ылғи қойылатын сұрақтарды жариялау
Барлық елді-мекендерінде Интернетпен қамтамасыз ету
<i>Салық органдарының қызметкерлері, оқыту, ақпарат – 8%</i>
Ақпаратты оперативті түрде беру
Өзгерістер мен жаңалықтар туралы алдын ала ескерту
Сайттың тоқтаусыз қалыпты жұмысын қамтамасыз ету
Заңдарды сақтау және оларды сапалы түрде хабарландыру
Тілдесудің электронды үлгісін жақсарту
Екі тілде ақпараттарды алу: орысша және қазақша
СК-де кез келген екі тілде әдебиеттерді алу бойынша кабинетті ұйымдастыру
Қағаз процедураларын азайту
Семинарлар тақырыптары мен оларды өткізу үлгілері туралы ойластыру
Орыс тілінен қазақ тіліне аударманы нақтырақ, түсінікті етіп жасау
Интернет арқылы сұрау салу бойынша жауаптардың жүйесін жақсарту
Орыс тілінде көбірек ақпараттарды беру мен орналастыру
Қызметкерлерге барлық сұрақтарды орнында шешуге қолдан келу
Жазбаша түрде және уақытысында хабарландыруларды алу
Куратор және оның жұмыс графигі туралы хабарландыру
Жылдың басында әрдайым семинарларды жүргізіп отыру, жылдың соңында емес
Квалификациясы бар мамандардың санын көбейту

Заңды тұлғалардың пікірі:

- «Салық Кодексінде өзінде қайшылықтар бар, ол әлі жетік емес. Ондай қайшылықтарды семинарларда түсіндіру керек. Маған 2009 жылы Конгресс холда өткен бас бухгалтерлерге арналған тегін семинар өте ұнады. Онда ерекше көңіл бөлетін жерлерін түсіндіріп берді. Мұндай семинарларды өткізуге, жалға төлеуге қаражатты Салық комитеті бөледі. Нұр Отан партиясы жылда корпоративтік табыс бойынша салықтар жөнінде және жылдық декларация туралы тегін семинар өткізеді. Ол жерде өте тар, орын аз. Осындай семинарларды жиі өткізсе. Бухгалтерлер үйінде өткізеді, бірақ бағасы 10-20 мың, фирмалардың көбіне бұл қымбат. Біз салықтарды уақытында өткіземіз, бюджет қызметкерлеріне еңбекақыны уақытымен алуға жағдай жасап отырмыз. Мемлекетте бізді ойлау керек».

- «Салық комитетінің қызметкерлерінің объективтілігі, жұмысынын жетік білуі өте маңызды, қызмет көрсету сапасы осыған байланысты. Салық комитетінің қызметкерлері Кодексті жақсы білу керек және орындау керек. Олардан жауапкершілікті қатал талап етпеуі мені таң қалтырады».

- «Салық заңдарын түсінбеген кезде, біздің бухгалтер бізге тіркелген инспектордан телефонмен, не жеке сұрап біледі. Негізінен, біз салық заңдарының түсініксіз жерлерін Интернет- сайттан, бухгалтер бюллетені журналынан білеміз. Салық комитетінің жұмысын қанағаттанарлық, деп бағалаймын. Инспектор бухгалтерлерлерге кеңес береді, Салық заңдарын түсіндіру мақсатымен семинар өткізеді. Көбінесе менің қызметкерлерім сұрақтарға жауапты өздері табады. Егер Салық комитетімен үнемі жұмыс жасасаң еш қиындық болмайды. Маман өз жұмысын жетік білуі керек. Заң бәрімізге ортақ. Қазір Интернет арқылы, блог арқылы жауапты табуға болады. Информация тапшылығы қазір жоқ» .

- «Салық заңдарын түсінбеген кезде, салық комитетіне барғанмын, ИПН санау жөнінде. ИПН санауды түсіндірді, жалпы қанағаттандым. Сұрақ ауызша болды, жауап та ауызша болды. Проблема жоқ, көп сұрақтарға жауапты салық комитетінің сайтында бар. Салық комитетінің қызметкерлері семинар өткізеді. Ең дұрысы- салық комитетінің сайтынан информация алу. Салық заңдарының өзгерістерін, толықтырмаларын уақытымен сайтқа шығарып отыру керек. Информация алуға қаражат шығандалмайды, Интернет сайтына шығу арқылы. Салық комитеті тегін оқыту семинарын өткізеді».

Салық есептілігі

Сұраудың келесі кезеңінде кәсіпкерлерден салық есептемесін тапсыру туралы сұрады: бір жыл ішінде қанша формалар өткізеді, салық есептемесін қандай әдіспен өткізеді және олар бұл процедуралармен қанағаттанған ба. Алынған мәліметтер бұл бөлімде талданды.

Кесте 60. Салық есептілігін тапсыру нысандары және қанағаттанушылық, 2007-2011 жж., %

	Есептілік тапсырамын					Қанағаттанушылық			Динамика
	2007	2008	2009	2010	2011	2009	2010	2011	
Интернет арқылы өз кеңсемдегі, үйдегі өз компьютерімен	63	43	44	53	58	77	90	97	7
Салық органы кеңсесіндегі салық төлеушінің терминалы арқылы	13	26	20	28	19	84	87	96	9
Қағаз тасымалдаушысында өзім барып	24	42	36	27	25	91	79	92	13
Пошта арқылы хабарламасы бар арнайы хатпен	3	6	6	7	5	86	56	92	36
Магнит тасымалдаушысында өзім барып	8	12	9	5	4	93	48	90	42
Делдал арқылы	-	-	2	3	2	96	35	76	41

Сұрау нәтижелері бойынша салық төлеушілердің көпшілігі криптокілтке ие (электронды санды қол) – респонденттердің 87%. Ал бұл сұрақты елді-мекен бойынша зерттегенде қалада – 89% және ауылды жерде – 81% респонденттерде криптокілт бар.

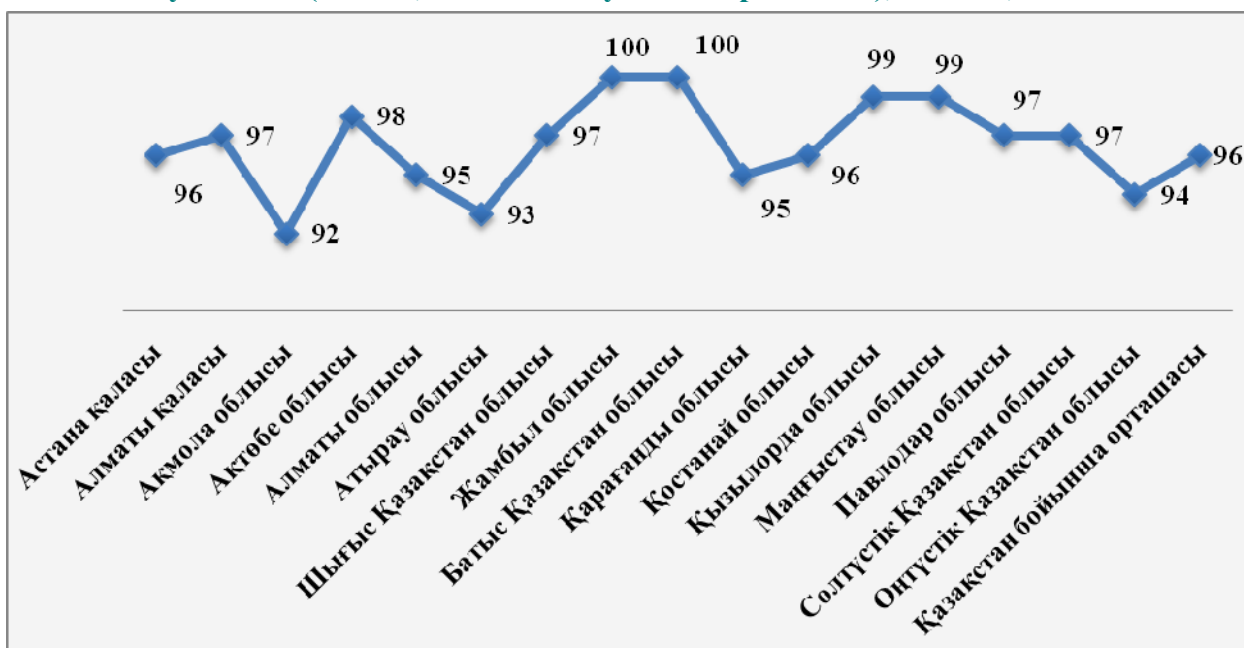
Электронды нысанда салық есептілігін тапсыратын респонденттер үлесі өз компьютерінен немесе кеңсесінен Интернет арқылы тапсыратындар (58%), ол 2010 жылға қарағанда 5%-ға көп. Сонымен қатар «Салық төлеуші терминалы» көмегімен тапсыратын респонденттердің үлесінің кемуі байқалады (2010 жылы 28%-дан 2011 жылы 19%-ға шейін).

Ақырындап қағаз және магнитті тасымалдаушыларда, хаттамамен тапсырыс хатымен әдеттегі тәртіпте салық есептілігін тапсыратын респонденттер үлесі азайып жатыр.

2011 ж. Салық төлеушілер салық есептілігін тапсырудың электронды нысандарымен қанағаттанушының жоғарылауы байқалады, бұл көрсеткіш 100%-ға жақындап бара жатыр. Қағаз тасымалдаушыларында салық есептілігін тапсырумен 92% респонденттер қанағаттанады, бұл былтырғы жылға қарағанда 13%-ға жоғары.

Жалпы, салық есептемесін тапсырудың барлық түрлері бойынша, қанағаттанудың жағымды динамикасы байқалады. Салықтөлеушілердің магнитті тасымалдауда, хаттамамен хат бойынша және делдалдар арқылы әдеттегі тәртіпте салық есептілігін тапсырудың процедурасымен қанағаттануы әлдеқайда жоғарылады.

Сурет 22. Аймақтар бойынша салық есептілігінің электрондық нысандарына қанағаттанушылық (СОНО, Салық төлеушінің терминалы), N=1293, %



Кесте 61. Занды тұлғалардың салық есептілігін электронды формамен өткізуінің қанағаттану деңгейі бойынша аймақтар рейтингі, 2011 ж., %

Салық есептілігін электронды формамен өткізуінің қанағаттануы	
Жамбыл облысы	100
Батыс-Қазақстан облысы	100
Қызылорда облысы	99
Маңғыстау облысы	99
Ақтөбе облысы	98
Алматы қаласы	97
Шығыс-Қазақстан облысы	97
Солтүстік-Қазақстан облысы	97
Павлодар облысы	97
Қостанай	96
Астана облысы	96
Алматы облысы	95
Қарағанды	95
Оңтүстік-Қазақстан облысы	94
Атырау облысы	93
Ақмола облысы	92
Қазақстан бойынша орташасы	96

Салық есептілігінің электронды формаларымен қанағаттануы төмен респонденттер – Ақмола (92%) және Атырау облыстарында (93%).

2011 жылы салықтөлеушілер орташа алғанда есептеменің 9 формасын өткізеді. Ең көп аталған саны + 4 формалар және максимум – 97 формалар жылына, ол 2010 жылда белгіленген максимумнан үш есе аз.

Кәсіпорындардың барлық түрлерінде формалардың санының орта мәні бір жылда сол қалпында қалды. Ал жалпы, салық есептемесіндегі формалардың саны бойынша орта көрсеткіш 2010 жылдың деңгейінде қалды.

Кесте 62. Салық есептілігі нысандарының саны, (орташа)

	Шағын	Орташа	Ірі	Барлығы
2008 ж.	13	20	37	17
2009 ж.	7	12	21	9.5
2010 ж.	7	10	24	9
2011 ж.	7	10	24	9

ҚҚС (қосымша құн салығы) және ККС (корпоративті кіріс салығы) салығын даярлауға уақыт шығыны 5 сағатқа қысқарды – 26-дан 21 сағатқа дейін, сондай-ақ максимум жұмсалған уақыт 2010 жылы 2 айдан 2011 жылы 1 айға қысқарды.

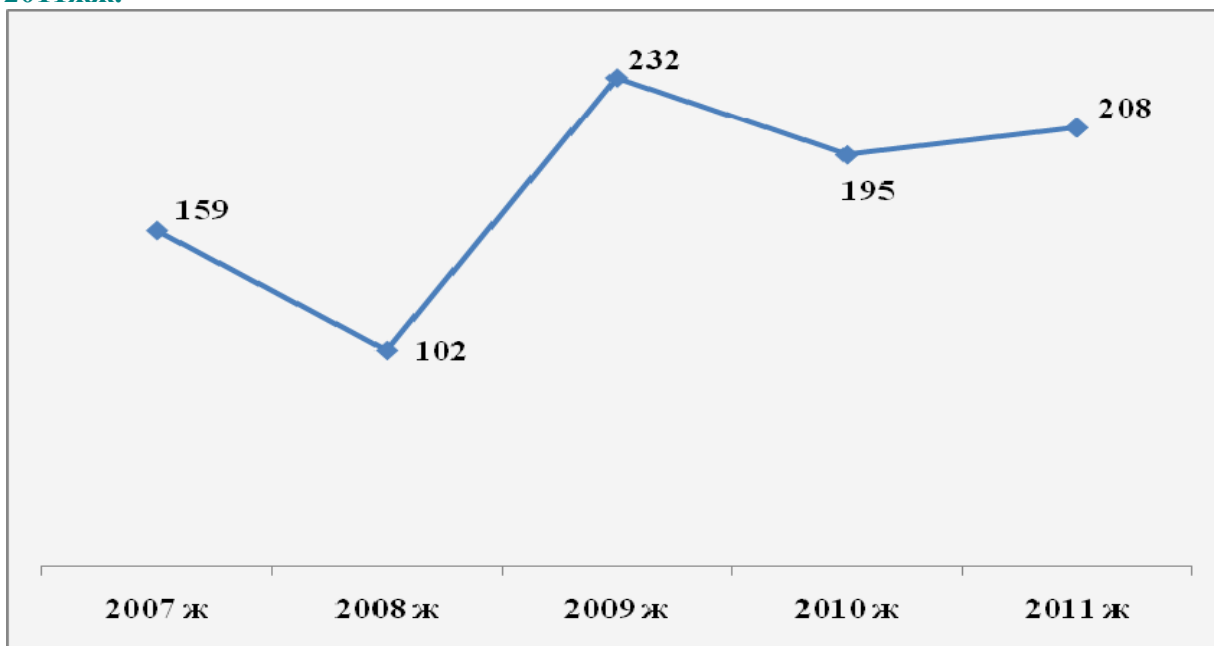
2011 жылғы сұраудың мәліметтері бойынша қосымша құн салығы есеп беруді тапсыруға уақыт шығындары көбейді – 28 ден 30 сағатқа дейін және әлеуметтік салықты тапсыруға 1 тоқсанда 15-тен 26 сағатқа дейін. 2010 жылмен салыстырғанда, есеп берудің барлық түрлері бойынша уақыттың максималды мәні қысқарды, әлеуметтік салық пен ЖКС-тен басқа – 1 ай. Және де жылына орташа алғанда 11 күнге шейін қысқарды, уақыт дайындығы мен корпоративті кіріс салығын тапсыру 2010 жылдың мәліметтерімен салыстырғанда (11,7 күн).

Кесте 63. Салық есептілігін дайындауға және өткізуге кететін уақыт, орташа

	2008 ж.	2009 ж.	2010 ж.	2011 ж.	Максимум, 2011 ж.
Қосымша құн салығы (ҚҚС), тоқсанына сағат	10 сағ.	30 сағ.	28 сағ.	30 сағ.	1 ай.
Әлеуметтік салық және жеке кіріс салығы, тоқсанына сағат	4+5 сағ.	14 сағ.	15 сағ.	26 сағ.	1 ай.
Төлем көзінен ұсталатын корпоративтік кіріс салығы, 101.04 нысан, тоқсанына сағат	Жылына 8 сағ.	27 сағ.	26 сағ.	21сағ.	1 ай.
Корпоративтік кіріс салығы (ККС), жылына күн	2 ай.	14 күн.	11,7 күн.	11 күн.	6 ай.

Жалпы, бір жыл ішінде салық есептілігін тапсыру және құрастыру үшін, орташа – 208 сағат немесе 26 жұмыс күні қажет болды. 2010 жылдың салық есептілігін тапсыру және дайындауға уақыт 13 сағатқа жоғарылады (23 Суретсын қарау).

Сурет 23. Салық есептілігіне кететін уақыт жұмсауы, жылына орташа (сағат), 2007-2011жж.



2010 жылдағыдай аймақтар бойынша салық есептілігін дайындауға қажет уақытта айырма сақталды. Осылайша Маңғыстау, Қызылорда, Павлодар, Жамбыл және Алматы қаласында салық есептілігін тапсыру мен даярлауға республика бойынша орта көрсеткішінен уақыт аз кетеді 121-170 сағат, ал Солтүстік-Қазақстан, Қарағанды, Шығыс-Қазақстан, Алматы, Қостанай мен Ақтөбе облыстары, және Астана қаласында - айтарлықтай көп уақыт кетеді, 216-324 сағат (Қосымшада қарау).

Салықтөлеушілер қолданылатын салық органдарының бағдарламалық өнімдерге қатысты, СОНО (салық есептемесін өңдеу жүйесі) респонденттердің 57% пайдаланады, «Салық төлеуші кабинетімен» – 66%. «Салық төлеуші кабинетінің» қолданушылары бұл бағдарламаға жоғары баға берді – 4,4 балл, СОНО – 4,3 балл алды, бұл 2010 жылдың көрсеткішінен 0,3 баллға жоғары. Басқа бағдарламалық өнімдердің сапа бағасы да өсті: e-inis-client (Ықпалданған салық ақпараттық жүйе) –0,1 баллға, ИС РНиОН-ға Web-рұқсаты (салықтөлеушілердің және салық салу объектілерінің тізілімі) –0,02 баллға, ИС АКЦИЗ – 0,5 баллға.

Кесте 64. Салық органының бағдарламалық өнімдерін бағалау, 2011 ж.

	Пайдаланады, % респонденттер			Бағасы, орташа балл		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011
СОНО (Салық есептілігін өңдеу жүйесі)	63	61	57	3,2	4,0	4,3
e-inis-client	19	19	7	4,1	4,1	4,2
ИС РНжОН Web-қол жетімдік	8	7	5	3,9	4,0	4,2
ИС АКЦИЗ	5	4	3	3,9	3,9	4,4
Салық төлеуші кабинеті	-	55	66	-	4,4	4,4

Жалпы республика бойынша салық есептілігін электронды нысанда тапсыруымен қанағаттанатын салықтөлеушілердің пайызы көбейгені байқалады, 2010 жылы 89%-дан 2011 жылы 96%-ға шейін. Барлық аймақтарда, Ақтөбе мен Атырау облыстарынан басқа, салықтөлеушілер бағдарламасын 5 мүмкін баллдан – 4-4,6 баллға бағалады (Қосымшаны қарау). 2010 жылмен салыстырғанда, бағалауда жағымды динамика байқалады.

Респонденттердің көпшілігі (69%) салық есеп берудің нысандарының жиі жаңаруларымен келіседі. Бірақ та егер де ол жетілдіру, жеңілдету мен қосымшаларды қысқарту мақсатында болса.

Кәсіпкерлерге салық есеп беру ақпараттық жүйесін жақсарту мақсатында өз тілектерін айту ұсынылды, олар төмендегі 65 кестеде көрсетілген.

Кесте 65. Кәсіпкерлердің салық есептілігінің ақпараттық жүйесінің жақсарту бойынша тілек/ұсыныстар, 2011 ж., %

<i>Құрылғылар/бағдарламалар/серверлер/Интернет – 19,5%</i>
Оперативтілік пен жылдамдық бойынша сервердің жұмысын жақсарту
Бағдарламаларды жақсарту/ компьютерлердің «тұрып қалмауы»
Жақсарту/ СОНО мен КН бағдарламаларының жұмыстарын жетілдіру
Сұрау салулардың/ақпараттардың жылдамдығын көбейту
Салық есептілігін өткізу бойынша бағдарламаны жетілдіру/ қолжетімді және жеңіл етіп жасау
Бағдарламалардың жаңаруын мекеме үшін нұқсансыз өткізу, өйткені есепшоттарды қамауға алады
Интернет байланысының сапасын жақсарту
СК-де ең қуатты компьютерлерді орналастыру
Интернет арқылы барлық жаңаруларды тарату мен орналастыру, СК-не бармау үшін
<i>Жаңарулар/бағдарламалардың, есеп берудің, үлгілердің, функциялардың жетілдірілуі – 10,9%</i>
Есетіліктің үлгілерінің жаңаруларын өткізіп тұру, есетілік кезеңнен тыс
Есптілік үлгісін жиі ауыстырмау/ есетілік үлгілерінің тұрақтылығы
Есетілік жүйесін жеңілдету
Үлгілердің толтырылуы үшін, түсініктірек етіп жасау
Барлық өзгертулер туралы уақытысында хабарлау, нақты ақпараттың көбірек болуы
Есетілікті азайту
Декларацияны азайту
№200 үлгісін ауыстыру
«компания атауы» терезесін қосу
СОНО-да «инспектор» бағанасын алып тастау
СОНО-да хабарландыру нөмірін қосу
Менюдың соңына «жіберу» функциясын апару, және СОНО-да қызыл түспен белгілеу
Жіберу қалауының растауы туралы сұрақты қосу
№ 328 и №320 үлгіні құру
Электронды бағдарламада келесі бетке өту кезінде сақтау функциясын жасау керек
Салық есептілігінің сын-пікірі туралы салық өтінішінің электронды нұсқасын құру
Жылдық қаржы есеп берудің жылдық болжамын құру
СК-де дербес шотты алу бойынша жұмысты жақсарту
Кез келген жаңа үлгілердің еңгізудің алдында оны жақсылап тексеру
Сертификаттардың кілттерге ақпараттың көзге түсуге қолдану мерзімін жетілдіру
Ақпараттың айқынды етіп жасау және қосымшалардың санын азайту
Салықтөлеуші кабинетінде СНК-ны жеңілдету
КН-ды пайдалану сессиясын ұзарту
Клиенттердің қосымшаларын жиі жанартпау
Үлгілердің логикалық және дұрыс арифметикалық тексеруін жасау
СОНО бойынша жаңаруларды автоматты түрде етіп жасау
Бағдарламаларда аяқтап жазып бітіру, қателерді түзеуге болатындай, оны жанадан көшірмеу
КН-ды аяқтап жазып бітіру және функционалдылықты жақсарту, жиі бекітпейді және барлығы жоғалып кетеді
Бағдарламалардың версияларының ауысуын азайту
Уменьшить количество строк в форме №300 үлгісінде жолдар санын азайту
Дербес шотқа тарату қателіктерін жетілдіру, өйткені ол дұрыс емес ақпаратты береді

<i>Салық органдарының қызметкерлері, оқыту, ақпарат – 2%</i>
Интернет пен телефон арқылы ақпаратты алу
Салық есептілігін тапсыру бойынша курстарды өткізу, компьютерлік бағдарламаларда
Бағдарламалармен байланысты сұрақтарға жауап беретін нақты бір қызметкерді тағайындау
СК-мен электронды қызмет көрсетуге көшу
Поштаға электронды түрде хабарландыруларды тарату
Салық есептілігін толтыру бойынша семинарларды өткізу
Программистермен кездесулерді ұйымдастыру
Интернет арқылы қызмет көрсетулердің санын көбейту, СК-де кезекті азайту үшін
Нақты айқындалған мәліметтер базасын жасау

Заңды тұлғалардың пікірі:

- «СОНО бағдарламасы, Салық төлеуші кабинетін пайдаланамын. СОНО бағдарламасы қанағаттандырмайды, программа дағдарыс береді, серверге кіре алмайсың, программа жиі өзгереді. Салық төлеуші кабинеті ұнайды, бірақ серверге отыруы ұзақ. Программаны жиі өзгертпесе. Неге өзгерте береді, бізге жұмыс көбейтеме, әлде өздерінің жұмысын жақсартқаны ма».

- «1 жылда 20дан астам электрондық түрде есеп өткіземін. Өткізгенге кеткен уақыт Салық төлеуші кабинеті жұмысының жылдамдығына байланысты. Есептерді жұмыс уақытында жіберу мүмкін емес, жұмысқа не ерте келіп, не кеш қалып есеп жіберуге болады. Қиындықтарға қарамастан, электрондық түрде есеп өткізу ыңғайлы, жұмыс уақыты үнемделеді. СОНО бағдарламасын, Салық төлеуші кабинетін, ИС РНиОН ға Web-доступты, e-inis-client пайдаланамын. Барлық бағдарламалар ыңғайлы. Үлгілер түсінікті, есеп толтыру ыңғайлы. Салықтық есеп беруді жетілдірудің қажеті жоқ, бухгалтер бюллетені журналында, Салық комитетінің сайтында комментарийлер бар».

- «Біз электрондық түрде есеп өткіземіз. Бұл ыңғайлы, заманауи. СОНО бағдарламасымен пайдаланбаймыз, себебі Салық төлеуші кабинеті бар. Егер e-inis-client менде бар болса, мен оны пайдаланар едім, менде ол қазір жұмыс істемейді, білмеймін себебін. Салық төлеуші кабинетінде e-inis-client туралы бәрі бар, онда мен қарыздарымды, төлемдерімді көруіме болады. Сонда мен екі программаны пайдаланып отырмын, деуге болады. Салық төлеуші кабинеті қанағаттандырады, ол үнемі онлайн режимінде, маған жеткілікті. Есеп беру үлгілері ыңғайлы, қысқартылған, біз оған үйрендік».

Кері байланыс

Кері байланыс әдістері

2011 жылдың зерттеуі дәлелдегендей, салықтөлеушілердің пікірінше, кері байланыстың ең тиімді әдісі бұрынғыдай семинарлар, салық органының қызметкерлерімен кездесулер болып табылады. Пікірлер/тілектерді жеткізудің ең тиімді әдістерінің ішінде, салық органының қызметкерлерімен жеке сөйлесу (31%) және www.salyk.kz сайты арқылы жолдау.

Респонденттердің бірдей пайызы, 2010 жылдағыдай, пікірлер/тілектер жеткізуге ең тиімді әдістері – www.salyk.kz сайты арқылы жолдау мен салық органының қызметкерлерімен жеке сөйлесу.

Сурет 24. Кері байланыс әдістері, 2009-2011 жж., %



2010 жылмен салыстырғанда, кері байланыстың үш тиімді әдістері өзгерді. Бірінші екі әдістер бұрынғыдай ең тиімді әдістер болып қалды. Егер 2010 жылы бұл семинарлар, салық органының қызметкерлерімен кездесулер және телефон арқылы жолдаулар олса, 2011 жылы бұрынғыдай семинарлар, салық органының қызметкерлерімен кездесулер, салық органының қызметкерлерімен жеке сөйлесу болып табылады. Бірақ үшінші ең тиімді әдіс өзгерді – ол www.salyk.kz сайты арқылы жолдау.

Кесте 66. Кері байланыс әдістері, аймақтар бойынша, 2011 ж., %

	Астана қаласы	Алматы қаласы	Ақмола облысы	Ақтөбе облысы	Алматы облысы	Атырау облысы	Шығыс Қазақстан облысы	Жамбыл облысы	Батыс Қазақстан облысы	Қарағанды облысы	Қостанай облысы	Қызылорда облысы	Манғыстау облысы	Павлодар облысы	Солтүстік-Қазақстан облысы	Оңтүстік-Қазақстан облысы	Барлығы
Салық органдарының қызметкерлерімен семинарлар, кездесулер	38	47	60	69	50	11	56	45	78	41	79	59	70	27	75	35	52
Жергілікті салық қызметтері басшылығымен кездесу	19	13	31	15	14	15	12	17	15	11	22	9	32	16	16	25	17
Блог арқылы облыс немесе республика басшылығына жолданым	12	5	32	2	7	5	0	10	1	0	4	1	1	7	1	7	6
Салық комитетінің басшылығына жолданым	25	24	42	20	22	53	14	20	8	18	12	13	5	29	10	20	21
Салық қызметінің қызметкерлері	38	46	27	27	43	8	58	12	46	34	38	16	9	40	40	12	31
www.salyk.kz	37	26	9	22	16	17	16	30	28	22	54	41	20	28	28	19	26
Электрондық пошта бойынша жолданым	25	22	9	7	14	13	5	12	5	9	12	6	5	8	6	12	11
Телефон арқылы жолданым	17	34	14	11	33	16	19	5	41	19	51	25	12	19	18	33	23
«Сенім» телефоны	20	8	4	1	8	7	3	9	0	8	3	13	5	5	6	16	7
Прокуратураға жолданым	3	1	3	2	2	0	0	10	0	9	0	0	0	0	0	7	2
Қаржы полициясына, ҰҚК жолданым	2	1	0	2	2	3	0	9	0	0	0	0	0	0	0	2	1
Қоғамдық ұйымдарға жолданым	3	1	0	0	0	5	5	6	1	0	1		0	0	1	0	2
БАҚ	0	4	1	13	8	11	1	18		2	2	19		1	7	8	7
Шағымдар және ұсыныстар кітабы, жәшігі	4	4	0	2	9	4	8	13	1	5	5	27	8	5	11	20	8
Қызмет алушыларды сұрау (сауалнама)	6	5	0	0	12	1	6	11	0	2	4	1	6		9	1	4
Қоғамдық тыңдаулар	0	1	0	0	0	3	4	7	1	0	0		1		2	1	1

Сұраудың қатысушыларына кері байланыс бойынша өз тілектерін ұсыну ұсынылды, олар кестеде төменде көрсетілген.

Кесте 67. Кері байланыс бойынша кәсіпкерлердің тілек/ұсыныстары, 2011 ж., %

Оқытудың /ақпараттау/түсіндірудің салық қызметінің тарапынан әртүрлі үлгілері – 10,5%
Тұрақты негізде оқыту семинарларын өткізу
Клиенттердің көмекке жүгінуі кезінде – қолжетімді және түсінікті түсіндіру
Жаңалықтар туралы әртүрлі қайнаркөздері арқылы уақытысында хабарлау
Ұялы телефондарға ақпаратты тарату/ыңғайлы телефон сервисін жасау
Call-орталығын құру және ол арқылы жақсы қызмет көрсету
Интернет арқылы сұрақтарға жауаптар жүйесін жақсарту/ электронды үлгіде
Есептілік үлгісі бойынша көп түсініктемелерді жүргізу/ салық заңнамасына семинарлар және басқа да үлгілер арқылы
БАҚ-не көбірек ақпараттар беру
Консультация алуды тегін жасау
Стендтерде қолжетімді және көрнекі ақпарат қажет
Интернет сайтында толық ақпаратты орналастыру
Консультацияларға тегін кабинеттерді ашу
Ірі сауда орталықтарында салық қызметтері бойынша стендтерде ақпаратты ілу
Семинарларға қатысу үшін бұқаралық ақпараттар қызметі арқылы шақыру
Ақпаратты алудың жеңілдетілген үлгісін ойластырып жасау
Журналдар мен ақпараттық бюллетендерді барлықтарына қолжетімді етіп жасау
Көпканалды желілерді жасау, СК-на телефон шалу үшін (желілердің бос болмауына байланысты)
Сенім телефондарының қолжетімділігі
Барлық жерлерде және БАҚ-де салық қызметтердің телефондарының электронды анықтамасын тарату
Салық қызметінің қызметкерлері – 9,4%
Салық қызметкерлерімен жеке сөйлесу
Салық органдарының қызметкерлерінің қолжетімділігін жақсарту
Бастықтың қабылдауын және бастықпен тілдесуді қолжетімді етіп жасау
Бастықтардың ашық және қолжетімді болуы, сөйлесу мен қарым-қатынас залына жиі шығып тұру, қызметкерлердің жұмысын көру
Өзінің кураторының болуы
Клиенттерге жеке тәсілін табы
Қызметкерлерге сыпайы болу/әдепті болу
Көмек көрсету және заңды тұлғалармен жұмыс істегенде қателіктерді көрсету, қателерді түзеу бойынша кері байланыс
Мәселелерді шешуде салық төлеушілердің пікірін ескерту мен қадағалау
Уақытысында қойылған сұрақтарға жауап беру және жалпы адамдарды хабарландыру үшін іліп тарату
Қойылған сұраққа нақты ақпарат беру
СК қызметкерлерінің салықтөлеушілерінің сұрақтарына жауаптары салқын сырғытпа жауаптар түрінде болмауы керек, есепжүргізу мен жауаптарға деген жауапкершілік
Сұрақтардың тез шешілуіне қарай бюрократиямен күресу
Жемқорлықты жою/ сый-сияпат беруді жою
Заңды тұлғаларды сенбі күні қабылдау
Салық қызметінің бағалауының әртүрлі үлгілері – 2,4 %

Ескертулер мен ұсыныстарға арналған қорап, инспектордың қолына бермеу үшін
СК-ның жұмысын жақсарту мақсатында анонимді сұрауларды жиі өткізу
Көрнекі жерде шағымдар кітабын орналастыру және белгілі бір мерзім бойынша шешімдердің нәтижелерін ортақ залда мониторда хабарлау
Өз сайтында немесе тәуелсіз зерттеу компаниясының сайтында салық комитетінің қызметін бағалау бойынша сайт жасау

Занды тұлғалардың пікірі:

- «Оқыту семинарына барған емеспін – қаражат жоқ, өте қатысқым келеді. Салық комитеті өздерінде тегін немесе арзан семинар өткізсе, бәрімізге түсінікті, жеңілдік болар еді. Салық комитеті салықтөлеушілеріне бет бұрып, түсініктеме, кеңес беріп, семинар өткізсе, біздің сауаттылығымыздың жетілуіне қызығушылық білдіру керек».

- «Салық заңдарының кемшіліктері бар. Барлық фирмалар бухгалтерлік журналдар жаздыра алмайды, немесе оны оқып, үйренуге уақыты, мүмкіншілігі жоқ. Тегін кеңес алуға мүмкіншілік жоқ. Семинарлар ақылы, ал тегін – тек қана управленииде өткізіледі. Бухгалтерлік журналдарға жазылу 64 мың тенге қосу семинар. Бір семинар 7000 теңге. Биыл семинарға барған емеспін. Информацияны форумда, өзіміз сияқты бухгалтерлерден емес, - тікелей, бірінші адамдардан алғым келеді. Әріптес болудың жөні бөлек, ал информацияны салық комитетінің маманынан алған бір басқа. Тегін семинарлар жиі өткізсе, ақылы семинарлар одан жиі ұйымдастырылады».

- «Салық заңдары бойынша информация тапшылығы қазір жоқ. Салық комитеті семинарлар өткізеді. Мен информация алу үшін салық комитетінің сайты пайдаланамын, бухгалтерлік журналдар оқимын. Онда салық заңдарының түсініктемелері беріледі. Үйренуге қаражат керек жоқ, салық комитеті тегін семинарлар ұйымдастырады. Сайтта өзгерістермен, толықтыруларды уақытында шығару керек».

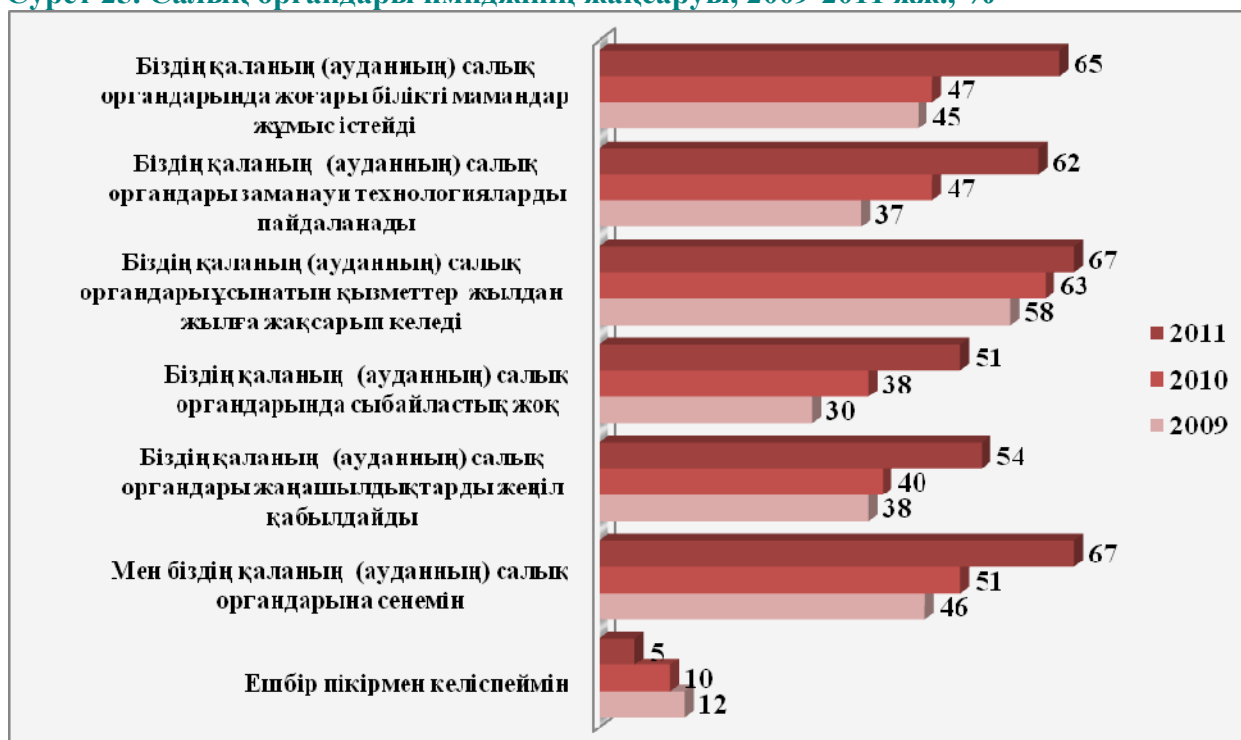
Қазақстан салық қызметінің имиджі

Айта кету керек, 2011 жылдың зерттеу нәтижелері жыл сайын Қазақстанның салық қызметінің өте жағымды имиджі құрылып келеді деген пікірді растады. Салық органының имиджінің барлық жағымды сипаттамалар бойынша ұсынылған тұжырымдамалармен келіскен респонденттердің пайызының өскені байқалады. 2011 жылдың сұрауында 67% тұтынушылар «Біздің қала (ауданның) салық органдарымен көрсетілген қызметтер жылдан жылға жақсарып бара жатыр» деп белгіледі, ал 2010 жылы мұндай респонденттер 63% болды. Салық органдарына сенім айтарлықтай өсті 2010 жылы 51% 2011 жылы 67%-ға дейін.

Салықтөлеушілердің сұрауына қатысқан дардың жартысынан көбісі (62%), салық органдар қазіргі заманғы технологияларды пайдаланады деп белгіледі (2010 жылы – 47%). Мемлекеттік қызметкерлердің жоғары квалификациясын 2011 жылы 65% респонденттер белгіледі, 2010 жылы – 47%.

Салық төлеушілердің 2,1% салық құпиясын таратумен кездесті, яғни, ақпарат құпиялығын бұзумен. Атырау облысында және Астана қаласында салық құпиясын тарату бойынша ең көп пайыздар – 18% және 4,9%.

Сурет 25. Салық органдары имиджінің жақсаруы, 2009-2011 жж., %



Салық органының өте жағымды имиджі Павлодар және Қостанай облыстарында байқалады. Атырау, Маңғыстау мен Қарағанды облыстарында салық қызметтеріне заңды тұлғалардың көз алдында өз имидждерін жақсарту мақсатында мақсатты жұмыстар жүргізу қажет. Егер алынған мәліметтерге қарасақ, өз қала/аудан салық органына деген сенімі бойынша, онда ең төмен көрсеткіштер, 50%-дан төмен, Астанада, ОҚО, Жамбыл мен Қарағанды облыстарында.

Кесте 68. Аймақтар бойынша салық органдарының имидждік көрсеткіштері, 2011 ж., %.

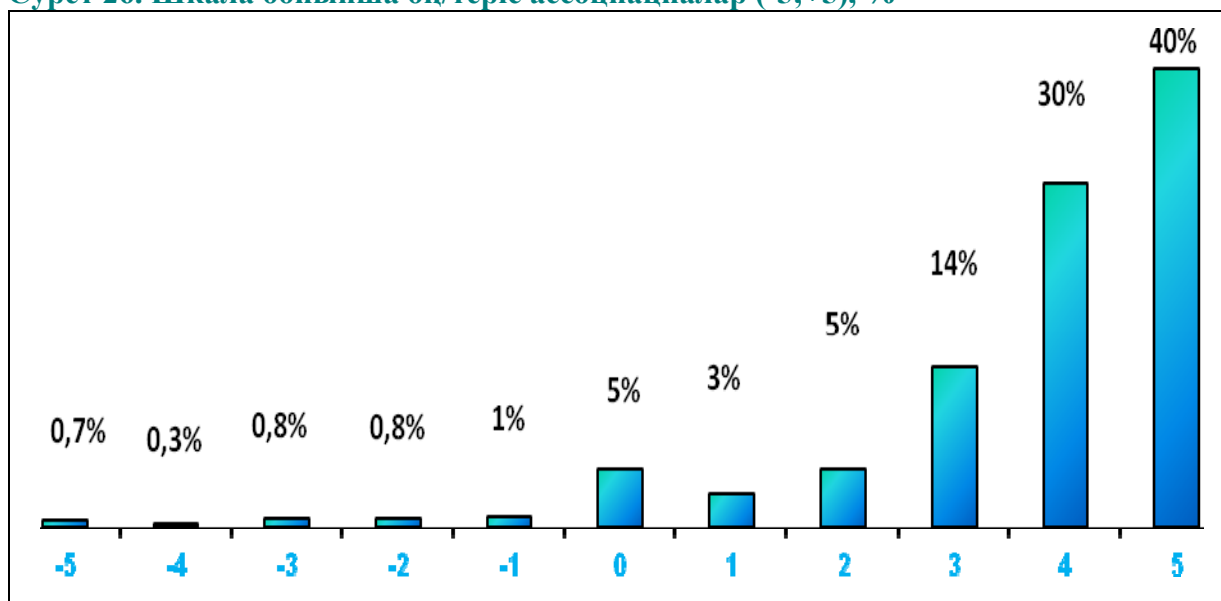
	Біздің қаланың (ауданның) салық органдарында біліктілігі жоғары мамандар жұмыс істейді	Біздің қаланың (ауданның) салық органдары заманауи технологияларды пайдаланады	Біздің қаланың (ауданның) салық органдары көрсететін қызметтер жылдан жылға жақсарып келеді	Біздің қаланың (ауданның) салық органдарында сыбайластық жоқ	Біздің қаланың (ауданның) салық органдарында жаңа үрдістер тез қабылданады	Мен біздің қаланың (ауданның) салық органдарына сенім білдіремін
Астана қаласы	53	54	57	34	37	43
Алматы қаласы	85	84	86	71	81	83
Ақмола облысы	90	78	73	84	71	55
Ақтөбе облысы	45	45	49	47	33	52
Алматы облысы	67	68	62	38	54	73
Атырау облысы	20	20	15	10	12	60
Шығыс Қазақстан облысы	55	65	61	36	52	61
Жамбыл облысы	85	49	73	39	45	37

Батыс Қазақстан облысы	87	84	92	89	80	86
Қарағанды облысы	27	23	43	21	19	31
Қостанай облысы	98	98	98	97	98	98
Қызылорда облысы	76	55	74	45	50	90
Маңғыстау облысы	19	33	52	14	18	77
Павлодар облысы	92	90	93	90	93	94
Солтүстік Қазақстан облысы	72	67	76	61	63	76
Оңтүстік Қазақстан облысы	49	67	63	34	49	49
Қазақстан бойынша Орташа	64	61	67	51	53	67

Позитив және негатив рейтингі

Сұрау кезінде, -5-тен +5-ке дейін шкала бойынша респонденттерге жергілікті салық органдарына қатысты қандай ассоциациялар оң немесе теріс екенін бағалау ұсынылды. 2011 жылдың зерттеу нәтижелері сүйенсек, жалпы республика бойынша – бұл жағымды қабылдау, осылайша 40% -5 деп жауап берді, 30% - 4, ал 14% - 3 деп жауап берді.

Сурет 26. Шкала бойынша оң/теріс ассоциациялар (-5;+5), %



Жалпы бағалауымызша, салық органдарын қабылдау шкаласы бойынша, респонденттердің көпшілігі салық органдарын жағымды қабылдайды – 92% (2010 жылмен салыстырғанда 10%↑) және тек 3% - жағымсыз, 5% респонденттер салық органдарын нейтралды қабылдайды, жағымсыз да, жағымды да эмоциялары жоқ.

Кесте 69. Шкала бойынша он/теріс ассоциациялар (-5;+5), орта балл, 2011 ж.

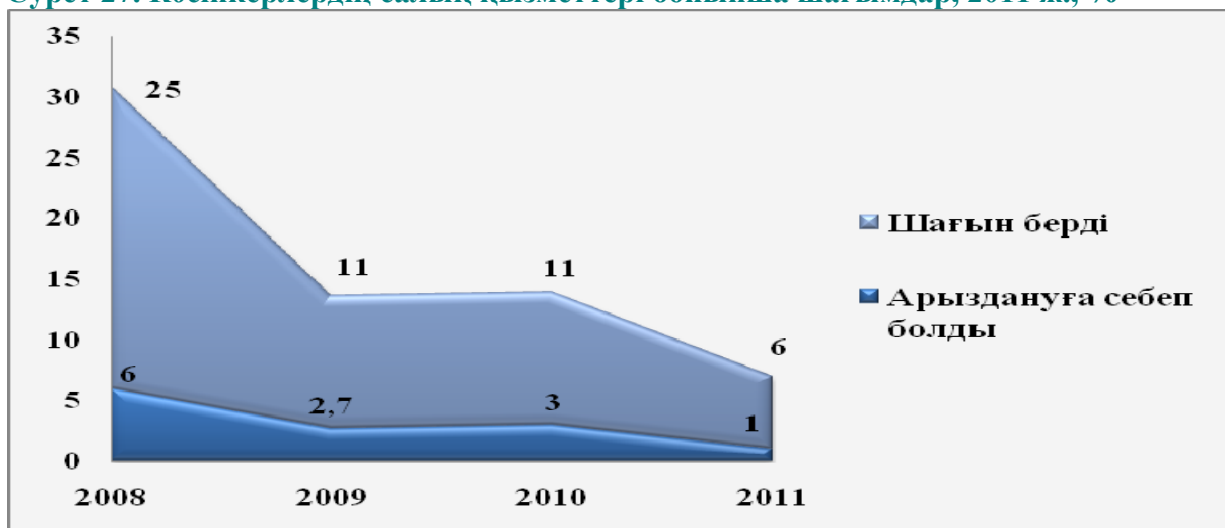
Қазақстан облыстары	Облыс бойынша орта балл
Қостанай облысы	4,9
Маңғыстау облысы	4,8
Батыс Қазақстан облысы	4,4
Солтүстік Қазақстан облысы	4,2
Павлодар облысы	4,1
Алматы	3,9
Қызылорда облысы	3,7
Ақтөбе облысы	3,5
Ақмола облысы	3,4
Алматы облысы	3,3
Астана	3,14
Қарағанды облысы	3,1
Оңтүстік Қазақстан облысы	3,1
Атырау облысы	2,9
Шығыс Қазақстан облысы	2,8
Жамбыл облысы	2,7
Облыстар бойынша орташалар	3,6

2010 жылмен салыстырғанда, салық қызметін жағымсыз қабылдау бойынша бір де бір облыс жоқ. Жағымды қабылдау 2,7-3,1 балл деңгейінде – Жамбыл, Шығыс-Қазақстан, Атырау, Қарағанды, Оңтүстік-Қазақстан облыстарында және Астана қаласында. 3,3-тен 3,9 баллға дейін – Алматы, Ақмола, Ақтөбе, Қызылорда облыстарында және Алматы қаласында да. Салық органдарын ең жақсы қабылдау Павлодар, Солтүстік-Қазақстан, Маңғыстау мен Қостанай облыстарында – 4-тен 5 баллға дейінгі аралықта.

Кәсіпкерлер шағымы

2011 жылы респонденттердің тек 1% шағым берді, алайда шағым беруге себептері барлар 6% болды.

Сурет 27. Кәсіпкерлердің салық қызметтері бойынша шағымдар, 2011 ж., %



2010 жылмен салыстырғанда (2010 жылы 11%-дан 2011 жылы 6%-ға дейін) шағымдануға себептері бар заңды тұлғалардың үлесінің азайғанын белгілеуге болады. Алайда, өткен жылғыдай, шағымдануға себептері бар тұлғалар мен ақыры шағымданғандардың арасындағы маңызды айырмасы байқалады. Кәсіпкерлердің шағым бермеу себептерінің талдауы төменде көрсетілген.

2010 жылдың зерттеуіндегідей, қала және ауыл жергілікті көрсеткіштері арасында маңызды ерекшеліктер байқалады. Қалада респонденттердің 1% шағымданған, аудан орталығында – 0,2% респонденттер. Қалада тұрғынның 7,5% және ауылда 0,2% сұралғандардың салық төлеушілердің шағымға себептері болған. Шағым беруге себептері жиі болған кәсіпкерлер Атырау, Маңғыстау, ШҚО, ОҚО, және Қарағанды облыстары (12-20%). Павлодар облысында зерттеудің бірде бір қатысушаларында шағым беруге себептері болған жоқ.

Кесте 70. Аймақтар бойынша шағымның себептері болды ма (ЗТ мен ЖК), 2011ж., %

Аймақтар	%	Аймақтар	%
Атырау облысы	20	Ақтөбе облысы	5
Маңғыстау облысы	14,0	Солтүстік Қазақстан облысы	5
Шығыс Қазақстан облысы	13	Қостанай облысы	3
Оңтүстік Қазақстан облысы	13	Қостанай облысы	2
Қарағанды облысы	11,8	Ақмола облысы	1
Астана	9,7	Батыс Қазақстан облысы	1
Алматы облысы	7,7	Қызылорда облысы	1
Алматы	5,4	Павлодар облысы	0,0

2011 жылы шағым берудің ең көп саны келісі аймақтарда байқалған:

- Оңтүстік Қазақстан облысы – 4%;
- Ақтөбе облысы – 2%;
- Қостанай облысы – 2%;
- Қарағанды облысы – 2%;

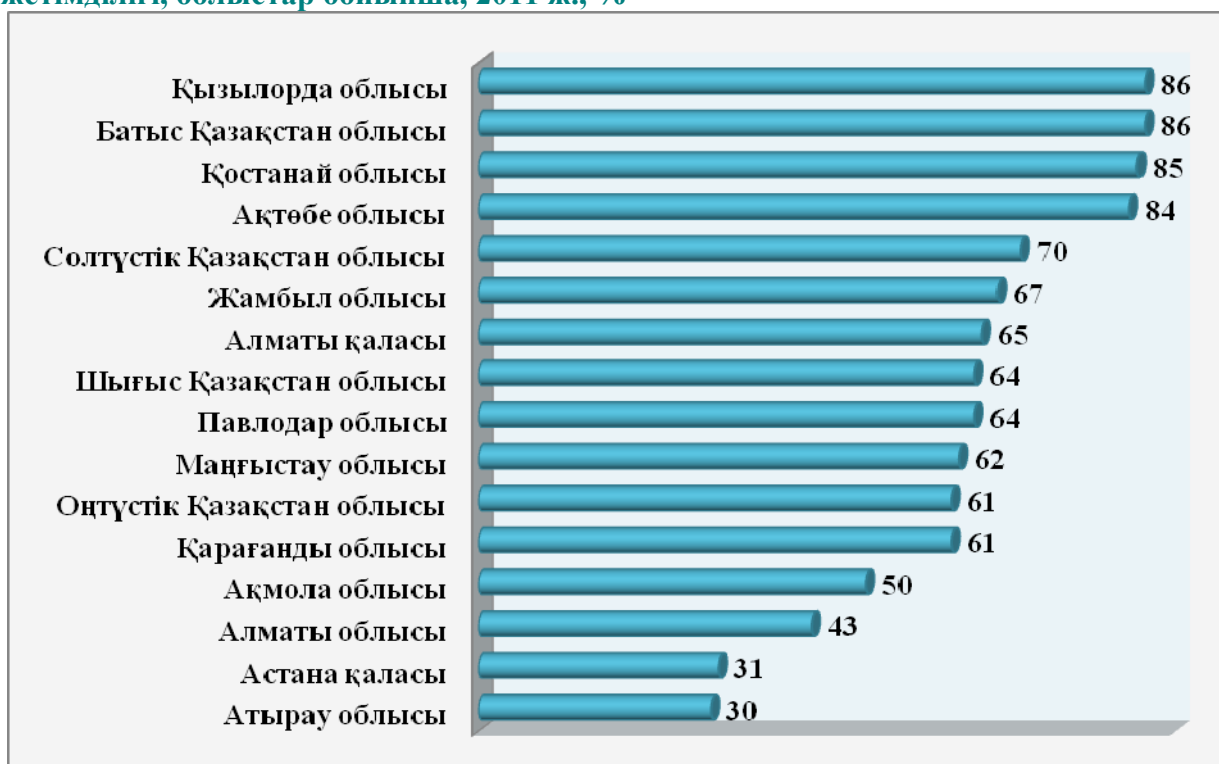
Жалпы, барлық қызметтер бойынша өткен жылмен салыстырғанда шағым берудің пайызы азайғаны байқалады. Шағым берудің ең көп себептерін – «Тапсырулар мен Қайтарымдарды жүргізу», «Жазбаша, электрондық жолданым» және «Заңды тұлғаны жою мен кәсіпкерлер қызметін тоқтату».

Кесте 71. Қызметтер бойынша шағымдар, негізгі қызметтер түрлері бойынша, 2009-2011 жж., %

	Шағымдануға себеп болды			Шағымданды		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011
ЖК тіркеулік есепке алу	9	7	6	2,8	2,3	1,2
ҚҚС төлеушілерді тіркеулік есепке алу	11	11	9	2,4	3,2	1,4
Салықтық берешектің болмауы және (немесе) болуы туралы мәлімет беру	13	5	4	3,2	2,1	0,4
Салықтық есептілікті қабылдау	11	9	6	2,7	1,7	0,4
Заңды тұлғаны жою, ЖК қызметін тоқтату	16	13	10	4,6	2,8	1,5
Есепке алуларды және қайтаруларды жүргізу	11	21	18	0,9	3,6	1,4
Салықтық есептілікті өткізуді тоқтата тұру	7	10	6	3,3	2,7	1,4
Жазбаша, электрондық жолданым	0	30	10	0	17,4	0,8

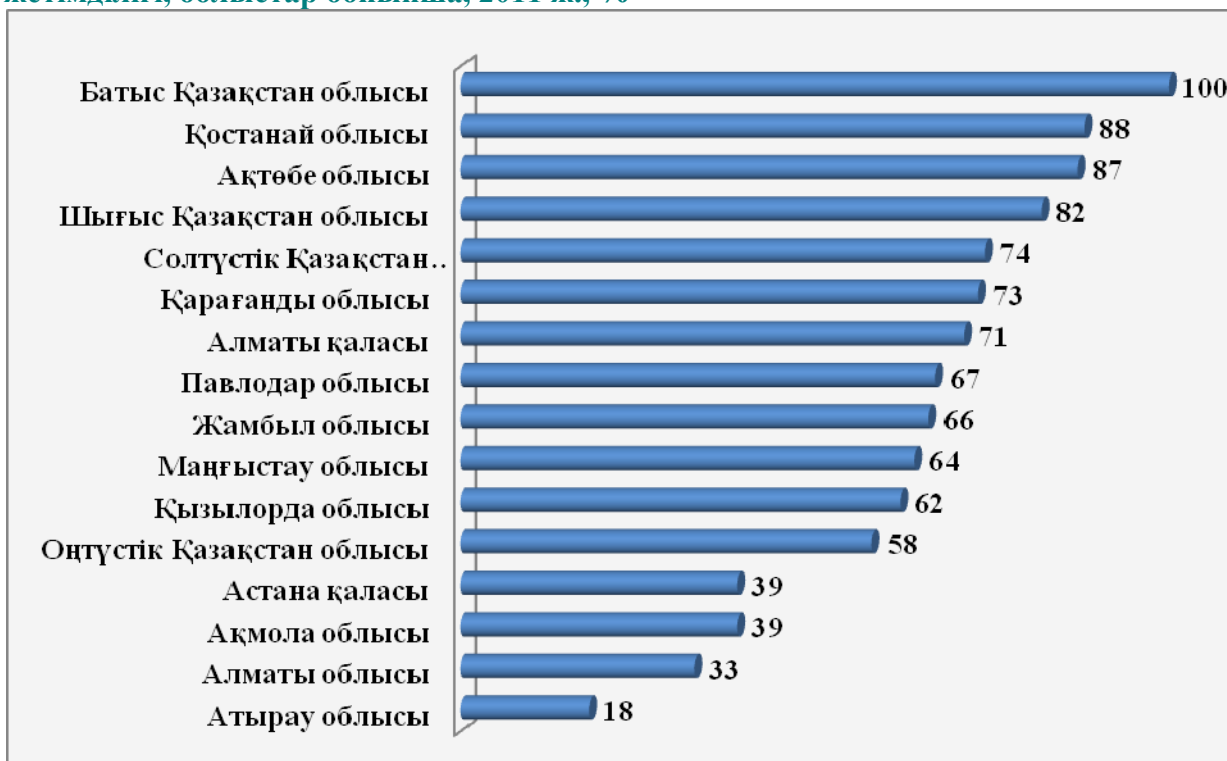
Шағым беруді білетін респонденттердің үлесі 2%-ға көбейді (2010 жылы 62%, 2011 жылы 64%). Бұл процедура бойынша ақпараттың қолжетімділігінің деңгейі 10 %-ға көбейді және 65,5% құрады (2010 жылы – 55%).

Сурет 28. Шағым беру процедурасы бойынша ақпараттық және ақпараттың қол жетімділігі, облыстар бойынша, 2011 ж., %



Шағым беру процедурасы туралы ең ақпараттандырылған респонденттер (84%-дан артық), олар Батыс-Қазақстан, Қостанай, Ақтөбе мен Қызылорда облыстарының салықтөлеушілері болып табылады. Шағым беру процедурасы туралы төмен ақпараттандырылған респонденттр Астана қаласында, Атырау, Алматы мен Ақмола облыстарында (30% - 50%).

Сурет 29. Шағым беру процедурасы бойынша ақпараттық және ақпараттың қол жетімділігі, облыстар бойынша, 2011 ж., %



Қолжетімділік деңгейі жалпы хабардарлық деңгейіне сәйкес келеді. Ақпараттың қолжетімділігі мен хабардарлық деңгейінің арасындағы үлкен айырма бар, яғни, респонденттер шағым беру процедурасы туралы хабардар, бірақ бұл ақпарат қолжетімді емес, ол Қызылорда, Алматы мен Атырау облыстарында байқалады. Кері жағдай, ақпарат қолжетімді болған кезде, бірақ ол туралы респонденттер хабардар емес, ол Батыс-Қазақстан, Шығыс-Қазақстан мен Қарағанды облыстарында байқалады.

Көбінесе салықтөлеушілер шағым бермейді, ол олардың ақпараттандырылуы төмен болғандықтан, олар қалай шағым беретіні туралы білмейді. 2009-2010 жылдары зерттеу көрсеткендей, шағым беру үшін күш пен уақыт кетеді, ол сұрақты шешудің пайдасыз әдісі мен тіпті қауіпсіз емес. 2011 жылдың сұрауы шағым бергісі келмейтін негізгі себептерді растайды.

Кесте 72. Шағым жасамау себептері, 2009-2011 жж., %

	2009 ж.	2010 ж.	2011 ж.
Оған уақыт және күш жұмсағым келмейді	42	42	49
Ол істі шешуге көмектеседі деп сенбеймін, бос әуре	37	34	50
Маған теріс әсерін тигізуінен қорқамын	29	28	39

**Қосымшада аймақтық қимада берілген*

Шағым беру процедурасымен қанағаттанушылық 71% құрады, бұл 2010 жылдың көрсеткішінен 14% көп. Шағым беруді қарау нәтижелерімен қанағаттанушылық 50% құрады, бұл 2010 жылдың көрсеткішінен 8%-ға төмен (в 2010 жылы– 58%). Сондай-ақ, бұл қызметті ұсынудың мерзімдерімен қанағаттанушылық төмендеді (2010 жылы 50% және 2011 жылы 43%).

Кесте 73. Шағым жасау процедурасымен қанағаттанушылық, %

Қанағаттанушылық	2009 ж.	2010 ж.	2011 ж.
Шағым қабылдау процедурасы	65	57	71
Қарау мерзімдері	55	50	43
Қарау нәтижелері	60	58	50

Респонденттер кәсіпкерлер тарапынан шағым беру процедурасын жақсарту мақсатында өз ұсыныстарын айтты (төменгі кестеде).

Кесте 74. Кәсіпкерлердің шағым жасау процедурасын жақсартуы бойынша ұсыныстар, 2011 ж., %

Ұсыныстар	%
Шағымдарды қарастырудағы объективтілік	10%
СК-де ештемені өзгертуге болмайды/ пайдасыз, ештеме болмайды,/СК-не ол ыңғайлы, сондықтан ештеме шешілмейді	6%
Шағымдарды алу процедурасын жақсарту/ салықтөлеушілерге қызмет көрсету	5%
Шағым беру бойынша ақпарат жетпейді	4%
Жұмыстағы оперативтілік	4%
Шағымдарды қабылдау бойынша арнайы қызметкерді қою	3%
Шағымдардың басшылыққа дейін баруы бойынша ашықтылықты және сенімділікті қамтамасыз ету	3%
Нақты шараларды қолдану және нәтижелер туралы ашық хабарлау	3%
Сенім телефондары үнемі істеп тұру керек, өйткені кей-кейде жазу толып кетеді немесе трубканы көтермейді	3%
Бастықпен жеке сөйлесу	2%
Салық қызметінің жұмысын жалпы жақсарту керек	2%
Салық органдарымен емес, қоғамдық арнайы мекемелермен шағымдарды қарастыру	2%
Көп қағаздар мен құжаттарды жинамау	1%
Жетекші ететін инспектор сұрақтарды шешуге көмектесі керек және мәселеге ұғыну	1%
СК қызметкерлері қағаз құжаттары үшін жауапкершілік арту керек	1%

Занды тұлғалардың пікірлері:

- «Әр салық комитетінде сенім телефоны көрсетілген хабарландыру бар. Менің танысым хабарласақан – ешқашан телефонды көтермейді. Автоответчик көбінесе қосылмайды. Кезекте 2 сағаттан тұрғанда, шағымданғың келеді, бірақ біздің шағым жете ме, ол – құпия. Ертең келіңіз, бізде жүйе істемей қалды, дей салады. Мен шағымданған жоқпын, өйткені кімге шағымданасың және ол шағымды қарамайтын да шығар».

- «Қалай шағымдану керек екенін білемін, деп айта алмаймын. Бірақ керек кезде білемін. Мысалы, мен салық комитетінің бастығына барар едім. Жазбаша түрде беріп, тіркетер едім. Шағым қаралмаса, арғарай облысқа, республикаға, сотқа берер едім. Шағым беру – ол құпия емес. Ол туралы салық комитетінің қызметкерлері түсінік беруге міндетті. Біздің компанияда шағымдану қажеттілігі болған жоқ. Өзім шағымдануды ұнатпаймын. Шағымдану арқылы жұмысты жақсарту мүмкін емес, сенбеймін. Көп болса, бір қызметкерді жазалайды, одан еш нәрсе өзгермейді. Салықтөлеушілер бұл процедураны пайдаланбайтын шығар. Оған көп алтын уақытың кетеді, қорытындысы қандай болатыны белгісіз».

2011 «Шағымдану процедурасын білемін, бұл жөнінде информация бар, Салық Кодексінде бәрі жазылған. Шағымдану қажеттілігі болған жоқ. Есеп беру жөнінде қайшылықтар болған жоқ. Шағымдану қажеттілігін бағалай алмаймын, шағым туралы процедурада жазылған».

Салық қызметінің тиімділігі

Сұрау кезінде барлық респонденттерге Салық комитетінің жұмысының тиімділігін бағалау ұсынылды, яғни, 0-ден 100-ге шейін шкала бойынша бар ресурстарды пайдаланудың тиімділігі. Жалпы Қазақстан бойынша, салықтөлеушілер СК 84%-ға бағалады, ол 2010 жылдағы көрсеткіштен 3%-ға көп.

Аймақтар бойынша, Қостанай мен Батыс-Қазақстан облыстарында салық қызметі ең тиімді жұмыс жасайды – 95%-дан артық.

Салық қызметінің тұтынушылары СК жұмысының тиімділігін 90% деңгейінде бағалады, олар – Алматы қаласы, Павлодар, Солтүстік-Қазақстан мен Шығыс-Қазақстан облыстары. Тиімділік көрсеткішінің орташа деңгейі 79-85% шамасында, ол Қызылорда, Ақмола, Ақтөбе, Алматы мен Қарағанды облыстарында.

Оңтүстік-Қазақстан, Жамбыл, Маңғыстау мен Атырау облыстарында, сондай-ақ, Астана қаласында, салық органдарының жұмыстарының тиімділігінің салыстырмалы төмен бағалауы байқалады (58-78%). Бұл облыстарда, СК жұмысының тиімділігін бағалау, салық қызметтерімен қанағаттану деңгейімен сәйкес келеді.

Кесте 75. Тиімділік және қанағаттанушылық, аймақтар, 2011 ж., %

	Салық органдарының тиімділігі	Жұртшылық көп пайдаланатын қызметтермен қанағаттанушылық
Қостанай облысы	99	100
Батыс-қазақстан облысы	95	100
Алматы қаласы	90	97
Павлодар облысы	90	99
Солтүстік-Қазақстан облысы	90	96
Шығыс-Қазақстан облысы	89	92
Қызылорда облысы	85	96
Ақмола облысы	84	90
Ақтөбе облысы	82	80
Алматы облысы	82	88
Қарағанды облысы	79	92
Оңтүстік-Қазақстан облысы	78	77
Жамбыл облысы	76	82
Астана қаласы	74	57
Маңғыстау облысы	71	70
Атырау облысы	58	56
Барлығы	84	86

II БӨЛІМ. ТҰРҒЫНДАРДЫ СҰРАУ

Демографиялық ақпарат бъективті сұрау

Жобаның әлеуметтік сұрауы «Қазақстандағы салық қызметін бағалау мен мониторингпен» Қазақстанның барлық аймақтарынан 864 тұрғындар қамтылды. Сұралған респонденттердің демографиялық көрсеткіштері кестеде төменде көрсетілген:

Кесте 76. Респонденттерді жыныс, жас, ұлт және білім деңгейі бойынша бөлу, 2011 ж., N=864.

Демографиялық ақпарат		Саны	%
Барлығы		864	100%
Жынысы	Ер адам	360	42%
	Әйел адам	504	58%
Жасы	18-24 жас	179	21%
	25-34 жас	246	29%
	35-44 жас	201	23%
	45-54 жас	153	18%
	55-64 жас	66	8%
	65 жас және жоғары	19	2%
Ұлты	Қазақтар	556	64%
	Орыстар	251	29%
	Басқа	57	7%
Білім деңгейі	Толық емес орта	46	5%
	Орта және орта арнайы	383	44%
	Жоғары	435	50%

Жыныс, жас, ұлт бойынша мәліметтер статистикалық мәліметтерге сәйкес келеді, яғни, іріктелген жиынтық бұл сипаттамалар бойынша Қазақстанның халқын көрсетеді.

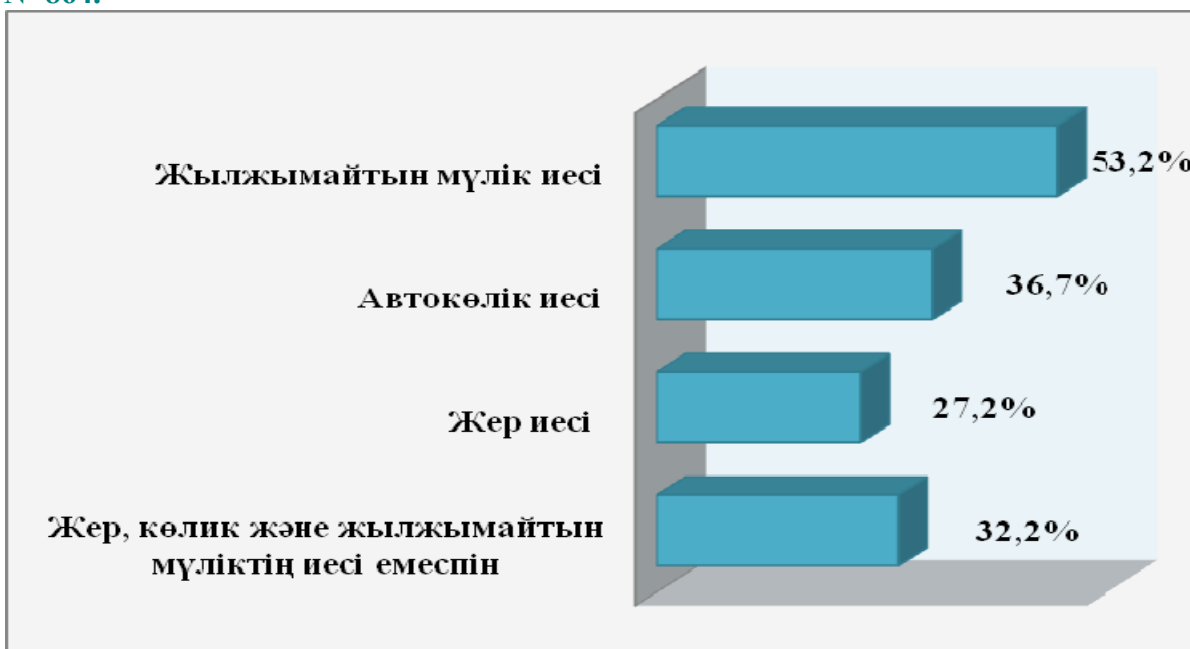
Респонденттер қызмет бойынша негізінен (75%) экономикалық белсенді залық болып табылады, ал жұмыссыздар – 13%, студенттер/оқушылар – 7%, жұмыс істемейтін зейнеткерлер – 5%. Респонденттердің қызметі 29 суретте көрсетілген.

Сурет 30. Респонденттердің қызметтер бойынша бөлінуі, 2011 ж., N=864.



Салық салынатын мүлік бойынша респонденттер келесі жолмен орналасты:

Сурет 31. Респонденттердің салық салынатын дүние-мүлкі бойынша бөлінуі, 2011 ж., N=864.



Сұрау кезінде, барлық респонденттерге сұрақ қойылды: «Сіз 2013 жылдан бастап халықтың табысының жалпыға ортақ мағлұмдау еңгізілетіні туралы естідіңіз бе?». Бұл сұраққа жауаптардың нәтижелері, көпшілігі (68%) бұл ақпарат туралы естіген жоқ.

Жалпыға ортақ мағлұмдау туралы хабардарлық салыстырмалы төмен болуда (20%-дан төмен), ол 2013 жылдан бері Павлодар облысында, Астана қаласы, Ақмола, Алматы мен Шығыс-Қазақстан облыстарында жоспарланып жатыр.

Бұл ақпарат туралы респонденттердің хабардар болуы, аймақтар бойынша, төменде кестеде көрсетілген.

Кесте 77. Табыстардың жалпыға бірдей декларациялану туралы хабардар респонденттердің ҚР аймақтары бойынша бөлінуі, 2011 ж., N=279.

Аймақтар	%
Батыс-Қазақстан облысы	54,0
Қостанай облысы	52,9
Қызылорда облысы	46,7
Ақтөбе қаласы	46,3
Алматы қаласы	45,4
Қарағанды облысы	38,0
Маңғыстау облысы	34,0
Жамбыл облысы	28,0
Солтүстік-Қазақстан облысы	26,7
Оңтүстік-Қазақстан облысы	25,0
Атырау облысы	24,0
Ақмола облысы	18,0
Алматы облысы	18,0
Шығыс-Қазақстан облысы	18,0
Астана қаласы	17,6
Павлодар облысы	10,0
<i>Қазақстан бойынша барлық хабардар адамдар:</i>	32,3

Бастапқы мәліметтер

Тұрғындардың салық органдарына бару жиілігі

Халық арасында зерттеуді жүргізу әдістемесіне сәйкес, сұраумен 18 жас және одан жоғары қала және ауыл тұрғындары қамтылған, олар салық органдарында үштен бір қызметті алғандар: салықтөлеушінің тіркелуі; салық қарызының бар немесе жоқ болуы туралы анықтаманы беру және салық заңнамасы туралы түсінік алу.

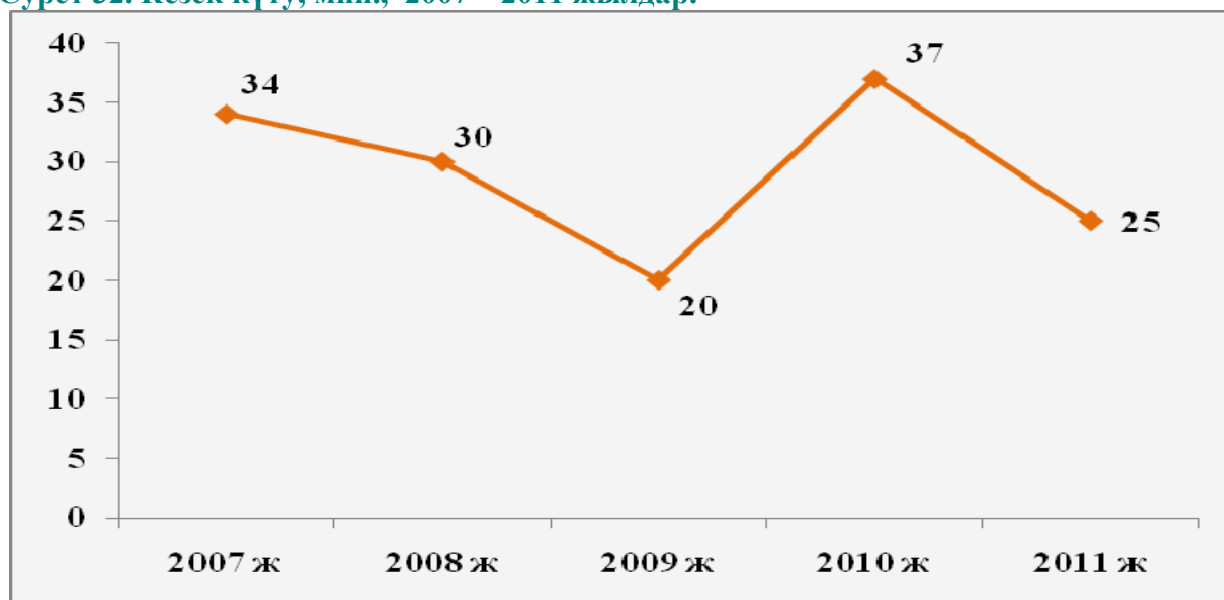
Мұндай таралған қызметтерді алуда, салықтөлеушінің тіркелуі мен салық қарызының бар немесе жоқ болуы туралы анықтаманы беру, респонденттер көбінесе бір жыл бойы бір рет қана салық органына жүгінді.

Көрсетілген қызметтерді алу процесінде, салықтөлеушілер салық органдарына 2 рет барып тұрды. 3 немесе одан да көп салық органына барып тұру Ақмола, Жамбыл, Атырау, Қарағанды мен Қостанай облыстарында байқалған.

Қызмет көрсетудің мерзімі мен уақыты

2011 жылғы сұраудың нәтижелері бойынша салық қызметін алуда кезекте күту уақыты қысқарды. Жалпы, республика бойынша, ол орташа 25 минут құрайды.

Сурет 32. Кезек күту, мин., 2007 – 2011 жылдар.



Кесте 78. Кезек күту ұзақтығы, 2011 ж., N=864.

	Орташа, мин.	Максимум, сағ.
Астана қаласы	71	5,5
Атырау облысы	54	4
Алматы облысы	36	4
Жамбыл облысы	34	3
Маңғыстау облысы	26	2,3
Қызылорда облысы	24	1,5
Ақмола облысы	23	5
Ақтөбе облысы	19	1
Шығыс-Қазақстан облысы	18	1,5
Қарағанды облысы	16	2
Солтүстік-Қазақстан облысы	16	0,7
Оңтүстік-Қазақстан облысы	14	1,3
Қазақстан облысы	12	1
Батыс-қазақстан облысы	11	1
Алматы қаласы	9	0,7
Павлодар облысы	9	0,3
Қазақстан бойынша орташа	25	5,5

Аймақтар бойынша келесі жағдай байқалады:

- Кезекте күтудің минималды уақыты (11 минутқа шейін), Алматыда, Павлодарда және Батыс-Қазақстан облыстарында байқалған;
- Ақтөбе, Шығыс-Қазақстан, Қарағанды, Қостанай, Солтүстік-Қазақстан мен Оңтүстік-Қазақстан облыстарының тұрғындары 20 минутқа жуық күтеді;
- Ақмола, Қызылорда мен Маңғыстау облыстарында кезекте 30 минутқа шейін тұрады;
- Ең ұзақ уақыт кезекте Астана қаласының тұрғындары тұрады – орташа бір сағатқа жуық.

Кезекте күтудің максималды ұзақтығы – 5,5 сағатқа шейін, Астана қаласында байқалған.

Халыққа салық қызметін көрсету мерзімдері қысқарды, осылайша құжаттарды тапсыру кезінен бастап, 2011 жылдың сұрауының нәтижесі бойынша, орташа алғанда 3 күн кетеді, 2010 жылы орташа 4 күн кететін. Респонденттердің бір пайызы (9 адам) айтуынша, оларға қызмет көрсетуді күтуге тура келді 1-ден 3 айға шейін. Жалпы, республика бойынша, қызметті күтудің ең ұзақ мерзімдері Атырау мен Жамбыл облыстарында байқалған.

Тіркелу немесе салық төлеушінің мәліметтерін өзгерту бойынша қызмет, орташа 3 күн алады, бұл былтырғы мәліметтерден 1,3 күнге аз. Салық қарызының бар немесе жоқ болуы туралы анықтамаларды беру орташа 3 күн алады (2010 жылы – 3,1 күн, яғни, өзгерулер жоқ). Салық заңнамасы туралы түсінік алу үшін жазбаша, электронды жолданым бойынша, респонденттер нәтижені орташа 4 күн күтті, максимум 1 ай, бұл мерзімдер 2010 жылмен салыстырғанда айтарлықтай қысқарды (9 күн орташа және 2 ай максималды).

Кесте 79. Қызметтер нәтижесін күту мерзімдері, күндер, 2009 – 2011 жылдар.

	Орташа (күндер)			Максимум (айлар)		
	2009 ж.	2010 ж.	2011 ж.	2009 ж.	2010 ж.	2011 ж.
Салық төлеушісін тіркеу	3,6	4,3	3	1	4	3
Салықтық берешектің болмауы (болуы) туралы анықтама беру	3,1	3,1	3	2	3	3
Жазбаша, электрондық жолданым	-	9	4	-	2	1
Барлығы	3,4	4	3	2	4	3

Қателіктер мен жоғалтулар

Салық органдарының қызметкерлерімен құжаттарды жоғалту жағдайлары, Ақмола, Павлодар, Қызылорда, Жамбыл облыстарында, сондай-ақ Астана мен Алматы қаласында болды. Барлығы мұндай жағдайлар туралы 9 респонденттер хабарлады, ол барлық іріктелген жиынтықтан 0,9% құрайды.

Берілген құжаттарда қателіктер жіберілгені туралы 20 (2,3%) респонденттер хабарлады. Негізінен бұл фактілер Астана қаласында (10%), Қызылорда облысында (7%) Және Алматы облысында (6%) болған.

2010 жылмен салыстырғанда, қателерді жою уақыты қысқарды, егер 2010 жылы орташа алғанда ол 4 сағатқа жуық уақыт алса, 2011 жылы қателерді жоюға 1 сағатқа жуық уақыт кетеді. 2010 жылы максималды уақыт 1 ай деп белгіленді, осы жылдың сұрауы кезінде максималды уақыт – 10 күн болды.

Қызметтерді ресми емес түрде алу

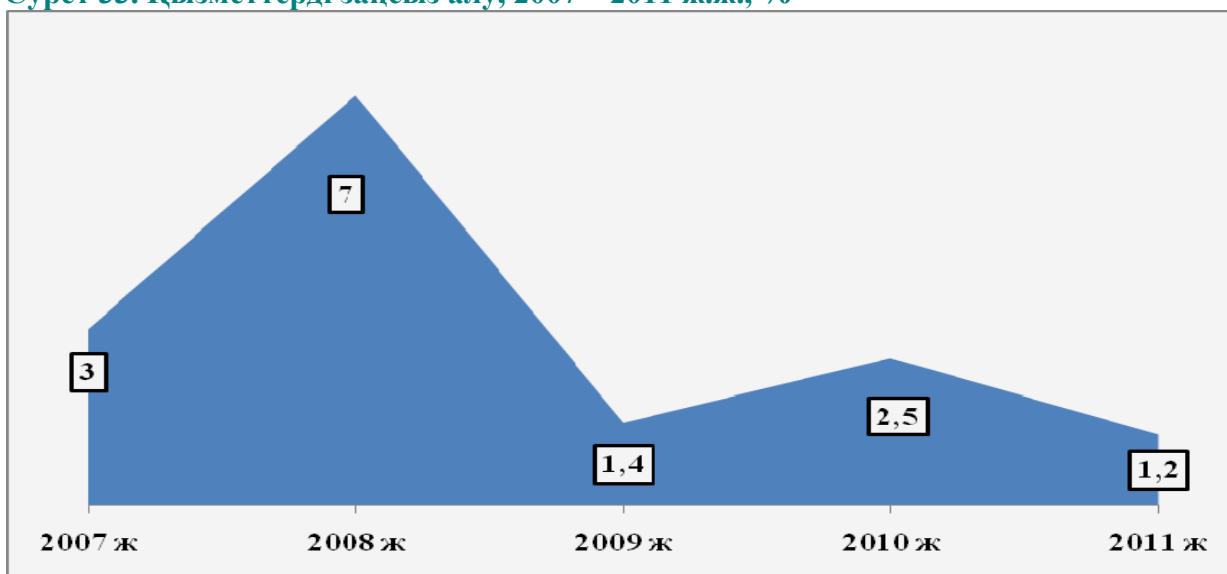
Қазақстанда жемқорлықпен күрес мемлекеттің саясатының негізгі басыңқылықтардың бірі болып анықталды. Қазақстан Республикасы Президентінің

Жарлығына сәйкес, Қазақстан 2011 жылдың 5 қаңтарынан № 534 «2001-2005 жылдарға жемқорлықпен күрестің мемлекеттік бағдарламасы туралы» жемқорлықпен күресу жүйелі және кешенді сипат алды. 2005 жылдың 23 желтоқсанынан №1686 Қазақстан Республикасы Президентінің Жарлығы бойынша, «2006-2010 жылдарда жемқорлықпен күрес мемлекеттік бағдарламасы» бекітілді.

Жемқорлыққа қарсы жүргізілетін шаралар белгілі бір табысқа ие болды, өйткені, әлеуметтік сұраудың нәтижелері бойынша салық қызметін ресми емес алуды пайдаланатын халықтың үлесі азайып бара жатқанын болжамдай аламыз. 2011 жылы салық қызметін алуда респонденттердің 1,2% жасырын сыйақы берген. Бұл өткен жылға қарағанда, 1,3%-ға аз (2010 жылы 2,5%), бірақ 2009 жылдың деңгейіне жақын (2009 жылы 1,4%). Делдалдардың қызметін пайдаланғандар респонденттердің 0,6%, 2010 жылы көрсетілген пайыз жоғары болды – 3%. 2011 жылы респонденттердің 3,2%, салық қызметін жасырын алу сұрағына жауап беруден бас тартты.

Салық төлеушілердің 2,5% қызмет алудың ресми емес нысандарын қолданды, бұл өткен жылға қарағанда (1,4%) 1% көп, 7,5% - берілген сұраққа жауап бермеді. Ресми емес қызмет алудың жоғары деңгейі 2008 жылы болды, себебі сол жылдың зерттеумен басқа да салық қызметтері қамтылған, мүмкін, заңсыз сыйақыландырудың үлкен үлесі.

Сурет 33. Қызметтерді заңсыз алу, 2007 – 2011 ж.ж., %



Егер де ол сыйлықтар болса да, сыйақылардың мөлшері ұлттық валютада бағаланды. 2011 жылдың нәтижелері бойынша ресми емес сыйақылардың мөлшері екі есе өсті, 2010 жылмен салыстырғанда (2010 жылы – 4800 тенге, 2011 жылы -9570 тенге). Егер 2010 жылы сыйақылардың мөлшері 500 ден 30000 теңгеге дейін құраса, осы жылы – 1000 нан 30000 теңгеге дейін.

Тұрғындардың салық органы қызметімен қанағаттанушылығы

Қызмет алушының қанағаттанушылығы нәтиженің бағалауымен ғана құрылмайды (анықтаманы алды, СТТН және т.б.), бірақ та өзара байланыс процесін бағалаудан да. Яғни, қызметтің сипаттамаларын да, қызмет көрсетудің параметрлерін де ерекшелену қажет. Нәтижеге қол жеткізсе де, мысалы, салық қарызының жоқ болуы туралы анықтаманы алды, қызмет алушы қанағаттанбаған болып қалады, егер де салық органының қызметкерімен байланыс процесі жаман болса. Ең тату процедурасы кезінде, қызмет алушы қанағаттанбаған болады, егер де сапалы емес қызметті алғаны анықталса,

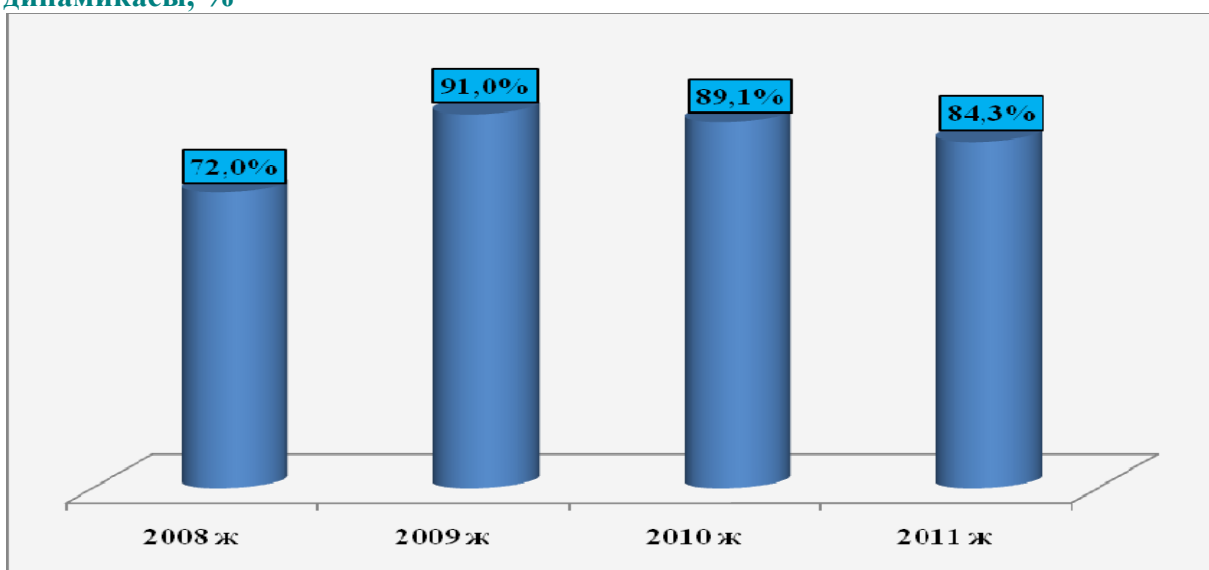
мысалы, берілген анықтамада қателер бар. Сондықтан да бұл екі параметрлер өзара байланысқан.

2010-2011 жж. Қанағаттанушылық динамикасы

Кез келген қызметтің сипаттамаларының бірі сапаның тұрақсыздығы болып табылады. Ол, бір қызмет немесе бір мекеме шеңберінде көрсетілетін қызмет сапасының деңгейінің тұрақсыздығын шынайы анықтайды.

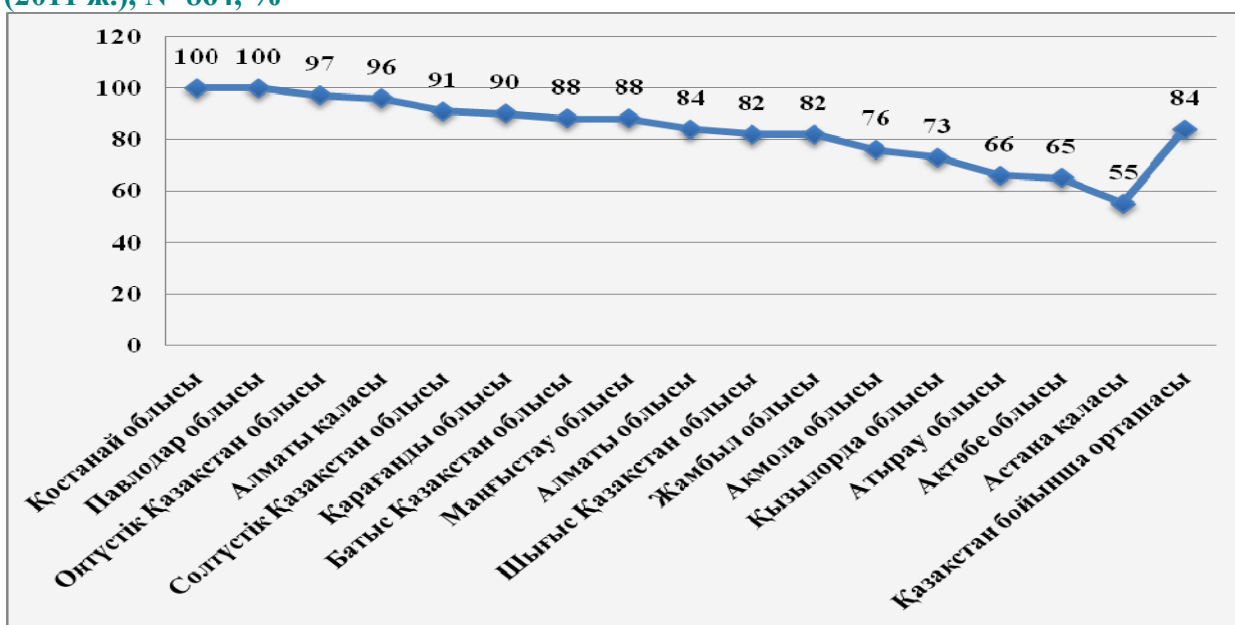
2011 жылғы сұраудың нәтижелері бойынша, халықтың салық органдарының қызметімен қанағаттануы 2010 жылмен салыстырғанда орташа алғанда 4,8%-ға төмендеді.

Сурет 34. 2008-2011 жылдары тұрғындардың қызметтермен қанағаттанушылық динамикасы, %



Жалпы салық қызметінің сапасымен төмен қанағаттануы Астана қаласында, Атырау және Ақтөбе облыстарында байқалған.

Сурет 35. Жалпы алғанда аймақтар бойынша тұрғындардың қанағаттанушылығы, (2011 ж.), N=864, %



Аймақтар бойынша қанағаттану көрсеткіші келесідей болады:

Кесте 80. Аймақтар бойынша қанағаттанушылық көрсеткіштерінің өзгеруі, 2008-2011 жж., %

	2008 ж.	2009 ж.	2010 ж.	2011 ж.	Айырмасы 2010-2011
Орташа	72%	91%	89,1%	84,3%	-5
Жақсарды					
Алматы қаласы	77%	84%	70,4%	96,3%	26%
БҚО	87%	92%	77,8%	88,0%	10%
Қостанай облысы	79%	98%	97,8%	100,0%	2%
Маңғыстау облысы	41%	89%	86,7%	88,0%	1,3%
Өзгерген жоқ					
ОҚО	81%	97%	96,7%	96,7%	0%
Павлодар облысы	71%	98%	100,0%	100,0%	0%
Нашарлады					
Астана қаласы	90%	85%	56,0%	54,9%	-1%
Алматы облысы	64%	96%	87,9%	84,0%	-4%
СҚО	95%	98%	97,7%	91,1%	-7%
Елеулі нашарлады					
Қарағанды облысы	64%	88%	100,0%	90,0%	-10%
Жамбыл облысы	84%	82%	97,9%	82,0%	-16%
ШҚО	73%	88%	98,0%	82,0%	-16%
Атырау облысы	70%	91%	82,7%	66,0%	-17%
Қызылорда облысы	51%	82%	91,1%	73,3%	-18%
Ақмола облысы	83%	95%	95,5%	76%	-20%
Ақтөбе облысы	85%	93%	93,3%	64,8%	-28%

Екі аймақ жалпы қызметтің сапасы бойынша өз көрсеткіштерін айтарлықтай жақсартты, бұл Алматы қаласы (26%-ға) және Батыс-Қазақстан облысы (10%-ға). Қостанай облысы көрсетілетін салық қызметінің сапасымен халықтың қанағаттануы 100%-ға жеткенін белгілеуге болады.

Екі облыстар өз көрсеткіштерін өзгерткен жоқ, ол Павлодар мен Оңтүстік-Қазақстан облысы.

Үш аймақ өз көрсеткіштерін сәл төмендетті: Астана қаласы, Алматы мен Солтүстік-Қазақстан облыстары – 1 ден 7%-ға дейін.

Айтарлықтай маңызды нашарлау Ақтөбе облысында (28%↓), басқа 6 облыстарда көрсеткіштердің нашарлауы 10-нан 20%↓-ға дейін, бұл Ақмола, Қызылорда, Атырау, Жамбыл, Шығыс-Қазақстан мен Қарағанды облыстары.

Сұрау кезінде, респонденттерге қанағаттанудың төмен деңгейін белгілегендерге ашық сұрақ қойды: «Сіздің қанағаттанбауыңыздың себептерін көрсетіңіз?». Респонденттердің жауаптары төмендегі кестеде көрсетілген.

Кесте 81. Көрсетілген қызмет көрсетулермен қанағаттанбау себептері, N=136

Мерзімдер мен ақпаратты беру – 60,2%
Кезектер
Көп уақыт қызмет көрсетеді
Қызмет көрсету мерзімдері сақталынбайды
Қызмет көрсетуге барлық терезелер жұмыс жасамайды
Қабылдауға және құжаттарды тапсыруға терезелердің санын көбейту
Анықтамаларды беру мерзімдерін қысқарту
Салық органдарының қызметкерлерінің тарапынан – 41,8%
Сыпайы жақсы түсіндіру керек/ халықпен сөйлесуге еш ықыласы жоқ
Қызметкерлердің құзіреттілігі қанағаттандырмайды

СК-нің қызметкерлерінің жинақы болу деңгейі төмен
СК қызметкерлері үнемі басшыларына кеңес алуға жүгіре береді, сұрақтарға жауаптарды білмейді
Қызметкерлер жұмыс кезінде өздерінің жеке сұрақтарын шешеді
СК қызметкерлерінің санын көбейту керек
Түскі астың және жұмыстың уақыты ыңғайсыз, СК қызметкерлері кезекпен тамақтану керек, қызмет көрсету тоқтатылмау керек
Орында керек қызметкер жоқ/ұзақ уақыт күту/өз жұмыс орнында қызметкерлердің жоқ болуы
Дөрекі қатынас/қызметкерлер этикасын сақтамайды
Жағдайды жақсарту мақсатында СК қызметкерлерінің жеке қызығушылықтарын көтеру
Процедуралар – 36,3%
Жазып толтыратын құжаттар бойынша көп анықтауларды жасауға тура келеді
Құжаттарды алу үшін толық ақпарат жоқ
Бланктерде артық түсініксіз графалар
Берілген құжаттарда қателіктер жасайды
Бланктер тек қазақ тілінде, орыс тіліне аударуда көмекшілер жоқ
СТТН-де қателер жасады
Тегін кеңес берулер қажет, тек ақылы ғана емес
Бланктерді жеңілдету
СК-не қайталанған сапарлар, жіберілген қателіктерге үшін немесе даяр құжаттардың мерзіміне сай еместігінен
Жайлылық және сервис – 27,3%
СК келмей автоматты түрде тіркелу
Кезекте күту кезінде ыңғайдың жоқ болуы/жаман жағдайлар
СК-нің өте тар бөлмесі
Күту жағдайын жақсарту, үстелдерді және орындықтарды/ кондиционерлерді орнату
Клиенттерге арнап ішуге арналған суы бар бойлерді қою
Көліктерге арналған орындардың жоқ болуы
Электронды кезектің жоқ болуы
СК-де кассалар жасау барлық төлемдерді төлеу үшін
Толық ақпарат жоқ және алу бойынша көрсеткіштер/СК ішінде кабинеттер арасында жүру бойынша
Ақпараттық-техникалық қамтамасыз ету – 14,6%
Компьютерлер жиі тоқтап қалады
Ауылдарда және СК-де интернет сапасын жақсарту
СК-гі техниканы қазіргі замандағы мен қуатты технологияларға өзгерту және компьютерлерді ауыстыру
Пошта арқылы квитанцияларды жіберу керек
СК-де терминалдар мен компьютерлер санын көбейту керек

Блоктар бойынша қызметке тұрғындардың қанағаттанушылығы

Мерзімі және уақыты

Өткен жылмен салыстырғанда, Астана қаласында қызмет көрсету сапасының уақыт параметрлерімен қанағаттану жағдайлары жақсарды (2010 жылы – 38,5%, 2011 жылы – 58,3%), бірақ бұрынғыдай бұл аймақтар бойынша бірден бір төмен көрсеткіш болып табылады. Уақыт параметрлерімен қанағаттанудың ең төмен көрсеткіші Атырау облысында байқалған – 57%, ол өткен жылдың көрсеткішінен 5%-ға төмен.

Қанағаттанудың ең төмен пайыздары «Кезекте күту уақыты» критерийі бойынша Астана қаласында белгіленген – 41%, және Атырау облысында «Қызметтердің мерзімдерін сақтау» критерийі бойынша – 50%.

Кесте 82. Облыстар бойынша қызметтер сапасының уақыттық параметрлерімен қанағаттанушылық (2011 ж.), N=864, %

	Кезек күту уақыты	Қызметтер мерзімінің сақталуы	Қызметтерді алудың белгіленген мерзімі	Қажетті құжаттарды жинау уақыты	Жалпы алғанда мерзімдер мен уақыт
Астана қаласы	41,2	62,7	66,7	62,7	58,3
Алматы қаласы	94,4	93,5	92,6	71,3	88,0
Ақмола облысы	74,0	82,0	74,0	76,0	76,5
Ақтөбе облысы	63,0	85,2	83,3	63,0	73,6
Алматы облысы	64,0	82,0	88,0	76,0	77,5
Атырау облысы	58,0	50,0	54,0	66,0	57,0
ШҚО	72,0	94,0	94,0	84,0	86,0
Жамбыл облысы	82,0	84,0	82,0	76,0	81,0
БҚО	90,0	98,0	94,0	94,0	94,0
Қарағанды облысы	80,0	94,0	92,0	96,0	90,5
Қостанай облысы	92,2	98,0	98,0	100,0	97,1
Қызылорда облысы	88,9	91,1	88,9	77,8	86,7
Маңғыстау облысы	88,0	82,0	80,0	82,0	83,0
Павлодар облысы	92,0	100,0	100,0	98,0	97,5
СҚО	88,9	91,1	95,6	80,0	88,9
ОҚО	96,7	83,3	65,0	80,0	81,3
Орташа	80,1	86,1	84,5	79,5	82,6

Кесте 83. Халықтың салық қызметтерін алу барысында уақыттық параметрлерімен қанағаттану деңгейі бойынша аймақтар рейтингі, 2011 ж., N=864, %

Мерзімдер мен жалпы уақыт	
Көшбасшылар	
Павлодар облысы	97,5
Қостанай облысы	97,1
БҚО	94
Қарағанды облысы	90,5
Орта эшелон	
СҚО	88,9
Алматы қаласы	88
Қызылорда облысы	86,7
ШҚО	86
Маңғыстау облысы	83
ОҚО	81,3
Жамбыл облысы	81
Алматы облысы	77,5
Ақмола облысы	76,5
Ақтөбе облысы	73,6
Аутсайдерлер	
Астана қаласы	58,3
Атырау облысы	57
Қазақстан бойынша орташа	82,6

Процедура

Процедура параметрлерімен қанағаттанудың төмен қанағаттануы Атырау облысында байқалады – 68%, және Астана қаласында – 73,2%.

Атырау облысында барлық аймақтар бойынша процедураның жеңілділігі мен түсініктілігімен қанағаттануы ең төмен (54%), ал басқа аймақтарда бұл көрсеткіш 69% - дан кем емес (Астана қаласы).

Формалар мен бланктердің түсініктілігімен мәселелер жоқ, бұл көрсеткішпен қанағаттану 76%-дан кем емес, ал орташа алғанда Қазақстан бойынша 90%-ға жақын. Жалпы талап етілген құжаттардың негізділігімен, қанағаттануы салыстырмалы төмен Қызылорда, Атырау облыстарының және Астана қаласының тұрғындарында.

Кесте 84. Процедураларға қанағаттанушылық (2011 ж.), N=864, %

	Процедураның түсініктілігі және оңайлығы	Нысандардың, бланкілердің түсініктілігі	Талап етілетін құжаттардың негізділігі	Процедура
Астана қаласы	68,6	76,5	74,5	73,2
Алматы қаласы	92,6	92,6	93,5	92,9
Ақмола облысы	76,0	84,0	80,0	80,0
Ақтөбе облысы	87,0	90,7	92,6	90,1
Алматы облысы	78,0	84,0	96,0	86,0
Атырау облысы	54,0	76,0	74,0	68,0
ШҚО	86,0	90,0	98,0	91,3
Жамбыл облысы	90,0	90,0	78,0	86,0
БҚО	90,0	94,0	96,0	93,3
Қарағанды облысы	94,0	92,0	96,0	94,0
Қостанай облысы	98,0	94,0	98,0	96,7
Қызылорда облысы	88,9	75,6	73,3	79,3
Маңғыстау облысы	88,0	92,0	88,0	89,3
Павлодар облысы	100,0	98,0	100,0	99,3
СҚО	91,1	95,6	82,2	89,6
ОҚО	81,7	90,0	80,0	83,9
Орташа	85,8	89,1	88,1	87,7

Кесте 85. Халықтың салық қызметтерін алу процедурасымен қанағаттану деңгейі, аймақтар бойынша, 2011ж., N=864, %

Жалпы салық қызметін алу процедурасы	
Көшбасшылар	
Павлодар облысы	99,3
Қостанай облысы	96,7
Қарағанды облысы	94
БҚО	93,3
Алматы қаласы	92,9
ШҚО	91,3
Ақтөбе облысы	90,1
Орта эшелон	
СҚО	89,6
Маңғыстау облысы	89,3
Алматы облысы	86
Жамбыл облысы	86
ОҚО	83,9

Ақмола облысы	80
Аутсайдерлер	
Қызылорда облысы	79,3
Астана қаласы	73,2
Атырау облысы	68
Қазақстан бойынша орташа	87,7

Бланктер, құжат үлгілері, көрсеткіштер

2011 жылғы сұраудың мәліметтері бойынша, Астырау облысы бұл блоктың параметрлерінің ең төмен көрсеткіштерімен ерекшеленді. Орташа қанағаттанушылық 2010 жылы 91%-дан 2011 жылы 58%-ға дейін төмендеді. Атырау облысы тұрғындарының қанағаттанбаудың негізгі себебі – қайда жолығу керектігін түсінбеу, респонденттердің жартысынан азы (44%) бұл параметрмен қанағаттанған.

Кесте 86. Бланктер, үлгілер, сілтемелер, тіл. (2011 ж.), N=864, %

	Бланк өнімдеріне қол жетімділік	Құжаттар үлгілерінің болуы	Қайда жолданым жасаудың түсініктігі	Алынған ақпараттар мен қызметтер тілінің қол жетімділігі	Бланктер, үлгілер, жалпы сілтемелер
Астана қаласы	76,5	82,4	74,5	84,3	79,4
Алматы қаласы	93,5	97,2	92,6	90,7	93,5
Ақмола облысы	74,0	70,0	78,0	88,0	77,5
Ақтөбе облысы	96,3	92,6	77,8	98,1	91,2
Алматы облысы	92,0	98,0	80,0	98,0	92,0
Атырау облысы	68,0	64,0	44,0	56,0	58,0
ШҚО	96,0	96,0	86,0	94,0	93,0
Жамбыл облысы	90,0	90,0	88,0	92,0	90,0
БҚО	100,0	96,0	100,0	100,0	99,0
Қарағанды облысы	96,0	100,0	92,0	98,0	96,5
Қостанай облысы	100,0	98,0	98,0	92,0	97,0
Қызылорда облысы	93,3	88,9	75,6	84,4	85,6
Маңғыстау облысы	80,0	94,0	88,0	90,0	88,0
Павлодар облысы	100,0	100,0	96,0	100,0	99,0
СҚО	97,8	93,3	91,1	100,0	95,6
ОҚО	65,0	61,7	71,7	80,0	69,6
Орташа	88,7	89,2	83,9	90,7	88,1

Кесте 87. Халықтың салық қызметтерін алуда бланктердің, үлгілердің, көрсеткіштердің қанағаттану деңгейі бойынша аймақтар рейтингі, 2011ж., N=864, %

Бланктер, үлгілер, жалпы көрсеткіштер	
Көшбасшылар	
БҚО	99
Павлодар облысы	99
Қостанай облысы	97
Қарағанды облысы	96,5
СҚО	95,6
Алматы қаласы	93,5
ШҚО	93
Алматы облысы	92

Ақтөбе облысы	91,2
Жамбыл облысы	90
Орта эшелон	
Маңғыстау облысы	88
Қызылорда облысы	85,6
Астана қаласы	79,4
Ақмола облысы	77,5
Аутсайдерлер	
ОҚО	69,6
Атырау облысы	58
Қазақстан бойынша орташа	
	88,1

Ақпараттың уақтылығы және мазмұндылығы

Ақпараттың мазмұндылығы мен уақытылығымен салыстырмалы төмен қанағаттанушылық Атырау облысында байқалады (54%), бұл көрсеткіш 22%-ға төмендеді, өткен жылмен салыстырғанда (2010 жылы 76%). Астана қаласында да ақпараттың уақытылығы мен мазмұндылығының ортақ көрсеткішінің маңызды жақсаруы байқалады (32%-ға) 2010 жылы 48%-дан 2011 жылы 80%-ға дейін.

Басқа аймақтарда бұл блоктың параметрлерімен қанағаттанудың орташа көрсеткіші 73%-дан кем емес.

Кесте 88. Ақпараттың уақтылығымен және мазмұндылығымен қанағаттанушылық (2011 ж.), N=864, %

	Ақпараттың уақтылығы	Ақпараттың мазмұндылығы	Ақпараттың уақтылығы және мазмұндылығы
Астана қаласы	78,4	82,4	80,4
Алматы қаласы	93,5	89,8	91,7
Ақмола облысы	78,0	68,0	73,0
Ақтөбе облысы	77,8	85,2	81,5
Алматы облысы	86,0	92,0	89,0
Атырау облысы	54,0	54,0	54,0
ШҚО	90,0	94,0	92,0
Жамбыл облысы	88,0	86,0	87,0
БҚО	98,0	98,0	98,0
Қарағанды облысы	92,0	90,0	91,0
Қостанай облысы	96,0	94,0	95,0
Қызылорда облысы	80,0	77,8	78,9
Маңғыстау облысы	88,0	86,0	87,0
Павлодар облысы	100,0	100,0	100,0
СҚО	97,8	93,3	95,6
ОҚО	91,7	85,0	88,3
Орташа	87,5	86,6	87,0

Кесте 89. Салық қызметін алған кезде ақпараттың уақтылығымен және мазмұндылығымен қанағаттанушылық деңгейі бойынша аймақтар рейтингі, 2011 ж., N=864, %

Жалпы ақпараттың уақтылығымен және мазмұндылығымен қанағаттанушылық	
Көшбасшылар	
Павлодар облысы	100
БҚО	98
СҚО	95,6
Қостанай облысы	95
ШҚО	92
Алматы қаласы	91,7
Қарағанды облысы	91
Орта эшелон	
Алматы облысы	89
ОҚО	88,3
Жамбыл облысы	87
Маңғыстау облысы	87
Ақтөбе облысы	81,5
Астана қаласы	80,4
Қызылорда облысы	78,9
Ақмола облысы	73
Аутсайдерлер	
Атырау облысы	54
Қазақстан бойынша орташа	
	87

Анықтамалық ақпараттың қол жетімділігі

Жалпы анықтамалық ақпараттың қолжетімділігімен қанағаттанудың орташа көрсеткішінің айтарлықтай маңызды артуы байқалады (анықтамалық терезеде, стендтерде, Интернет пен телефон арқылы), 2010 жылмен салыстырғанда 14%-ға.

Жалпы ақпараттың қолжетімділігімен қанағаттануы ең төмен Атырау облысы– 47%, бірақ бұл көрсеткіш былтырғыдан 7%-ға көп. Анықтамалық терезеде және стендтерде қызметтер бойынша ақпаратты беру барлықтарынан төмен Атырау облысында (52%). Интернет арқылы ақпараттың қолжетімділігі бойынша 6 облыстарда көрсеткіштер 57%-дан төмен, бірақ ең үлкен мәселелер Қостанай, Атырау және Алматы облыстарында.

Кесте 90. Ақпараттың қол жетімдігімен қанағаттанушылық. (2011), N=864, %

	Анықтама терезесінде, стендтерде қызметтер бойынша ақпарат беру	Аталған қызмет бойынша Интернет арқылы қол жетімді ақпарат	Телефон арқылы ақпараттың қол жетімділігі	Ақпараттың қол жетімділігі
Астана қаласы	82,4	78,4	68,6	76,5
Алматы қаласы	89,8	70,4	87,0	82,4
Ақмола облысы	70,0	80,0	82,0	77,3
Ақтөбе облысы	90,7	57,4	61,1	69,8
Алматы облысы	86,0	42,0	54,0	60,7
Атырау облысы	52,0	46,0	44,0	47,3
ШҚО	94,0	60,0	66,0	73,3
Жамбыл облысы	86,0	76,0	78,0	80,0
БҚО	96,0	64,0	100,0	86,7

Қарағанды облысы	96,0	56,0	66,0	72,7
Қостанай облысы	96,0	41,2	52,9	63,4
Қызылорда облысы	66,7	68,9	68,9	68,1
Маңғыстау облысы	86,0	68,0	68,0	74,0
Павлодар облысы	94,0	62,0	88,0	81,3
СҚО	86,7	51,1	62,2	66,7
ОҚО	73,3	70,0	71,7	71,7
Орташа	84,7	66,1	73,8	74,9

Кесте 91. Салық қызметін алған кезде ақпараттың қол жетімділігімен қанағаттанушылық деңгейінің аймақтар рейтингі, 2011 ж., N=864, %

Ақпараттың қол жетімділігімен қанағаттанушылық	
Көшбасшылар	
БҚО	86,7
Алматы қаласы	82,4
Павлодар облысы	81,3
Жамбыл облысы	80
Орта эшелон	
Ақмола облысы	77,3
Астана қаласы	76,5
Маңғыстау облысы	74
ШҚО	73,3
Қарағанды облысы	72,7
ОҚО	71,7
Аутсайдерлер	
Ақтөбе облысы	69,8
Қызылорда облысы	68,1
СҚО	66,7
Қостанай облысы	63,4
Алматы облысы	60,7
Атырау облысы	47,3
Қазақстан бойынша орташа	74,9

Жұмысты ұйымдастыру

Жұмыс орнында бар қызметкердің қолжетімділігі және бір терезеден қызмет алу мүмкіндігі бойынша көрсеткіштер Атырау облысында салыстырмалы төмен, бұл көрсеткіш былтырғыдан 7%-ға төмен. Астанада керісінше бұл көрсеткіш 18,5%-ға көбейді (2010 жылы 56% және 74,5% 2011 жылы).

Кесте 92. Жұмысты ұйымдастырумен қанағаттанушылық. (2011 ж.), %.

	Жұмыскердің орнында болуы	Қызметтерді бір терезеден алу	Бір терезе және жұмыскердің орнында болуы (бірге)
Астана қаласы	76,5	72,5	74,5
Алматы қаласы	95,4	93,5	94,4
Ақмола облысы	92,0	84,0	88,0
Ақтөбе облысы	70,4	74,1	72,2
Алматы облысы	86,0	86,0	86,0
Атырау облысы	56,0	66,0	61,0
ШҚО	84,0	90,0	87,0
Жамбыл облысы	92,0	84,0	88,0

БҚО	100,0	96,0	98,0
Қарағанды облысы	100,0	92,0	96,0
Қостанай облысы	98,0	94,0	96,0
Қызылорда облысы	88,9	82,2	85,6
Маңғыстау облысы	88,0	80,0	84,0
Павлодар облысы	100,0	100,0	100,0
СҚО	95,6	93,3	94,4
ОҚО	83,3	83,3	83,3
Орташа	88,3	86,5	87,4

Кесте 93. Салық органдарында жұмысты ұйымдастырумен қанағаттанушылық деңгейі бойынша аймақтар рейтингі, 2011 ж., N=864, %

Жалпы жұмысты ұйымдастырумен қанағаттанушылық	
Көшбасшылар	
Павлодар облысы	100
БҚО	98
Қарағанды облысы	96
Қостанай облысы	96
Алматы қаласы	94,4
СҚО	94,4
Орта эшелон	
Ақмола облысы	88
Жамбыл облысы	88
ШҚО	87
Алматы облысы	86
Қызылорда облысы	85,6
Маңғыстау облысы	84
ОҚО	83,3
Астана қаласы	74,5
Ақтөбе облысы	72,2
Аутсайдерлер	
Атырау облысы	61
Қазақстан бойынша орташа	87,4

Персонал бағалауы

Өткен зерттеуде белгіленген еді: «Былырғы зерттеу көрсеткендей, қызметкердің көмектесі ықыласы қызметтің маңызды сипаттамаларының бірі болып табылады және қызметтің жоғары сапасымен арақатынастық орнатады. Бұл көрсеткіш төмен жерде, қызмет көрсетудің төмен сапасын болжауға болады». Бұл тұжырым заңды тұлғалардың пікірлерімен расталады, тереңдетілген сұхбаттар нәтижесі бойынша, жалпы қызмет сапасының бағалауына әсер ететін маңызды факторлары құзіреттілік, әдептілік пен салық органдарының қызметкерлері тарапынан көңіл бөлуі болып табылады.

Жалпы Қазақстан бойынша, персоналды 86,5% деңгейінде бағалады, бұл былырғы жылға қарағанда 4%-ға жоғары (2010 жылы – 82,5%). Бұл көрсеткіштің орта мәні өзгермей қалған Атырау облысында болып табылады (2010 жылы – 51,9%, 2011 жылы – 51,3%). Бірақ бұл блоктың критерийлері бойынша, қызметкерлердің құзіреттілігімен қанағаттану 6%-ға жоғарылады, ал қызметкерлердің халыққа көмек көрсету ықыласы 8%-ға төмендеді.

Кесте 94. Персоналмен қанағаттанушылық (2011 ж.), %

	Жұмыскердің құзыреттілігі	Жұмыскердің әдептілігі	Салық органы жұмыскерінің сізге көмек көрсету ынтасы	Персоналдың бағалауы
Астана қаласы	76,5	76,5	72,5	75,2
Алматы қаласы	95,4	95,4	95,4	95,4
Ақмола облысы	78,0	86,0	84,0	82,7
Ақтөбе облысы	66,7	70,4	66,7	67,9
Алматы облысы	92,0	96,0	88,0	92,0
Атырау облысы	58,0	54,0	42,0	51,3
ШҚО	100,0	100,0	96,0	98,7
Жамбыл облысы	90,0	88,0	82,0	86,7
БҚО	100,0	100,0	100,0	100,0
Қарағанды облысы	96,0	96,0	92,0	94,7
Қостанай облысы	98,0	94,0	88,0	93,3
Қызылорда облысы	86,7	88,9	84,4	86,7
Маңғыстау облысы	76,0	76,0	74,0	75,3
Павлодар облысы	100,0	100,0	100,0	100,0
СҚО	95,6	93,3	95,6	94,8
ОҚО	71,7	75,0	81,7	76,1
Орташа	86,7	87,5	85,2	86,5

Кесте 95. Салық органдарының персоналымен қанағаттанушылық деңгейі бойынша аймақтар рейтингі, 2011 ж., N=864, %

Жалпы персоналды бағалау	
Көшбасшылар	
БҚО	100
Павлодар облысы	100
ШҚО	98,7
Алматы қаласы	95,4
СҚО	94,8
Қарағанды облысы	94,7
Қостанай облысы	93,3
Алматы облысы	92
Орта эшелон	
Жамбыл облысы	86,7
Қызылорда облысы	86,7
Ақмола облысы	82,7
ОҚО	76,1
Маңғыстау облысы	75,3
Астана қаласы	75,2
Аутсайдерлер	
Ақтөбе облысы	67,9
Атырау облысы	51,3
Қазақстан бойынша орташа	86,5

Ақпараттық-техникалық қамтамасыз ету

Жалпы, салық қызметінің сапасын бағалау барлық құрамдас бөліктің ішінен, халықтың салық органдарының ақпараттық-техникалық қамтамасыз етумен қанағаттануы ең төмен.

Кесте 96. Ақпараттық технологиялармен қанағаттанушылық, 2011 ж., N=864, %

	Серверлер мен компьютерлердің жұмыс істеу жылдамдығы	Бағдарламалық қамтамасыз ету	Терминалдардың қол жетімділігі	Ақпараттық-техникалық қамтамасыз ету
Астана қаласы	52,9	51,0	68,6	57,5
Алматы қаласы	70,4	76,9	74,1	73,8
Ақмола облысы	78,0	76,0	76,0	76,7
Ақтөбе облысы	42,6	35,2	38,9	38,9
Алматы облысы	36,0	38,0	38,0	37,3
Атырау облысы	38,0	44,0	42,0	41,3
ШҚО	46,0	44,0	44,0	44,7
Жамбыл облысы	86,0	88,0	86,0	86,7
БҚО	40,0	46,0	46,0	44,0
Қарағанды облысы	70,0	66,0	70,0	68,7
Қостанай облысы	76,5	78	58,8	71,1
Қызылорда облысы	62,2	77,8	73,3	71,1
Маңғыстау облысы	76,0	78,0	78,0	77,3
Павлодар облысы	78,0	78,0	80,0	78,7
СҚО	46,7	51,1	48,9	48,9
ОҚО	83,3	80,0	80,0	81,1
Орташа	63,7	65,3	66,0	65,0

Бұл көрсеткіш 2010 жылмен салыстырғанда 13%-ға жақсарды (52% 2010 жылы, 65% 2011 жылы), бірақ басқа компоненттермен салыстырғанда бұрынғыдай ең төмен қанағаттанушылық белгіленді. Алты аймақтарда бұл көрсеткішпен қанағаттану 50%-дан төмен: Алматы, Ақтөбе, Атырау, ШҚО, БҚО және Солтүстік-Қазақстан облыстары.

Кесте 97. Салық органдарының ақпараттық технологиялармен халықтың қанағаттанушылық деңгейі бойынша аймақтар рейтингі, 2011 ж., N=864, %

Жалпы ақпараттық-техникалық қамтамасыз ету	
Көшбасшылар	
Жамбыл облысы	86,7
ОҚО	81,1
Орта эшелон	
Павлодар облысы	78,7
Маңғыстау облысы	77,3
Ақмола облысы	76,7
Алматы қаласы	73,8
Қостанай облысы	71,1
Қызылорда облысы	71,1
Қарағанды облысы	68,7
Астана қаласы	57,5
Аутсайдерлер	
СҚО	48,9
ШҚО	44,7
БҚО	44

Атырау облысы	41,3
Ақтөбе облысы	38,9
Алматы облысы	37,3
Қазақстан бойынша орташа	65

Қызметтерді алу жағдайлары

Атырау және Ақтөбе облыстарында күту жағдайлары мен қызметтермен қанағаттанудың орташа бағалауы 50%-дан төмен. Басқа аймақтарда көпшілік халық бұл көрсеткіштердің компоненттерімен қанағаттанған, қанағаттанудың деңгейі 66,7%-дан Қызылорда облысы 96%-ға дейін Павлодар облысы.

Кесте 98. Жайлылықпен қанағаттанушылық (2011 ж.), %

	Глеспе қызметтер (банк, көшірме және т.б.)	Күту жағдайлары (орындықтар, үстелдер, кондиционерлер, әжетхананың болуы және т.б.)	Қызметтерді алу жағдайлары
Астана қаласы	74,5	74,5	74,5
Алматы қаласы	75,0	88,0	81,5
Ақмола облысы	70,0	74,0	72,0
Ақтөбе облысы	38,9	55,6	47,2
Алматы облысы	64,0	80,0	72,0
Атырау облысы	52,0	36,0	44,0
ШҚО	60,0	86,0	73,0
Жамбыл облысы	80,0	76,0	78,0
БҚО	64,0	78,0	71,0
Қарағанды облысы	72,0	94,0	83,0
Қостанай облысы	94,1	90,2	92,2
Қызылорда облысы	55,6	77,8	66,7
Маңғыстау облысы	84,0	74,0	79,0
Павлодар облысы	100,0	92,0	96,0
СҚО	75,6	88,9	82,2
ОҚО	73,3	86,7	80,0
Орташа	71,4	79,4	75,4

Кесте 99. Халықтың салық қызметін алған кезде жайлылықпен қанағаттанушылық деңгейі бойынша аймақтар рейтингі, %

Жалпы салық қызметтерін алу жағдайлары	
Көшбасшылар	
Павлодар облысы	96
Қостанай облысы	92,2
Орта эшелон	
Қарағанды облысы	83
СҚО	82,2
Алматы қаласы	81,5
ОҚО	80
Маңғыстау облысы	79
Жамбыл облысы	78
Астана қаласы	74,5

ШҚО	73
Ақмола облысы	72
Алматы облысы	72
БҚО	71
Аутсайдерлер	
Қызылорда облысы	66,7
Ақтөбе облысы	47,2
Атырау облысы	44
Қазақстан бойынша орташа	75,4

Қызмет көрсету сапасының жеке параметрлерімен қанағаттануы бойынша мәліметтерді жинақтай келе, Атырау облысында көптеген параметрлер бойынша халықтың төмен қанағаттануы байқалады.

Кесте 100. Халықтың аймақтар бойынша салық қызметімен жалпы және блоктар бойынша қанағаттанушылығы, 2011 ж., N=864, %

	Жалпы алғанда мерзімдер мен уақыт	Процедура	Бланктер, үлгілер, сілтемелер, тіл	Ақпараттың уақтылығы және мазмұндылығы	Ақпараттың қол жетімділігі	Жұмыстың ұйымдастырылуы	Персоналдың бағалауы	Ақпараттық-техникалық қамтамасыз ету	Қызметтерді алу жағдайлары	Жалпы қызметтер
Астана қаласы	58,3	73,2	79,4	80,4	76,5	74,5	75,2	57,5	74,5	72,2
Алматы қаласы	88	92,9	93,5	91,7	82,4	94,4	95,4	73,8	81,5	88,2
Ақмола облысы	76,5	80	77,5	73	77,3	88	82,7	76,7	72	78,2
Ақтөбе облысы	73,6	90,1	91,2	81,5	69,8	72,2	67,9	38,9	47,2	70,3
Алматы облысы	77,5	86	92	89	60,7	86	92	37,3	72	76,9
Атырау облысы	57	68	58	54	47,3	61	51,3	41,3	44	53,5
ШҚО	86	91,3	93	92	73,3	87	98,7	44,7	73	82,1
Жамбыл облысы	81	86	90	87	80	88	86,7	86,7	78	84,8
БҚО	94	93,3	99	98	86,7	98	100	44	71	87,1
Қарағанды облысы	90,5	94	96,5	91	72,7	96	94,7	68,7	83	87,5
Қостанай облысы	97,1	96,7	97	95	63,4	96	93,3	71,1	92,2	89,1
Қызылорда облысы	86,7	79,3	85,6	78,9	68,1	85,6	86,7	71,1	66,7	78,7
Маңғыстау облысы	83	89,3	88	87	74	84	75,3	77,3	79	81,9
Павлодар облысы	97,5	99,3	99	100	81,3	100	100	78,7	96	94,6
СҚО	88,9	89,6	95,6	95,6	66,7	94,4	94,8	48,9	82,2	84,1
ОҚО	81,3	83,9	69,6	88,3	71,7	83,3	76,1	81,1	80	79,5
Орташа	82,3	87,1	87,8	86,4	72,0	86,8	85,7	62,4	74,5	80,6

Кесте 101. Халықтың жалпы қызметпен қанағаттану деңгейі бойынша аймақтар рейтингі, 2011 ж., N=864, %

Жалпы салық қызметтерін қанағаттанушылық, блоктар бойынша орташа	
Көшбасшылар	
Павлодар облысы	94,6
Орта эшелон	
Қостанай облысы	89,1
Алматы қаласы	88,2

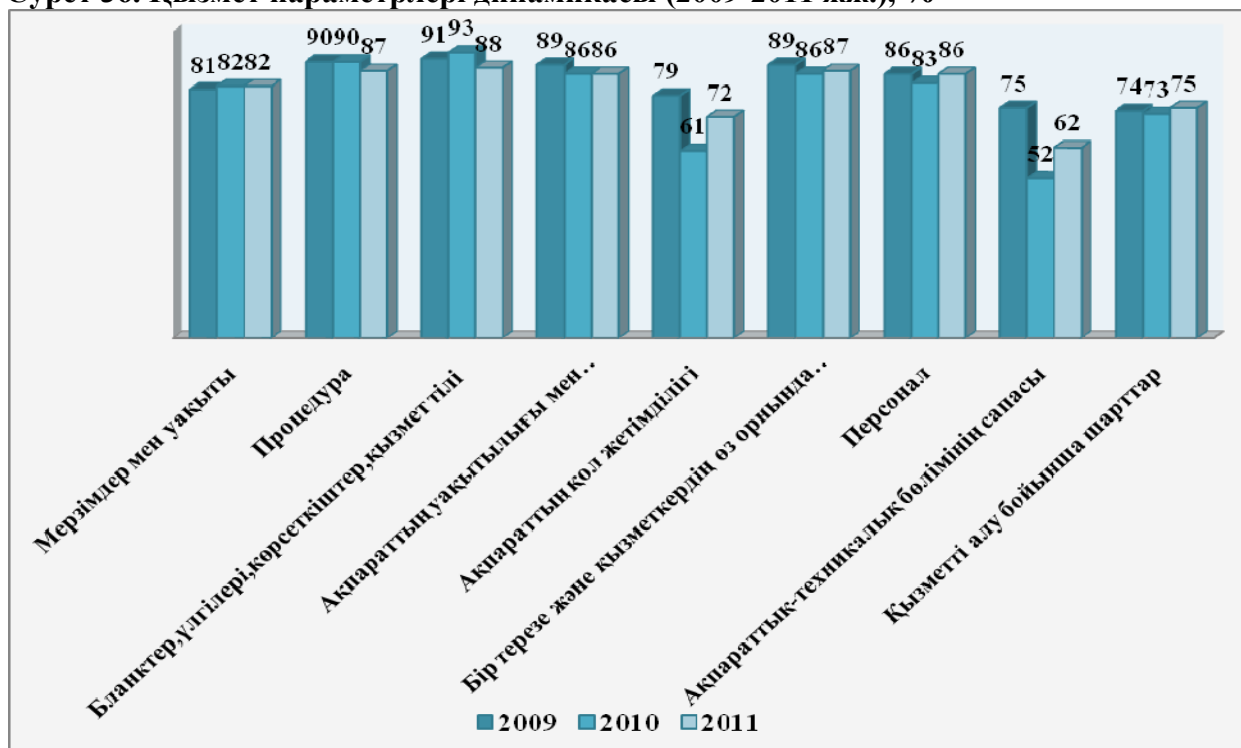
Қарағанды облысы	87,5
БҚО	87,1
Жамбыл облысы	84,8
СҚО	84,1
ШҚО	82,1
Маңғыстау облысы	81,9
ОҚО	79,5
Қызылорда облысы	78,7
Ақмола облысы	78,2
Алматы облысы	76,9
Астана қаласы	72,2
Ақтөбе облысы	70,3
Аутсайдерлер	
Атырау облысы	53,5
Қазақстан бойынша орташа	80,6

Қызмет параметрлері динамикасы. Қызметтердің сапалық параметрлерімен қанағаттануы.

Жалпы, салық қызметінің сапасын бағалаудың тоғыздан жеті параметрлер бойынша қанағаттанудың жағымды динамикасы байқалады. Бөлек мынадай параметрлерді белгілеуге болады «Ақпараттың қолжетімділігі» мен «Ақпараттық-техникалық қамтамасыз ету». Олар бойынша қанағаттану деңгейінің 2010 жылмен салыстырғанда айтарлықтай көбеюі байқалады.

«Процедура» көрсеткіші бойынша қанағаттанудың төмендеуі байқалады 3%-ға, көрсеткіш бойынша «Бланктер, үлгілер, көрсеткіштер, тілдер» қанағаттанушылық 5%-ға төмендеді.

Сурет 36. Қызмет параметрлері динамикасы (2009-2011 жж.), %



Халық үшін жеке салық қызметтерінің сапасы

Барлық респонденттерді сұрау кезінде қызметті бағалауды жалпы және жеке сипаттамалар бойынша сұрады. Олар мәліметтерді талдау және өңдеу процесі кезінде белгілі бір блоктарға біріктірілді. Жалпы қызметпен респонденттердің 84,3% қанағаттанған, егер де бұл көрсеткішті блоктар бойынша орта бағалаудың ортасы деп қарасақ, ол белгіленгеннен 3,7%-дан төмен және 80,6% құрайды.

Салық заңнамасын түсіндіруімен бұл салық қызметіне жолыққан респонденттердің 95% қанағаттанған (N=216).

Кесте 102. Жалпы қызметпен қанағаттанушылық (интегралды көрсеткіш) және блоктар бойынша ортасы, 2011 ж., N=864, %.

Салық қызметтері	Жалпы (ортақ)	Блоктар бойынша орташа
Салық төлеушіні тіркеу (N=417)	87,1	82,7
Салық берешегі туралы анықтама беру (N=397)	81,9	80,2
Жазбаша, электрондық жолданым (N=50)	80,0	83,4
Салықтық заңнаманы түсіндіру (N=216)	95%	
Орташа	84,3%	80,6

Блоктар бойынша, ақпараттық-техникалық қамтамасыз етумен қанағаттанушылықтың ең төмен көрсеткіштері – 65%.

Кесте 103. Блоктар бойынша қызметтермен қанағаттану, 2011 ж., N=864, %

Салық қызметтері	Мерзімі және уақыты	Процедура	Бланктер, үлгілер, сілтемелер, тіл	Ақпараттың уақтылығы және мазмұндылығы	Ақпараттың қол жетімділігі	Бір терезе және жұмыскердің орнында болуы	Ақпараттық-техникалық қамтамасыз ету	Қызметтерді алу жағдайлары	Персонал бөағалауы
Салық төлеушіні тіркеу	84,5	88,2	88,4	88,2	77,1	88,7	66,6	75,4	87,2
Салық берешегі туралы анықтама беру	80,5	87,1	87,7	86	71,9	85,9	62,6	74,6	85,6
Жазбаша, электрондық жолданым	82,0	87,3	89	85	80,7	88	70	82	86,7
Орташа	82,6	87,7	88,1	87	74,9	87,4	65	75,4	86,5

Кесте 104. Уақыты және мерзімінің қызметтер бойынша көрсеткіштері, 2011ж., N=864, %

Салық қызметтері	Кезек күту уақыты	Қызметтер мерзімінің сақталуы	Қызметтерді алудың белгіленген мерзімі	Қажетгі құжаттарды жинау уақыты	Мерзімі және уақыты
Салық төлеушіні тіркеу	83,0	88,0	87,1	80,1	84,5
Салық берешегі туралы анықтама беру	76,8	84,4	81,6	79,3	80,5

Жазбаша, электрондық жолданым	82,0	84,0	86,0	76,0	82,0
Орташа	80,1	86,1	84,5	79,5	82,6

Кесте 105. Процедура бойынша қызметтер көрсеткіштері, 2011 ж., N=864, %

Салық қызметтері	Процедураның түсініктілігі және оңайлығы	Нысандардың, бланкілердің түсініктілігі	Талап етілетін құжаттардың негізділігі	Процедура
Салық төлеушіні тіркеу	85,9	89,4	88,5	87,9
Салық берешегі туралы анықтама беру	84,9	88,4	86,9	86,7
Жазбаша, электрондық жолданым	90,0	86,0	86,0	87,3
Орташа	85,6	89,1	88,0	87,6

Кесте 106. Ақпараттың қол жетімділігі бойынша қызметтердің көрсеткіштері, қызмет көрсету бойынша 2011 ж., N=864, %

Салық қызметтері	Бланк өнімдеріне қол жетімділік	Құжаттар үлгілерінің болуы	Қайда жолданым жасаудың түсініктілігі	Алынған ақпараттар мен қызметтер тілінің қол жетімділігі	Жалпы ақпараттың қолжетімділігі
Салық төлеушіні тіркеу	88,5	88,5	85,4	91,4	88,4
Салық берешегі туралы анықтама беру	88,9	89,7	82,1	88,7	87,4
Жазбаша, электрондық жолданым	88,0	90,0	84,0	94,0	89,0
Орташа	88,7	89,2	83,9	90,3	88,0

Кесте 107. Ақпараттың уақтылығы және мазмұндылығы бойынша қызметтердің көрсеткіштері, қызмет көрсету бойынша, 2011 ж., N=864, %

Салық қызметтері	Ақпараттың уақтылығы	Ақпараттың мазмұндылығы	Ақпараттың уақтылығы және мазмұндылығы
Салық төлеушіні тіркеу	89,7	86,3	88
Салық берешегі туралы анықтама беру	85,1	86,1	85,6
Жазбаша, электрондық жолданым	84,0	86,0	85
Орташа	87,3	86,2	86,8

Кесте 108. Әр түрлі құралдар арқылы ақпараттың қол жетімділігі бойынша көрсеткіштер, қызмет көрсету бойынша, 2011 ж., N=864, %

Салық қызметтері	Анықтама терезесінде, стендтерде қызметтер бойынша ақпарат беру	Аталған қызмет бойынша Интернет арқылы қол жетімді ақпарат	Телефон арқылы ақпараттың қол жетімділігі	Ақпараттың қол жетімділігі
Салық төлеушіні тіркеу	87,3	62,6	74,6	74,8
Салық берешегі туралы анықтама беру	81,4	61,0	66,5	69,6
Жазбаша, электрондық жолданым	86,0	76,0	78,0	80,0
Орташа	84,5	62,6	71,1	72,7

Кесте 109. Персоналдың қол жетімділігі және қызметтерді бір терезеден алу бойынша қызметтердің көрсеткіштері, қызмет көрсету бойынша, 2011 ж., N=864, %

Салық қызметтері	Жұмыскердің орнында болуы	Қызметтерді бір терезеден алу	Бір терезе және жұмыскердің орнында болуы
Салық төлеушіні тіркеу	89,4	88,0	88,7
Салық берешегі туралы анықтама беру	87,2	83,6	85,4
Жазбаша, электрондық жолданым	86,0	90,0	88,0
Орташа	88,2	86,1	87,2

Кесте 110. Персонал сапасы бойынша қызметтердің көрсеткіштері, қызмет көрсету бойынша, 2011 ж., N=864, %

Салық қызметтері	Жұмыскердің құзыреттілігі	Жұмыскердің әдептілігі	Салық органы жұмыскерінің сізге көмек көрсету ынтасы	Персоналды бағалау
Салық төлеушіні тіркеу	86,3	88	86,8	87,0
Салық берешегі туралы анықтама беру	86,9	86,1	82,9	85,3
Жазбаша, электрондық жолданым	88,0	88,0	84,0	86,7
Орташа	86,6	87,2	84,5	86,1

Кесте 111. Ақпараттық технологиялар бойынша қызметтердің көрсеткіштері, қызмет көрсету бойынша, 2011 ж., N=864, %

Салық қызметтері	Серверлер мен компьютерлердің жұмыс істеу жылдамдығы	Бағдарламалық қамтамасыз ету	Терминалдардың қол жетімділігі	Ақпараттық-техникалық бөлімнің сапасы
Салық төлеушіні тіркеу	64,5	65,5	65,0	65
Салық берешегі туралы анықтама беру	61,0	61,0	60,7	60,9
Жазбаша, электрондық жолданым	54,0	76,0	74,0	68
Орташа	62,3	64,0	63,5	63,3

Кесте 112. Жайлылық бойынша қызметтердің көрсеткіштері, қызмет көрсету бойынша, 2011 ж., N=864, %

Салық қызметтері	Ілеспе қызметтер (банк, көшірме және т.б.)	Күту жағдайлары (орындықтар, үстелдер, кондиционерлер, ажетхананың болуы және т.б.)	Қызметтерді алу жағдайлары
Салық төлеушіні тіркеу	71,9	78,2	75,1
Салық берешегі туралы анықтама беру	69,3	78,6	74,0
Жазбаша, электрондық жолданым	78,0	86,0	82,0
Орташа	71,1	78,8	75,0

Сұрау кезінде барлық респонденттерді сұрады: «Айтыңызшы, Сіздің салық қызметінің сапасының жақсартылуына тілектеріңіз?», алынған мәліметтер төменгі кестеде көрсетілген.

Кесте 113. Респонденттердің салық қызметінің сапасын жақсарту мақсатында тілек/ұсыныстар, 2011 ж., N=864.

Салық органдарының қызметкерлері – 11,2%
СК кәсіпқойлығын/күзiреттiлiк деңгейiн жақсарту
Қызметкерлер ылғи әдептi болу керек
СК қызметкерлерiнiң санын көбейту керек
СК тарапынан салықтөлеушiлерге көп көңiл бөлу
СК тарапынан салықтөлеушiлерге жеке жұмыс iстеу жолын жақсарту
СК қызметкерлерi құжаттарды толтыруда көмектесi керек/бланктердi толтыру бойынша нақты түсiндiрме беру керек
СК жұмыскерлерi нақты ақпарат беру керек
СК қызметкерлерi әдiлеттi және салықтөлеушiлерге адал болу керек
Инспекторлардың жұмысын тездету
Салық қызметтерiнiң сапасын және қолжетiмдiлiгiн арттыру
Қызметкерлер құжаттарда қателiктер жiбермеу керек
Уақыт пен процедуралар – 7,7%
Бiр терезеде қызметтер алу/бiр қызметкерден ғана
Терезелердiң санын көбейту, кезектер болмау үшiн
Барлық процедураларды жеңiлдету
Кеңес беруге кеңес берушiлердiң санын көбейту
Құжаттарды беру мерзiмдерiн қысқарту
Заңға сәйкес қызмет көрсетулердi уақытысында беру
Толтыру үшiн қағаз үлгiлерiнiң санын қысқарту
Тiркелген қызмет көрсетулердiң жинауына бағаларды төмендету
Орыс тiлiнде бланктердi көп мөлшерде жасау
Қабылданған мекен-жай/аудандар бойынша әр терезенi құжаттарды қабылдау ретiнде жасау
Бiр жерде құжаттар бойынша базамен қамтамасыз ету
Терезелердi алып жүрген қызметтер бойынша бөлу
СТТН-ды пошта арқылы алу
Интернет арқылы барлық салықтардың төлемiн еңгiзу
Халыққа ақпараттандыру мен түсiндiру бойынша салықтөлеушiнiң күнтiзбесiн құру және тарату
Ақпараттық-техникалық қамтамасыз ету – 5 %
СК-де компьютерлер мен техниканы жаңарту
Сервердiң жұмысының жылдамдығы мен сапасын арттыру
Жаңа технологиялар арқылы неғұрлым көп қызметтер санын автоматтандыру
Электронды пошта арқылы салықтар бойынша ақпараттарды алу
Пошта арқылы хабарландыруды уақытысында жеткiзудi қамтамасыз ету
Мобильдi Интернеттiң қызметтерiн пайдалану, әр маманмен жеке
Оқыту/түсiндiру жұмыстары/кеңес берулер – 4%
БАҚ арқылы заңнама бойынша сұрақтарды түсiндiру

Физикалық тұлғалармен жұмысты сапалы және білгір ұйымдастыру
Телефон арқылы ақпаратты берудің сапасын арттыру
Терминалдарды өзінің ақпаратымен электронды түрде жасау
Салық заңнамасында өзгерістер туралы уақытысында хабарлау
Тегін түсіндіру семинарларды жүргізу
Стендтерде және брошюраларда толық ақпаратты ұсыну
Салық органдарының қызметкерлеріне – 2%
Лайықты еңбекақы/ СК қызметкерлеріне еңбек жағдайларын жақсарту
Үнемі кадрларды оқыту
Түскі ас уақытын ауыстыру/ қызметкерлердің түскі астардың кезекпен баратын графикті жасау/ сенбіде түске дейін жұмыс жасау
СК ғимаратында ремонт жасау
Жемқорлықтан бас тарту
СК қызметкерлері ҚР азаматтарында салық мәдениетін көтеру бойынша қызығушылық білдіру керек
Қызметтерді ұсыну мен сапасын бағалау бойынша тәуелсіз қызметтердің қатал бақылауы
СК-де кадрларды алу бойынша талаптарды көтеру
Ыңғайлылық пен сервис – 2,1%
Кезекпен қызмет көрсету бойынша электронды терминалдарды орнату
Қызмет көрсету бойынша ыңғайлы және жақсы зал керек
Күту жағдайларын жақсарту керек
Келушілер үшін ішетін суы бар бойлерлерді орнату
Салықтөлеушілерге автокөлікті қоятын жерді жасау
Номерлер арқылы электронды кезектер жасау
Залдарда микрофондар мен кондиционерлерді орнату
СК-де төлемге кассалар жасау

Салықтық заңнаманы түсіндіру

2011 жылы респонденттердің 25% салықтық заңнаманы түсіндіру бойынша ақпаратқа шамамен 2 реттен келген, соның ішінде Call-орталығын қоса отырып, телефон бойынша. Бұл 2010 жылмен салыстырғанда 4 пайызға аз. Жолығу жиілігі солқалпы қалды.

Салық заңнамасын түсіндіру бойынша салық органдарының қызметкерлерінің жұмыстары айтарлықтай жақсарды, бұған дәлел қанағаттану көрсеткіші болып отыр.

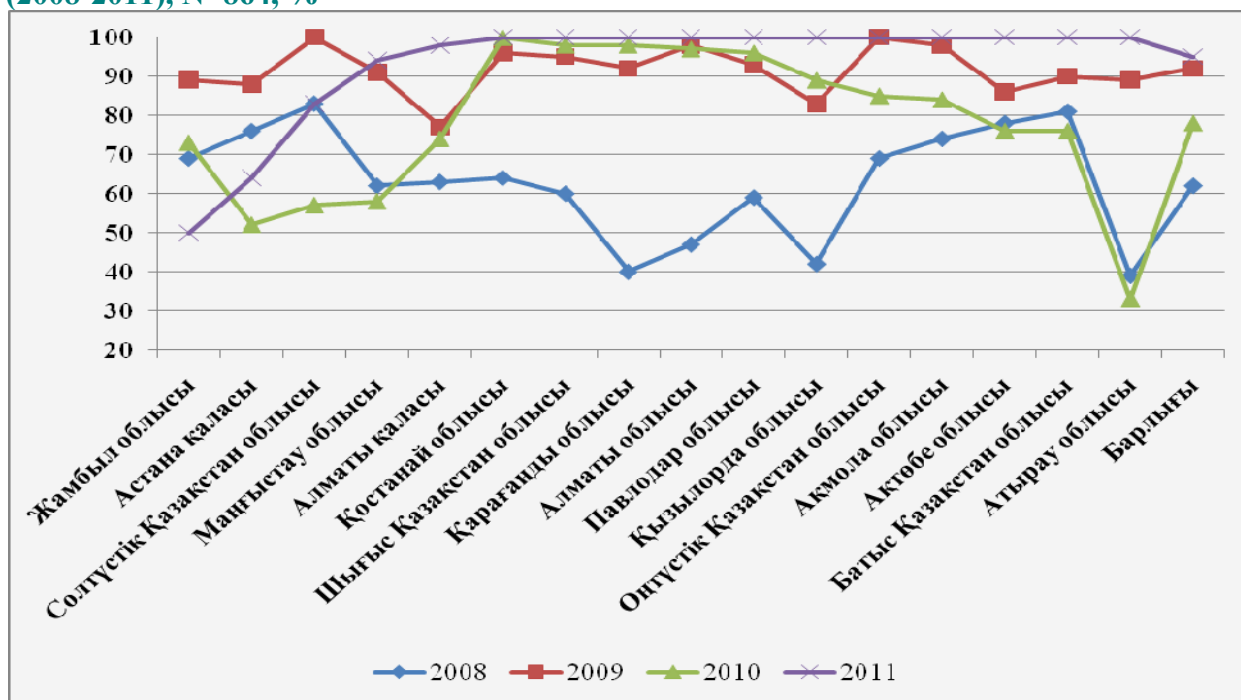
Қанағаттанушылық

2010 жылмен салыстырғанда халықтың бұл көрсеткішпен қанағаттанудың жағымды динамикасы байқалады, ол 17%-ға көбейді. Жалпы, салық төлеушілердің 95% салық органдарына салық заңнамасын түсіндіру бойынша ақпаратты алуға жүгінгендер, салық сұрақтарын түсіндіру бойынша салық қызметінің жұмысымен қанағаттанған.

Ауыл жерлерінде тұрғындар (100%) көп деңгейде қалаға қарағанда (94%) салық органының түсіндірмелі жұмысымен қанағаттанады.

Бұл көрсеткішпен халықтың қанағаттануы 100% деңгейінде – Қарағанды, Қызылорда, Қостанай, Шығыс-Қазақстан, Алматы, Павлодар, Ақтөбе, Батыс-Қазақстан, Ақмола, Оңтүстік-Қазақстан және Атырау облыстары. Ең төмен көрсеткіштер Жамбыл облысында (50%) және Астана қаласында (64%).

Сурет 37. Аймақтар бойынша салықтық заңнаманы түсіндіруге қанағаттанушылық (2008-2011), N=864, %



Барлық облыстарда, халықтың салық заңнамасын түсіндірулері бойынша қанағаттанудың жағымды динамикасы байқалады. Жағымды динамика, 2-4%-ға, бес аймақтарда көрінеді: Қарағанды, Қызылорда, Шығыс-Қазақстан, Павлодар, Алматы облыстары.

Өз нәтижелерін тек бір Жамбыл облысы ғана төмендетті (23%↓). 24-36%-ға жақсы прогресс байқалған бес аймақты белгілеу керек: Маңғыстау, Ақтөбе, Батыс-Қазақстан облыстары және Алматы қаласы. Ең жоғарғы прогресс Атырау облысында байқалған (67%).

Кесте 114. Аймақтар бойынша қанағаттанушылық динамикасы, 2011 ж., N=864, %

Аймақтар	2008 ж.	2009 ж.	2010 ж.	2011 ж.	Динамика
Қарағанды облысы	40	92	98	100	2
Қызылорда облысы	42	83	89	100	11
Қостанай облысы	64	96	100	100	0
Шығыс Қазақстан облысы	60	95	98	100	2
Павлодар облысы	59	93	96	100	4
Алматы облысы	47	98	97	100	3
Алматы қаласы	63	77	74	98	24
Ақтөбе облысы	78	86	76	100	24
Ақмола облысы	74	98	84	100	16
Батыс Қазақстан облысы	81	90	76	100	24
Оңтүстік Қазақстан облысы	69	100	85	100	15
Жамбыл облысы	69	89	73	50	-23
Маңғыстау облысы	62	91	58	94	36
Астана қаласы	76	88	52	64	12
Солтүстік Қазақстан облысы	83	100	57	83	26
Атырау облысы	39	89	33	100	67
Барлығы	62	92	78	95	17

Ақпарат алу тәсілдері

Өткен зретеулердегідей, халықтың пікірінше, түрлі қызметтерді алуда ең тиімді әдістері мыналар:

- Салық органдары қызметкерлерінің кеңес беруі – 50%;
- Салық органдардағы анықтамалық терезе – 43%;
- Телефон арқылы – 38%.

Бұрынғыдай заңды тұлғалардың және халықтың қалаулары өзгеше. Егер кәсіпкерлер www.salyk.kz сайтын екінші әдіс деп санаса (48%), онда халық арасында СК сайты қалайтындар екі есе аз (27%).

Кәсіпкерлердің анықтамалық терезеге қалаулары аз, халыққа қарағанда (39% және 43%). Телефон арқылы бойынша халықта қалау бар, кәсіпкерлерге қарағанда (38% және 27% сәйкесінше).

Кесте 115. Ақпаратты алудың тиімді әдістері (2009-2011), N=864, %

	2009 ж.	2010 ж.	2011 ж.
Салық органдары қызметкерлерінің консультациялары	44	55	50
Салық органындағы анықтамалық терезе	30	44	43
Телефон арқылы	32	35	38
Салық Кодексі	24	21	26
Салық органдарындағы ақпараттық материалдар	10	17	18
БАҚ	17	17	10
www.salyk.kz	12	15	27
Салық органдарының қызметкерлерімен семинарлар, кездесулер	13	11	8
Салық органдарының пошта арқылы хабарламалары	16	10	5
Басқа интернет-сайттар	8	9	9
Салық мәселелері бойынша Call-орталық	8	9	6
Коммуналдық немесе басқа да қызметтердің түбіртектері	7	8	5
Электрондық поштамен жіберу	9	7	3
Сұрау салу (салықтық заңнаманы жазбаша түсіндіруді талап ету)	5	5	9
Салық комитетінің басшылығына жолданым	9	4	4
Қоғамдық ұйымдар, ҮЕҰ	2	3	1
Блог арқылы облыс немесе республика басшылығына жолданым	3	3	2

Аймақтар бойынша ақпараттық каналдардың ең тиімділері төмендегі кестеде көрсетілген.

Айта кету керек, аймақтарда ақпаратты алуда үш ең тиімді әдістерге деген қатынасы:

- Салық органдарының қызметкерлерінің кеңес беруінің тиімділігі төмен Астана қаласы мен Атырай облыстары;
- Оңтүстік-Қазақстан, Атырау және Маңғыстау облыстарында респонденттер ақпаратты алудың тиімді әдісі ретінде анықтамалық терезені қалайтындар аз;
- Қызылорда мен Ақтөбе облыстарында респонденттер аз, басқа аймақтарға қарағанда, ақпаратты алудың тиімді әдісі телефон арқылы деп санайды.

Жеке облыстарға ақпарат алудың жеке әдістерін айтуға болады. Алматы, Ақмола, Қарағанды, Қостанай, Маңғыстау, Палодар, Солтүстік-Қазақстан мен Оңтүстік-Қазақстан облысы – бұл салық органының қызметкерлерінің кеңес беруі.

Астана, Атырау, Батыс-Қазақстан мен Қостанай облыстары - ақпарат алудың ең тиімді әдісі телефон арқылы деп санайды.

Салық кодексі Жамбыл мен Қызылорда облыстарында сұраныста. Анықтамалық терезе Ақтөбе, Алматы мен Шығыс-Қазақстан облыстарында үлкен сұраныста. Ал Қостанай облысының тұрғындары ҚР Салық Комитеті сайтына ақпаратты алу үшін жиі кіреді.

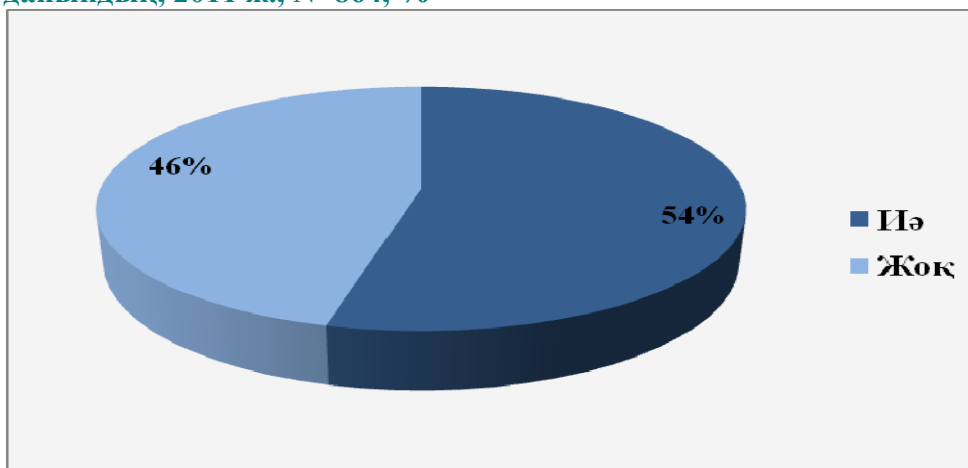
Кесте 116. Аймақтар бойынша ақпарат алудың аса тиімді әдістері, 2011 ж., N=864, %

	Астана қаласы	Алматы қаласы	Ақмола облысы	Ақтөбе облысы	Алматы облысы	Атырау облысы	ШҚО	Жамбыл облысы	БҚО	Қарағанды облысы	Қостанай облысы	Қызылорда облысы	Маңғыстау облысы	Павлодар облысы	СҚО	ОҚО	Барлығы
Салық Кодексі	37	37	32	26	6	10	6	48	44	10	39	47	14	20	13	12	26
Сайт www.salyk.kz	31	49	18	33	16	28	16	8	28	16	73	31	44	14	9	2	27
Басқа интернет-сайттар	6	14	14	7	0	10	6	4	4	8	18	11	16	12	7	2	9
Салық органдары қызметкерлерінің консультациялары	22	63	64	57	54	14	56	36	54	40	67	33	54	58	76	35	50
Телефон арқылы	57	46	52	24	34	38	34	30	54	28	61	16	40	32	29	30	38
Салық органындағы анықтамалық терезе	33	41	50	74	62	24	60	38	48	36	47	42	26	48	44	25	43
Сұрау салу (салықтық заңнаманы жазбаша түсіндіруді талап ету)	6	14	0	9	6	24	8	2	12	4	22	4	10	0	2	15	9
Салық органдарындағы ақпараттық материалдар	16	19	12	20	26	12	12	10	10	16	29	42	18	4	11	32	18
Салық мәселелері бойынша Call-орталық	10	8	0	2	2	30	4	0	2	2	4	9	2	4	4	5	6
Тәуелсіз қызметкерлерден кеңес алу	24	6	8	0	8	12	12	6	0	10		2	16	10	0	10	8
БАҚ	6	6	0	33	8	14	16	4	8	4	18	16	2	8	16	12	10
Электрондық поштамен жіберу	6	6	0	2	2	8	2	0	0	2	6	9	0	0	4	0	3
Салық органдарының пошта арқылы хабарламалары	4	8	0	7	0	0	10	0	12	8	10	11	0	0	13	0	5
Коммуналдық немесе басқа да қызметтердің	4	6	0	7	0	2	16	2	0	6	2	0	0	2	24	5	5

түбіртектері																	
Блог арқылы облыс немесе республика басшылығына жолданым	6	2	0	0	2	8	2	6	0	0	2	2	0	2	0	2	2
Салық комитетінің басшылығына жолданым	8	3	0	7	0	6	0	6	0	2	6	7	2	0	2	7	3
Салық органдарының қызметкерлерімен семинарлар, кездесулер	8	5	0	9	4	10	4	8	8	2	31	16	8	4	7	2	8
Қоғамдық ұйымдар, ҮЕҰ	4	0	0	2	0	10	0	0	0	2	2	2	0	0	0	0	1
СМС хаттар	8	1	0	2	0	8	2	16	0	2	2	4	0	0	7	0	3

2011 жылдың зерттеуінің мәліметтері бойынша, тегін қызметтегі Call-орталығына жүгінуге дайын салықтөлеушілердің саны көбейді, бірақ та ақылы байланыста – 2010 жылы 44%-дан 2011 жылы 54%-ға дейін.

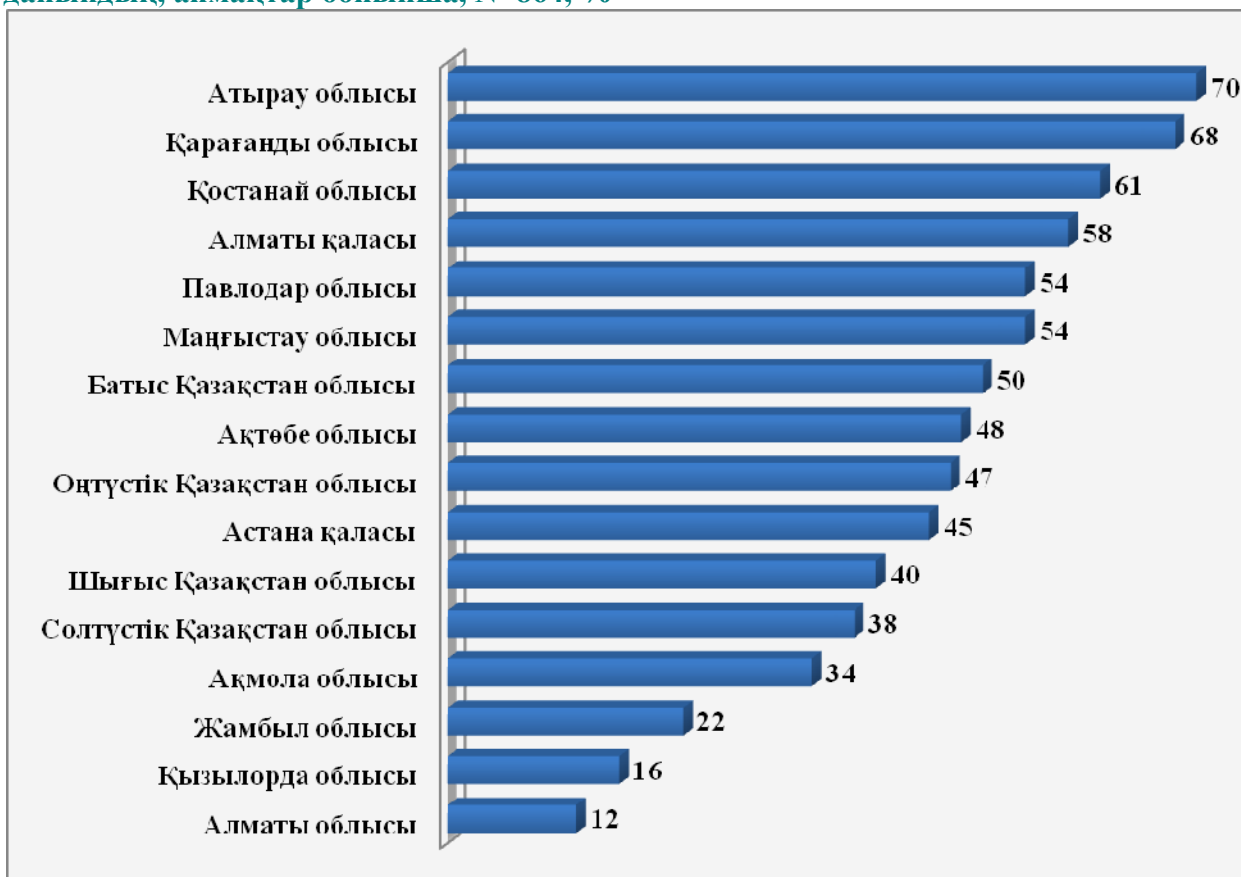
Сурет 38. Қоңырау шалу ақылы болған кезде Call-орталыққа хабарласуға дайындық, 2011 ж., N=864, %



Егер 2010 жылы Call-орталығына салық сұрақтары бойынша жолығуға даяр респонденттердің 50%-дан көбісі тек төрт аймақтарда ғана (Атырау, Ақтөбе, Жамбыл облыстарында және Астана қаласында), бұл жылдың нәтижелері бойынша Қазақстанның жеті аймақтарында салық сұрақтары бойынша Call-орталығына жолығады.

Барлық аймақтарда қалайтындардың саны өсті, ол Жамбыл, Қызылорда мен Алматы облыстарынан басқа.

Сурет 39. Қоңырау шалу ақылы болған кезде Call-орталыққа хабарласуға дайындық, аймақтар бойынша, N=864, %



Ақпарат алу тілі

Салық қызметтері бойынша салықтөлеушілер ақпаратты орыс тілінде алды:

- Орыс тілінде – 64%;
- Қазақ тілінде – 27%;
- Орыс және қазақ тілінде – 9%.

Берілген ақпарат, оның тілі, толығымен халықтың қажеттілігіне сәйкес келеді. Осылайша «Сіз ақпаратты қай тілді алғыңыз келеді?» сұрағына респонденттердің жауаптары келесі жолмен орналасты: респонденттердің 29% салық сұрақтары бойынша түсіндірмелерді қазақ тілінде алғысы келген, 64% - орыс тілінде, 7% - екі тілде де. Ал Оңтүстік-Қазақстан облысының бір тұрғыны ақпаратты өзбек тілінде алғысы келеді.

Салық сұрақтары бойынша тұрғындардың хабарлығы

Жалпы хабардар болудың деңгейі аз өзгерді – 2%-ға нашарлады (56%). Халықтың көпшілік бөлігі СТГН-ды қай жерден алу керектігін (93%), салық салу бойынша кеңес алуға қайда баратынын (78%), мүлікке, жерге, көлікке салынатын салық төлемдерінің мерзімдерін (65-70%) біледі.

Электронды түрде салық төлеуді, салық инспекторларының міндеттер/өкілеттіктері және олардың іс-әрекеттеріне қалай шағым беру керектігін білетін тұрғындар ең аз,

сондай-ақ респонденттердің 47% және 45% сәйкесінше бұл ақпаратты білгісі келеді. Яғни, бұл сұрақтар бойынша білімдердің қажеттілігі бар.

Жалпы, халық арасында салық сұрақтары бойынша ақпараттың қажеттіліктің төмендеуі байқалады.

Кесте 117. Салық мәселелері бойынша хабардар болу, %

Ақпараттар түрлері	Біледі				Білгісі келеді			
	2008 ж.	2009 ж.	2010 ж.	2011 ж.	2008 ж.	2009 ж.	2010 ж.	2011 ж.
СТТН қайда алады	99	99	96	93	9	2	7	7
Физикалық тұлғаларға салық салу мәселесі бойынша кіммен кеңесуге болады	86	81	77	78	Мәліметтер жоқ	19	27	13
Көлік салығын төлеу мерзімдері қай кезге дейін	54	69	67	70	37	31	39	25
Мүлік салығын төлеу мерзімдері қай кезге дейін	67	73	69	67	37	27	37	27
Жер салығын төлеу мерзімдері қай кезге дейін	62	71	67	65	37	28	39	26
Салық төлеуші өз салығын өзі есептеу керек екендігі	Мәліметтер жоқ	62	61	62	Мәліметтер жоқ	Мәліметтер жоқ	Мәліметтер жоқ	32
Салықтар бойынша берешектің болмауы (болуы) туралы анықтаманы қалай алуға болады	59	73	66	57	Мәліметтер жоқ	26	39	24
Салық декларациясын қайда өткізу керек	57	63	57	55	22	36	48	26
Салықтарды есептеу бойынша түсіндіруді қайдан алуға болады	71	70	62	53	Мәліметтер жоқ	30	44	27
Мүлік салығының мөлшерлемелері	Мәліметтер жоқ	53	50	53	35	48	58	34
Көлік салығының мөлшерлемелері	Мәліметтер жоқ	53	50	52	23	48	58	30
Салықтарды төлемеу немесе кеш төлеуге қандай санкциялар қолданылады	Мәліметтер жоқ	53	54	51	30	49	51	36
Жер салығының мөлшерлемелері	Мәліметтер жоқ	49	46	51	32	50	62	34
Шағым жазу үшін хатты қалай жазу керек	35	49	47	41	Мәліметтер жоқ	53	60	33
Салық органдарының іс-әрекетіне қалай шағымдануға болады	52	49	44	41	25	54	63	33
Салық инспекторларының қандай	Мәліметтер жоқ	37	38	40	23	66	69	45

міндеттері/уәкілеттікте рі бар								
Электрондық әдіспен қалай салық төлеуге болады	18	29	31	30	Мәлімет тер жоқ	73	79	47
Орташа	60	61	58	56	28	38	49	29

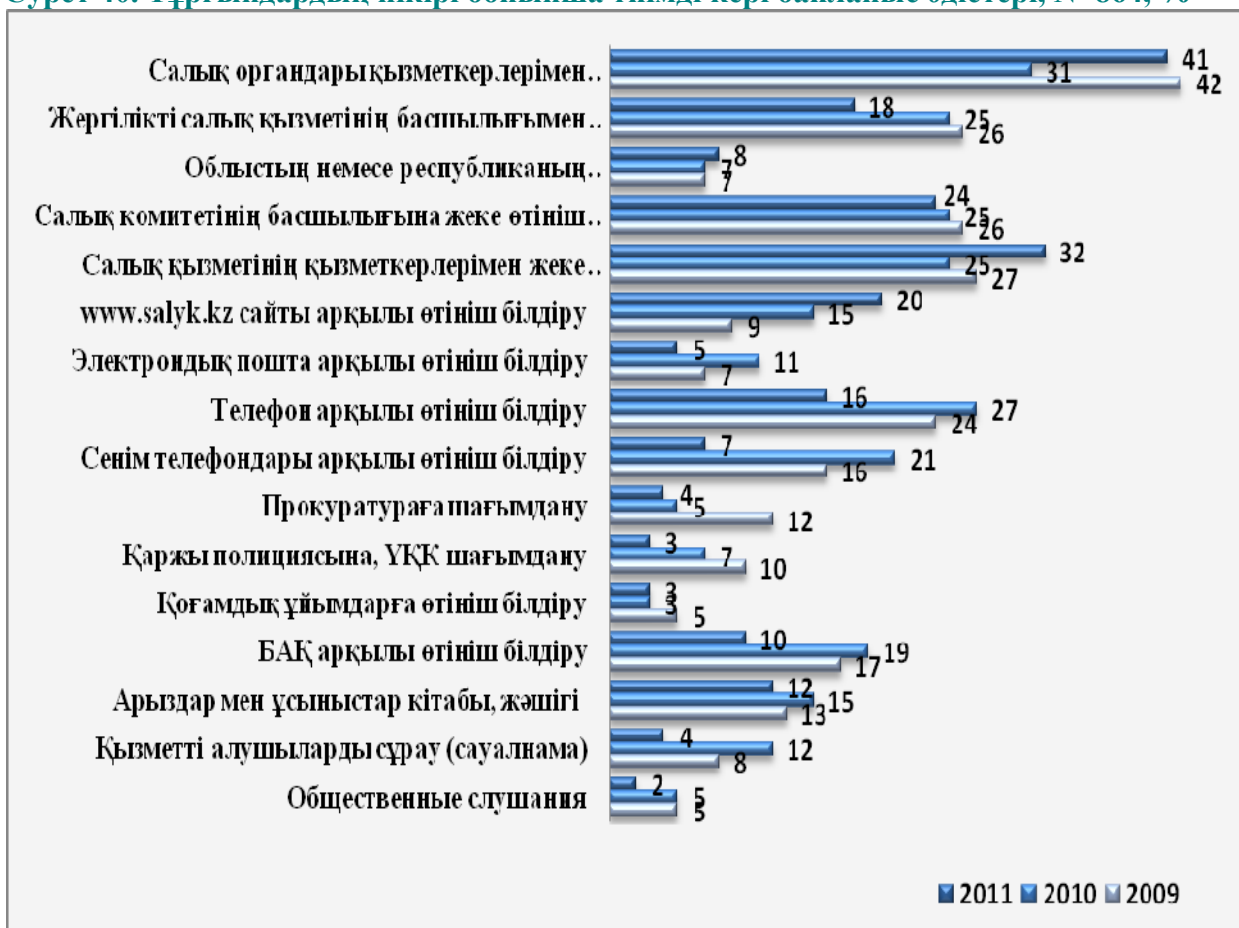
Кері байланыс әдістері

Салық қызметінің қызметкерлерімен семинарлар мен кездесулері және салық қызметінің қызметкерлерімен жеке сөйлесу қызметтің сапасын жақсартуға тиімді әдістерінің қатарына жатады.

2011 жылғы зерттеудің нәтижесі бойынша, кері байланыстың ең тиімді әдістері:

- Салық органының қызметкерлерімен семинарлар, кездесулер – 41%
- Салық органының қызметкерлерімен жеке сөйлесу – 32%
- Салық комитетінің басшылығына жолығу – 24%

Сурет 40. Тұрғындардың пікірі бойынша тиімді кері байланыс әдістері, N=864, %



Қазақстандағы Интернет желісін пайдаланатындар саны өсті, бұл Салық Комитетінің интернет-порталының пайдаланушылардың да санының өсуіне әсерін тигізді. 2011 жылдың мәліметтері бойынша, СК МФ www.salyk.kz ақпараттық порталы кері байланыстың тиімді әдісі деп санайтын тұрғындардың үлесі көбейді (респонденттердің 20% 2011 жылы және 15% 2010 жылы). Электронды пошта арқылы жолдау кері байланыстың тиімді әдісі деп санайтын респонденттердің пайызы азайды (11%-дан 5%-ға дейін).

Кері байланыстың анонимді әдістері халықтың сенімін жоғалтады, өйткені, сенім телефоны арқылы нәтижеге жетуге болады деп есептеген респонденттердің үлесі азайды. Осылайша 2011 жылғы сұраудың нәтижелері бойынша «сенім» телефондарын тиімді деп респонденттердің 7% санайды (2010 жылғы сұраудың нәтижелерімен салыстырғанда 14%-ға азайды), шағым беру мен ұсыныстардың кітаптар/қораптары – 12% (3%↓), қызмет алушылардың сұрауы (сауалнама) – 4% (8%↓). Прокуратура, қаржы полициясы мен ҰҚК қадағалайтын органдарға жолығу, кері байланыстың тиімді әдістері деп санайтын респонденттердің үлесі қысқарды.

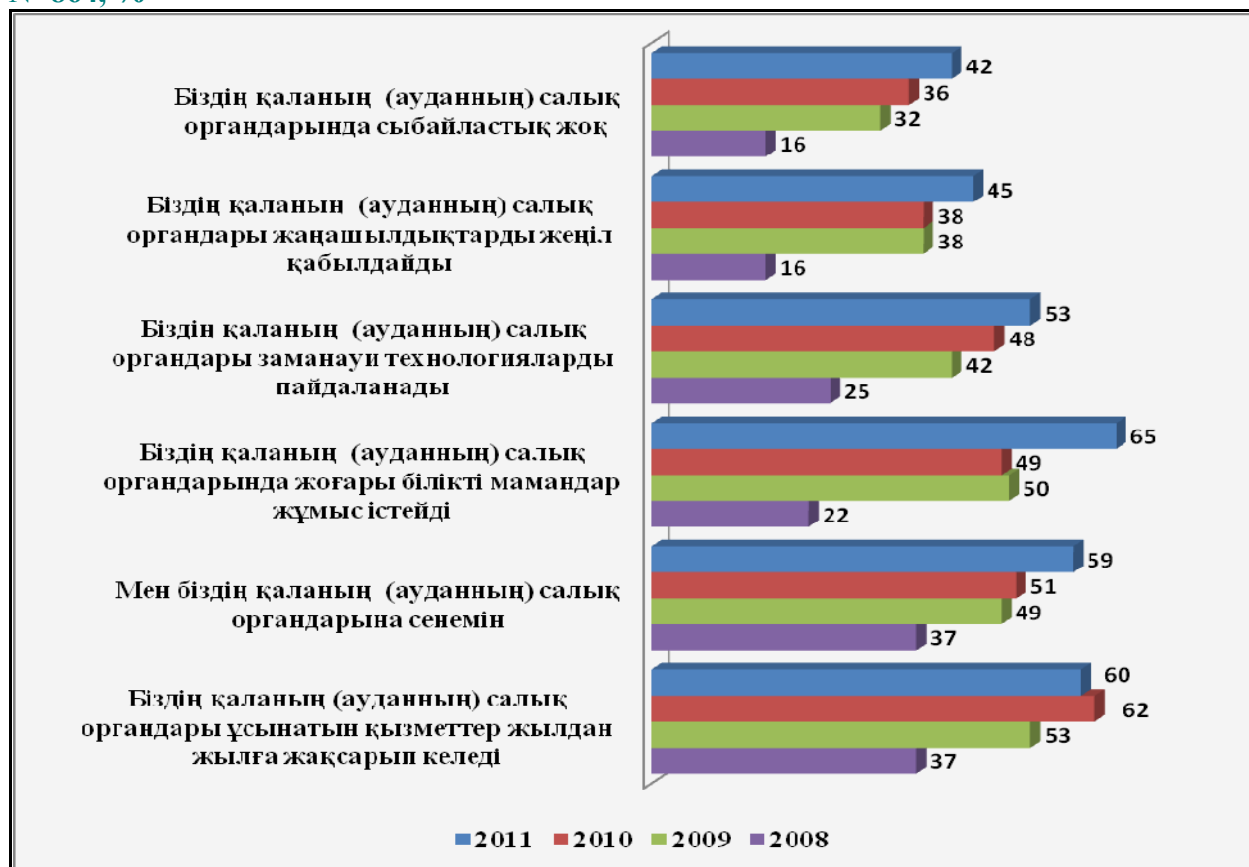
Тұрғындар алдында салық қызметі имиджі

Имидждік сипаттамалар туралы респонденттердің жауаптар мәліметтері, халықтың өз қала/ауданындағы салық органдарын сенімнің артуы туралы дәлелдейді (2010 жылы – 51%, 2011 жылы – 59%). «Біздің қала/ауданда салық органдарында жоғары білікті мамандар жұмыс жасайды» деген тұжырымдамамен респонденттердің 65% келіседі, бұл осы сұрақ бойынша былтырғы мәліметтерден 16%-ға жоғары.

Жалпы, 2011 жылдың халық сұрауы Қазақстанның салық қызметінің жағымды имиджінің қалыптасуын джуэләндірады. Ілелдейді. Қала/аудан салық органдары жаңа еңгізілімдерді жеңіл қабылдайды деген пікірмен келіскен халықтың үлесі 7%-ға өсті. Салық органдар сыбайласпаған және жергілікті салық қызметінің жұмысында заманауи технологияларды пайдаланады деген пікірмен келісетін салық қызметінің тұтынушылары 5-6%-ға көбейді.

Салық органдарымен көрсетілетін қызметтер жылдан жылға жақсарып бара жатыр джеген пікірмен келісетін адамдардың саны тек 2%-ға азайды.

Сурет 41. Тұрғындардың пікірі бойынша салық органдарының имиджі, 2011 ж., N=864, %



Павлодар мен Қостанай облыстарында, халықтың көзалдында салық қызметінің ең жағымды имиджі белгіленген. Онда барлық жағымды имидждік сипаттамалары бойынша келісім байқалды 84 %-дан жоғары деңгейде.

Атырау, Қарағанды, Маңғыстау мен Ақтөбе облыстарында «Біздің қала/аудандағы салық органының жоғары білікті мамандар жұмыс жасайды» деген тұжырыммен келіскен респонденттердің жоғары емес пайызы (50%-дан төмен) белгіленді. Халықтың салық қызметтері бойынша ең төмен сенім деңгейі Оңтүстік-Қазақстан облысы мен Ақтөбе облыстары (33%-дан).

Бұл аймақтарда, Атырау, Маңғыстау, Ақтөбе, Алматы мен Қарағанды облыстарында, респонденттердің көпшілігі (82%-88%) келесі пікірді «Біздің қаланың (ауданның) салық органдарында сыбайластық жоқ» таңдап алмаған жоқ.

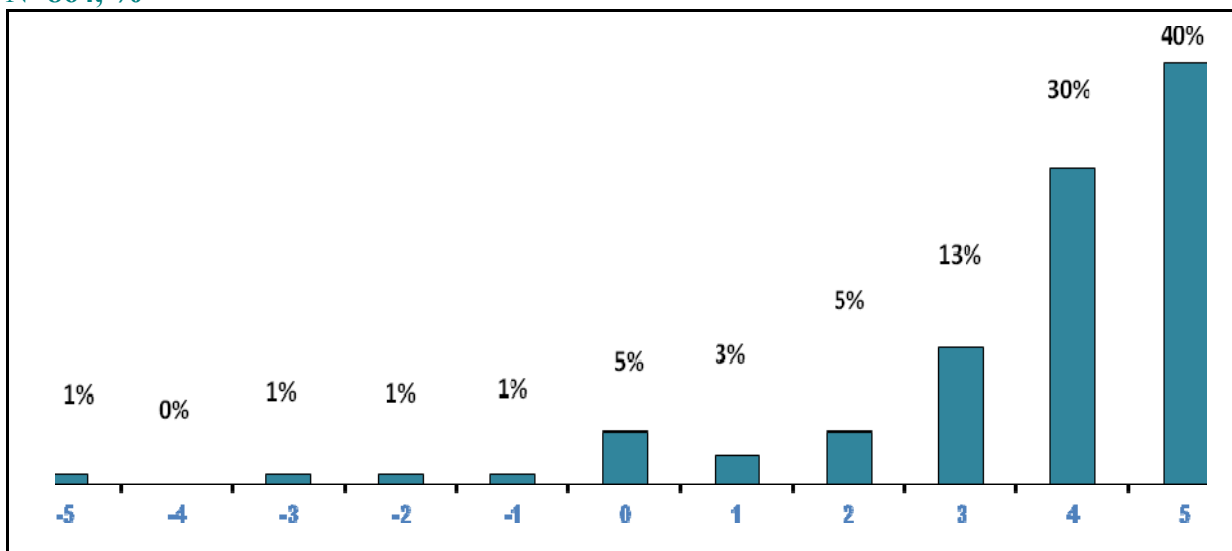
Салық қызметінің жағымсыз имиджі Ақтөбе облысында тұрғындарында қалыптасты – әр ұнамды пікірді респонденттердің 50%-дан төмен қабылдады.

Кесте 118. Аймақтар бойынша салық органдарының имидждік көрсеткіштері (Тұрғындар), 2011 ж., N=864, %

	Біздің қаланың (ауданның) салық органдарында біліктілігі жоғары мамандар жұмыс істейді	Біздің қаланың (ауданның) салық органдары заманауи технологияларды пайдаланады	Біздің қаланың (ауданның) салық органдары көрсететін қызметтер жылдан жылға жақсарып келеді	Біздің қаланың (ауданның) салық органдарында сыбайластық жоқ	Біздің қаланың (ауданның) салық органдарында жаңа үрдістер тез қабылданады	Мен біздің қаланың (ауданның) салық органдарына сенім білдіремін
Астана қаласы	55	53	65	41	29	43
Алматы қаласы	69	45	66	39	40	55
Ақмола облысы	92	64	72	76	62	58
Ақтөбе облысы	46	31	24	15	37	33
Алматы облысы	54	76	56	18	56	56
Атырау облысы	30	22	20	12	18	48
Шығыс Қазақстан облысы	76	68	64	48	54	66
Жамбыл облысы	82	56	52	28	32	36
Батыс Қазақстан облысы	80	58	76	66	52	80
Қарағанды облысы	38	36	48	18	20	42
Қостанай облысы	90	90	98	84	84	94
Қызылорда облысы	62	42	71	42	44	80
Маңғыстау облысы	44	20	32	14	14	82
Павлодар облысы	86	90	86	84	86	86
Солтүстік Қазақстан облысы	82	64	64	51	47	62
Оңтүстік Қазақстан облысы	58	40	68	43	47	33
Барлығы	65	53	60	42	45	59

Сұрау кезінде барлық респонденттерге сұрақ қойылды: «Сіздің қала/аудандағы салық органдар қандай ассоциацияларды туғызады?». Бұл сұраққа жауаптардың нәтижелері бойынша, салық органдарға жағымды ассоциация деп санайтын респонденттер пайызы 7%-ға жоғарылады (2010 жылы – 84%, 2011 жылы – 91%). Теріс ассоциациялар респонденттердің 4%-да, респонденттердің 5% – жағымды және теріс ассоциациялары жоқ.

Сурет 42. Шкала бойынша тұрғындардың оң/теріс ассоциациялары (-5;+5), 2011 ж., N=864, %



Жыл сайын халықта ҚР салық қызметтеріне жағымды қатынас қалыптасады, 2011 жылы, -5-тен +5-ке шейін шкала бойынша орташа 3,4 балл, 2010 жылы бұл көрсеткіш 2,9 балл болды.

Қостанай, Павлодар, Оңтүстік-Қазақстан мен Батыс-Қазақстан облыстары мен Алматы қаласының салық қызметтері халықта ең жағымды ассоциацияларды тудырады.

Кесте 119. Шкала бойынша тұрғындардың оң/теріс ассоциациялары (-5;+5), орташа балл, 2011 ж.

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

Тұрғындар шағымы

Қазақстанда салық қызметінде мониторинг жүргізу кезінде, 2007-ден 2011 жылға дейін, көрсетілетін салық қызметтеріне шағым берген респонденттердің пайызы бір деңгейде сақталады, тек маңызды емес өзгерулер байқалады.

2007 жылдан бастап, шағым беруге себептері болған респонденттердің үлесі 2009 жылда 6%-ға дейін азайды және осы деңгейде 2011 жылы – 5,1%.

Сурет 43. Салықтық қызметтер бойынша шағымдар (Тұрғындар), 2011 ж., %



Салық органдары жұмыстарының бағалау мониторингін жылдар бойы жүргізуінде, кімде шағым беруге себептер болған және көрсетілетін салық қызметіне шын мәнінде шағым бергендердің арасында маңызды айырым сақталады. Шағым беріге себептері болған бірауқ шағым бермеген барлық респонденттерге шағымды бермеу себептері туралы сұрақ қойылды, бірнеше себептерді таңдауға мүмкін болды. Жауаптардың нәтижелері бойынша, респонденттер себептер болса да шағым берген жоқ, өйткені өз күші мен уақытын кетіргісі келмеді (50%), бұл шағым беру процедурасында белгілі бір кедергілердің бар болуы туралы дәлелдейді. Сондай-ақ респонденттер шағым бермеудің себебі ол мәселенің шешілетініне ешқандай көмектеспейді екендігін атап өтті (47%), бұл халықтың салық органдарына белгілі бір сенімсіздіктің бар болуын дәлелдейді. Және де 21% респонденттерде шағым жазуға мүмкіндігі болған жоқ (қалам жоқ, қағаз жоқ, уақыт жоқ және т.б.), 18% шағым берген жоқ, өйткені өзіне кейін негативті салдар болмау үшін, 15% қалай шағым беру керектігі туралы білмейді.

Аймақтар бойынша салық қызметінің сапасына шағым берген респондентте: Алматыда – 7%, Ақтөбе облысында – 4%, Астана қаласында, Қызылорда мен Қарағанды облыстарында – әр аймақта 2% бойынша. Астана қаласында, 2010 жылмен салыстырғанда, шағым берген респонденттердің үлесі айтарлықтай азайды (2010 жылы – 18%). Алматы қаласында, мұндай респонденттердің үлесі 2010 жылы 2%-дан 2011 жылы 7%-ға дейін көбейді. Қызылорда облысында жағдай өзгерген жоқ.

Шағым беру себептері Қызылорда облысында – 13%, Атырау облысында – 12%, Ақтөбе облысында – 11%, Шығыс-Қазақстан облысында – 10%, Алматы – 8% және Астанада – 6% болған.

2010 жылмен салыстырғанда, Астана қаласында респонденттердің шағым беріге себептері болған респонденттердің үлесі маңызды азайды 2010 жылы 34%-дан 2011 жылы 6%-ға дейін. Ақтөбе облысындағы жағдай өзгеріссіз қалды (2010 жылы 13%) егер 2010

жылы БҚО-да шағым беруге себептері респонденттердің 11%-да болған. Ал 2011 жылы шағым беруге себептер ешқайсысында болған жоқ.

9%-ға шағым бері процедурасын білетін респонденттердің үлесі көбейді (2010 жылы – 47%, 2011 жылы – 56%). Шағым беру процедурасы бойынша ақпараттың қолжетімділігі 2011 жылы 59% деңгейінде белгіленді, салыстыру үшін, 2010 жылы – 47% респонденттердің айтуынша, шағым беру процедурасы бойынша ақпарат қолжетімді.

Салық органдарының жұмыскерлерімен шағым алу процедурасымен 13 тен 6 респондент, қарау мерзімдерімен – тура сол саны, тек 3 респонденттер қарау нәтижелерімен қанағаттанды және 5 респондент салық қызметінің жұмыскерлерінің шағымды қарау кезінде объективтілігіне қанағаттанған.

Салық қызметінің сапасына шағым беруге себеп болған барлық респонденттерге шағымды берді немесе бергеніне қарамай, ашық сұрақ қойылды: «Шағым беру процедурасында және шағым беруді қарауда нені жақсарту қажет деп ойлайсыз? Сіздің тілек-ұсыныстарыңыз?». Респонденттердің барлық жауаптары төменгі кестеде келтірілген.

Кесте 120. Респонденттердің шағымдарды қарастыру мен беру процедурасын жақсарту мақсатында ұсыныстар, 2011 ж., N=39.

Шағымдарға оперативті түрде әрекет ету/қарастыру мерзімдерін тездету	28,2%
Қызметкерлерді дөрекі сөйлеу мен әдепсіздігі үшін жазалау	23,1%
Шағымдарды беру процедурасының сипаттамасы көрінетін жерде болу керек	17,9%
Шағымдар болмау керек	5,1%

Тұрғындардың бағалауы бойынша салық қызметінің тиімділігінің деңгейі

Сұрау кезінде, барлық респонденттерге Салық Комитетінің жұмысының тиімділігін бағалау ұсынылды, бар ресурстарды 0-ден 100-ге дейінгі шкаламен пайдалану бойынша. Салық органдарының жұмыс тиімділігінің деңгейі халықпен 73% деңгейінде бағаланды. 2010 жылы тиімділіктің деңгейі 78%-ға бағаланды.

Салық қызметінің тиімділігінің жоғары деңгейі, 92% және жоғары Қостанай, Павлодар, Батыс-Қазақстан облыстарында және Алматы қаласында байқалды. Салық қызметінің жұмыс тиімділігінің төмен бағалауы, 66%-дан төмен, Атырау, Қызылорда облыстарында және Астана қаласында байқалған.

Кесте 121. Тұрғындардың берген бағасы бойынша салық органдарының тиімділігі, облыстар бойынша, 2011 ж., N=864, %

	Тиімділігі	Көп қолданылатын қызметтерге қанағаттанушылық
Қостанай облысы	98	100
Павлодар облысы	94	100
Оңтүстік-Қазақстан облысы	87	97
Алматы қаласы	92	96
Солтүстік-Қазақстан облысы	86	91
Қарағанды облысы	81	90
Батыс-Қазақстан облысы	93	88

Маңғыстау облысы	77	88
Алматы облысы	81	84
Шығыс-Қазақстан облысы	87	82
Жамбыл облысы	77	82
Ақмола облысы	78	76
Қызылорда облысы	51	73
Атырау облысы	66	66
Ақтөбе облысы	77	65
Астана қаласы	48	55
Барлығы	80	84

III Бөлім. САЛЫҚ ОРГАНДАРЫ ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРІНІҢ ӨЗ ЖҰМЫСТАРЫНЫҢ КОМПОНЕНТТЕРІ БОЙЫНША ҚАНАҒАТТАНУЫ

«Қазақстан -2030» стратегиясында: Көркею, қауіпсіздік пен барлық Қазақстандықтардың әл-ауқатының жақсаруы», кәсіби мемлекет құру Қазақстанның дамуының бірден бір маңызды басымдықтардың бірі болып белгіленді. ҚР Президенті Н.Назарбаев белгіледі: «Қазақстан мемлекеттік қызметшілердің тиімді және заманауи корпусын құру қажет, олар, өз жұмыстарына берік пен халық өкілдері ретінде біздің басым мақсаттардың жетуіне алға шығатындар».

Айтылған стратегияда, ҚР Президенті адам капиталының маңыздылығын атап өтті: «Кадрларды басқарудың ортақ мемлекеттік жүйесін құру қажет, ол елдегі қуатты және тиімді дайындықпен және оның шегінен тыс, қызмет саты бойынша әділ тәртіппен көтерілу, ортақ ақпараттық жүйесімен, әлеуметтік қауіпсіздіктің кепілді жүйесімен, негіз болатын басқару ресурстарына ұқыпты қарау – адам капиталына».

2008 жылдан бастап, «Қазақстандағы салық қызметін бағалай мен мониторинг» зерттеу шеңберінде әлеуметтік сұраумен салық қызметінің қызметкерлері қамтылды. Бұл мақсатпен салық органының қызметкерлері үшін сауалнама құрылды, ол бағалау шақалалары бар сұрақтардан құрылады (5-тен 1-ге шейін, мұндағы 5 – қанағаттанудың ең жоғарғы бағасы, сәйкесінше 1- төмен баға). Өзгерістер динамикасын қадағалау үшін сауалнаманың негізі өзгерген жоқ. Салық органдарының мемлекеттік қызметкерлері өз жұмыстарының белгілі бір компоненттерін бағалады, олар – мотивациямен, жұмыс ортасымен, басқарумен, материалды-техникалық қамтамасыз етумен, жұмыс процестерімен қанағаттанушылық. Бұл компоненттермен бірге, салықт органының қызметкерлері өз білім деңгейі мен кәсіби дағдыларын бағалады, яғни, бұл зерттеу шеңберінде, салық органының қызметкерлерінің құзіреттілік деңгейінің өзін өзі бағалауы анықталды.

Барлығы сұрауда Қазақстанның 14 облыстан, Астана мен Алматы қаласынан 433 салық органының қызметкерлері қатысты.

Бөлімнің соңында, әр компоненттің бағаларында салықтөлеушілердің (заңды тұлғалар) пікірлері берілген – салық органының қызметкерлерінің жұмыстары туралы. Айта кету керек, бұл жеке басшылардың, мекемелердің бухгалтерлерінің және кәсіпкерлердің субъективті пікірлері, яғни, бұл пікірлерді Қазақстан салық органдары қызметкерлерінің барлығына таратпау керек. Бірақ та оларды мүлдем елемеуге де болмайды, өйткені әр пікір ол салық органдарының мемлекеттік қызметкерлерімен өзараәрекет тәжірибесі туралы біріншілік ақпараттың қайнар көзі болып табылады.

Жұмыскерлерді мотивациялау

Бастапқыда, сұраудың инструментариінде мемлекеттік қызметкерлердің жұмыстарының әр негізгі құрамдас бөліктері бойынша, бағалау үшін бірнеше факторлар ұсынылды, мысалы, «мотивация» құраушысы өзіне жұмыс орны, салық қызметін алу барысында тұтынушылардың қатынасы, лауазымның қоғамдағы орны мен деңгейі, қызметшілер арасындағы моральдық мотивация жүйесі, лауазымдық жалақы өлшемі, материалдық көтермелеу жүйесі және сыйақы өлшемі секілді факторларды өзіне қамтиды.

Бес баллдық шкала бойынша «4» және «5» алған мемлекеттік қызметкерлердің үлесі мемлекеттік қызметкерлер арасындағы жоғары қанағаттану деңгейін білдіреді.

Респонденттердің 80% шамасында және одан да көп жұмыс орнымен, тұтынушылар қатынасымен, мәртебемен және лауазымның қоғамдағы абыройлығымен қанағаттанады. Өткен жылмен салыстырғанда – 68,2%, моральдық мотивациямен қанағаттанған респонденттер үлесі 10,3%-ға артты.

Материалдық сипаттағы ынталандырумен қанағаттану да жақсы үрдіске ие болды, бірақ осыған қарамастан, оның көрсеткіштері ең төмен болып саналады. Лауазымды еңбекақы мөлшерімен респонденттердің 58% риза, материалдық сыйақы беру жүйесімен 57,5% және мемлекеттік қызметкерлер ең аз сыйлықақылардың өлшемімен қанағаттанған – 48%.

Жалпы, салық органдарының қызметкерлерінің мотивация факторларымен қанағаттанудың орташа көрсеткіші 2008 жылмен салыстырғанда 19,3%-ға өсті.

Кесте 122. Мотивациямен қанағаттанушылық, 2008-2011 жж., N=433, %

Мотивация	2008	2009	2010	2011
Жұмыс орнымен	87	85,7	90,1	93,3
Қызметтерді алу кезіндегі тұтынушылардың қатынасымен	85	76,5	83,8	85,6
Лауазымның қоғамдағы мәртебесімен	68	68,5	79,5	82,2
Қызметкерлер арасындағы моральдық мотивация жүйесімен	60	48,2	68,2	78,5
Лауазымдық жалақының шамасымен	19	25,7	43,7	58
Материалдық сыйақылар жүйесімен	32	26,9	39,6	57,5
Сыйақылар шамасымен	17	18,9	28,6	48
Орташа	52,6	50,1	61,9	71,9

Аймақтар бойынша мәліметтерді қарасақ, мемлекеттік қызметкерлер арасында жұмыстың мотивациялық аспектілермен жоғары қанағаттануы Қостанай, Солтүстік-Қазақстан, Маңғыстау, Шығыс-Қазақстан мен Атырау облыстарында байқалады (4,8-4,4 балл). Көпшілік аймақтарда орта балл – 3,9-дан 4,4 баллға шейін.

Мотивация бойынша ең төмен баллдар Ақтөбе және Қарағанды облыстарында (2010 жылдағыдай). Барлық аймақтарда, Қызылорда мен Қарағанды облыстарынан басқа, қанағаттанудың орта баллы жағымды жаққа өзгерді.

2011 жылы Қостанай облысында ең жоғарғы балл және қызметкерлердің мотивациямен қанағаттану бойынша (4,8) орта баллдың маңызды жоғарылауы байқалады. Бұл салада қолға алынған шаралардың жетістіктері қызметкерлердің мотивация факторларымен қанағаттануында бейнеленді. Бұл Қостанай облысының сұралған тұрғындары мен кәсіпкерлердің арасында салық қызметін алуда қызмет көрсетумен 100% қанағаттану деңгейімен дәлелденеді.

Кесте 123. Аймақтар бойынша мотивациямен қанағаттанушылық (2008-2011 жж.), орта балл, N=433

Аймақтар	2008	2009	2010	2011
Қостанай облысы	3,19	3,13	3,6	4,8
Солтүстік Қазақстан облысы	3,37	3,69	3,8	4,5
Маңғыстау облысы	3,72	3,13	4,3	4,4
Шығыс Қазақстан облысы	3,03	3,49	3,8	4,4
Атырау облысы	3,77	3,48	3,7	4,4
Алматы қаласы	3,24	3,13	3,8	4,3
Павлодар облысы	3,59	3,4	4,1	4,2
Оңтүстік Қазақстан облысы	3,29	3,22	3,6	4,2
Жамбыл облысы	3,75	3,29	3,3	4,2
Батыс Қазақстан облысы	2,78	3,52	4	4
Ақмола облысы	3,49	3,71	3,7	4
Қызылорда облысы	3,85	4,04	4,2	3,9
Алматы облысы	3,08	3,15	3,6	3,9
Астана қаласы	3,35	2,9	2,9	3,6
Қарағанды облысы	3,95	3,45	3,6	3,4
Ақтөбе облысы	3,33	4,01	2,9	3,4
Жалпы орташа	3,42	3,41	3,7	4,1

Сапалы зерттеудің мәліметтерін зерттей келе, яғни кәсіпкерлермен тереңдетілген сұхбаттарды, кейбір аймақтарда салық басқару органдарында кадрлардың тұрақтамаушылығы байқалатынын айта кету керек. Бұл жағдайға үшін жас мамандармен мотивация жұмыстарын жүргізу керек:

- «Салық комитетінің жұмысы қанағаттанарлықтай. Құжат қабылдайтын мамандар жиі ауыстырылады. Жаңадан келгендер бәрін біле бермейді. Құжат қабылдайтын кезде қиындықтар тудырады. Квалификациясы жоғары мамандар тез қабылдайды. Мамандар жиі ауыстырылмаса екен. Барлық жағдайды біле бермеймін, не үшін төлемдердің сверка актісі керек, неге жеке кәсіпкерлерден электрондық түрде құжаттар қабылдамайды, деген сұраққа жауап бала алмадым. Салық комитетінің қызметкерлерінің қатесін көрген жоқпын, олардың кінәсінән құжаттар өзгерткен жоқпыз».

- «Осы аптада Салық комитетінде 5 рет болдым, қызмет алу үшін. Кезекте 1-1,5 сағат тұрдым. Қызмет көрсетуден бас тартқан жоқ, мен олардың жұмысымен орташа деңгейде қанағаттандым. Адамдарға деген қарым-қатынас көңілден шықпайды. Олар аз жалақы аламыз, оның үстіне кішіпейіл болуымыз керек пе, дейді. Мен зал бастығына барып шағымданамын, ол барып мән-жайды анықтайды. Ескерту айтады, одан кейін бәрі жақсы болады, бірақ бір күнге қана. Ертең бәрі қайталаңады. Мен үнемі бір маманға баруға тырысамын».

Жұмыс ортасы

Зерттеу бойынша, салық органының қызметкерлері өз ұжымында жұмыс ортасын жоғары бағалады, әсіресе басшылықпен қарым-қатынасын, жоғарыда тұрған органдармен және жұмыс этикасын – 90%. Мемлекеттік қызметкерлердің бағалауы бойынша, ұжымда рухани климат жақсарды – 90%. Достық, өзарақолдау, бірлескен рух, қызметкерлер

пікірлеріне көңіл бөлу туралы респонденттер қанағаттанудың 88-89% деңгейінде бағалады, бұл өткен жылдарға қарағанда жақсаруымен көзге түседі.

Кесте 124. Ортамен қанағаттанушылық, 2008-2011 жж., N=433, %

Орта	2008	2009	2010	2011
Басшылықпен қарым-қатынас	90	88	92	90
Жоғарыда тұрған органмен қарым-қатынас	87	82	90	89
Қызметтік этика	87	87	90	90
Ұжымдағы моральдық климат	83	81	87,5	90
Достық, өзара қолдау	86	85	86	89
Корпоративтік рух	81	81	84	89
Сіздің пікіріңізге назар аудару	79	82	83	88
Орташа	84,7	83,7	87,5	89,3

Барлық аймақтарда ұжымда жұмыс ортасымен қанағаттану деңгейі орташа 4 балл және одан көп деп бағаланған. Қостанай, Маңғыстау облыстары мен Алматы бұл көрсеткіш бойынша үш көшбасшылар қатарына кірді. Барлық басқа аймақтарда және Астанада бұл параметр бойынша ұстамды жақсару байқалады.

Бұл сұрақ бойынша Қарағанды, Павлодар, Алматы мен Қызылорда облыстарында көрсеткіштер шамалы нашарлады.

Кесте 125. Аймақтар бойынша ортамен қанағаттанушылық 2008-2011 жж., орташа балл, N=433

Аймақтар	2008	2009	2010	2011
Қостанай облысы	4,19	4,01	4,4	4,9
Маңғыстау облысы	3,86	3,62	4,7	4,8
Алматы қаласы	4,3	4,34	4,6	4,8
Шығыс Қазақстан облысы	4,23	4,35	4,5	4,7
Атырау облысы	4,5	4,13	4	4,7
Солтүстік Қазақстан облысы	4,43	4,51	4,6	4,7
Ақмола облысы	3,96	4,37	4,5	4,5
Батыс Қазақстан облысы	3,66	4,33	4,4	4,4
Қарағанды облысы	4,53	4,28	4,5	4,4
Жамбыл облысы	4,59	4,13	4,4	4,4
Алматы облысы	3,8	4,23	4,5	4,4
Павлодар облысы	4,51	4,12	4,7	4,4
Оңтүстік Қазақстан облысы	4,17	4,19	4	4,3
Астана қаласы	4,37	4,05	4,1	4,2
Қызылорда облысы	4,31	4,47	4,8	4,0
Ақтөбе облысы	4,28	4,38	3,6	3,7
Жалпы орташа	4,23	4,2	4,4	4,5

Салықтөлеушілердің салық комитетіндегі жұмыс ортасы туралы байқағандары:

- «Соңғы кезде ұжым өзгерді, кішіпейіл, жымып тұрады. Қызмет көрсету салық қызметкерлерінің жұмысының жетік білуіне байланысты. Мен біздің салық комитетінің жұмысымен қанағаттандым. Жұмыстары жақсарды. Салық комитетінің қызметкерлерінің қатесін көрген жоқпын, олардың кінәсінән құжаттар өзгерткен жоқпыз».

- «Жалпы, минус, деп бағалаймын. Жастар жиі жеке басының жұмысымен айналысып кетеді. Тәртіп жоқ. Білім керек, олар бір бірінен сұрайды, бүкіл залға естіледі. Мен салық комитетінің жұмысымен қанағаттанбаймын. Ол жерде квалификациясы жоғары адамдар істеу керек, олар жиі ауыстырылады. Қате жіберсе, кейбіреуі кешірім, сұрайды, кейде сұрамайды. Біз сәттерімізді қайта ашқанға 2 күн кетті, бұл олардың қатесінен болған. Тез мәселені шешпейді, бізді риза қылдыруға тырыспайды. Біздің салығымызға барлық салық комитеттері күн көріп отыр, бізге жаман қызмет көрсетеді. Жоғары мәдениет болу керек, талап ету керек».

Басқару

Өткен жылдардағыдай, салық органының қызметкерлері басшының жетекшілік қасиетін жоғары бағалады – 89%, бұл өткен жылға қарағанда 1%-ға аз, ал басқарудың тиімділігі – 86%, бұл 2010 жылға қарағанда 2%-ға көп. .

Респонденттер 72%-дан 80%-ға дейін бұл параметрдің басқа құрамдас бөліктерімен қанағаттанған, жалпы жағымды динамика байқалады. Өткен жылдардағы зерттеулердегідей, қызметкерлер жүктеме мөлшерлеумен және бюджет қаражатын пайдалану тиімділігімен қанағаттанбайды. Бірақ жалпы бұл қанағаттану көрсеткішінің жағымды динамикасы байқалады.

Кесте 126. Басқарумен қанағаттанушылық, 2008-2011 жж., N=433, %

Басқару	2008	2009	2010	2011
Басшының басқару қасиеттері	85	84,2	90	89
Басқару тиімділігі	76	73,7	84	86
Басшылықтың қызметкермен кері байланыс болуына қызығушылығы	75	68,2	78	80
Қызметкерлер жұмысын жоспарлау жүйесі	72	65,8	78	82
Жұмыс қорытындысына қызметкерлердің қызығушылығы	70	65,9	75	79
Еңбек туралы заңнаманы сақтау	68	62,9	74	80
Жұмысқа қабылдау жүйесінің әділдігі	71	63,3	72	77
Қызметкер жүктемесін дұрыс нормалау	59	53,6	66	74
Бюджет қаражатын пайдалану тиімділігі	67	53,6	63	72
Орташа	71,4	65,7	75,6	79,9

2011 жылы, аймақтар бойынша, басқарумен қанағаттанудың жоғарғы көрсеткіштері Қостанай мен Шығыс-Қазақстан облыстарында байқалады. Бұл көрсеткіштің төмендеуі Қарағанды, Қызылорда облыстарында азаюы байқалады, 2010 жылдың мәліметтерімен салыстырғанда. Басқару жүйесімен қанағаттану, өткен жылғыдай, маңызды емес көбеюмен төмен болып Ақтөбе облысында қалады. Бірақ бұрынғыдай, солқалпы төмен көрсеткіш болып Астанада қалады.

Кесте 127. Аймақтар бойынша басқарумен қанағаттанушылық (2008-2011 жж.), орта балл, N=433

Облыстар/Қалалар	2008	2009	2010	2011
Қостанай облысы	3,97	3,55	4,1	4,9
Шығыс Қазақстан облысы	3,75	4,12	4,3	4,7
Солтүстік Қазақстан облысы	4,02	4,35	4,4	4,6
Маңғыстау облысы	3,84	3,12	4,5	4,6
Атырау облысы	4,18	3,77	3,8	4,5
Алматы қаласы	3,5	3,69	4,1	4,4
Оңтүстік Қазақстан облысы	3,93	3,83	4	4,3
Павлодар облысы	4,14	3,83	4,6	4,2
Ақмола облысы	3,5	4,2	4,3	4,1
Жамбыл облысы	4,56	3,51	4,3	4,1
Батыс Қазақстан облысы	3,1	4,06	4,1	4,1
Алматы облысы	3,08	3,81	4,2	4,1
Қызылорда облысы	4,03	4,34	4,7	4,0
Қарағанды облысы	4,41	4,02	4,4	4,0
Астана қаласы	4,07	3,36	3,5	3,8
Ақтөбе облысы	3,94	4,26	3,1	3,3
Жалпы орташа	3,88	3,84	4,1	4,2

Занды тұлғалардың пікірлері:

- «Кейде клиентпен жұмыс істейтін салық комитетінің қызметкерлері өте таяз адамдар. Бастыққа келгенде, бәрі өзгеріп қалады. Салық органдарында бөлім бастықтары қазір көмектесетін болды. 1,5 жыл бұрын залмен жүріп, сұрай бастайды. Мен кеңес ала алмай, жоғарыға дейін бардым, маған бәрін түсіндірді».

- «Менің счеттеріме айыппұл салынған. Мен ешкімге ақша бере алмадым. Олар, бізде уақыт жоқ, деді. Бірде мен 120 мың айыппұл төледім, кінәлі болмасамда. Мені кабинеттен кабинетке жүгіртті, мен жыладым, не үшін екенін де түсіндірмеді. Бастық құжаттарымды лақтырды, уақыт жоқ, деді. Оларға айыппұл керек. Мен олардың кінәсінән неге айыппұл төлеуім керек».

- «Салық терезелерінде үзіліссіз, деп жазылған, ал оларда үзіліс 12,30-14,30сағ дейін. Мен не үшін өтірік жазылған дегенімді, жауап алмадым. Мен салық комитетінің жұмысын нашар, деп есептеймін. Олар 17сағ дейін істейді, ал 16,45те күзет ешкімді кіргізбейді. Салық комитетінің жұмысымен қанағаттанбаймын. Олар өз жұмысын жетік білмейді. Олар талапқа сай емес, білімдері төмен, жиі ауыстырылады. Бірде есебіміз түспей қалып еді, біздің счетімізді жауып тастады, ал ашу үшін біз 2 апта жүгірдік».

Материалдық-техникалық қамтамасыз ету

Жалпы, төрт жыл ішінде жұмыс орнында материалдық-техникалық қамтамасыз етумен қызметкерлердің қанағаттану көрсеткішінің жағымды динамикасы байқалады. Салық органдарда басқа компоненттерге қарағанда бұл компоненттердің жұмысымен қызметкерлердің қанағаттануы төмен.

2008 жылмен салыстырғанда, қызметшілердің көпшілігі материалдық-техникалық қамтамасыз етумен қанағаттанған, берік компьютерлермен, программалық қамтамасыз

етумен, кеңселік жабдықтармен қамтамасыз ету айқын жақсарды. Қызметкерлердің көпшілігі жұмыс орындарымен, қажет ақпаратты, анықтама кітаптарды берумен қанағаттанған. Бұрынғыдай, қызметкерлердің аз үлесі Интернетке шығу жолымен қанағаттанған.

Кесте 128. Материалдық-техникалық қамтамасыз етумен қанағаттанушылық, 2008-2011 жж., N=433, %

Материалдық-техникалық қамтамасыз ету	2008	2009	2010	2011
Біңғайлы жұмыс орны	72	71,6	77	80
Қажетті ақпарат, анықтамалықтар	68	59,5	73	80
Кеңсе құралдары	63	57,7	72	77
Телефон арналары	66	65	71	78
Бағдарламалық қамсыздандыру	49	50,1	71	78
Сенімді компьютерлер	33	40,2	67,5	82
Кеңсе техникасы (ксерокс, факс және т.б.)	50	43,1	59	66
Интернетке ұдайы қол жетімділік	30	32,2	42,5	54
Орташа	53,9	52,4	66,6	74,4

Аймақтар бойынша зерттеуден алынған мәліметтерге қарасақ, салық органдарының материалдық-техникалық қамтамасыз етумен қанағаттанудың ең төмен бағалауын Ақтөбе, Ақмола мен Атырау облыстарының мемлекеттік қызметкерлері берді. Бұл индикатордың елеулі артуы Қостанай мен Жамбыл облыстарында байқалады. Ал бұл индикатордың төмендеуі Қарағанды және Ақмола облысында байқалады.

Кесте 129. Аймақтар бойынша Материалдық-техникалық қамтамасыз етумен қанағаттанушылық, 2008-2011, орташа балл , N=433

Аймақтар	2008	2009	2010	2011
Қостанай облысы	3,21	3	3,4	4,93
Солтүстік Қазақстан облысы	3,77	3,94	4,1	4,47
Павлодар облысы	3,62	3,27	4,2	4,47
Шығыс Қазақстан облысы	3,07	3,51	4	4,36
Жамбыл облысы	3,68	2,63	3,5	4,25
Маңғыстау облысы	4,18	3,57	4,2	4,18
Оңтүстік Қазақстан облысы	3,42	3,22	4,1	4,15
Қызылорда облысы	4,19	3,78	4,5	4,15
Алматы қаласы	2,75	2,84	4,1	4,04
Батыс Қазақстан облысы	2,48	3,07	4,1	3,94
Астана қаласы	3,17	3,01	3,6	3,93
Алматы облысы	2,63	3,44	3,8	3,82
Қарағанды облысы	3,67	3,37	4,1	3,65
Атырау облысы	3,41	3,14	3,1	3,57
Ақмола облысы	3,59	3,96	3,9	3,52
Ақтөбе облысы	3,63	4,18	3,1	3,02
Жалпы орташа	3,41	3,37	3,9	4,03

Занды тұлғалардың пікірлері:

2011 «Бізде Салық төлеуші кабинеті жұмыс істемейді. Аптасына 1 рет біз уведомлениеге барамыз. Соңғы рет мен кезекте көп тұрдым, сервер жұмыс істемеді, СОНО программасында үнемі дағдарыс, үнемі жаңартулар, оларды орнату қиын, ал есепті жіберу керек, ал 1 аптадан кейін қана қатені жою программасы шығады. Адам өте көп болды, ЖК, көп компаниялар – терминалдың жұмысын жақсартуға болар еді, антивирус программасын қойса, жағдай жасалса. Біз салықтөлеушілерміз ғой, біздің ақшамызға оларды ұстап отыр, жалақысы бізден. Ал олар бізбен дөрекі сөйлескенде көңілге келеді. Программист-кеңесші жүр, бәріне көмектеседі, оларда жүгіріп, шаршап жүр, олар екеу ғана, ал халық өте көп. Кейбіреулер компьютер білмейді, қай жерін басуды да білмейді, ал олар жасап көмектеседі».

Үрдістер

Салық органдарының қызметкерлерінің ең үлкен үлесі мына компоненттер бойынша қанағаттанудың жоғары бағасын белгіледі – электронды құжат айналымы мен келісу процедурасы. Жоғарыда айтылған компоненттермен, сондай-ақ басқа мемлекеттік органдармен ортақ база компоненттерімен қанағаттанғандардың деңгейі өсті. Сонымен қатар, басқа мемлекеттік органдармен өзара байланысқан және логикалық процестердің рационалдылығымен қанағаттанушылардың деңгейі төмендеді. Өздігінен шешім қабылдау сол қалпы деңгейде қалды.

Жалпы «Үрдістер» компоненті бойынша, өткен жылдағыдай, басқа мемлекеттік органдармен байланысу сұрақтары өзекті болып қалып отыр, бұл әрине олармен ортақ мәліметтер базасын қосқанда. 2011 жылы, көрсетілген құрамдас бөліктерден, өткен жылдардағыдай, қанағаттанған қызметкерлердің аз үлесі байқалады.

Кесте 130. Үрдістермен қанағаттанушылық, 2008-2011 жж., N=433, %

Үрдістер	2008	2009	2010	2011
Электрондық құжат айналымы	70	64,4	81	85
Келісу процедурасы	75	66,2	77	79
Логикалық үрдістің тиімділігі	71	61,6	76	75,5
Өз бетімен шешім қабылдау мүмкіндігі	70	61,3	74	74
Аса көп жүктеме кезеңінде персоналды қайта бөлу	55	56,2	72	72,5
Басқа мемлекеттік органдармен өзара әрекет ету	62	53,7	69	68,4
Басқа мемлекеттік органдармен жалпы мәліметтер қоры	43	41,3	53	58
Орташа	63,7	57,8	71,7	73,2

2011 жылдың мәліметтеріне сәкес аймақтар бойынша кейбір жағымды өзгерулер пайда болды. Қостанай облысында басқа аймақтармен және 2010 жылдың мәліметтерімен салыстырғанда қанағаттану деңгейі айтарлықтай өсті. Бес аймақтарда – Қарағанды, Батыс-Қазақстан, Қызылорда, Жамбыл мен Павлодар облыстарында қанағаттанудың орта балының төмендеуі байқалады. Ал процестермен қанағаттанудың ең төмен көрсеткіштері Астанада және Ақтөбе облыстарында байқалады – сәйкесінше 3,5 және 3,3 балл.

Кесте 131. Аймақтар бойынша үрдістермен қанағаттанушылық (2008-2011 жж.), орташа балл, N=433

Аймақтар	2008	2009	2010	2011
Қостанай облысы	3,77	3,56	4	4,81
Шығыс Қазақстан облысы	3,78	3,86	4,3	4,41
Маңғыстау облысы	3,51	3,07	4,3	4,32
Солтүстік Қазақстан облысы	3,9	4,02	4,3	4,32
Алматы қаласы	3,31	3,42	3,9	4,24
Атырау облысы	3,89	3,25	3,7	4,14
Оңтүстік Қазақстан облысы	3,77	3,55	3,9	4,08
Жамбыл облысы	3,82	3,67	4,3	4,03
Жамбыл облысы	4,24	3,26	4,1	3,93
Қызылорда облысы	3,96	4,11	4,6	3,9
Ақмола облысы	3,54	4,03	3,8	3,89
Алматы облысы	2,91	3,56	3,8	3,88
Батыс Қазақстан облысы	2,85	3,83	4,2	3,86
Қарағанды облысы	4,34	3,75	4,2	3,77
Астана қаласы	3,71	3,36	3,5	3,54
Ақтөбе облысы	3,71	4,2	3,1	3,29
Жалпы орташа	3,69	3,65	4	4,03

Салық органдағы мемлекеттік қызметтердің сапасы

2011 жылдың мәліметтері бойынша, сұралған қызметшілердің пікірінше, салық органдарында көрсетілетін қызметтердің сапасымен қанағаттану деңгейі тұтынушыларға қатысты бөлім қызметкерлерінің әдептілігі, қызмет көрсету жылдамдығы мен берілген құжаттардың сапасынан (нақтылық, қателердің жоқтығы, ақпараттың толықтығы) басқа барлық факторлар бойынша өзгерді.

Өткен жылмен салыстырғанда, жоғары сападағы қызмет көрсету үшін барлық жағдайлардың болуына байланысты салық органдарының қанағаттанған қызметкерлердің үлесі айтарлықтай көбейді. Сондай-ақ, тұтынушыларға жақсы қызмет көрсеткендіктен сыйлық берумен қанағаттанғандардың үлесі көбейді.

Кесте 132. Жұмыс орнында қызметтердің сапасымен қанағаттануы, 2008-2011 жж., N=433, %

Факторлар	2008	2009	2010	2011
Тұтынушыларға қатысты сіздің бөлімше қызметкерлерінің әдептілігі	92	89,3	94	94
Қызметтерді көрсету жылдамдығы	90	86,5	91	91
Берілген құжаттардың сапасы (нақтылығы, қателердің болмауы, ақпараттың толықтығы)	85	81	90	90
Тұтынушыларға арналған ақпараттың қол жетімдігі және уақтылығы	84	82	87,5	90
Жұмысты жоспарлау кезіндегі тұтынушылар қажеттілігін ескеру	84	79,9	86,5	89
Қызметтерді алу процедурасының қарапайымдылығы	85	82	86,5	86

Тұтынушының ақпараттылығы	84	72,4	85	86
Тұтынушылармен кері байланыс	83	74,9	81	85
Жоғары сапалы қызметтерді көрсету үшін барлық жағдайлардың болуы	70	66,9	79	87
Тұтынушыларға жақсы қызмет көрсетуге байланысты марапаттау	42	34,8	43	59
Орташа	79,9	75	82,4	85,7

Бағалау сұрақтардың бұл блогында салық органдарының қызметкерлері тұтынушыларға жақсы қызмет көрсеткені үшін сыйлық берулермен қанағаттанған. Бұл қызметкерлердің тұтынушыларға жақсы қызмет көрсеткені үшін сыйлықтардың беру керектігін қажетсінетінін дәлелдейді.

Өткен жылдағыдай, Ақтөбе облысының қызметкерлері көрсетілетін қызметтердің сапасына сыни қатынасымен ерекшеленді, бұл салада бұл факторды бағалау бойынша орта балл ең төмен болып белгіленді.

Кесте 133. Аймақтар бойынша қызметтердің сапасына қанағаттанушылық (2008-2011 жж.), орташа балл, N=433

Аймақтар	2008	2009	2010	2011
Қостанай облысы	4	3,88	4,3	4,9
Шығыс Қазақстан облысы	4,03	4,15	4,4	4,7
Солтүстік Қазақстан облысы	4,48	4,37	4,6	4,7
Маңғыстау облысы	3,77	3,33	4,5	4,7
Алматы қаласы	3,87	3,94	4,3	4,5
Атырау облысы	4,21	3,91	4	4,4
Павлодар облысы	4,3	3,96	4,6	4,4
Оңтүстік Қазақстан облысы	4,14	4,13	4,2	4,3
Ақмола облысы	4,1	4,3	4,3	4,3
Жамбыл облысы	4,69	3,73	4,1	4,2
Қарағанды облысы	4,41	4,11	4,5	4,1
Алматы облысы	3,55	4,02	4,2	4,1
Батыс Қазақстан облысы	3,7	4,1	4,4	4,1
Қызылорда облысы	4,35	4,42	4,6	4,1
Астана қаласы	4,07	3,88	3,8	4
Ақтөбе облысы	4,19	4,32	3,5	3,6
Жалпы орташа	4,12	4,01	4,3	4,33

Білім деңгейінің және кәсіби дағдылардың бағалауы

Салық қызметінің қызметкерлерінің құзіреттілігімен қанағаттанған заңды тұлғалардың деңгейі 86% құрайды. Жалпы, 82,8% қызметкерлер өз білім деңгейін және кәсіби дағдыларды 4 және 5 баллға бағалайды. Респонденттердің ең үлкен өзін өзі бағалауы тұтынушылармен жұмыс істеу іскерлігінде – 96,5%.

Қызметкерлер өз дағдыларды жақсартуға мен білімдерін көтеруге тырысады. Бұл бөлімде барлық параметрлер бойынша өз білімдері мен дағдыларымен қанағаттанған

салық органдарының қызметкерлерінің үлесінің көбеюі байқалады. Осы жылдар бойы соқыр әдіспен баса алатын қызметкерлердің пайызы айтарлықтай көбейді 2008 жылы 51% 2011 жылы 69%-ға дейін.

Бұрынғыдай, ағылшын тілінен білімді жоғары бағалайтын қызметкерлердің пайызы ең төмен – 35%, ол қазақ және орыс мемлекеттік тілдерді білуге қарағанда, салық органының мемлекеттік қызметкерлердің құзіреттілігінің маңызды көрсеткіш болып табылмайды.

Кесте 134. Салық органдарының қызметкерлерінің құзіреттілігінің өзін өзі бағалауы, 2008-2011 жж., N=433, %

Факторлар	2008	2009	2010	2011
Тұтынушымен жұмыс істей алу	95	93,4	95	96,5
Өз секторында	92	92,5	92	96
Орыс тілін білу	94	95,1	97	92
Талас-тартыстарды жеңуде	93	86,2	91	92
Салық салу мәселелерінде	90	88,8	90	93
Қорытынды бойынша жоспарлауда	90	79,7	87	93
Салық органдары қызметін мониторингтеуде	87	76,3	87	87
Біліктілікті жоғарлату мүмкіндігі	80	76,2	82	85
Қазақ тілін білу	77	79,1	82	82
Қызмет бабымен өсу мүмкіндігі	80	67	76	81
Стандарттарды әзірлеуде	76	65,6	74,5	79
Көрсеткіштерді, индикаторларды әзірлеуде	74	63	71	79
Қарамай әріп басу	51	50,1	53	69
Ағылшын тілін білу	20	25,5	26	35
Орташа	78,5	74,2	78,8	82,8

Аймақтар бойынша, кәсіби білімдердің және дағдылардың деңгейінің бағалауына қатысты барлық факторлар бойынша жағымды жылжулар байқалады. Барлық аймақтарда, мемлекеттік қызметкерлер өз білім деңгейін және дағдыларды 4 балл және одан көп баллға бағалады. Құзіреттіліктің орта бағалаудың төмендеуі Батыс-Қазақстан, Қарағанды, Алматы мен Қызылорда облыстарында байқалады.

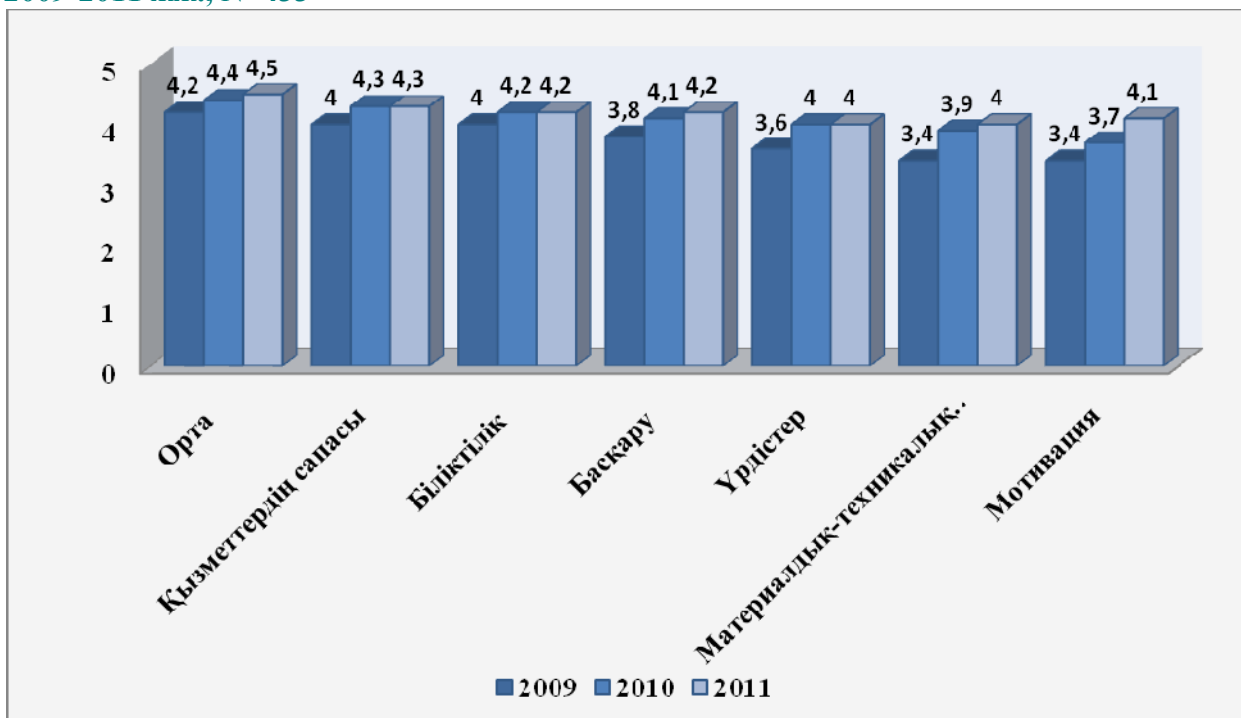
Кесте 135. Бес баллдық шкала бойынша, аймақтар бойынша құзіреттіліктің өзін өзі бағалауы, 2008-2011 жж., N=433

Аймақтар	2008	2009	2010	2011
Қостанай облысы	4,03	3,92	4,2	4,7
Маңғыстау облысы	3,72	3,63	4,5	4,6
Алматы қаласы	4,04	4,18	4,3	4,4
Шығыс Қазақстан облысы	4,18	4,03	4,3	4,4
Павлодар облысы	4,25	3,92	4,3	4,3
Солтүстік Қазақстан облысы	4,14	4,15	4,3	4,3
Атырау облысы	4,19	3,86	4,1	4,3
Оңтүстік Қазақстан облысы	4,01	4,07	4,1	4,3
Жамбыл облысы	4,44	3,75	4,2	4,2
Батыс Қазақстан облысы	3,93	4,13	4,4	4,1
Қарағанды облысы	4,26	3,94	4,3	4,1
Алматы облысы	3,64	3,98	4,3	4,1

Қарағанды облысы	4,06	4,2	4,1	4,1
Астана қаласы	4,14	3,91	3,9	4,1
Қызылорда облысы	4,24	4,29	4,6	4
Ақтөбе облысы	3,99	4,29	3,5	3,9
Жалпы орташа	4,08	4	4,2	4,24

Алынған мәліметтердің нәтижелері бойынша, 2011 жылы мемлекеттік қызметкерлердің барлық компоненттер бойынша жұмыстағы жағдайлармен қанағаттану көрсеткішінің өсімі байқалады, ол 2009-2010 жылдармен салыстырғанда.

Сурет 44. Мемлекеттік қызметкерлердің жұмыс жағдайына қанағаттанушылығы, 2009-2011 жж., N=433



Өткен жылдардағыдай «Жұмыс ортасы» көрсеткіші бойынша, салық органдарының қызметкерлерінің арасында қанағаттану деңгейінің максималды бағалауы белгіленді – 4,5 балл.

Мемлекеттік қызметкерлер материалды-техникалық жабдықталумен және жұмыстың процесімен қанағаттануы төмен. Мекемелерді сапасы мен жиынтылығына сай қажетті материалды ресурстармен уақытысында және оңтайлы қамтамасыз ету, жақсы жүргізілетін жұмыс процестері қызметкерлердің қанағаттануын көтереді, ол, олардың жұмыстарының сапасында, тұтынушыларға қызмет көрсету сапасында бейнеленеді.

Кесте 136. Блоктар бойынша көрсетілетін қызметтерді жеткізушілердің қанағаттанушылығы, 2011 ж., N=433

	Жеткізушілердің қанағаттанушылығы	Орта балл
Мотивация	71,9	4,1
Орта	89,3	4,5
Басқару	79,9	4,2
Материалдық-техникалық қамтамасыз ету	74,4	4

Үрдістер	73,2	4
Қызметтердің сапасы	85,7	4,3
Біліктілік	82,8	4,2

4 баллдан жоғары алған аймақтар саны 2010 жылмен салыстырғанда бір Қызылорда облысына азайды. Төрт және одан көп баллдарды – Қостанай, ШҚО, Жамбыл, БҚО, Алматы мен Ақмола облыстары алды. 2010 жылдағыдай салық органдарының қызметкерлерінің ең төмен қанағаттануы Ақтөбе облысында белгіленді – 3,4 балл.

Кесте 137. Аймақтар бойынша динамикадағы мемлекеттік қызметкерлердің қанағаттанушылығы (2008-2011), N=433

	2008	2009	2010	2011	Орташа, 2011 ж.						
					Мотивация	Орга	Басқару	Материалдық-техникалық қамтамасыз ету	Үрдістер	Мемлекеттік органдағы қызметтің сапасы	Біліктілік
Қостанай облысы	3,8	3,6	4	4,8	4,8	4,9	4,9	4,9	4,8	4,8	4,7
ШҚО	3,7	3,9	4,2	4,5	4,4	4,7	4,7	4,4	4,4	4,7	4,4
Маңғыстау облысы	3,8	3,4	4,5	4,4	4,4	4,8	4,6	4,2	4,3	4,6	4,6
СҚО	4	4,2	4,3	4,4	4,5	4,7	4,6	4,5	4,3	4,6	4,3
Алматы қаласы	3,6	3,7	4,1	4,3	4,3	4,8	4,4	4,0	4,2	4,5	4,4
Павлодар облысы	4	3,7	4,4	4,2	4,2	4,4	4,2	4,5	4,0	4,3	4,3
Атырау облысы	4	3,7	3,8	4,2	4,4	4,7	4,5	3,6	4,1	4,4	4,3
ОҚО	3,8	3,7	4	4,2	4,2	4,3	4,3	4,2	4,1	4,3	4,3
Жамбыл облысы	4,2	3,5	4	4,1	4,2	4,4	4,1	4,3	3,9	4,2	4,2
БҚО	3,2	3,9	4,2	4	4,0	4,4	4,1	3,9	3,9	4,1	4,1
Алматы облысы	3,2	3,7	4,1	4	3,9	4,4	4,1	3,8	3,9	4,1	4,1
Ақмола облысы	3,7	4,1	4,1	4	4,0	4,5	4,1	3,5	3,9	4,2	4,1
Қызылорда облысы	4,1	4,2	4,6	3,9	3,9	4,0	4,0	4,2	3,9	4,1	4,0
Қарағанды облысы	4,2	3,9	4,2	3,9	3,4	4,4	4,0	3,7	3,8	4,1	4,1
Астана қаласы	3,8	3,5	3,6	3,8	3,6	4,2	3,8	3,9	3,5	3,9	4,1
Ақтөбе облысы	3,9	4,2	3,3	3,4	3,4	3,7	3,3	3,0	3,3	3,6	3,9
Қазақстан	3,8	3,8	4,1	4,1	4,1	4,5	4,2	4,0	4,0	4,3	4,2

Сурет 45. Салық органдары қызметкерлерінің қанағаттанушылығын сипаттайтын көрсеткіштер, 2011 ж., N=433



Қызметкерлерді сұрау, мәліметтерді алуға және олардың негізінде, ішінен нақты жағдайды түсінуге мүмкіндік береді. Ол, жетілдіруге, түзетуге және барлық мемлекеттік қызметкерлерге мақсатты бағытталған тереңдетілген жұмыстарды жүргізуге мүмкіндік береді.

Бұл мақсатпен, қызметкерлерге арналған сауалнамада, ашық сұрақ қойылды, қандай білімдер мен кәсіби дағдыларды жақсартуда олар мұқтаж болады, 60%-ға жуығы бұл сұраққа жауап беруге қиналды, бірақ респонденттердің басқа бөлігі жауаптар берді және өз пікірін айтты. Қызметкерлердің толық тізімі, төменгі кестеде көрсетілген. Қызметкерлер қажеттілігінің бұл тізімі, мақсатты бағытталған әртүрлі жұмыстарды, олардың қажеттіліктерін толық түсіну және қызметкерлердің біліктілігін арттыру бойынша семинарларды жүргізілуіне көмектеседі.

Кесте 138. Қызметкерлердің білімдерде және кәсіби дағдыларда қажеттілігі, 2011 ж., N=433

Білімдер мен дағдылар	%
Салық салу саласында семинарларды жүргізу/квалификацияны көтеру курстары	16,4%
Ағылшын тілін меңгеру/оқу	7,6%
Бухгалтерлік есеп пен 1С бухгалтерия, қазіргі заңнамаға сәйкес	3,9%
Қазақ тілін меңгеру/оқу	3,9%
Құқықтану саласында білімдердің көтерілуі	3,2%
Компьютерлік бағдарламаларды білу	3,2%
МСФО-ны оқып білу бойынша курстар	2,3%
Облыстық және республикалық маңызы бар салық органдарымен алмасу	2,1%
Салық салу саласындағы халықаралық тәжірибе/ алыс шетелдерге тәжірибе алмасу мен оқыту мақсатымен іссапарлар	1,6%
Қажет етпеймін., өздігімнен білім алумен айналысамын	1,4%
СК қызметкерлеріне психологиялық тренингтерді жүргізу бойынша кабинетті құру	1,2%
Қазақстанның басқа облыстарына іссапарлардың ұйымдастырылуы, тәжірибе алмасу	0,9%

бойынша	
Еңбектің өнімділігін және басқарудың тиімділігін көтеру саласындағы менеджмент	0,5%
Персоналды басқару психологиясы	0,5%
Әр жұмыс орнында интернетті орнату	0,5%
Орыс тілін меңгеру/оқу	0,5%
Жұмыс уақытын жоспарлау курстарын өту/ тайм менеджмент	0,5%
Аудит бойынша білімдерінде	0,5%
Мемлекеттік сатып алулар саласындағы білімдер	0,2%
Әр үш жыл сайын жоғарыда тұрған органдарда сынақ ісі	0,2%
Халықаралық заңнаманы оқып білу	0,2%
ТЖ кезінде практикалық көмек көрсету білімдері	0,2%
Экономикада білімдері	0,2%
Дербес шоттар бойынша білімдер	0,2%
Барлық салық тарифтердің есептеп шығару бойынша білімдер	0,2%

Ашық сұрақ формасында зерттеуге қатысқандарға салық органдары жұмысының ағымдағы жүйені жетілдіру бойынша өз тілектерін жазуға ұсыныс берді. Қызметкерлердің көпшілігі өз тілек-ұсыныстарын беруге киналды (62%), бірақ қызметкерлердің басқа бөлігі өз тілектерін айтты, оларды біз басшылық тарапынан барлық жұмысты жетілдіру жоспарында зерттеу үшін қызықты деп санаймыз.

Кесте 139. Салық органдарының қазіргі жұмыс жүйесін жетілдіру бойынша ұсыныстар, 2011 ж., N=433

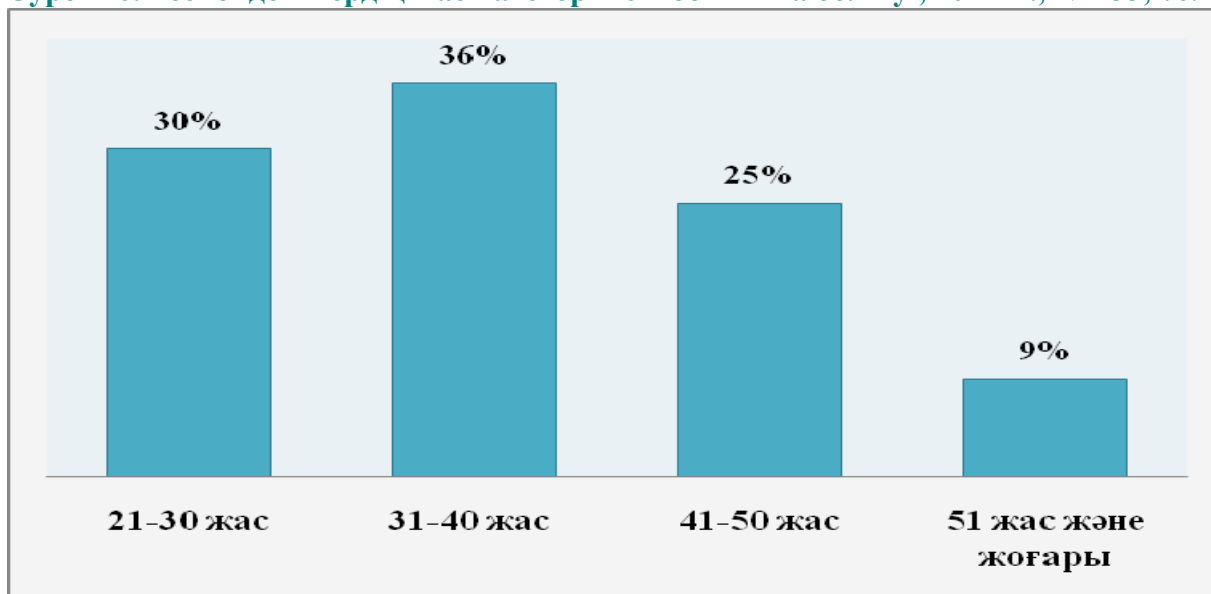
Жетілдіру бойынша ұсыныстар	%
СК-нің штатын көбейту	8,8%
Компьютерлік жүйені жетілдіру/сапалық байланыстың орнатылуы	6,2%
СК қызметкерлеріне еңбекақыны көтеру	3,5%
СК қызметкерлеріне уәждемелік мезеттер деңгейін көтеру/ жақсы жұмыс үшін сыйлықтар беру	3,5%
Жаңа жұмыскерлерге үнемі семинарларды жүргізіп отыру	2,5%
Бүкіл Қазақстан бойынша ортақ мәліметтер базасын құру	1,8%
Сауатты жас мамандарды шақыру	1,8%
Қызметкерлердің квалификациясын үнемі көтеріп отыру	1,4%
Жұмысты біраз жеңілдеу үшін есеп беру кезеңінде терминалды орнату және ауылда үлкен жылдамдықпен	1,4%
Салық жүйесін жеңілдету	1,2%
Өңделетін бақылаудың және басқа да мемлекеттік қызметтердің барлық процестерін автоматтандыру	1,2%
Мемлекеттік қызметкердің мәртебесін көтері және СК қызметкерлерін әлеуметтік қамтамасыз етуін жақсарту	0,9%
Күш-салмақты есептей келе, жұмыс көлемін бөлу	0,9%
Басқа мемлекеттердің салық органдарының қызметкерлерімен тәжірибе алмасу жұмыстарын жүргізу/алдыңғы қатарлы елдердің тәжірибесі	0,9%
Сауатты басқарушыларды тағайындау	0,9%
Халыққа қызмет көрсету орталықтарында электронды тақта орнату	0,9%
Бір ай бұрын салық есеп беруді ұсыну уақыт мерзіміне дейін бағдарламаларды жаңарту	0,7%
Барлық қызметкерлер мен келушілерге интернеттің орнатылуы	0,7%
Салықтөлеушілермен қашықтықта жұмыс істеу (дистанционды түрде) және есеп берулерді тек электронды түрде өткізу	0,7%
Қағаз бастылық аз болса	0,5%
Қазақстанның басқа салық департаменттерінде тәжірибе алмасу	0,5%

Мәліметтерді электронды алмасумен еңгізу, басқа уәкіл органдарымен	0,5%
Салық кодексін өзгерту кезінде өзгертулерді бағдарламаларға уақытысында еңгізу e-inis-client және СОНО	0,5%
Нормаланған жұмыс күні	0,5%
Қызметкерлерге ортақ форманы еңгізу	0,5%
Салық төлеушілермен бюрократиялық есеп берулерді азайту	0,5%
Салық сауаттылығын көтеру, қызметкерлердің өзінде және салықтөлеушілерде де	0,5%
Статистикалық есеп берулерді азайту	0,5%
Шығатын құжаттарды өңдеу мерзімдерін көбейту	0,2%
Әкімшілік жүргізудің тиімді әдістерін еңгізу	0,2%
Жас мамандармен жұмыс және тәлімгерлік	0,2%
мемлекеттік қызметтерді көрсету жүйесін жеңілдету	0,2%
Салықтөлеушілердің ұсыныстарын көңілге алу, және оларды нақты еңгізу	0,2%
Салық органының басшысын тағайындауда қалыпты моральды климатты құру үшін, ұжымның пікірін ескерту және алдын ала анонимді сауалнама жүргізу	0,2%
Халыққа қызмет көрсету сапасының мониторингін ай сайын жүргізіп отыру және істеліп бітпеген жұмыстарды нақты түзету	0,2%
Заңдарды қатаң орындау	0,2%
Хабарлау процедураларын қысқарту	0,2%
Бөлек терезе ашу ИНН-ды иемдену туралы	0,2%
Салық заңнамасын жетілдіру	0,2%
Бөлімдер арасында жұмыс көлемін қайта қарастыру	0,2%

Салық қызметінің қызметкер портреті.

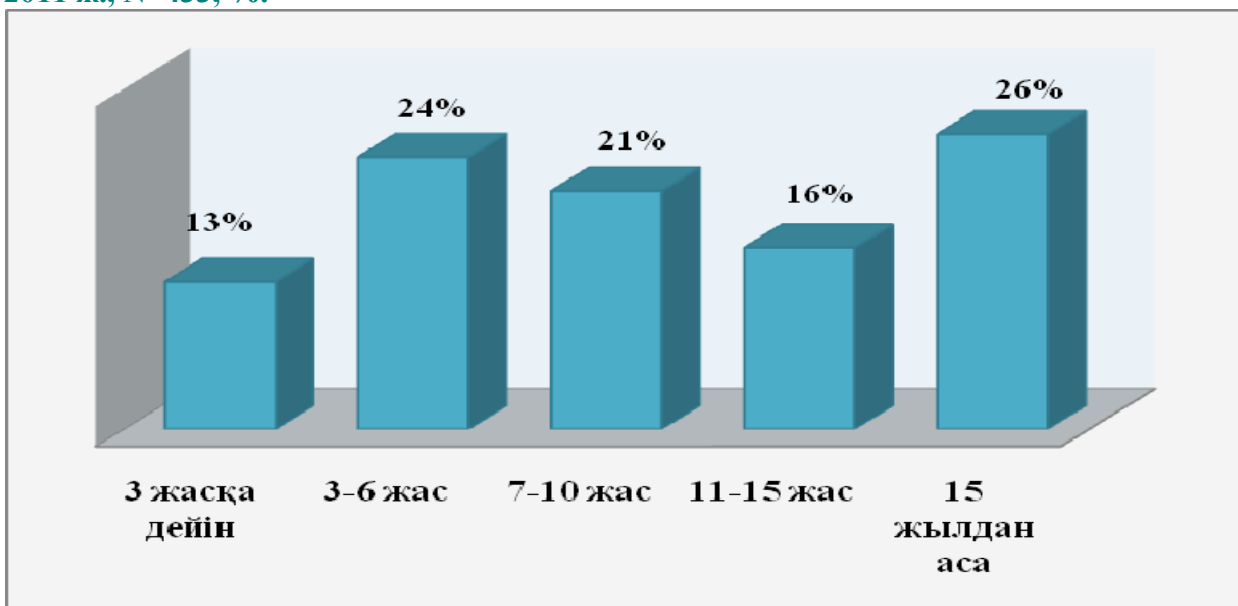
2011 жылы зерттеуге 63% әйелдер мен 37% ер адамдар қатысты. Сұрауға қатысқан салық қызметінің ең жас қызметкері 21 жаста және ең үлкені 61 жаста. Салық қызметінің көпшілік қызметкерлері 50 жасқа дейінгі жаста, ал 51 жастан асқан қызметкерлердің үлесі жоғары 9% құрайды.

Сурет 46. Респонденттердің жас категориясы бойынша бөлінуі, 2011 ж., N=433, %.



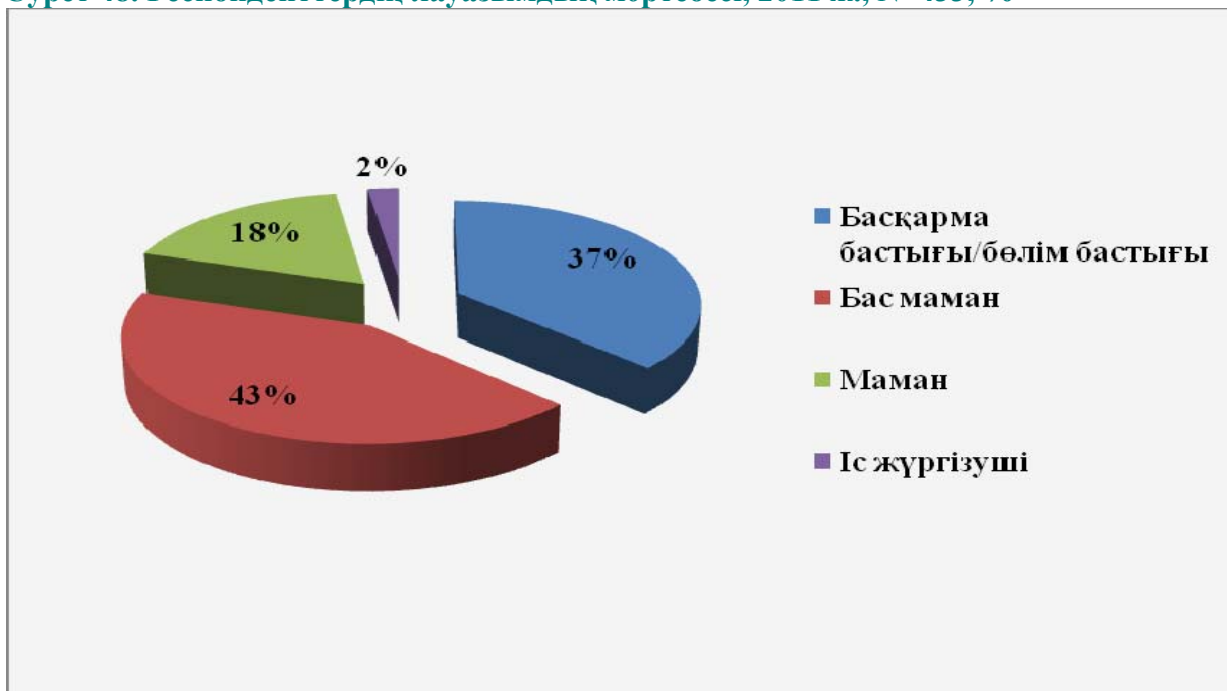
Орташа алғанда, қызметкерлердің жұмыс стажы 10 жыл құрады. Салық қызметінің көпшілік қызметкерлері (95%), зерттеуге қатысқандар, салық органдарында өз мансабын ары қарай жалғастыруға дайын. Тек 5% жұмыс орнын ауыстырғысы келеді.

Сурет 47. Респонденттердің салық органдарында жұмыс стажы бойынша бөлінуі, 2011 ж., N=433, %.



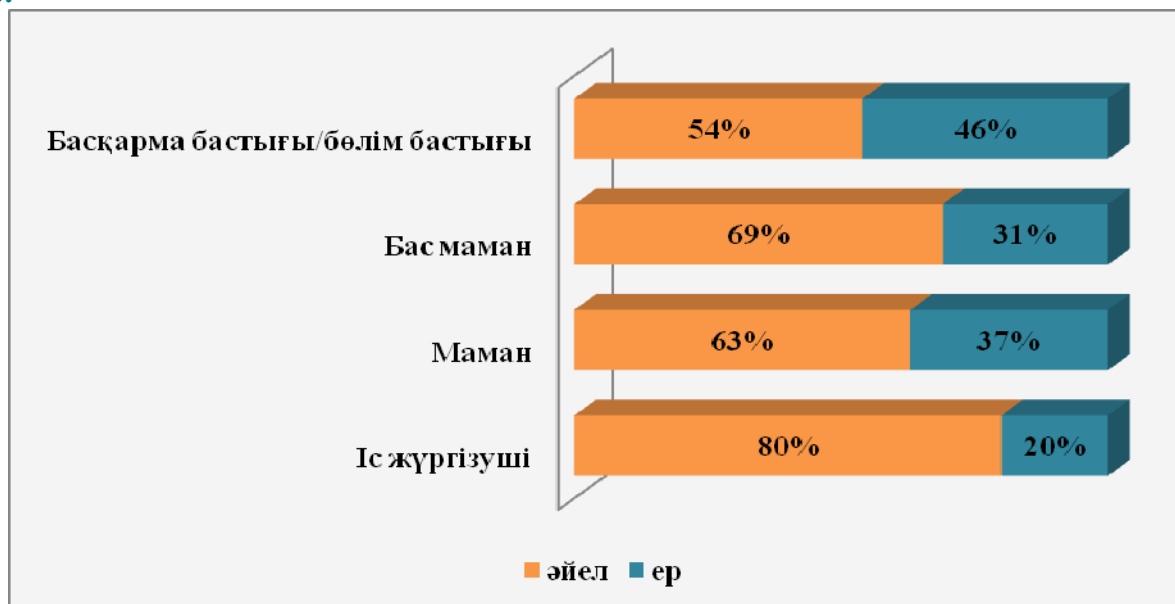
Суретдан көріп отырғандай, зерттеуге қатысқандар, салық органының қызметкерлерінің тәжірибелері жеткілікті, яғни, көпшіліктің жұмыс стажы 3 жыл және жоғары, ал жұмыс стажы 3 жылға дейінгілер үлесі респонденттердің бұл категориясының іріктелген жиынтығынан 13% құрайды.

Сурет 48. Респонденттердің лауазымдық мәртебесі, 2011 ж., N=433, %



Негізгі бөлік – сұралған салық органдарының қызметкерлерінде 80,2%, лауазымдық мәртебесі жоғары.

Сурет 49. Респонденттердің лауазымдық мәртебесі жыныс бойынша, 2011 ж., N=433, %.



Гендер бойынша, екі жағдай өзіне көңіл аударады:

1. Барлық «мәртебелік» деңгейлерде, салық органдарында әйелдер басым.
2. Олардың саны «мәртебелік» деңгейдің жоғарылауына байланысты азайып жатыр.

ҚОРЫТЫНДЫЛАР МЕН ҰСЫНЫСТАР

Әділ және тиімді салық жүйесін құру, сапалы қызмет көрсетумен қамтамасыз етуі Қазақстан халқының кәсіпкерлік белсенділікті арттырудың маңызды шарты болып табылады. Осылайша, Қазақстанның салық қызметінің дамуының стратегиялық бағыттарының бірі салық органдарының қызметімен қоғамның қанағаттануын қамтамасыз ету болып табылады.

Жалпы атқарушы биліктің қызмет көрсетуі, мемлекет өкілі мен тұтынушының өзара әрекетті көп жоспарлы процесінің нәтижесі болады. Қызмет көрсету сапасының екі параметрін айқындайды, олар:

- Қызмет сапасы – қызметтің сипаттамаларының сапасы, яғни оның қызметтің нәтижесі/мазмұнына қатысты тұтынушы қажеттілігін қанағаттандыру қабілетін анықтайды.
- Қызмет көрсету сапасы – қызмет көрсетудің жағдайлары мен процестерінің сипаттамалар жиілігі, олар, алушының қызмет көрсету процесіне қатысты қажеттілікті қанағаттандыруды қамтамасыз етеді.

Бірақ бұл екі параметрлер бір-бірімен өзара байланысты, өйткені, қызмет нәтижелерін алсақ та, қызмет алушы қанағаттанбаған болып қалады, егер де салық органының қызметкерімен өзара әрекет процесі тұтынушы тілегінің есептеуінсіз ұйымдастырылса. Алайда жұмыс істелінген процедуралары кезінде, қызмет алушы қанағаттанған болады, егер де ол сапалы емес қызмет алғаны туралы білсе, яғни, дұрыс емес құрылған құжат немесе қателері бар анықтама.

Зерттеу инструментарийлерінің негізіне «Қазақстандағы салық қызметінің мониторингі мен бағалауы», салық органдар жұмыстарын бағалаудың субъективті және

объективті көрсеткіштер салынды. Объективті көрсеткіштер арасында қызмет көрсету сапасы, кезекте күту уақыты, қызмет алудың мерзімдері, қызмет сапасы, берілген құжаттардың нақтылығы бағаланады. Субъективті көрсеткіштер арасында салық қызметі тұтынушыларының қанағаттануы, жалпы қызметпен қанағаттану, салық қызметінің жеке компоненттерімен қанағаттану бағаланады.

2011 жылдың сұрауының нәтижелері бойынша, заңды тұлғалар арасындағы респонденттердің қолжетерлік пайызы 67% құрады, сұрауға қатысудан бас тартудың негізгі себептері: уақыт жоқ (27%), сауалнама сұрақтарына жауап беруге ықылас жоқ (18%), өз пікірін айтуға қорқу (8%) және компанияның конфиденциалды ақпаратты таратудан қорқу (7%), қалған 40% респонденттер квота бойынша сәйкес келмеді. Халық сұрауға шың көңілмен қатысты, бұл туралы қол жетерлік пайызы дәлелдейді – 73%, бас тартудың себептері заңды тұлғалардың бас тартулардың себептеріне ұқсас: уақыт жоқ (38%), жауап беруге ықыласы жоқ (22%) және конфиденциалды ақпаратты таратуға қорқады (6%), 34% квота бойынша сәйкес келмейді.

Бастапқы мәліметтер

Жалпы, Қазақстанда көрсетілетін салық қызметін белгілеу керек. Алынған құжаттарда қателердің бар болуы туралы сұрақта тек 4% респонденттер, заңды тұлғалар өкілдері, жалпы Қазақстан бойынша жағымды жауап берді (2010 жылы 6% болды). Қателер Алматы облысында, Ақтөбе, Қарағанды, Оңтүстік-Қазақстан облыстарында жіберілген. Олар 5-9% жағдайлар шегінде. Астана қаласы мен Алматы облысында берілген құжаттардағы қателіктер 10-12% деңгейінде белгіленген. Салық органдарының қызметкерлері жіберілген қателерді орташа алғанда 8 күн ішінде жояды, қателерді жоюдың максималды мерзімдері 1 айға шейін жетеді. 2010 жылдың мәліметтері бойынша, қателерді жоюдың максималды мерзімдері 4,5 айға шейін жетті. Және де 2010 жылмен салыстырғанда, салық органдарының қызметкерлерімен құжатты жоғалтуды белгілеген респонденттердің үлесі қысқарды, 2010 жылы 3,4%-дан 2011 жылы 2%-ға дейін респонденттер. Қателердің жіберілу фактілердің азаюы туралы халық сұрауы дәлелдейді. 2010 жылмен салыстырғанда, берілген құжаттарда қателер туралы айтқан респонденттердің саны қысқарды.

Салық қызметін көрсетуде, қызмет көрсету сапасының артуы байқалады, осылайша кезекте күтудің орташа ұзақтығы 2010 жылы 35 минуттан 2011 жылы 29 минутқа қысқарды. «Кезекте күту уақыты» көрсеткіші бойынша салықтөлеушілердің ең төмен қанағаттануы Астана қаласында байқалды, онда заңды тұлғаларға кезекте тұруға орташа 1,5 сағатқа жуық уақыт кетеді. Және де Оңтүстік-Қазақстан облысында – кезекте бір сағатқа жуық тұрады. Бұл көрсеткіш халыққа қатысты жақсарды, салық қызметін алуда кезекте күту уақыты 2010 жылы 37 минуттан 2011 жылы республика бойынша орташа 25 минутқа дейін қысқарды.

Алынған мәліметтерге сәйкес, келулердің саны бойынша, 2010 жылдағыдай, салықтөлеушілер үшін ең мәселелі жағдай заңды тұлғаларды жою немесе ЖК қызметін тоқтату болып табылады. Бұл қызметті алуда, заңды тұлғалар салық органдарына орташа 5,5 рет жүгінді. Келулер санының орташа мағынасы тіркеулік есепке алу бойынша ЖК 2010 жылы 2,7 реттен 2011 жылы 2 ретке дейін айтарлықтай қысқартылу байқалды. Сондай-ақ, 2010 жылы максималды келулер саны 30 рет болды, ал 2011 жылы максималды келулер саны - 10 рет болды.

Келулер саны барлық басқа салық қызметтері бойынша орташа мағыналар өткен жылға қарағанда маңызды емес айырмашылықтармен 1,5-2 келулер саны шегінде өзгереді. Келулер жиілігі бойынша, респонденттер салық органдарына салық есептілігін тапсыру кезінде келеді, орташа 1,5 рет. Ал максимум 10 рет деңгейінде байқалған. Өткен жылы келулер санының орташа мәні 1,8 рет болды, максимум – 15 келулер.

Сапалық зерттеудің мәліметтері дәлелдегендей, 2011 жылы ақпан айында бастау алған салық әкімшілігінің реформалауы бойынша Жоба, өз мақсаттарына жетуде белгілі

бір жетістіктерге ие – салық есептілігін тапсыру кезінде уақыт қысқарды, сондай-ақ, ЖК-дің тіркеулі есеп жүргізу кезінде уақыт айтарлықтай қысқарды.

2011 жылдың сұрауының нәтижелері бойынша, заңды тұлғалар өкілдерінің қызмет алудың ресми емес үлесі сол қалпында қалды, 2010 жылмен салыстырғанда – 2%. Салық қызметін ресми емес алу қажеттілігі, өткен жылдардағыдай, көбінесе заңды тұлғаларды жою немесе ЖК қызметін тоқтату - 4,8% жағдайлар кезінде туындайды. Бұл көрсеткіштің кішігірім азаюы мына қызметтер бойынша байқалады: салық қарызының бар немесе жоқ болуы туралы мағлұматтарды беру және есептеулер мен берулер. Сонымен қатар, ресми емес қызмет алуды пайдаланатын халықтың үлесі төмендеді, 2011 жылы тек 1,2% респонденттер салық қызметін алуда заңсыз сыйақы берді. Бұл өткен жылға қарағанда 1,3%-ға аз (2010 жылы 2,5%), бірақ та 2009 жылдың деңгейіне жақын (2009 жылы 1,4%). Заңды тұлғалар өкілдерімен жүргізілген тереңдетілген сұхбаттардың нәтижелері бойынша, жемқорлықтың себептері салықтөлеушілерден болып отыр. Бұл олардың қателерден, немесе салықты уақытысында төлемегені үшін. Заңды тұлғалардың өздерінің пікірінше, заң шеңберінде жұмыс істеу керек, штрафтарға әкелмеу, сонда пара беруге сылтау болмайды.

Делдалдардың қызметін пайдаланатын тұтынушылардың үлесі төмендеп бара жатыр, халық арасында делдалдың қызметін пайдаланғандар тек 0,6% респонденттер, 2010 жылы көрсетілген пайыз жоғары болды – 3%. Заңды тұлғалар арасында делдалдардың қызметіне жүгінгендер: 2010 жылы 3%-дан 2011 жылы 2%-ға дейін төмендеді.

Салық органдары жұмысының жақсартылуын дәлелдейтін фактор, шағым беруге себептері болған заңды тұлғалар өкілдерінің санының төмендеуі және де шағым бергендердің санының азаюы болып табылады. 2011 жылы (N=1688) – заңды тұлғалар өкілдерінің тек 1% ғана шағым берді, шағым беруге себептері болған – 6% респонденттер. 2010 жылы (N=1625) – 3% респонденттер, заңды тұлғалар, шағым берген, алайда шағым беруге респонденттердің 11%-да себептер болған. Халыққа қатысты – Қазақстанда салық қызметінің мониторингін жүргізу кезінде, 2007 жылдан 2011 жылға дейін, респонденттердің пайызы бір орында сақталады, көрсетілетін салық қызметіне шағым бергендерде маңызды емес өзгерулер байқалады. Шағым беруге себептері болған респонденттердің үлесі 2007 жылы 16,7%-дан 2009 жылы 6%-ға дейін азайды, және де бір деңгейде сақталды, тек үлкен емес азаюмен 2011 жылы - 5,1%.

Жалпы салық органдарының жұмыстарын бағалаудың объективті көрсеткіштерінің мәліметтерін қорытындылай келіп, 2011 жылы салық қызметінің сапасының және де халық пен заңды тұлғаларға бұл қызметті көрсетудегі сапасының жақсартылуы байқалатынын айта кету керек.

Кәсіпкерлердің салық қызметінің сапасын бағалауы

Субъективті көрсеткіштерді алсақ, 2011 жылғы сұраудың нәтижелері бойынша жалпы Қазақстан бойынша, кәсіпкерлердің қызмет көрсету сапасымен қанағаттану деңгейі 2%-ға төмендеді, 2010 жылмен салыстырғанда 86% құрады.

Аймақтар бойынша көбінесе қанағаттанудың деңгейі жоғары – 90% және одан жоғары. Қанағаттанудың төмен деңгейі Атырау облысында (56%), Астана қаласында (57%) және Маңғыстау облысында (70%). Ал Маңғыстау облысын алса, бұл көрсеткіш өткен жылдармен салыстырғанда өсті.

Алматы қаласын атап өту керек, бұл жерде салықтөлеушілердің саны өсті. Қызмет сапасымен қанағаттану 2010 жылы 66% болса 2011 жылы 97%-ға өсті. 2010 жылмен салыстырсақ, төрт аймақта – Қостанай, Батыс-Қазақстан, Маңғыстау және Солтүстік-Қазақстан облыстарында бұл көрсеткіш өсті. Ал Ақтөбе, Атырау, Жамбыл, Оңтүстік-Қазақстан облыстарында және Астана қаласында бұл көрсеткіштер 12%-13%-ға төмендеді.

Зерттеу барысында, жалпы Қазақстан бойынша және аймақтар бойынша, салық қызметімен қанағаттанудың тағы бір бағалауы есептелді. Бұл көрсеткіш барлық көрсеткіштер бойынша қызмет сапасын бағалаудың орташа мағынасы болып есептелді: уақыт пен мерзімдер, процедура, бланктер, ақпарат, персонал, ақпараттық-техникалық қамтамасыз ету. Бұл көрсеткішті есептеудің нәтижелері бойынша жалпы қызметпен қанағаттану деңгейінің орташа-республикалық мағынасы 82,9% құрайды, бұл 2010 жылға қарағанда 2,5 % аз. Бұл көрсеткіш бойынша өткен есеп беруде былай белгіленді: «Бұл көрсеткіш нақты болып табылады, бұл жағдайда тұтынушы дәлел береді. Бұл көрсеткішті келешектегі зерттеулерде пайдалануға ұсынылады». Бұл қорытындыны көңілге ала отырып, 2010 жылмен салыстырғанда халықтың салық қызметімен қанағаттануы жақсарды.

Кез келген қызметтің сипаттамаларының бірі сапаның тұрақсыздығы болып табылады. Бұл, бір қызмет немесе бір мекеме шеңберінде көрсетілетін қызмет сапасы деңгейінің тұрақсыздығын объективті анықтайды. Кәсіпкерлердің салық органдарының жұмыстарын бағалаудың субъективті көрсеткіштердің мәліметтерін қорытындылай келе, 2011 жылы қызмет сапасының бірмағыналы субъективті бағалауы жоқ деуге болады. Алайда, екінші бағалауы нақтырақ, өйткені қызмет сапасының барлық параметрлері ескеріледі. Осылайша мынадай қорытындыларды жасауға болады – кәсіпкерлердің салық қызметімен қанағаттану деңгейінің жағымды динамикасы байқалады.

Қызмет сапасының параметрлері

Қызмет сапасының параметрлері бойынша, кәсіпкерлерде ең аз қанағаттанудың көрсеткіші «Ақпараттық-техникалық қамтамасыз етуі» көрсетеді (қанағаттану деңгейі – 71%). Бұл серверлер мен компьютерлердің жұмыс жылдамдығы, бағдарламалық қамтамасыз етуі және терминалдардың қолжетімділігінің жалпыланған көрсеткіші болып табылады. Бұл көрсеткіштің жағымды динамикасына қарамай (10% ↑), заңды тұлғалар салық қызметінің сапасының басқа көрсеткіштерімен салыстырғанда, онымен қанағаттануы ең төмен. Алынған мәліметтердің нәтижелері бойынша, кейбір облыстарда терминалдардың қолжетімділігі бойынша көрсеткіштер өте төмен: Маңғыстау, Атырау, мен Қарағанды облыстарында. Серверлер мен компьютерлердің жұмыстарының жылдамдығымен қанағаттануы, және де бағдарламалық қамтамасыз етумен қанағаттану Маңғыстау мен Атырау облыстарында өте төмен деңгейде. Сондай-ақ, серверлер мен компьютерлердің жұмыс жылдамдығымен төмен қанағаттануы ШҚО мен Астана қаласында байқалды.

Өткен жылғыдай, қанағаттануы 80%-дан төмен белгіленген қызмет сапасының келесі параметрлері қолжетімді ақпараттың көрсеткіші болып табылады. Ол мына параметрлердің жалпыланған көрсеткіші болады – салық қызметі туралы ақпаратты анықтамалық терезеде, стендтерде алу; Интернет арқылы қолжетімді салық қызметі туралы ақпарат, телефон арқылы ақпараттың қолжетімділігі. Бұл көрсеткіштің жағымды динамикасы байқалады, онымен қанағаттану деңгейі 2010 жылы 70% құрады, ал 2011 жылы – 77%, бірақ та бұл көрсеткіш бойынша, басқа көрсеткіштермен салыстырғанда қанағаттанудың салыстырмалы төмен деңгейі байқалады. Атырау мен Маңғыстау облыстарында, және де Астана қаласында заңды тұлғалардың анықтамалық терезелер мен стендтерде ақпарат алу қызметінің қолжетімділігімен ең төмен қанағаттануы байқалады. Сол аймақтарда да, Интернет пен телефон арқылы ақпарат алудың қолжетімділігімен қанағаттануы ең төмен. Яғни, жалпы, бұл үш аймақтарда кәсіпкерлерде бұл қызметтер туралы ақпараттың қолжетімділігімен қанағаттануы ең төмен.

Жалпы, 2011 жылдың сұрауының нәтижелері бойынша, салық қызметін алуда қызмет көрсету сапасымен қанағаттанудың бағалауының барлық параметрлері бойынша жағымды динамикасы байқалады. «Процедура» көрсеткіштің бағалауы өзгеріссіз қалды (қанағаттану деңгейі – 88%), оған, келесі компоненттер кіреді: түсініктілік пен салық процедурасының жеңілдігі, формалардың, толтыруға арналған бланктердің түсініктілігі, талап етілетін құжаттардың дәлелділігі. «Бланктер, құжаттар үлгілері, көрсеткіштер, тіл

қызметтері» көрсеткіші 3%-ға азайды, 2010 жылдың мәліметтерімен салыстырғанда 89% қанағаттану деңгейін құрайды.

Кәсіпкерлердің салық органдарымен көрсетілетін қызметтің сапасына салық қызметтері бойынша баға беруі

2011 жылдың алынған мәліметтерін зерттесек, салық қызметтері бойынша, кәсіпкерлермен сұрау кезінде бағаланатын мынадай жағдайды белгілеу керек. Төрт салық қызметтері бойынша жақсару байқалады, бұл салық қарызы бойынша мағлұмат беру, төленген салық, өсім және т.б. қайтарымы мен есепке алуды жүргізу, түсіндіру бойынша жазбаша жолығу, салық заңнамасын түсіндіру. Қанағаттанған салықтөлеушілердің ең жоғарғы үлесі салық заңнамасын түсіндіру қызметі бойынша белгіленген (14%↑). Бес қызмет бойынша, мысалы ЖК тіркелген есеп жүргізуі (7%↓), ҚҚС төлеушілердің тіркелген есеп жүргізуі (2%↓), салық есептілігін қабылдау (4%↓), заңды тұлғаларды жою (2%↓) және салық есептілігін жоюды тоқтата тұру (2%↓) және бұл қызметтердің сапасымен қанағаттанудың кішігірім төмендеуі байқалады.

Салық заңнамасына жыл сайын өзгерулер еңгізіліп отырғандықтан, оның салықтөлеушілер үшін түсіндірілуі өзекті. Салық заңнамасын түсіндіру – заңды тұлғалар үшін сұранысқа ие. 2011 жылдың зерттеу нәтижелері бойынша, орташа респонденттердің 44 % 3 реттен салық органдарына салық заңнамасы туралы түсінік алу үшін телефон арқылы, ҚМ СК Call-орталығын да есептегенде көмекке жүгінді.

Алынған қызметпен қанағаттану 2010 жылмен салыстырғанда 4%-ға көбейді және 81% құрады. Салық заңнамасы туралы түсінік алу бойынша ақпараттық қызметтермен қанағаттану деңгейі жоғары болып (90%-дан жоғары) Қостанай мен Алматы облыстарында байқалған.

Барлық басқа облыстарда, қанағаттанудың жоғары деңгейі байқалады 70%-дан 90% дейін. Бұл қызметпен қанағаттанудың ең төмен көрсеткіші Маңғыстау облысында байқалған (60%).

Салық есептілігі.

Көпшілік респонденттер (заңды тұлғалар өкілдер) – 58%, салық есептемесін электронды түрде Интернет арқылы өз компьютерімен, офисынан немесе үйінен тапсырады, ол 2010 жылға қарағанда 5%-ға көп. Сонымен қатар салық есептілігін «салықтөлеуші терминалы» көмегімен тапсыратын респонденттер үлесінің азаюы да байқалады (2010 жылы 28%-дан 2011 жылы 19%-ға дейін). Ақырындап, салық есептілігін қағазда келу тәртібі бойынша, магнитті тасымалдаушы мен пошта арқылы хабарландыруымен тапсырыс хат бойынша тапсыратын респонденттердің үлесі азайып бара жатыр.

2011 жылы салық есептілігін электронды тапсыру формаларымен қанағаттанған респонденттердің санының көбеюі байқалады. Бұл көрсеткіш, 100%-ға жақындап бара жатыр (2010 жылы бұл көрсеткішпен қанағаттану 90% деңгейде белгіленген, 2011 жылы 97% деңгейде). Бұл көрсеткіш, «салық есептілігін Сіз қандай әдіспен тапсырасыз? Сіз бұл әдіспен қанағаттанасыз ба?» сұрағына «Иә» немесе «Жоқ» жауап ретінде бағаланды. Яғни, салықтөлеушілердің қанағаттану деңгейін зерттеп тексеруге мүмкіндік жоқ. Осылайша, респонденттердің салық есептілігінің электронды және басқа формалармен қанағаттану деңгейін бағалау үшін, заңды тұлғалар үшін мониторинг сауалнамасында бұл сұрақтың бағалау шкаласын алдын ала қарастыру мақсат болып отыр.

Салық есептілігін қағазда тапсыруымен респонденттердің 92% қанағаттанған, бұл, өткен жылдың бағалауына қарағанда 13%-ға жоғары. Жалпы, салық есептілігін тапсырудың барлық түрлері бойынша, қанағаттанудың жағымды динамикасы байқалады. Салықтөлеушілердің магнитті тасымалдаушыларда күту тәртібі, пошта арқылы хабарландырумен және делдалдар арқылы салық есептілігін тапсыру процедурасымен қанағаттануы көбейді.

Кері байланыс әдістері.

2011 жылдың зерттеуі дәлелдегендей, кәсіпкерлердің ойынша, кері байланыстың ең тиімді әдісі семинарлар, салық органдарының қызметкерлерімен кездесулер деп есептейді (52%). Және де пікірлер/тілектерді берудің ең тиімді әдістерінде салық қызметінің қызметкерлерімен жеке сөйлесу белгіленген (31%) және сайт арқылы жолдау www.salyk.kz (26%).

Қазақстан салық қызметінің имиджі.

2011 жылдың зерттеу нәтижелері дәлелдегендей, жыл сайын Қазақстанның салық қызметінің жағымды имиджі қалыптасып жатыр. Салық органдарының имиджінің барлық жағымды сипаттамалары бойынша, ұсынылған бекітулермен келіскен респонденттердің үлесінің жоғарылауы байқалады. 2011 жылдың сұрауында, тұтынушылардың 67% «біздің қала (аудан) салық органдарымен ұсынылған қызметтер, жылдан жылға жақсарып бара жатыр» деп белгіледі, 2010 жылы мұндай респонденттер 63% болды. Салық органдарына сенім айтарлықтай өсті 2010 жылы 51%-дан 2011 жылы 67%-ға дейін.

Қазақстанның салық органдарының жағымды имиджінің қалыптасуы туралы қорытынды, тағы бір бағалауымен расталады. Сұрау кезінде, барлық респонденттерге -5-тен +5-ке шейін шкала бойынша жергілікті салық органдар қандай ассоциацияларды тудырады, жағымды немесе жағымсыз туралы бағалау ұсынылды. Салық органдарын қабылдау шкаласы бойынша бағаласақ, респонденттердің көпшілік саны салық органдарына жағымды қарайды – 92% (2010 жылмен салыстырғанда 10%↑) және тек 3% - жағымсыз, 5% респонденттер салық органдарын нейтралды деп қабылдайды, жағымды немесе жағымсыз эмоциясыз.

Халықтың салық органдарымен берілетін қызмет сапасына баға беру

2011 жылдың сұрауының нәтижелері бойынша, халықтың салық органдарының қызметімен қанағаттанушылық деңгейі төмендеп бара жатыр (2011 жылы – 84,3%), осылайша бұл көрсеткіш 2010 жылмен салыстырғанда орташа 4,8%-ға, 2009 жылмен салыстырғанда 6,7%-ға нашарлап кетті. Екі аймақтар жалпы қызмет сапасы бойынша өз көрсеткіштерін айтарлықтай жақсартты, бұл Алматы қаласы (на 26%↑) және Батыс-Қазақстан облысы (на 10%↑). Қостанай облысында халықтың көрсетілетін салық қызметінің сапасымен қанағаттануы 100%-ға жетті. Екі облыстар өз көрсеткіштерін өзгерткен жоқ, олар Павлодар (100%) мен Оңтүстік-Қазақстан облысы (96,7%). Үш аймақтар өз көрсеткіштерін сәл нашарлатты: Астана қаласы, Алматы мен Солтүстік-Қазақстан облыстары – 1-ден 7%-ға дейін. Айтарлықтай нашарлау Ақтөбе облысында (28%↓), басқа 6 облыстарда көрсеткіштердің нашарлауы 10-нан 20%↓ байқалады. Олар Ақмола, Қызылорда, Атырау, Жамбыл, Шығыс-Қазақстан мен Қарағанды облысы.

Қызмет сапасының параметрі

Жалпы, салық қызметі сапасын бағалаудың тоғыздан жеті параметрлері бойынша қанағаттанудың жағымды динамикасы байқалады. Бөлек, мынадай параметрлерді белгілеуге болады «Ақпараттың қолжетімділігі» (11%↑) және «Ақпараттық-техникалық қамтамасыз ету» (10%↑), олар бойынша 2010 жылмен салыстырғанда қанағаттанудың деңгейінің айтарлықтай көбеюі байқалды.

«Процедура» көрсеткіші бойынша қанағаттанудың төмендеуі байқалады 3%, «Бланктер, үлгілер, көрсеткіштер, тілдер» көрсеткіші бойынша қанағаттану 5%-ға төмендеді.

Қызмет сапасының жеке параметрлер бойынша қанағаттану мәліметтерін қорытындылай келе, Атырау облысында халықтың көптеген параметрлермен салыстырмалы төмен қанағаттануы байқалады.

Жалпы қызметпен қанағаттану, блоктар бойынша орташа деп есептелген, халықта 80,6%, бұл жалпы қызмет туралы сұраққа жауап ретінде 2011 жылдың қанағаттану көрсеткішінен 3,7%-ға төмен. Қанағаттану көрсеткішін салыстыра келе, блоктар бойынша

орташа есептелген, 2010 жылмен салыстырғанда, қанағаттанудың 2,2%-ға жақсартылуы байқалады (2010 жылы – 78,4%).

Салық қызметі бойынша қанағаттанушылық.

- «Салықтөлеушінің тіркелуі» қызметімен қанағаттануы, жалпы қызмет туралы сұраққа жауап ретінде, 2010 жылы 91,2%-дан 2011 жылы 87,1% құрады. Алайда, блоктар бойынша орташа ретінде 2010 жылы 78,7%-дан 2011 жылы 82,7%-ға көбейді.
- «Салық қарызының бар/жоқ болуы туралы анықтамаларды беру» қызметпен қанағаттануы жалпы қызмет туралы сұраққа жауап ретінде 2010 жылы 87,2%-дан 2011 жылы 81,9%-ға төмендеді.
- Салық заңнамасын түсіндіру бойынша жазбаша, электронды жолдауға жауаптармен қанағаттану, жалпы қызмет туралы сұраққа жауап ретінде, 2010 жылы 86,7%-дан 2011 жылы 80%-ға дейін төмендеді. Алайда, блоктар бойынша орташа ретінде бағалау 2010 жылы 69,7%-дан 2011 жылы 83,4%-ға дейін жоғарылады.

Халықпен салық органдарының жұмыстарын бағалаудың субъективті көрсеткіштерінің мәліметтерін қорытындылай келе, 2011 жылы қызмет сапасының бірмағыналы субъективті бағалауы жоқ екендігін белгілеу керек. Алайда, екінші бағалау нақтырақ, өйткені қызмет сапасының барлық параметрлері ескеріледі. Осылайша халықтың салық қызметімен қанағаттану деңгейінің жағымды динамикасы байқалады деген қорытынды жасауға болады.

«Халық салық заңнамасын түсіндіру» қызметі бойынша, айтарлықтай жақсару байқалады, ол 2010 жылы 78%-дан 2011 жылы 95%-ға дейін, 2011 жылы бұл көрсеткіш кәсіпкерлерге қарағанда 14%-ға жоғары.

Қоғамдық мекемелердің қызметі

Зерттеу анықтағандай, заңды тұлғалар өкілдерінің көпшілігі қоғамдық мекемелер тарапынан қолдауды қажет етеді, бұл категорияның тек 2,1% респонденттері, қоғамдық мекемелер қызметіне сенбейді. Кәсіпкерлерге қоғамдық мекемелерден келесідей көмек керек:

- Салық салу саласында заңнаманың түсіндірілуі - 54%;
- Салықты есепке алу сұрақтары бойынша кеңес алуы – 50%;
- Салық салу бойынша семинарлар мен тренингтерді жүргізу - 34%;
- Салық заңнамасында және салық әкісшілігінде соңғы өзгертулер туралы ақпаратты беру – 31%;
- Салықтөлеушілердің Үкімет, Парламент деңгейінде қызығушылықтарын қорғау, сонымен қатар заңшығармашылық қызмет – 26%;
- Салық жоспарлау сұрақтары бойынша кеңес беру – 24%;
- Салықтөлеушілерді соттағы және сотқа дейінгі іс жүргізуде қорғау – 23%;
- Шараларды қызығушылық танытқан министрствалардың және ведомстволардың, салықтөлеушілер өкілдерінің қатысуымен, конструктивті диалогты, салық салудың мәселелі сұрақтарының шешілуі мақсатымен жүргізу- 14%;
- Қоғамдық мониторингті және салық органдарының қызметін бақылауды жүзеге асыру, сонымен қатар аймақтарда да – 10%;
- Қаржы құқығы саласындағы ғылыми-зерттеу қызметі – 5%.

Заңды тұлғалардың Қазақстан салықтөлеушілер Ассоциациясының қызметі туралы хабардар болудың жағымды үрдісі байқалады. 2011 жылғы зерттеу анықтағандай, хабардар емес респонденттер азайып бара жатыр – 2011 жылы – 56%, 2010 жылы – 46%, 2009 жылы – 49% респонденттер (бұл Сурет қосымшада берілген). АНК-ның бар болуы туралы білетіндер және оны қолдайтындар – 9%, 33% АНК-ның бар болуы туралы білетіндер, бірақ олар туралы көп білігісі келетіндер. 2010 жылмен салыстырғанда, скептиктер саны азайды, осылайша 5%-дан 1%-ға дейін, АНК қызметін білетін, бірақ та оның қызметін қажетті деп санамайтын заңды тұлғалар өкілдерінің пайызы қысқарды.

АНК қызметімен жақсы таныс болған, оларды қолдайтын және қосылуға даярлар – 1%, тағы 1% респонденттердің келесі категориясын құрайды: «АНК қызметімен жақсы таныс, олардың қызметін қолдаймын, бірақ та оларға қосылмаймын».

Халықтың 2011 жылы АНК қызметі туралы хабардар болуы:

- Бұл мекеме туралы бірінші рет естіп тұрмын – 63,3%;
- АНК-ның бар болуы туралы білемін, бірақ та көбірек білгім келеді – 26,5%;
- АНК-ның бар болғанын білемін, олардың қызметін қолдаймын – 5%;
- АНК қарапайым салықтөлеушілерге пайдалы деп ойламаймын – 2%;
- АНК туралы білемін, олар бизнестегі салықтөлеушілерге пайдалы – 2%;
- АНК туралы білемін, ол қарапайым адамдарға пайдалы – 1,2%.

Мінездемелер

Әлеуметтік сұраудың мәліметтеріне жүгіне отырып, әсіресе 2011 жылдың сұрауына, келесідей жағдайды белгілеу керек:

1. Біріншіден, халықтың және заңды тұлғалардың салық қызметімен қанағаттануды жоғарылату жұмыстары бойынша аймақтарда қанағаттанудың салыстырмалы төмен көрсеткішімен күшейтілуі керек: Атырау облысында (56%), Астана қаласында (57%) және Маңғыстау облысында (70%).

Атырау облысында, Астана қаласында және Маңғыстау облысында, салық қызметінің тұтынушыларының қанағаттануын көтеру мақсатымен жұмыстар келесі бағыттар бойынша қарастырылып талдануы қажет:

- Уақыт пен мерзімдер параметрлер: кезекте күтуді жою, салық қызметін беру қабылданған мерзімдерін жаңадан қарастыру, салық қызметін беру бойынша қабылданған мерзімдерді сақтау;
 - Салық қызметі процедурасының түсініктілігін арттыру бойынша ақпараттық жұмыстар; телефон арқылы, анықтамалық терезеде, стендтерде, Интернет арқылы, қайда жолығу керек туралы анықтамалық ақпарат беру;
 - Халық пен кәсіпкерлермен жұмыс істеу бойынша персоналдың жұмыс процестері: қызметкердің орнында болуы және бір терезеде қызметтер алу;
 - Персоналмен жұмыс: салық органдарының қызметкерлерін оқыту, олардың құзіреттілігі мен сөйлесу мәдениетін арттыру мақсатында.
2. Сондай-ақ аймақтарда салық органдарының жұмыстарын да талдау керек, өйткені олар қанағаттану көрсеткіштерін салыстырмалы төмендетті, олар Ақтөбе облысы, Оңтүстік-Қазақстан және Жамбыл облыстары. Және де Маңғыстау облысын да белгілеу керек, онда қанағаттану көрсеткішінің жақсаруы байқалады, бірақ әлі де істеліну керек жұмыстар бар.
3. Әр облыстың салық органының қызметкерлеріне 2011 жылдың әлеуметтік сұрауы анықтаған әлсіз жақтарға көңіл аудару қажет, және де олардың жақсартылуымен жұмыс жасау керек.
4. Жалпы, Қазақстанның барлық аймақтары бойынша, халық пен заңды тұлғаларға қызмет көрсетудің жылдамдығын арттыру мақсатында ақпараттық-техникалық

қамтамасыз ету жұмыстарын жалғастыру керек: бағдарламалық қамтамасыз ету және компьютермен қамтамасыз етудің техникалық сипаттамалары жаңа талаптарға сәйкес келу керек.

5. Және де ақпаратты берудің қазіргі принциптері мен форматтарын талдау керек, тұтынушылардың тілек-ұсыныстарына құлақ салу, ақпараттың түсініктілігі мен қолжетімділігін арттыру мақсатында, ақпараттық каналдарды үнемі жетілдіріп отыру.
6. Заңды тұлғалардың өкілдерімен жүргізілген тереңдетілген сұхбаттардың нәтижелері бойынша, салық қызметін сапалы алу квалификацияға, объективтілік пен салық органдарының қызметкерлерінің қызығушылығына байланысты, ал басқа себептер жалпы қызметтің сапасына аз әсер етеді. Білікті қызметкерлер – елдің салық органдарының визит карточкасы. Құзіреттілік, әдептілік, көмек көрсетуге ықыласы, және де өз міндеттерін сапалы орындау – осы Салық комитетінің қазіргі қызметкерінің мінсіз сипаттамалары болып табылады. Тәртіп мәдениеті де қызметті тұтынушылармен қарым-қатынаста маңызды, өйткені қызметкерлер тарапынан құрмет, ырым-жырымсыз сөйлесуге дайындық. Осыған орай, салық органдарының қызметкерлерінің білімдері мен мәдениетінің деңгейін үнемі арттыру мақсатында, әртүрлі тренингтер жүргізу қажет. Оқыту шараларымен қоса, салық органдарының қызметкерлеріне білімді аттестациялауды жүргізу керек, ол, олардың құзіреттілігін және алатын лауазымның сәйкестігін бағалау үшін.

ҚОСЫМША

Кесте 140. Аймақтық қимада ЗТ және ЖК шағымданбау себептер, 2011 ж., %

	Ол істі шешуге көмектеседі деп сенбеймін, бос әуре	Маған теріс әсерін тигізуінен қорқамын	Оған уақыт және күш жұмсағым келмейді	Қалай шағым беруді білмеймін	Шағым жазуға мүмкіндік болмады (қалам, қағаз және т.б.)	Бағдарламамен жұмыста шалыстың болуына байланысты құжаттар өте алмады	Қорқыттым сосын барлығын да уақытысында шешіп берді
Астана қаласы	70%	30%	60%	20%	10%	-	-
Алматы қаласы	25%	25%	50%	25%	13%	-	-
Ақмола облысы	-	100%	100%	-	-	-	-
Ақтөбе облысы	100%	67%	67%	33%	-	-	-
Алматы облысы	38%	25%	38%	38%	-	-	-
Атырау облысы	60%	55%	45%	30%	55%	-	-
Шығыс Қазақстан облысы	85%	85%	46%	-	-	-	-
Жамбыл облысы	100%	100%	100%	-	-	-	-
Батыс Қазақстан облысы	-	-	100%	-	-	--	-
Қарағанды облысы	20%	10%	60%	-	10%	-	10%
Қостанай облысы	100%	-	-	-	-	-	-
Қызылорда облысы	100%	-	-	-	-	-	-
Маңғыстау облысы	43%	-	86%	-	-	-	-
Солтүстік қазақстан облысы	-	-	80%	-	-	20%	-
Оңтүстік-қызақстан облысы	22%	22%	22%	22%	33%	-	-
Барлығы	50%	39%	49%	18%	19%	1%	1%

Кесте 141. Жылына салық есептілігін дайындауға және тапсыруға кететін уақыт және СОНО бағасы, аймақтық қимада, 2011 ж.

	Жылына СЕ дайындауға және тапсыруға кететін уақыт (сағат)	СОНО Орташа баллы
Батыс Қазақстан облысы	198,3	4,6
Жамбыл облысы	128,8	4,6
Қостанай облысы	245,5	4,6
Маңғыстау облысы	169,8	4,6
Солтүстік Қазақстан облысы	323,7	4,4
Ақмола облысы	206,5	4,4
Павлодарская	129,2	4,4
Қызылорда облысы	132,7	4,3
Оңтүстік Қазақстан облысы	199,6	4,3
Алматы қаласы	248,4	4,2
Алматы	120,5	4,2
Шығыс Қазақстан облысы	271,2	4,2
Астана	218,9	4,1

Қарағанды облысы	309,5	4,0
Ақтөбе облысы	215,7	3,9
Атырау облысы	205,6	3,9

Кесте 142. Аймақтар бойынша ЗТ мен ЖК арасында ҚСҚ туралы білу, 2011 ж., %

	Осындай ұйым туралы алғаш рет естіп отырмын	ҚСҚ бар екендігін білемін, бірақ ол туралы көбірек білгім келеді	ҚСҚ бар екендігін білемін, олардың қызметін қолдаймын	ҚСҚ бар екендігін білемін, олардың қызметін қажетті деп санамаймын	ҚСҚ қызметімен жақсы таныспын, қолдаймын, қосылуға дайынмын	ҚСҚ қызметімен жақсы таныспын, қолдаймын, бірақ қосылғым келмейді
Астана қаласы	67%	24%	6%	4%	0%	2%
Алматы қаласы	56%	31%	10%	4%	2%	1%
Ақмола облысы	76%	23%	1%	0%	0%	0%
Ақтөбе облысы	45%	47%	6%	1%	2%	0%
Алматы облысы	56%	41%	3%	2%	0%	0%
Атырау облысы	87%	10%	1%	1%	1%	1%
Шығыс Қазақстан облысы	54%	36%	7%	1%	1%	1%
Жамбыл облысы	51%	37%	12%	1%	0%	0%
Батыс Қазақстан облысы	28%	48%	22%	0%	2%	0%
Қарағанды облысы	78%	13%	4%	0%	2%	3%
Қостанай облысы	23%	52%	21%	4%	2%	0%
Қызылорда облысы	58%	30%	6%	3%	2%	1%
Маңғыстау облысы	44%	37%	19%	0%	0%	0%
Павлодар облысы	68%	29%	3%	0%	0%	1%
Солтүстік Қазақстан облысы	32%	51%	19%	0%	0%	0%
Оңтүстік Қазақстан облысы	69%	23%	4%	3%	0%	2%
Барлығы	56%	33%	9%	1%	1%	1%

Кесте 143. Аймақтық қимада қоғамдық ұйымдардан қандай көмек керек заңды тұлғалар мен ЖК үшін, 2011 ж., %

	Астана қаласы	Алматы қаласы	Ақмола облысы	Ақтөбе облысы	Алматы облысы	Атырау облысы	Шығыс-Қазақстан облысы	Жамбыл облысы	Бағыс-Қазақстан облысы	Қарағанды облысы	Қостанай облысы	Қызылорда облысы	Маңғыстау облысы	Павлодар облысы	Солтүстік-Қазақстан облысы	Оңтүстік-Қазақстан облысы
Салық салу саласындағы заңнаманы түсіндіру	50%	52%	46%	21%	65%	58%	63%	60%	51%	44%	58%	76%	49%	58%	60%	48%
Салық есептілігі мәселелері бойынша консультация беру	48%	54%	48%	32%	63%	73%	62%	27%	44%	43%	47%	60%	17%	60%	65%	47%
Салық төлеушіні сотқа дейінгі және соттық іс жүргізу кезінде қорғау	33%	18%	30%	15%	34%	22%	27%	27%	15%	24%	16%	29%	7%	19%	32%	17%
Салықты жоспарлау сұрақтары бойынша кеңес алу	35%	28%	30%	15%	30%	20%	29%	26%	18%	26%	14%	37%	6%	18%	21%	27%
Салық төлеушінің мүддесін Үкімет, Парламент деңгейінде қорғау, соның ішінде заң шығару қызметі	31%	23%	56%	20%	22%	12%	30%	38%	13%	24%	16%	22%	29%	27%	18%	36%
Салық заңнамасындағы және салықтық әкімшілік етудегі соңғы өзгерістер туралы ақпарат беру	31%	34%	45%	17%	26%	20%	47%	22%	17%	23%	35%	52%	16%	33%	43%	35%
Салық салу бойынша тренингтер және семинарлар өткізу	24%	48%	8%	37%	44%	37%	42%	30%	34%	33%	44%	31%	21%	38%	36%	26%
Қызығушылығы бар министрліктер және ведомстволар өкілдерінің және салық төлеушілердің қатысуымен конструктивті диалог, салық салудың проблемалық мәселелерін шешу мақсатында іс-шаралар өткізу	19%	17%	0%	15%	9%	15%	20%	25%	12%	14%	12%	5%	13%	4%	13%	21%
Салық қызметі органдарының қызметін бақылауды және қоғамдық мониторинг жүргізуді жүзеге асыру, соның ішінде аймақтарда да	16%	18%	0%	17%	6%	10%	13%	23%	0%	16%	3%	8%	5%	5%	10%	13%
Қаржылық құқық	11%	13%	0%	3%	3%	7%	2%	7%	0%	4%	6%	3%	1%	1%	3%	6%

саласындағы ғылыми-зерттеу қызметі																
Қоғамдық мекемелердің жұмыстың тиімділігіне сенбеймін	0%	9%	0%	0%	9%	0%	0%	0%	0%	4%	4%	0%	3%	0%	0%	0%
Ж/Қ	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	0%	0%	0%	0%	0%

Кесте 144. Кезек күту уақыты (ЗТ және ЖК), аймақтық қимада, 2010-2011 жж., %

	2010 ж.			2011 ж.		
	20 мин. дейін	20-40 мин.	40 мин. артық	до 20 мин.	20-40 мин.	40 мин. артық
Астана қаласы	8	26	66	30	28	42
Алматы қаласы	51	24	24	67	24	8
Ақмола облысы	98	2	0	50	27	23
Ақтөбе облысы	89	7	4	40	43	17
Алматы облысы	53	26	21	42	28	30
Атырау облысы	11	10	79	35	39	26
Шығыс Қазақстан облысы	86	6	7	45	29	26
Жамбыл облысы	46	45	8	47	23	30
Батыс Қазақстан облысы	93	3	5	78	9	13
Қарағанды облысы	100	0	0	68	20	13
Қостанай облысы	72	24	4	91	7	2
Қызылорда облысы	57	24	19	41	41	18
Маңғыстау облысы	45	18	37	90	10	0
Павлодар облысы	92	7	1	84	13	3
Солтүстік Қазақстан облысы	71	19	10	40	33	27
Оңтүстік Қазақстан облысы	57	20	22	27	36	37
Орташа	64	16	19	55	26	19

Кесте 145. Аймақтық кимада салық мәселелері жөнінде хабардар болуы, 2011 ж.,%

	Астана қаласы	Алматы қаласы	Ақмола облысы	Ақтөбе облысы	Алматы облысы	Атырау облысы	ШҚО	Жамбыл облысы	БҚО	Қарағанды облысы	Қостанай облысы	Қызылорда облысы	Маңғыстау облысы	Павлодар облысы	СҚО	ОҚО	Барлығы
Заңды тұлғаларға салық салу мәселесі бойынша кіммен кенесуге болады	84	64	90	67	76	80	92	56	98	64	100	62	64	64	93	95	71
СТТН қайда алады	83	90	94	74	92	93	98	93	100	95	98	94	92	96	98	95	86
Салық төлеуші өз салығын өзі есептеу керек екендігі?	50	55	86	63	76	66	68	36	60	52	88	47	78	60	62	50	59
Мүлік салығын төлеу мерзімдері қай кезге дейін?	52	68	74	70	79	52	86	46	68	63	82	71	68	74	67	52	64
Жер салығын төлеу мерзімдері қай кезге дейін?	47	62	84	68	78	50	78	44	66	64	80	63	66	62	56	65	61
Көлік салығын төлеу мерзімдері қай кезге дейін?	56	76	77	81	82	50	94	48	66	68	94	62	66	62	64	67	65
Мүлік салығының мөлшерлемелері?	50	58	65	61	56	38	52	30	68	42	50	53	61	48	55	63	49
Жер салығының мөлшерлемелері?	62	51	71	50	69	30	51	26	60	41	61	51	52	48	48	47	48
Көлік салығының мөлшерлемелері?	50	61	74	68	78	34	61	26	62	38	64	36	41	46	45	50	49
Электрондық әдіспен қалай салық төлеуге болады?	49	38	36	26	27	28	18	24	38	20	39	31	30	24	14	33	29
Салықтар бойынша берешектің болмауы (болуы) туралы анықтаманы қалай алуға болады?	46	42	42	51	48	52	82	46	96	58	72	41	48	64	74	52	53
Салық декларациясын қайда/кімге өткізу керек?	30	39	40	55	56	56	68	54	86	58	74	38	46	46	78	58	50
Салықтарды есептеу бойынша түсіндіруді қайдан алуға болады?	50	39	46	58	44	46	82	42	86	50	74	41	46	32	60	47	49
Салық органдарының іс-әрекетіне қалай шағымдануға болады?	39	38	40	30	40	30	48	22	49	34	67	36	44	38	42	57	37
Шағымдану үшін хатты қалай жазу керек?	42	36	35	33	34	24	46	40	51	48	49	42	40	44	39	50	38
Салықтарды төлемеу немесе оны кешіктіру үшін қандай жаза қолданылады?	46	52	44	40	58	55	70	34	54	41	76	54	48	38	56	45	47
Салық инспекторларының қандай міндеттері/уәкілеттіктері бар?	45	41	44	35	42	27	36	24	48	27	39	41	32	31	76	52	34
Орташа 2011 ж	52	54	61	55	61	48	66	41	68	51	71	51	54	52	60	57	56

Кесте 146. Тиімді кері байланыс әдістері, тұрғындардың пікірі бойынша, 2011 ж., %

	Астана қаласы	Алматы қаласы	Ақмола облысы	Ақтөбе облысы	Алматы облысы	Атырау облысы	Шығыс Қазақстан облысы	Жамбыл облысы	Батыс Қазақстан облысы	Қарағанды облысы	Қостанай облысы	Қызылорда облысы	Маңғыстау облысы	Павлодар облысы	СҚО	ОҚО	Барлығы
Салық органдарының қызметкерлерімен семинарлар, кездесулер	45%	51%	50%	39%	42%	22%	14%	44%	44%	32%	59%	53%	80%	8%	47%	27%	41%
Жергілікті салық қызметтері басшылығымен кездесу	22%	19%	30%	15%	14%	10%	16%	26%	10%	10%	18%	11%	18%	20%	31%	12%	18%
Блог арқылы облыс немесе республика басшылығына жолданым	18%	6%	22%	7%	8%	4%	4%	18%	4%	4%	4%	4%	0%	6%	2%	12%	8%
Салық комитетінің басшылығына жеке жолданым	31%	14%	42%	41%	44%	32%	30%	22%	18%	24%	18%	16%	4%	28%	16%	20%	24%
Салық қызметінің қызметкерлерімен жеке сөйлесу	27%	27%	28%	19%	26%	12%	66%	20%	68%	28%	41%	44%	0%	48%	44%	28%	32%
www.salyk.kz арқылы жолданым	27%	36%	4%	6%	10%	14%	24%	2%	22%	10%	51%	24%	40%	14%	11%	7%	20%
Электрондық пошта бойынша жолданым	18%	5%	6%	0%	8%	6%	10%	2%	0%	6%	0%	4%	20%	2%	2%	0%	5%
Телефон арқылы жолданым	27%	11%	6%	17%	12%	16%	26%	8%	20%	10%	37%	9%	32%	28%	9%	2%	16%
«сенім» телефоны арқылы жолданым	20%	3%	0%	7%	6%	14%	4%	10%	0%	2%	6%	13%	18%	6%	2%	2%	7%
Прокуратураға жолданым	8%	0%	10%	11%	2%	4%	0%	8%	0%	14%	0%	0%	0%	8%	0%	2%	4%
Қаржы полициясына, ҰҚК жолданым	8%	1%	0%	19%	2%	12%	0%	4%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	3%	3%
Қоғамдық ұйымдарға жолданым	4%	0%	0%	2%	2%	6%	0%	2%	0%	4%	0%	2%	6%	4%	0%	13%	3%
БАҚ арқылы жолданым	4%	1%	4%	33%	4%	30%	10%	12%	2%	4%	8%	22%	0%	20%	7%	12%	10%
Шағымдар және ұсыныстар кітабы, жәшігі	6%	3%	0%	9%	10%	8%	34%	20%	2%	8%	4%	27%	4%	10%	27%	33%	12%
Қызмет алушыларды сұрау (сауалнама)	6%	2%	0%	0%	10%	8%	6%	16%	0%	2%	8%	2%	8%	2%	2%	0%	4%
Қоғамдық тыңдаулар	2%	1%	2%	0%	0%	12%	0%	10%	0%	6%	2%	2%	0%	0%	0%	0%	2%
Басқа	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	4%	0%	2%	0%	0%	0%	0%	0%

Кесте 147. Кезек күту уақыты (Тұрғындар), аймақтық қимада, 2010-2011 жж., %

	2010 ж.			2011 ж.		
	20 мин. дейін	20-40 мин.	40 мин. артық	20 мин. дейін	20-40 мин.	40 мин. артық
Астана қаласы	4	13	83	27	22	51
Алматы қаласы	50	25	25	90	7	3
Ақмола облысы	100	-	-	60	28	12
Ақтөбе облысы	47	31	22	61	20	19
Алматы облысы	57	35	7	48	20	32
Атырау облысы	10	18	72	36	34	30
Шығыс Қазақстан облысы	90	10	-	64	24	12
Жамбыл облысы	57	39	4	40	30	30
Батыс Қазақстан облысы	19	33	49	80	16	4
Қарағанды облысы	100	-	-	76	14	10
Қостанай облысы	83	17	-	84	12	4
Қызылорда облысы	62	17	21	36	53	11
Маңғыстау облысы	65	22	14	-	98	2
Павлодар облысы	88	12	-	92	8	-
Солтүстік Қазақстан облысы	83	14	3	71	22	7
Оңтүстік Қазақстан облысы	74	23	4	72	27	2
Орташа	61	20	20	67	20	13

Кесте 148. Аймақтар бойынша ҚСҚ туралы білу халық арасында, 2011 ж., %

	Осындай ұйым туралы алғаш рет естіп отырмын	ҚСҚ бар екендігін білемін, бірақ ол туралы көбірек білгім келеді	ҚСҚ бар екендігін білемін, олардың қызметін қолдаймын	ҚСҚ туралы білемін, ол бизнестегі салықтөлеушілерге пайдалы	ҚСҚ туралы білемін, ол қарапайым адамдар үшін пайдалы	ҚСҚ қарапайым салықтөлеушілерге пайдалы деп ойламаймын
Астана қаласы	76,5	15,7	3,9	-	-	3,9
Алматы қаласы	38,0	36,1	15,7	4,6	2,8	2,8
Ақмола облысы	76,0	22,0	2,0	-	-	-
Ақтөбе облысы	53,7	35,2	7,4	3,7	-	-
Алматы облысы	82,0	18,0	-	-	-	-
Атырау облысы	72,0	20,0	-	4,0	-	4,0
Шығыс Қазақстан облысы	78,0	14,0	4,0	2,0	2,0	-
Жамбыл облысы	58,0	32,0	4,0	2,0	-	4,0
Батыс Қазақстан облысы	46,0	40,0	10,0	4,0	-	-
Қарағанды облысы	78,0	18,0	-	-	4,0	-
Қостанай облысы	47,1	49,0	3,9	-	-	-
Қызылорда облысы	73,3	20,0	-	-	-	6,7
Маңғыстау облысы	58,0	32,0	8,0	2,0	-	-
Павлодар облысы	82,0	18,0	-	-	-	-
Солтүстік Қазақстан облысы	60,0	31,1	4,4	2,2	2,2	-
Оңтүстік Қазақстан облысы	65,0	13,3	5,0	-	5,0	11,7
Барлығы	63,3	26,5	5,1	1,7	1,2	2,2

Сурет 50. Заңды тұлғалардың Қазақстанның Салықтөлеушілер Ассоциациясы туралы хабардар болуы, 2008-2011 жж. Салыстырмалы мәліметтер., %.

