



Қазақстанның салық төлеушілер қауымдастығы
Қоғамдық Пікірді Зерттеу Орталығы

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНДАҒЫ САЛЫҚ ҚЫЗМЕТТЕРІН БАҒАЛАУ ЖӘНЕ МОНИТОРИНГ ЖҮРГІЗУ



Зерттеудің жүргізілу мүмкіндігі ТОО «ENRC KAZAKHSTAN», ТОО "ПРОКТЕР ЭНД ГЭМБЛ КАЗАХСТАН", АО «Ұлттық атомдық компаниясы «Казатомпром», АО «Торғай-Петролеум», АО «ПетроКазakhstan», ТОО «Ерсай Каспиан Контрактор», АО «Lancaster Group Kazakhstan», ТОО «Эрнст энд Янг Казахстан» компаниялардың қолдауының арқасында іске асты.

АСТАНА, 2012

Мазмұны

КІРІСПЕ.....	5
Зерттеу әдістемесі.....	6
Занды тұлғалар мен ЖК сұрауы.....	8
Халық арасынан сұрау	11
Салық органдарының қызметкерлерінің сұрауы.....	12
<i>Сандық зерттеудің дала жұмыстарының сапасын қамтамасыз етудің рәсімдері</i>	13
<i>Қолжетімсіздік себептері</i>	14
I БӨЛІМ. ЗАҢДЫ ТҮЛҒАЛАРДЫ ЖӘНЕ ЖК СҰРАУ	16
Бастапқы мәліметтер	16
<i>Өтініш беру жиілігі</i>	16
<i>Нақтылық және уақыттық шығындар</i>	18
Қызметтерді ресми емес түрде алу	20
Кәсіпкерлік субъектілерінің салық органдары көрсететін қызметтің сапасын бағалауы ...	21
Өткен жылдармен салыстырғанда жеке кәсіпкерлердің қызмет сапасымен қанағаттануы	22
Кәсіпкерлердің салық органдары көрсететін қызметтердің сапасына жеке параметрлер бойынша баға беруі	24
<i>Мерзімі және уақыты</i>	24
<i>Процедура</i>	26
<i>Бланкілер, құжат үлгілері, көрсеткіштер, қызмет тілі</i>	27
<i>Салық қызметтер бойынша ақпараттың уақыттылығы және мазмұндылығы</i>	29
<i>Анықтама терезесіндегі, телефон және Интернет бойынша ақпаратпен қанағаттанушылық</i>	30
<i>Персонал</i>	31
<i>Ақпараттық-техникалық қамтамасыз ету</i>	34
<i>Ілеспе қызметтер және кезек күту жағдайлары</i>	35
Көрсетілетін салық қызметтерінің сапасын параметрлері бойынша бағалау динамикасы	37
Жалпы қызмет сапасы: бағалауларды қайта қарау	40
Кәсіпкерлерлік субъектілерінің жеке салық қызметтерімен қанағаттану деңгейі.....	47
Өткен жылғы мәліметтермен салыстыру	47
Салық қызметтері бойынша жеке қызметтердің параметрлерімен қанағаттану	47
Кәсіпкерлерге ақпарат беру.....	58
Салық есептілігі.....	61
Кері байланыс	69
Кері байланыс әдістері.....	69
Қазақстан салық қызметінің имиджі	71
Салық төлеушілердің Ассоциациясының қызметі туралы хабардарлық.....	73
Кәсіпкерлердің шағымы.....	75
Салықтық тексерулер	79
II БӨЛІМ. ХАЛЫҚ СҰРАУЫ	81
Демографиялық ақпарат	81
Бастапқы мәліметтер	85
<i>Тұрғындардың салық органдарына өтініш беру жиілігі</i>	85

<i>Қызмет көрсетудің мерзімі мен уақыты</i>	85
<i>Қателіктер мен жоғалтулар</i>	87
<i>Қызметтерді ресми емес түрде алу</i>	88
Тұрғындардың салық органдарының қызметіне қанағаттанушылығы	88
2010-2011 жж. Қанағаттанушылық динамикасы	89
Тұрғындардың қызметке блоктар бойынша қанағаттанушылығы	90
<i>Мерзімі және уақыты</i>	90
<i>Процедура</i>	92
<i>Бланкілер, құжат үлгілері, көрсеткіштер</i>	93
<i>Ақпараттың уақыттылығы және мазмұндылығы</i>	94
<i>Анықтамалық ақпараттың қолжетімділігі</i>	95
<i>Жұмысты ұйымдастыру</i>	97
<i>Персоналды бағалау</i>	98
<i>Ақпараттық-техникалық қамтамасыз ету</i>	99
<i>Қызметтерді алу жағдайлары</i>	100
<i>Қанағаттанушылықты бағалау көрсеткіштерінің орташа мәні</i>	102
<i>Салықтық заңнаманы түсіндіру</i>	104
<i>Ақпарат алу тәсілдері</i>	105
<i>Ақпарат алу тілі</i>	106
Салық сұрақтары бойынша тұрғындардың хабардарлығы	107
<i>Кері байланыс әдістері</i>	108
Тұрғындар алдында салық қызметінің имиджі	111
Тұрғындар шағымы	113
Қазақстан салық төлеушілер Ассоциациясының қызметі туралы тұрғындардың хабардарлығы	115
III Бөлім. САЛЫҚ ОРГАНДАРЫ ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРІНІҢ ӨЗ ЖҰМЫСТАРЫНЫҢ КОМПОНЕНТТЕРІ БОЙЫНША ҚАНАҒАТТАНУЫ	117
Салық органдары қызметкерлерінің әлеуметтік-демографиялық сипаттамалары	117
Қызметкерлерді мотивациялау	118
Жұмыс ортасы	120
Басқару	121
Материалдық-техникалық қамтамасыз ету	122
Үдерістер	123
Салық органындағы мемлекеттік қызметтердің сапасы	124
Білім деңгейінің және кәсіби дағдылардың бағалауы	126
IV Бөлім. ЭКСПЕРТТІК САУАЛНАМА	138
Салық төлеушілердің салық мекемесі қызметінің жұмыстарына қанағаттану факторлары	138
Салық мекемесі қызметкерлерінің жұмыстарын бағалау	141
Ең мәселелі салық қызметтері	145
Салық органдарына шағымдану тәртібі	147
Салық мекемесінің жұмыстарын салық мәселелерін түсіндіру бойынша бағалау	149
Салық есептілігі	151
Жемқорлық	152
Салық төлеушілердің салық салу саласы бойынша консультациялық қызмет көрсету талаптары	153

Салық қызметінің мәселелері.....	155
Салық қызметі мәселелерін шешу бойынша эксперттердің ұсыныстары.....	159
V БӨЛІМ. Салық төлеушінің этил спиртіне және алкоголь өніміне өндірісті және айналымды реттеу бойынша өкілетті мемлекеттік органына қанағаттану деңгейі.....	162
ҚОРЫТЫНДЫЛАР МЕН ҰСЫНЫСТАР	165
Эксперттердің ұсыныстары	170
Ұсыныстар.....	171
ҚОСЫМША	173

КІРІСПЕ

Көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің сапасының жоғарылауы – Қазақстанның барлық мемлекеттік органдарының маңызды міндеттерінің бірі болып табылады. Тиімді және әділетті салық жүйесін құру, салық қызметтерін алудағы сапалы қызмет көрсетумен қамтамасыз ету – Қазақстан халқының кәсіпкерлік белсенділіктің жоғарылауының және Қазақстан экономикасының дүниежүзілік экономикасына интеграциялау маңызды шарт болып табылады.

Қазақстан Республикасының салық қызметі органдары – атқарушы биліктің органдары болады, ол салықтардың толықтығы мен уақытылы түсімін, басқа да бюджетке түсетін міндетті төлемдермен қамтамасыз етеді. Сондай-ақ, ол салықтардың толықтығы мен уақытылы түсімін, міндетті зейнетақы салымдарының шегерілуі мен аударылымдарының жинақтаушы зейнетақы қорына түсетін төлемдермен қамтамасыз етеді.

2007 жылдан бастап, салықтөлеушілер Ассоциациясының бастамасымен, салықтөлеушілерге сауалнама жүргізіледі, нәтижесінде, салық органдарымен көрсетілетін қызметтерге баға беріледі. Сұрау, тәуелсіз әлеуметтік ұйымдармен жүргізіледі. 2012 жылы зерттеу, (ҚПЗО) Қоғамдық Пікірді Зерттеу Орталығы ұйымымен жүргізілді. Жоба ТОО «ENRC Kazakhstan», ТОО «Проктер энд Гэмбл Қазақстан», АО «Торғай-Петролеум», «ПетроКазахстан» компаниясы, АО "Ұлттық атомдық компания "Казатомпром", ТОО «ЕР САЙ Каспиан Контрактор» және ТОО «Эрнст энд Янг-Казахстан» компанияларының қолдауымен жүзеге асырылды.

Бұл есеп беруде, 2008-2012 жж. бойынша, салық қызметтерін алудағы қызмет көрсету сапасының және салық органдарындағы көрсетілетін салық қызметінің сапасының мониторинг нәтижелері берілген.

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 сапасын жағдайдың өзгеруі бойынша тұтынушылардың (кәсіпкерлер мен тұрғындардың) бағалауын 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 ұсыныстарды құрастыру.

Зерттеу әдістемесі

2008-2011 жылдарда алынған мәліметтерді салыстыру мүмкіндігі бойынша, 2012 жылдың зерттеуі 2008 жылдағы зерттеу методологиясы бойынша жүргізілді: салықтөлеушілер (физикалық және заңды тұлғалар) мен салық қызметінің қызметкерлері.

Салықтөлеушілер арасындағы мәліметтерді жинау инструментарийінде өзгертулер еңгізілген: 2008-2011 жылдары сұрау жүргізілген сауалнамасында, «Салық қызметтерінің қандай да бір жұмыс аспектісімен қанағаттанасыз ба?» деген сұрағына «Иә», «Жоқ» және «Жауап жоқ» жауаптар нұсқалары берілген. 2012 жылдың зерттеуінде, сұрауға қатысқан салықтөлеушілерге бес баллдық шкала бойынша салық қызметін алудағы қызмет көрсету параметрлерімен қаншалықты қанағаттанатынын бағалау ұсынылды.

Жалпы, зерттеудің сапалы және сандық әдістері пайдаланылды.

Сапалы зерттеу зерттелінетін мақсатты топтағы пікірлер спектрін зерттеуге мүмкіндік береді.

Бұл зерттеуде кеңес беруші фирмалардың салық салу сұрақтарында мамандандырылған өкілдерімен 12 тереңдетілген сұхбаттар жүргізілді.

Тереңдетілген сұхбат – бұл респондентпен жүргізілетін, оның негізгі мотивтерін, сенімдерін, пікірлер мен зерттелінетін тақырыпқа көзқарасын анықтауға арналған құрылымданбаған жеке сұхбат.

Тереңдетілген сұхбаттардың іріктеу нәтижесінде, аймақтар бойынша, жалпы жағдай келесідей болды:

- Алматы – 6 сұхбат;
- Астана – 2 сұхбат;
- Өскемен – 2 сұхбат;
- Ақтау – 1 сұхбат;
- Орал – 1 сұхбат.

Зерттеу құралы:

Тереңдетілген сұхбатты жүргізуге арналған сәйкес гайд құрылды және бекітілді. Гайд, талқылау «сұлбасын» ұсынады, модератор сұрақтарды қоюда және олардың кезектілігінде айтарлықтай еркін.

Тереңдетілген сұхбатты талдау 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 параметрлерінің көлемін, таралымын бағалауға мүмкіндік береді.

Кездейсоқ сериялы іріктеу пайдаланды, ондағы сериялар белгілі бір қызметтер ретінде болды. Сұрау жүргізілген салық қызметтерінің тізіміне ҚР ҚМ Салық Комитетінің мәліметтері бойынша қызметтер еңгізілді, ол қызметтер анықталғандай көпшілікпен қолданылады. Жалпы салықтөлеушілердің сұрауы көпшілікпен қолданылатын Заңды тұлғалар мен ЖК үшін 8 қызмет бойынша, тұрғындар үшін 2 қызметтер бойынша жүргізілді.

Зерттеумен Қазақстан елді-мекендерінің салық қызметтері келесі үлгі бойынша қамтылды:

- Әр облыста – облыстық орталық, кіші қала, ауыл мекеніндегі екі аудан орталығы;
- Астана мен Алматы қалаларының аудандары.

2011 жылдың респонденттері 2012 жылдың іріктелуіне түсіп қалу мүмкіндігін шығару үшін, сұрауға тек 2012 жылы қызмет алғандар қатысты.

2012 жылдың зерттеуінің дала жұмыстары 2012 жылдың 7-қыркүйектен 3-қазанға дейін Қазақстанның 14 облысында, Астана мен Алматы қалаларында жүргізілген.

Кесте 1. Салық қызметі бойынша зерттеу іріктеуі (2012 ж.)

Аймақтар	Занды тұлғалар және ЖК								Халық Салық төлеушіні тіркеу; Салықтық қарыздың болу (жоқ болу) туралы анықтама беру
	ЖК тіркеу есебі	Жеке кәсіпкерлерге патент беру	Бақылау- кассалық машиналарын есепке қою және алып тастау	Салықтық қарыздың болмауы/болуы туралы ақпарат беру	Есептеуді және қайтаруды жүргізу	Салықтық есептілігіні қабылдау	Занды тұлғаларды тарату, ЖК қызметін тоқтау	Электронды салық төлеуші ретінде тіркеу есебі	
Астана қ.	20	20	10	20	20	30	10	20	100
Алматы қ.	40	40	20	70	20	70	20	30	160
Ақмола	15	15	10	20	10	20	10	10	30
Ақтөбе	15	15	10	20	10	20	10	10	30
Алматы	15	15	10	20	10	20	10	10	30
Атырау	15	15	10	20	10	20	10	10	30
Шығыс Қазақстан	15	15	10	20	10	20	10	10	30
Жамбыл	15	15	10	20	10	20	10	10	30
Батыс Қазақстан	15	15	10	20	10	20	10	10	30
Қарағанды	15	15	10	20	10	20	10	10	30
Қостанай	15	15	10	20	10	20	10	10	30
Қызылорда	15	15	10	20	10	20	10	10	30
Маңғыстау	15	15	10	20	10	20	10	10	30
Павлодар	15	15	10	20	10	20	10	10	30
Солтүстік Қазақстан	15	15	10	20	10	20	10	10	30
Оңтүстік Қазақстан	15	15	10	20	10	20	10	10	50
Барлығы	270	270	170	370	180	380	170	190	700
	2000								

Заңды тұлғалар мен ЖК сұрауы.

Зерттеу объектісі:

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

1. ЖК-ны тіркеу есебі (тіркеу, тіркеу деректерін өзгерту, тіркеу есебінен шығару)
2. Жеке кәсіпкерлерге патентті беру;
3. (ККМ) бақылау кассалық машиналарды есептен шығару және қою;
4. Салықтық қарызының, міндетті зейнетақылық жарна туралы қарызының болмауы (болуы) туралы, әлеуметтік төлемдер, жеке шоттан көшірме туралы деректер беру, салық міндеттіліктерін орындау бойынша есеп беру мен бюджеттің жағдайы туралы, және де зейнетақы жарнасының міндетті ақша аудару мен ұстап қалу, есептеу мен әлеуметтік аударымдарды төлеу;
5. Бюджетке төленген салық сомаларын, басқа да міндетті төлемдерді, айыппұлдарды қайтару.
6. Салық есебін қабылдау;
7. Заңды тұлғаны тарату, ЖК қызметін тоқтату;
8. Электронды салықтөлеуші ретінде тіркеу есебі.

2012 жылы зерттеуде жалпы 2000 кәсіпкерлік субъектілерінің өкілдері сұралды.

Зерттеуде заңды тұлғалар өкілдері қатысты: жеке кәсіпкерлер, басқарушылар немесе ұйым бухгалтерлері, яғни, салық қызметімен тікелей әрекет жасайтын тұлғалар.

Кесте 2. Аймақтар бойынша заңды тұлғалар арасында зерттеу іріктеуін бөлу, 2012ж.

Аймақтар	Заңды тұлғалар және ЖК
Астана қ.	150
Алматы қ.	310
Ақмола	110
Ақтөбе	110
Алматы облысы	110
Атырау	110
Шығыс Қазақстан	110
Жамбыл	110
Батыс Қазақстан	110
Қарағанды	110
Қостанай	110
Қызылорда	110
Маңғыстау	110
Павлодар	110
Солтүстік Қазақстан	110
Оңтүстік Қазақстан	110
Барлығы	2000

Іріктеудің 95% конфиденциалды интервалында іріктеу, мәліметтердің келесі нақтылығын қамтамасыз етеді:

Кесте 3. Іріктеу қателігі. Занды тұлғалар арасындағы сұрау, N=2000

Өлшенетін белгі шамасы, %	Қателік, %	Өлшенетін белгі шамасы, %	Қателік, %
2%	±0,6%	30%	±2,0%
5%	±1,0%	50%	±2,2%
10%	±1,3%	80%	±1,8%
20%	±1,8%	90%	±1,3%

2012 жылдың зерттеу нәтижесі бойынша, кәсіпкерлік субъектілерінің ұйым формасымен бөлу, соңғы жылдардағы зерттеулердің бөлуімен ұқсас (мәліметтер кестеде төменде көрсетілген).

Кесте 4. Іріктеуде занды тұлғаларды және ЖК ұйымдастыру формасы (2008-2012), %

	2008 ж.	2009 ж.	2010 ж.	2011 ж.	2012 ж.
Акционерлік қоғам	7	5	3	2	3
ЖШС	40	47	49	45	48
Жеке кәсіпкер	38	36	34	47	42
Шаруа (фермерлік) қожалығы, ауыл шаруашылық тауар өндіруші, ауыл шаруашылық тұтынушылық кооператив	8	3	2	2	2
Мемлекеттік ұйым (мекеме, РМК, КМК, басқасы)	7	7	8	3	5
Қоғамдық ұйым	-	2	1	1	1

2012 жылдың зерттеуінде респонденттердің қала-ауыл қатынасы бойынша бөлу, 2,6:1 құрайды. Салыстыру үшін: 2011 жылы қала-ауыл кәсіпкер-респонденттердің қатынасы – 2,6:1 болды, 2010 жылы – 2,4:1, 2009 жылы – 2,5:1.

Кәсіпорын көлемі бойынша 2011 жылдың деңгейінде байқалды: іріктеудің көп бөлігін кіші кәсіпорындар мен ЖТ құрады, жұмысшылар саны 1 –ден 50-ге шейін адам (76%). Жұмыс өтілі бойынша: сұрауда жеткілікті жұмыс өтілі бар компаниялар қатысты, көпшілігі 4 жылдан көп жұмыс істейді (68%).

Кесте 5. Зерттеудің қатысушы-кәсіпорындарының көлемі (2008-2012), %

Кәсіпорын көлемі	2008 ж.	2009 ж.	2010 ж.	2011 ж.	2012 ж.
Кіші (1-50 адам)/ЖК	70	69	70	75	76
Орта (51-250 адам)	22	25	25	20	18
Ірі (250-ден артық адам)	7	6	5	5	6

Кесте 6. Компанияның жұмыс өтілі (2008-2012), %

Компанияның жұмыс өтілі	2008 ж.	2009 ж.	2010 ж.	2011 ж.	2012 ж.
1 жылдан аз	9	11	10	12	10
1-3 жыл	29	30	25	24	22
4-10 жыл	40	41	44	42	38
10 жылдан артық	21	19	21	22	30

Сұрауда экономиканың әртүрлі салаларындағы компаниялар қатысты. Бизнестің түрлі салаларында жұмыс жасайтын ұйымдар, соның ішінде, мемлекеттік және қоғамдық ұйымдар, алынған салық қызметтерінің сапасын объективті түрде бағалауға мүмкіндік береді.

Сұралған респонденттердің көпшілік бөлігін, сауда мен қызмет көрсету салаларындағы жұмыс атқаратындар – 33,7 мен 25,3%. Құрылыс және өңдеу салаларында 10,7%, қалған басқа салалар үлесі 0,3%-дан 5,6%.-ға шейін құрайды.

Кесте 7. Респонденттердің жұмыс саласы, 2012 ж.

Барлығы:	Саны	%
	2006	100
Сауда	677	33,7
Қызметтер (байланыс, қоғамдық тамақтану, мейманхана, көлік, автоқызмет, тұрмыстық)	507	25,3
Құрылыс, жөндеу	214	10,7
Әлеуметтік сала (білім, медицина, әлеуметтік қызметтер)	113	5,6
Ауыл, орман шаруашылығы	110	5,5
Кең тұтытудағы тауар өндірісі (тігін, азық-түлік)	91	4,5
Өнеркәсіп, жабдықтау	63	3,1
Мұнай-газ саласы	44	2,2
Банктер, қаржылық, заңдық қызметтер	38	1,9
Жылжымайтын мүлікпен операция	36	1,8
Туризм, мәдениет, демалыс, ойын-сауық	22	1,1
БАҚ, баспа, полиграфия	20	1,0
Қауіпсіздік, күзет, әскери және құқық қорғау қызметтері	15	0,7
Ғылыми-зерттеулік, ғылыми-өндірістік іс	14	0,7
Тау-кен саласы	6	0,3
Басқасы	36	1,9

Мәліметтерді жинау әдісі:

Жеке стандартталған сұхбат, ұзақтығы 30-35 минут.

Зерттеу құралы:

Жалпы сауалнама бірнеше сұрақтар блоктарынан тұрады: салық органдарымен өзара әрекет ету, ақпарат, кері байланыс, заңды тұлғалар мен ЖК үшін салық есебі және респондент туралы мәлімет.

Мәліметтерді жинау құралында, салық төлеушілер арасында өзгертулер енгізілген: 2008-2011 жылдары сұрау жүргізілген сауалнамада «Сіз (салық қызметінің жұмысының қандай да бір аспектісімен) қанағаттанасыз ба?» деген сұрағына «Иә», «Жоқ» және «Жауап жоқ» жауап нұсқалары берілді. 2012 жылдың зерттеуінде сұрауға қатысқан салықтөлеушілерге, олар салық қызметін алуда қаншалықты қызмет көрсету параметрлерімен қанағаттанғанын бес баллдық шкала бойынша бағалау ұсынылды.

Халық арасынан сұрау

Зерттеу объектісі:

18 жастан бастап және жоғары жастағы қала мен ауыл тұрғындары, салық органдарына қызметті алғандар:

1. Салық төлеушіні тіркеу (тіркеу, тіркеу деректерін өзгерту)
2. Салықтық қарызының, болмауы (болуы) туралы анықтама беру (мүлік салығы, жер салығы, көлік салығы және т.б.)
3. Салық заңнамасын түсіндіру үшін өтініш білдіру

Халық арасында салық органдарының қызметін тұтынушы 700 адам сұралды.

Кесте 8. Аймақтар бойынша қала және ауыл халқы арасындағы зерттеу іріктеуін бөлу, 2012 ж.

Аймақтар	Халық
Астана қ.	100
Алматы қ.	160
Ақмола	30
Ақтөбе	30
Алматы облысы	30
Атырау	30
Шығыс Қазақстан	30
Жамбыл	30
Батыс Қазақстан	30
Қарағанды	30
Қостанай	30
Қызылорда	30
Маңғыстау	30
Павлодар	30
Солтүстік Қазақстан	30
Оңтүстік Қазақстан	50
Барлығы	700

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

Кесте 9. Іріктеу қателігі. Халық арасындағы сұрау, N=700

Өлшенетін белгі көлемі, %	Қателік, %	Өлшенетін белгі көлемі, %	Қателік, %
2%	±1,0%	30%	±3,4%
5%	±1,6%	50%	±3,7%
10%	±2,2%	80%	±3,0%
20%	±3,0%	90%	±2,2%

Мәліметтерді жинау әдісі:

Жеке стандартталған сұхбат, ұзақтығы 20-25 минут.

Зерттеу құралы:

Сауалнама бірнеше сұрақтар блоктарынан құралған: салық органдарымен өзара қатынас, ақпарат, кері байланыс пен респондент туралы мәліметтер.

Мәліметтерді жинау құралында, салықтөлеушілер арасында өзгертулер енгізілген: 2008-2011 жылдары сұрау жүргізілген сауалнамада «Сіз (салық қызметінің жұмысының қандай да бір аспектісімен) қанағаттанасыз ба?» деген сұрағына «Иә», «Жоқ» және «Жауап жоқ» жауап нұсқалары берілді. 2012 жылдың зерттеуінде сұрауға қатысқан салықтөлеушілерге, олар салық қызметін алуда қаншалықты қызмет көрсету параметрлерімен қанағаттанғанын бес баллдық шкала бойынша бағалау ұсынылды.

Салық органдарының қызметкерлерінің сұрауы

Сұрау кезінде, салық органдарының қызметкерлеріне жұмыспен, жұмыстағы климатпен, басқарумен, материалды-техникалық қамтамасыз етілуімен, процестермен, көрсетілетін қызмет көрсетулердің сапасымен қанағаттану, өз білім деңгейі мен кәсіби дағдыларды бағалау сұрақтары қойылды. Сондай-ақ, білімдер мен дағдыларды жақсарту мақсатында, жұмысты жетілдіру мен қызметкерлердің қажеттіліктерін анықтау үшін ашық сұрақтар қойылды.

Зерттеу объектісі:

Салық қызметінің жалпы 500 мемлекеттік қызметкерлері сұралды.

Кесте 10. Мемлекеттік қызметкерлер арасындағы зерттеу іріктеуін бөлу, 2012 ж.

Аймақтар	Мемлекеттік қызметкерлер
Астана қ.	50
Алматы қ.	100
Ақмола	25
Ақтөбе	25
Алматы облысы	25
Атырау	25
Шығыс Қазақстан	25
Жамбыл	25
Батыс Қазақстан	25
Қарағанды	25
Қостанай	25
Қызылорда	25

Аймақтар	Мемлекеттік қызметкерлер
Маңғыстау	25
Павлодар	25
Солтүстік Қазақстан	25
Оңтүстік Қазақстан	25
БАРЛЫҒЫ	500

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

Кесте 11. Іріктеу қателігі. Мемлекеттік қызметкерлер арасындағы сұрау, N=500

Өлшенетін белгі көлемі, %	Қателік, %	Өлшенетін белгі көлемі, %	Қателік, %
2%	±1,2%	30%	±4,0%
5%	±1,9%	50%	±4,4%
10%	±2,6%	80%	±3,5%
20%	±3,5%	90%	±2,6%

Мәліметтерді жинау әдісі:

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

Зерттеу құралы:

Респонденттердің бұл категориясына сұрау жүргізу, 2008 жылдан бері сұрауда пайдаланған құрал пайдаланды. Құралға, ашық және жабық сұрақтар қосылып толықтырылды.

Сандық зерттеудің дала жұмыстарының сапасын қамтамасыз етудің рәсімдері

Зерттеудің жүргізілуіне халық арасында сұрау жүргізу бойынша 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 жүргізу фактісіне 20% бақылау ұйымдастырылды. Оның мақсаты – зерттеуге респонденттердің таңдауының дұрыстығын анықтау, және де қажетті рәсімдерді орындау (жеке сұхбат, карточкаларды көрсету т.б.):

- Сұрау жүргізілетін жерде бақылаушы мнемесе 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 қолжетімсіздік (жауаптан бас тартуының) себептерінің бланкісі;
- Интервьюерлердің есеп беруі;
- Супервайзердің есеп беруі.

Қолжетімсіздік себептері

Кесте 12. Заңды тұлғаларды сұрау бойынша қолжетімсіздік себептері, 2012 ж.

		Жауап беруге тілегі жоқ	Уақыт жоқ	Квота бойынша сәйкес келмейді	Өз пікірін білдіруден қорқу	Барлық бас тарту	Сұхбаттың барлық талпынысы	Оның ішінде аяқталған сұхбат
1	Астана	-	-	-	-	-	150	150
2	Алматы	6	-	6	-	12	322	310
3	Ақмола	18	27	39	7	91	201	110
4	Ақтөбе	-	-	-	-	-	110	110
5	Алматы облысы	4	14	-	3	21	131	110
6	Атырау	1	2	7	-	10	120	110
7	Шығыс Қазақстан	15	17	-	-	32	142	110
8	Жамбыл	64	21	45	8	138	248	110
9	Батыс Қазақстан	-	-	-	-	-	110	110
10	Қарағанды	103	10	79	-	192	302	110
11	Қостанай	-	-	-	-	-	110	110
12	Қызылорда	2	15	-	-	17	127	110
13	Маңғыстау	15	15	5	17	52	162	110
14	Павлодар	60	41	-	22	123	233	110
15	Солтүстік Қазақстан	-	-	-	-	-	110	110
16	Оңтүстік Қазақстан	67	53	70	28	218	328	110
	Нәтижесі:	355	215	251	85	906	2906	2000

Заңды тұлғалар арасындағы респонденттердің қолжетімділік үлесі – 69%.

Кесте 13. Халықты сұрау бойынша қолжетімсіздік себептері, 2012 ж.

		Жауап беруге тілегі жоқ	Уақыт жоқ	Квота бойынша сәйкес келмейді	Барлық бас тарту	Сұхбаттың барлық талпынысы	Оның ішінде аяқталған сұхбат
1	Астана қ.	-	-	-	-	100	100
2	Алматы қ.	8	-	13	21	181	160
3	Ақмола	11	2	17	30	60	30
4	Ақтөбе	-	-	-	-	30	30
5	Алматы облысы	3	8	2	13	43	30
6	Атырау	-	-	-	-	30	30
7	Шығыс Қазақстан	23	12	4	39	69	30
8	Жамбыл	15	12	3	30	60	30
9	Батыс Қазақстан	-	-	-	-	30	30
10	Қарағанды	33	5	15	53	83	30
11	Қостанай	-	-	-	-	30	30
12	Қызылорда	-	-	-	-	30	30
13	Маңғыстау	9	-	15	24	54	30
14	Павлодар	32	17	15	64	94	30
15	Солтүстік Қазақстан	-	-	-	-	30	30
16	Оңтүстік Қазақстан	35	32	26	93	143	50
	Нәтижесі:	169	88	110	367	1067	700

Халық арасында респонденттердің қолжетімділік үлесі – 66%.

I БӨЛІМ. ЗАҢДЫ ТҮЛҒАЛАРДЫ ЖӘНЕ ЖК СҰРАУ

Бастапқы мәліметтер

Бұл бөлімде келесі параметрлер талданады, олар салық қызметтерін ұсыну сапасын бағалау үшін объективті мәліметтер ретінде алынады:

- Өтініш беру жиілігі;
- Нақтылық және уақыттық шығындар;
- Қызметтердің ресми емес түрде алу.

Өтініш беру жиілігі

Салық төлеушілер көбінесе салық органдарына салық есептілігін тапсыру (70%) үшін және салық берешегінің жоқ және (немесе) бар екендігі туралы, міндетті зейнетақы жарналары мен әлеуметтік аударымдар бойынша берешегі туралы мәліметтерді алу үшін, салық және басқа міндеттемелерді орындау бойынша бюджетпен есеп айырысулардың жай-күйі туралы салық төлеушінің дербес шотынан көшірме жазба алуға (56,6%) жолығады.

Жалпы, салық төлеушілер арасында ең көп таралған қызметтер (салық органдарына оларды алу үшін келеді) келесілер болып табылады:

- салық есептілігін табыс ету – 70%;
- салық берешегінің, міндетті зейнетақы жарналары мен әлеуметтік аударымдар бойынша берешегінің жоқ және (немесе) бар екендігі туралы мәліметтерді алу үшін, дербес шотынан көшірме жазба алу – 56,6%;
- бюджетке төленген салық сомаларын, басқа да міндетті төлемдерді, өсімпұлдарды және айыппұлдарды есепке жатқызу мен қайтаруды жүргізу – 27%;
- ЖК-ны тіркеу есебі (тіркеу, тіркеу деректерін өзгерту, тіркеу есебінен шығару) – 26%;
- электронды салықтөлеуші ретінде тіркеу есебі – 25%;
- бақылау кассалық машиналарды (ККМ) есептен шығару және қою – 22%;
- Жеке кәсіпкерлерге патент беру - 20%.

Кесте 14. Қызметтер бойынша өтініш беру жиілігі (2009-2012)

Қызмет түрлері	N (қызмет алған респонденттер саны), 2012 ж.	% респонден ттер санынан, 2009	% респонден ттер санынан, 2010	% респонден ттер санынан, 2011	% респонде нттер санынан, 2012
ЖК тіркеу есебі	524	22	23	36	26
ҚҚС төлеушілерін тіркеу есебі	381	20	23	23	-
Жеке кәсіпкерлерге патент беру	393	-	-	-	20
Бақылау-кассалық машиналарды (БКМ) қою және есептен шығару	433	-	-	-	22
Салықтық қарыздың болмауы және (немесе) болуы туралы ақпарат беру	1136	48	56	53	56,6

Қызмет түрлері	N (қызмет алған респонденттер саны), 2012 ж.	% респонденттер санынан, 2009	% респонденттер санынан, 2010	% респонденттер санынан, 2011	% респонденттер санынан, 2012
Салықтық есептілігін қабылдау	1400	62	65	70	70
Есепке жатқызу және қайтаруды жүргізу	537	29	35	27	27
Заңды тұлғаларды тарату, ЖК қызметін тоқтату	208	13	13	14	10

Салық органдарына заңды тұлғаны тарату/ЖК қызметін тоқтатуға байланысты жолығу саны елеулі азайды. Егер де өткен жылдардағы мәліметтерге сәйкес бұл салық төлеушілер үшін аса проблемалы қызмет болса, ал 2012 жылғы мәліметтерге сәйкес салық органдарына бұл қызмет бойынша ең аз жолығу байқалады. Көбіне салық төлеушілер салық органдарына салық берешегінің жоқ және (немесе) бар екендігі туралы мәліметтерді алу үшін жиі барады, орта есеппен жылына 4 рет, бару жиілігі бойынша келесі қызмет - салық есептілігін тапсыру болып табылады (3,1).

Барлық басқа салық қызметтері бойынша келу санының орта мәні өткен жылға қарағанда аз ғана айырмашылығы бар, 1,5-2,3 келулер шегінде өзгереді.

Төмендегі кестеде келтірілген стандартты ауытқу мәні өтініш білдіру санының орташа мәні айналасында біріктірілген респонденттер жауаптары туралы ақпарат береді. Осылайша, стандартты ауытқудың жоғарғы мәні жиынтықтың орта шамасымен ұсынылған көптікте мәндердің үлкен шашыраңқылығын көрсетеді; кіші мән сәйкесінше мәндер орта мән айналысында жақын біріктірілгенін көрсетеді. Төменде көрсетілген кесте салық органдарына максималды жолығудың үлкен мәндері анықталуына қарамастан, салық төлеушілердің көпшілігі салық органдарына 1-4 рет жолығады.

Кесте 15. Салық органдарына бару жиілігі туралы кеңейтілген мәліметтер, 2012 ж.

	Жолығудың мин. саны	Жолығудың макс. саны	Жолығудың орташа саны	Стандартты ауытқу
ЖК тіркеу есебі (тіркеу, тіркеу мәліметін өзгерту, тіркеу есебінен алу)	1	30	1,7	2,5
Жеке кәсіпкерлерге патент беру	1	25	2,2	2,2
Бақылау-кассалық машинаны (БKM) қою және есептен шығару	1	30	1,7	2,2
Салықтық қарыздың, міндетті зейнетақылық жарна төлеу бойынша қарыздың, дербес шоттан көшірменің болмауы және (немесе) болуы туралы ақпарат алу	1	50	4,2	5,2
Төленген салықтың, бюджетке басқа міндетті төлемнің, өсімнің, айыптың суммасын есептеу және қайтару	1	24	2,3	2,4
Салықтық есеп беруді ұсыну	1	19	3,1	2,4
Электронды салық төлеуші ретінде тіркеу есебі	1	20	1,5	1,7
Заңды тұлғаны тарату, ЖК қызметін тоқтату	1	15	1,7	1,9

Кесте 16. Салық қызметтері бойынша заңды тұлғалардың және ЖК-дің жолығу жиілігі (орташа, ең жоғарғы), салыстырмалы мәліметтер 2009-2012 жылдар.

	Орта				Максимум			
	2009	2010	2011	2012	2009	2010	2011	2012
ЖК тіркеу есебі	2,4	2,7	2	1,7	15	30	10	30
ҚҚС төлеушілерінің тіркеу есебі	2,3	2,2	1,8	-	15	10	8	-
Салық берешегінің болмауы және (немесе) болуы туралы ақпарат беру	2,3	2	1,8	4,2	36	9	10	50
Салық есептілігін қабылдау	1,9	1,8	1,5	3,1	10	15	10	19
Заңды тұлғаны тарату, ЖК қызметін тоқтату	4,8	5,4	5,5	1,7	50	40	48	15
Есепке жатқызуды және қайтаруды жүргізу	2,4	2,2	1,9	2,3	20	15	12	24
Салықтық есеп беруді тоқтату	2,2	1,9	2,1	-	21	7	10	-
Жазбаша, электронды өтініш білдіру	-	2,4	1,9	-	-	8	5	-

Нақтылық және уақыттық шығындар

Мониторинг шеңберінде қызметті алуға кеткен уақыт және берілген құжаттың дәлдігі/дұрыстығы, яғни қателердің болмауы секілді маңызы аз емес көрсеткіштер бағаланады және бақыланады.

Алынған мәліметтер көрсеткендей, олардың құжаттарында қателік жіберілгендігі туралы айтқан респонденттер үлесі азайды. Мәселен, 2012 жылы берілген құжаттарда қате жіберілгендігі туралы Қазақстан бойынша 2,5% респондент қана айтты (2011 жылы - 4%, 2010 жылы 6% болған).

Қазақстанның көптеген облыстарында салық органдарының қызметкерлерімен қате жіберілді. Мұның бірде-бір респондент қате жіберілгендігі туралы хабарламаған Батыс Қазақстан және Қостанай облыстарына қатысы жоқ:

- жіберілген қателер туралы хабарлаған респонденттердің ең көп саны Астана қ. байқалады – 12 респондент немесе Астананың барлық жиынтығынан 8%-ы (150);
- одан кейін Атырау және Қызылорда облыстары – 6 респонденттен, әрбір аталған аймақта сәйкесінше 5,5%-дан;
- Алматы және Оңтүстік Қазақстан облыстарында – 4 респонденттен, сәйкесінше әр аталған аймақта 3,6%-дан;
- барлық басқа аймақтарда қателер барлық іріктенген жиынтықтан 1-2% жағдай деңгейінде жіберілді.

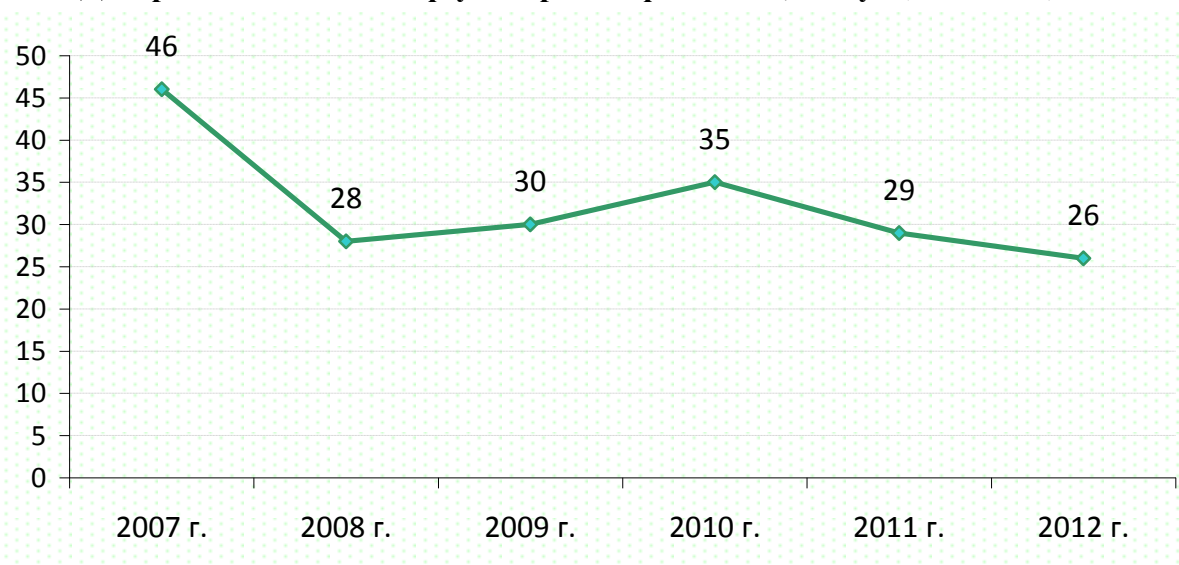
Негізінен 2012 жылғы мәліметтер бойынша салық органдарының қызметкерлері жіберілген қателерді 1-3 күнде түзейді, бірақ қатені түзетуге ұзақ уақыт кететін жағдайлар болды: 7 күннен 14 күнге дейін, қатені түзетудің максималды мерзімі 1 айға дейін жетеді

2012 жылы құжаттарды жоғалту жағдайлары 2,5% респондентте болды, 2010 жылмен салыстырсақ, салық қызметкерлерінің құжат жоғалтуын 3,4%, 2011 жылы - 2% респондент

белгіледі. Салық қызметкерлерімен құжат жоғалту жағдайлары Ақмола, Қостанай және Павлодар облыстарынан басқа, Қазақстанның барлық аймақтарында белгіленді.

Кезекте күтудің орташа ұзақтығының көрсеткіші Қазақстан бойынша орта есеппен 26 минутқа қысқарды.

Диаграмма 1. Кезекте күтудің орташа ұзақтығы, минут (2007-2012)



Алматы қ. салық төлеушілері кезекте ең аз тұрады – орта есеппен 6 минут, кезекте бәрінен ұзақ уақыт өткізетіндер – Қарағанды және Алматы облыстарының салық төлеушілері.

Кесте 17. Кезекте күтудің орташа көрсеткіші бойынша аймақтар рейтингі, минут.

Аймақ	Орташа мәні
Алматы қ.	6
Павлодар	8
Батыс Қазақстан	10
Солтүстік Қазақстан	12
Шығыс Қазақстан	12
Оңтүстік Қазақстан	14
Ақтөбе	16
Қызылорда	16
Маңғыстау	19
Қостанай	32
Ақмола	33
Астана	35
Жамбыл	37
Атырау	39
Қарағанды	46
Алматы облысы	77
Қазақстан	26

Сұрау шеңберінде салық төлеушілердің қызмет нәтижесін күту уақыты туралы сұралды (құжаттарды тапсыру уақытынан нәтижесін алғанға дейін).

Зерттеу бойынша мыналар анықталды:

- 2006 респондентті құрайтын жалпы іріктелген жиынтығынан 5%-ға жуық респондент қызмет нәтижесін 1 айдан 6 айға дейін күтті;
- Шамамен 10% респондент қызмет көрсетудің аяқталуын 5 күннен 20 күнге дейін, 2%-ы 20 күннен 1 айға дейін күтті;
- Сұралғандардың абсолюттік көпшілігі әр түрлі салық қызметтерді алуды 1-5 күн күтті.

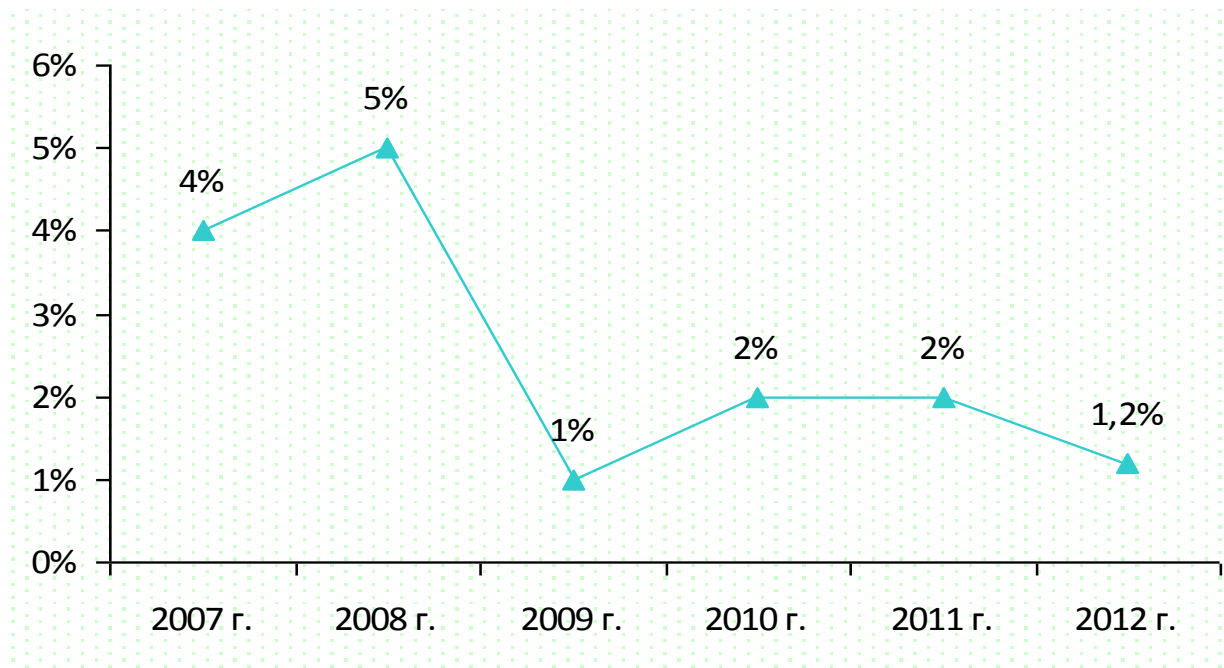
Қызметтерді ресми емес түрде алу

Қазақстанда жемқорлықпен күрес мемлекеттік саясаттың негізгі басымдықтарының бірі ретінде анықталды. Қазақстан Республикасы Президентінің 2001 жылғы 5 қаңтардағы № 534 «Сыбайлас жемқорлыққа қарсы күрестің 2001-2005 жылдарға арналған мемлекеттік бағдарламасы туралы» Жарлығына сәйкес жемқорлық көріністерімен күрес жүйелі және кешенді сипатқа ие болды. Қазақстан Республикасы Президентінің 2005 жылғы 23 желтоқсандағы №1686 Жарлығына сәйкес «Сыбайлас жемқорлыққа қарсы күрестің 2001-2005 жылдарға арналған мемлекеттік бағдарламасы» бекітілді.

Мониторинг көрсеткендей, жүргізіліп жатқан жемқорлыққа қарсы іс-шаралар Қазақстанның салық органдарында белгілі бір жетістікке ие болды. Мәселен, социологиялық зерттеулер нәтижелері бойынша салық қызметін алуда заңсыз сыйақы беруге мәжбүр болды деп жауап берген салық төлеушілер үлесі 2011 жылы жалпы сұралғандар (N=1688) санының 2%-ынан бастап 2012 жылдағы (N=2000) 1,2%-ға дейін азайды.

«Сізге қызметті алуда заңсыз сыйақы беруге тура келді ме?» сұрағына жауап беруден бас тартқан кәсіпкерлік субъектілерінің өкілдерінің үлесі 2011 жылдағы 2,4%-дан бастап 2012 жылғы 1,8%-ға дейін азайды. «Сізге делдалдың қызметін пайдалануға тура келді ме?» сұрағына жауап беруден бас тартқан респонденттер үлесі іс жүзінде өзгеріссіз қалды деуге болады: 2011 жылы - 2,4% және 2012 жылы 2,5% болды.

Диаграмма 2. Қызметті алуда бейресми сыйақы, 2007-2012 жж., %



Егер өткен жылдардағы сұраудың мәліметтері бойынша салық қызметтерін бейресми алуға қажеттілік заңды тұлғаны тартату және ЖК қызметін тоқтату бойынша туындаса, ал осы жылғы зерттеу көрсеткендей, қызметті ресми түрде алу ЖК тіркеу есебі бойынша әр түрлі процедуралар кезінде, бюджетке төленген салық сомаларын, басқа да міндетті

төлемдерді, өсімпұлдарды және айыппұлдарды есепке жатқызу мен қайтаруды жүргізу, бақылау кассалық машиналарды есептен шығару және қою кезінде туындады.

Делдалдар қызметімен көбінесе ЖК тіркеу есебінің процедуралары кезінде жиі пайдаланды.

Кесте 18. Қызметтерді бейресми түрде алу, 2009-2012 жылдар, %

	Зансыз сыйақы берді				Делдал қызметін қолданды			
	2009 ж.	2010 ж.	2011 ж.	2012 ж.	2009 ж.	2010 ж.	2011 ж.	2012 ж.
ЖК тіркеу есебі	1	1	1,6	2,9	3	2	1,2	3,7
ҚҚС төлеушілердің тіркеу есебі	1	1	0,9	-	4	2	1,4	-
Салықтық қарыздың болмауы және (немесе) болуы туралы ақпарат беру	0	3	2,4	0,5	2	3	2,4	1,1
Салық есептілігін қабылдау	2	1	1,2	0,3	3	1	0,8	0,8
Заңды тұлғаны тарату, ЖК қызметін тоқтату	3	5	4,8	0	3	3	3	0
Есепке жатқызу және қайтаруды жүргізу	1	2	1,4	2,6	1	4	2,8	1,6
Салықтық есеп беруді тоқтату	0	2	1,9	-	3	3	2,5	-
Жазбаша, электронды өтініш білдіру	-	2	-	-	-	4	-	-
ЖК-ге патент беру	-	-	-	1,1				1,1
Бақылау-кассалық машинаны қою және есептен шығару	-	-	-	2,3	-	-	-	1,2
Электронды салық төлеуші ретінде тіркеу есебі	-	-	-	0,5	-	-	-	0,5
Қызметтер бойынша барлығы	1	2	2	1,2	3	3	2	1,3

Бейресми сыйақы мөлшері 1000 теңгеден 50 000 теңгеге дейін өзгереді, бейресми марапаттаудың орташа мөлшері шамамен 15 000 теңгені құрайды. Салыстыру үшін алсақ: 2011 жылы сыйақы мөлшерінің орташа көрсеткіші 24964 теңгеге тең, 2010 жылы - 36391 теңге, бейресми сыйақының ең аз мөлшері 2011 жылы 500 теңге деңгейінде (2010 жылдағыдай қалды), ең көп мөлшері – 180 000 теңге (2010 ж. 220 000 теңге) белгіленді.

Кәсіпкерлік субъектілерінің салық органдары көрсететін қызметтің сапасын бағалауы

Қызметті пайдаланушының қанағаттануы тек нәтижені бағалаудан ғана құрылмайды (анықтама алу, тіркеуді рәсімдеу, салық есептілігін тапсыру және т.б.), бірақ көбіне қызмет көрсету деп аталатын өзара әрекеттесу үрерісін бағалаудан да тұрады. Осыдан шығатыны, қызмет сипаттамалары ғана емес, қызмет көрсету параметрлері де бөлу қажет. Салық төлеуші нәтижесіне жетсе де (мысалы, салық есептілігін тапсырды), өзара әрекеттесу, қызмет көрсету үдерісі оның қажеттіліктерін ескерусіз жасалынатын болса, қызметті пайдаланушы қанағаттанбай қалады. Дегенмен, ең жақсы процедуралар кезінде де қызметті пайдаланушының сапасыз қызмет алғаны белгілі болса, ол қанағаттанбай қалады (мысалы, берілген анықтамада қате болса). Дәл осы екі параметр өзара байланысты.

Өткен жылдармен салыстырғанда жеке кәсіпкерлердің қызмет сапасымен қанағаттануы

2012 жылғы зерттеудің сауалнамасында салық төлеушінің салық қызметтерімен алуадағы қанағаттанушылығын бағалау үшін 5 балдық шкала қолданылды. Салық төлеушілер салық қызметтерін алу кезінде бірақатар қызмет параметрлерімен қанағаттануын 5 балдық шкала бойынша бағалады, мұнда 1 – толық қанағаттанбаймын, 2 – қанағаттанбайтын шығармын, 3 – қанағаттанамын, 4 – қанағаттанатын шығармын және 5 – толық қанағаттанамын.

2012 жылғы сұраудың бағалау нәтижелері төмендегі кестеде көрсетілген: салық төлеушілердің «Жалпы қызмет сапасымен» қанағаттану деңгейін бағалаудың орташа балы және Қазақстан аймақтары бойынша стандартты ауытқу мәні. Стандартты ауытқу пікірлердің шашыраңқылығын көрсетеді: стандартты ауытқудың мәні азайған сайын салық төлеушілер өз бағалауында бір пікірде болады, стандартты ауытқу жоғарылаған сайын зерттеу қатысушылардың пікірлердің айтарлықтай айырмашылығы бар. Жалпы бұл сұраққа жауап беруге қиналған респонденттер 1%-ды құрайды.

Кесте 19. Жалпы қызмет сапасымен қанағаттануды бағалаудың орташа мәні бойынша аймақтар рейтингі

Аймақ	Бағалаудың орташа мәні	Стандартты ауытқу
Батыс Қазақстан	4,95	0,21
Ақмола	4,95	0,21
Павлодар	4,95	0,21
Алматы қ.	4,94	0,27
Қостанай	4,90	0,38
Қызылорда	4,85	0,36
Шығыс Қазақстан	4,69	0,46
Солтүстік Қазақстан	4,66	0,61
Маңғыстау	4,63	0,62
Атырау	4,56	0,58
Ақтөбе	4,55	0,55
Қарағанды	4,48	0,59
Астана	4,42	0,75
Оңтүстік Қазақстан	4,37	0,76
Алматы облысы	4,03	0,91
Жамбыл	3,96	0,56
Қазақстан	4,64	0,61

2008-2011 жылдар өткен сұраудың сауалнамасында қызметтерді алу сапасымен қанағаттанушылық сұрақтары туралы сұрақтарға «Иә» және «Жоқ» жауаптары болды. Өткен жылғы мәліметтермен салыстыру мақсатында 4 және 5 балды құрайтын баға «Иә, қызмет алу сапасына қанағаттанамын» опциясына біріктірілді, ал 1, 2 және 3 балды құрайтын бағалар «Жоқ, қызмет алу сапасына қанағаттанбаймын» жауаптар опциясына біріктірілді.

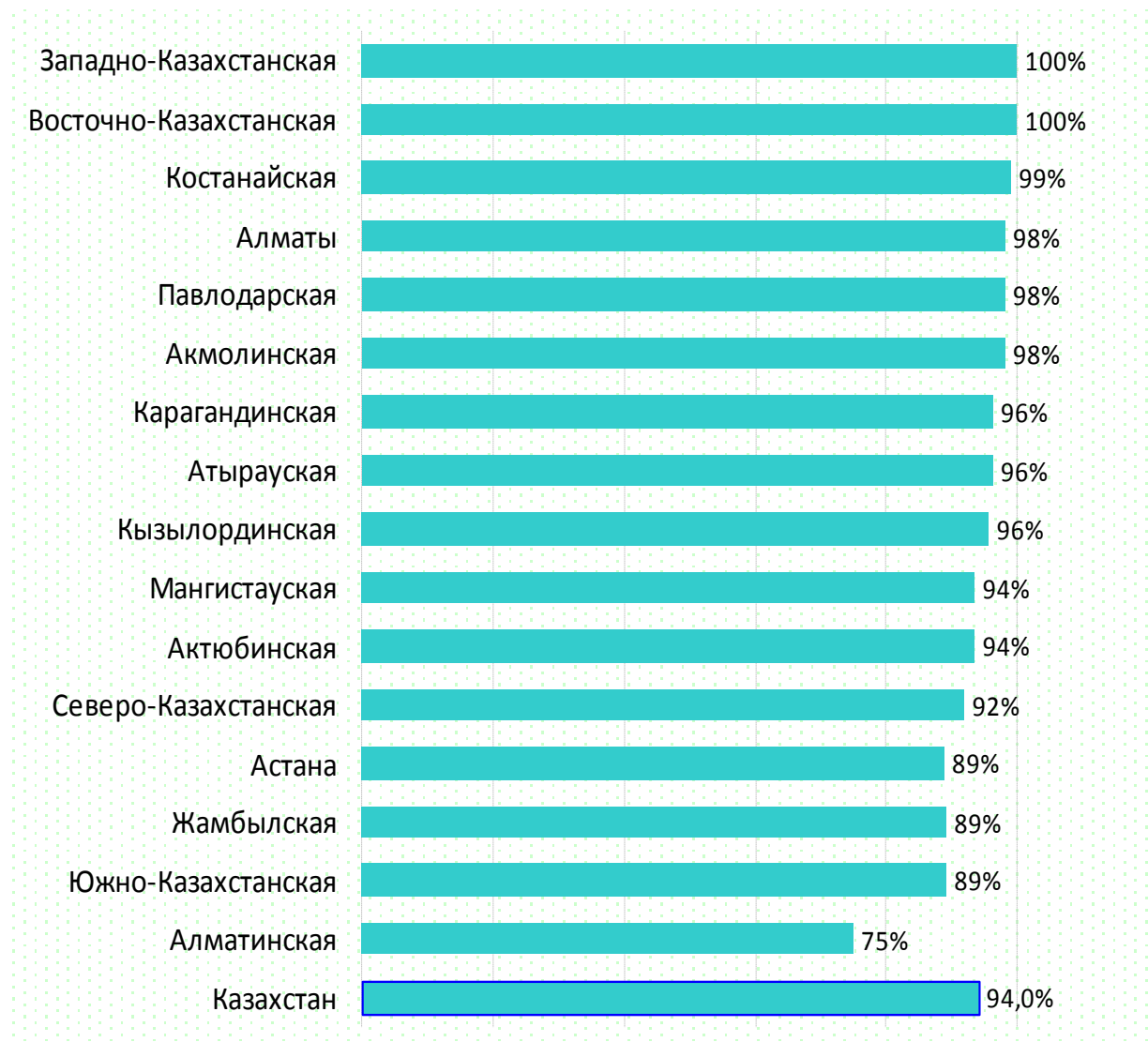
2012 жылғы алынған сұрау мәліметтерінің нәтижелері бойынша, жалпы Қазақстан бойынша «Жалпы қызмет сапасына» қанағаттанудың көрсеткіші 2011 жылмен

салыстырғанда 8%-ға көтеріліп, 94%-ды құрады, яғни 94% респондент 4 және 5 балын белгіледі.

Аймақтардың көбісінде қанағаттанудың жоғары деңгейі байқалады, яғни 90%-дан бастап және одан жоғары пайыз салық төлеушілер 4 және 5 бағасын белгіледі.

Астана қ., Жамбыл, Оңтүстік Қазақстан және Алматы облыстарында 4 және 5 бағасын салық төлеушілердің біршама аз үлесі белгілеген.

Диаграмма 3. Аймақтар бойынша жалпы қызметпен қанағаттанушылық (2012 ж.), N=2006, %



В 2011 жылмен салыстырғанда бұл көрсеткіш Атырау облысында (40↑), Астана қ, (32↑) және Маңғыстау облысында (24↑) едәуір жақсарды. Бұл көрсеткіштің елеулі нашарлауы Алматы облысында (13↓) байқалады.

Кесте 20. Жалпы қызметпен қанағаттанушылық, өткен жылдармен салыстырғандағы өзгерістер (2008-2012), %

	2008 ж.	2009 ж.	2010 ж.	2011 ж.	2012 ж.	2011-2012
Орташа	81	85	88	86	94	8
<i>Айтарлықтай жақсартты</i>						Прогресс 2011-2012
Атырау	59	81	69	56	96	40↑
Астана қ.	76	73	69	57	89	32↑
Маңғыстау	59	45	61	70	94	24↑
Ақтөбе	89	93	93	80	94	14↑
Оңтүстік Қазақстан	59	90	89	77	89	12↑
<i>Шамалы жақсартты немесе өзгерістер жоқ</i>						
Шығыс Қазақстан	93	91	97	92	100	8↑
Ақмола	96	95	98	90	98	8↑
Жамбыл	93	95	94	82	89	7↑
Қарағанды	86	76	100	92	96	4↑
Алматы қ.	70	82	66	97	98	1↑
Батыс Қазақстан	80	88	91	100	100	0
Қызылорда	44	89	96	96	96	0
<i>Наиарлатты</i>						Регресс 2011-2012
Солтүстік Қазақстан	96	96	95	96	92	-4↓
Қостанай	98	93	97	100	99	-1↓
Павлодар	85	90	100	99	98	-1↓
Алматы	64	83	93	88	75	-13↓

Кәсіпкерлердің салық органдары көрсететін қызметтердің сапасына жеке параметрлер бойынша баға беруі

Мерзімі және уақыты

«Мерзімдер және уақыт» блогы өзіне 4 параметрді қосады: кезекте тұру уақыты, мерзімдерді сақтау, құжат жинауға жұмсалатын белгіленген мерзім мен уақыт.

Жалпы Қазақстанның барлық аймақтары бойынша мерзім және уақыт параметрлеріне қанағаттанған салық төлеушілер үлесінің жоғарылауы байқалады. Басқа аймақтармен салыстырғанда, Алматы және Жамбыл облыстарында салық қызметін алуда мерзім және уақыт параметрлеріне қанағаттанған салық төлеушілердің үлесі біршама аз.

**Кесте 21. Аймақтар бойынша уақыт параметрлеріне қанағаттанушылық, 2012ж.,
N=2006**

Бағаланатын белгілер	Кезекте күту уақыты		Қызметтің мерзімін сақтау		Қызметті алудың орнатылған мерзімі		Талап етілетін құжаттарды жинау уақыты		Жалпы мерзім және уақыт	
	Аймақтар	%	Орт. баға	%	Орт. баға	%	Орт. баға	%	Орт. баға	%
Астана қ.	82%	4,16	90,7%	4,5	90,7%	4,5	80,7%	4,2	86,0%	4,3
Алматы қ.	99%	4,9	99,4%	4,9	99,4%	4,9	97,1%	4,8	98,7%	4,9
Ақмола	99%	4,9	100%	4,9	99,1%	4,8	99%	4,8	99%	4,9
Ақтөбе	91%	4,4	91%	4,5	91,8%	4,5	86,4%	4,3	90,1%	4,4
Алматы	67%	3,8	73,2%	4	73,2%	4,1	67%	3,9	70,1%	4,0
Атырау	78,6%	4,2	91,1%	4,5	87,5%	4,5	84%	4,3	85,3%	4,4
ШҚО	99%	4,7	100%	4,8	100%	4,7	98,2%	4,6	99%	4,7
Жамбыл	79,1%	3,8	87,3%	4,1	83,6%	4	79,1%	3,9	82,3%	4,0
БҚО	100%	4,9	100%	4,9	100%	4,9	100%	4,9	100%	4,9
Қарағанды	95%	4,2	90%	4,4	86,4%	4,5	77,3%	4,3	87,2%	4,4
Қостанай	96,4%	4,8	99,1%	4,9	100%	4,9	94,5%	4,7	98%	4,8
Қызылорда	96,4%	4,6	95,5%	4,7	94,5%	4,8	94,5%	4,6	95,2%	4,7
Маңғыстау	91%	4,4	93,6%	4,6	93,6%	4,6	87,3%	4,3	91,4%	4,5
Павлодар	99%	4,9	100%	4,9	99,1%	4,9	98,2%	4,9	99,1%	4,9
СҚО	88,2%	4,5	96,4%	4,7	94,5%	4,7	89%	4,7	92%	4,7
ОҚО	74,8%	4,2	88,3%	4,4	89,2%	4,4	90,1%	4,3	85,6%	4,3
Қазақстан бойынша орташа	90%	4,46	94%	4,66	93,3%	4,66	89,5%	4,5	91,7%	4,6

Кесте 22. Жалпы уақыт параметрлеріне қанағаттанушылық бойынша аймақтар рейтингі, 2012ж., N=2006

Аймақтар	%	Орташа баға
БҚО	100%	4,9
ШҚО	99%	4,7
Ақмола	99%	4,9
Павлодар	99,1%	4,9
Алматы қ.	98,7%	4,9
Қостанай	98%	4,8
Қызылорда	95,2%	4,7
СҚО	92%	4,7
Маңғыстау	91,4%	4,5
Ақтөбе	90,1%	4,4
Қарағанды	87,2%	4,4
Астана қ.	86,0%	4,3
ОҚО	85,6%	4,3
Атырау	85,3%	4,4
Жамбыл	82,3%	4,0
Алматы	70,1%	4,0
Қазақстан бойынша орташа	91,7%	4,6

Процедура

Бұл зерттеуде «Процедура» ұғымын қандай да бір салық қызметін алуға қажетті құжаттарды рәсімдеу әрекеттерінің орындалу тәртібі деп түсінеді.

2011 жылғы сұраумен салыстырғанда, бұл бөлімнің барлық компоненттері бойынша қанағаттанудың жоғары бағасын белгілеген салық төлеушілер үлесінің аз ғана артуы байқалады. Қазақстан бойынша орташа алғанда, толтыруға арналған бланкілер мен нысандар салық төлеушілердің 94%-ына (4%↑) түсінікті, салық процедурасының өзі 91,8%-ына (7,8%↑), талап етілген құжаттардың негізділігімен 93% (3%↑) салық төлеші қанағаттанады.

Егер мәліметтерді әр облыс бойынша жеке қарасақ, алынған мәліметтер салық процедурасы Алматы және Жамбыл облыстарының кәсіпкерлері үшін сәл түсініксіз, бұл жерде осы көрсеткіш бойынша салыстырмалы төмен қанағаттанушылық белгіленген.

Кесте 23. Облыс бойынша процедура параметрлеріне қанағаттанушылық, 2012ж., N=2006.

Бағаланатын белгілер	Процедураның түсініктілігі мен жеңілдігі		Бланкілер, нысандардың түсініктілігі		Талап етілетін құжаттар негізділігі		Жалпы процедура	
	Аймақтар	%	Орт. баға	%	Орт. баға	%	Орт. баға	%
Астана қ.	82,7%	4,4	86,7%	4,5	84%	4,4	84,5%	4,4
Алматы қ.	97,7%	4,9	97,4%	4,9	99%	4,9	98%	4,9
Ақмола	100%	4,9	100%	4,9	100%	5,0	100%	4,9
Ақтөбе	92,7%	4,5	95,5%	4,8	93,6%	4,6	93,9%	4,6
Алматы	71%	4	78,6%	4,2	76,8%	4,1	75,5%	4,1
Атырау	85,7%	4,4	89,3%	4,6	92%	4,6	89%	4,5
ШҚО	100%	4,7	98%	4,7	98,2%	4,7	98,8%	4,7
Жамбыл	81%	4	86,4%	4,1	81,8%	4,1	83,1%	4,1
БҚО	99%	4,9	100%	4,9	100%	4,9	99,7%	4,9
Қарағанды	91%	4,4	95%	4,6	90%	4,6	91,8%	4,5
Қостанай	95%	4,8	95,5%	4,8	97,3%	4,9	95,9%	4,8
Қызылорда	91,8%	4,6	96,4%	4,7	94,5%	4,7	94,2%	4,7
Маңғыстау	89%	4,6	95,5%	4,7	91,8%	4,5	92,1%	4,6
Павлодар	100%	4,9	100%	5,0	100%	5,0	100%	5,0
СҚО	96,4%	4,8	93,6%	4,7	91,8%	4,7	93,9%	4,7
ОҚО	88,3%	4,5	89%	4,4	90%	4,5	89,1%	4,5
Қазақстан бойынша орташа	91,8%	4,6	94%	4,7	93%	4,7	92,9%	4,6

**Кесте 24. Жалпы процедурамен қанағаттанушылық бойынша аймақтар рейтингі ,
2012ж., N=2006.**

Аймақтар	%	Орташа баға
Ақмола	100%	4,9
Павлодар	100%	5,0
БҚО	100%	4,9
ШҚО	99%	4,7
Алматы қ.	98%	4,9
Қостанай	95,9%	4,8
Қызылорда	94%	4,7
Ақтөбе	93,9%	4,6
СҚО	94%	4,7
Маңғыстау	92%	4,6
Қарағанды	91,8%	4,5
ОҚО	89,1%	4,5
Атырау	89%	4,5
Астана қ.	84%	4,4
Жамбыл	83%	4,1
Алматы	75,5%	4,1
Қазақстан бойынша орташа	92,9%	4,6

Бланкілер, құжат үлгілері, көрсеткіштер, қызмет тілі

Белгілі болғандай, көп аймақтарда осы бөлім параметрлеріне қанағаттанғандардың жоғары пайызы байқалады: салық органдарындағы бланкілік өнімнің қолжетімділігі, құжат үлгілерінің бар болуы, «Қайда жүгінудің» анық ақпаратының болуы, ақпарат және қызмет ұсынылатын тілдің түсініктілігі.

Жоғарыда көрсетілген параметрлер бойынша, респонденттердің салық органының ғимаратында «Қайда бару керек» деген анық ақпараттың болуымен қанағаттануы төмен. Бұл блоктың параметрлері бойынша, Алматы және Жамбыл облыстары ерекшеленеді, онда басқа облыстарға қарағанда барлық параметрлер бойынша қанағаттанған салық төлеушілердің үлесі аз.

Кесте 25. Бланкілердің, үлгілердің, көрсеткіштердің мен тілдің облыстар бойынша қолжетімділігі, 2012ж., N=2006

Бағаланатын белгілер	Бланкілік өнімнің қолжетімділігі		Құжаттар үлгілерінің болуы		Қайда жүгінудің түсініктілігі		Алынған ақпарат және қызмет тілінің қолжетімділігі		Бланкілер, үлгілер, көрсеткіштер, тіл	
	Аймақтар	%	Орт. баға	%	Орт. баға	%	Орт. баға	%	Орт. баға	%
Астана қ.	94%	4,8	94%	4,7	89%	4,5	97%	4,8	93,4%	4,7
Алматы қ.	99,4%	5,0	99,4%	4,9	98,7%	4,9	99%	4,9	99,1%	4,9
Ақмола	100%	5,0	100%	5,0	100%	4,9	100%	5,0	100%	5,0
Ақтөбе	95,5%	4,8	94,5%	4,8	93,6%	4,7	97,3%	4,8	95,2%	4,8
Алматы	89%	4,5	83%	4,4	70%	4,1	91%	4,5	83,2%	4,4
Атырау	90,2%	4,7	88%	4,6	83,9%	4,4	92,8%	4,7	88,6%	4,6
ШҚО	100%	4,8	100%	4,8	100%	4,7	100%	4,9	100%	4,8
Жамбылс	88%	4,1	84%	4,0	77,3%	3,9	93,6%	4,4	85,7%	4,1
БҚО	100%	5,0	100%	5,0	100%	5,0	100%	5,0	100%	5,0
Қарағанды	96,4%	4,8	97%	4,8	91,8%	4,6	98,2%	4,9	95,9%	4,8
Қостанай	97%	4,9	98%	4,9	96%	4,9	98%	4,9	97,5%	4,9
Қызылорда	95,5%	4,8	98,2%	4,8	94,5%	4,7	97,3%	4,8	96,4%	4,8
Маңғыстау	96%	4,7	94%	4,7	90%	4,6	98%	4,8	94,3%	4,7
Павлодар	100%	5,0	100%	5,0	100%	5,0	100%	5,0	100%	5,0
СҚО	93%	4,7	99%	4,8	95%	4,7	97%	4,8	95,9%	4,8
ОҚО	88%	4,5	93%	4,6	92%	4,5	88,3%	4,5	90,4%	4,5
Қазақстан бойынша орташа	95,5%	4,8	95,5%	4,8	93%	4,7	97%	4,8	95,1%	4,7

Кесте 26. Занды тұлғалардың жалпы бланктер, үлгілер мен көрсеткіштерге қанағаттану деңгейі бойынша аймақтар рейтингі, жалпы, 2012ж., N=2006.

Аймақтар	%	Орташа баға
Ақмола	100%	5,0
ШҚО	100%	4,8
БҚО	100%	5,0
Павлодар	100%	5,0
Алматы қ.	99%	4,9
Қостанай	97,5%	4,9
Қызылорда	96,4%	4,8
Қарағанды	96%	4,8
СҚО	96%	4,8
Ақтөбе	95%	4,8
Маңғыстау	94%	4,7
Астана қ.	93%	4,7
ОҚО	90,4%	4,5
Атырау	88,6%	4,6
Жамбыл	85,7%	4,1
Алматы	83%	4,4
Қазақстан бойынша орташа	95,1%	4,7

Салық қызметтер бойынша ақпараттың уақыттылығы және мазмұндылығы

Жүргізілген мониторинг шеңберінде, алынған ақпараттың уақыттылығы мен мазмұндылығына (мазмұнына сәйкестік, толықтық, баяндаудың түсініктілігі) қанағаттануды бағалауға жеке блок арналды.

Бұл көрсеткіш бойынша басқа аймақтарға қарағанда салық төлеушілердің ең төмен қанағаттануы Алматы мен Жамбыл облыстарында байқалады.

Кесте 27. Облыстар бойынша ақпараттың уақыттылығы және мазмұндылығы, 2012ж., N=2006.

Бағаланатын белгілер	Ақпараттың мерзімділігі		Ақпараттың мазмұндылығы		Ақпараттың мерзімділігі және мазмұндылығы	
	Аймақтар	%	Орт. баға	%	Орт. баға	%
Астана қ.	90%	4,5	89,3%	4,5	89,7%	4,5
Алматы қ.	98%	4,9	98,7%	4,9	98,6%	4,9
Ақмола	100%	5,0	100%	5,0	100%	5,0
Ақтөбе	94%	4,5	91%	4,7	92,3%	4,6
Алматы	77%	4,2	80,4%	4,2	78,6%	4,2
Атырау	90,2%	4,5	91%	4,5	90,6%	4,5
ШҚО	100%	4,8	99,1%	4,8	99,6%	4,8
Жамбыл	82%	4,0	82,7%	4,0	82,3%	4,0
БҚО	100%	4,9	100%	5,0	100%	5,0
Қарағанды	90%	4,4	92,7%	4,5	91,4%	4,4
Қостанай	99%	4,9	99,1%	4,8	99,1%	4,9
Қызылорда	97%	4,8	96,4%	4,8	96,9%	4,8
Маңғыстау	93,6%	4,6	93,6%	4,6	93,6%	4,6
Павлодар	100%	5,0	100%	5,0	100%	5,0
СҚО	94%	4,7	93,6%	4,7	93,6%	4,7
ОҚО	92%	4,4	91%	4,5	91,5%	4,5
Қазақстан бойынша орташа	94%	4,7	94%	4,7	94%	4,7

Кесте 28. Занды тұлғалардың ақпараттың мерзімділігі және мазмұндылығына қанағаттану деңгейі бойынша аймақтар рейтингі, 2012ж., N=2006.

Аймақтар	%	Орташа баға
Ақмола	100%	5,0
БҚО	100%	5,0
Павлодар	100%	5,0
ШҚО	99,6%	4,8
Қостанай	99,1%	4,9
Алматы қ.	98,6%	4,9
Қызылорда	96,9%	4,8
Маңғыстау	93,6%	4,6
СҚО	93,6%	4,7
Ақтөбе	92,3%	4,6

ОҚО	91,5%	4,5
Қарағанды	91,4%	4,4
Атырау	90,6%	4,5
Астана қ.	89,7%	4,5
Жамбыл	82,3%	4,0
Алматы	78,6%	4,2
Қазақстан бойынша орташа	94%	4,7

Анықтама терезесіндегі, телефон және Интернет бойынша ақпаратпен қанағаттанушылық

Салық қызметтері туралы ақпарат алудың қанағаттану бағасының негізгі критерийлері - ақпараттың ашық және жалпыға қолжетімді болуы. Іс жүзінде стандартты құрал бойынша жүргізілетін мониторинг шеңберінде, ақпаратты алумен қанағаттану келесі критерийлер бойынша бағаланды:

- салық қызмет көрсету туралы ақпараттың анықтамалық терезеде, стендтерде, модератормен ұсынылуымен қанағаттану;
- интернет арқылы қолжетімді салық қызметі туралы ақпаратпен қанағаттану;
- телефон арқылы ақпараттың қолжетімділігімен қанағаттану.

Бұл бөлімде заңды тұлғалардың ең төмен қанағаттануы телефон бойынша ақпараттың қолжетімді болуы (82%) көрсеткіші бойынша байқалады. Жалпы салық қызметі туралы ақпараттың қолжетімді болуымен ең аз Алматы және Қарағанды облысының заңды тұлғалар өкілдері қанағаттанған.

Кесте 29. Облыстар бойынша ақпарат алу құралдарына қанағаттанушылық, 2012ж., N=2006.

Бағаланатын белгілер	Анықтама терезесінде, стендте, модераторда қызмет бойынша ақпарат беру		Қызмет бойынша Интернет арқылы қолжетімді ақпарат		Телефон бойынша ақпарат қолжетімділігі		Жалпы ақпарат қолжетімділігі	
	Аймақтар	%	Орт. баға	%	Орт. баға	%	Орт. баға	%
Астана қ.	94%	4,7	86%	4,4	71%	4,1	83,8%	4,4
Алматы қ.	97,7%	4,9	91%	4,9	86%	4,8	91,4%	4,9
Ақмола	100%	4,9	100%	4,9	100%	4,9	100%	4,9
Ақтөбе	93,6%	4,6	85,4%	4,6	84,5%	4,3	87,8%	4,5
Алматы	68%	4,1	75,9%	4,3	59,8%	4,0	67,9%	4,1
Атырау	83,9%	4,4	84,8%	4,5	69%	4,2	79,2%	4,4
ШҚО	99%	4,7	85%	4,8	85,5%	4,7	89,7%	4,7
Жамбыл	75%	3,9	87,3%	4,1	70,0%	3,7	77,3%	3,9
БҚО	100%	5,0	97%	4,9	100%	5,0	99,1%	5,0
Қарағанды	95%	4,5	63%	4,5	61%	4,3	72,7%	4,4
Қостанай	96%	4,9	86,4%	4,8	91,0%	4,8	91,0%	4,8
Қызылорда	97,3%	4,8	86,4%	4,7	89,0%	4,6	90,9%	4,7
Маңғыстау	86%	4,6	76,4%	4,6	76,4%	4,4	79,7%	4,5

Павлодар	99%	5,0	91%	4,9	89%	4,9	93,0%	4,9
СҚО	98,2%	4,7	81,8%	4,8	85,5%	4,6	88,5%	4,7
ОҚО	89,2%	4,4	82%	4,4	84%	4,4	85,0%	4,4
Қазақстан бойынша орташа	92,5%	4,7	86%	4,7	82%	4,5	86,5%	4,6

Кесте 30. Заңды тұлғалардың жалпы ақпараттың қолжетімдігіне қанағаттанушылық деңгейі бойынша аймақтардың рейтингі, 2012ж., N=2006.

Аймақтар	%	Орташа баға
Ақмола	100%	4,9
БҚО	99,1%	5,0
Павлодар	93%	4,9
Алматы қ.	91,4%	4,9
Қостанай	91%	4,8
Қызылорда	90,9%	4,7
ШҚО	89,7%	4,7
СҚО	88,5%	4,7
Ақтөбе	87,8%	4,5
ОҚО	85%	4,4
Астана қ.	83,8%	4,4
Маңғыстау	79,7%	4,5
Атырау	79,2%	4,4
Жамбыл	77,3%	3,9
Қарағанды	72,7%	4,4
Алматы	67,9%	4,1
Қазақстан бойынша орташа	86,5%	4,6

Персонал

Бұл бөлімде салық қызметін алуда маңызы аз емес болып табылатын салық қызметкерінің орнында болуы (қолжетімділігі), қызметті бір терезеден алу секілді критерийлер бойынша мәліметтер берілген. Жалпы бұл критерийлердің орташа көрсеткіші 2011 жылмен салыстырғанда 6%-ға артты.

Салық төлеушілердің салық қызметтерін алуда өзара әрекеттесумен қанағаттануда маңызды параметрлер - біліктілік, сыпайылық және көмектесу ықыласы. Оларды бағалау бұл бөлімде бөлек кестеде келтірілген.

2012 жылы алынған мәліметтерге сәйкес салық қызметкерінің қолжетімді болуы мен қызметті бір терезеден алу параметрлері бойынша 4 және 5 бағасын белгілеген заңды тұлғалардың біршама аз үлесі Алматы және Жамбыл облыстарында байқалады.

Кесте 31. Облыстар бойынша қызметкердің орнында болуы және қызметтерді бір терезеден алу принципі бойынша қызмет көрсету, 2012ж., N=2006.

Бағаланатын белгілер	Салық қызметкерінің қолжетімдігі (оның өз орнында болуы)		Қызметтерді бір терезеден алу		Бір терезе және салық қызметкерінің қолжетімділігі	
	Аймақтар	%	Орт. баға	%	Орт. баға	%
Астана қ.	87%	4,5	85,3%	4,3	86%	4,4
Алматы қ.	100%	4,9	100%	4,9	100%	4,9
Ақмола	100%	5,0	100%	4,9	100%	5,0
Ақтөбе	96%	4,6	96%	4,5	96%	4,6
Алматы	71%	4,1	63,4%	3,9	67%	4,0
Атырау	88,4%	4,5	85%	4,4	86,6%	4,4
ШҚО	96%	4,7	99%	4,7	97,7%	4,7
Жамбыл	73%	3,8	73,6%	3,8	73,2%	3,8
БҚО	100%	лі5,0	100%	4,9	100%	4,9
Қарағанды	92%	4,6	84,5%	4,3	88,3%	4,4
Қостанай	99%	4,9	100%	4,9	99,5%	4,9
Қызылорда	97%	4,8	99%	4,8	98,2%	4,8
Маңғыстау	96,4%	4,7	89%	4,6	92,7%	4,7
Павлодар	98%	5,0	98%	5,0	98,2%	5,0
СҚО	91%	4,6	94,5%	4,7	92,8%	4,7
ОҚО	92%	4,5	90%	4,5	91%	4,5
Қазақстан бойынша орташа	93%	4,7	92%	4,6	92,4%	4,6

Кесте 32. Занды тұлғалардың жалпы қызметтерді бір терезеден алу принципі бойынша қызмет көрсетумен қанағаттанушылық деңгейі бойынша аймақтар рейтингі, 2012ж., N=2006.

Аймақтар	%	Орташа баға
Алматы қ.	100%	4,9
Ақмола	100%	5,0
БҚО	100%	4,9
Қостанай	99,5%	4,9
Павлодар	98,2%	5,0
Қызылорда	98,2%	4,8
ШҚО	97,7%	4,7
Ақтөбе	96,0%	4,6
СҚО	92,8%	4,7
Маңғыстау	92,7%	4,7
ОҚО	91,0%	4,5
Қарағанды	88%	4,4
Атырау	86,6%	4,4
Астана қ.	86%	4,4
Жамбыл	73,2%	3,8
Алматы	67%	4,0
Қазақстан бойынша орташа	92,4%	4,6

Білікті қызметкерлер – кез келген ұйымның "көрнекі бетпердесі" болып табылады. Біліктілік, сыпайылық, көмектесуге ықылас, сондай-ақ өз міндеттерін сапалы орындау – бұл 2012 жылы заңды тұлға өкілдері арасында жүргізілген тереңдетілген сұхбатты талдау нәтижелері бойынша салық органдарының заманауи қызметкерінің идеалды сипаттамалары болып табылады.

Кесте 33. Облыстар бойынша қызметкер сипаттамаларына қанағаттанушылық, 2012ж., N=2006.

Бағаланатын критерийлер	Қызметкердің біліктілігі		Қызметкердің сыпайылығы		Салық органы қызметкерінің сізге көмектесуге ықыласы		Персоналды бағалау	
	Аймақтар	%	Орт. баға	%	Орт. баға	%	Орт. баға	%
Астана қ.	88%	4,5	93%	4,6	83%	4,4	88,2%	4,5
Алматы қ.	99,4%	4,9	100%	4,9	99%	4,9	99,6%	4,9
Ақмола	100%	5,0	100%	5,0	100%	5,0	100%	5,0
Ақтөбе	93,6%	4,5	95,5%	4,6	91,8%	4,6	93,6%	4,6
Алматы	74%	4,1	75%	4,1	68,8%	4,0	72,6%	4,0
Атырау	87,5%	4,5	88,4%	4,5	82%	4,5	86%	4,5
ШҚО	100%	4,8	100%	4,7	98,2%	4,7	99,4%	4,7
Жамбыл	75%	3,8	77,3%	3,8	70%	3,8	73,9%	3,8
БҚО	100%	5,0	100%	5,0	100%	5,0	100%	5,0
Қарағанды	91%	4,6	92%	4,6	88%	4,4	90,3%	4,5
Қостанай	99%	4,9	98,2%	4,9	96,4%	4,8	97,9%	4,9
Қызылорда	98,2%	4,8	98,2%	4,8	98,2%	4,8	98,2%	4,8
Маңғыстау	96%	4,6	92,7%	4,6	89%	4,5	92,4%	4,6
Павлодар	98%	5,0	98%	5,0	99%	5,0	98,5%	5,0
СҚО	91%	4,7	92%	4,7	91%	4,7	91,3%	4,7
ОҚО	93%	4,5	89%	4,5	90%	4,4	90,7%	4,5
Қазақстан бойынша орташа	93,2%	4,7	94%	4,7	91%	4,6	92,7%	4,6

Кесте 34. Заңды тұлғалардың жалпы салық органдары қызметкерінің сипаттамаларымен қанағаттанушылық деңгейі бойынша аймақтардың рейтингі, 2012ж., N=2006.

Аймақтар	%	Орташа баға
Ақмола	100%	5,0
БҚО	100%	5,0
Алматы қ.	99,6%	4,9
ШҚО	99,4%	4,7
Павлодар	98,5%	5,0
Қызылорда	98,2%	4,8
Қостанай	97,9%	4,9
Ақтөбе	93,6%	4,6
Маңғыстау	92,4%	4,6
СҚО	91,3%	4,7
ОҚО	90,7%	4,5

Қарағанды	90,3%	4,5
Астана қ.	88,2%	4,5
Атырау	86%	4,5
Жамбыл	73,9%	3,8
Алматы	72,6%	4,0
Қазақстан бойынша орташа	92,7%	4,6

Ақпараттық-техникалық қамтамасыз ету

Салық қызметтерін алуда ақпараттық-техникалық параметрлердің сапасы салық төлеушілердің көп шағымдарын тудырады, бағдарламалардың немесе компьютерлердің жиі тұрып қалуы жалпы әңгімеге айналды. 2012 жылғы зерттеу нәтижелері бойынша бұл көрсеткіштің орта мәні 82% тең болды, бұл өткен жылғы көрсеткіштен 11%-ға көп. Дегенмен, бұл көрсеткішке қанағаттану басқа қанағаттану параметрлерімен салыстырғанда төмен.

Бұл блок бойынша көрсеткіш бойынша орта мәнді зерттей келе, жалпы ақпараттық-техникалық қамтамасыз етумен қанағаттанудың төмен болуы Алматы және Қарағанды облыстарында белгіленген.

Кесте 35. Облыстар бойынша ақпараттық-техникалық параметрлерімен қанағаттанушылық, 2012ж., N=2006.

Бағаланатын критерийлер	Серверлер мен компьютер жұмысының жылдамдығы		Бағдарламалық қамтамасыз ету		Терминалдар қолжетімділігі		Ақпараттық-техникалық жақтың сапасы	
	Аймақтар	%	Орт. баға	%	Орт. баға	%	Орт. баға	%
Астана қ.	60,7%	3,7	75,3%	4,1	86,7%	4,5	74,2%	4,1
Алматы қ.	87,5%	4,5	94,5%	4,8	90,4%	4,9	90,8%	4,7
Ақмола	92,7%	4,5	96,4%	4,7	98,2%	4,9	95,8%	4,7
Ақтөбе	69,1%	3,9	80%	4,2	79,1%	4,3	76,1%	4,1
Алматы	59,8%	3,3	60,7%	3,6	58%	3,7	59,5%	3,5
Атырау	66,1%	3,9	79,5%	4,3	70,5%	4,3	72%	4,2
ШҚО	78,2%	4,2	86,4%	4,5	91%	4,7	85,2%	4,5
Жамбыл	68,2%	3,7	77,3%	3,9	80%	3,9	75,2%	3,8
БҚО	96,4%	4,6	99,1%	4,8	100%	5,0	98,5%	4,8
Қарағанды	61%	3,8	55,4%	4,0	82,7%	4,3	66,4%	4,0
Қостанай	93,6%	4,7	95,4%	4,9	89%	4,9	92,7%	4,8
Қызылорда	92,7%	4,5	83,6%	4,7	83,6%	4,7	86,6%	4,6
Маңғыстау	78,2%	4,1	82,7%	4,4	77,3%	4,6	79,4%	4,4
Павлодар	94,5%	4,7	94,5%	4,8	94,5%	4,9	94,5%	4,8
СҚО	75,5%	4,3	81,8%	4,6	75,5%	4,7	77,6%	4,6
ОҚО	75,7%	4,0	74,8%	4,2	75,7%	4,3	75,4%	4,2
Қазақстан бойынша орташа	78,7%	4,2	83,4%	4,4	84%	4,6	82%	4,4

Кесте 36. Заңды тұлғалардың ақпаратты-техникалық бөлімнің сапасымен қанағаттанушылық деңгейі бойынша аймақтардың рейтингі, 2012ж., N=2006.

Аймақтар	%	Орташа баға
БҚО	98,5%	4,8
Ақмола	95,8%	4,7
Павлодар	95%	4,8
Қостанай	92,7%	4,8
Алматы қ.	91%	4,7
Қызылорда	86,6%	4,6
ШҚО	85,2%	4,5
Маңғыстау	79,4%	4,4
СҚО	77,6%	4,6
Ақтөбе	76,1%	4,1
ОҚО	75,4%	4,2
Жамбыл	75,2%	3,8
Астана қ.	74%	4,1
Атырау	72%	4,2
Қарағанды	66,4%	4,0
Алматы	59,5%	3,5
Қазақстан бойынша орташа	82%	4,4

Ілеспе қызметтер және кезек күту жағдайлары.

Салық қызметін алуда кезекте күту жағдайы және ілеспе сервис жалпы қызмет көрсетуге әсер ететін маңызды параметрлер болып табылады.

Мониторинг жүргізілген жылдар ішінде бұл көрсеткіштің елеулі жақсарғандығы байқалады: бұл параметрлермен қанағаттанатын салық төлеушілер үлесі Қазақстанның барлық аймақтары бойынша өсті. Зерттеу анықтағандай, бұл көрсеткіштерді жақсарту бойынша жұмыстар жүргізу Жамбыл, Атырау және Алматы облыстарында әлі де өзекті болып табылады.

Салық қызметтерін алуда қызмет көрсету сапасын жақсарту мақсатында барлық респонденттерге бірақатар сұрақтар қойылды:

- Салық Басқармасының ғимаратының ауданы міндеттерді жайлы жағдайларда орындауға жеткілікті ме?
- ҚӨО (Қабылдау ортылығы және салық органдарының ақпаратын өңдеу орталығы) ғимаратының ауданы міндеттерді жайлы жағдайларда орындауға жеткілікті ме?
- СБ (салық басқармасы) ғимаратына күрделі жөндеу қажет пе?
- ҚӨО –на қазір жөндеу қажет пе?
- ҚӨО-на материалды-техникалық қамтамасыз ету жеткілікті ме (дивандар, кондиционерлер, кезекті басқару, принтерлер, жарықтандыру)?
- ЦПОның салықтөлеушілерге қызмет көрсетудегі қызметкерлердің саны жеткілікті ме?
- ЦПО бөлмелерінде жарнама буклеттері мен түсіндірме материалдар жеткілікті ме?
- Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің стандарттарының тегін таратылымы қажет пе?
- Салық органдардағы кезекті басқарудағы электронды жүйе орнату қажет пе (ХҚКО (ЦОН) мысалында, банктерде)?

Аймақтар бойынша зерттеу қатысушыларының жауаптар нәтижелері осы есепке қоса тіркелген Қосымшада берілген. (Қосымша 1-4).

Кесте 37. Облыстар бойынша жайлылыққа және ілеспе қызметтерге қанағаттанушылық, 2012ж., N=2006.

Бағалатын критерийлер	Ілеспе қызметтер (банк, көшірме және басқалар)		Күту жағдайлары (орындықтар, үстелдер, кондиционерлер, дәретхана болуы және т.б.)		Жалпы ілеспе қызметтері мен күту жағдайлары	
	Аймақтар	%	Орт. баға	%	Орт. баға	%
Астана қ.	82,7%	4,4	88,7%	4,4	85,7%	4,4
Алматы қ.	95,2%	4,9	98,7%	5,0	97%	4,9
Ақмола	98,2%	4,8	94,5%	4,8	96,4%	4,8
Ақтөбе	84,5%	4,4	87,3%	4,3	85,9%	4,4
Алматы	71,4%	4,1	75,9%	4,1	73,7%	4,1
Атырау	77,7%	4,3	82%	4,3	79,9%	4,3
ШҚО	91,8%	4,6	94,5%	4,7	93,2%	4,6
Жамбыл	85,5%	3,9	77,3%	3,8	81,4%	3,9
БҚО	100,0%	4,9	100%	4,9	100%	4,9
Қарағанды	91,0%	4,3	92,7%	4,5	91,9%	4,4
Қостанай	95,5%	4,9	96,4%	4,8	96%	4,8
Қызылорда	91,8%	4,7	97,3%	4,8	94,6%	4,7
Маңғыстау	78,2%	4,4	93,6%	4,7	85,9%	4,5
Павлодар	97,3%	4,9	99,1%	5,0	98,2%	5,0
СҚО	79,1%	4,5	86,4%	4,6	82,8%	4,5
ОҚО	78,4%	4,2	91%	4,5	84,7%	4,4
Қазақстан бойынша орташа	88,0%	4,6	91,7%	4,6	89,9%	4,6

Кесте 38. Занды тұлғалардың ілеспе қызметтер және жалпы күту жағдайларына қанағаттанушылық деңгейі бойынша аймақтардың рейтингі, 2012ж., N=2006.

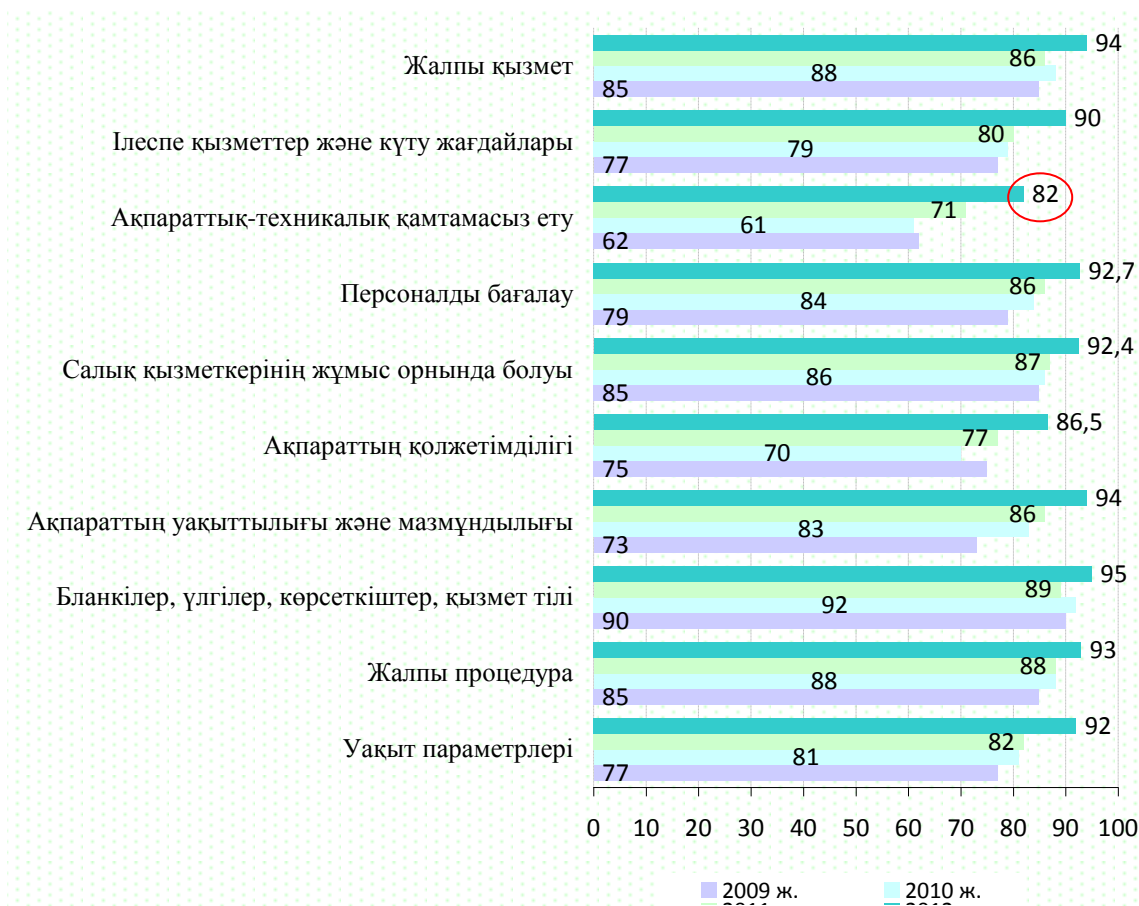
Аймақтар	%	Орташа баға
БҚО	100%	4,9
Павлодар	98,2%	5,0
Алматы қ.	97%	4,9
Ақмола	96,4%	4,8
Қостанай	96%	4,8
Қызылорда	94,6%	4,7
ШҚО	93,2%	4,6
Қарағанды	91,9%	4,4
Ақтөбе	85,9%	4,4
Маңғыстау	85,9%	4,5
Астана қ.	85,7%	4,4
ОҚО	84,7%	4,4
СҚО	82,8%	4,5
Жамбыл	81,4%	3,9
Атырау	79,9%	4,3
Алматы	73,7%	4,1
Қазақстан бойынша орташа	89,9%	4,6

Көрсетілетін салық қызметтерінің сапасын параметрлері бойынша бағалау динамикасы

2012 жылғы сұрау нәтижелері бойынша салық қызметін алу үдерісінің барлық параметрлерімен қанағаттанатындығын белгілеген салық төлеушілер, кәсіпкерлік субъектілерінің үлесі өсті.

«Ақпараттық-техникалық қамтамасыз ету» көрсеткіші анағұрлым жақсарды (11% ↑), дегенмен бұл жалғыз салыстырмалы төмен көрсеткіш, мәселен, әрбір алтыншы салық төлеуші дерлік серверлер мен компьютерлердің жұмыс жылдамдығына, бағдарламалық қамтамасыз ету жұмысына, терминалдың қолжетімділігіне қанағаттанбайды.

Диаграмма 4. Заңды тұлғаларға және ЖК көрсетілетін қызметтер параметрлерінің динамикасы (2009-2012 жж.), %.



2011 жылғы есептегідей төмендегі кестеде респонденттің салық қызметін алу үдерісіне қанағаттанбауының себептері көрсетілген. Бұл сұрақ ашық формада қойылды, жауап беруде респонденттердің барлық пікірлері жазып алынды. Бұл көпмағыналы ашық сұрақ, жалпы салық қызметін алуда бағаланатын параметрлердің кемінде біреуімен қандай да бір дәрежеде қанағаттанбаған респонденттерге қойылды (32%). Жауап нәтижелері бойынша 2%-ы жауап беруге қиналды. Бұл ашық сұраққа барлығы 597 респондент жауап берді, бұл 2011 жылға қарағанда 3,5 есе көп. 2011 жылы қанағаттанбаудың себепін 169 респондент атаған еді, ол заңды тұлғаларды сұраудағы жалпы іріктеуден 10% құраған. Бұл дегеніміз - салық төлеушілердің сұрауға қатысу мен өз пікірін айту белсенділігі артты.

Кесте 39. Салық төлеушілер, кәсіпкерлік субъектілерінің қызмет көрсетумен қанағаттанбауының себептері, 2012 ж., %, N=597

СК қызметкерлері	%
СК –ның қызметкерлерінің біліксіздігі/білім деңгейінің төмендігі	15%
Өтініш білдірген кезде қызметкерлер мәселесінің шешілуіне көмек беруге ықыласы жоқ/қызмет көрсету мәдениетінің төмендігі/қызметкерлердің әдепсіз қарым-қатынасы	10%
Қызметкерлер телефон арқылы нақты жауап бермейді, кез келген мәселе бойынша СК бару керек/телефондары ылғи бос емес	7,3%
Ұзақ уақыт қызмет көрсетеді / СК қызметкерлері баяу жұмыс істейді	6%
Білікті ақпарат алу үшін инспекторға бірнеше рет келу қажет	6%
Қызметкерлер тарапынан көпке созушылық /бюрократиялық	5%
Жұмыс орнында ұзақ уақыт болмайды / қызметкердің қолжетімділігі төмен	4%
Қызметкерлердің дәрекі сөйлесуі, көңіл бөлгісі келмейді	3%
Жас мамандар әдептілігі	1%
Қызметкерлер тарапынан түсіндіру жұмыстары нашар жүргізіледі	1%
Салық төлеушінің әрекеттерін бағыттау үшін кеңес беруші қажет	1%
СК қызметкерлері жұмысты салық төлеушілерге қарсы жүргізеді, солай айыппұлдар санын көбейтеді	1%
Жалғыз модератор жұмысының көптігі	0,5%
Қызметкерлер шын мәніндегі кірісті көбейтіп жазғызады	0,2%
Ақпараттық-техникалық қамтамасыз ету	
СК-де программалар жиі тұрып қалады / серверлердің жұмыс жылдамдығы төмен / серверлер тұрып қалуы / сервердің қолжетімсіздігі	90%
Бағдарламалық қамтамасыз ету дербес шоттағы төлемдерде дұрыс көрсетілмейді	1%
Төлем мерзімдері ұнамайды, мерзімі тым қысқа	1%
Бағдарламада қателіктер көп	1%
Салық есептілігін қабылдау туралы хабарламаның болмауы	1%
ИНИС (Интеграцияланған салықтық ақпараттық жүйе) бірден жұмыс жасамайды, дербес шоттарды қарау аса қиындық туғызады	0,3%
ҚР алыс аудандарында операциялық күндердің мерзімсіз жабылуы	0,2%
JAVA-ның соңғы нұсқасы бойынша жұмыс істемейді	0,2%
В СК-де (салық төлеуші кабинеті) ұзақ мерзімдерге сұрау салу функциясы жасамайды, бір жылға ғана қарауға болады, бұл ыңғайсыз	0,2%
Сервис пен жайлылық	
Ретсіз кезек/кезекте ұзақ тұрамыз/кезекті реттеу қажет	16%
Күту жағдайлары нашар	7%
Ауылдық аудандарда/қалада көшірме аппараттары, күту үшін орындықтар, дәретхана, буфет, гардероб жоқ	7%
Ілеспе қызметтерді көрсету сапасы төмен немесе олар мүлдем жоқ	5%
Қызметті әр түрлі жерден емес, бір жерден алу қажет	5%
Есеп беру кезеңінде терминалды ұзақ күтуге тура келеді / терминал жоқ	4%
Түбіртек бойынша төлеуге арналған кассаларда кезектің болуы	3%

Салық төлеушілердің көшірме қызметтеріне рұқсаты жоқ	2,5%
Банк көрсететін қызметтер/кассалар жоқ немесе аз	2%
Бланкілік өнімнің қолжетімсіздігі	2%
Saluk сайтының қолжетімсіздігі, жиі тұрып қалуы немесе жабық болуы	1,5%
Түскі үзіліс кезінде проблемалар, кезектер пайда болады	1,3%
Ауылдарға тез арада интернет, электрондық жүйе жүргізу қажет	1%
Кейбір нысандардың үлгілері қолда жоқ	1%
Қызмет көрсету терезелері аз	1%
Бланкілер ақылы	1%
Қазақ тіліндегі бланкілер жеткіліксіз	1%
Екі тілдегі ақпараттың жеткіліксіздігі	1%
Стендтерде ақпарат аз	1%
Материалдық-техникалық базаны жақсарту, жөндеу жұмыстары қажет	1%
Электрондық пошта бойынша ақпарат тарату жоқ	0,5%
Басқа себептер	
Қызметтер бойынша анық ақпарат жоқ	9%
Салық төлеушілер қайда бару керектігі туралы нақты мәлімет жоқ, кімге баратыныңды білмей, кабинеттен кабинетке жүресің	6%
Қызмет көрсетуді ұйымдастыру	6%
Жинауға және рәсімдеуге көп құжат талап етіледі	6%
Салық процедураларын түсіндіру бойынша ақпарат аз / СО қызметкерлерінен кеңес алудың қолжетімсіздігі / кейбір қызметкерлер сөйлескісі келмейді	5%
Құжаттарды дайындаудың ұзақтығы	4%
Бланктердегі тұжырымдарында шатасу / бланкілердің түсінікті болуы	4%
Берілетін ақпараттың түсініксіздігі	3%
Түсіндіру процедурасының болмауы	3%
Жалпы білікті қызметті алу мүмкін емес	3%
Бланкілерді толтырудың жалықтырғыштығы	2,5%
Жедел ақпараттың болмауы	2%
Бланкілерді толтырудың түсініксіз болуы, ЖК сериясы мен номерін қайдан алу керек	2%
Анықтама алу мерзімін қысқарту	2%
Тіркеу мерзімінің ұзақтығы	1%

Алдын айтылғандай, 2012 жылғы алынған сұрау мәліметтерінің нәтижелері бойынша жалпы Қазақстан бойынша «Жалпы қызмет сапасы» аталатын қанағаттану көрсеткіші 2011 жылмен салыстырғанда 8%-ға артып, 94%-ды құрады, яғни 94% респондент 4 және 5 бағасын белгіледі. Астана қ., Жамбыл және Алматы облыстарында салық төлеушілердің біршама аз үлесі (менее 90%) салық қызметін алу сапасымен қанағаттанған.

Салық қызметтерін алуды бағалаудың барлық параметрлерінің ішінен кәсіпкерлік субъектілері бланкілердің, үлгілер мен сілтемелердің қолжетімділігі бойынша қанағаттануы жоғары (95%), салыстырмалы төмен қанағаттануы (82%) ақпараттық-техникалық қамтамасыз ету бойынша байқалады.

Жалпы қызмет сапасы: бағалауларды қайта қарау

2008 жылдан бастап мониторинг шеңберінде аймақтар және жалпы Қазақстан бойынша салық қызметіне қанағаттанудың тағы бір көрсеткіші есептелді. Бұл көрсеткіш аймақтар және жалпы Қазақстан бойынша қызмет сапасын (сұрақтар блогы) бағалауды құрайтын барлық орташа көрсеткіштер бойынша орта мән ретінде есептеледі. Бұл көрсеткішті есептеу нәтижелері бойынша жалпы қызметпен қанағаттану деңгейінің республикалық орташа көрсеткіші 90,8% құрады, бұл 2011 жылға қарағанда (82,9%) 7,9%-ға көп.

Кесте 40. Блоктар бойынша және жалпы алғанда қызметтерге қанағаттанушылық, 2012 ж., N=2006, %.

	Жалпы мерзім және уақыт	Жалпы процедура	Бланкілер, үлгілер, көрсеткіштер, тіл	Ақпараттың мерзімділігі мен мазмұндылығы	Жалпы ақпараттың қолжетімділігі	Бір терезе және қызметкердің өз орында болуы	Қызметкер бағасы	Ақпараттық-техникалық бөлімнің сапасы	Жалпы ілесіп қызметтер және күту шарттары	Жалпы қызметтер	
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	Орт. баға
Астана қ.	86,0	84,5	93,4	89,7	83,8	86	88,2	74,2	85,7	85,7	4,4
Алматы қ.	98,7	98	99,1	98,6	91,4	100	99,6	90,8	97	97,0	4,9
Ақмола	99	100	100	100	100	100	100	95,8	96,4	99,0	4,9
Ақтөбе	90,1	93,9	95,2	92,3	87,8	96	93,6	76,1	85,9	90,1	4,5
Алматы	70,1	75,5	83,2	78,6	67,9	67	72,6	59,5	73,7	72,0	4,0
Атырау	85,3	89,0	88,6	90,6	79,2	86,6	86	72	79,9	84,1	4,4
ШҚО	99	99	100	99,6	89,7	97,7	99,4	85,2	93,2	95,9	4,7
Жамбыл	82,3	83	85,7	82,3	77,3	73,2	73,9	75,2	81,4	79,4	3,9
БҚО	100	99,7	100	100	99,1	100	100	98,5	100	99,7	4,9
Қарағанды	87,2	91,8	95,9	91,4	72,7	88,3	90,3	66,4	91,9	86,2	4,4
Қостанай	98	95,9	98	99,1	91	99,5	97,9	92,7	96	96,3	4,9
Қызылорда	95,2	94	96,4	96,9	90,9	98,2	98,2	86,6	94,6	94,6	4,7
Маңғыстау	91,4	92	94,3	93,6	79,7	92,7	92,4	79,4	85,9	89,1	4,6
Павлодар	99,1	100	100	100	93	98,2	98,5	94,5	98,2	97,9	4,9
СҚО	92	93,9	96	93,6	88,5	92,8	91,3	77,6	82,8	89,8	4,7
ОҚО	85,6	89,1	90,4	91,5	85	91	90,7	75,4	84,7	87,0	4,4
Қазақстан бойынша орташа	91,7	93	95,1	94	86,5	92,4	92,7	82	89,9	90,8	4,6

2011 жылғы мәліметтердегідей салық қызметтерін алу кезінде өзара әрекеттесумен қанағаттанғандардың ең жоғары үлесі Батыс Қазақстан, Павлодар, Қостанай облыстары және Алматы қаласында байқалады.

Атырау (24%↑), Маңғыстау (26%↑), Ақмола (21%↑) облыстары және Астана қаласының (19%↑) көрсеткіштері жақсарды.

Алматы облысында (12,2%↓) көрсеткіштердің елеулі төмендеуі байқалады.

Кесте 41. Заңды тұлғалардың қызметтермен қанағаттануының блоктар бойынша орта мәні ретіндегі көрсеткіші, өткен жылдармен салыстырғандағы өзгерістер (2008-2012), %

	2010 ж.	2011 ж.	2012 ж.	2011-2012
Орташа	80,4	82,9	90,8	7,9
<i>Айтарлықтай жақсартты (10-нан бастап және одан жоғары)</i>				Прогресс 2011-2012
Маңғыстау	56,5	62,9	89,1	26,2
Атырау	56,2	60	84,1	24,1
Ақмола	91,5	78,2	99	20,8
Астана қ.	63,3	66,9	85,7	18,8
Ақтөбе	89,2	79,8	90,1	10,3
Шығыс Қазақстан	83	85,8	95,9	10,1
<i>Біршама жақсартты (10-ға дейін)</i>				
Оңтүстік Қазақстан	87,6	79,8	87	7,2
Қызылорда	88,5	88,8	94,6	5,8
Алматы қ.	71,3	91,5	97	5,5
Батыс Қазақстан	82,4	95,4	99,7	4,3
Қарағанды	92,2	82,2	86,2	4
Солтүстік Қазақстан	77,3	86,3	89,8	3,5
Павлодар	93,3	94,6	97,9	3,3
<i>Нашарлатты</i>				Регресс 2011-2012
Қостанай	89,2	99,2	96,3	-2,9
Жамбыл	83,4	85,2	79,4	-5,8
Алматы	85,6	84,2	72	-12,2

Кесте 42. Заңды тұлғалардың жалпы қызметпен қанағаттану деңгейі бойынша аймақтар рейтингі, блоктар бойынша орта мәні ретінде, 2012 жыл

Аймақтар	%	Орташа баға
БҚО	99%	4,9
Ақмола	99%	4,9
Павлодар	98%	4,9
Алматы қ.	97%	4,9
Қостанай	96%	4,9
ШҚО	96%	4,7
Қызылорда	95%	4,7
Ақтөбе	90%	4,5
СҚО	90%	4,7
Маңғыстау	89%	4,6
ОҚО	87%	4,4
Қарағанды	86%	4,4
Астана қ.	86%	4,4
Атырау	84%	4,4
Жамбыл	79%	3,9
Алматы	72%	4,0
Қазақстан бойынша орташа	91%	4,6

Респонденттерге қызметтердің сапасын жақсарту бойынша өз пікірі мен тілектерін ашық сұрақ формасында білдіру ұсынылды. Жауаптары төмендегі кестеде келтірілген.

Кесте 43. . Көрсетілетін қызметтердің сапасын жақсарту бойынша кәсіпкерлердің тілектері, 2012 ж., %

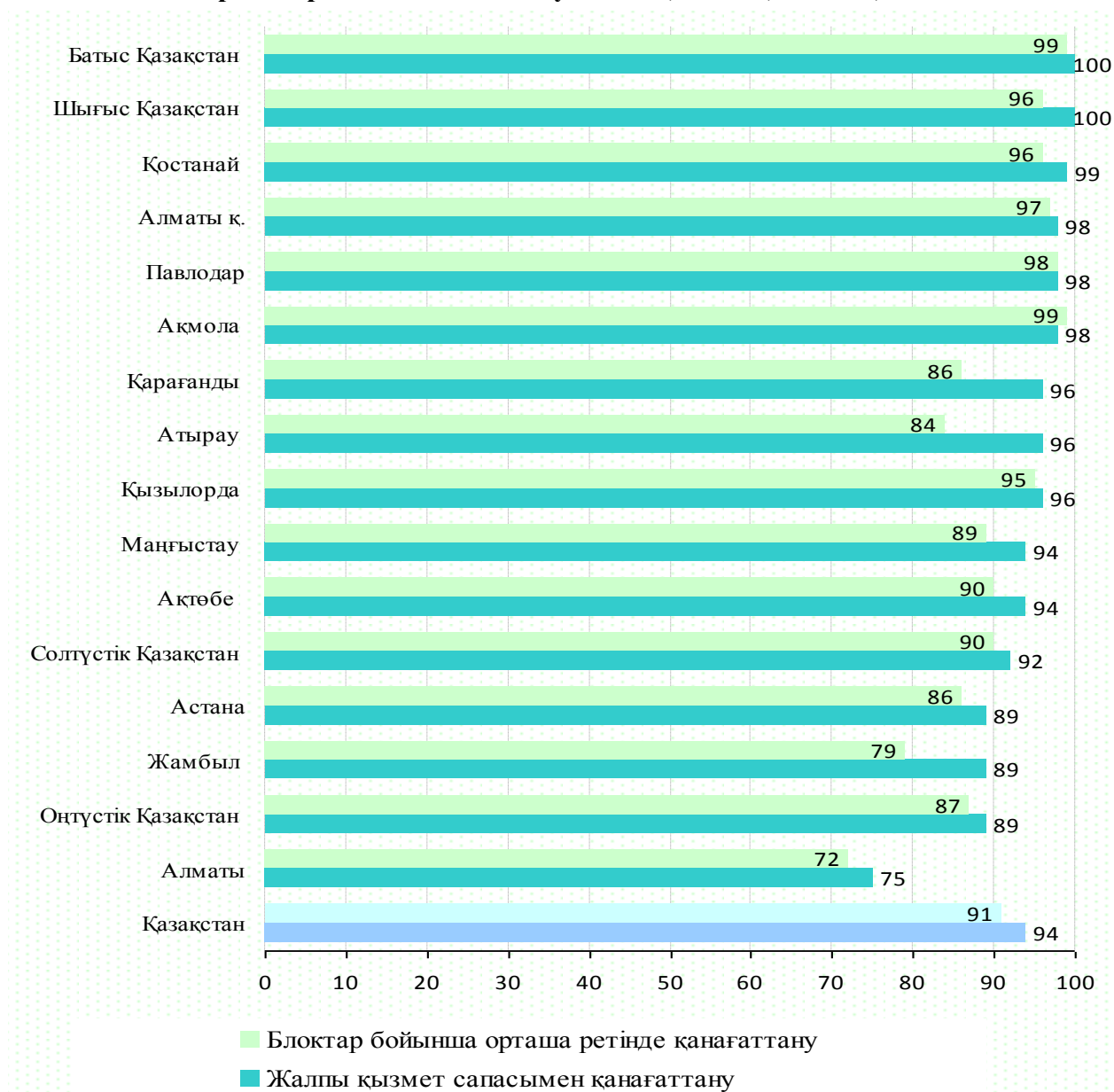
Салық органдары қызметкерлері тарапынан	%
Қызметкерлер сыпайы, тілектес, дөрекі сөйлемей үшін олардың қызмет көрсетуге деген қарым-қатынасын толық қайта қарау қажет	10,6
СК қызметкерлерінің дайындығын/біліктілігін/білім деңгейін көтеру	10,42
Кадрлық тәртіпті көтеру	2,08
Қызметкерлерде пара алуды емес, клиентке көмектесуге деген ынтасын тудыру қажет	5,93
Қызмет көрсету жылдамдығын көтеру/шапшаң жұмыс істеу	5,6
Терезедегі қызметкерлердің біліктілігін арттыру	3,85
Қызметкерлерде жан-жақты болуға/бір-бірін алмастырушылық икемін дамыту	1,8
Қызыл дипломы бар және шынайы білімі бойынша мамандарды алу	1,3
Мемлекеттік қызметші этикасын сақтау	0,8
Сұрақтарды СК-не келмей, телефон арқылы шешуге рұқсат ету	0,8
Мерзімдер мен ақпаратты ұсыну	
Қызметті көрсету бойынша ұйымдастыруды/қызмет көрсету тәртібін жақсарту	6,89
Жүгірісті азайту/Қайда бару керектігі туралы нақты түсіндірме жоқ	2,08
Дайын құжаттарды беру бойынша қызметкерлер санын көбейту	2,08
Қызметтерді көрсету мерзімдерін қысқарту	1,6
Қызметкерлер штатын көбейту	1,44
Нақты мерзімдерді белгілеу	0,8
Ақпараттық-техникалық қамтамасыз ету	
Серверлер жұмысының жылдамдығын арттыру	13,46
Бағдарламаларды пысықтау	8,81
СОНО (Салық есебін өңдеу жүйесі) бағдарламасын жетілдіру/жақсарту	6,25
Бағдарламалардың жұмысындағы ақаулықтарды жою	6,09
Қызмет көрсету үшін және қызметкерлерге терминалдар қосу, бұл бағдарламалар жұмыс жасауға көмектесер еді	5,45
Жабдықтар мен техниканы орнату және жаңарту/материалды-техникалық базаны жақсарту	5,13
Ақпараттық жүйелерді дамытуды жалғастыру	2,72
СОНО (Салық есебін өңдеу жүйесі) бағдарламасында қызмет көрсету сапасы бойынша жылдамдықты жақсарту	2,56

СОНО (Салық есебін өңдеу жүйесі) және Салық төлеуші кабинеті бойынша жаңалауды алдын ала алуды қамтамасыз ету	1,92
Бланкілерді / есептілік мен салық өтініштерінің формаларын жақсарту және жеңілдету	1,76
Қызметтер бойынша стандарттардағы өзгерістер, тузетулер туралы ақпараттың анықтылығы мен уақыттылығы	1,60
Ақпарат алу жолдарын оңайлату/жеңілдету	1,28
Телефон номерлерін көбейту	1,28
Ұсақ және басқа да сұрақтар бойынша салық кеңес берушісін қою	1,28
СК-не мүлдем келмеу үшін барлық өтініштерді электронды түрде беру	1,12
СОНО (Салық есебін өңдеу жүйесі) жақсарту/жетілдіру, әсіресе, есепті тапсыру кезеңдерінде	1,12
Түскі үзіліссіз жұмыс жасау үшін сайт жұмысын жетілдіру/жақсарту	1,12
Интернет арқылы анықтамаға тапсырыс бергенде, анықтаманың қажетті санын көрсету мүмкіндігін енгізу	1,00
Әр адам біліп, қолдану үшін қызмет көрсету бойынша ақпаратты анағұрлым ашық және қолжетімді ету	0,64
Бланкілерді толтыруға көмек беретін кеңесшіні ұсыну	0,64
СК-де бағдарламалау және бағдарламалар мәселелері бойынша кеңесші ұсыну	0,48
Салық мөлшерлемесін/төлемді азайту	0,32
Барлығына бағдарламаларды орнату және жаңалау бойынша оқыту курстарын енгізу	0,16
Қызметтердің көп бөлігін электрондық пошта арқылы жүзеге асыруға аудару	0,16
СОНО (Салық есебін өңдеу жүйесі) бағдарламасын оңайлату, атап айтқанда, 320 және 328 нысандарын	0,16
Шағымдар мен арыздарды мұқият, нәтижелі қарау	0,16
Хабарламаға жауапты электронды түрде беру	0,16
Құжаттарды толтыру кезінде қателердің болуын қысқарту	0,16
Уақыт пен процедуралар	
Кезекті азайту	5,61
Қызмет алуда уақыт шығындарын минималды ету	2,88
Құжаттарды электронды түрде тапсыру мен алуды енгізу	1,92
Бланкілердегі тұжырымдардың айқындығы керек	1,6
Барлық қызметтерді интернет арқылы жүзеге асыру	1,44
Ақпарат алуды және өтініш тапсыруды бір терезе арқылы жасау	1,44
Есепті электронды түрде тапсыру жүйесін жеңілдету	1,28
Анықтаманы алу уақытын жылдамдату	1,12
Қағаз бастылықты/бюрократиялықты азайту	1,12
Патентті электронды түрде беру	1,0

Патент алу процедурасын жеңілдету	1,0
Тарату кезінде камералдық бақылау мерзімдерін қысқарту	1,0
Электрондық қызметтер санын көбейту	0,8
Есептілік және т.б. қызмет түрлерінде жаңартулар мен өзгерістерді аз жасау	0,48
Бағдарламаның ауысуы/жаңаруы туралы алдын ала кемінде 1 ай бұрын хабарлау	0,48
Тапсыратын құжаттар санын/құжаттардағы парақ санын азайту	0,32
СК-інде (Салық төлеуші кабинеті) электрондық кілттің әрекет ету мерзімін өз бетімен ұзарту	0,32
Құжат жоғалтуды азайту	0,32
Электронды қолтаңбасы бар анықтаманың қабылдануын нақты мөрі бар анықтамамен теңдестіру	0,16
Заңды тұлғаны тарату уақытын қысқарту	0,16
Өзінің дербес шоттарын жұмыс орындарынан қолжетімді ету (СК-де ыңғайсыз)	0,16
Кабинеттерде салық салу режимдерін көрсету	0,16
Жаңа салық төлеушілерге нөлдік және тоқсандық есептілікті тапсыру қажеттілігі туралы хабарлау	0,16
Сервис және жайлылық	
Электрондық кезек енгізу	4,17
Барынша жайлылықты ұсыну, су куллерін қою	3,37
Төлем жасау үшін банк кассаларын көбейту	2,40
Барлық келушілер үшін көлікті тұраққа қою мәселесін шешу	1,44
Клиенттер үшін отыратын орындарды көбейту/күту залдарын кеңейту	1,44
Жұмыс істейтін терезелер санын көбейту	2,24
Терминалдағы принтерлер санын көбейту	0,64
Қазақ тіліндегі бланкілер, нысандар санын көбейту	1,0
Барлығына арналған дәретхана/буфет/гардероб ашу және оларды мүгедектер үшін қолдану мүмкіндіктерін қарастыру	0,64
Оқыту, ақпарат беру, түсіндіру жұмыстары	
Түсіндіру жұмыстарын көбірек жүргізу	1,92
СК-не барғанда және телефон арқылы салық қызметтері туралы көбірек ақпарат беру	1,6
Ақпараттың телефон арқылы қолжетімдігін көтеру	1,28
Салық есептілігін толтыру жөнінде көбірек түсіндіру	1,28
Заңнамадағы түзетулерді талдау және көпшілік алдына талқылауға шығару	1,0
Аудандық газеттерде салық (сомалар, мерзімдер және т.б.) туралы тоқсан сайын жарияланымдар жасап тұру	1,0
Салық заңнамасы туралы электронды түрде жиі және көбірек ақпарат беру	0,64

Жаңа енгізілімдер туралы көбірек ақпарат беру	0,64
Барлық тілдерде ақпаратты көбірек беру	0,48
Салық нысандарын толтыру бойынша үлгілерді көбірек ұсыну	0,48
Ақпараттық орталық ашу	0,32
Оқыту семинарларын / оқытуды көбірек өткізу	0,32
Көрнекілік құралдарын көбірек тарату	0,32
Жалпы салық органдарының жұмысын жақсарту үшін	
Жұмыс уақытын сағат 19.00-ге дейін ұзарту және сенбіде толық қабылдау күні	1,2
СК-де барлық жоспарламалар мен кеңестерді сағат 18.00-ден кейін өткізу	0,64
Түскі үзіліс уақытында Есептілікті қабылдау бойынша кезекшілік ұйымдастыру	0,16

Диаграмма 5. Жалпы көрсетілетін қызметтермен және бөлек параметрлер бойынша орташа ретінде қанағаттану деңгейі, 2012ж., N=2006, %.



Жалпы қызмет көрсету сапасымен қанағаттану бағасы мен блоктар бойынша орта мәндердің орташасы ретінде қызметпен қанағаттану көрсеткішін өзара салыстыра келе келесі жағдайлар байқалады:

- Көрсеткіштер Батыс Қазақстан облысы, Алматы қ., Ақмола және Қызылорда облыстарында толықтай дерлік бір-біріне келді. Бұл аймақтарда айырмашылық 1% ғана құрайды.
- Көрсеткіштер Павлодар облысында толық бір-біріне сәйкес келді;
- Көрсеткіштердегі 10-12% шегіндегі үлкен айырмашылық Атырау, Қарағанды және Жамбыл облыстарында тіркелген, мұнда салық төлеушілер жеке блоктарына қарағанда жалпы салық сапасын жоғары бағалады.

Кесте 44. Облыстар бойынша қанағаттанудың жалпы бағасы мен блоктар бойынша орташасын салыстыру, 2012ж., %

Аймақтар	Жалпы қызмет сапасымен қанағаттану	Блоктар бойынша орташа ретінде қанағаттану	Айырмасы
Астана қ.	89	86	3
Алматы қ.	98	97	1
Ақмола	98	99	-1
Ақтөбе	94	90	4
Алматы	75	72	3
Атырау	96	84	12
ШҚО	100	96	4
Жамбыл	89	79	10
БҚО	100	99	1
Қарағанды	96	86	10
Қостанай	99	96	3
Қызылорда	96	95	1
Маңғыстау	94	89	5
Павлодар	98	98	0
СҚО	92	90	2
ОҚО	89	87	2
Қазақстан бойынша орташа	94	91	3

Кәсіпкерлерлік субъектілерінің жеке салық қызметтерімен қанағаттану деңгейі

Өткен жылғы мәліметтермен салыстыру

Салық қызметтері бойынша алынған мәліметтерді талдай келе, респонденттердің абсолюттік көпшілігі 1 ден 5-ке дейінгі қанағаттанушылық шкаласы бойынша 4 және 5 балын белгіледі, қанағаттану көрсеткіші 90 пайыздан төмен бірде-бір салық қызметі жоқ.

2009 жылдан бағаланып келген бес салық қызметі бойынша 4 және 5 бағасын белгілеген салық төлеушілердің елеулі жоғарылауы байқалады, олар: ЖК тіркеу есебі (9,4%↑), салық берешегі туралы мәліметтерді беру (5%↑), салық есептілігін қабылдау (7,4%↑), заңды тұлғаны тарату/ЖК қызметін тоқтату (13%↑), салық сомаларын, өсімпұлдарды есепке жатқызу мен қайтаруды жүргізу (6%↑).

Кесте 45. Жалпы қызметпен қанағаттану (2009-2012 жж.), 8 қызмет бойынша, %

	Жалпы қызметтің сапасы				Өзгерістер
	2009	2010	2011	2012	
ЖК тіркеу есебі	92%	92%	85%	94,4%	↗
НДС (Салықтық қосымша құн) төлеушілерін тіркеу есебі	83%	90%	88%	-	-
Салықтық қарыз туралы мәлімет беру	87%	89%	90%	95%	↗
Салықтық есеп беруді қабылдау	85%	92%	88%	95,4%	↗
Заңды тұлғаларды тарату, ЖК қызметін тоқтату	73%	83%	81%	94%	↗
Төленген салықтар, өсімдер және басқалар туралы есепке жатқызу және қайтару жүргізу	89%	82%	85%	91%	↗
Салықтық есеп беруді тоқтату	84%	86%	84%	-	-
Түсініктеме алу үшін жазбаша өтініш білдіру	76%	83%	87%	-	-
Салық заңнамасын түсіндіру	82%	77%	91%	-	-
Жеке кәсіпкерлерге патент беру	-	-	-	92,6%	-
Бақылау-кассалық машиналарды қою және есептен шығару	-	-	-	95,4%	-
Электрондық салық төлеуші ретінде тіркеу есебі	-	-	-	94,8%	-
Орташа	85%	88%	86%	94%	↗

Салық қызметтері бойынша жеке қызметтердің параметрлерімен қанағаттану

Зерттеу әдістемесінде белгіленгендей, есеп берудің бұл бөлімінде көрсетілген зерттеу объектілері ретінде Қазақстанның салық органдағы қызметтердің біреуін алған заңды тұлғалар мен ЖК өкілдері болды. Төмендегі кестеде қызметтердің толық атауы және әр қызмет бойынша сұралған респонденттердің саны келтірілген.

Кесте 46. Әр салық қызметі бойынша іріктеу, 2012 ж.

Қызметтің толық атауы	2012 жыл іріктемесі
ЖК тіркеу есебі (тіркеу, тіркеу деректерін өзгерту, тіркеу есебінен шығару)	272
НДС (Салықтық қосымша құн) төлеушілерін тіркеу есебі	-
Салықтық қарыздар, міндетті зейнетақылық жарна бойынша және т.б. қарыздар туралы мәлімет беру	371
Салықтық есептілігін қабылдау (салықтық есеп беруді қабылдау, салықтық есеп беруді сипаттау)	369
Заңды тұлғаларды тарату, ЖК қызметін тоқтату	165
Төленген салық соммасы, басқа да бюджетке міндетті төлемдер, өсімдер, айыппұлдар есепке жатқызу және қайтаруды жүргізу	191
Салықтық есеп беруді тоқтату (тоқтату, жаңалау уақытын созу)	-
Салық заңнамасын түсінуге жазбаша, электронды өтініш білдіру	-
Салық заңнамасын түсіндіру	-
Жеке кәсіпкерлерге патент беру	271
Бақылау-кассалық машиналарды қою және есептен шығару	173
Электрондық салық төлеуші ретінде тіркеу есебі	194
Барлығы	2006

Көрсетілген қызметтердің біреуін алған кездегі салық төлеушілердің қанағаттану деңгейін анықтау үшін зерттелінетін салық қызметін алу үдерісін бағалау параметрлері бойынша 8 жеке қызметін талдау жүргізілген.

Кесте 47. Салық қызметін көрсетудің мерзімі мен уақытына негізгі қызметтер бойынша қанағаттанушылық деңгейі, 2012ж., N=2006.

	Кезекте күту уақыты		Қызмет мерзімін сақтау		Қызметті алудың белгіленген мерзімі		Талап етілген құжаттарды жинау уақыты		Мерзімдер және уақыт	
	%	Орт. баға	%	Орт. баға	%	Орт. баға	%	Орт. баға	%	Орт. баға
ЖК тіркеу есебі	88,2	4,5	92	4,6	92,6	4,6	87,5	4,4	90,1	4,5
Жеке кәсіпкерлерге патент беру	86,3	4,4	93,3	4,6	91,5	4,6	89	4,5	90,0	4,5
Бақылау-кассалық машиналарды қою және есептен шығару	87,9	4,5	93,6	4,6	93,1	4,7	92	4,5	91,7	4,6
Салықтық қарыздар туралы мәліметтер беру	91,4	4,5	96	4,7	94,3	4,7	87,9	4,6	92,4	4,6
Төленген салықтар, өсімдер және т.б. есепке жатқызу	88	4,5	91,6	4,6	91,6	4,6	87,4	4,5	89,7	4,5

және қайтаруды жүргізу										
Салықтық есептілігін қабылдау	93,5	4,6	96,2	4,7	95,1	4,7	91,9	4,6	94,2	4,6
Заңды тұлғаларды тарату, ЖК қызметін тоқтату	89	4,5	91	4,6	91,5	4,6	86,7	4,4	89,6	4,5
Электрондық салық төлеуші ретінде тіркеу есебі	92,3	4,5	95	4,7	94,3	4,7	94,3	4,5	94,0	4,6
Орташа қызметтер бойынша	89,6	4,5	93,6	4,7	93,0	4,7	89,6	4,5	91,4	4,6

Былтырғы жылдағыдай, салық берешегі туралы мәліметтерді беру, салық есептілігін қабылдау секілді қызметтер үшін барғанда, және осы жылғы тіркеу есебі секілді қызметті электронды салық төлеуші ретінде алу кезінде, респонденттер басқа қызметтерге қарағанда кезекте күту уақытына, қызметті алудың белгіленген мерзімдеріне және қызмет көрсету мерзімдерін сақталуымен көбірек қанағаттанады.

Кесте 48. Негізгі салық қызметтері бойынша қызметтер нәтижесін күтуді бағалау, 2009-2012ж., күндер

	Орташа				Максимум			
	2009	2010	2011	2012	2009	2010	2011	2012
ЖК тіркеу есебі	7	6	5	3,6	210	90	60	20
НДС (Салықтық қосымша құн) төлеушілерін тіркеу есебі	11	6	5	-	90	90	61	-
Салықтық қарыздың болмауы және (немесе) болуы туралы мәлімет беру	4	4	3	3,3	30	270	30	15
Салықтық есептілігін қабылдау	8	2	4	2,6	240	60	50	15
Заңды тұлғаларды тарату, ЖК қызметін тоқтату	40	58	56	20	720	360	340	100
Есепке жатқызу және қайтаруды жүргізу	13	10	9	5,4	420	270	180	30
Салықтық есеп беруді тоқтату	7	3	6	-	90	30	31	-
Жазбаша, электронды өтініш білдіру	-	21	15	-	-	180	150	-
Жеке кәсіпкерлерге патент беру	-	-	-	3,4	-	-	-	20
Электрондық салық төлеуші ретінде тіркеу есебі	-	-	-	3,4	-	-	-	16

Мониторинг жүргізу кезеңі ішінде салық қызметінің нәтижесін күтудің орташа мәні едәуір қысқарды. Заңды тұлғаны тарату, ЖК қызметін тоқтату мерзімі елеулі қысқарды. Салық қызметтерінің көпшілік қолданатын барлық түрлері бойынша нәтижесін күтудің максималды мәнінің едәуір қысқарғандығын біржақты айтуға болады.

Кесте 49. Негізгі қызметтер бойынша процедураға қанағаттанушылық, 2012ж., N=2006.

	Процедураның түсініктілігі және жеңілдігі		Нысандар, бланкілердің түсініктілігі		Талап етілетін құжаттардың негізділігі		Жалпы салық қызметін алу процедурасы	
	%	Орташа баға	%	Орташа баға	%	Орташа баға	%	Орташа баға
ЖК тіркеу есебі	89	4,6	90,4	4,6	92,6	4,6	90,7	4,6
Жеке кәсіпкерлерге патент беру	89,7	4,5	94,5	4,6	90,8	4,7	91,7	4,6
Бақылау-кассалық машиналарды қою және есептен шығару	90,2	4,6	93,6	4,7	94,2	4,7	92,7	4,6
Салықтық қарыздар туралы мәлімет беру	92,7	4,7	95	4,8	94,3	4,7	94,0	4,7
Төленген салықтар, өсімпұлдар және т.б. есепке жатқызу және қайтаруды жүргізу	91	4,6	92,7	4,6	91,6	4,6	91,8	4,6
Салықтық есептілігін қабылдау	94,9	4,7	94,3	4,7	95,4	4,7	94,9	4,7
Заңды тұлғаларды тарату және ЖК қызметін тоқтату	91	4,6	94,5	4,7	92	4,6	92,5	4,6
Электрондық салық төлеуші ретінде тіркеу есебі	94,3	4,6	94,3	4,7	90,7	4,6	93,1	4,6
Орташа қызметтер бойынша	91,6	4,6	93,7	4,7	92,7	4,6	92,7	4,6

Егер 2011 жылғы зерттеу нәтижелері бойынша респонденттердің заңды тұлғаны тарату және ЖК қызметін тоқтату процедурасының түсініктілігі мен оңайлығына салыстырмалы төмен қанағаттанушылығы байқалса, осы жылғы зерттеу нәтижелері салық төлеушілердің абсолюттік көпшілігі алған салық қызметінің түсініктілігіне қанағаттанғанын көрсетті.

Кесте 50. Негізгі қызметтер бойынша бланкілерге, үлгілерге, көрсеткіштерге, қызмет тілінің түсініктілігіне қанағаттанушылық, 2012ж., N=2006.

	Бланкілік өнімнің қолжетімділігі		Құжаттар үлгісінің болуы		Қайда жүгінудің түсініктілігі		Алынған ақпарат және қызмет тілінің түсініктілігі		Бланкілер, үлгілер, көрсеткіштер, тіл	
	%	Орт. баға	%	Орт. баға	%	Орт. баға	%	Орт. баға	%	Орт. баға
ЖК тіркеу есебі	93	4,7	94	4,7	91,5	4,6	97,4	4,8	94,0	4,7
Жеке кәсіпкерлерге патент беру	95,2	4,7	95,2	4,7	89,7	4,6	96	4,8	94,0	4,7
Бақылау-кассалық машиналарды қою және есептен шығару	94,2	4,7	95,4	4,8	93,1	4,7	96,5	4,8	94,8	4,7
Салықтық қарыздар туралы мәлімет беру	97	4,8	97,3	4,8	92,5	4,7	97	4,8	96,0	4,8

	Бланкілік өнімнің қолжетімділігі		Құжаттар үлгісінің болуы		Қайда жүгінудің түсініктілігі		Алынған ақпарат және қызмет тілінің түсініктігі		Бланкілер, үлгілер, көрсеткіштер, тіл	
	%	Орт. баға	%	Орт. баға	%	Орт. баға	%	Орт. баға	%	Орт. баға
Төленген салықтар, өсімдер және т.б. есепке жатқызу және қайтаруды жүргізу	94,2	4,7	93,2	4,7	91,6	4,6	95,3	4,8	93,6	4,7
Салықтық есептілігін қабылдау	97,8	4,8	98	4,8	94	4,7	97,8	4,8	96,9	4,8
Заңды тұлғаларды тарату, ЖК қызметін тоқтату	94,5	4,8	92	4,7	92	4,7	97	4,8	93,9	4,8
Электрондық салық төлеуші ретінде тіркеу есебі	95,4	4,8	94,3	4,8	95,9	4,7	98	4,8	95,9	4,8
Орташа қызметтер бойынша	95,2	4,8	94,9	4,8	92,5	4,7	96,9	4,8	94,9	4,7

2011 жылғы зерттеу нәтижелері бойынша бұл көрсеткішке қанағаттанушылық 82% және одан доғары болған еді, ал осы жылғы нәтижелер бойынша бланкілердің қолжетімділігі, құжат үлгілерінің бар болуы, ақпарат ұсынылатын тілдің түсініктілігімен қанағаттанудың айтарлықтай жоғары деңгейі байқалады (от 94% и выше).

Кесте 51. Негізгі қызметтер бойынша ақпараттың уақыттылығы мен мазмұндылығына қанағаттану, 2012ж., N=2006.

	Ақпараттың уақыттылығы		Ақпараттың мазмұндылығы		Ақпараттың уақыттылығы және мазмұндылығы бірге	
	%	Орт. баға	%	Орт. баға	%	Орт. баға
ЖК тіркеу есебі	92,3	4,6	93,4	4,7	92,9	4,7
Жеке кәсіпкерлерге патент беру	92	4,6	93	4,6	92,5	4,6
Бақылау-кассалық машиналарын қою және есептен шығару	96	4,7	94,2	4,6	95,1	4,6
Салықтық қарыздар туралы ақпараттар беру	94	4,7	94,3	4,7	94,2	4,7
Төленген салықтар, өсімдер және т.б. есепке жатқызу және қайтаруды жүргізу	92,7	4,5	93,7	4,6	93,2	4,6
Салықтық есептілігін қабылдау	96	4,7	95,4	4,7	95,7	4,7
Заңды тұлғаларды тарату, ЖК қызметін тоқтату	92,7	4,6	92	4,7	92,4	4,6
Электронды салық төлеуші ретінде тіркеу есебі	95,4	4,7	95,4	4,6	95,4	4,7
Орташа қызметтер бойынша	93,9	4,6	93,9	4,7	93,9	4,6

Бағаланатын әрбір салық қызметі бойынша алынған ақпараттың уақытында орындалуы мен мазмұндылығына қанағаттанудың жоғары бағасын белгілеген респонденттер үлесі елеулі артты: 2011 жылы қанағаттанған салық төлеушілер үлесі 80% және одан жоғары болса, ал 2012 жылғы нәтиже бойынша - 92% және одан жоғары.

Кесте 52. Негізгі қызметтер бойынша ақпаратқа қолжетімділікпен қанағаттанушылық, 2012ж., N=2006.

	Қызмет бойынша ақпаратты анықтама терезесінде, стендтерде, модераторда беру		Қызметтер бойынша Интернет арқылы қолжетімді ақпарат		Телефон бойынша ақпараттың қолжетімділігі		Ақпараттың қолжетімділігі	
	%	Орт. баға	%	Орт. баға	%	Орт. баға	%	Орт. баға
ЖК тіркеу есебі	93,4	4,7	79	4,6	73,9	4,5	82,1	4,6
Жеке кәсіпкерлерге патент беру	92,3	4,6	76,7	4,6	76	4,5	81,7	4,6
Бақылау-кассалық машиналарын қою және есептен шығару	91,3	4,6	87,9	4,7	86,7	4,5	88,6	4,6
Салықтық қарыздар туралы мәліметтер беру	93	4,7	89,8	4,7	83,3	4,6	88,7	4,7
Төленген салықтар, өсімдер және т.б. есепке жатқызу және қайтаруды жүргізу	92	4,6	84,8	4,6	81,2	4,4	86,0	4,5
Салықтық есептілігін қабылдау	92,7	4,7	89,2	4,6	85,9	4,5	89,3	4,6
Заңды тұлғаларды тарату, ЖК қызметін тоқтату	90	4,6	86,1	4,6	81,2	4,6	85,8	4,6
Электронды салық төлеуші ретінде тіркеу есебі	94,3	4,7	90,2	4,7	84	4,5	89,5	4,6
Орташа қызметтер бойынша	92,4	4,7	85,5	4,6	81,5	4,5	86,5	4,6

Салық қызметтері туралы ақпараттың Интернет пен телефон арқылы қолжетімділігімен қанағаттанудың салыстырмалы төмен көрсеткіштері барлық қызметтер бойынша сақталынған: өткен жылы бұл мәліметтер 69-76% деңгейінде, 2012 жылғы мәліметтер бойынша 74-85% деңгейінде (ең аз және орташа мәліметтер) тіркелген. ЖК тіркеу есебі (82,1%) және ЖК-ге патент беру (81,7%) секілді қызметтер бойынша ақпараттың қолжетімді болуымен қанағаттанған салық төлеушілердің үлесі салыстырмалы төмен болуы байқалады.

Кесте 53. Негізгі қызметтер бойынша қызметкердің қолжетімділігіне және қызметтерді бір терезеден алуға қанағаттанушылық, 2012ж., N=2006.

	Қызметкердің өз орнында болуы		Қызметтерді бір терезеден алу		Бір терезе және қызметкердің өз орнында болуы	
	%	Орт. баға	%	Орт. баға	%	Орт. баға
ЖК тіркеу есебі	94	4,7	93	4,6	93,5	4,6
Жеке кәсіпкерлерге патент беру	90,8	4,6	88,2	4,5	89,5	4,6
Бақылау-кассалық машиналарын қою және есептен шығару	91,3	4,6	91,3	4,6	91,3	4,6
Салықтық қарыздар туралы мәлімет беру	93,3	4,7	93,3	4,7	93,3	4,7
Төленген салықтар, өсімдер және т.б. есепке жатқызу және қайтаруды жүргізу	89,5	4,6	90,6	4,5	90,1	4,5
Салықтық есептілігін қабылдау	94,3	4,7	94	4,7	94,2	4,7
Заңды тұлғаларды тарату, ЖК қызметін тоқтату	92	4,6	88,5	4,6	90,3	4,6
Электронды салық төлеуші ретінде тіркеу есебі	95,9	4,7	92,8	4,6	94,4	4,6
Орташа қызметтер бойынша	92,6	4,6	91,5	4,6	92,1	4,6

Осы бөлім параметрлерін бағалау тұрғысынан салық қызметтерінің барлығында дерлік қанағаттанудың жоғары бағасын белгілеген салық төлеушілердің айтарлықтай үлкен үлесі байқалады. Осы бөлімнің «Салық төлемдерін есепке жатқызу мен қайтаруды жүргізу» қызметі бойынша параметрлерін жағымды бағалаған салық төлеушілер үлесі 2011 жылғы 80,5%-дан 2012 жылғы 90,1%-ға дейін елеулі жоғарылады.

Кесте 54. Негізгі қызметтер бойынша қызметкер сипаттамаларына қанағаттанушылық, 2012ж., N=2006.

	Қызметкер біліктілігі		Қызметкер сыпайылығы		Салық органының Сізге көмектесуге ықыласы		Персоналды бағалау	
	%	Орт. баға	%	Орт. баға	%	Орт. баға	%	Орт. баға
ЖК тіркеу есебі	92,6	4,6	93,7	4,7	90,8	4,6	92,4	4,6
Жеке кәсіпкерлерге патент беру	90,8	4,6	93	4,7	89,3	4,5	91,0	4,6
Бақылау-кассалық машиналарын қою және есептен шығару	93,1	4,6	94,2	4,7	90,2	4,6	92,5	4,7
Салықтық қарыздар туралы мәлімет беру	94,6	4,7	94,1	4,7	92,5	4,6	93,7	4,7
Төленген салықтар, өсімдер және т.б. есепке жатқызу және қайтаруды жүргізу	91,1	4,5	91,6	4,6	89	4,5	90,6	4,6
Салықтық есептілігін қабылдау	95,7	4,7	95,4	4,7	93,2	4,6	94,8	4,7
Заңды тұлғаларды тарату, ЖК қызметін тоқтату	92,7	4,7	94	4,7	91	4,6	92,6	4,7
Электронды салық төлеуші ретінде тіркеу есебі	92,8	4,6	92,8	4,7	90,2	4,6	91,9	4,6
Орташа қызметтер бойынша	92,9	4,6	93,6	4,7	90,8	4,6	92,4	4,6

Бағаланатын барлық салық қызметтерінің ішінен салық органдарының қызметкерлерін бағалау параметрлері бойынша қанағаттанудың жоғары балдарын белгілеген салық төлеушілердің қомақты үлесі байқалады.

Кесте 55. Негізгі қызметтер бойынша ақпараттық-техникалық қамтамасыз етумен қанағаттанушылық, 2012ж., N=2006.

	Серверлер мен компьютерлердің жұмыс істеу жылдамдығы		Бағдарламалық қамтамасыз ету		Терминалдардың қол жетімділігі		Ақпараттық-техникалық қамтамасыз ету	
	%	Орташа баға	%	Орташа баға	%	Орташа баға	%	Орташа баға
ЖК тіркеу есебі	78,7	4,3	84,2	4,5	85	4,6	82,6	4,5
Жеке кәсіпкерлерге патент беру	77,5	4,2	77,5	4,4	80	4,6	78,3	4,4
Бақылау-кассалық машиналарын қою және есептен алу	81	4,2	83,8	4,4	82	4,6	82,3	4,4
Салықтық қарыздар туралы мәліметтер беру	78,7	4,2	85,2	4,5	84,6	4,6	82,8	4,4
Төленген салықтар, өсімдер және т.б. есепке жатқызу және қайтаруды жүргізу	74,9	4,0	82,7	4,3	88	4,5	81,9	4,3

	Серверлер мен компьютерлердің жұмыс істеу жылдамдығы		Бағдарламалық қамтамасыз ету		Терминалдардың қол жетімділігі		Ақпараттық-техникалық қамтамасыз ету	
	%	Орташа баға	%	Орташа баға	%	Орташа баға	%	Орташа баға
Салықтық есептілігін қабылдау	79,7	4,2	86	4,4	85,4	4,6	83,7	4,4
Заңды тұлғаларды тарату, ЖК қызметін тоқтату	78,8	4,2	81,2	4,4	80	4,5	80,0	4,3
Электронды салық төлеуші ретінде тіркеу есебі	79,9	4,2	84,5	4,5	85,6	4,6	83,3	4,4
Орташа қызметтер бойынша	78,7	4,2	83,1	4,4	83,8	4,6	81,9	4,4

Өткен жылдардағыдай, салықтөлеушілердің салық қызметін алуда ақпараттық-техникалық қамтамасыз ету критерийлерімен қанағаттанудың салыстырмалы төмен деңгейі байқалады. 2012 жылғы зерттеуде барлық бағаланатын салық қызметтері, сондай-ақ ақпараттық-техникалық қамтамасыз етудің барлық бағаланатын критерийлері бойынша қанағаттанушылық деңгейі 78,3 - 83,7% құрайды.

Кесте 56. Негізгі қызметтер бойынша қызметті алу жағдайларымен қанағаттану, 2012ж., N=2006.

	Ілеспе қызметтермен (банк, көшірме және т.б.)		Күту жағдайларымен (орындықтар, үстелдер, кондиционерлер, дәретхананың болуы және т.б.)		Қызметтерді алу жағдайлары	
	%	Орташа баға	%	Орташа баға	%	Орташа баға
ЖК тіркеу есебі	88,6	4,5	93,4	4,6	91,0	4,6
Жеке кәсіпкерлерге патент беру	87,8	4,5	89	4,5	88,4	4,5
Бақылау-кассалық машиналарын қою және есептен алу	89,6	4,6	89,6	4,6	89,6	4,6
Салықтық қарыздар туралы мәлімет беру	87,9	4,6	91,6	4,6	89,8	4,6
Төленген салықтар, өсімдер және т.б. есепке жатқызу және қайтаруды жүргізу	85,9	4,5	89	4,5	87,5	4,5
Салықтық есептілігін қабылдау	90	4,6	94	4,7	92,0	4,6
Заңды тұлғаларды тарату, ЖК қызметін тоқтату	85,5	4,5	91,5	4,7	88,5	4,6
Электронды салық төлеуші ретінде тіркеу есебі	87	4,5	93,3	4,6	90,2	4,6
Орташа қызметтер бойынша	87,8	4,5	91,4	4,6	89,6	4,6

Мониторинг жүргізілген жылдар ішінде салық қызметтерін алу жағдайлары анағұрлым жақсарғандығын көруге болады: 2012 жылы заңды тұлғалардың ілеспе

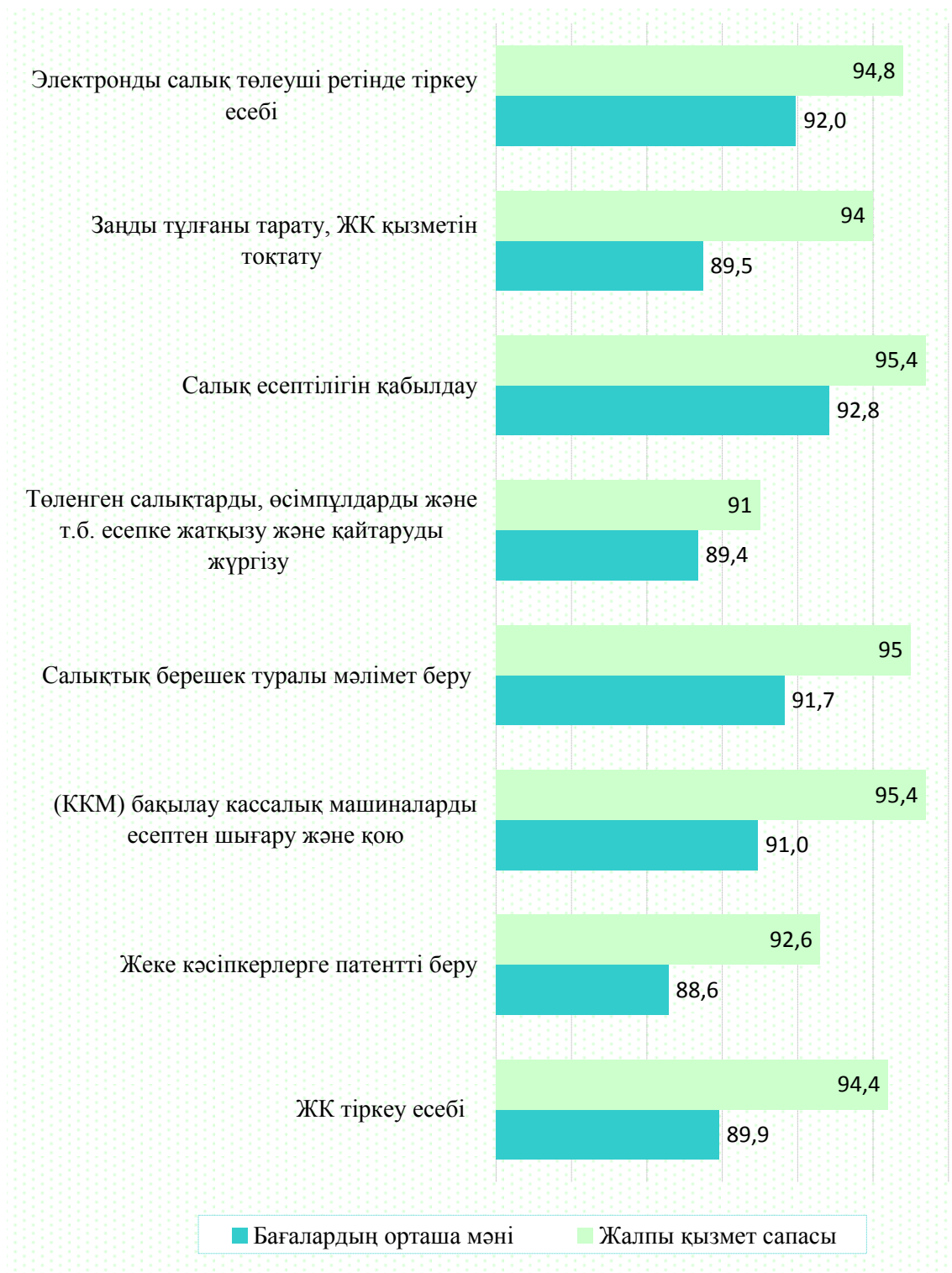
қызметтермен (банктің, көшірме жасау және т.б.) және күту жағдайларымен (күтуге арналған орындардың болуы, үстелдер, кондиционерлер және т.б.) қанағаттануы орташа 90% деңгейінде белгіленді.

Кесте 57. Негізгі қызметтер бойынша жалпы қызмет сапасына қанағаттанушылық, 2012ж., N=2006, %

	Мерзімдер және уақыт	Алу процедурасы	Бланктер, үлгілер, сілтемелер, тіл	Мерзімділігі және мазмұндылығы	Ақпараттың қолжетімділігі	Бір терезе және қызметкердің өз орнында болуы	Қызметкер бағасы	Ақпараттық-техникалық қамтамасыз ету	Қызметті алу шарттары	Бағаның орташа мәні
ЖК тіркеу есебі	90,1	90,7	94	92,9	82,1	93,5	92,4	82,6	91,0	89,9
Жеке кәсіпкерлерге патент беру	90,0	91,7	94	92,5	81,7	89,5	91,0	78,3	88,4	88,6
Бақылау-кассалық машиналарын қою және есептен алу	91,7	92,7	94,8	95,1	88,6	91,3	92,5	82,3	89,6	91,0
Салықтық қарыдар туралы мәлімет беру	92,4	94	96	94,2	88,7	93,3	93,7	82,8	89,8	91,7
Төленген салықтар, өсімдер және т.б. есепке жатқызу және қайтаруды жүргізу	89,7	91,8	93,6	93,2	86,0	90,1	90,6	81,9	87,5	89,4
Салықтық есептілігін қабылдау	94,2	94,9	96,9	95,7	89,3	94,2	94,8	83,7	92,0	92,8
Заңды тұлғаларды тарату, ЖК қызметін тоқтату	89,6	92,5	93,9	92,4	85,8	90,3	92,6	80,0	88,5	89,5
Электронды салық төлеуші ретінде есеп беру	94,0	93,1	95,9	95,4	89,5	94,4	91,9	83,3	90,2	92,0
Орташа қызметтер бойынша	91,4	92,7	94,9	93,9	86,5	92,1	92,4	81,9	89,6	90,6

Салық қызметтері бойынша салық органдарының ақпараттық-техникалық қамтамасыз етілуімен төмен қанағаттанушылық байқалады (орташа 81,9%), сондай-ақ басқа параметрлерімен қанағаттануымен салыстырғанда, ақпараттың қолжетімділігімен салыстырмалы төмен қанағаттану байқалады (орташа 86,5%). Өткен жылғы зерттеу нәтижелері бойынша да сондай жағдай байқалған.

Диаграмма 6. Негізгі қызметтер бойынша жалпы қызметке қанағаттанушылық, 2012 ж., %



Салық қызметтері бойынша бағалау параметрлерінің орташасы ретінде есептелетін объективті баға «Сіз жалпы қызмет сапасымен қанағаттанасыз ба?» сұрағына жауап ретіндегі бағадан аз ғана төмен, айырмашылық 1,6%-4,5% шегінде.

Кәсіпкерлерге ақпарат беру

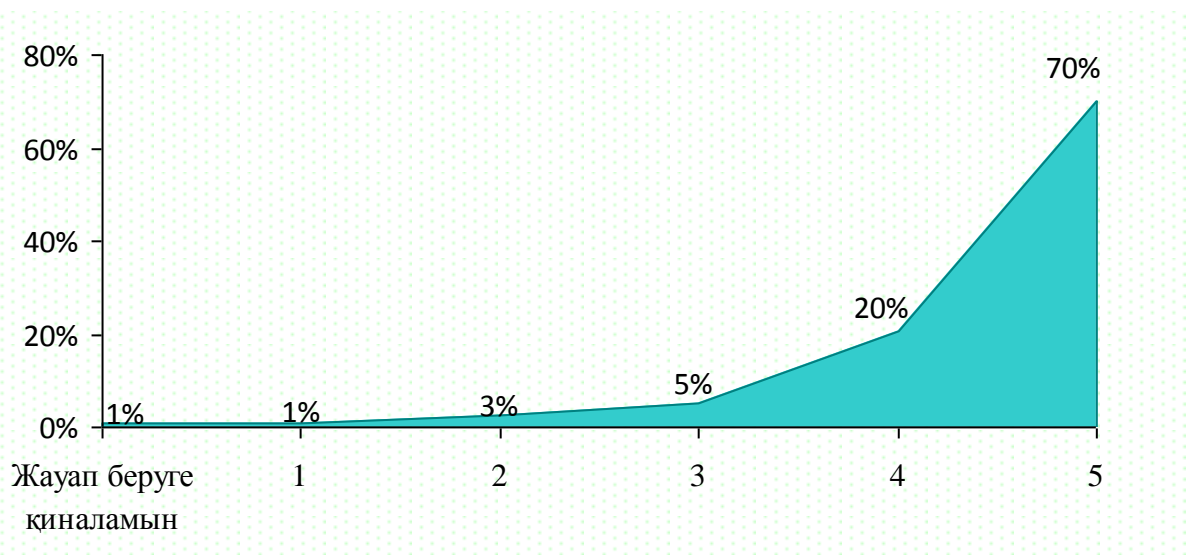
Зерттеу көрсеткендей, Қазақстан салық төлеушілері үшін салық заңнамасын түсіндіру әлі де өзекті болып табылады. Мәселен, егер де 2011 жылы зерттеу нәтижелері бойынша 44% респондент салық органдарына салық заңнамасын түсіндіру бойынша ақпарат алу үшін орташа есеппен 3 рет жолықса, ал 2012 жылғы нәтижелер бойынша 51,6%-ы салық заңнамасын түсіндіру бойынша ақпарат алу үшін, оның ішінде, ҚМ СК Call-орталықтарын қоса алғанда, телефон арқылы өтініш білдірді. Заңды тұлғалар салық заңнамасын түсіндіру бойынша орташа есеппен жылына 3-4 рет өтініш білдірді.

Ақпарат қалаған тілде ұсынылады бұл туралы ақпарат алудың қалаған тілі мен іс жүзінде қай тілде алынғандығы жөніндегі мәліметтер көрсетеді:

- «Сіз ақпаратты қандай тілде алуды қалайсыз?» сұрағына 15% респондент – қазақ тілінде, 81% респондент – орыс тілінде, 4% респондент ақпаратты екі тілде алуды қалаймын деп жауап берді;
- «Қызмет көрсету бойынша ақпаратты Сіз қай тілде алдыңыз?» сұрағына 16,6% респондент – қазақ тілінде, 16,6% респондент – орыс тілінде, 3,3% респондент ақпаратты екі тілде (казахском и русском) алғандығын айтты.

Егер 2011 жылғы зерттеу нәтижелері бойынша салық қызметтерінің салық мәселелерін түсіндіру бойынша жұмысына қанағаттанушылық 2010 жылмен салыстырғанда 4%-ға артып, 81% құрады, ал 2012 жылғы зерттеу нәтижелері бойынша бұл көрсеткіш 9%-ға көбейіп, 90%-ды құрады (1 ден 5-ке дейінгі балды құрайтын бес балдық қанағаттану шкаласы бойынша 4 және 5 бағасын белгілеген респонденттер). Мәліметтер диаграмма түрінде төменде көрсетілген..

Диаграмма 7. Жалпы Қазақстан бойынша салықтық заңнаманы түсіндіруге қанағаттанушылық, 2012 ж., N=1036, %.



Салық заңнамасын түсіндіру бойынша ақпараттық қызметтермен қанағаттанушылықтың ең жоғарғы деңгейі (95-98%) Алматы қ., Ақмола, Ақтөбе, Батыс-Қазақстан, Қостанай, Қызылорда және Павлодар облыстарында белгіленді.

Маңғыстау (31↑), Ақтөбе (25↑) облыстарында және Алматы қаласында (22%↑) салық заңнамасын түсіндіру бойынша көрсеткіштер елеулі жақсарды.

Кесте 58. Салықтық заңнаманы түсіндіру бойынша ақпаратқа қанағаттанушылық, аймақ бойынша, 2008-2012ж., %

	2008 ж.	2009 ж.	2010 ж.	2011 ж.	2012 ж.	Динамика
Астана	45	67	63	77	81	4↑
Алматы	13	74	67	76	98	22↑
Ақмола облысы	74	93	93	85	96	11↑
Ақтөбе облысы	69	98	61	73	98	25↑
Алматы облысы	63	85	92	93	75	18↓
Атырау облысы	39	83	38	66	78	12↑
Шығыс Қазақстан облысы	77	92	88	89	92	3↑
Жамбыл облысы	65	95	73	70	77	7↑
Батыс Қазақстан облысы	54	88	75	90	98	8↑
Қарағанды облысы	72	60	97	76	81	5↑
Қостанай облысы	79	94	99	98	98	-
Қызылорда облысы	32	96	75	85	97	12↑
Маңғыстау облысы	52	21	53	60	91	31↑
Павлодар облысы	70	92	92	90	98	8↑
Солтүстік Қазақстан облысы	73	81	69	89	79	10↓
Оңтүстік Қазақстан облысы	53	95	94	83	82	1↓
Барлығы	58	82	77	81	90	9↑

Кесте 59. Заңды тұлғалардың жалпы салық заңнамасын түсіндіру бойынша ақпаратқа қанағаттану деңгейінің аймақтар рейтингі , 2012ж., N=1036.

Аймақтар	%	Орташа баға
Алматы қ.	98	4,8
Ақтөбе	98	4,6
БҚО	98	4,9
Қостанай	98	4,8
Павлодар	98	4,8
Қызылорда	97	4,7
Ақмола	96	4,8
ШҚО	92	4,6
Маңғыстау	91	4,6
ОҚО	82	4,3
Астана қ.	81	4,3
Қарағанды	81	4,2
СҚО	79	4,4
Атырау	78	4,3
Жамбыл	77	3,9
Алматы	75	4
Қазақстан бойынша орташа	90	4,5

Респонденттерге ақпарат беру процедурасын жақсарту бойынша өз тілектерін білдіруге ұсыныс жасалды. Респонденттердің жауаптары төмендегі кестеде көрсетілген.

Кесте 60. Кәсіпкерлердің ақпаратты беру процедурасын жақсарту бойынша тілек-ұсыныстары, 2012 ж., %

Салық органдары қызметкерлері тарапынан	%
Барлық сұрақтар бойынша кеңес беруді телефон арқылы беретін және басқа ағымдағы жұмыспен айналыспайтын бөлек қызметкер немесе бөлім қажет	3,4
Ақпаратты біліктілігі жоғары қызметкерлер беру қажет	3,1
Қызмет беру жылдамдығын көтеру	2,5
Кеңес берушілердің санын көбейту	2,0
Мамандарда телефондар санын көбейту	1,9
Аудандық салық органының маманымен интернет арқылы байланысу мүмкіндігін енгізу	1,9
Мамандар деңгейін көтеру	1,8
Қызметкерлер/кеңес берушілер шыдамды болу қажет	1,5
Ауылдық СК-не салықтық кеңес берушіні бөлу	0,4
Бақылау-кассалық машиналарды есептен шығару және қоюға инспекторлар санын көбейту	0,2
Барлық қызметкерлер консультация кезінде салық заңнамасындағы / бағдарламадағы өзгерістер туралы хабардар болу керек	0,2
Берілетін ақпараттың, қызметтер және мерзімдер сапасы бойынша, %	
Телефон/ұялы телефон/сенім телефондары бойынша сапалы кеңес беру	4,5
Ақпараттың анықтылығы мен қолжетімді болуы	4,2
Ақпаратты жедел түрде ұсыну	4,2
Барлық ақпаратты уақытында жаңалау	2,9
Дәл және негізделген ақпарат беру	2,7
Барлығын барынша жеңілдету	2,7
Ақпарат берудің түсінікті болуы	2,6
Барлық сұрақтарға нақты жауаптар беру	2,5
Ақпараттың растығы	2,5
Өзгерістер туралы уақытылы хабар беру	2,3
Сұраныстар мен жауаптарды электронды түрде жіберу және алу	2,1
Сервердің жұмыс жылдамдығын жақсарту	2,1
Орыс тілінде түсінікті ақпарат беру	1,9
Электронды қызметтер санын көбейту	1,8
Тілдің түсініктілігі	1,7
Салық есептілігінің нысандарын/әр түрлі нысандармен өтініштерді т.б. жеңілдету/оңайлату және жетілдіру	1,6
Тіркеу мерзімдерін азайту	0,2
Құжаттар мен шағымдарды қабылдау, ақпарат алу үшін жұмыс уақытын сағат 19.00 дейін ұзарту	0,2
Ақпараттық-техникалық қамтамасыз ету	
Барлық ақпарат электронды түрде болуы қажет және электронлық call-орталық ашу	4,6
Барлық ақпарат интернет ресурстарында болуы қажет	2,9
Түсіктеме беру сипатындағы хаттар бойынша ҚР заңнаманың баптарына сілтеме бермей, егжей-тегжейлі жауап беру	2,6
БАҚ-да ақпаратты көбірек тарату	2,5
Заңнамадағы өзгерістерді ұйымдарға электронды пошта арқылы ұсыну	2,5
Жауаптарды электронды түрде жеке электронды мекен-жайға алу мүмкіндігін жасау	2,5
Телефон байланысының қолжетімділігі	2,3
Барлық жаңа енгізілімдерді салық комитетінің сайты арқылы уақытында хабарлап отыру	1,8
Барлық ақпараттар бойынша жүгіртпе жолды электронды таблоға орнату	1,8
Ақпараттық стендтер орналастыру / стендтерге ақпараттық материалдарды көбірек ілу	1,6
Көрнекі материалдарды көбірек жасау	1,4

Сайтта салық заңнамасындағы өзгерістерге түсініктеме орналастыру	1,2
Салық бойынша берешек сомасы және төлем мерзімдері, патент мерзімдері туралы хабарландыруды СМС хабарлама арқылы жіберу	1,1
Заңнаманы түсіндіру бойынша ақпараттың жеткіліксіз	0,9
Онлайн жауаптар беру	0,8
Барлық ақпаратты бір жерден алу	0,8
Жанартулар туралы электронды пошта арқылы хабарлау	0,7
Компьютерлер, байланыс сапасын жақсарту	0,7
Жеке тұлғалар және заңды тұлғалар үшін ақпарат алуды межелеу	0,6
Барлық өзгерістер туралы апталық газет шығару	0,3
Мемлекеттік мекемелер үшін жеке телефон	0,3
Қазақ тіліндегі салық мәселелері туралы ақпарат	0,2
СК-де (салық төлеуші кабинеті) нысандарды іздеу кезінде нысандарды толтыру шаблондарының автоматты шығуын жасау	0,2
Қазақ тіліндегі бланкілердің жеткілікті санын қамтамасыз ету	0,2
Программисттерден салық есептілігіндегі қателерді жою бойынша түсіндірме алу	0,2
Электронды таблоның жұмысын/мазмұнын жақсарту	0,2
Ұзақ мерзімге жылдар динамикасында мәліметтерге сұраным операцияларын жетілдіру	0,2
СК залында терминалдар орнату	0,2
СК-де (салық кабинеті) жүргізілген салық тексерістерінің күні бар беттер енгізу	0,1
Оқыту	
Салық төлеушілер үшін заңнамадағы жаңа енгізулерді түсіндіру бойынша тегін семинарлар өткізу	2,3
Мазмұнды сипаттағы семинарларды көбірек өткізу	1,4
Салық төлеушілерді электрондық салық бағдарламаларын пайдалану бойынша оқыту	0,2

Салық есептілігі

Сұраудың келесі кезеңінде кәсіпкерлік субъектілерінен салық есептілігі туралы сұрады: жылына қанша нысан тапсырады, салық есептілігін қандай тәсілмен тапсырады және олар осы процедураға қанағаттануы.

Кесте 61. Салық есептілігін тапсыру нысандары және қанағаттанушылық, 2007-2012 жж., %.

	Салық есептілігін тапсырады						Қанағаттанушылық				2011 жылмен салыстыру
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2009	2010	2011	2012	
Кеңседен, үйден өз компьютеріңнен Интернет арқылы	63	43	44	53	58	58	77	90	97	94	-3
Салық органы кеңсесінен салық төлеуші терминалы көмегімен	13	26	20	28	19	34	84	87	96	94	-2
Келу тәртібімен қағаз тасымалдаушыда	24	42	36	27	25	12	91	79	92	89	-3

	Салық есептілігін тапсырады						Қанағаттанушылық				2011 жылмен салыстыру
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2009	2010	2011	2012	
Хабарламамен тапсырысты хат арқылы поштамен	3	6	6	7	5	1	86	56	92	87	-5
Келу тәртібімен магнитті тасымалдаушыда	8	12	9	5	4	0	93	48	90	-	-
Делдал арқылы	-	-	2	3	2	5	96	35	76	95	19

Респонденттердің көпшілігі (58%) салық есептілігін электронды түрде офисте немесе үйде өз компьютерінен Интернет арқылы тапсырады, сонымен қатар 34%-ы салық органының кеңсесінен «Салық төлеуші терминалы» көмегімен тапсырады.

Салық есептілігін салық органдарына келіп, қағаз тасымалдаушыларында және тапсырыс хатымен хабарламамен пошта арқылы тапсыратын респонденттер үлесінің азаюы жалғасуда. Салық есептілігін магниттік тасымалдаушыларда тапсыратындар жоққа жуық.

Салық төлеушілер салық есептілігін өз компьютерінен офисте/үйде Интернет арқылы тапсыру мүмкіндігін жоғары бағалайды. Бұл жағдаймен салық есептілігін тапсырудың осы тәсілімен қанағаттану деңгейі жоғары респонденттер пайызының жоғары болуы түсіндіріледі. Сонымен бірге барлығы есептілік кезеңінде сервердің тұрып қалуы, шамадан тыс жүктелуін белгілейді, бұл уақыт алады және салық төлеушілерге ыңғайсыздық келтіреді.

Зерттеу нәтижелері бойынша салық төлеушілер орта есеппен жылына есептіліктің 8 нысанын тапсырады, жиі айтылатыны – 4 нысан және максимум – 97 нысан. Салық есептілігінің нысандар санының орташа мәні төмендегі кестеде келтірілген.

Кесте 62. Салық есептілігі нысандарының саны, (орташа)

	Шағын	Орта	Ірі	ЖК	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
2012 ж.	8	11	16	5	8

Жалпы, әр түрлі салық есептілігін дайындау және тапсыруға кететін уақыттық шығындар 2011 жылғы зерттеу деңгейінде қалды. Төлем жасаушыдан ұсталатын корпоративті кіріс салығын дайындауға уақыт шығыны 1 сағатқа, яғни 21 ден 20 сағатқа дейін қысқарды, респонденттер белгілеген максималды кеткен уақыт сол деңгейде қалды. Сонымен қатар қосымша құн салығының есептілігін тапсыруға кететін уақыттық шығындар 30-дан 28 сағатқа дейін аз ғана азайды және әлеуметтік салықты тапсыру тоқсанына 26 сағаттан 23 сағатқа дейін қысқарды. Корпоративті кіріс салығын (ККС) тапсыру мен тапсыру 2011 жылмен салыстырғанда орта есеппен жылына 10 күнге дейін қысқарды. Барлық есептілік түрлері бойынша уақыттық шығынның максималды мәні 2011 жыл зерттеу деңгейінде қалды.

Кесте 63. Салық есептілігін дайындауға және тапсыруға жұмсалатын уақыт, орташа

	2008 ж.	2009 ж.	2010 ж.	2011 ж.	2012 ж.	Максимум, 2012 ж.
НДС (Қосымша құн салығы), кварталына сағат	10 с.	30 с.	28 с.	30 с.	28 с.	1 ай
Әлеуметтік салық және жеке табыс салығы, кварталына сағат	4+5 с.	14 с.	15 с.	26 с.	22,6 с.	1 ай
Төлем көздерінен ұстап қалатын КПН (корпоративтік табыс салығы), 101.04 нысаны, кварталына сағат	Жылына 8 с.	27 с.	26 с.	21с.	20 с.	1 ай
КПН (корпоративтік табыс салығы), ЖЫЛДА _күн	2 ай	14 күн	11,7 күн	11 күн	10 күн	3 ай
Кеден одағы елдерінен импорт бойынша декларация және арыз	-	-	-	-	40,8 с.	40 с.

Жүргізіліп жатқан мониторинг шеңберінде бағаланатын (ККС, ҚКС, ЖКС және әлеуметтік салық) салық есептілігін дайындау мен тапсыруға кететін уақыттық шығындардың орташа көрсеткіші қысқарып, орташа 160,4 сағатты немесе 20 жұмыс күнін құрады.

Диаграмма 8. Салық есептілігіне кететін уақыттық шығындар, орташа жылына (сағат), 2007-2012жж.

Аймақтар бойынша бұл көрсеткіш мәнінің айырмасы сақталуда. Дегенмен, бұл көрсеткіш көбіне салық қызметінен гөрі, салық төлеушілерге байланысты екенін белгілеу қажет. Мысалы, салық есептілігін дайындауға жұмсалатын уақыт есепті жасаушының тәжірибесіне, оның жылдамдық, ақпаратты өңдеу жылдамдығы секілді жеке қасиеттеріне, компанияның штаты мен айналымы т.б. байланысты.

Кесте 64. Аймақтар бойынша салық есептілігін дайындауға және тапсыруға кететін уақыттық шығын, 2012ж.

СЕ дайындауға және тапсыруға кететін уақыт	НДС, ИПН және Әлеуметтік салық, КПП	Төлем көзінен ұсталатын НДС, КПП, ИПН және Әлеуметтік салық, КПП	Төлем көзінен ұсталатын НДС, КПП, ИПН және Әлеуметтік салық, КПП, КО елдерінен импорт бойынша декларация мен арыз
Астана қ.	213,0	267,4	303,2
Алматы қ.	165,8	207,2	248,5
Ақмола	154,6	196,5	237,9
Ақтөбе	197,8	368,9	406,8
Алматы	185,8	234,8	256,2
Атырау	112,5	142,8	163,7
ШҚО	78,6	91,8	120,9
Жамбыл	163,5	211,9	250,9
БҚО	199,5	215,4	242,6
Қарағанды	119,3	163,1	193,8
Қостанай	112,6	162,9	177,0
Қызылорда	144,2	199,7	294,2
Маңғыстау	136,9	165,9	212,1
Павлодар	163,3	208,3	264,5
СҚО	176,3	206,0	280,1
ОҚО	131,6	164,6	179,4
Қазақстан бойынша орташа	160,4	206,1	246,8

Салық төлеушілер пайдаланатын салық қызметінің бағдарламалық өнімдеріне қатысты айтсақ, салық есептілігін өңдеу жүйесін (СОНО) 57% респондент, «Салық төлеуші кабинетін» – 66% респондент пайдаланады. «Салық төлеушілер кабинетін» пайдаланушылар 3,3 балға, СОНО бағдарламасын 2,9 балға бағалады.

Кесте 65. Салық органының бағдарламалық өнімдерін бағалау, 2012 ж.

	Пайдаланады, % респонденттер				Бағасы, Орташа балл			
	2009	2010	2011	2012	2009	2010	2011	2012
СОНО (Салық есептілігін өңдеу жүйесі)	63	61	57	64	3,2	4	4,3	2,9
e-inis-client	19	19	7	2	4,1	4,1	4,2	4,6
ИС РНиОН Web-қолжетімділік («Салық төлеушілер және салық салу объектілерінің реестрі»)	8	7	5	2	3,9	4	4,2	4,6
ИС АКЦИЗ	5	4	3	2	3,9	3,9	4,4	4,6
Салық төлеуші кабинеті	-	55	66	74	-	4,4	4,4	3,3
СНА (алкоголь өнімдеріне ілеспе жүк құжат)	-	-	-	5,6	-	-	-	4,5
СНН (мұнай өнімдеріне ілеспе жүк құжат)	-	-	-	3,3	-	-	-	4,8

Төмендегі кестеде көп қолданылатын салық қызметінің бағдарламаларын (СОНО және Салық төлеуші кабинеті) бағалау бойынша мәліметтер ҚР аймақтары бойынша келтірілген. Мәліметтер көрсеткендей, СОНО бағдарламасын Алматы қ. ең жоғары бағалады (орташа балл – 5 балдан 4,1), «Салық төлеушілер кабинеті» бағдарламасын Қостанай облысында жоғары бағалады (орташа балл – 5 балдан 4,6).

Кесте 66. Аймақтар бойынша ең көп қолданылатын бағдарламаларды бағалау, 2012 ж.

Аймақтар	СОНО		Салық төлеуші кабинеті	
	Орташа балл	Стандартты ауытқу	Орташа балл	Стандартты ауытқу
Астана қ.	2,7	2,1	3,6	1,8
Алматы қ.	4,1	1,7	2,7	2,4
Ақмола	3,6	2,0	3,6	1,9
Ақтөбе	3,4	2,0	3,4	2,0
Алматы	2,0	2,2	2,9	2,2
Атырау	2,1	2,3	3,4	2,1
ШҚО	2,4	2,2	3,9	1,4
Жамбыл	1,7	1,9	3,3	2,0
БҚО	3,4	2,2	4,4	1,4
Қарағанды	2,1	2,2	2,5	2,1
Қостанай	3,8	2,1	4,6	1,1
Қызылорда	2,9	2,3	2,5	2,4
Маңғыстау	2,6	2,4	3,3	2,2
Павлодар	2,7	2,3	3,9	1,9
СҚО	2,8	2,3	3,6	1,9
ОҚО	1,8	2,2	2,6	2,2
Қазақстан бойынша орташа	2,9	2,2	3,3	2,1

Жалпы алғанда, республика бойынша СОНО және Салық төлеуші кабинеті бағдарламаларын пайдаланатын салық төлеушілер пайызының жоғарылауы байқалуда, бірақ бұл өнімдерге қанағаттанушылық аз ғана төмендеді. Салық төлеушілердің бағдарламалық өнімдермен қанағаттанбауының себептері төмендегі кестеде келтірілген.

Кесте 67. Салық төлеушілердің СК-нің бағдарламалық өнімдеріне қанағаттанбауының себептері, 2012 ж., %.

Бағдарламалық өнімдермен жұмыс істеуде әлсіз/теріс жақтары	%
Жиі тұрып қалады/бағдарламалар жұмысындағы жиі ақаулықтар	61,2
Бағдарлама баяу жұмыс істейді / жылдамдығы төмен	39,0
СОНО (Салық есептілігін өңдеу жүйесі) бағдарламасы баяу жүктеледі / тұрып қалады/ жүктелу ұзаққа созылады	8,7
Бағдарламалар жұмысының жылдамдығы аз/15-ші күндерде есепті жіберу кезеңінде бағдарлама тұрып қалады	7,2
Ақпараттың ұзақ өңделуі / есептің/декларацияның ұзақ жіберілуі	4,4
СК (Салық төлеуші кабинеті) жиі жұмыс істемейді	3,6
Бағдарламалардың қолжетімсіздігі	2,4
Интерфейсті қолданудың ыңғайсыздығы/әрекеттерді жүзеге асыру кезінде қадамдары түсінікті бола бермейді	2,2
Бағдарламалардың жаңалануы өз уақытында емес/ Нысандар жиі өзгереді	2,0

Бағдарламалардың жүктелуі кезінде қате деп шығады	1,8
Есептілік уақытында ашылмайды	0,8
Бағдарламалардың жиі сөндірілуі	0,8
Сервердің жұмысы бойынша әлсіз/теріс сипаттамалар	
Сервердің қолжетімсіздігі	15
Сервердің шамадан тыс жүктелуі	4,4
Әсіресе есептілік кезеңдерінде серверге қолжетімділік проблемасы	3,2
Бағдарламалық өнімдердің әлсіз/теріс сипаттамалары	
Бағдарламалардың, әсіресе, СОНО бағдарламасының жиі/шексіз жаңалануы	14,7
Бағдарламалар соңына дейін жетілдірілмеген	9,1
СК-нің (Салық төлеуші кабинеті) әлсіз техникалық жабдықталуы	7,1
Бағдарламалардың функционалдық толық еместігі	5,0
Дербес шоттар бойынша жауаптарды ұзақ күту	3,0
Стату/хабарламаны ұзақ күту	4,6
Абсолюттік дербес шот бойынша ақпараттың жоқтығы	1,8
Сессия өте тез аяқталады	1,6
СОНО бағдарламасы көне форматта жазылған	0,6
Қазақ тілінде бағдарлама жоқ	0,6
Көшірмені үшінші күні ғана алу	0,6
Барлық бағдарламалар мен нысандарда авто есептеу жоқ	0,4
СНН толтыруға арналған нысанның әдеттегідей емес, күрделі болуы	0,4

Сұрау барысында кәсіпкерлік субъектілерінің барлығынан сұрады: «Жалпы, салық органдарымен электронды түрде жүргізілетін қандай қызмет көрсетулерді Сіз білесіз?». Салық төлеушілердің хабардарлығы туралы жауап нәтижелері келесі тәртіпте орналасты:

- салық есептілігін беру – 93,4%;
- салық берешегінің бар/жоғы туралы анықтама алу – 78%;
- салық есептілігін беру мерзімін ұзарту – 57%;
- есепке жатқызу/қайтаруды жүргізуге өтініш жазу – 56%;
- салық есептілігін беруді тоқтату – 52%;
- салық есептілігін кері қайтару – 57%;
- Кеден одағы шеңберіндегі тауарлардың экспорты/импорты кезінде салық нысандарын қабылдау – 36%;
- арнайы салық режимін қолдану туралы шешім шығару – 33%.

Салық берешегінің жоқ және (немесе) бар екендігі туралы анықтама электронды түрде «Электрондық үкімет» (www.e.gov.kz) порталы арқылы алу мүмкіндігі туралы сұрауға қатысушылардың 66,4%-ы біледі, сәйкесінше 33,6% мұндай мүмкіндік туралы білмейді.

Салық төлеушілердің электронды түрде алғысы келетін салық органдары қызметтері туралы тілектері төмендегі кестеде көрсетілген.

Кесте 68. Салық төлеушілердің салық қызметтерін электронды түрде алуға қатысты тілектері, 2012 ж., %.

Өтініштер/Анықтамалар/Көшірмелер/Нысаналар/Хабарламалар	%
Берешектің бар/жоғы туралы анықтамалар	7,4
Анықтамалардың барлық түрлері электронды түрде	1,9
Есепке жатқызу/қайтаруды жүргізу бойынша өтініш беру/Есепке алуды жүргізу	1,7
Берешек туралы хабарлама	1,6
Дербес шоттан/салықтың әрбір түрінен көшірме	1,3
Анықтаманы бірнеше данада беру/бірнеше анықтама беру туралы тетікті қосу	0,7
Алдағы салық тексерісі туралы хабарлама	0,5
ЖК бойынша тіркеу мәліметтерін ауыстыру/өзгертуге өтініш тапсыру	0,4
Патентті ұзартуға өтініш	0,4
Есепке жатқызу/қайтаруды жүргізуге өтініш	0,4
Берешегі туралы хабарлама	0,3
ЖК қайта тіркеуге/ЖК қызметін тоқтатуға өтініш	0,2
Белгілі бір жылға белгілі бір салық бойынша көшірме	0,2
Кеңейтілген көшірме	0,2
Есепке қою және шығару туралы хабарлама	0,2
Электрондық кілтті ұзартуға сұраныс	0,1
Резиденттік туралы анықтама	0,1
Құрылтайшылар / жалғыз құрылтайшы туралы анықтама	0,1
911 нысанасын тапсыру	0,1
Заңнама бойынша ақпарат	
Салық заңнамасындағы өзгерістер/жаңа енгізулер	3,7
Салық заңнамасын түсіндіру	2,7
Шешімдер, хаттамалар, қаулылар	0,2
Құжат/қызмет түрлері	
Салыстыру актісі	1,8
Салық есептілігін қабылдау	1,8
Электронды кілтті тіркеу/алу/ауыстыру/қайта тіркеу	1,4
Электронды түрдегі құжаттар/анықтамалар барлық жерде ресми ретінде қабылдануы тиіс	1,4
Көлік/жер/мүлік салығын төлеу	1,3
Кеден одағы шеңберінде тауарлардың экспорты (импорты) кезінде салық нысандарын/өтініштерді қабылдау	0,9
Салық есептілігін/берешекті тапсыру мерзімін ұзарту	0,9
Салық есептілігін беруді тоқтату	0,9
Жауап хабарламасы (толтыру және жіберу)/ хабарламаға жауап	0,8
Салық бағдарламалары бойынша жаңалау	0,7

Салық есептілігін қайтару	0,6
Өтініштердің барлық нысандарын беру (ҚКС және т.б.)	0,6
Салық төлеушінің дербес шоты/дербес шотының күнделікті жаңалануы	0,5
ЖК тіркеу	0,5
Патент беру	0,5
Арнайы салық режимін қолдану туралы шешім шығару	0,5
Тіркеу есебіне қою	0,3
Көлікке, мүлік, жер салығы бойынша берешектің жоғы немесе бары	0,3
(ККМ) бақылау кассалық машиналарды тіркеу, есептен шығару және қою	0,2
Бұзушылықтар мен айыппұлдар туралы	0,2
Салықтарды төлеу бойынша / төлемді бір салықтан екіншісіне ауыстыру	0,2
17 және 19-қосымшалар	0,1
Заңды тұлғаны тіркеу және мәліметтерін өзгерту	0,1
320 және 328 нысандары және жанама салықтар бойынша жауап алу	0,1
СК (Салық төлеуші кабинеті) арқылы өткен кезеңдер бойынша дербес шотын алу	0,1
Алкогольды өнімге лицензия алу	0,1
Патент үшін электронды түрде төлеу	0,1
ҚКС бойынша міндеттемелер (міндеттемелерді есепке алу әдісі)	0,1
Ақпараттық-түсіндірме қызметтердің түрлері	
Салық заңнамасын түсіндіру бойынша сұрақтарға жауаптар	2,2
Барлық анықтамалық ақпарат / барлық құжаттар тізімі	1,4
«Сұрақ-жауап» қызметі/кеңес берудің электронды call-орталығы	0,8
Кеңес беру қызметтері/туындайтын салық салу мәселелері бойынша ақпарат алу	0,8
СМС түрінде және электронды поштаға хабарламалар алу	0,8
Салық есептілігін тапсыру туралы/декларацияны табыс ету мерзімдері туралы ескерту	0,5
Салық органдарымен Skype арқылы кеңес алу	0,4
Хаттар мен өтініштерді жіберу	0,3
Салық мәселелерін түсіндіру бойынша бөлек сайт	0,3
Шағымдарға жауаптар	0,1

Кері байланыс

Кері байланыс әдістері

Өткен зерттеулер нәтижелері көрсеткендей, осы жылы да кері байланыстың ең тиімді әдісі бұрынғыдай семинарлар, салық органының қызметкерлерімен кездесулер (55%) болып табылады. Пікірлер/тілектерді жеткізудің ең тиімді әдістерінің ішінде салық органының қызметкерлерімен жеке әңгімелесу (43%), телефон арқылы өтініш білдіру (34%) және салық органының басшыларына жеке жолығу бар (25%).

Пікірлер/тілектерді жеткізудің келесі әдістерін көбінесе тиімді деп санайтын салық төлеушілердің үлесі елеулі артты: салық органының қызметкерлерімен жеке әңгімелесу (12%↑), телефон арқылы (11%↑) және электрондық пошта арқылы өтініш білдіру (12%↑).

Диаграмма 9. Кері байланыс әдістері, 2009-2012 жж., %



2011 жылмен салыстырғанда кері байланыс тсілінің ең тиімді үштігі өзгерді: 2011 жылы – бұл салық органының қызметкерлерімен семинарлар, кездесулер, салық органының қызметкерлерімен жеке әңгімелесу және www.salyk.kz сайты арқылы өтініш білдіру еді,

2012 жылы – бұл салық органының қызметкерлерімен семинарлар, кездесулер, салық органының қызметкерлерімен жеке әңгімелесу және телефон арқылы өтініш білдіру.

Төмендегі кестеде аймақтар бойынша кері байланыстың тиімді әдістері бойынша мәліметтер келтірілген. Мәліметтер кері байланыс әдістерінің аймақтар бойынша ерекшеленетінін көрсетеді, бір жерде салық төлеушілер салық органының қызметкерлерімен семинарлар, кездесулерді қаласа, басқа жерде салық органының қызметкерлерімен жеке әңгімелесуді және т.б. қалайды.

Кесте 69. Аймақтар бойынша кері байланыс әдістері, 2012 ж., %

	Астана қ.	Алматы қ.	Ақмола	Ақтөбе	Алматы	Атырау	ШҚО	Жамбыл	БҚО	Қарағанды	Қостанай	Қызылорда	Маңғыстау	Павлодар	СҚО	ОҚО	Барлығы
Салық органдарының қызметкерлерімен семинарлар, кездесулер	33	50	75	76	46	46	53	48	-	44	89	68	57	46	65	26	55
Жергілікті салық қызметтері басшылығымен кездесу	16	25	18	29	13	23	25	17	3	15	72	27	16	10	13	12	21
Облыстың немесе республиканың басшылығына блог арқылы өтініш білдіру	11	13	3	5	9	5	5	5	1	5	7	2	8	4	4	6	7
Салық комитетінің басшылығына жеке өтініш білдіру	32	28	12	40	24	14	28	42	15	17	22	6	29	28	14	38	25
Салық органдары қызметкерлерімен жеке әңгімелесу	32	40	47	57	38	26	48	55	66	32	65	38	23	39	65	28	43
www.salyk.kz сайтындағы электрондық ұсыныстар кітабы арқылы өтініш білдіру	37	35	14	23	28	22	16	21	46	8	22	15	35	16	18	10	24
Электрондық пошта арқылы өтініш білдіру	19	33	19	11	32	19	9	15	5	28	51	15	25	21	19	32	23
Телефон арқылы өтініш білдіру	20	27	41	36	21	18	33	27	49	29	70	50	37	35	47	30	34
Сенім телефоны арқылы өтініш беру	11	8	4	6	13	4	8	6	-	8	5	22	11	13	3	26	9
Прокуратураға шағымдану	3	6	-	2	1	1	1	-	-	2	1	6	4	-	-	2	2
Қаржы полициясына, ҰҚК шағымдану	3	2	-	2	-	-	-	2	-	1	1	5	6	-	1	-	1
Қоғамдық ұйымдарға өтініш білдіру	1	4	1	2	-	3	1	2	-	7	-	3	4	-	-	-	2
БАҚ арқылы өтініш білдіру	1	7	6	5	8	4	-	12	14	7	3	8	7	3	2	14	6
Арыздар мен ұсыныстар	7	9	4	5	4	4	11	4	4	10	-	3	6	5	2	14	6

кітабы, жәшігі																	
Қызметті алушыларды сұрау (сауалнама)	5	10	10	4	10	8	5	6	5	1	1	1	10	8	5	-	6
Қоғамдық тыңдаулар	1	2	4	1	-	4	-	1	-	2	1	4	7	-	2	1	2
Әлеуметтік желілерде	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Қазақстан салық қызметінің имиджі

Жүргізілген мониторинг көрсеткендей, жыл сайын Қазақстанның салық қызметінің өте жағымды имиджі қалыптасып келеді. Салық органының имиджінің барлық жағымды сипаттамалары 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. 2010 жылы мұндай респонденттер 63% болса, 2012 жылы 92% респондент бұл тұжырыммен келісетін шығар немесе толық келіседі жауабын таңдады. Салық органдарына деген сенім 2010 жылғы 51%-дан 2011 жылғы 67%-ға дейін және 2012 жылы 91%-ға дейін едәуір көтерілді. Өткен жылдардағы зерттеулермен салыстыру мақсатында төменде 2012 жыл және 2009-2011 жылдардың жергілікті салық қызметтерінің имиджінің диаграммасы келтірілген. Түсіндіре кетсек, бұл сұраққа 2009-2011 жылдары жауаптың екі нұсқасы ғана ұсынылды: «Иә» және «Жоқ». 2012 жылғы сауалнамада бұл сұраққа жауап беруде респондентке Қазақстан салық қызметінің имиджі туралы тұжырымдармен келісу деңгейін таңдайтындай 5 балдық шкала берілді. Шкала келесі бағаға сәйкес келді: 1 – толық келіспеймін, 2 – келіспейтін шығармын, 3 – келісемін де, келіспеймін, 4 – келісетін шығармын, 5 – толық келісемін, 98 – жауап беруден бас тартамын.

Жалпы, салық төлеушілердің абсолюттік көпшілігі Қазақстанның салық органдары қызметкерлерін жағымды сипаттайтын тұжырымдармен келіседі.

Айта кетсек, 5% респондент жергілікті салық органдарында сыбайлас жемқорлық жоқ деген тұжырыммен келіспейді, ал 9% респондент бұл сұраққа жауап беруден бас тартты.

Бұл сұрақтарға аймақтар бойынша жауаптар нәтижелері есепке қоса тіркелген Қосымшада келтірілген (Қосымшаның 5,6-кестелері).

Диаграмма 10. Жергілікті салық қызметінің имиджі, 2012 ж., %.

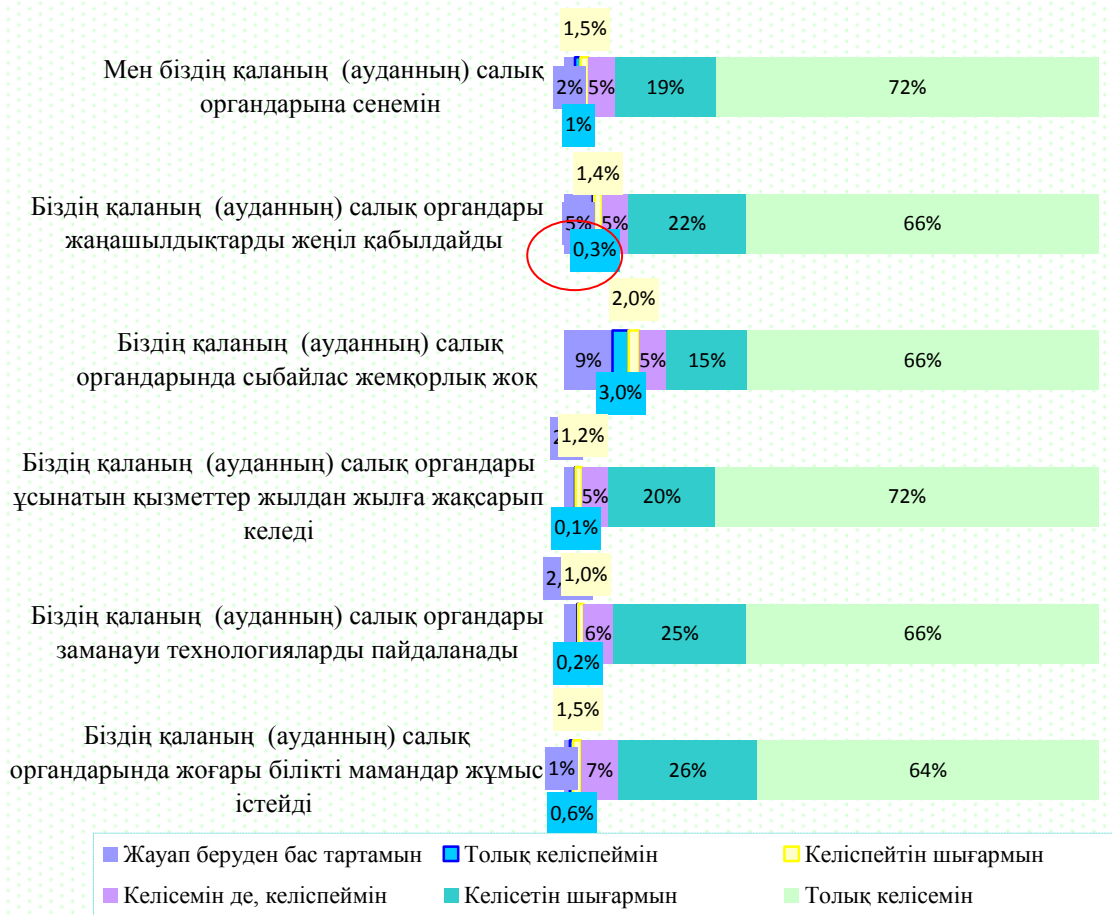
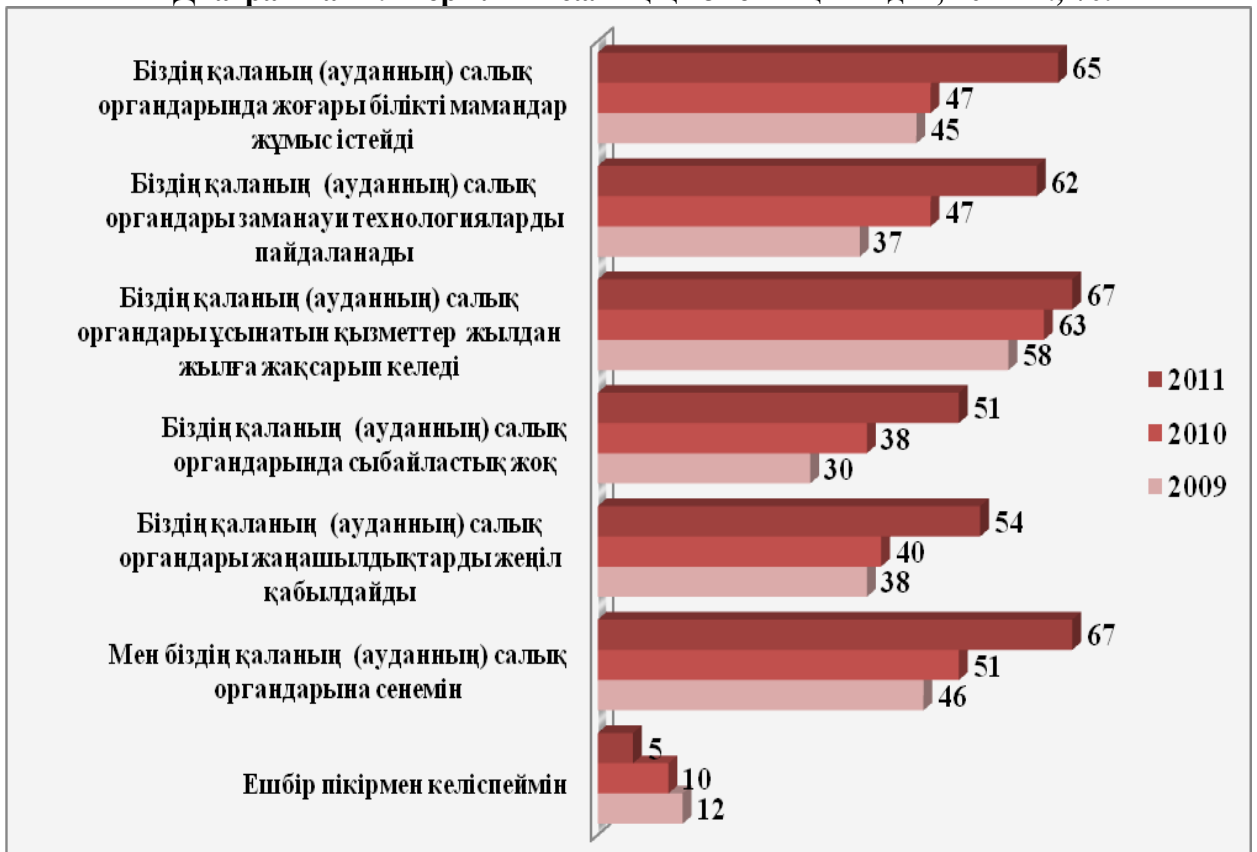


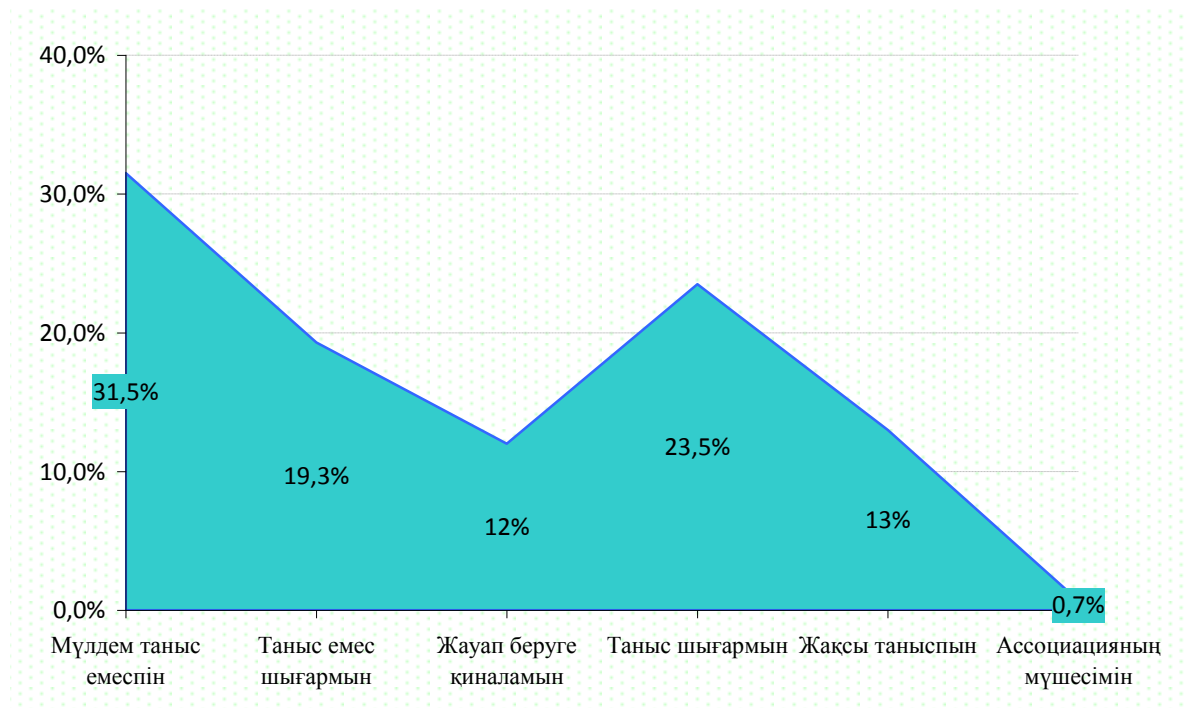
Диаграмма 11. Жергілікті салық қызметінің имиджі, 2011 ж., %.



Салық төлеушілердің Ассоциациясының қызметі туралы хабардарлық

Барлық респонденттерге мынадай сұрақ қойылды: «Сіз Қазақстанның салық төлеушілері Ассоциациясының (ҚСА) қызметімен таныссыз ба?». Жауап нәтижелері төменде келтірілген. Жалпы, ҚСА қызметі туралы хабардарлық елеулі өскендігін байқауға болады. Хабардарлықтың өсу себептерінің бірі - ҚСА-ның нақты қызметі, соның ішінде оның бастамасымен жүргізіліп жатқан «Салық қызметтерін бағалау мониторингі». Оның нәтижелері салық қызметін алу сапасын бүкіл Қазақстан бойынша жақсарту мақсатындағы практикалық шешімдерге қызмет етеді.

Диаграмма 12. Салық төлеушілердің Қазақстан Салық төлеушілер Ассоциациясы қызметі туралы хабардарлығы, 2012 ж., %.



2012 жылғы сауалнамада ҚСА туралы салық төлеушілердің хабардарлығы туралы сұрақ өзгертілді, дегенмен, өткен жылдармен салыстыру мүмкін болып отыр. Ол үшін төменде 2008-2011 жылдардағы ҚСА қызметі туралы хабардарлықты көрсететін диаграмма келтірілген. Егер 2011 жылы бұл категорияға рет естіп тұрмын десе, 2012 жылғы мәліметтер бойынша респонденттердің үштен бірі ғана бұл ассоциациямен мүлдем таныс емес (31,5%). Сәйкесінше респонденттердің қалған бөлігі Ассоциация жұмысымен қандай да бір деңгейде таныс, қалай болғанда да Қазақстанның Салық төлеушілер Ассоциациясы туралы естіген (мұны жауап беруге қиналамын және таныс емес шығармын жауап нұсқалары көрсетті).

Диаграмма 13. Заңды тұлғалардың Қазақстан Салық төлеушілер Ассоциациясы туралы хабардар болуы, 2008-2011 жж. салыстырмалы мәліметтер, %.



Аймақтар бойынша ҚСА қызметі туралы Батыс Қазақстан және Қостанай облыстары, Алматы қаласының салық төлеушілері жақсы хабардар. Айта кетсек, бұл аудандарда жалпы салық қызметтерімен қанағаттанудың жоғары деңгейі байқалады.

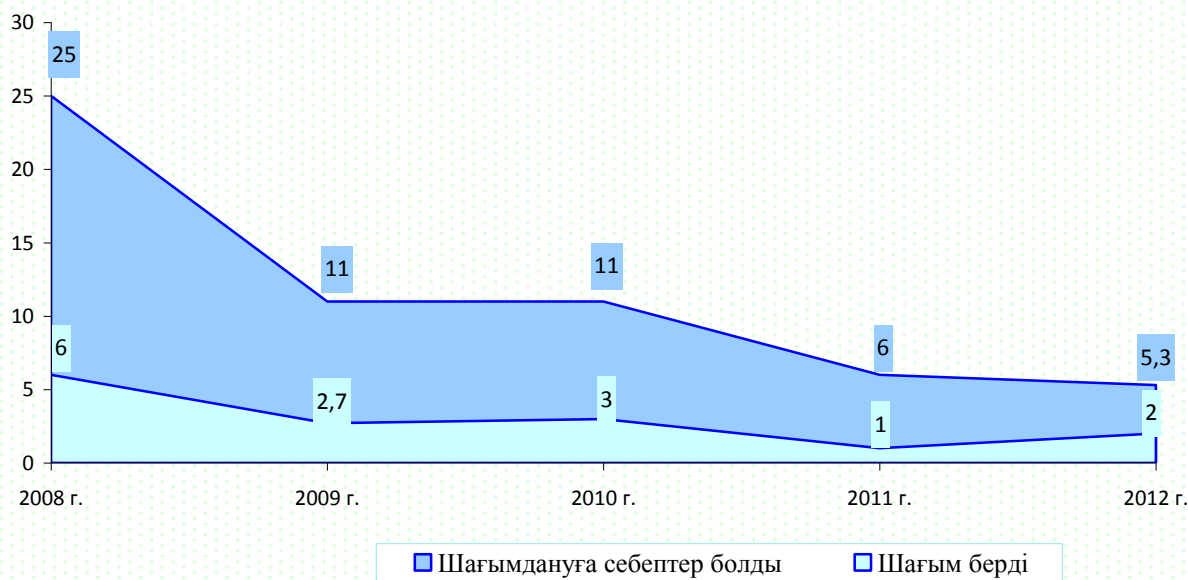
Кесте 70. Аймақтар бойынша ҚСҚ қызметі туралы хабардарлық, 2012 ж., %.

	Мүлдем таныс емеспін	Таныс емес шығармын	Жауап беруге қиналамын	Таныс шығармын	Жақсы таныспын	Ассоциацияның мүшесімін
Астана қ.	44,6	25,3	6,7	12,7	10	0,7
Алматы қ.	27,5	10,9	6	27,6	25	3
Ақмола	21,8	29	22,7	20	6,4	0
Ақтөбе	18,2	21	29	22,7	9	0
Алматы	46,4	21,4	16	14,3	2	0
Атырау	43,7	14,3	16	16	10	0
ШҚО	34,5	28,2	11,8	19	5,5	1
Жамбыл	37,3	50	4,5	7,3	1	0
БҚО	2,7	17,3	3,6	44,6	31	1
Қарағанды	31	10	4,5	42	10	2,7
Қостанай	10	8	17,3	38,2	26,4	0
Қызылорда	31,8	23,6	18,2	16,4	10	0
Маңғыстау	62,7	11,8	4,5	12,7	8,2	0
Павлодар	41	16,4	21	19	2,7	0
СҚО	30	21	9	30	10	0
ОҚО	23,4	14,4	11,7	31,5	19	0
Қазақстан бойынша орташа	31,5	19,3	12	23,5	13	0,7

Кәсіпкерлердің шағымы

2012 жылғы зерттеу нәтижелері бойынша 5,3% респонденттің шағым беруге себептері болды, 2% респондент шағымданған.

Диаграмма 14. Кәсіпкерлердің шағымдары бойынша салыстырмалы мәліметтер, 2008-2012 жж., %



2008 жылмен салыстырғанда, шағымдануға себептері бар кәсіпкерлік субъектілері үлесінің азайып келе жатқанын белгілеуге болады. Өткен жылдағыдай, шағымдануға себептері бар тұлғалар мен соңында шағымданғандардың арасындағы маңызды айырмасы байқалады, осы жылғы зерттеу нәтижелері бойынша бұл айырма азайды.

Өткен жылғы зерттеулер нәтижелері секілді, осы жылдың зерттеуі растағандай, салық төлеушілер шағым бермейді, себебі шағым сұрақтың шешілуіне көмектесетініне сенбейді, сәйкесінше оған уақыты мен күшін жұмсағысы келмейді. Сонымен бірге, шағым жасау кәсіпкерлер үшін негативті салдарларға ілесуі мүмкін.

Кесте 71. Шағым жасамаудың негізгі себептері, 2009-2012 жж., %.

	2009 ж.	2010 ж.	2011 ж.	2012 ж.
Бұған күшімді және уақытымды жұмсағым келмейді	42	42	49	45
Бұл істің шешілуіне көмектеседі деп ойламаймын, пайдасыз	37	34	50	43
Өзіме жағымсыз салдардан қауіптенемін	29	28	39	21

Шағым беруге себептер барлық аймақтардың салық төлеушілерінде болды. Көбінесе, Алматы, Оңтүстік Қазақстан облыстары және Астана қ. кәсіпкерлерінің шағымдануға себебі болды. Атырау, Маңғыстау, Шығыс Қазақстан және Қарағанды облыстарында шағым жасауды қалайтындардың үлесінің едәуір азаюы байқалады.

Кесте 72. Аймақтар бойынша шағым жасауға себебі болды, 2011ж.-2012ж., %.

	Шағымдануға себептер болды		Айырмасы
	2011 ж.	2012 ж.	2011-2012 жж.
Қазақстан бойынша орташа	6%	5,30%	0,7%↓
Шағымдануды қалайтындардың үлесі азайған аймақтар			
Атырау	20%	9,8%	10,2%↓
Маңғыстау	14%	6%	8%↓
ШҚО	13%	5,5%	7,5%↓
Қарағанды	11,8%	4,5%	7,3%↓
Алматы қ.	5,4%	2,6%	2,8% ↓
Қостанай	3%	2%	1%↓
ОҚО	13%	12,6%	0,4%↓
Шағымдануды қалайтындардың үлесі ұлғайған аймақтар			
Алматы	7,7%	13,4%	5,7%↑
Астана қ.	9,7%	12,7%	3% ↑
СҚО	5%	8%	3% ↑
Жамбыл	2%	3,6%	1,6% ↑
Павлодар	0%	1%	1% ↑
Ақтөбе	5%	5,5%	0,5% ↑
Ақмола	1%	1%	-
БҚО	1%	1%	-
Қызылорда	1%	1%	-

2012 жылы шағымдардың ең көп саны келесі аймақтарда белгіленді:

- Оңтүстік Қазақстан обл. – 5,4%;
- Атырау обл. – 5,4%;
- Астана – 4%;
- Қарағанды обл. – 3,6%;
- Ақтөбе обл. – 2,7%.

Кесте 73. Аймақтар бойынша «Сіз арыздандыңыз ба?» сұрағына респонденттердің жауаптарының бөлінуі, 2012ж., %

	«Сіз арыздандыңыз ба?»	
	Иә	Жоқ
Астана қ.	4%	96%
Алматы қ.	2,6%	97,4%
Ақмола	0%	100%
Ақтөбе	2,7%	97,3%
Алматы	1%	99%
Атырау	5,4%	94,6%
ШҚО	1%	99%
Жамбыл	2%	98%

БҚО	1%	99%
Қарағанды	3,6%	96,4%
Қостанай	0%	100%
Қызылорда	1%	99%
Маңғыстау	1%	99%
Павлодар	0%	100%
СҚО	1%	99%
ОҚО	5,4%	94,6%
Қазақстан бойынша орташа	2%	98%

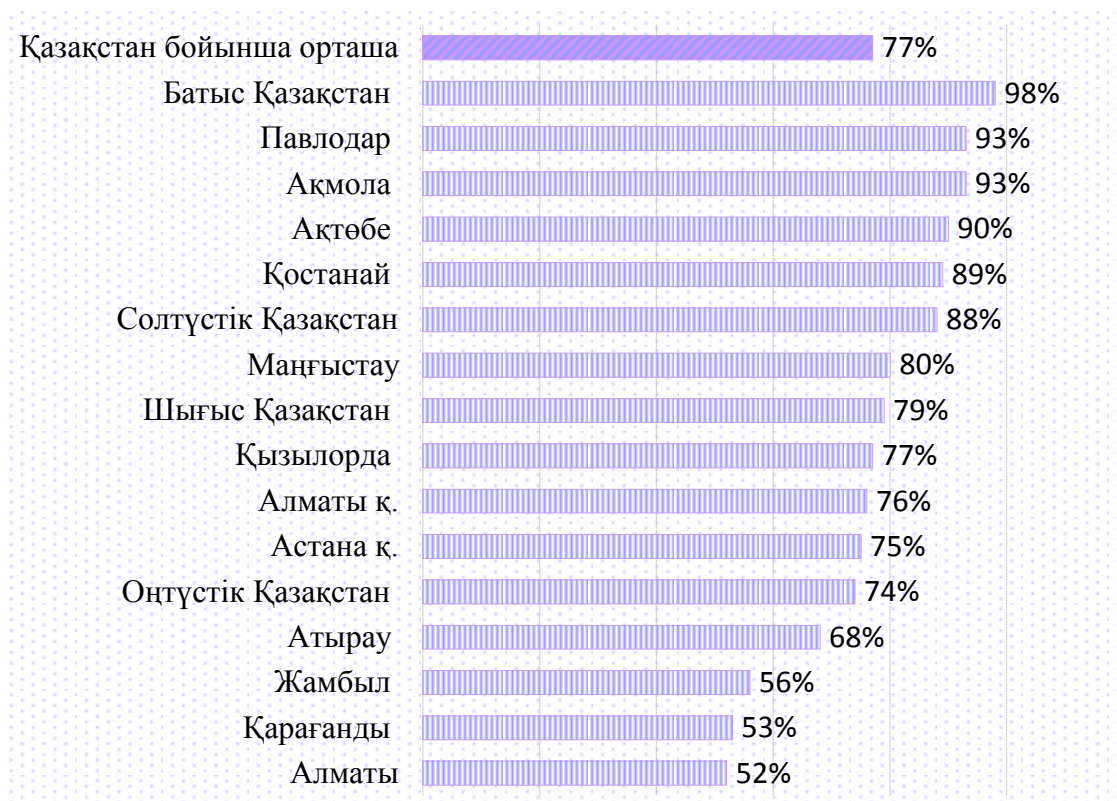
Шағым беру процедурасы туралы хабардар салық төлеушілер үлесі артуды: 2010 жыл 62%, 2011 жылы 64%, 2012 жылы 71%. Аймақтарда респонденттердің көбісі қалай шағым беруді біледі, Қарағанды және Алматы облыстарының салық төлеушілері басқаларға қарағанда аз ақпараттанған.

Диаграмма 15. Аймақтар бойынша шағым беру процедурасы туралы хабардарлық, 2012 ж., %



Шағым беру процедурасы бойынша ақпараттың жеткілікті түрде қолжетімді деп санайтын салық төлеушілер үлесі артып жатыр: 2010 жылы – 55%, 2011 жылы - 65,5%, 2012 жылы – 77%.

Диаграмма 16. Аймақтар бойынша шағым беру процедурасы бойынша ақпараттың қолжетімділігі, 2012 ж., %



2011 жылмен салыстырғанда, салық қызметкерлерінің шағымды қабылдау процедурасына қанағаттанатын салық төлеушілер үлесі 10%-ға азайды. Сонымен қатар шағымды қарастыру мерзімдерімен қанағаттанған салық төлеушілер үлесі 7%-ға азайды.

Шағымды қарастырудың нәтижелеріне қанағаттанған респонденттер үлесінің аса көп өзгермегенін айтуға болады. Бұл мәліметтердің барлығы шағым беру және шағымды қарастыру процедурасы қайта қарауды талап ететінін көрсетті: салық төлеушілердің көбісі бұл процедурамен байланысқысы келмейді, ал шағым бергендер бұл процедураның бірқатар параметрлеріне қанағаттанбаған.

Кесте 74. Шағым беру процедурасына қанағаттанудың салыстырмалы мәліметтері, %

Қанағаттанушылық	2009 ж.	2010 ж.	2011 ж.	2012 ж.
Арызды қабылдау процедурасымен	65	57	71	61
Арызды қарау мерзімімен	55	50	43	36
Арызды қарау нәтижелерімен	60	58	50	51
Арызды қарау объективтілігімен	-	-	-	46

Респонденттер кәсіпкерлер тарапынан шағым беру процедурасын жақсарту бойынша өз ұсыныстарын білдірді:

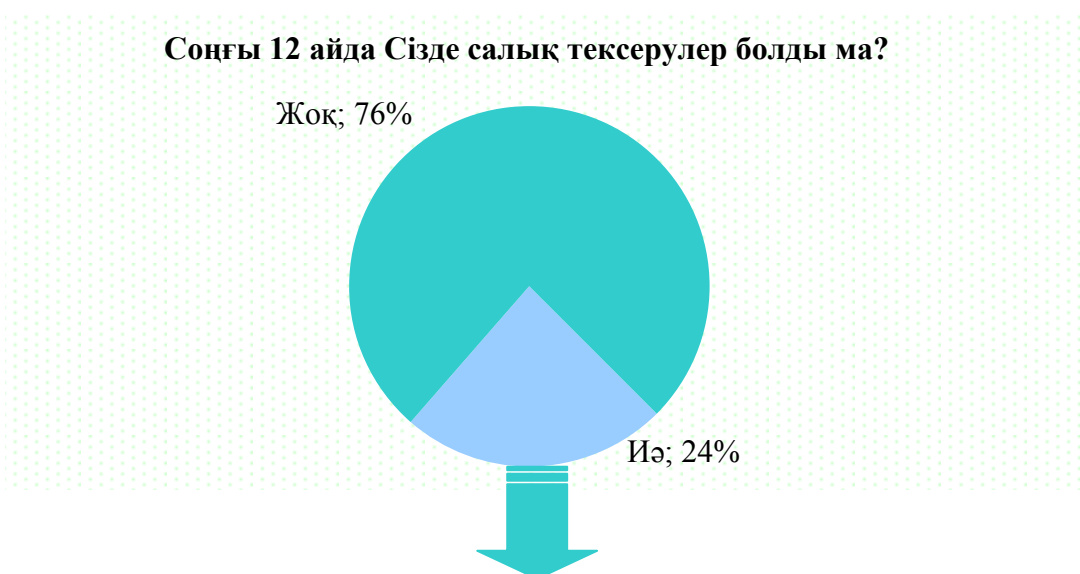
- шағымды қарастыру процедурасын жеделдету 24%
- шағымды қарастыру мерзімдерін қысқарту 14%
- шағымдарды қатаң заң бойынша шешу 10%
- қағаздарды азырақ жинау 10%

- мәселені шешу бойынша келісімге бару 10%
- қателерді түзеуге уақыт беру 7%
- шағымды тікелей басшылыққа беру 7%
- шағымды клиенттің құқығы ретінде қарастыру қажет 3%
- шағымды әділетті қарастыру 3%
- салық төлеуші кабинеті арқылы электрондық шағымдар кітабын енгізу 3%
- шағымдарды қарастыруға бөлек адамды тағайындау 2%.

Салықтық тексерулер

2012 жылғы зерттеуде салықтық тексерулер туралы бірқатар сұрақтар енгізілді. Жалпы кәсіпкерлік субъектілерінің 24%-ы соңғы 12 ай ішінде салықтық тексерулерден өтті.

Диаграмма 17. Салықтық тексерулер туралы респонденттер жауаптарының бөлінуі , 2012 ж., %



Соңғы 12 ай ішінде салық тексерулері қанша рет болды?	
1 тексеру	76,6%
2 тексеру	12,2%
3 және одан көп тексеру	11,2%
Тексеру қанша күн өтті?	
1-7 күн	52,6%
8-20 күн	18,4%
21-40 күн	20%
40 күн және одан көп	9%
Тексерушілер саны қанша болды?	
1 қызметкер	62%
2-3 қызметкер	36%
4-5 қызметкер	2%

Респонденттердің көпшілігі (62%) тексеруден өту кезінде қандай да бір мәселелерге соқтығыспады, соңғы 12 айда тексерулер болған қалған респонденттер (N=483) келесі проблемаларға тап болды:

- заңнаманың, нұсқаулықтың жетілдірілмегендігі 16,4%
- салық заңнамасын талқылаудың көптігі 12%
- тексерушілердің тексеру мерзімдерін созуы 8%
- шешім қабылдауда нақты критерийлердің болмауы 6%
- камералдық бақылау нәтижелерінде қате ескертулер 6%
- тексерушілердің біржақты қарым-қатынасы 5%
- тексерушілердің біліксіздігі 2%
- тексерушілер тарапынан пара беруге мәжбүрлеу 2%
- тексерушілердің дәрекі қарым-қатынасы 1%.

Сұрау барысында салық төлеушілердің сұрады: «Сіз салық тексерулерден қорқасыз ба?». Жауап нәтижелері бойынша респонденттердің көпшілігі (88,6%) салықтық тексерулерден қорықпайды, 2%-ы жауап беруге қиналды, 9%-ы салық тексерулерден қорқатындығын айтты. Салықтық тексерулерден қорқатын салық төлеушілерден неліктен қорқатындығын сұрады, жауаптар келесі тәртіппен орналасты:

- өз қателерімнен қорқамын – 24%;
- салық қызметкерлері міндетті түрде бір нәрсе табады – 18%;
- билік өкілдерінің өкілеттілігі жеткілікті – 18%;
- психологиялық жағымсыздық – 13%;
- салық заңнамасын түсіндірудің көп мағыналығы – 13%;
- бұл пара – 11%;
- тексерушілер тарапынан объективтіліктің болмауы – 8%;
- тексерушілердің біржақты қарым-қатынасы – 6%;
- жұмыс істеуге кедергі жасайды – 5%;
- пара беруге мәжбүрлейді – 3%.

Салық тексерулерінің нәтижелеріне 5,4% респонденттер шағым берді. Негізінен қосымша есептелген салық сомасына (41%), есептелген айыппұл салу фактісіне (32%), есептелген өсімпұл салу фактісіне (27%), қосымша есептелген өсімпұл (18%) және қосымша есептелген айыппұл сомасына (14%) байланысты шағым беруге тура келді.

Шағым беру нәтижелері мынадай: шағым ішінара қабылданды – 30%, шағымды қабылдамады – 50%, шағымды қарастыру жалғасуда – 20%.

II БӨЛІМ. ХАЛЫҚ СҰРАУЫ

Демографиялық ақпарат

2012 жылы «Қазақстандағы салық қызметтерін бағалау және мониторинг жүргізу» әлеуметтік сұрауы Қазақстанның барлық аймақтарынан 702 тұрғындарды қамтыды. Сұралғандардың демографиялық көрсеткіштері кестеде төменде келтірілген

Кесте 75. Респонденттерді жынысы, жасы, ұлты және білім деңгейі бойынша бөлу, 2012 ж., N=702.

Демографиялық ақпарат		Саны	%
Барлығы		702	100%
Жынысы	Еркектер	273	39%
	Әйелдер	429	61%
Жасы	18-24 жас	142	20,2%
	25-34 жас	205	29,2%
	35-44 жас	129	18,4%
	45-54 жас	135	19,2%
	55-64 жас	82	11,7%
	65 жас және одан жоғары	9	1,3%
Ұлты	Қазақтар	500	71,2%
	Орыстар	145	20,7%
	Басқа	57	8,1%
Білім деңгейі	Толық емес орта	6	0,9%
	Орта немесе кәсіби орта	274	39%
	Жоғары	412	58,7%
	Ғылыми деңгейім бар	10	1,4%

Жыныс, жас және ұлт бойынша мәліметтер жалпы статистикалық мәліметтерге сәйкес келеді, яғни іріктелген жиынтық Қазақстан халқын демографиялық көрсеткіштері бойынша бейнелейді.

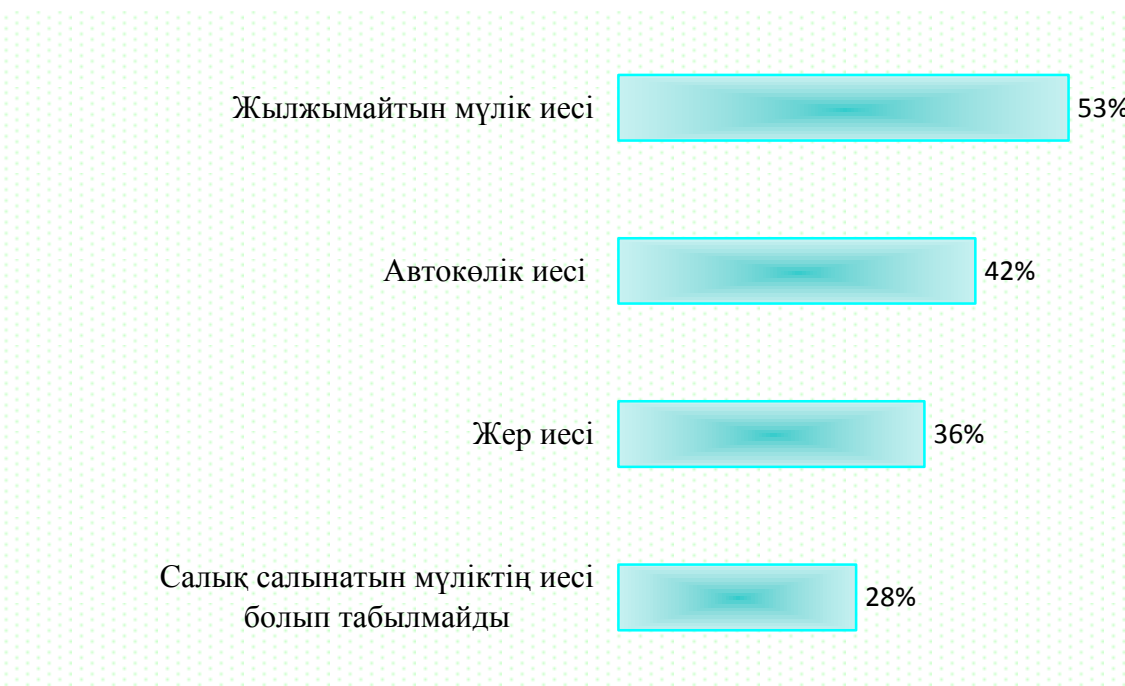
Респонденттер қызмет түрі бойынша негізінен (73%) экономикалық белсенді халық болып табылады, ал жұмыссыздар, оның ішінде жұмысшылар мен үй шаруасындағы әйелдерді қосқанда - 12,8%, студенттер/оқушылар - 8,3%, жұмыс істемейтін зейнеткерлер - 5,8% құрады. Респонденттердің қызмет түрі диаграмма түрінде төменде көрсетілген.

Диаграмма 18. Респонденттерді қызметі түріне қарай бөлу, 2012 ж., N=702.



Салық салынатын мүлкі бойынша респонденттер келесі жолмен орналасты:

Диаграмма 19. Респонденттерді салық салынатын мүлкі бойынша бөлу, 2012 ж., N=702.



2012 жылдың сұрауы барысында 2011 жылдағыдай барлық респонденттерге мынадай сұрақ қойылды: «Сіз 2013 жылы халықтың табысын жалпы декларациялауды енгізу туралы естідіңіз бе?». Бұл сұраққа жауаптардың нәтижелері бойынша тұрғындардың 57,3%-ы мұндай ақпарат туралы естіген жоқ. Бұл 2011 жылғы көрсеткіштен 10,7%-ға аз, яғни халықтың табысын жалпы декларациялау туралы тұрғындардың хабардар болуы біртіндеп көтерілуде.

2013 жылдан бастап жоспарланып отырған жалпыға ортақ мағлұмдауды енгізу туралы хабардарлықтың (20% және одан төмен) салыстырмалы төмен болуы Маңғыстау, Қарағанды, Оңтүстік Қазақстан, Алматы, Павлодар және Жамбыл облыстарында байқалады.

Бұл ақпарат туралы респонденттердің аймақтар бойынша хабардарлығы төменде көрсетілген:

Кесте 76. ҚР аймақтары бойынша кірістерді жалпы декларациялау туралы хабардар респонденттерді бөлу, 2012 ж., N=702.

Аймақтар	%
Қостанай	90%
Батыс Қазақстан	86,7%
Астана қ.	53,5%
Алматы қ.	53%
Қызылорда	52%
Ақмола	50%
Ақтөбе	46,7%
Солтүстік Қазақстан	40%
Шығыс Қазақстан	36,7%
Атырау	30%
Маңғыстау	20%
Қарағанды	18,7%
Оңтүстік Қазақстан	18%
Алматы	16,7%
Павлодар	13,3%
Жамбыл	6,7%
<i>Қазақстан бойынша барлық хабардарлар</i>	42,7%

2012 жылғы сұрауда осы категориядағы барлық респонденттерден сұрады: «Жалпы декларациялау туралы толық ақпарат алуда Сіз үшін қандай әдістер тиімді?». Бұл сұраққа жауап нәтижелері диаграмма түрінде төменде көрсетілген.

Диаграмма 20. Жалпы декларациялау туралы ақпарат алудың қаланатын әдістері, 2012 ж., N=702.



Сұрау барысында барлық респонденттерден сұрады: «Сіздің ойыңызша, салық қызметінің қызмет көрсетулерін ХҚКО (ЦОН)-на беруде қажеттілік бар ма?». Жауап нәтижелері бойынша жалпы респонденттердің көп бөлігі (70,2%) мұндай қажеттілік жоқ деп санайды. Аймақтар бойынша мәліметтер төменде көрсетілген.

Кесте 77. ҚР аймақтары бойынша салық органы қызметін ХҚКО (ЦОН)-на беру қажеттілігі туралы респонденттер жауабын бөлу, 2012 ж., N=702, %.

	Иә	Жоқ	Жауап беруге қиналамын
Астана қ.	14,9	76,2	8,9
Алматы қ.	8,8	88,1	3,1
Ақмола	10	73,3	16,7
Ақтөбе	23,3	53,3	23,3
Алматы	26,7	40	33,3
Атырау	16,7	40	43,3
Шығыс Қазақстан	20	53,3	26,7
Жамбыл	6,7	46,7	46,7
Батыс Қазақстан	13,3	86,7	0
Қарағанды	31,3	62,5	6,3
Қостанай	3,3	66,7	30
Қызылорда	6,9	65,5	27,6
Маңғыстау	20	53,3	26,7
Павлодар	13,3	76,7	10
Солтүстік Қазақстан	10	60	30
Оңтүстік Қазақстан	10	82	8
Қазақстан	13,5	70,2	16,2

Әрі қарай респонденттерді өзінің жауабын, яғни неліктен «Иә» немесе «Жоқ» жауаптарын түсіндіруді сұрады. Салық қызметінің қызмет көрсетулерін ХҚКО (ЦОН)-на беру қажеттілігі бар деп жауап бергендер өзінің жауабын түсіндіруге киналды.

Мұндай қажеттілік жоқ деп жауап бергендер өзінің жауабын келесідей түсіндірді:

- ХҚКО (ЦОН)-нда онсыз да жұмыс көп, олар шамадан көп жұмыс жасайды;
- ХҚКО (ЦОН) салық қызметінің жұмысын орындай алмайды
- ХҚКО (ЦОН)-нда салық мәселелері бойынша біліксіз қызметкерлер жасайды;
- ХҚКО (ЦОН)-нда бюрократтар (төрешіл) көп;
- ХҚКО (ЦОН)-нда қызмет көрсету баяу жүретін болады;
- ХҚКО (ЦОН)-нда кезек көп/онсыз да көп адамға қызмет көрсетіледі;
- тәртіпсіздік, ретсіздік, жұмыстың тиімсіздігі, артық мәселелер, ретсіздік болады;
- ХҚКО (ЦОН)-нда жиі құжаттар жоғалады/ ХҚКО (ЦОН)-нда ретсіздік байқалады;
- қызмет сапасы нашарлайды/өмірімізді қиындатады;
- салық органдарында қызметті бір терезеден аласың, ал ХҚКО (ЦОН)-нда 5-6 терезені аралау қажет;
- салық мәселелерін тек салық органдары ғана шеше алады;
- салық органдарында кезек жоқ;
- салық органдарының ғимаратының іші кеңдеу;
- ХҚКО (ЦОН)-ның қызмет көрсетуі нашар;
- халықтың көп болуынан уақытылы кеңес беру қызметін алу қиын болады;
- салық органында қажетті құжаттарды рәсімдеу мен алу жеңілдеу және оңай;
- ХҚКО (ЦОН)-ның қызметтерін пайдалану ыңғайсыз;
- салық органдарында жедел қызмет көрсетеді;
- ақпарат алудың мерзімі ұлғаяды;
- салық органына бару үйреншікті болып кетті.

Бұл салық қызметтерін пайдалануда қызмет көрсетудің айқын жақсаруы туралы мәлімдейтін салық қызметі жұмысының тағы бір объективті көрсеткіші. Сонымен барлық аймақтар бойынша респонденттердің жауаптары Қазақстанның салық органдарында қызмет көрсету едәуір жақсарғандығы және ХҚКО (ЦОН)-на қарағанда салыстырмалы түрде жақсы екендігін көрсетті.

Бастапқы мәліметтер

Тұрғындардың салық органдарына өтініш беру жиілігі

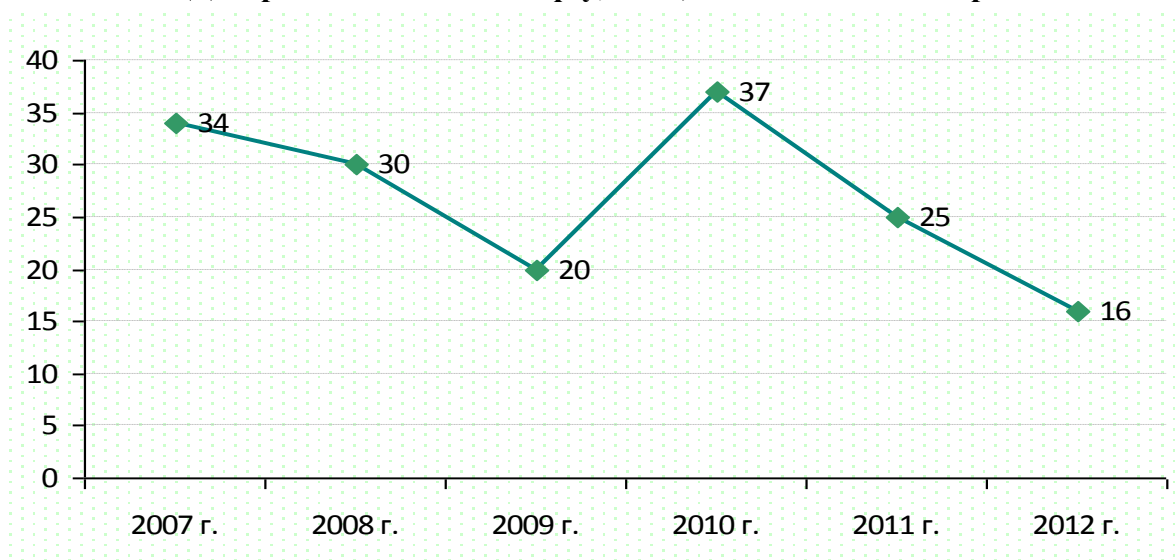
Халық арасында зерттеу жүргізу әдістемесіне сәйкес сұрау Қазақстанның салық органдарында жеке тұлғаларға арналған қызметтердің біреуін пайдаланған 18 және одан жоғары жастағы қала және ауыл тұрғындарын қамтыды.

Респонденттер салық төлеушінің тіркелуі мен салық берешегінің бар және (немесе) немесе жоқ болуы туралы анықтаманы беру т.с. салық қызметтерін пайдалануда көбінесе жыл бойы бір рет қана салық органына жүгінді. Сирек жағдайларда бұл категориядағы респонденттер салық органдарына бір салық қызметін алу үшін екі реттен артық жүгінді.

Қызмет көрсетудің мерзімі мен уақыты

Жүргізілген мониторинг зерттеулері көрсеткендей, салық қызметін алуда кезекте күту уақыты қысқаруда. Сонымен 2012 жылғы сұрау нәтижелері бойынша жалпы республика бойынша кезекте күтудің орташа уақыты 16 минутты құрайды.

Диаграмма 21. Кезекте күту, мин., 2007 – 2012 жылдар.



Жалпы кезекте тұрудың тұрғындар айтқан максималды уақыты едәуір қысқарды: 2011 жылы бұл көрсеткіш Қазақстан бойынша орташа 5,5 сағатты құрады, ал 2012 жылғы зерттеу нәтижелері бойынша бұл көрсеткіш Қазақстан бойынша орташа 1 сағат 4 минутқа тең болды.

Кесте 78. Кезекте күту ұзақтығы, 2012 ж., N=702.

	Орташа, мин.	Максимум, мин.
Алматы қ.	6	20
Павлодар	7	20
Шығыс Қазақстан	7	20
Солтүстік Қазақстан	8	25
Батыс Қазақстан	9	20
Ақмола	10	35
Қостанай	13	120
Алматы	14	30
Ақтөбе	14	30
Қызылорда	17	40
Атырау	18	60
Маңғыстау	19	60
Астана қ.	20	145
Оңтүстік Қазақстан	23	145
Қарағанды	33	140
Жамбыл	45	120
Қазақстан	16	64

Аймақтар бойынша келесі жағдайлар байқалады:

- кезекте бәрінен аз уақыт күтетіндер - Алматы қ. тұрғындары, орташа 6 минут;
- сонымен бірге кезекте күтудің минималды уақыты Павлодар, Шығыс Қазақстан, Солтүстік Қазақстан, Батыс Қазақстан және Ақмола облыстарында байқалады ;

- кезекте жарты сағаттан көп уақытты Қарағанды және Жамбыл облыстарының тұрғындары өткізеді;
- кезекте күтудің максималды уақыты Астана қ. және Оңтүстік Қазақстан облысында тіркелді.

2012 жылғы зерттеу қорытындысы бойынша салық қызметін күту мерзімі 2011 жылғы зерттеуінің деңгейінде қалды, ал 2010 жылғы зерттеумен салыстырғанда:

- Тұрғындарға салық қызметін ұсыну мерзімдері қысқарды, мәселен, 2011 жылғы сұрау нәтижелеріне сәйкес құжаттарды тапсырудан бастап орташа 3 күн өтсе, ал 2010 жылы орташа 4 күн кетеді;
- Респонденттердің бір пайызы (7 адам) қызметтің берілуін 1 ай күтуге тура келгенін айтады.;
- Салық төлеушіні тіркеу немесе мәліметтерін өзгерту бойынша қызметтер орташа 3 күнді, көп жағдайда 1 күнді алады;
- Салықтық қарызының, болмауы (болуы) туралы анықтаманы беруі орташа 3 күнді құрайды, көп жағдайда бұл мәселе бір күн ішінде шешіледі;
- салық заңнамасын түсіндіру бойынша жазбаша, электронды өтініш білдіруі бойынша нәтижені респонденттер орта есеппен 4 күн күтті, абсолютті жағдайда бұл сұрақ сол күні шешіледі.

Кесте 79. Қызмет нәтижесін күту мерзімдері, күндер, 2009 - 2012 жылдар.

	Орташа (күндер)				Максимум (айлар)			
	2009 ж.	2010 ж.	2011 ж.	2012 ж.	2009 ж.	2010 ж.	2011 ж.	2012 ж.
Салық төлеушіні тіркеу	3,6	4,3	3	3	1	4	3	1
Салықтық қарыздың болмауы (болуы) туралы мәлімет беру	3,1	3,1	3	3	2	3	3	1
Жазбаша, электронды өтініш білдіру	-	9	4	3	-	2	1	-
Барлығы	3,4	4	3	3	2	4	3	1

Қателіктер мен жоғалтулар

Салық органдарының қызметкерлерімен құжаттарды жоғалту жағдайлары туралы не бары 3 респондент хабарлады, ол тұрғындардың барлық іріктелген жиынтығынан 0,4% құрайды. Астана қ., Қостанай және Маңғыстау облыстарында құжат жоғалту бір жағдайдан белгіленді.

Берілген құжаттарда қателіктер жіберілгендігі туралы 27 (3,8%) респондент хабарлады. Мұндай жағдайлардың көпшілігі Астанада тіркелді – 16 респондент берілген құжаттарда қателік жіберілгенін хабарлады. Бұл Астана қ. іріктелген жиынтығының 15,8% құрайды. Алматы қ. (Алматының іріктелген жиынтығының 1,3%-ы), Оңтүстік Қазақстан облысы (аймақтың іріктелген жиынтығының 4%-ы) және Маңғыстау облысында (берілген аймақтың іріктелген жиынтығының 6,7% -ы) құжат жоғалту екі жағдайдан тіркелді. Бір жағдайдан Атырау, Шығыс Қазақстан, Жамбыл, Қарағанды облыстарында белгіленді.

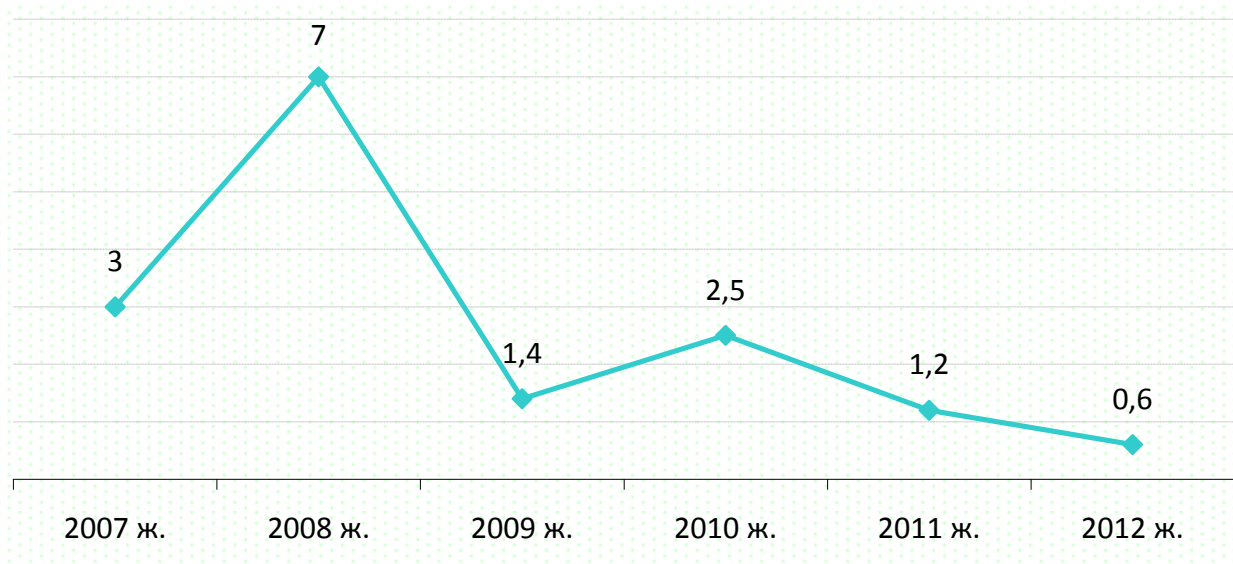
Қателіктерді жоюға кететін уақыт қателіктің сипатына байланысты екендігі анық: кейбір қателіктер нақ сол күні түзеледі, басқа қателіктерді түзетуге бірнеше күн қажет. 2012 жылы бірқатар қателіктерді жоюға орташа жарты сағат жұмсалды, одан күрделі қателіктерді

жоюға орташа 9 күн қажет болды. Салыстыру үшін: 2010 жылмен салыстырғанда 2011 жылы қателіктерді жоюға кететін уақыт едәуір қысқарды, егер 2010 жылы бұл шамамен орташа 4 сағатты алса, ал 2011 жылы қателіктерді жоюға шамамен 1 сағат қажет болды.

Қызметтерді ресми емес түрде алу

Өткізілген мониторинг көрсеткендей, жемқорлыққа қарсы жүргізіліп жатқан шаралар Қазақстанның салық органдарында белгілі бір табысқа ие болды, өйткені социологиялық сұраулар нәтижелері бойынша салық қызметтерін бейресми алуды пайдаланатын кәсіпкерлік субъектілерінің үлесі ғана емес, тұрғындар үлесі де азаюда. 2012 жылғы сұраудың барлық іріктелген жиынтығының 0,6%-ын құрайтын 4 респондент ғана салық қызметін алу кезінде бейресми сыйақы берген. Бұл көрсеткіштің динамикасы диаграмма түрінде төменде көрсетілген. Айта кетсек, 5 респондент (0,7%) бұл сұраққа жауап беруден бас тартты.

Диаграмма 22. Қызметті бейресми алу, 2007 - 2012 жж., %



Сыйлықтар түрінде берілсе де, сыйақы мөлшері ұлттық валютада бағаланды. 2012 жылғы нәтижелер бойынша үш респондент 1000 теңге мөлшерінде бейресми сыйақы берді, бір респондент 5000 теңге берді. Өткен зерттеу нәтижелерімен салыстырсақ, 2011 жылы бейресми сыйақы мөлшері 2010 жылмен (2010 ж. – 4800 теңге, 2011 ж. – 9570 теңге) салыстырғанда екі есеге дейін өсті. Егер 2010 ж. сыйақы мөлшері 500 теңгеден 30000 теңгеге дейін болса, 2011 жылы – 1000 теңгеден 30000 теңгеге дейінгі мөлшерді құрады.

Сұрау барысында респонденттерге мынадай сұрақ қойылды: «Сіз қалай ойлайсыз, заңсыз сыйақы беру қызметті алу процесін жылдамдата ма?», жауаптар нәтижелері бойынша көпшілігі (60,4%) «Жоқ, көмектеспейді» деп санайды, респонденттердің 13%-ы «Иә, қызметті алу процесін жылдамдатады» деп санайды, 26,5% респондент бұл сұраққа жауап беруге қиналды.

Тұрғындардың салық органдарының қызметіне қанағаттанушылығы

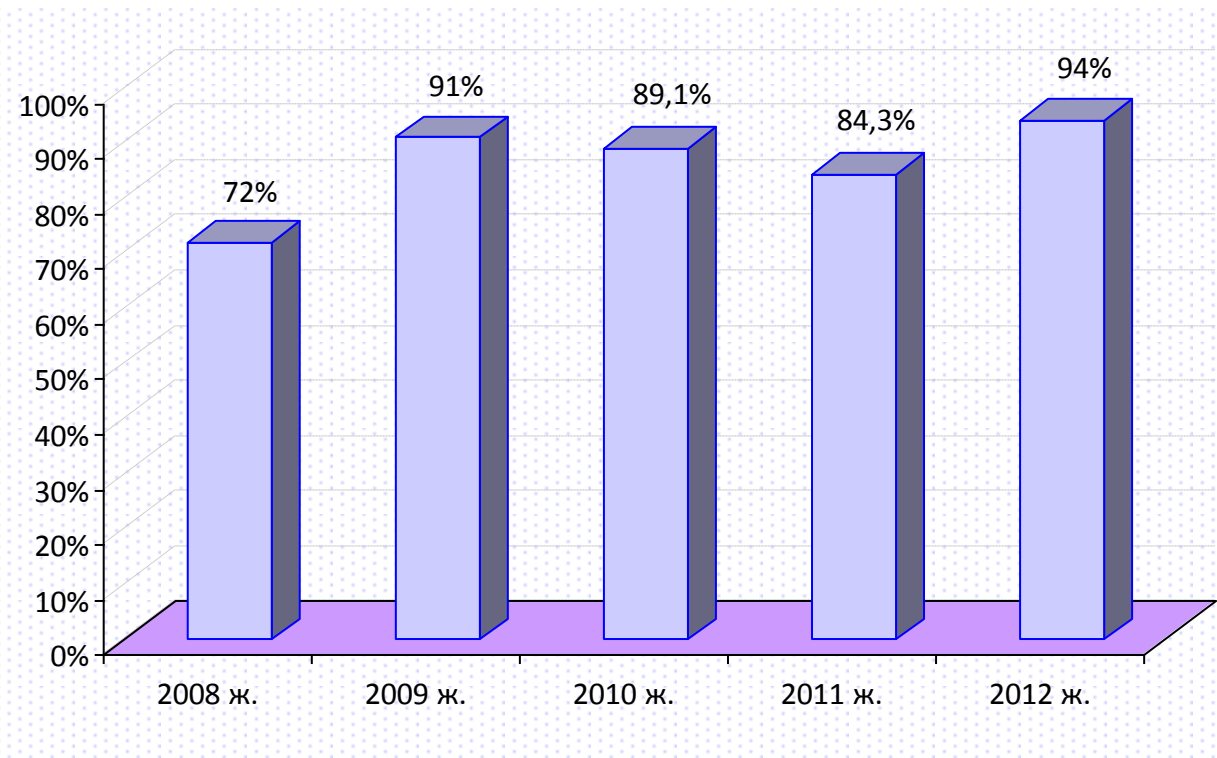
Қызмет алушының қанағаттанушылығы нәтижені бағалаудан ғана емес (анықтаманы, СТН және т.б. алды), сонымен бірге өзара әрекеттесу процесін бағалаудан да құралады. Осыдан шығатыны, қызмет сипаттамаларын да, қызмет көрсету параметрлерін де бөлу

қажет. Нәтижеге қол жеткізсе де, мысалы, салық қарызының жоқ болуы туралы анықтаманы алса, егер де салық қызметінің қызметкерлерімен өзара әрекеттесу процесі жеткілікті түрде жақсы болмаса, қызметті алушы адам қанағаттанбай қалады. Дегенмен, ең жақсы деген процедуралар кезінде қызмет алушыға сапасыз қызмет көрсетілгені анықталса, мысалы, берілген анықтамада қателер болса, қызмет алушы қанағаттанбайды. Сондықтан да бұл екі параметрлер өзара байланысқан.

2010-2011 жж. Қанағаттанушылық динамикасы

2012 жылғы сұраудың нәтижелері бойынша, халықтың салық органдарының қызмет көрсетуімен қанағаттануы 10%-ға өсті, яғни респонденттердің абсолютті көпшілігі (94%) салық қызметін алу сапасына қанағаттанады.

Диаграмма 23. Халықтың қызметпен қанағаттану динамикасы, 2008-2012 жж., %.



Зерттеу мәліметтері бойынша Астана қ., Ақтөбе, Атырау және Қызылорда облыстарында тұрғындар қатарынан жалпы салық қызметінің сапасына қанағаттанушылығын оң бағалайтын салық төлеушілердің едәуір артуы байқалады.

Кесте 80. Аймақтар бойынша қанағаттанушылық көрсеткішінің өзгеруі, 2008-2012 жж., %

	2008 ж.	2009 ж.	2010 ж.	2011 ж.	2012 ж.	Айырмашылық 2011-2012
Қазақстан бойынша орташа	72%	91%	89,1%	84,3%	94%	9,7%↑
Жақсартты						
Астана қ.	90%	85%	56%	55%	90%	35%↑
Ақтөбе	85%	93%	93,3%	64,8%	100%	35%↑
Атырау	70%	91%	82,7%	66%	90%	24%↑
Ақмола	83%	95%	95,5%	76%	97%	21%↑
Қызылорда	51%	82%	91,1%	73%	93%	20%↑
ШҚО	73%	88%	98%	82%	100%	18%↑
БҚО	87%	92%	77,8%	88%	100%	12%↑
СҚО	95%	98%	97,7%	91%	97%	6%↑
Қарағанды	64%	88%	100%	90%	94%	4%↑
Алматы қ.	77%	84%	70,4%	96%	98%	2%↑
Өзгертеді немесе кішкене нашарлатты						
Павлодар	71%	98%	100%	100%	100%	0%
Қостанай	79%	98%	97,8%	100%	100%	0%
ОҚО	81%	97%	96,7%	96,7%	96%	-1%↓
Алматы	64%	96%	87,9%	84%	87%	-1%↓
Маңғыстау	41%	89%	86,7%	88%	83%	-5%↓
Жамбыл	84%	82%	97,9%	82%	70%	-12%↓

Салық қызметі сапасына қанағаттанушылықтың жоғары көрсеткіштері келесі аймақтарда сақталуда: Алматы қ., Павлодар және Қостанай облыстары.

Сұрау барысында қанағаттанудың төмен деңгейін белгілеген респонденттерге мынадай ашық сұрақ қойылды: «Өзіңіздің қанағаттанбау себебіңізді көрсетіңіз?». Компьютерлердің, қызметкерлердің ұзақ жұмысы, дөрекі, әдепсіз қарым-қатынасы, қайда барудың түсініксіз болуы секілді себептер аталды.

Тұрғындардың қызметке блоктар бойынша қанағаттанушылығы

Мерзімі және уақыты

Жалпы Қазақстанның барлық аймақтарында дерлік салық қызметтері сапасының уақыттық параметрлеріне қанағаттанатын тұрғындар үлесінің артуы байқалады. Бұл көрсеткіштің аздап азаюы Маңғыстау және Жамбыл облыстарында байқалады. Өткен жылдармен салыстырғанда, қызмет сапасының уақыттық параметрлеріне қанағаттанушылық көрсеткіштер Астана қ. (2010 ж. - 38,5%, 2011 ж. – 58,3%, 2012 ж. – 88,8%) жақсарды. Уақыттық параметрлермен қанағаттанушылық көрсеткіштерінің ең төмен көрсеткіштері Жамбыл облысында белгіленеді - 67,5%, бұл өткен жылғы көрсеткістен 13%-ға төмен.

«Кезекте күту уақыты» критерийі бойынша қанағаттанудың ең төмен пайыздары Жамбыл және Маңғыстау облыстарында байқалды - сәйкесінше 60% и 70%. «Қызметтердің мерзімдерін сақтау» критерийі бойынша қанағаттанудың төмен болуы Жамбыл облысында байқалады - 70%.

Кесте 81. Облыстар бойынша қызмет сапасының уақыттық параметрлеріне қанағаттанушылық (2012 ж.), N=702.

	Кезекте күту уақыты		Қызмет мерзімін сақтау		Қызметтерді алудың белгіленген мерзімі		Талап етілетін құжаттарды жинау уақыты		Жалпы мерзімі мен уақыты	
	%	Орт. баға	%	Орт. баға	%	Орт. баға	%	Орт. баға	%	Орт. баға
Астана қ.	85%	4,3	93%	4,6	92%	4,6	85%	4,3	88,8%	4,4
Алматы қ.	99%	4,9	99%	4,9	100%	4,9	96%	4,8	98,5%	4,9
Ақмола	100%	4,9	100%	5,0	100%	4,9	100%	4,8	100%	4,9
Ақтөбе	100%	4,8	100%	4,9	96,7	4,9	90%	4,6	96,7%	4,8
Алматы	77%	4,5	86,7%	4,4	86,7	4,6	90%	4,6	85,1%	4,5
Атырау	73,3%	3,9	86,7%	4,4	80%	4,3	70%	4,1	77,5%	4,2
ШҚО	97%	4,6	97%	4,6	93%	4,5	100%	4,5	96,7%	4,6
Жамбыл	60%	3,6	70%	3,7	70%	3,7	70%	3,7	67,5%	3,7
БҚО	100%	4,9	100%	4,9	100%	5,0	100%	4,8	100%	4,9
Қарағанды	75%	4,0	97%	4,7	93,7	4,7	78%	4,4	85,9%	4,4
Қостанай	100%	4,9	100%	5,0	97%	5,0	100%	5,0	99,2%	5,0
Қызылорда	93%	4,4	89,6%	4,3	86,2	4,6	89,6 %	4,4	89,6%	4,4
Маңғыстау	70%	4,1	86,7%	4,2	73,3	4,1	66,7 %	3,8	74,2%	4,0
Павлодар	100%	5,0	100%	5,0	100%	5,0	100%	5,0	100%	5,0
СҚО	93,3%	4,5	96,7%	4,8	96,7	4,7	83%	4,8	92,5%	4,7
ОҚО	84%	4,3	98%	4,7	96%	4,5	98%	4,5	94%	4,5
Қазақстан бойынша орташа	90%	4,5	95%	4,7	93,2	4,7	89,9 %	4,5	92%	4,6

Кесте 82. Салық қызметтерін алу кезінде уақыттық параметрлер бойынша халықтың қанағаттанушылық деңгейі бойынша аймақтар рейтингі, 2012 ж., N=702.

	%	Орт. баға
Ақмола	100%	4,9
БҚО	100%	4,9
Павлодар	100%	5,0
Алматы қ.	99%	4,9
Қостанай	99%	5,0
Ақтөбе	97%	4,8
ШҚО	97%	4,6
ОҚО	94%	4,5
СҚО	93%	4,7
Қызылорда	90%	4,4
Астана қ.	89%	4,4
Қарағанды	86%	4,4
Алматы	85%	4,5
Атырау	78%	4,2
Маңғыстау	74%	4,0
Жамбыл	68%	3,7
Қазақстан бойынша орташа	92%	4,6

Процедура

Жалпы бұл көрсеткіш «Процедураның түсініктігі мен жеңілдігі», «Нысандардың, бланкілерінің түсініктігімен» және «Талап етілетін құжаттардың негізділігі» параметрлерінен орташа өлшем ретінде 2011 жылмен салыстырығанда 7%-ға жоғарылады. Бұл көрсеткіштің елеулі жоғарылауы Атырау облысында (23%↑), Астана қ. (20,8%↑) және Қызылорда облысында (15%↑) байқалады.

Кесте 83. Процедурамен қанағаттанушылық (2012 ж.), N=702.

	Процедураның түсініктігі мен жеңілдігі		Нысандар, бланкілердің түсініктігі		Талап етілетін құжаттардың негізділігі		Жалпы процедура	
	%	Орт. баға	%	Орт. баға	%	Орт. баға	%	Орт. баға
Астана қ.	93%	4,6	95%	4,7	94%	4,6	94,0%	4,6
Алматы қ.	100%	4,9	98,8%	4,9	99,4%	4,9	99,4%	4,9
Ақмола	100%	4,9	96,7%	4,7	93,3%	4,7	96,7%	4,8
Ақтөбе	93%	4,9	100%	4,8	100%	4,8	97,8%	4,8
Алматы	87%	4,6	86,7%	4,6	90%	4,7	87,8%	4,6
Атырау	90,0%	4,7	90%	4,5	93,3%	4,5	91,1%	4,6
ШҚО	100%	4,6	100%	4,7	96,7%	4,6	98,9%	4,6
Жамбыл	80,0%	3,8	73,3%	3,8	80%	3,9	77,8%	3,9
БҚО	100%	4,8	100%	4,9	100%	5,0	100,0%	4,9
Қарағанды	88%	4,5	93,7%	4,5	84,4%	4,7	88,5%	4,6
Қостанай	100%	5,0	100%	5,0	100%	5,0	100,0%	5,0
Қызылорда	97%	4,5	96,6%	4,6	89,7%	4,6	94,3%	4,6
Маңғыстау	83%	4,3	90%	4,4	86,7%	4,3	86,7%	4,3
Павлодар	100%	5,0	100%	4,9	100%	5,0	100,0%	5,0
СҚО	90,0%	4,7	96,7%	4,8	96,7%	4,8	94,5%	4,8
ОҚО	96%	4,7	96%	4,5	96%	4,6	96,0%	4,6
Қазақстан бойынша орташа	94,7%	4,7	95,4%	4,7	94,9%	4,7	95,0%	4,7

Кесте 84. Салық қызметтерін алу процедурасымен халықтың қанағаттанушылық деңгейі бойынша аймақтар рейтингі, 2012 ж., N=702.

	%	Орт. баға
БҚО	100,0%	4,9
Қостанай	100,0%	5,0
Павлодар	100,0%	5,0
Алматы қ.	99,4%	4,9
ШҚО	98,9%	4,6
Ақтөбе	97,8%	4,8
Ақмола	96,7%	4,8
ОҚО	96,0%	4,6
СҚО	94,5%	4,8
Қызылорда	94,3%	4,6
Астана қ.	94,0%	4,6
Атырау	91,1%	4,6

Қарағанды	88,5%	4,6
Алматы	87,8%	4,6
Маңғыстау	86,7%	4,3
Жамбыл	77,8%	3,9
Қазақстан бойынша орташа	95,0%	4,7

Бланкілер, құжат үлгілері, көрсеткіштер

2012 жылғы сұрау мәліметтері бойынша Атырау облысында бұл бөлім параметрлеріне қанағаттануын жоғары бағалаған тұрғындар үлесінің елеулі артуы (28,7%↑) байқалады. Жалпы бұл көрсеткіш 2011 жылмен салыстырғанда 7,5%-ға өсті.

Салық төлеушілердің қанағаттануының біршама төмен болуы Жамбыл облысында (72,5%) байқалады, бұл ретте қанағаттанудың орташа бағасы 4 баллдан төмен (3,8 балла). Бұл аймақ тұрғындарының қанағаттанбауының негізгі себебі – қайда барудың түсініксіз болуы: 60%-ы бұл параметрге қанағаттанады.

Кесте 85. Бланкілер, үлгілер, көрсеткіштер, тіл (2012 ж.), N=702.

	Бланкілік өнімнің қолжетімділігі		Құжат үлгілерінің болуы		Қайда жүгінудің түсініктігі		Алынған ақпарат және қызмет тілінің түсініктігі		Жалпы бланкілер, үлгілер, көрсеткіштер	
	%	Орт. баға	%	Орт. баға	%	Орт. баға	%	Орт. баға	%	Орт. баға
Астана қ.	98%	4,8	95%	4,8	93%	4,6	98%	4,8	96,0%	4,8
Алматы қ.	99%	5,0	99,4%	4,9	99,4%	4,9	99,4%	4,9	99,4%	4,9
Ақмола	100%	5,0	100%	4,9	96,7%	4,9	100%	5,0	99,2%	4,9
Ақтөбе	97%	4,8	100%	4,9	96,7%	4,8	100%	5,0	98,4%	4,9
Алматы	97%	4,9	90%	4,8	86,7%	4,5	93,3%	4,7	91,7%	4,7
Атырау	93,3%	4,6	86,7%	4,4	73,3%	4,0	93,3%	4,6	86,7%	4,4
ШҚО	100%	4,8	100%	4,7	100%	4,7	100%	4,7	100,0%	4,7
Жамбыл	70,0%	3,8	76,7%	3,9	60%	3,5	83,3%	4,1	72,5%	3,8
БҚО	100%	5,0	100%	5,0	100%	5,0	100%	5,0	100,0%	5,0
Қарағанды	91%	4,6	93,7%	4,7	90,6%	4,6	93,7%	4,7	92,2%	4,6
Қостанай	100%	5,0	100%	5,0	100%	5,0	100%	5,0	100,0%	5,0
Қызылорда	97%	4,6	89,7%	4,5	96,5%	4,6	93%	4,6	94,0%	4,6
Маңғыстау	90%	4,4	90%	4,6	86,7%	4,4	90%	4,5	89,2%	4,5
Павлодар	100%	5,0	100%	5,0	100%	5,0	100%	5,0	100,0%	5,0
СҚО	96,7%	4,8	100%	4,8	100%	4,8	96,7%	4,8	98,4%	4,8
ОҚО	96%	4,5	94%	4,6	96%	4,5	94%	4,6	95,0%	4,6
Қазақстан бойынша орташа	96%	4,8	95,6%	4,8	93,7%	4,7	96,7%	4,8	95,6%	4,7

Кесте 86. Салықтық қызметті алу кезінде бланктер, үлгілер, сілтемелердің қолжетімдігіне халықтың қанағаттанушылық деңгейі бойынша аймақтар рейтингі, 2012 ж., N=702.

	%	Орт. баға
ШҚО	100,0%	4,7
БҚО	100,0%	5,0
Қостанай	100,0%	5,0
Павлодар	100,0%	5,0
Алматы қ.	99,4%	4,9
Ақмола	99,2%	4,9
Ақтөбе	98,4%	4,9
СҚО	98,4%	4,8
Астана қ.	96,0%	4,8
ОҚО	95,0%	4,6
Қызылорда	94,0%	4,6
Қарағанды	92,2%	4,6
Алматы	91,7%	4,7
Маңғыстау	89,2%	4,5
Атырау	86,7%	4,4
Жамбыл	72,5%	3,8
Қазақстан бойынша орташа	95,6%	4,7

Ақпараттың уақыттылығы және мазмұндылығы

Егер 2011 жылы ақпараттың уақыттылығы және мазмұндылығына біршама төмен қанағаттанушылық Атырау облысында (54%) белгіленген болса, бұл 2010 жылғы көрсеткішпен салыстырғанда 22%-ға төмендеді (76%), ал 2012 жылғы зерттеу нәтижелері бойынша осы аймақта бұл көрсеткіштің едәуір жоғарылағандығы (39,4%↑) байқалады. Сонымен бірге Жамбыл облысында бұл бөлім параметрлеріне (20,3%↓) қанағаттанған тұрғындар үлесінің елеулі азаюы байқалады, яғни бұл көрсеткіш 66,7%-ға дейін төмендеді. Қалған аймақтарда бұл бөлім параметрлеріне қанағаттанудың орташа көрсеткіштері, Алматы облысынан басқа (83,4%), кемінде 90% деңгейінде.

Кесте 87. Ақпараттың уақыттылығы мен мазмұндылығына қанағаттанушылық (2012 ж.), N=702.

	Ақпараттың уақыттылығы		Ақпараттың мазмұндылығы		Ақпараттың уақыттылығы және мазмұндылығы	
	%	Орт. баға	%	Орт. баға	%	Орт. баға
Астана қ.	92%	4,6	94%	4,6	93%	4,6
Алматы қ.	99,4%	4,9	99,4%	5,0	99,4%	5,0
Ақмола	100%	5,0	100%	4,9	100%	5,0
Ақтөбе	100%	4,9	100%	4,8	100%	4,9
Алматы	80%	4,6	86,7%	4,7	83,4%	4,6
Атырау	90%	4,4	96,7%	4,5	93,4%	4,5
ШҚО	96,7%	4,6	100%	4,7	98,4%	4,6

Жамбыл	70%	3,7	63,3%	3,6	66,7%	3,7
БҚО	100%	5,0	100%	5,0	100%	5,0
Қарағанды	93,7%	4,5	93,7%	4,6	93,7%	4,5
Қостанай	100%	5,0	100%	5,0	100%	5,0
Қызылорда	89,6%	4,5	93%	4,6	91,3%	4,6
Маңғыстау	86,7%	4,3	96,7%	4,5	91,7%	4,4
Павлодар	100%	5,0	100%	4,9	100%	5,0
СҚО	96,7%	4,8	100%	4,8	98,4%	4,8
ОҚО	90%	4,4	94%	4,5	92%	4,5
Қазақстан бойынша орташа	93,9%	4,7	95,6%	4,7	94,8%	4,7

Кесте 88. Салық қызметтерін алу кезінде ақпараттың уақыттылығы мен мазмұндылығына халықтың қанағаттану деңгейі бойынша аймақтар рейтингі, 2012 ж., N=702.

	%	Орт. баға
Ақмола	100,0%	5,0
Ақтөбе	100,0%	4,9
БҚО	100,0%	5,0
Қостанай	100,0%	5,0
Павлодар	100,0%	5,0
Алматы қ.	99,4%	5,0
ШҚО	98,4%	4,6
СҚО	98,4%	4,8
Қарағанды	93,7%	4,5
Атырау	93,4%	4,5
Астана қ.	93,0%	4,6
ОҚО	92,0%	4,5
Маңғыстау	91,7%	4,4
Қызылорда	91,3%	4,6
Алматы	83,4%	4,6
Жамбыл	66,7%	3,7
Қазақстан бойынша орташа	94,8%	4,7

Анықтамалық ақпараттың қолжетімділігі

Салық органдарының салық төлеушілермен қарым-қатынасында максималды толық ақпарат, оның түсінікті ұсынылуы, ақпараттық ашықтық саясатын жүзеге асыру үлкен маңызға ие болады. Салық төлеушілердің алдында салық органдарының жағымды бейнесін жасау салық төлеушілермен коммуникацияның ұйымдастырылуы мен жоспарлы дамуынан басталуы қажет.

Жалпы анықтамалық ақпараттың қолжетімділігімен қанағаттанудың орташа көрсеткішінің айтарлықтай маңызды артуы байқалады (анықтамалық терезеде, стендтерде, Интернет пен телефон арқылы), 2011 жылмен салыстырғанда 6,3%-ға артты.

Жалпы ақпараттың қолжетімділігімен бәрінен аз қанағаттанған аймақтар – Жамбыл (56,7%), Алматы (58,9%) и Қарағанды (63,5%) облыстары. Атырау облысында бұл бөлім параметрлеріне қанағаттануының елеулі артуы байқалады, көрсеткіштің орташа мәні өткен жылмен салыстырғанда 22,7%-ға артты.

Кесте 89. Ақпараттың қолжетімділігіне қанағаттанушылық (2012), N=702.

	Қызмет бойынша ақпаратты анықтама терезесінде, стендтерде беру		Қызмет бойынша ақпараттың Интернет арқылы қолжетімділігі		Ақпараттың телефон бойынша қолжетімділігі		Ақпараттың қолжетімділігі	
	%	Орт. баға	%	Орт. баға	%	Орт. баға	%	Орт. баға
Астана қ.	86%	4,6	65,3%	4,4	63,4%	4,1	71,6%	4,4
Алматы қ.	100%	5,0	79,4%	4,9	79,4%	4,8	86,3%	4,9
Ақмола	96,7%	4,9	93,3%	4,7	100%	4,9	96,7%	4,8
Ақтөбе	100%	4,8	83,3%	4,7	96,7%	4,8	93,3%	4,8
Алматы	76,7%	4,3	50%	4,2	50%	4,3	58,9%	4,3
Атырау	76,7%	4,1	70%	4,2	63,3%	4,0	70,0%	4,1
ШҚО	100%	4,6	73,3%	4,6	90%	4,5	87,8%	4,6
Жамбыл	63,3%	3,6	66,7%	3,8	40%	3,3	56,7%	3,5
БҚО	100%	5,0	96,7%	4,9	100%	5,0	98,9%	5,0
Қарағанды	90,6%	4,4	50%	4,4	50%	4,3	63,5%	4,4
Қостанай	100%	5,0	86,7%	5,0	100%	5,0	95,6%	5,0
Қызылорда	100%	4,6	82,7%	4,4	82,7%	4,6	88,5%	4,5
Маңғыстау	83,3%	4,3	66,7%	4,0	70%	4,0	73,3%	4,1
Павлодар	100%	4,9	80%	4,9	83,3%	4,9	87,8%	4,9
СҚО	93,3%	4,8	50%	4,7	66,7%	4,6	70,0%	4,7
ОҚО	96%	4,5	92%	4,5	94%	4,6	94,0%	4,5
Қазақстан бойынша орташа	92,6%	4,7	74,6%	4,6	76,4%	4,5	81,2%	4,6

Кесте 90. Салық қызметтерін алуда ақпараттың қолжетімділігіне халықтың қанағаттану деңгейі бойынша аймақтар рейтингі, 2012 ж., N=702.

	%	Орт. баға
БҚО	98,9%	5,0
Ақмола	96,7%	4,8
Қостанай	95,6%	5,0
ОҚО	94,0%	4,5
Ақтөбе	93,3%	4,8
Қызылорда	88,5%	4,5
ШҚО	87,8%	4,6
Павлодар	87,8%	4,9
Алматы қ.	86,3%	4,9
Маңғыстау	73,3%	4,1
Астана қ.	71,6%	4,4
Атырау	70,0%	4,1
СҚО	70,0%	4,7
Қарағанды	63,5%	4,4
Алматы	58,9%	4,3
Жамбыл	56,7%	3,5
Қазақстан бойынша орташа	81,2%	4,6

Жұмысты ұйымдастыру

2011 жылы қызметкердің жұмыс орнында (болуы) қолжетімділігі және бір терезеден қызмет алу мүмкіндігі бойынша біршама төмен көрсеткіштер Атырау облысында (61%) белгіленді. Биылғы зерттеу нәтижелері бойынша осы аймақта көрсеткіш 25,7%-ға артты, ал біршама төмен мәні Жамбыл облысында байқалды. Жалпы бұл бөлімнің көрсеткішінің орташа мәні 6,6%-ға жоғарылады.

Кесте 91. Жұмысты ұйымдастырумен қанағаттанушылық (2012 ж.), N=702.

	Қызметкердің орнында болуы		Қызметті бір терезеден алу		Жалпы жұмыстың ұйымдастырылуы (Бір терезе және қызметкердің орнында болуы)	
	%	Орт. баға	%	Орт. баға	%	Орт. баға
Астана қ.	90%	4,6	86%	4,5	88%	4,5
Алматы қ.	100%	4,9	99,4%	4,9	99,7%	4,9
Ақмола	100%	4,9	100%	4,9	100%	4,9
Ақтөбе	96,7%	5,0	100%	4,8	98%	4,9
Алматы	86,7%	4,6	90%	4,6	88,4%	4,6
Атырау	83,3%	4,4	90%	4,4	86,7%	4,4
ШҚО	100%	4,7	100%	4,7	100,0%	4,7
Жамбыл	63,3%	3,7	73,3%	3,8	68,3%	3,7
БҚО	100%	5,0	100%	5,0	100%	5,0
Қарағанды	93,7%	4,7	90,6%	4,4	92,2%	4,5
Қостанай	100%	5,0	100%	5,0	100%	5,0
Қызылорда	96,5%	4,5	93%	4,4	94,8%	4,5
Маңғыстау	86,7%	4,3	83,3%	4,4	85,0%	4,3
Павлодар	100%	5,0	100%	5,0	100%	5,0
СҚО	93,3%	4,7	96,7%	4,8	95,0%	4,7
ОҚО	96%	4,4	94%	4,6	95%	4,5
Қазақстан бойынша орташа	94%	4,7	93,9%	4,7	94,0%	4,7

Кесте 92. Салық органдарында жұмысты ұйымдастырумен халықтың қанағаттану деңгейі бойынша аймақтар рейтингі, 2012 ж., N=702.

	%	Орт. баға
Ақмола	100,0%	4,9
ШҚО	100,0%	4,7
БҚО	100,0%	5,0
Қостанай	100,0%	5,0
Павлодар	100,0%	5,0
Алматы қ.	99,7%	4,9
Ақтөбе	98,4%	4,9
СҚО	95,0%	4,7
ОҚО	95,0%	4,5
Қызылорда	94,8%	4,5

Қарағанды	92,2%	4,5
Алматы	88,4%	4,6
Астана қ.	88,0%	4,5
Атырау	86,7%	4,4
Маңғыстау	85,0%	4,3
Жамбыл	68,3%	3,7
Қазақстан бойынша орташа	94,0%	4,7

Персоналды бағалау

Өткен жылғы зерттеулерде тұтастай қызмет сапасын бағалауға әсер ететін ең маңызды факторлар ретінде салық қызметкерлері тарапынан біліктілік, сыпайылық және көңіл бөлуі болып табылатыны анықталған еді.

Қазақстан бойынша орта есеппен персоналды 94,8% деңгейінде бағалады, бұл былтырғы 2011 жылға (86,5%) қарағанда 8,3%-ға жоғары. 2010 және 2011 жылдардағы зерттеулерде осы көрсеткіштің орташа мәні Атырау облысында бір қалыпта еді (2010 ж. – 51,9%, 2011 ж. – 51,3%). 2012 жылғы зерттеу нәтижелері бойынша зерттеліп отырған көрсеткіш 34,3%-ға артты, яғни 2012 жылы Атырау облысының 85,6% тұрғындары салық қызметінің персоналын оң бағалады.

Кесте 93. Қызметкермен қанағаттанушылық (2012 ж.), N=702.

	Қызметкерлер біліктілігі		Қызметкерлер сыпайылығы		Салық органы қызметкерінің Сізге көмектесуіне ықыласы		Персоналды бағалау	
	%	Орт. баға	%	Орт. баға	%	Орт. баға	%	Орт. баға
Астана қ.	90%	4,5	97%	4,7	91%	4,5	92,7%	4,6
Алматы қ.	100%	4,9	99,4%	4,9	99,4%	4,9	99,6%	4,9
Ақмола	96,7%	5,0	96,7%	5,0	100%	4,9	97,8%	5,0
Ақтөбе	100%	5,0	96,7%	4,8	100%	4,8	98,9%	4,9
Алматы	86,7%	4,5	86,7%	4,6	86,7%	4,6	86,7%	4,6
Атырау	86,7%	4,5	90%	4,4	80%	4,2	85,6%	4,4
ШҚО	100%	4,7	96,7%	4,7	96,7%	4,6	97,8%	4,7
Жамбыл	70%	3,8	70%	3,8	56,7%	3,5	65,6%	3,7
БҚО	100%	5,0	100%	5,0	100%	4,9	100%	5,0
Қарағанды	90,6%	4,6	96,9%	4,8	96,9%	4,7	94,8%	4,7
Қостанай	100%	5,0	100%	5,0	100%	5,0	100%	5,0
Қызылорда	100%	4,8	96,5%	4,7	93%	4,5	96,5%	4,6
Маңғыстау	97%	4,6	96,7%	4,6	90%	4,6	94,6%	4,6
Павлодар	100%	5,0	100%	5,0	100%	5,0	100%	5,0
СҚО	96,7%	4,7	96,7%	4,8	96,7%	4,7	96,7%	4,7
ОҚО	94%	4,4	96%	4,6	92%	4,4	94%	4,4
Қазақстан бойынша орташа	94,9%	4,7	95,9%	4,7	93,6%	4,7	94,8%	4,7

Кесте 94. Салық органы қызметкерлеріне халықтың қанағаттанушылық деңгейі бойынша аймақтар рейтингі, 2012 ж., N=702.

	%	Орт. баға
БҚО	100,0%	5,0
Қостанай	100,0%	5,0
Павлодар	100,0%	5,0
Алматы қ.	99,6%	4,9
Ақтөбе	98,9%	4,9
Ақмола	97,8%	5,0
ШҚО	97,8%	4,7
СҚО	96,7%	4,7
Қызылорда	96,5%	4,6
Қарағанды	94,8%	4,7
Маңғыстау	94,6%	4,6
ОҚО	94,0%	4,4
Астана қ.	92,7%	4,6
Алматы	86,7%	4,6
Атырау	85,6%	4,4
Жамбыл	65,6%	3,7
Қазақстан бойынша орташа	94,8%	4,7

Ақпараттық-техникалық қамтамасыз ету

Салық қызметінің сапасын бағалаудың құрамдас бөліктерінің ішінен тұрғындардың салық қызметінің ақпараттық-техникалық қамтамасыз етуіне қанағаттануы ең төмен болып табылатыны анық. Сонымен қатар бұл көрсеткіш 2011 жылмен салыстырғанда 17,8%-ға артты. Аймақтардың көбісінде салық қызметтерінің ақпараттық-техникалық қамтамасыз ету көрсеткішін оң бағалаған салық төлеушілердің үлесі артты. Біршама төмен қанағаттанушылық Алматы (50%), Жамбыл (63,3%), Қарағанды (64,6%) және Маңғыстау (64,5%) облыстарында байқалады.

Кесте 95. Ақпараттық технологиялармен қанағаттанушылық, 2012 ж., N=702.

	Серверлер және компьютерлер жұмысының жылдамдығы		Бағдарламалық қамтамасыз ету		Терминалдың қолжетімділігі		Ақпараттық-техникалық қамтамасыз ету	
	%	Орт. баға	%	Орт. баға	%	Орт. баға	%	Орт. баға
Астана қ.	63,4%	3,9	69,3%	4,0	77,2%	4,5	70%	4,1
Алматы қ.	95,6%	4,8	94,4%	4,9	88%	4,9	92,7%	4,9
Ақмола	93,3%	4,5	86,7%	4,6	83,3%	4,7	87,8%	4,6
Ақтөбе	93,3%	4,5	96,7%	4,8	93,3%	4,6	94,4%	4,6
Алматы	63,3%	4,3	50%	4,4	36,7%	3,9	50%	4,2
Атырау	73,3%	4,1	76,7%	4,3	80%	4,1	76,7%	4,2
ШҚО	96,7%	4,5	100%	4,6	100%	4,6	98,9%	4,6
Жамбыл	63,3%	3,5	70%	3,8	56,7%	3,7	63,3%	3,7
БҚО	86,7%	4,7	93,3%	4,9	100%	4,9	93,3%	4,8
Қарағанды	65,6%	4,3	46,9%	4,3	81,3%	4,6	64,6%	4,4

	Серверлер және компьютерлер жұмысының жылдамдығы		Бағдарламалық қамтамасыз ету		Терминалдың қолжетімділігі		Ақпараттық-техникалық қамтамасыз ету	
	%	Орт. баға	%	Орт. баға	%	Орт. баға	%	Орт. баға
Қостанай	96,7%	4,9	96,7%	5,0	93,3%	5,0	95,6%	5,0
Қызылорда	93%	4,3	93%	4,7	79,3%	4,7	88,4%	4,5
Маңғыстау	70%	3,8	66,7%	3,8	56,7%	4,1	64,5%	3,9
Павлодар	96,7%	4,9	100%	5,0	96,7%	4,9	97,8%	4,9
СҚО	83,3%	4,6	70%	4,7	70%	4,7	74,4%	4,7
ОҚО	96%	4,3	92%	4,3	92%	4,4	93,3%	4,3
Қазақстан бойынша орташа	83,8%	4,4	82,8%	4,5	81,8%	4,6	82,8%	4,5

Кесте 96. Салықтық қызметтің ақпараттық-техникалық қамтамасыз етілуіне халықтың қанағаттану деңгейі бойынша аймақтар рейтингі, 2012 ж., N=702.

Аймақтар	%	Орт. баға
ШҚО	98,9%	4,6
Павлодар	97,8%	4,9
Қостанай	95,6%	5,0
Ақтөбе	94,4%	4,6
БҚО	93,3%	4,8
ОҚО	93,3%	4,3
Алматы қ.	92,7%	4,9
Қызылорда	88,4%	4,5
Ақмола	87,8%	4,6
Атырау	76,7%	4,2
СҚО	74,4%	4,7
Астана қ.	70,0%	4,1
Қарағанды қ.	64,6%	4,4
Маңғыстау қ.	64,5%	3,9
Жамбыл	63,3%	3,7
Алматы	50,0%	4,2
Қазақстан бойынша орташа	82,8%	4,5

Қызметтерді алу жағдайлары

Күту жағдайлары салық қызметін алу кезінде салық төлеушінің қанағаттанушылығына әсер ететін маңызды факторлардың бірі болып табылады. 2011 жылмен салыстырғанда бұл көрсеткіш 13,7%-ға өсті. Салық қызметтерін алу жағдайларына қанағаттанушылықтың едәуір артуы Ақтөбе және Атырау облыстарында байқалады, 2011 жылы бұл аймақтарда бұл көрсеткіштердің ең төмен пайыздары белгіленген еді.

Кесте 97. Жайлылықпен қанағаттанушылық (2012), N=702.

	Ілеспе қызметтер (банк, көшірме және басқалар)		Күту жағдайлары (орындықтар, үстелдер, кондиционерлер, дәретхананың және басқаның болуы)		Қызметті алу шарттары	
	%	Орт. баға	%	Орт. баға	%	Орт. баға
Астана қ.	82%	4,5	91%	4,6	87%	4,5
Алматы қ.	99%	4,9	93,7%	4,9	96,4%	4,9
Ақмола	96,7%	4,5	93,3%	4,6	95%	4,5
Ақтөбе	96,7%	4,8	93,3%	4,6	95,0%	4,7
Алматы	60%	4,0	76,7%	4,5	68,4%	4,3
Атырау	80%	4,4	76,7%	4,1	78,4%	4,2
ШҚО	93,3%	4,4	96,7%	4,6	95,0%	4,5
Жамбыл	73,3%	3,9	60%	3,6	66,7%	3,7
БҚО	100%	4,8	96,7%	4,9	98%	4,9
Қарағанды	84,4%	4,4	90,6%	4,3	87,5%	4,4
Қостанай	100%	4,9	96,7%	4,9	98%	4,9
Қызылорда	82,7%	4,3	93%	4,5	87,9%	4,4
Маңғыстау	56,7%	3,5	66,7%	3,8	61,7%	3,6
Павлодар	96,7%	5,0	100%	5,0	98%	5,0
СҚО	83,3%	4,7	96,7%	4,7	90,0%	4,7
ОҚО	94%	4,6	94%	4,4	94%	4,5
Қазақстан бойынша орташа	88,3%	4,6	89,9%	4,6	89,1%	4,6

Кесте 98. Салық қызметтерін алу шарттарына халықтың қанағаттану деңгейі бойынша аймақтар рейтингі, 2012 ж., N=702.

Аймақтар	%	Орт. баға
БҚО	98,4%	4,9
Қостанай	98,4%	4,9
Павлодар	98,4%	5,0
Алматы қ.	96,4%	4,9
Ақмола	95%	4,5
Ақтөбе	95%	4,7
ШҚО	95%	4,5
ОҚО	94%	4,5
СҚО	90%	4,7
Қызылорда	87,9%	4,4
Қарағанды	87,5%	4,4
Астана қ.	86,5%	4,5
Атырау	78,4%	4,2
Алматы	68,4%	4,3
Жамбыл	66,7%	3,7
Маңғыстау	61,7%	3,6
Қазақстан бойынша орташа	89,1%	4,6

Қанағаттанушылықты бағалау көрсеткіштерінің орташа мәні

Тұрғындардың салық қызметі сапасының жеке параметрлеріне қанағаттануы бойынша мәліметтерді жалпылай отырып, келесілерді белгілейік:

- Қазақстан халқының салық қызметтерін алуға қанағаттануын барлық зерттелінетін параметрлерді бағалаудың орташа мәні ретінде алсақ, 2011 жылмен салыстырғанда 10%-ға дерлік артты;
- Аймақтар бойынша көпшілігінде салық қызметін алуды оң бағалайтын тұрғындар үлесінің өсуі байқалуды;
- Атырау облысында тұрғындар қатарынан қызмет алу кезінде салық органдарымен өзара әрекеттесу процесіне қанағаттанатын салық төлеушілер санының елеулі артуы байқалады;
- Жамбыл облысында, керісінше, салық қызметін алуын оң бағалайтын тұрғындар үлесінің елеулі азайғандығы байқалады.

Кесте 99. Тұрғындардың жалпы блоктар бойынша салық қызметтеріне қанағаттанушылығы, 2012 ж., N=702.

	Жалпы мерзімдер мен уақыт	Процедура	Бланкілер, үлгілер, көрсеткіштер, тіл	Ақпараттың уақыттылығы мен мазмұндылығы	Анықтамалық ақпараттың қолжетімділігі	Жұмыстың ұйымдастырылуы	Персоналды бағалау	Ақпараттық-техникалық қамтамасыз ету	Қызметті алу жағдайлары	Жалпы қызмет
Астана қ.	88,8%	94%	96%	93%	71,6%	88%	92,7%	70%	86,5%	87%
Алматы қ.	98,5%	99,4%	99,4%	99,4%	86,3%	99,7%	99,6%	92,7%	96,4%	97%
Ақмола	100%	96,7%	99,2%	100%	96,7%	100%	97,8%	87,8%	95%	97%
Ақтөбе	96,7%	97,8%	98,4%	100%	93,3%	98,4%	98,9%	94,4%	95%	97%
Алматы	85,1%	87,8%	91,7%	83,4%	58,9%	88,4%	86,7%	50%	68,4%	78%
Атырау	77,5%	91,1%	86,7%	93,4%	70%	86,7%	85,6%	76,7%	78,4%	83%
ШҚО	96,7%	98,9%	100%	98,4%	87,8%	100%	97,8%	98,9%	95%	97%
Жамбыл	67,5%	77,8%	72,5%	66,7%	56,7%	68,3%	65,6%	63,3%	66,7%	67%
БҚО	100%	100%	100%	100%	98,9%	100%	100%	93,3%	98,4%	99%
Қарағанды	85,9%	88,5%	92,2%	93,7%	63,5%	92,2%	94,8%	64,6%	87,5%	85%
Қостанай	99,2%	100%	100%	100%	95,6%	100%	100%	95,6%	98,4%	99%
Қызылорда	89,6%	94,3%	94%	91,3%	88,5%	94,8%	96,5%	88,4%	87,9%	92%
Маңғыстау	74,2%	86,7%	89,2%	91,7%	73,3%	85%	94,6%	64,5%	61,7%	80%
Павлодар	100%	100%	100%	100%	87,8%	100%	100%	97,8%	98,4%	98%
СҚО	92,5%	94,5%	98,4%	98,4%	70%	95%	96,7%	74,4%	90%	90%
ОҚО	94%	96%	95%	92%	94%	95%	94%	93,3%	94%	94%
Орташа	92%	95%	95,6%	94,8%	81,2%	94%	94,8%	82,8%	89,1%	91%

Кесте 100. Жалпы қызметке халықтың қанағаттану деңгейі бойынша аймақтар рейтингі, 2012 ж., N=702.

	%	2011 жылмен салыстыру	Орт. баға
БҚО	99%	12%↑	4,9
Қостанай	99%	10%↑	5,0
Павлодар	98%	4%↑	5,0
Алматы қ.	97%	9%↑	4,9
ШҚО	97%	15%↑	4,6
Ақмола	97%	19%↑	4,8
Ақтөбе	97%	27%↑	4,8
ОҚО	94%	15%↑	4,5
Қызылорда	92%	13%↑	4,5
СҚО	90%	6%↑	4,7
Астана қ.	87%	15%↑	4,5
Қарағанды	85%	-3%↓	4,5
Атырау	83%	29%↑	4,3
Маңғыстау	80%	-2%↓	4,2
Алматы	78%	1%↑	4,5
Жамбыл	67%	-18%↓	3,7
Қазақстан бойынша орташа	91%	10%↑	4,6

Қызмет параметрлерінің динамикасы. Қызметтердің сапалық параметрлеріне қанағаттануы.

2012 жылғы зерттеу нәтижелері бойынша салық қызметтерін алу сапасын бағалаудың барлық параметрлері бойынша оң динамика байқалады. Өткен жылдармен салыстырғанда қанағаттанушылық деңгейінің елеулі артуы белгіленген «Ақпараттың қолжетімділігі» және «Ақпараттық-техникалық қамтамасыз етуі» секілді параметрлерді жеке бөліп айтуға болады.

Диаграмма 24. Тұрғындар үшін қызметтер параметрлерінің динамикасы (2009-2012 жж.), %



Салық қызметін алудың қандай да бір параметрлері бойынша 1-3 деген қанағаттандырылғандықсыз бағаны берген барлық респонденттерден сұрады: «Өтініміз, өзіңіздің қанағаттанбау себебіңізді көрсетіңіз?». Алынған мәліметтердің нәтижелері бойынша ең жиі айтылатын себептер – салық органының қызметкерлерінде бағдарламаның тоқтап қалуы, сондықтан күтуге тура келеді, сәйкесінше кезектер пайда болады.

Салықтық заңнаманы түсіндіру

2012 жылы респонденттердің 33,3%-ы салық органдарына салықтық заңнаманы түсіндіру бойынша ақпарат алуға орта есеппен 2 реттен жүгінген, оның ішінде ҚМ СК Call-орталығын қоса алғанда, телефон бойынша. Бұл 2011 жыға қарағанда 8 пайызға көп. Өтініш білдіру жиілігі бұрынғыдай қалды (1-2 рет).

2012 жылғы зерттеу мәліметтері бойынша салық қызметі қызметкерлерінің халық арасында салық заңнамасын түсіндіру бойынша жұмысы жақсы деңгейде қалуды, бұл туралы қанағаттанушылық көрсеткіші мәлімдейді:

- 2011 жылы тұрғындардың бұл көрсеткішке қанағаттануының оң динамикасы белгіленген, 2011 жылмен салыстырғанда 17%-ға өсті, яғни жалпы алғанда, 2011 жылы салық заңнамасын түсіндіру бойынша ақпарат алуға жүгінгендердің ішінде 95% салық төлеушілер салық қызметінің салық сұрақтарын түсіндіру бойынша жұмысына қанағаттанады.
- 2012 жылы жалпы алғанда, тұрғындардың ішінен 94% респондент салық қызметінің салық сұрақтарын түсіндіру бойынша жұмысына қанағаттанады;
- барлық аймақтарда салық заңнамасын түсіндіру бойынша тұрғындардың қанағаттанушылық оң динамикасы байқалады.

Халықтың бұл көрсеткішке қанағаттанушылық 100% деңгейінде белгіленген аймақтардың саны елеулі артты.

Кесте 101. Аймақтар бойынша қанағаттанушылық динамикасы, 2008- 2012жж., %.

Аймақтар	2008 ж.	2009 ж.	2010 ж.	2011 ж.	2012 ж.
Алматы қ.	63	77	74	98	100
Алматы	47	98	97	100	100
Ақтөбе	78	86	76	100	100
Атырау	39	89	33	100	100
Қарағанды	40	92	98	100	100
Қызылорда	42	83	89	100	100
Қостанай	64	96	100	100	100
Павлодар	59	93	96	100	100
Батыс Қазақстан	81	90	76	100	100
Маңғыстау	62	91	58	94	100
Солтүстік Қазақстан	83	100	57	83	100
Астана қ.	76	88	52	64	92
Ақмола	74	98	84	100	91
Шығыс Қазақстан	60	95	98	100	91
Оңтүстік Қазақстан	69	100	85	100	75
Жамбыл	69	89	73	50	57
Барлығы	62	92	78	95	94

Ақпарат алу тәсілдері

Ақпарат беру тәсілдерінің ең тиімді тәсілдерін анықтау мақсатында сұрау барысында барлық респонденттерге мынадай сұрақ қойылды: «Әр түрлі қызметті алуда ақпаратты алудың қандай әдістері аса тиімді?». Өткен зерттеулердегідей, 2012 жылы тұрғындардың пікірінше, әр түрлі қызметтерді алуда ең тиімді әдістер мыналар:

- салық органдары қызметкерлерінің кеңес беруі– 54,4%;
- салық органдардағы анықтамалық терезе– 40%;
- телефон арқылы – 39,9%;
- www.salyk.kz сайты – 39,3%.

Интернетті пайдаланушылардың өсуі ҚР ҚМ Салық Комитетінің Интернет-порталын қолданушылардың ұлғаюына да оң әсерін тигізді: ҚР ҚМ Салық Комитетінің сайты салық мәселелері бойынша ақпарат алудың ең тиімді тәсілі ретінде белгілейтін салық төлеушілердің үлесі едәуір артты.

Кесте 102. Ақпаратты алудың тиімді әдістері (2009-2012), %.

	2009 ж.	2010 ж.	2011 ж.	2012 ж.
Салық қызметкерлерінің кеңес беруі	44	55	50	54,4
Салық органындағы анықтама терезесі	30	44	43	40
Телефон бойынша	32	35	38	39,9
Салық Кодексі	24	21	26	18
Салық органдарындағы ақпараттық материалдар	10	17	18	16
БАҚ	17	17	10	11
www.salyk.kz	12	15	27	39,3

Салық қызметкерлерімен семинарлар, кездесулер	13	11	8	10
Пошта бойынша салық қызметі ескертулері	16	10	5	8
Басқа Интернет-сайттары	8	9	9	12
Салықтық сұрақтар бойынша Call-орталық	8	9	6	6,7
Коммуналды немесе басқа қызметтер квитанциялары	7	8	5	6,7
Электронды пошта арқылы жіберу	9	7	3	9
Сұрау салу (салық заңнамасын түсіндіруге жазбаша өтініш білдіру)	5	5	9	11
Салық комитеті басшылығына жолығу	9	4	4	3
Қоғамдық ұйымдар, ҮЕҰ	2	3	1	1
Блог арқылы облыс немесе республика басшылығына жолығу	3	3	2	2

2012 жылғы зерттеу нәтижелері бойынша аймақтар бойынша салық қызметтерін алуда ең тиімді ақпарат арнасының елеулі ерекшеліктері жоқ: жоғарыда көрсетілген ең тиімді коммуникация арналары Қазақстанның барлық аймақтарына тән.

2012 жылы сауалнамада Қазақстан Республикасы Қаржы Министрлігі Салық Комитетінің Төраға блогына қатысты сұрақтар енгізілді. Мәселен, мынадай сұрақ қойылды: «ҚМСК-нің төраға блогында сұрақтарды қойдыңыз ба?». Жауап нәтижелері бойынша барлық іріктелген жиынтықтың 3,3%-ын құрайтын 23 респондент «Иә, сұрақ қойдық» деп жауап берді. Сұрақ қойғандардың ішінде көбісі – 13 респондент немесе өтініш білдіргендердің (23) 56,5%-ы блог арқылы жауапты 1-2 күн ішінде алды, 4 респондент немесе 17,4%-ы 3-7 күн ішінде, респонденттердің дәл сондай саны 1 аптадан 1 айға дейінгі мерзімде жауап алды, 2 респондент (8,7%) өз сұрағына мүлдем жауап алмады. ҚМСК-нің төраға блогында сұрақ қойған респонденттердің барлығы дерлік алған жауаптарына қанағаттанады, 4 респондент жауап сапасына қанағаттанбайды, бұл өтініш білдіргендердің (23) 17,4% -ын құрайды.

Жалпы алғанда, ҚР Салық Комитетінің www.salyk.kz сайты 60% респондент біледі, сәйкесінше 40%-ы берілген сайтты білмейді. Респонденттердің абсолюттік көпшілігі (69,2%) осы Интернет-ресурсты туындаған сұрақтар үшін пайдалы деп санайды.

Ақпарат алу тілі

Өткен зерттеулер нәтижелердегідей, салық төлеушілер салық қызметтері бойынша ақпаратты орыс тілінде алды:

- Орыс тілінде – 63% (64% в 2011 году);
- Қазақ тілінде – 30% (27% в 2011 году);
- Орыс және қазақ тілінде – 7% (9% в 2011 году).

2012 жылғы зерттеу берілетін ақпарат халықтың қажеттілігіне толығымен сәйкес келетіндігін растады, осылайша, «Сіз ақпаратты қай тілде алуды қалайсыз?» сұрағына респонденттердің жауаптары келесі жолмен орналасты: респонденттердің 31,3%-ы (2011 жылы - 29%) салық сұрақтары бойынша түсіндірмелерді қазақ тілінде, 60% (2011 жылы - 64%) - орыс тілінде, шамамен 9%-ы (7% в 2011 году) - екі тілде де алуды қалайды.

Салық сұрақтары бойынша тұрғындардың хабардарлығы

Тұрғындар қатарынан сауалнамада көрсетілген салық қызметтерін алудың компоненттерін білемін деп белгілеген салық төлеушілер пайызының орташа мәні ретінде өлшенетін «Тұрғындардың жалпы хабардарлығының деңгейі» өлшем көрсеткіші 2011 жылмен салыстырғанда 4%-ға артты.

Халықтың көпшілік бөлігі СТН-ды қай жерден алу керектігін (93%), салық салу бойынша кеңес алуға қайда баратынын (78%), мүлікке, жерге, көлікке салынатын салық төлемдерінің мерзімдерін (65-70%) біледі. Халықтың абсолюттік көпшілігі СТН-ды қай жерден алу керектігін (95%), салық салу бойынша кеңес алуға қайда баратынын (81,5%), мүлікке, жерге, көлікке салынатын салық төлемдерінің мерзімдерін (68-75%) біледі.

Бұрынғыдай салықты қалай электронды түрде төлеу туралы, салық инспекторларының міндеттері/өкілеттіктері және олардың іс-әрекеттеріне қалай шағым беру керектігін білетін респонденттер аз, сонымен бірге сәйкесінше респонденттердің 56%-ы және 45%-ы көрсетілген ақпаратты білгісі келеді. Сонымен қатар тұрғындардың көпшілігі (63%) жерге салынатын салық мөлшерлемесін білмейді және 45%-ы бұл ақпаратты білгісі келеді.

Салық мәселелері бойынша білуге ең көп қажеттілік мыналарда байқалады:

- салықты электронды тәсілмен қалай төлеуге болады;
- салық инспекторларының міндеттері/өкілеттіктері;
- жерге салынатын салық мөлшерлемесі;
- мүлікке салынатын салық мөлшерлемесі.

Кесте 103. Салық мәселелері бойынша хабардар болу, %

Ақпарат түрлері	Біледі					Білгісі келеді				
	2008	2009	2010	2011	2012	2008	2009	2010	2011	2012
СТН-ды (РНН) қайда алады?	99	99	96	93	95	9	2	7	7	4
Жеке тұлғаларға салық салу бойынша кеңес алу үшін қайда баруға болады?	86	81	77	78	81,5	Мәлімет жоқ	19	27	13	15
Көлік салығын төлеуге болатын мерзімді?	54	69	67	70	68	37	31	39	25	24
Мүлік салығын төлеуге болатын мерзімді?	67	73	69	67	75	37	27	37	27	20
Жер салығын төлеуге болатын мерзімді?	62	71	67	65	73	37	28	39	26	21
Өзінің салықтарын салық төлеуші өзі есептей алу керек екенін?	Мәлімет жоқ	62	61	62	57,7	Мәлімет жоқ	Мәлімет жоқ	Мәлімет жоқ	32	32
Салық бойынша қарыздың болмауы (болуы) туралы анықтаманы қалай алуға болады?	59	73	66	57	61	Мәлімет жоқ	26	39	24	30
Салық декларациясын қайда/қай жерде беру керек?	57	63	57	55	60	22	36	48	26	29
Салық салу бойынша түсіндірмені қайдан алуға болады?	71	70	62	53	61	Мәлімет жоқ	30	44	27	29

Ақпарат түрлері	Біледі					Білгісі келеді				
	2008	2009	2010	2011	2012	2008	2009	2010	2011	2012
Мүлікке салынатын салық мөлшерлемесі?	Мәлімет жоқ	53	50	53	49	35	48	58	34	45
Көлікке салынатын салық мөлшерлемесі?	Мәлімет жоқ	53	50	52	52	23	48	58	30	40
Салықты төлемеген және кешіктірген үшін қандай санкциялар қолданылады?	Мәлімет жоқ	53	54	51	54	30	49	51	36	38
Жерге салынатын салық мөлшерлемесі?	Мәлімет жоқ	49	46	51	47	32	50	62	34	45
Арыз беру үшін хатты қалай жазу керек?	35	49	47	41	50	Мәлімет жоқ	53	60	33	35
Салық органдарының әрекетіне қалай шағымдану туралы?	52	49	44	41	47	25	54	63	33	37
Салық инспекторларының қандай міндеттері/өкілеттіктері бар?	Мәлімет жоқ	37	38	40	43	23	66	69	45	45
Салықты электронды тәсілмен қалай төлеуге болады?	18	29	31	30	39	Мәлімет жоқ	73	79	47	56
Орташа	60	61	58	56	60	28	38	49	29	32

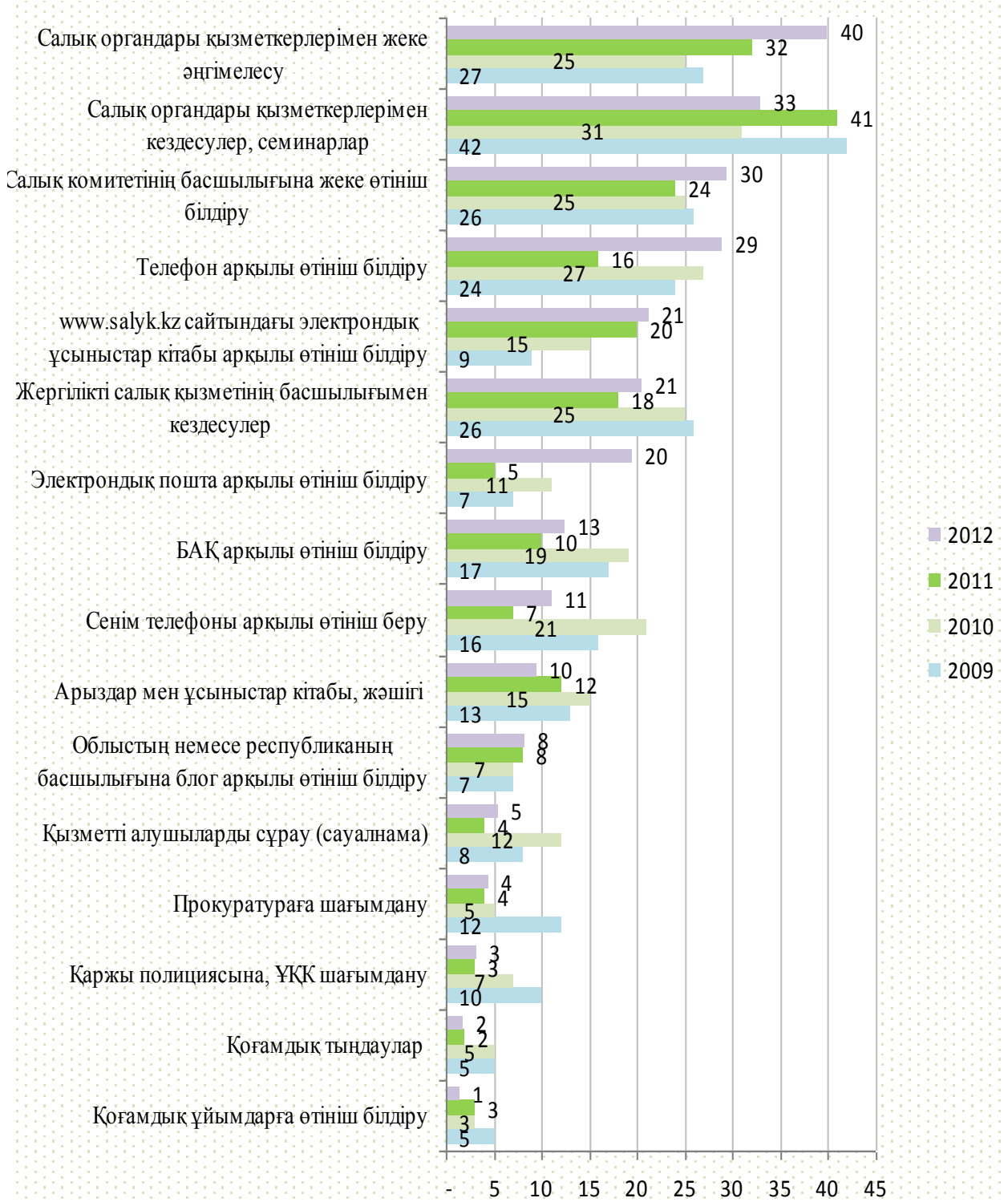
Кері байланыс әдістері

2012 жылғы зерттеу нәтижелері бойынша кері байланыстың ең тиімді әдістері болып табылады:

- Салық органының қызметкерлерімен жеке сөйлесу -40%;
- салық органының қызметкерлерімен семинарлар, кездесулер -33%;
- Салық комитетінің басшылығына жолығу - 30%.

Кері байланыстың ең тиімді үш әдісі мониторинг жүргізудің соңғы жылдарында сақталуда.

Диаграмма 25. Тұрғындардың пікірі бойынша тиімді кері байланыс әдістері, N=702, %



2012 жылғы мәліметтер бойынша телефон бойынша телефон арқылы өтініш білдіруді кері байланыстың тиімді әдісі деп санайтын тұрғындар үлесі артты (2011 ж. - 16% және 2012 ж. 29% респондент). Электронды пошта арқылы өтініш білдіруді кері байланыстың тиімді тәсілі ретінде белгілеген респонденттер үлесінің (5%-дан 20%-ға дейін) елеулі өсуі байқалады.

2011 жылғы зерттеу нәтижелері бойынша, кері байланыстың анонимді әдістері тұрғындардың сенімін жоғалтуда деген болжам алға тартылды. 2010 жылмен салыстырғанда, сенім телефондары арқылы нәтижеге қол жеткізуге болады деп санайтын респонденттер үлесі азайды. 2011 жылғы сұрау нәтижесінде сенім телефондарын тиімді деп 7% респондент айтты (2010 жылғы сұрау нәтижелерімен салыстырғанда 14%-ға төмендеу),

шағымдар мен ұсыныстар кітабы/жәшігі – 12% (3%↓), салық қызметін алушыларды сұрау (сауалнамалар) – 4% (8%↓) респондент тиімді деп санайды. 2012 жылғы сұрау болжауды дәлелдеді, өйткені 2010 жылмен салыстыру бойынша өзгерістер аз.

2011 жыл деңгейінде, яғни 2010 жылғы деңгейден төмен, прокуратура, қаржы полициясы және ҰҚК (КНБ) секілді қадағалаушы органдарына өтініш білдіру кері байланыстың тиімді тәсілдері деп санайтын респонденттер үлесі қалды.

Кесте 104. Аймақтар бойынша тұрғындардың арасында кері байланыстың тиімді әдістері, 2012ж., %

	Астана қ.	Алматы қ.	Ақмола облысы	Ақтөбе облысы	Алматы облысы	Атырау облысы	Шығыс Қазақстан облысы	Жамбыл облысы	Батыс Қазақстан облысы	Қарағанды облысы	Қостанай облысы	Қызылорда облысы	Маңғыстау облысы	Павлодар облысы	Солтүстік Қазақстан облысы	Оңтүстік Қазақстан облысы	Барлығы
Салық органдары қызметкерлерімен кездесулер, семинарлар	14	23	53	33	30	23	23	20	17	3	93	72	37	47	70	48	33
Жергілікті салық қызметінің басшылығымен кездесулер	10	23	20	13	17	30	10	23	10	3	87	34	20	17	13	16	20
Республиканың басшылығына блог арқылы өтініш білдіру	12	10	0	3	7	7	7	7	3	3	3	10	7	13	3	16	8
Салық комитетінің басшылығына жеке өтініш білдіру	44	29	20	20	7	17	37	50	20	19	10	10	17	40	27	54	29
Салық қызметінің қызметкерлерімен жеке әңгімелесу	26	33	53	37	67	30	53	43	70	25	67	45	27	50	87	16	40
www.salyk.kz сайтында электронды шағым кітабы арқылы өтініш білдіру	29	23	7	17	10	13	27	7	30	6	27	14	27	13	23	30	21
Электрондық пошта арқылы өтініш білдіру	12	27	20	13	7	27	0	3	0	19	53	41	7	10	23	28	19
Телефон арқылы өтініш білдіру	21	21	40	40	20	27	43	7	3	19	97	48	33	37	40	24	29
Сенім телефондары арқылы өтініш білдіру	13	8	17	13	10	10	10	7	0	9	10	17	10	7	3	28	11
Прокуратураға шағымдану	4	6	3	0	0	7	10	3	0	3	0	0	13	3	3	6	4
Қаржы полициясына, ҰҚК шағымдану	3	4	0	0	3	10	7	0	0	3	0	0	7	0	0	8	3
Қоғамдық ұйымдарға өтініш білдіру	1	0	0	0	0	0	3	0	0	16	0	3	0	3	0	2	1
БАҚ арқылы өтініш білдіру	4	13	3	47	13	20	7	17	0	22	0	7	0	7	0	38	12
Арыздар мен ұсыныстар	4	11	13	10	3	3	7	7	7	19	0	28	17	3	3	18	9

кітабы, жәшігі																	
Қызметті алушыларды сұрау (сауалнама)	3	8	3	0	10	0	20	0	0	6	0	7	17	3	7	2	5
Қоғамдық тыңдаулар	2	2	0	0	0	3	10	0	0	0	0	0	0	3	3	2	2
Әлеуметтік желілерде	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0
Ресми хат арқылы жазбаша өтініш білдіру	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ешкім көмектеспейді	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Тұрғындар алдында салық қызметінің имиджі

Жалпы алғанда, 2012 жылғы халық сұрауы Қазақстанның салық қызметінің жағымды имиджінің қалыптасқанын дәлелдейді. 2012 жылғы зерртеуге салық қызметінің имиджін бағалайтын жаңа шкала енгізілді. Барлық респонденттерге берілген тұжырымдармен қаншалықты келісетінін 5-балдық шкала бойынша бағалау ұсынылды, бұл жерде: 1 – мүлдем келіспеймін, 2 – келіспейтін шығармын, 3 – келісемін және келіспеймін, 4 – келісетін шығармын, 5 – толық келісемін және 98 – жауаптан бас тартамын.

Сонда да өткен жылдармен салыстыру үшін салық қызметтерінің 2009-2011 жылдардағы имиджі диаграмма түрінде төменде келтірілген.

«Біздің қаланың (ауданның) салық органдарында сыбайластық жоқ» тұжырымына жауап беруден бас тартқандар 10,3%, басқа тұжырымдармен салыстырғанда бұл жауап беруден бас тартқандардың ең көп үлесі болып табылады.

Аймақтар бойынша мәліметтер есепке қоса тіркелген Қосымшада берілген (Қосымша 7-8).

Диаграмма 26. Тұрғындардың пікірі бойынша салық органдарының имиджі, 2012ж., N=702, %

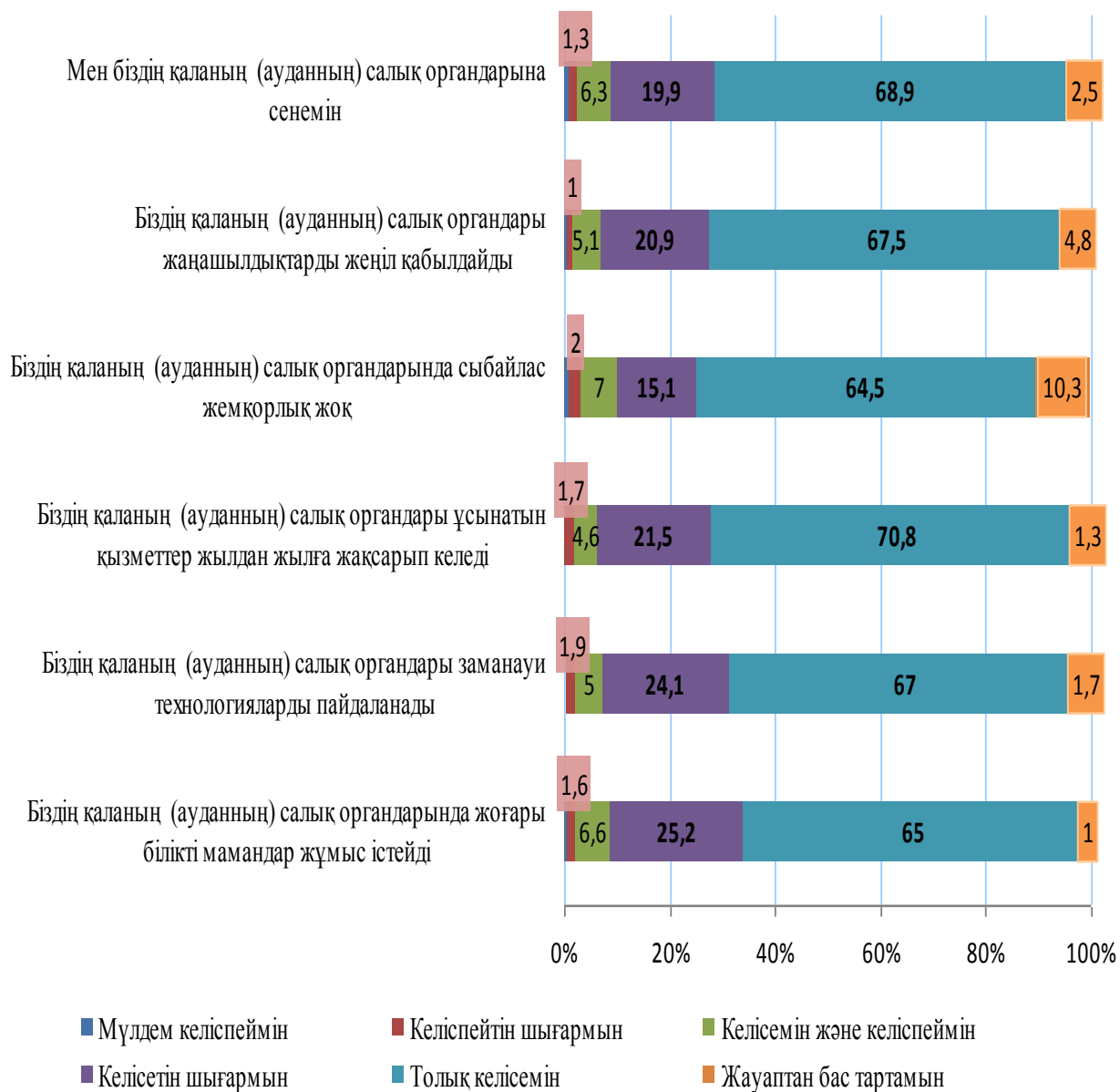
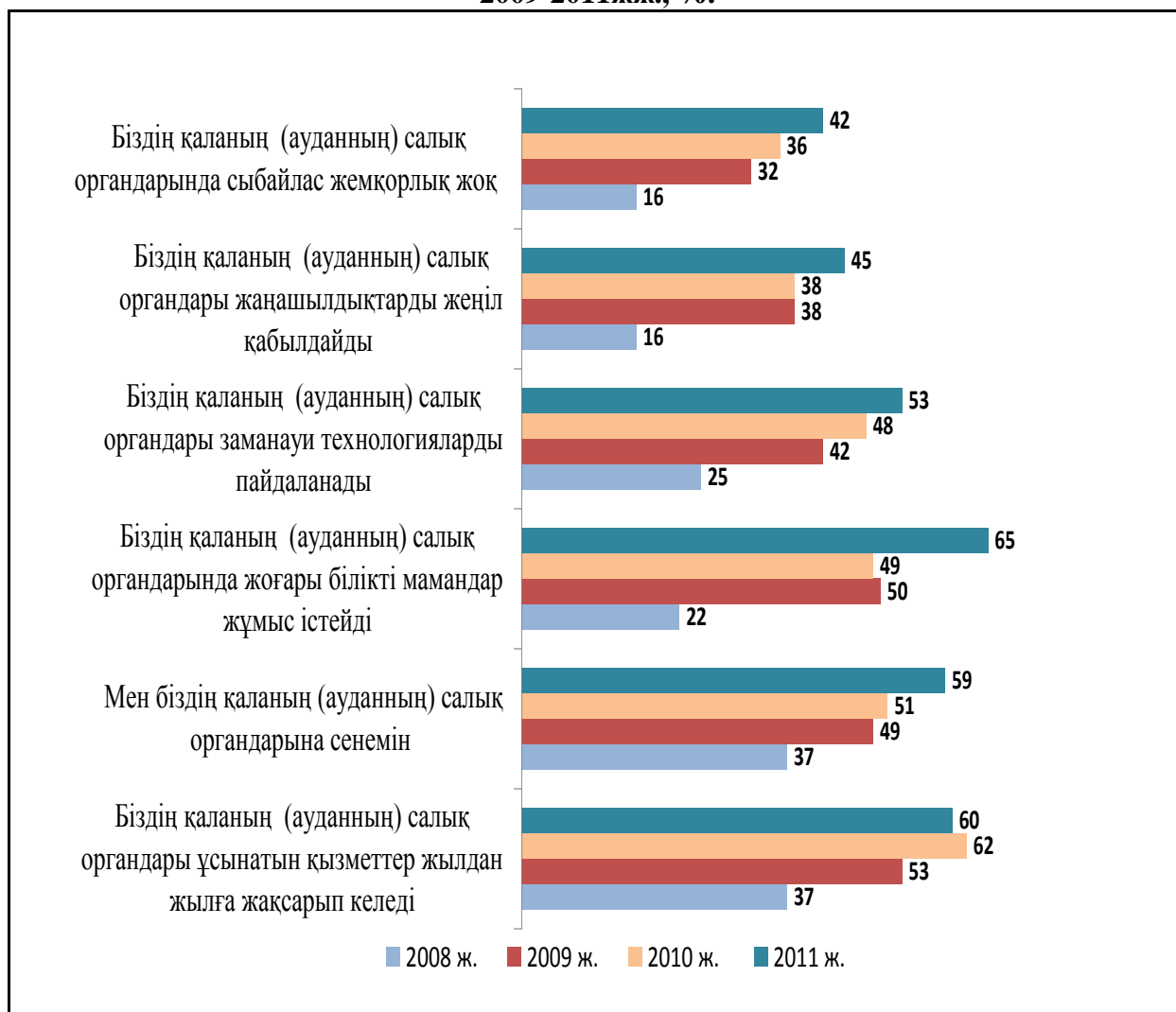


Диаграмма 27. Тұрғындардың пікірі бойынша салық органдарының имиджі, 2009-2011жж., %.



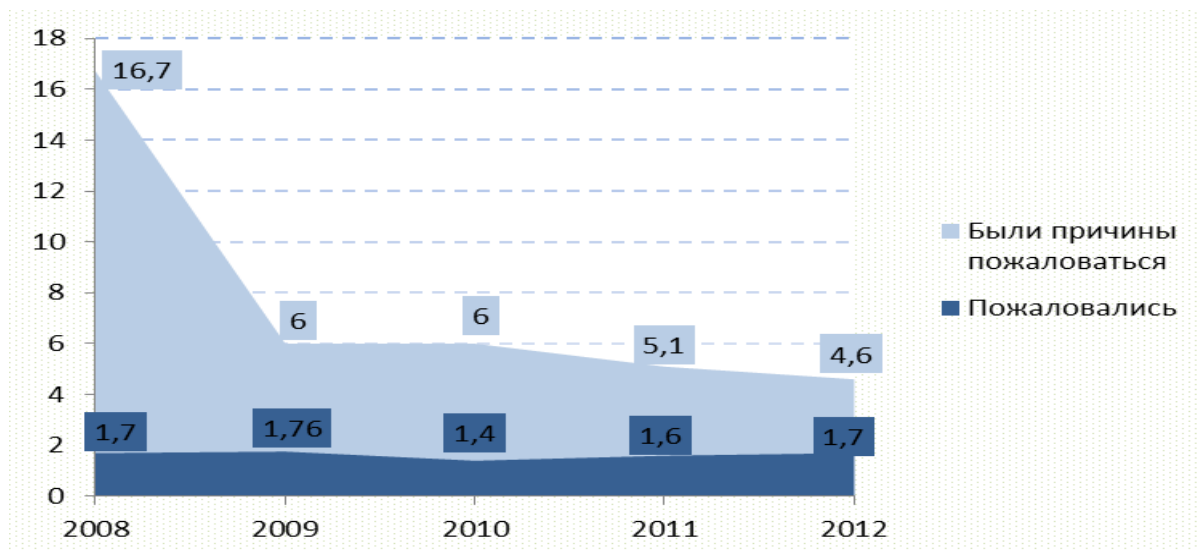
Тұрғындар шағымы

2012 жылдың сұрауы барысында барлық респонденттерге мынадай сұрақ қойылды: «Сіз электронды арыз беру кітабына/арқылы арызбен жүгіндіңіз бе?». Бұл сұраққа жауап нәтижелері бойынша 1,6%-ды құрайтын 11 респондент «Иә», электронды ресурс арқылы шағым айтуға жүгіндім деп жауап берді. Электронды арыз беру кітабына жүгінген респонденттер санатынан сұрады: «Сіз қалай ойлайсыз, бұл қайнар көз арызды қарастыру бойынша сұрақтарды шешеді ме?». Жауап нәтижелері бойынша 4 респондент «Иә», шешеді деп жауап берді, 1 респондент бұл сұраққа жауап беруге қиналды, сәйкесінше 6 респондент бұл ресурс салық төлеушінің шағымын қарастыру бойынша сұрақтарды шешпейді деп ойлайды.

Қазақстанда салық қызметтеріне мониторинг жүргізілген 2007 жылдан бастап 2012 жылға дейінгі уақыт ішінде ұсынылатын салық қызметтеріне шағым бергендердің пайызы сақталуда, аз ғана өзгерістер байқалады.

2008 жылдан бастап шағымдануға себебі болған респонденттер үлесі 2009 жылы 6%-ға дейін азайды және 2012 жылы жалпы сол деңгейде сақталды - 4,6%.

Диаграмма 28. Салық қызметтері бойынша шағымдар (тұрғындар), 2008-2012жж., %



Салық қызметінің жұмысын бағалау мониторингі жүргізілген жылдар бойы ұсынылатын салық қызметтеріне шағымдануға себеп болғандар мен шын мәнінде шағым жасағандар арасындағы едәуір алшақтық сақталуда.

Мониторинг жүргізу құралдарына сәйкес шағымдануға себебі болған барлық респонденттерге шағым жасамауының себебі туралы сұрақ қойылды. Берілген тізімнен бірнеше себептерді таңдауға мүмкін болды. 2012 жылғы сұрау нәтижелері 2011 жылғы зерттеу нәтижелеріне ұқсас:

- жауап нәтижелері бойынша респонденттер шағымдануға себеп болса да, шағым бермеген, өйткені өзінің уақыты мен күшін кетіргісі келмеді (50%), бұл бұрынғыдай арыз беру процедурасында белгілі бір кедергілердің бар болуын дәлелдейді;
- респонденттердің $\frac{1}{4}$ бөлігі (25%) істің шешілуіне көмек бермейтіндігіне сенбегендіктен шағым бермегендерін айтады, бұл тұрғындардың салық органдарына белгілі бір сенімсіздігін көрсетеді;
- шамамен 13% респондент шағым жасамады, өйткені өзі үшін негативті салдарлар болуынан қауіптенеді;
- қалған 12% респондент арызды қалай беру керектігін білмейді.

Аймақ бойынша салық қызметтерінің сапасына шағымданған респонденттер келесідей орналасты: Астана - 5% (бұл бес респондент), Алматы, Батыс Қазақстан, Қарағанды, Қостанай және Павлодар облыстарында – бір респонденттен, және екі респондент Оңтүстік Қазақстан облысында салық қызметтерінің сапасына шағымданды.

Өткен жылдармен салыстырсақ, Астана қаласында бұрынғыдай ұсынылатын салық қызметтеріне шағым берген респонденттердің ең көп саны байқалуды. 2012 жылғы зерттеу көрсеткендей өткен жылдармен салыстырғанда Алматыда керісінше ұсынылатын салық қызметтеріне шағымданған тұрғындар қатарындағы салық төлеушілердің мүлдем жоқ екенін айтсақ болады.

2012 жылы шағымдануға себебі болған салық төлеушілердің көп үлесі Астанада (14%) байқалады. Басқа аймақтар бойынша шағымдануға себебі болған салық төлеушілер саны келесідей орналасты:

- Атырау облысында - 3 респондент (респонденттер жиынтығынан 10%-ды құрайды);
- Алматыда – 2 респондент (1,3%);
- Оңтүстік Қазақстан облысында – 2 респондент (4%);

- Алматы және Батыс Қазақстан облыстарында – 2 респонденттен (6,7%-дан);
- Ақтөбе, Шығыс Қазақстан, Қарағанды, Қызылорда, Қостанай, Маңғыстау және Павлодар облыстарында – 1 респонденттен (3,3%-дан).

Арыз беру процедурасын білетін респонденттер үлесі өсті (2010 ж. – 47%, 2011 ж. – 56%, 2012 ж. – 58,5%). Арыз беру процедурасы бойынша ақпараттың қолжетімділігі 2012 жылда 68,7% деңгейінде белгіленді, бұл 2011 жылға (59%) қарағанда 10%-ға жоғары. Салыстыру үшін: 2010 жылы 47% респондент арыз беру процедурасы бойынша ақпарат оларға қолжетімді екендігін айтты.

Салық қызметі қызметкерлерінің шағымды қабылдау процедурасына 12 шағым берген респонденттің 10-ы, қарастыру мерзімдеріне – 12 респонденттің 9-ы, 8 респондент шағымды қарастыруда салық қызметі қызметкерлерінің объективтілігіне және шағым қараудың нәтижелеріне қанағаттанды.

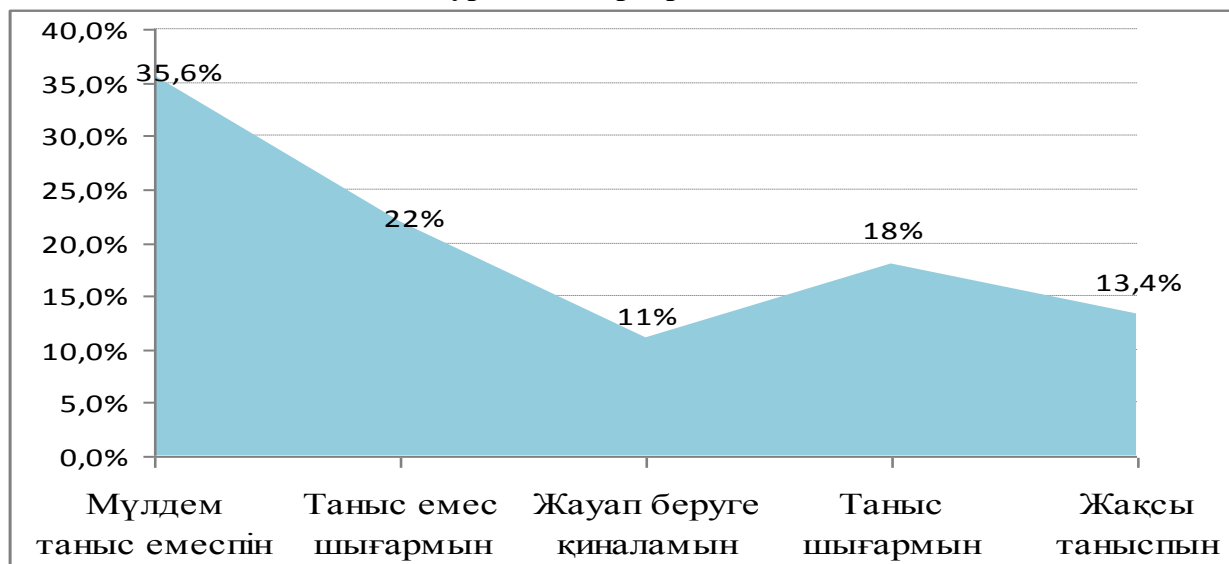
Салық қызметінің сапасына шағым беруге себебі болған барлық респонденттерге шағымды беруі/бермеуіне қарамастан, ашық сұрақ қойылды: «Сіз қалай ойлайсыз, арызды беру және қарастыру процедурасында нені жақсарту керек? Сіздің ұсыныстарыңыз?». Респонденттердің жауаптары төменгі кестеде келтірілген.

- шағымдарға оперативті түрде әрекет ету/қарастыру мерзімдерін тездету – 25%;
- шағымды беру мүмкіндігі мен тәсілдері туралы ақпаратты стендерде іліп түсіндіру – 6,7%;
- сайтта толығырақ ақпарат болуы керек на – 6,7%;
- қызметкерлердің салық төлеушілерге дөрекі сөйлегені мен әдепсіздігі үшін шара қолдану – 5%.

Қазақстан салық төлеушілер Ассоциациясының қызметі туралы тұрғындардың хабардарлығы

Тұрғындар қатарындағы барлық респонденттерге келесі сұрақ қойылды: «Сіз Қазақстан салық төлеушілері Ассоциациясының (ҚСА) қызметімен қаншалықты таныссыз?». Жауап нәтижелері диаграмма түрінде төменде келтірілген. Заңды тұлғалар арасындағы зерттеу нәтижелері сияқты ҚСА қызметі туралы тұрғындардың хабардарлығы елеулі көтерілгенін айтуға болады. Кәсіпкерлер қатарынан, тұрғындар қатарынан да салық төлеушілердің ҚСА қызметі туралы хабардарлығының көтерілу себебі ретінде ҚСА-ның шынайы қызметі нәтижесінде салық қызметтерін алу кезінде қызмет көрсету сапасының елеулі жақсарғандығын айтуға болады.

Диаграмма 29. Тұрғындардың Қазақстанның Салық төлеушілер Ассоциациясының қызметі туралы хабардарлығы, 2012 ж., %.



2012 жылғы халық сұрауына арналған сауалнамада салық төлеушілердің ҚСА туралы хабардарлығын бағалайтын сұрақ өзгертілді. Дегенмен, өткен жылдармен салыстыруға мүмкіндік береді. Осылайша, өткен жылғы жауап нәтижелері бойынша респондент жауаптары келесі жолмен орналасты:

- мұндай ұйым туралы бірінші рет естіп тұрмын– 63,3%;
- ҚСА туралы білемін, бірақ көбірек білгім келеді – 26,5%;
- ҚСА туралы білемін, олардың қызметін қолдаймын – 5,1%;
- ҚСА туралы білемін, ол бизнестегі салық төлеушілерге пайдалы знаю об АНК, она полезна для налогоплательщиков из бизнеса – 1,7%;
- ҚСА туралы білемін, ол қарапайым адамдар үшін пайдалы– 1,2%;
- ҚСА қызметі қарапайым салық төлеушілер үшін пайдалы деп ойламаймын – 2,2%.

Берілген мәліметтер көрсеткендей, 2011 жылғы зерттеу нәтижелері бойынша ҚСА қызметімен 63,3% респондент мүлдем таныс емес. 2012 жыл мұндай респондент саны – 35,6%. Қалған респонденттер ассоциациямен белгілі бір шамада таныс.

Аймақтар бойынша алсақ, ҚСА қызметімен Қостанай облысының салық төлеушілері жақсы таныс. Біршама жоғары хабардарлық Ақтөбе облысында және Алматы қаласында байқалады. Алматы, Қарағанды және Ақмола облыстары тұрғындарының көпшілігі ҚСА қызметімен мүлдем таныс емес.

Кесте 105. Аймақтар бойынша ҚСҚ қызметі туралы хабардарлық, 2012 ж., %.

	Мүлдем таныс емеспін	Таныс емес шығармын	Жауап беруге қиналамын	Таныс шығармын	Жақсы таныспын
Астана қ.	41,6	26,7	4,9	16,8	10
Алматы қ.	39,3	10	6,9	26,3	17,5
Ақмола облысы	56,7	23,3	10	6,7	3,3
Ақтөбе облысы	6,7	16,6	20	36,7	20
Алматы облысы	70	16,6	6,7	6,7	0
Атырау облысы	40	23,3	13,3	16,7	6,7
Шығыс Қазақстан облысы	43,3	40	16,7	0	0
Жамбыл облысы	43,3	33,3	16,7	6,7	0
Батыс Қазақстан облысы	0	23,3	0	70	6,7
Қарағанды облысы	59,4	21,9	6,2	12,5	0
Қостанай облысы	3,3	13,3	10	6,7	66,7
Қызылорда облысы	10,3	51,7	27,7	10,3	0
Маңғыстау облысы	50	20	16,6	6,7	6,7
Павлодар облысы	50	20	13,4	13,3	3,3
Солтүстік Қазақстан облысы	43,3	26,7	13,3	10	6,7
Оңтүстік Қазақстан облысы	2	24	22	12	40
Қазақстан	35,6	21,9	11	18	13,4

III Бөлім. САЛЫҚ ОРГАНДАРЫ ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРІНІҢ ӨЗ ЖҰМЫСТАРЫНЫҢ КОМПОНЕНТТЕРІ БОЙЫНША ҚАНАҒАТТАНУЫ

Қазіргі заман жағдайында персоналды зерттеу қажетті болып табылады, өйткені қызметкерлердің нақ өзі кез келген ұйымның жетістігіне үлкен үлесін қосады. Қазақстан Республикасының Президенті Н.Ә. Назарбаев басқарудың негізі болатын ресурс – адам капиталына ұқыпты қарау қажеттілігі туралы бірнеше рет белгілеген еді. Сонымен қатар Президент мемлекеттік қызметкерлердің тиімді әрі заманауи корпусын құру қажеттілігіне үнемі көңіл бөледі.

2008 жылдан бастап «Қазақстандағы салық қызметін бағалау мен мониторинг жүргізу» зерттеуі шеңберінде салық қызметінің қызметкерлері арасында әлеуметтік сұрау жүргізілді. Бұл мақсатпен салық органының қызметкерлері үшін бағалау шкалаларынан (5-тен 1-ге дейін, мұндағы 5 – қанағаттанудың ең жоғарғы бағасы, сәйкесінше 1- төмен баға) тұратын сауалнама құрылды. Өзгерістер динамикасын бақылау мақсатында сауалнаманың негізі өзгертілген жоқ.

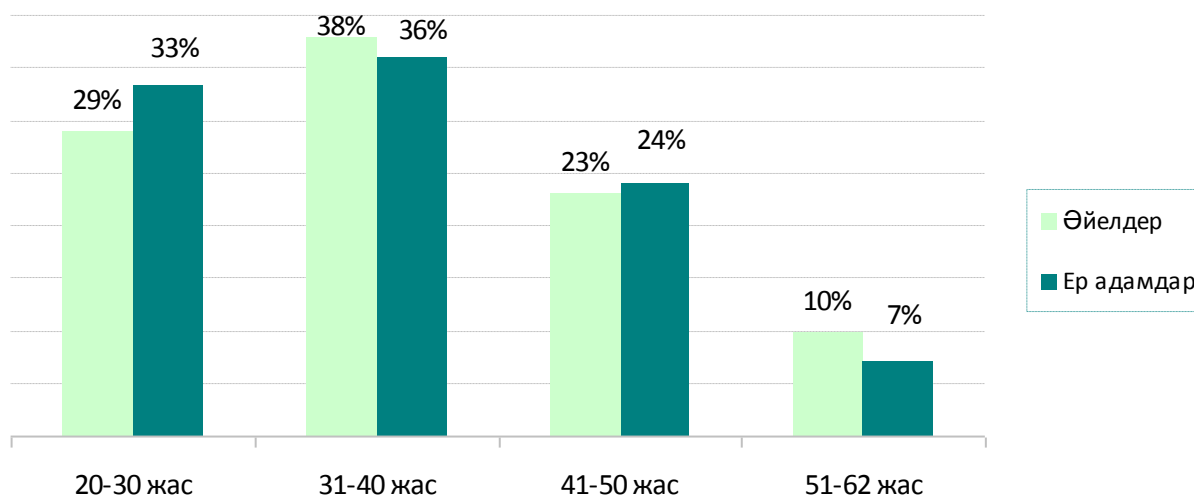
Өткен жылдарда секілді салық органдарының қызметкерлері өз жұмысының белгілі бір компоненттерін бағалады, атап айтқанда: мотивациямен, жұмыс ортасымен, басқарумен, материалды-техникалық қамсыздандырумен, жұмыс үдерісімен қанағаттанушылық. Аталған компоненттермен қатар салық органдарының қызметкерлері өз білім деңгейін және кәсіби дағдылар деңгейін бағалады, яғни осы зерттеу шеңберінде салық қызметкерлерінің біліктілігі деңгейін өзін-өзі бағалауы анықталды.

2012 жылғы сұрауға Қазақстанның 14 облысынан, Астана және Алматы қаласынан салық органдарының 500 қызметкері қатысты.

Салық органдары қызметкерлерінің әлеуметтік-демографиялық сипаттамалары

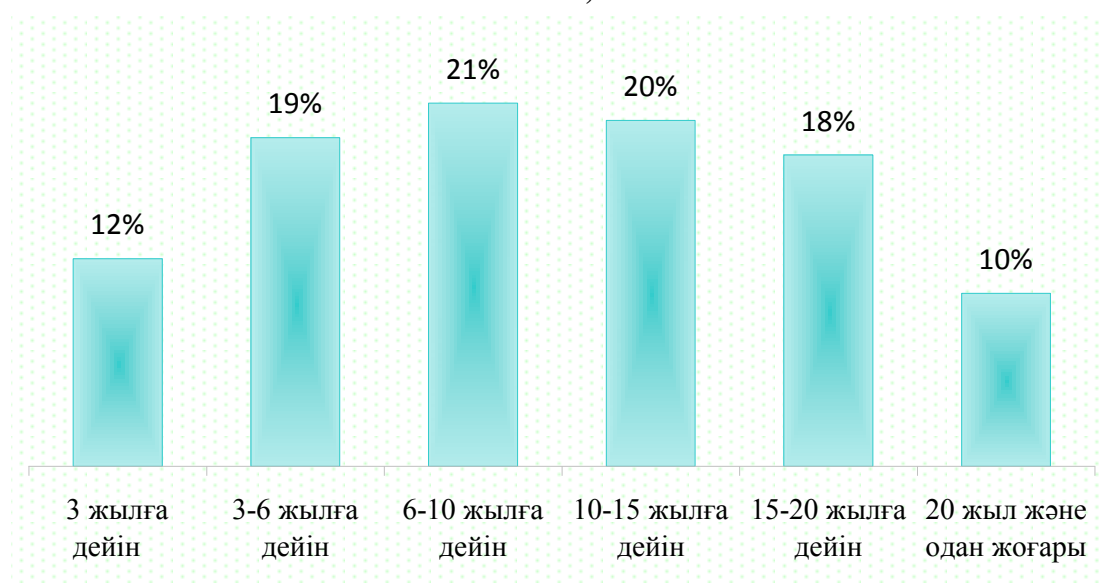
2012 жылы салық қызметкерлерінің арасындағы сұрауда 20-дан 62 жасқа дейінгі 53,2% әйел және 46,8% ер адам қамтылды. Зерттеу көрсеткендей, өткен жылдағы секілді салық қызметкерлерінің көпшілігі 50 жастан аспайды, 51 жастан жоғары қызметкерлердің үлесі - 9%.

Диаграмма 30. Респонденттердің жыныс/жас категориялары бойынша бөлу, 2012 ж., %



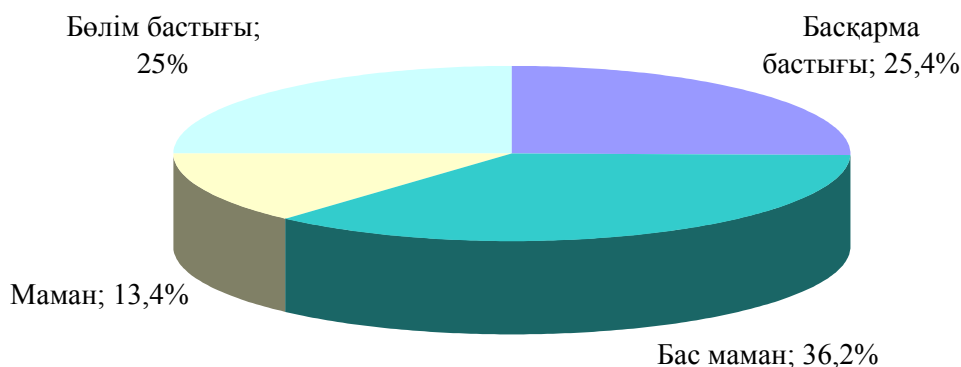
Жалпы салық қызметкерлерінің көбісінің (94%) бұл құрылымдағы жұмыста жеткілікті үлкен тәжірибесі бар, салық органдарында мансабын жалғастыруға ниеттенеді.

Диаграмма 31. Респонденттердің салық органдарынағы жұмыс өтілі бойынша бөлу, 2012 ж., %.



Сұрауға қатысушылардың жартысы (50,4%) – әр түрлі деңгейдегі басшылар, бас мамандар қызметкерлердің барлық іріктелген жиынтығының 36,2%-ын құрайды.

Диаграмма 32. Респонденттердің лауазымдық мәртебесі, 2012 ж., %.



Гендер тұрғысынан бұрынғыдай келесі жағдайлар байқалады: басқарма басшылары арасында әйелдерге қарағанда ер адамдар басым, сонымен қатар бас мамандардың көпшілігі әйелдер болып табылады.

Қызметкерлерді мотивациялау

Салық қызметкерлеріне арналған сауалнамада әрбір жұмыс критерийі бойынша 1 ден 5-ке дейінгі бағалау шкаласы ұсынылды, мұнда 5 – қанағаттанудың ең жоғарғы бағасы,

сәйкесінше 1- төмен баға. «Қызметкерлерді мотивациялау» құрамдас бөлігі өзіне мынадай факторларды қосады: жұмыс орын, салық қызметін алу кезіндегі тұтынушылардың қатынасы, лауазымның қоғамдағы мәртебесі/беделі, қызметшілер арасындағы моральдық мотивация жүйесі, лауазымдық жалақы мөлшері, материалдық көтермелеу жүйесі және сыйақы мөлшері.

Бұл көрсеткішті есептеу бес баллдық шкала бойынша «4» және «5» белгілеген мемлекеттік қызметкерлердің үлесіне негізделеді.

Материалдық мотивациямен, яғни лауазымдық жалақы мөлшері, материалдық сыйақы беру және материалдық сипаттағы ынталандыру жүйесіне қанағаттану 2008 жылдан бастап жақсы үрдіске ие. Дегенмен, оның көрсеткіштері басқа құрамдас бөліктің бағалау критерийлеріне қарағанда біршама төмен болып қалуда.

Сонымен бірге 2008 жылмен салыстырғанда материалдық мотивациялаудың көрсетілген критерийлері бойынша 4 пен 5 қанағаттану бағасын белгілеген қызметкерлердің ең көп артуы байқалады: лауазымдық жалақы мөлшеріне қанағаттанушылардың үлесі 3,5 есе артты; сыйақы мөлшеріне қанағаттанушылар үлесі 2,2 есеге дерлік өсті; материалдық ынталандыру жүйесімен қанағаттанатындар үлесі 3,5 есе артты.

Жалпы салық қызметкерлерінің мотивация факторларымен қанағаттанушылығының орташа көрсеткіші 2008 жылмен салыстырғанда 7,4%-ға өсті.

Кесте 106. Мотивациямен қанағаттанушылық, 2008-2012 жж., %

Мотивация	2008	2009	2010	2011	2012
Жұмыс орнымен	87	85,7	90,1	93,3	97
Қызметтерді алудағы тұтынушылардың қатынасымен	85	76,5	83,8	85,6	92,6
Салық органдарындағы қызметкерлердің моральдық мотивациясы жүйесімен	60	48,2	68,2	78,5	87,6
Сіздің жұмысыңыздың қоғамдағы беделімен, статусымен	68	68,5	79,5	82,2	87,2
Салық органдарындағы қызметкерлерді материалдық мотивациялау жүйесімен	32	26,9	39,6	57,5	69
Қызметтік еңбекақы мөлшерімен	19	25,7	43,7	58	66,6
Сыйақы мөлшерімен	17	18,9	28,6	48	60,2
Орташа	52,6	50,1	61,9	71,9	80

Аймақтар тұрғысынан қызметкерлер арасында жұмыстың мотивациялық аспектілерімен ең көп қанағаттанушылық Қостанай, Солтүстік Қазақстан, Батыс Қазақстан және Атырау облыстарында байқалады (4,5-4,8 балл). Аймақтардың көпшілігінде орташа балл – 3,9-дан 4,4 балға дейін.

2011 жылмен салыстырғанда мотивациямен қанағаттану деңгейі Оңтүстік Қазақстан (0,5↓) және Жамбыл (0,6↓) облыстарында елеулі төмендеді.

Кесте 107. Аймақтар бойынша мотивациямен қанағаттанушылық (2008-2012 жж.), орташа балл

Аймақтар	2008	2009	2010	2011	2012
Қостанай облысы	3,19	3,13	3,6	4,8	4,8
Солтүстік Қазақстан облысы	3,37	3,69	3,8	4,5	4,6
Батыс Қазақстан облысы	2,78	3,52	4	4	4,6
Атырау облысы	3,77	3,48	3,7	4,4	4,5
Маңғыстау облысы	3,72	3,13	4,3	4,4	4,4
Қызылорда облысы	3,85	4,04	4,2	3,9	4,4

Ақтөбе облысы	3,33	4,01	2,9	3,4	4,4
Алматы қ.	3,24	3,13	3,8	4,3	4,3
Павлодар облысы	3,59	3,4	4,1	4,2	4,3
Шығыс Қазақстан облысы	3,03	3,49	3,8	4,4	4,2
Ақмола облысы	3,49	3,71	3,7	4	4
Астана қ.	3,35	2,9	2,9	3,6	4
Алматы облысы	3,08	3,15	3,6	3,9	3,8
Оңтүстік Қазақстан облысы	3,29	3,22	3,6	4,2	3,7
Жамбыл облысы	3,75	3,29	3,3	4,2	3,6
Қарағанды облысы	3,95	3,45	3,6	3,4	3,4
Жалпы орташа	3,42	3,41	3,7	4,1	4,2

Жұмыс ортасы

Зерттеу нәтижелері көрсеткендей, салық қызметі ұжымдарында жұмыс ортасы жақсарғандығы айқын. Қызмет этикасын сақтау (7%↑) және қызметкерлер арасындағы қарым-қатынастар, яғни өзара қолдау (7%↑) елеулі жақсарған, сонымен қатар қызметкерлер пікірлеріне көңіл бөлуге байланысты жоғары қанағаттанушылық білдірген қызметкерлер үлесі 7%-ға өсті.

Жалпы салық органдарындағы жұмыс ортасын барлық критерийлері бойынша қанағаттанушылықты жоғары бағалаған қызметкерлер үлесі артты.

Кесте 108. Жұмыс ортасымен қанағаттанушылық, 2008-2012 жж., %

Жұмыс ортасы	2008	2009	2010	2011	2012
Қызмет этикасы	87	87	90	90	97
Достық, өзара қолдау	86	85	86	89	96
Басшылықпен қарым-қатынас	90	88	92	90	95,8
Ұжымдағы моральдық климат	83	81	87,5	90	95
Жоғарыдағы органмен қатынас	87	82	90	89	94,8
Сіздің пікіріңізге назар аудару	79	82	83	88	94,6
Корпоративтік рух	81	81	84	89	93,6
Орташа	84,7	83,7	87,5	89,3	95,3

Қазақстанның барлық аймақтарында ұжымдағы жұмыс ортасымен қанағаттанушылық деңгейі орташа алғанда 4,1 және одан жоғары баллға бағаланды. Бұл көрсеткіштің ең көп жоғарылағандығы Ақтөбе (1 балл ↑), Қызылорда (0,7↑) және Батыс Қазақстан облыстарында байқалады.

Жамбыл және Оңтүстік Қазақстан облыстарында бұл бағаның аз ғана төмендеуі байқалады, қалған облыстарда өзгеріссіз немесе аз ғана көтерілді.

Кесте 109. Аймақтар бойынша жұмыс ортасымен қанағаттанушылық, 2008-2012 жж., орташа балл

Аймақтар	2008	2009	2010	2011	2012
Солтүстік Қазақстан облысы	4,43	4,51	4,6	4,7	4,9
Маңғыстау облысы	3,86	3,62	4,7	4,8	4,9
Қостанай облысы	4,19	4,01	4,4	4,9	4,9
Бастыс Қазақстан облысы	3,66	4,33	4,4	4,4	4,9
Алматы қ.	4,3	4,34	4,6	4,8	4,8
Шығыс Қазақстан облысы	4,23	4,35	4,5	4,7	4,8
Атырау облысы	4,5	4,13	4	4,7	4,8
Павлодар облысы	4,51	4,12	4,7	4,4	4,7
Қызылорда облысы	4,31	4,47	4,8	4	4,7
Ақтөбе облысы	4,28	4,38	3,6	3,7	4,7
Ақмола облысы	3,96	4,37	4,5	4,5	4,6
Алматы облысы	3,8	4,23	4,5	4,4	4,6
Астана қ.	4,37	4,05	4,1	4,2	4,6
Қарағанды облысы	4,53	4,28	4,5	4,4	4,4
Жамбыл облысы	4,59	4,13	4,4	4,4	4,3
Оңтүстік облысы	4,17	4,19	4	4,3	4,1
Жалпы орташа	4,23	4,2	4,4	4,5	4,7

Басқару

Зерттеудің бұл бөлім шеңберінде салық қызметкерлері басшының көшбасшылық қасиеттерін - 96,2%, бұл 2011 жылға қарағанда 7,2%-ға көп, басқару тиімділігі - 93,8%, 2011 жылға қарағанда 7,8%-ға көп және қызметкерлердің жұмысын жоспарлау жүйесін (92%, 2011 жылға қарағанда 10%-ға көп) ең жоғары бағалады.

Жалпы алғанда, бұл қызметкерлердің қанағаттанушылығын бағалау бөлімінің барлық критерийлері бойынша жағымды динамика байқалады, бұл көрсеткіштің орта мәні 10%-ға дерлік артты (9,6%).

Сонымен қатар осы бөлімнің бірқатар критерийлері бойынша «Жауап беруге киналамын» нұсқасын белгілеген қызметкерлердің көп саны байқалады:

- бюджет қаражатын пайдалану тиімділігі - 8%;
- басшылықтың қызметкермен кері байланыс болуына қызығушылығы – 6,4%;
- Жұмысқа қабылдау жүйесінің әділдігі – 3,4%.

Кесте 110. Басқарумен қанағаттанушылық, 2008-2012 жж., %

Басқару	2008	2009	2010	2011	2012
Басшының лидерлік сапалары	85	84,2	90	89	96,2
Басқарудың нәтижелілігі	76	73,7	84	86	93,8
Қызметкерлердің жұмысын жоспарлау жүйесі	72	65,8	78	82	92
Еңбек туралы заңнаманы сақтау	68	62,9	74	80	89,6
Қызметкерлердің жұмыс нәтижесіне қызығушылығы	70	65,9	75	79	88,8
Жұмысқа қабылдау жүйесінің әділеттілігі	71	63,3	72	77	88,4
Қызметкердің жүктемесін дұрыс нормалау	59	53,6	66	74	87,6
Басшының қызметкермен кері байланысына қызығушылық	75	68,2	78	80	87
Бюджеттік қаржыны пайдаланудың тиімділігі	67	53,6	63	72	82
Орташа	71,4	65,7	75,6	79,9	89,5

2012 жылы аймақтардың абсолюттік көпшілігінде басқарумен қанағаттанушылықты бағалаудың орташа мәнінің жоғарылауы байқалады, келесі аймақтарды қоспағанда: Қостанай, Шығыс Қазақстан облыстарында бұл көрсеткіш өзгеріссіз қалды, ал Оңтүстік Қазақстан мен Жамбыл облыстарында бұл көрсеткіш елеулі азайды.

Кесте 111. Аймақтар бойынша басқарумен қанағаттанушылық (2008-2012 жж.), орташа балл

Облыс/Қала	2008	2009	2010	2011	2012
Қостанай	3,97	3,55	4,1	4,9	4,9
Солтүстік Қазақстан	4,02	4,35	4,4	4,6	4,8
Павлодар	4,14	3,83	4,6	4,2	4,8
Батыс Қазақстан	3,1	4,06	4,1	4,1	4,8
Алматы қ.	3,5	3,69	4,1	4,4	4,7
Шығыс Қазақстан	3,75	4,12	4,3	4,7	4,7
Маңғыстау	3,84	3,12	4,5	4,6	4,7
Атырау	4,18	3,77	3,8	4,5	4,7
Қызылорда	4,03	4,34	4,7	4	4,7
Ақтөбе	3,94	4,26	3,1	3,3	4,6
Ақмола	3,5	4,2	4,3	4,1	4,5
Алматы	3,08	3,81	4,2	4,1	4,4
Астана қ.	4,07	3,36	3,5	3,8	4,4
Қарағанды	4,41	4,02	4,4	4	4,2
Оңтүстік Қазақстан	3,93	3,83	4	4,3	4,1
Жамбыл	4,56	3,51	4,3	4,1	3,9
Жалпы орташа	3,88	3,84	4,1	4,2	4,6

Материалдық-техникалық қамтамасыз ету

2008 жылмен салыстырғанда, қызметшілердің көпшілігі материалдық-техникалық қамтамасыз етумен қанағаттанған, жұмыс орынның ыңғайлылығы айқын жақсарды, сенімді компьютерлермен, телефон желісімен қамтамасыз ету, бағдарламалық қамсыздандырумен, кеңселік жабдықтармен қамтамасыз етілуі жақсарды. Қажетті ақпаратты, анықтамалықтардың берілуімен, кеңсе техникасымен қамтамасыз етілуімен қанағаттанған. Бұрынғыдай, Интернетке қолжетімділікпен қызметкерлердің аз үлесі қанағаттанған.

Кесте 112. Материалдық-техникалық қамтамасыз етумен қанағаттанушылық, 2008-2012 жж., %

Материалдық-техникалық қамтамасыз ету	2008	2009	2010	2011	2012
Ыңғайлы жұмыс орнымен	72	71,6	77	80	89,8
Телефон байланыстарымен	66	65	71	78	89
Бағдарламалық қамтамасыз етілу	49	50,1	71	78	88,2
Сенімді компьютерлермен	33	40,2	67,5	82	88
Қажетті ақпараттармен, анықтамалармен	68	59,5	73	80	86,6
Офистік құралдар	63	57,7	72	77	86,6
Ұйымдастыру техникасымен (ксерокс, факс және т.б)	50	43,1	59	66	81,8
Интернетке үнемі қол жетімділік	30	32,2	42,5	54	63,4
Орташа	53,9	52,4	66,6	74,4	84,2

Аймақтар бойынша салық қызметінің материалдық-техникалық қамтамасыз етілуімен қанағаттанушылықтың салыстырмалы төмен бағаларын Жамбыл (3,7) және Қарағанды (3,7) облыстарының салық қызметшілері белгіледі. Осы индикатордың елеулі көтерілуі Ақтөбе (1,5↑), Ақмола (1↑) және Атырау (0,63↑) облыстарында байқалады.

Кесте 113. Аймақтар бойынша материалдық-техникалық қамтамасыз етумен қанағаттанушылық, 2008-2012жж., орташа балл

Аймақтар	2008	2009	2010	2011	2012
Солтүстік Қазақстан облысы	3,77	3,94	4,1	4,47	4,9
Қостанай облысы	3,21	3	3,4	4,93	4,9
Қызылорда облысы	4,19	3,78	4,5	4,15	4,7
Шығыс Қазақстан облысы	3,07	3,51	4	4,36	4,6
Батыс Қазақстан облысы	2,48	3,07	4,1	3,94	4,6
Павлодар облысы	3,62	3,27	4,2	4,47	4,5
Ақмола облысы	3,59	3,96	3,9	3,52	4,5
Ақтөбе облысы	3,63	4,18	3,1	3,02	4,5
Алматы қ.	2,75	2,84	4,1	4,04	4,4
Астана қ.	3,17	3,01	3,6	3,93	4,4
Маңғыстау облысы	4,18	3,57	4,2	4,18	4,3
Атырау облысы	3,41	3,14	3,1	3,57	4,2
Алматы облысы	2,63	3,44	3,8	3,82	4,2
Оңтүстік Қазақстан облысы	3,42	3,22	4,1	4,15	4
Жамбыл облысы	3,68	2,63	3,5	4,25	3,7
Қарағанды облысы	3,67	3,37	4,1	3,65	3,7
Жалпы орташа	3,41	3,37	3,9	4,03	4,4

Үдерістер

2011 жылғы зерртеудегідей, салық қызметкерлерінің үлкен үлесі электрондық құжат айналымы (7,8%↑) және келісу процедурасы (11,2%↑) секілді компоненттер бойынша қанағаттанушылықтың жоғары бағасын белгіледі, бұл компоненттер бойынша 4 және 5 бағасын белгілеген қызметкерлер үлесінің артуы байқалады.

Жалпы алғанда, «Үдерістер» компоненті бойынша өткен жылдардағы секілді басқа мемлекеттік органдармен өзара әрекет ету мәселелері, басқа мемлекеттік органдармен ортақ мәліметтер қоры өзекті болып қалуда.

Кесте 114. Үдерістермен қанағаттанушылық, 2008-2012 жж., %

Үдерістер	2008	2009	2010	2011	2012
Электронды құжат айналымы	70	64,4	81	85	92,8
Келісу процедурасы	75	66,2	77	79	90,2
Үдерістердің рационалдылығы, логикаға сай келуі	71	61,6	76	75,5	89,4
Өздігінен шешім қабылдау мүмкіндігі	70	61,3	74	74	87,8
Шарықтау кезіндегі жүктемеде персоналды қайта бөлу	55	56,2	72	72,5	85
Басқа мемлекеттік органдармен өзара әрекет	62	53,7	69	68,4	81,8
Басқа мемлекеттік органдардың базасымен жалпы деректер базасы	43	41,3	53	58	71,2
Орташа	63,7	57,8	71,7	73,2	85,5

Көп аймақтар бойынша бұл көрсеткіш компоненттерімен қанағаттанушының орташа балы көтерілді, бірақ Оңтүстік Қазақстан, Алматы, Жамбыл және Қарағанды облыстарында бұл көрсеткіш іс жүзінде еш өзгеріссіз қалды.

Кесте 115. Аймақтар бойынша үдерістермен қанағаттанушылық (2008-2012 жж.), орташа балл

Аймақтар	2008	2009	2010	2011	2012
Қостанай облысы	3,77	3,56	4	4,81	4,9
Солтүстік Қазақстан облысы	3,9	4,02	4,3	4,32	4,7
Батыс Қазақстан облысы	2,85	3,83	4,2	3,86	4,7
Павлодар облысы	3,82	3,67	4,3	4,03	4,6
Алматы қ.	3,31	3,42	3,9	4,24	4,5
Маңғыстау облысы	3,51	3,07	4,3	4,32	4,5
Шығыс Қазақстан облысы	3,78	3,86	4,3	4,41	4,5
Қызылорда облысы	3,96	4,11	4,6	3,9	4,5
Атырау облысы	3,89	3,25	3,7	4,14	4,4
Астана қ.	3,71	3,36	3,5	3,54	4,4
Ақтөбе облысы	3,71	4,2	3,1	3,29	4,4
Ақмола облысы	3,54	4,03	3,8	3,89	4,3
Оңтүстік Қазақстан облысы	3,77	3,55	3,9	4,08	4
Алматинская	2,91	3,56	3,8	3,88	3,9
Жамбыл облысы	4,24	3,26	4,1	3,93	3,8
Қарағанды облысы	4,34	3,75	4,2	3,77	3,8
Жалпы орташа	3,69	3,65	4	4,03	4,4

Салық органындағы мемлекеттік қызметтердің сапасы

Өткен жылдармен салыстырғанда «Тұтынушыларға жақсы қызмет көрсетуге байланысты марапаттау» факторы бойынша 4 пен 5 бағасын берген қызметкерлер үлесі едәуір артты (11%↑). Жалпы алғанда, осы бөлім компоненттерімен қанағаттану деңгейі барлық факторлар бойынша өсті.

Кесте 116. Жұмыс орнында қызметтердің сапасымен қанағаттануы, 2008-2012 жж., %

Факторлар	2008	2009	2010	2011	2012
Сіздің бөлімшеніздің қызметкерінің тұтынушыға қатысты сыпайылығы	92	89,3	94	94	97
Берілген құжаттардың сапасы (анықтығы, катенің болмауы, ақпараттың толықтығы)	85	81	90	90	96,4
Қызмет көрсету жылдамдығы	90	86,5	91	91	95,8
Тұтынушы үшін ақпаратты ұсынудың қол жетімділігі және уақытында орындалуы	84	82	87,5	90	94,8
Жұмысты жоспарлауда тұтынушының қажетілігін есепке алу	84	79,9	86,5	89	94,2
Жоғары сапалы қызмет ұсынуға барлық жағдайлардың болуы	70	66,9	79	87	93,6
Қызметті алу процедурасының қарапайымдылығы	85	82	86,5	86	93
Тұтынушының ақпараттандырылғандығы	84	72,4	85	86	91,6
Тұтынушымен кері байланыс	83	74,9	81	85	89,6
Тұтынушыға жақсы қызмет көрсеткені үшін сыйақылар	42	34,8	43	59	70
Орташа	79,9	75	82,4	85,7	91,6

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 жылғы зерттеулер секілді бұл блокта бағалау сұрақтары аз, салық қызметкерлері тұтынушыға жақсы қызмет көрсетумен байланысты көтермелеумен қанағаттанбайды, бұл қызметкерлердің жақсы қызмет көрсеткені үшін көтермелеуді қажет ететінін көрсетеді. Бірақ бұл мемлекеттік секторда, жеке секторда да қызмет көрсететін әр қызметкердің жұмыс нормасы. Айта кетсек, бұл сұраққа қызметкерлердің 7%-ы жауап беруге қиналды.

Бұл көрсеткіштің өсуі Ақтөбе облысында (1↑) байқалады. Орта баллдың аз ғана төмендеуі Оңтүстік Қазақстан (0,2↓) және Жамбыл (0,3↓) облыстарында байқалады.

Кесте 117. Аймақтар бойынша қызметтердің сапасына қанағаттанушылық (2008-2012 жж.), орташа балл

Аймақтар	2008	2009	2010	2011	2012
Солтүстік Қазақстан облысы	4,48	4,37	4,6	4,7	4,9
Қостанай облысы	4	3,88	4,3	4,9	4,9
Батыс Қазақстан облысы	3,7	4,1	4,4	4,1	4,8
Алматы қ.	3,87	3,94	4,3	4,5	4,7
Маңғыстау облысы	3,77	3,33	4,5	4,7	4,7
Шығыс Қазақстан облысы	4,03	4,15	4,4	4,7	4,7
Павлодар облысы	4,3	3,96	4,6	4,4	4,7
Қызылорда облысы	4,35	4,42	4,6	4,1	4,7
Атырау облысы	4,21	3,91	4	4,4	4,6

Аймақтар	2008	2009	2010	2011	2012
Ақмола облысы	4,1	4,3	4,3	4,3	4,6
Ақтөбе облысы	4,19	4,32	3,5	3,6	4,6
Астана қ.	4,07	3,88	3,8	4	4,5
Қарағанды облысы	4,41	4,11	4,5	4,1	4,3
Алматы облысы	3,55	4,02	4,2	4,1	4,3
Оңтүстік Қазақстан облысы	4,14	4,13	4,2	4,3	4,1
Жамбыл облысы	4,69	3,73	4,1	4,2	3,9
Жалпы орташа	4,12	4,01	4,3	4,33	4,6

Білім деңгейінің және кәсіби дағдылардың бағалауы

Бұл бөлімнің барлық параметрлері бойынша өз білімі мен дағдыларын 4 және 5-ке бағалаған салық қызметкерлерінің үлесінің жоғарылауы байқалады. Сонымен қатар бұл бөлімнің кейбір бағалау тармақтары бойынша жауап беруге қиналған респонденттердің елеулі үлесі байқалады. Сонымен, жауап беруге қиналған тармақтар мыналар:

- көрсеткіштерді, индикаторларды дайындаудағы біліктілік деңгейі – 10%;
- стандарттарды дайындаудағы біліктілік деңгейі – 9,4%;
- ағылшын тілін білу – 6,4%;
- мәтінді қарамай тере алу – 5%;
- мансап бойынша өсу мүмкіндігі – 3%.

Бұрынғыдай ағылшын тілін білуді жоғары бағалайтын қызметкерлер пайызы ең төмен болып табылады - 33%. Негізінде бұл қазақ тілі және орыс тілін білу қажеттілігі секілді салық қызметінің мемлекеттік қызметшілері біліктілігінің маңызды көрсеткіші болып табылмайды.

Салық қызметкерлерінің абсолюттік көпшілігі қазақ тілін (89,4%) де, орыс тілін (97,4%) де меңгерген.

Кесте 118. Салық органдарының қызметкерлерінің өз біліктілігін бағалауы, 2008-2012 жж, %

Факторлар	2008	2009	2010	2011	2012
Тұтынушымен жұмыс істей алуда	95	93,4	95	96,5	97,8
Өзімнің секторымда	92	92,5	92	96	97,4
Орыс тілін білу	94	95,1	97	92	97,4
Өзімнің жұмыс уақытымды жоспарлауда	-	-	-	-	97
Компьютерлік сауаттылық	-	-	-	-	96,6
Шиеленістерді жеңуде	93	86,2	91	92	96,6
Нәтиже бойынша жоспарлауда	90	79,7	87	93	94,6
Салық салу сұрақтарында	90	88,8	90	93	94,4
Біліктілікті көтеру мүмкіндігі	80	76,2	82	85	91,4
Салық органдары қызметінің мониторингінде	87	76,3	87	87	90,6
Қазақ тілін білу	77	79,1	82	82	89,4
Карьералық өсу мүмкіндігі	80	67	76	81	89
Стандарттарды дайындауда	76	65,6	74,5	79	85,2
Көрсеткіштерді, индикаторларды дайындауда	74	63	71	79	83,2
Қарамай тере алу (печатать)	51	50,1	53	69	71,4
Ағылшын тілін білу	20	25,5	26	35	33,2
Орташа	78,5	74,2	78,8	82,8	87,8

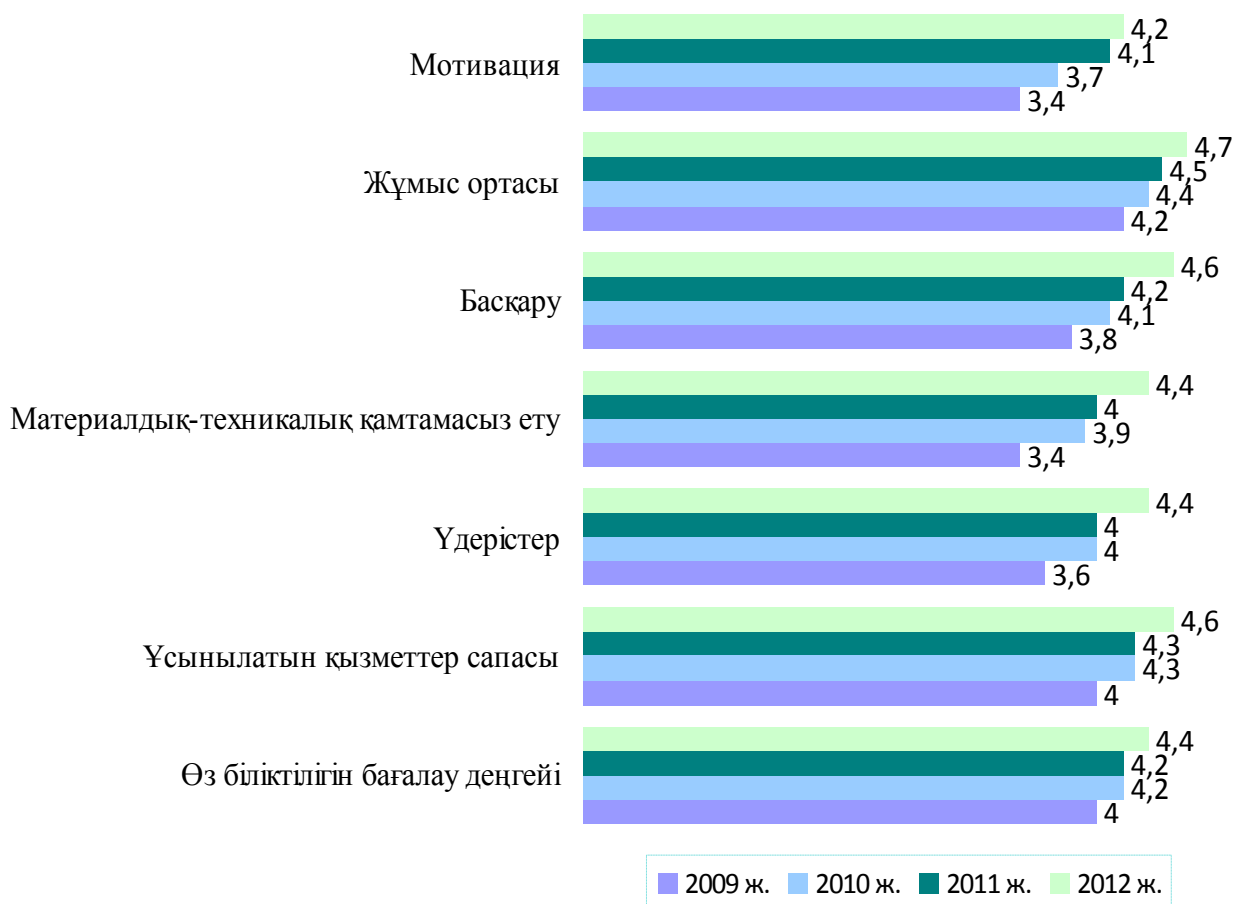
Қазақстанның барлық аймақтарында салық қызметкерлері өз білімі мен тәжірибелік дағдылар деңгейін 4,2 және одан жоғары балға бағалады.

Кесте 119. Аймақтар бойынша өз біліктілігін бес балдық шкала арқылы бағалау, 2008-2012 жж.

Аймақтар	2008	2009	2010	2011	2012
Бастыс Қазақстан облысы	3,93	4,13	4,4	4,1	4,7
Қостанай облысы	4,03	3,92	4,2	4,7	4,7
Маңғыстау облысы	3,72	3,63	4,5	4,6	4,6
Солтүстік Қазақстан облысы	4,14	4,15	4,3	4,3	4,6
Атырау облысы	4,19	3,86	4,1	4,3	4,6
Алматы қ.	4,04	4,18	4,3	4,4	4,5
Ақмола облысы	4,06	4,2	4,1	4,1	4,5
Қызылорда облысы	4,24	4,29	4,6	4	4,5
Шығыс Қазақстан облысы	4,18	4,03	4,3	4,4	4,4
Павлодар облысы	4,25	3,92	4,3	4,3	4,4
Алматы облысы	3,64	3,98	4,3	4,1	4,4
Астана қ.	4,14	3,91	3,9	4,1	4,4
Оңтүстік Қазақстан облысы	4,01	4,07	4,1	4,3	4,2
Жамбыл облысы	4,44	3,75	4,2	4,2	4,2
Қарағанды облысы	4,26	3,94	4,3	4,1	4,2
Ақтөбе облысы	3,99	4,29	3,5	3,9	4,2
Жалпы орташа	4,08	4	4,2	4,24	4,4

Өткен жылғы зерттеу нәтижелерімен салыстыра келсек, мемлекеттік қызметшілердің өзінің жұмыс жағдайына қанағаттануын, сондай-ақ өз білімі мен дағдыларының деңгейін бағалауының орташа көрсеткішінің оң динамикасы байқалады.

Диаграмма 33. Мемлекеттік қызметкерлердің жұмыс жағдайларына қанағаттануын бағалаудың орташа көрсеткішінің динамикасы, 2009-2012 жж.

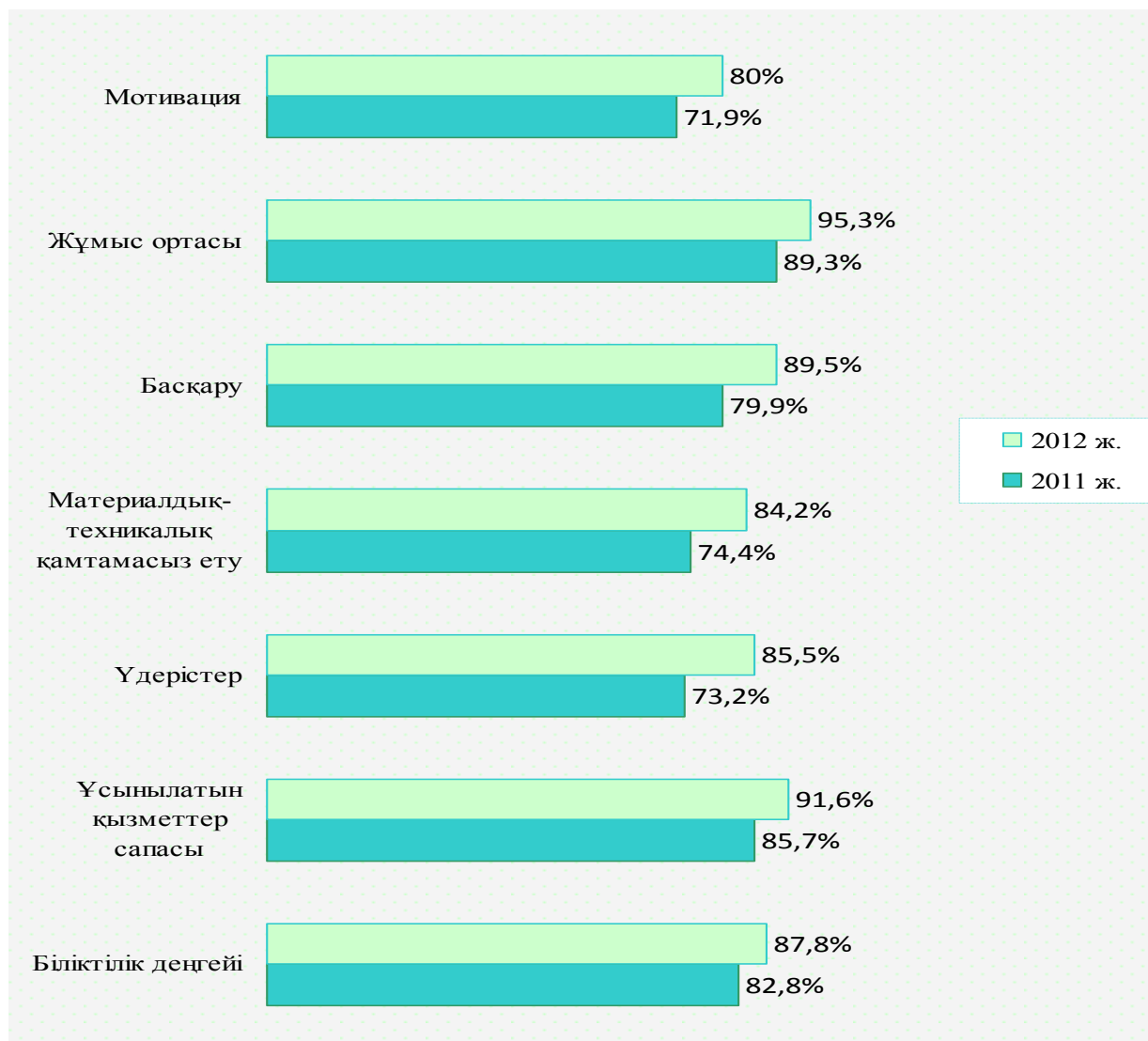


Егер де өткен жылғы (2011) зерттеуде салық қызметкерлері бәрінен төмен материалды-техникалық қамсыздандыру мен жұмыс үрдісімен қанағаттанған болса, осы жылғы зерттеу мотивация компоненттерімен, яғни салық органдарындағы қызметшілерді материалдық ынталандыру жүйесімен, лауазымдық жалақы мөлшері мен сыйақы мөлшерімен қанағаттанушылық ең төмен.

Салық қызметін қажетті сәйкес жиынтықтағы және сападағы материалдық ресурстармен уақтылы және оңтайлы қамтамасыз ету мәселелері шешілді, жұмыс үрдістері жақсаруда, бұл өз кезегінде олардың жұмыс сапасына, тұтынушыларға қызмет көрсету сапасына әсер етеді. Қалай дегенмен, салық органдарының қызметкерлерін материалдық мотивациялау жүйесін ойластыру қажет, мұны 2012 жылғы зерттеу нәтижелері көрсетеді.

2011 жылмен салыстырғанда, салық органдарындағы жұмыспен қанағаттануды бағалаудың барлық бөлімдері бойынша 4 және 5 бағасын белгілеген респонденттер пайызы өсті.

Диаграмма 34. 4 және 5 бағасын белгілеген салық қызметкерлерінің пайызы, 2011-2012 жж.



2012 жылғы зерттеу нәтижелері бойынша салық органдарында өз жұмысымен қанағаттануын бағалаудың орташа балының жоғарылауы байқалатын аймақтардың саны өсті: 4,5-тен бастап 5 балға дейінгі шекте орналасқан, яғни 5 балдық максималды бағалауға жақын.

Бұл бағаның едәуір көтерілуі Ақтөбе облысында (1,1 балл↑) байқалады, 2011 жылы бұл жерде ең төмен бағалау (3,4 балла) тіркелген еді. Бағалаудың орташа балы Батыс Қазақстан (0,7↑) және Қызылорда (0,7↑) облыстарында, Астана қаласында (0,6↑) елеулі жоғарылады.

Кесте 120. Аймақтар бойынша қызметкерлердің қанағаттануының орташа бағасының динамикасы (2008-2012 жж.)

Аймақтар	2008	2009	2010	2011	2012
Қостанай облысы	3,8	3,6	4	4,8	4,9
Солтүстік Қазақстан облысы	4	4,2	4,3	4,4	4,8
Батыс Қазақстан облысы	3,2	3,9	4,2	4	4,7
Алматы қ.	3,6	3,7	4,1	4,3	4,6
Маңғыстау облысы	3,8	3,4	4,5	4,4	4,6
Қызылорда облысы	4,1	4,2	4,6	3,9	4,6
Павлодар облысы	3,7	3,9	4,2	4,5	4,6
Шығыс Қазақстан облысы	4	3,7	4,4	4,2	4,6
Атырау облысы	4	3,7	3,8	4,2	4,5
Ақтөбе облысы	3,9	4,2	3,3	3,4	4,5
Ақмола облысы	3,7	4,1	4,1	4	4,4
Астана қ.	3,8	3,5	3,6	3,8	4,4
Алматы облысы	3,2	3,7	4,1	4	4,2
Оңтүстік Қазақстан облысы	3,8	3,7	4	4,2	4
Қарағанды облысы	4,2	3,9	4,2	3,9	4
Жамбыл облысы	4,2	3,5	4	4,1	3,9
Қазақстан бойынша жалпы орташа	3,8	3,8	4,1	4,1	4,5

Персоналды зерттеудің негізінде басшылыққа қызметкерлердің кәсібилігін көтеру бойынша мақсатты жұмыстар жүргізуге, қызметкерлер арасында жұмыс ахуалын жақсарту бойынша, яғни түпкі нәтижесі олардың жұмысының тиімділігін көтеру болатын қызметкерлерге қатысты барлық қажетті іс-шаралар өткізу мүмкіндігі туып тұр.

Осы мақсатпен 2011 жылы қызметкерлерге арналған сауалнамада олардың қандай білімдерге және кәсіби дағдылардың жақсартылуы қажеттілігіне байланысты ашық сұрақ ұсынылды. Айта кетсек, қызметкерлердің 11,4%-ы қандай да бір білім мен кәсіби дағдылардың жақсартылуын қажет етпейтіндігін айтты.

Бұл сұраққа жауап беруге қиналған салық қызметкерлері едәуір азайды (2011 жылғы 60%-дан бастап 2012 жылы 20%-ға дейін), яғни 2012 жылы сұрауға қатысқандардың абсолюттік көпшілігі бұл сұраққа жауап беріп, өз пікірін білдірді.

Қызметкерлер жауаптарының толық тізімі бастапқы түрінде төмендегі кестеде келтірілген. Қызметкерлер қажеттіліктерінің бұл тізімі қызметкерлердің қажеттіліктерін жақсы түсінуге және олардың біліктілігін арттыру бойынша әр түрлі жұмыстарды және семинарларды мақсатты жүргізуге көмектеседі.

Кесте 121. Қызметкерлердің білімдерге және кәсіби дағдыларға қажеттілігі, 2012 ж., N=500

Білімдер мен дағдылар	%
Шетел тілдерін/ағылшын тілін сапалы оқу/меңгеру	14,8%
Бағдарламалық/ақпараттық технологияларды/бағдарламалау/бағдарламаларды жазуды жетілдіру бойынша дағдылар/білімдер	11,6%
Тоқсан/жыл сайын мамандық бойынша біліктілігін көтеру	8,6%
Қазақ тілін/экономикалық қазақ тілін оқу	6,2%
Өз мамандығы саласында ҚР аймақтарынан басқа салық органдарымен тәжірибе алмасу	5,6%
Заң/кұқықтық сұрақтар бойынша білімі мен дағдыларын жақсарту (заңнамадағы тұрақты өзгерістерге байланысты) / салық кодексімен регламенттелмеген заң сұрақтары/ юриспруденциядағы салық салу бойынша білімді жақсарту	5,2%
Салық және салық салу жүйесін/салық кодексіндегі өзгерістерді оқып білу	5,2%

Білімдер мен дағдылар	%
Салықсалу саласындағы халықаралық тәжірибе/ өзінің жұмыс саласында алыс шетелдерге тәжірибе алмасу мен оқыту мақсатымен іссапарлар және мамандардың келуі / бетпе-бет кездесу / халықаралық салықсалудағы өзгерістер туралы уақтылы ақпарат беру	4,8%
ҚЕХС (МСФО) – қаржылық есептіліктің халықаралық стандартын/ҚЕХС бойынша толықтыруларды оқып білу	4,6%
ІС-бухгалтерия бағдарламасын / бухгалтерлік есепті оқып үйрену	4,6%
Компьютерлік сауаттылықты көтеру	2,4%
ҚР АҚ (азаматтық кодекс)/ҚР заңнамасындағы өзгерістерді/азаматтардың құқықтары мен міндеттерін оқып білу	1,8%
Мамандыруды өткізу	1,8%
Салық заңнамасын, әкімшілік заңнаманы жете оқып білу	1,8%
Салық кодексінің барлық баптар бойынша білімді жақсарту	1,6%
Көбірек тәжірибе/ салық органдарының барлық бөлімдерінде жұмыс істегім келеді, жоғары кәсіби дағдыларға және сапаларға жеткім келеді	1,2%
WORD және EXCELL/ Access бағдарламаларын жақсы білу және меңгеру	1,2%
Басқа мемлекеттік органдардың заңдарын білу (барлық жаңалықтар, бұйрықтар және заңдар)	1,2%
Салық төлеушілермен араласа білу/ Клиенттермен (салық төлеушәлермен) араласудың психология негіздерін білу	1%
Салық және салық салудың халықаралық жүйесін білу	1%
«Қызметкерлерді басқару»/ «Қызметкерлерді басқарудың және мотивацияның тиімділігін арттыру, топтық рухты күшейту» курстары/ сабырлылық бойынша	1%
Кәсіби оқудың қолжетімдігі	1%
Семинарлар/ Қаржы бойынша білім	1%
Психология бойынша тренингтер	1%
Облыс деңгейінде семинарлар өткізу	1%
Жұмыс тәжірибесімен және дағдылармен бөлісуге болатын басқа аудан мамандарымен жиі семинарлар өткізу	1%
Аудиторлық курстар	0,8%
Жұмыс уақытын тиімді қолдану дағдылары/ өзін –өзі басқару	0,8%
Республикалық семинарларға қатысу	0,8%
Интернеттен ақпараттық қызметтерден дағдыларға үйрену	0,6%
Шешендік өнер курстары	0,6%
Қазақ тіліндегі іс-жүргізу	0,6%
Қызметкерлерді басқару	0,6%
Экономикалық білім	0,4%
Орыс тілін білуді жақсарту	0,4%
Салық органдарында жемқорлықпен күресу әдістері және қағидаттары	0,4%
Кадр жұмысын ұйымдастыру	0,4%
Кадрлік іс-жүргізу	0,4%
ҚР заңдарын/ салық заңнамасын қолдану бойынша білім мен іскерлікті жақсарту	0,4%
Ғылыми әдебиеттер оқу	0,2%
Трансфертті бағаларды анықтау және айқындау	0,2%
Қазақстанға экспортталатын тауарларға салық салынудың ыңғайлығын анықтау (яғни халықаралық экономикалық қарым-қатынастар)	0,2%
Салық тексерісін өткізуді үйрену	0,2%
Стандарттарды жасаудағы дағдылар	0,2%
ИНИС (Интеграцияланған салықтық ақпараттық жүйеде) салықтық есеп беруді талдау	0,2%
Басқарушылық дағдыларды жақсарту	0,2%

Білімдер мен дағдылар	%
Мемлекеттік органдары тиімділігін және жұмысын арттыру бағасы және әдістері	0,2%
РНиОН, МФУ бағдарламалары бойынша біліктілігін арттыру	0,2%
Азаматтық істердегі әкімшілік тәжірибе	0,2%
Заңды тұлғаларға салық салу саласындағы біліктілікті арттыру	0,2%
Өте жақсы деңгейде барлық қолданылатын бағдарламаларды білу	0,2%
Кеден одағы бөлімінде салық кодексін, НДС (Салықтық қосымша құн) және акциздер үйрену	0,2%

2011 жылдан бастап ашық сұрақ формасында зерттеу қатысушыларына салық қызметінің ағымдағы жұмысын жетілдіру бойынша өз пікірлерін жазу ұсынылды. Қандай да бір ұсыныс айтуға қиналған қызметкерлердің үлесі 2011 жылғы 62%-дан 2012 жылғы 34% дейін едәуір азайды. Салық қызметінің ағымдағы жұмысына қандай да бір ұсыныстар енгізуден респонденттердің шамамен 2%-ы бас тартты, 10%-ы барлығы жақсы, ештеңе жетілдірудің керегі жоқ деп мәлімдеді.

Кесте 122. Салық қызметі жұмысындағы қазіргі жүйені жақсарту бойынша ұсыныстар, 2012ж.

Технологиялар, бағдарламалар, құжаттар, қызметтер саласында	%
«Ведомстволық кадр» бағдарламалары жұмыстарын жақсарту	33,6%
Барлық бағыттар/ қызметтер, камералды бақылау, мемлекеттік органдар арасындағы ақпарат алмасу (еңбектік шығындарды төмендету мақсатында) бойынша автоматизацияны максималды жүргізу/ Салық төлеушілермен өзара қарым-қатынасты толығымен автоматизациялау/ барлық құжаттарды электронды нұсқада беру және алу, дистанциялық есеп беру үшін жағдай жасау	10,6%
Салық органдарында мәліметтер базасын жақсарту / бірыңғай жүйе/ барлық мемлекеттік құрылымдардың өзара байланысы үшін бірыңғай мәліметтер базасы	5,6%
Салық төлеушілер және қызметкерлер үшін бағдарламалық қамтамасыздандырудың (ИНИС, СОНО) жылдамдығы мен сапасын жақсарту	3,4%
Бағдарламалық қамтамасыздандыруды / бағдарламалық жүйелерді жақсарту	2,2%
Ақпараттық жүйелерді жаңалау бойынша жұмыстарды жалғастыру	1,8%
Инновациялық технологияларды енгізу	1,2%
Жоғары тұрған органнан шексіз, мүлдем негізсіз және сансыз құжаттар санын азайту	1,2%
Салық төлеушілерді бақылау бойынша ақпараттық жүйені жақсарту	1%
Толықтай құжаттар айналымының электронды нұсқасына көшу	1%
Ақпараттық жүйелер санын көбейту	0,8%
Салықтарды комиссиясыз төлемдер қабылдау бойынша терминалдарын орнату	0,6%
Салық органдарында бизнес процесстерді автоматизациялау бойынша жұмысты жалғастыру	0,6%
Сервис жұмысын жақсарту	0,6%
ҚР ПО ИНИС (Интеграцияланған салықтық ақпараттық жүйе) - "Құжаттар" режимінде салықтық мәлімдеме енгізу жүйесін жеңілдету	0,6%
Ақпаратты қолмен атқарылатын өңдеуді азайту	0,2%
Түрлі мемлекеттік ұйымдармен берілетін ақпараттар және есеп берудегі қосарланушылықты шығару	0,2%
Салық төлеушілер жұмысын камералды бақылауды күшейту	0,2%
Бақылаулық сатып алуды өткізуде өкілеттілікті үлестіру	0,2%
Халық Банкінің кассаларын қосу	0,2%

Құжаттарды электронды нұсқада тапсыру арқылы патент алу	0,2%
Архивте құжаттар әрқашан іске тігілу үшін архивариус қызметін енгізу	0,2%
Салық кодексінен есептеудің дұрыстығын бақылау бойынша міндеттерді, міндетті зейнетақылық жарна төлеуді, әлеуметтік шығару, санау және сақтап қалуды шығару	0,2%
ИНИС жүйесін жетілдіру керек және оны жиынтық есеп беруді құру үшін режимдермен толықтыру	0,2%
Керек емес графаларды азайту жағынан салықтық есеп берудің формаларын қайта қарастыру	0,2%
Берілетін салықтық есеп беру формаларының санын азайту	0,4%
Жұмыстың жүйесі және механизмі, көрсетілетін қызметтер	%
Жұмыс жүйесін жетілдіру/ салық қызметтерін азайту	1,8%
Салық декларациясын/ салықтық есеп беруді жеңілдету/азайту	1,8%
Сұрақтарды уәкілетті органдарға электронды поштамен жіберу/ Басқа мемлекеттік органдармен электронды түрде өзара байланысу	1,6%
Сапалы жұмыс үшін түрлі деңгейдегі салық қызметтері арасында ақпарат алмасу жылдамдығын арттыру	1%
Салық төлеушілерге қызмет көрсету бойынша уақытты азайту	0,8%
Салық қызметтері тарапынан бюрократияға және уақытты көп алуға жеткізбеу мақсатында салық қызметтері сапасын көтеру бойынша әдістемені жасау	0,8%
Басқа уәкілетті органдармен орталықтанған ақпараттық жүйе	0,8%
Салықтық заңнаманы жеңілдету	0,8%
Салық қызметтері сапасын жақсарту	0,8%
ХҚО-на жергілікті салық (мүлікке салық және жер салығы) жинағын беру	0,6%
Кәсіпкерлік іспен айналысатын салық заңнамасын елемейтін тұлғаларды салық органы есебіне қоюға жұмылдыру механизмін жасау, әсіресе аталған тұлғаларды мәжбүрлі тіркеу құқығын беру	0,4%
Халықаралық әріптестік және ақпараттандыру жүйесін жетілдіру	0,4%
Шет елдермен электронды ақпаратпен тез алмасу	0,4%
Халықаралық деңгейде/ дамыған елдермен, мамандардың кетуімен және келуімен өз жұмысың жағынан тәжірибе алмасу/ Басқа елдердің дамыған тәжірибесін енгізу	0,4%
Мемлекеттік қызметтер көрсетудің сапасын жақсарту	0,4%
Салық төлеушілерге қызмет көрсету бойынша ақпаратты қабылдау және өңдеу бойынша заманауи орталықтарды құру және дамыту	0,4%
ҚР блыстарымен тәжірибе алмасу	0,4%
Сұрақтарды және уәкілетті органдардан және екінші деңгейлі банктерден жауаптар алу үшін электронды формада барлық жұмысты аудару	0,4%
Салықтық қызметтер және ХҚО арақатынасын жақсарту	0,4%
Қызмет көрсету стандартын жеңілдету	0,2%
Салық төлеуші ретінде тіркеу, алынған ақпаратты ХҚО-на беру	0,2%
Барлық түсіндірмелі базаларға, "Параграф" ақпараттық жүйесіне кіру мүмкіндігін беру	0,2%
РФ мысалында республикалық деңгейде серверлерді өшіру	0,2%
Тікелей әрекеттің заңнамалық актісіне салық кодексін ары қарай максималды жүргізу	0,2%

Мемлекеттік бірлестіктерден қарыздарды өндіріп алуды жеңілдету үшін құрамға банктік ақпарат алмасу жүйесінің электронды каналы бар банктер арқылы қазыналық комитетті қосу	0,2%
Жергілікті орындаушы және сот органдары алдында үәкілдігін арттыру	0,2%
Барлық үәкілетті органдарға тіркеу, шешу, бағалау және т.б. бойынша ақпараттық жүйені енгізу	0,2%
ҚР салық салу бойынша заңнамалық актілерді жариялау және ҚР барлық азаматтары үшін түсінікті тілмен қабылдау	0,2%
Жалпы жұмысты жақсарту үшін	
Барлық мемлекеттік органдарда жемқорлықты азайту/ жемқорлықпен күнделікті күресу	1,8%
Басқа ҚР заңдарымен және салық кодексімен келіспеушілікті жою	0,9%
ҚР ҚМ деңгейінде тәжірибемен және практикалық білімдермен алмасу	0,8%
Барлық халық үшін салық салу тәртібінің қарапайымдылығы және қолжетімдігі, әсіресе ауылдық жерлерде	0,9%
Қоғамдық ұйымдарды белсенді түрде шағын бизнес субъектілері арасында түсіндіру жұмыстарын жүргізу процесіне қосу	0,4%
Жалпы еңбекті, оның ішінде барлық процестердің жұмыс тәртібін жүйелеу, нәтижелерді бақылау жүйесін және оның тиімділігін бағалауды жаңалау	0,2%
Заңнама нормасына алынған практикалық шынайылықты түзеуді уақытылы енгізуге ынтасын білдіру	0,2%
Астана қаласында салық төлеушілерге сапалы қызмет көрсет және жүктемені азайту үшін қосымша салық комитетін құру	0,2%
Жүйелі жұмыс үшін банктік есеп бойынша салықтың толық және уақытылы түсуі бойынша ақпарат алуда заңнаманы жетілдіру	0,2%
Салық органдарының республикалық бюджетті орындауы бойынша жауапкершілікті бөлу, ал жергілікті бюджетті жергілікті атқарушы органдарға – әкімдікке мемлекеттік бюджетті басқару бойынша жауапкершілік және бюджетті тиімді орындау үшін беру	0,2%
Басқа мемлекеттік органдармен, оның ішінде кедендік бақылау Департаментімен тәжірибе алмасу	0,2%
Салық қызметтері рейтингісін сапалы жұмыс нәтижелері бойынша өткізу	0,2%
Салық төлеушілер үшін	
%	
Салық төлеу бойынша халықтың сауаттылық деңгейін көтеру/ Бала кезден салық төлеудің міндеттілігін түсінуге тәрбиелеу/ Салық салу саласында салық төлеуші білімінің деңгейін көтеру	1,6%
Халықты салық төлеудің уақыты, кодекске енгізілген өзгерістер және т.б. туралы жүгіртпе жолмен ақпараттандыру	0,2%
Салық төлеушілер үшін семинарлар және кеңес берулер өткізу	0,2%
Салық төлеушілерді әкімшілік жауапкершілікке тарту бойынша процедураны жеңілдету	0,2%
Әкімшілік айыптарды құруды жеңілдету, алғашқы бұзылымда ескертуді енгізу	0,2%
Салық төлеушілердің қарыздары туралы хабарлау жүйесін SMS арқылы енгізу	0,4%
СК материалды-техникалық жабдықталуы	
%	
Материалды-техникалық базаны жаңа заманауи талаптар бойынша құру	1,4%
Заманауи компьютерлерді алу, техникалық мүмкіндіктерді кеңейту	1,4%
Электрондық кезекті құру	1,2%
Қызметкерлер үшін жұмыс жағдайын жақсарту, кеңсені жиыазбен қамтамасыз ету	1%

Қызметкерлер үшін біліктілікті көтерудің қажеттілігі	%
Біліктілікті көтеру үшін тақырыптар: ҚР заңнамасындағы нормативтік актілер	0,6%
Біліктілікті көтеру үшін тақырыптар: ҚР салық салу	0,4%
Біліктілікті көтеру үшін тақырыптар: Басқарушылық есеп	0,4%
Біліктілікті көтеру үшін тақырыптар: МСФО (Қаржылық есеп берудің халықаралық стандарты)	0,2%
Біліктілікті көтеру үшін тақырыптар: Азаматтық құқық	0,2%
Салық қызметкерлері үшін	%
Жалақыны/ сыйақыны орындалған жұмысының көлемі бойынша көтеру	7,4%
Қызметкерлер/ салық басқармасы бөлімдерінде мамандар санын арттыру	7,4%
Марапаттау жүйесін арттыру/ материалды марапаттау жүйесін енгізу/ қызметкерлерге материалдық сыйақыны жақсарту	4,2%
Біліктілікті көтеруде әрдайымғы (жарты жылда бір рет) курстар/ сертификат алумен біліктілікті арттыру	2,4%
Қызметкерлер үшін мотивация/ Халыққа жақсы қызмет көрсеткенімен байланысты сыйақы	2,0%
Әрбір инспекторды Интернетпен қамтамасыз ету/ ИНТЕРНЕТ арқылы жұмысын шектемеу	1,6%
Қызметкерлердің біліктілігін тренинг түрінде көтеру	1,2%
Қызметкерлерді ең заманауи ұйымдастыру техникасымен қамтамасыз ету	1,2%
Салық қызметкерлерін жұмысқа қабылдауды айқын ету/ Кадрларды тыңғылықты таңдау	1,2%
Салық қызметкерлері үшін әлеуметтік пакет	1,0%
Жұмысқа «өз адамдарын» емес, білікті кадрларды алу	0,8%
Нормативті жұмыс уақытын сақтау	0,8%
Мамандарды және қызметкерлерді жаңалау/ сауатты мамандарды жұмысқа алу	0,6%
Жаңа кадрларға әрдайымғы негізде психологиялық «өңдеу» жүргізу (патриотизм, жемқорлыққа жағымсыз қатынас)	0,6%
Қызметкерлердің өзін-өзі оқытудағы және әрдайым өз біліктілігін арттыруға қажеттілігін арттыру	0,6%
Басқа облыс орталықтарында сынақ мерзімін өткізу	0,6%
Жұмыстың ашықтығына және айқындығына үлкен назар аудару	0,6%
Салық қызметі жұмысы туралы қызметкерлер үшін жиі семинарлар өткізу	0,6%
Қызметкерлердің жұмыс уақытын сағат 8-ден 17-ге дейін өзгерту	0,6%
Қызметкерлер үшін клиенттермен (салық төлеушілермен) араласу тренингісін өткізу, әрбір клиентке жеке ыңғаймен және олардың психологиясына байланысты	0,4%
Салық органдарында байланыстары жоқ қызметкерлерді жұмысқа алу	0,4%
Әр салық басқармасы үшін белгілі бір санда салық төлеушілер қабылдай алатын жеке ғимарат керек	0,2%
Салық қызметкерлерін дайындау үшін арнайы тәуелсіз мектеп/ курстар құру	0,2%
Мектептерде салық білімі негіздері бойынша бағдарламалар енгізу	0,2%
Қызметкерлерді білікті жұмыспен қамтамасыз ету үшін барлық заңнамалық базаны қолжетімді ету (заңнамалық база ақылы түрде беріледі, сондықтан СБ оны қолдануға мүмкіндік жоқ)	0,2%
Қызметкерлер үшін тайм менеджмент бойынша тренингтер	0,2%
Салықтық әкімшілікті қайта құру бойынша іс-шаралар өткізу бойынша жұмыстарды жалғастыру	0,2%
Жұмыс жағдайларын жақсарту (жұмыспен қамтамасыз ету)	0,2%

Вертикаль бойынша өзара қатынасты жеңілдету, тапсырмалардың үлкен саны	0,2%
СК қызметкерлеріне атақ беруді және біыңғай форманы енгізу	0,2%
Қызметкерлерді материалдық және моральдық жағынан мотивациялаудың жоспарын жасау және оны енгізу	0,2%
Мемлекеттік қызметкерлерді жұмысқа қабылдау жүйесін жеңілдету	0,2%
Қызметкерлер жұмысының жалпы жағдайын жақсарту	0,2%
Үлкен өтілімі бар қызметкерлерді баспанамен қамтамасыз ету	0,2%
Жемқорлықты тоқтату мақсатында жалақы градиациясын енгізу, жемқорлыққа жақын бөлімдер жоғары жалақы алулары және сәйкесінше жаза алулары керек	0,2%

Сұрау шеңберінде қызметкерлерге бірқатар тұжырымдар ұсынылды, осы тұжырымдармен келісу деңгейі бойынша салық қызметкерлерінің өз жұмысына, салық төлеушілерге қарым-қатынасын анықтауға болады. Жауап нәтижелері келесі жағдайды көрсетті:

- қызметкерлердің абсолюттік көпшілігі (95,8%) өз жұмысын жақсы көреді;
- қызметкерлердің едәуір бөлігі (39%) белгілі бір шамада әріптестерінің көпшілігі біліксіз және біліктілігін көтеруді қажет ететіндігімен келіседі;
- қызметкерлердің көпшілігі (68%) әр түрлі деңгейде көбінесе салық төлеушілер салық заңнамасының сұрақтары бойынша хабардарлығы нашар деп санайды;
- салық қызметкерлерінің 93,8%-ы кінәсіздік презумпциясы қағидасын қолдайды;
- салық қызметкерлерінің салық төлеушілерге қарым-қатынасы бір жақты емес. Қызметкерлердің көпшілігі салық төлеуші маңызды клиент, оны бағалау және сыйлау қажет, өйткені оның табысты қызметінен мемлекеттік бюджет тәуелді екендігімен келіседі. Сонымен қатар сұралған қызметкерлердің жартысы (49,6%) салық төлеушіге жайлы жағдай жасаудың қажеті жоқ, ол салықты төлеуге міндетті деген пікірмен келіседі;
- қызметкерлердің көпшілігі (57,4%) салық қызметкерлерінің жұмысы үнемі дұрыс, барлық қателер салық төлеушілердің кінәсінен болады деп санайды.

Кесте 123. Бірқатар тұжырымдармен келісу деңгейіне байланысты респонденттердің жауаптарының бөлінуі, 2012 ж., N=500.

ТҰЖЫРЫМ	Толық келіспеймін	Келіспейтін шығармын	Келісемін де, келіспеймін	Келісетін шығармын	Толық келісемін	Ж/к
Салықтөлеуші ол өте маңызды клиент, ал салық органы ол сондай клиенттерге қызмет көрсететін қызмет	0,4%	1,6%	5,6%	9,2%	82,2%	1%
Әр азамат (қандай да бір қылмыста тергеу не басқа мемлекеттік органдармен ашық немесе ресми айыпталған болса да, бұл айып тағумен тұтқындалған болса да) оның қылмысты жасаудағы айыптылығы заң жүзінде дәлелдемегенінше толығымен айыпсыз деп саналады	0,8%	1,2%	2,4%	12,2%	81,6%	1,8%
Салықтөлеуші салық төлеуге міндетті және оған қандай да бір жайлы жағдайларды жасамау керек	17%	15,6%	15,8%	12,4%	37,2%	2%
Салық органының қызметкерінің жұмысы үнемі дұрыс, барлық қателер салықтөлеушілердің кінәсінен болады	20,8%	17,6%	38,6%	13%	5,8%	4,2%
Менің әріптестерімнің көпшілігі квалификациясын көтеруге мұқтаж, менің олардың біліксіздігіне куәгер болуға тура келеді	32,4%	24,2%	14,6%	15,8%	8,6%	4,4%
Салықтөлеушілердің көпшілігі салық заңнамасының түсініктемесіне мұқтаж, мен олардың салық сұрақтардағы төмен ақпараттандырылғандығына куә болуға мәжбүрмін	13,2%	15,8%	22,8%	24,6%	20,6%	3%
Әр салықтөлеушіні бағалау және сыйлау керек, өйткені оның сәтті қызметінен мемлекеттік бюджет тәуелді	1%	1,8%	4,6%	11,8%	80,2%	0,6%
Мен өз жұмысымды жақсы көремін	0,4%	0,8%	1,8%	7,8%	88%	1,2%

IV Бөлім. ЭКСПЕРТТІК САУАЛНАМА

Аталған зерттеу көлемінде салық салу мәселесі бойынша кәсіптік кеңес беретін фирма өкілдерімен 12 терең сұхбат жүргізілді.

Терең сұхбат – бұл респонденттің зерттеліп отырған тақырыпқа қатысты қатынасын, оның зерттеудегі негізгі себептерін, сенім-көзқарастарын анықтау үшін құрылымсыз түрде респондентпен жүргізілетін жеке сұхбат.

Зерттеу нәтижесінде терең сұхбаттың іріктелген жиынтығы аймақ бойынша мынандай:

- Алматы – 6 сұхбат;
- Астана – 2 сұхбат;
- Өскемен – 2 сұхбат;
- Ақтау – 1 сұхбат;
- Орал – 1 сұхбат.

Салық төлеушілердің салық мекемесі қызметінің жұмыстарына қанағаттану факторлары

Эксперттердің пікірі бойынша салық төлеушілердің салық мекемесі қызметінің жұмыстарына деген қанағаттану деңгейі, төменде көрсетілген мына себептерге байланысты:

- салық мекемесі қызметі қызметкерлерінің біліктілік, кәсіпқойлық деңгейімен қатар, тек салық заңнамасы жөнінде ғана емес, сонымен қатар, бухгалтерлік есеп жөнінде де білімдері болуы қажет;
- салық заңнамасының кемелдігі;
- салық мекемесі қызметі қызметкерлерінің салық төлеушілермен тілдесу мәдениеті, яғни, салық қызметкерлері жеке кәсіпкерлік мекеменің емес, ең алдымен мемлекеттің өкілдері болып табылады деген сана-сезімге сәйкес, мемлекеттік қызметкерлерге тән заң кодексін ұстануы қажет;
- салық мекемесі қызметі қызметкерлерінің шынайы объективілігінен;
- салық қызметкерлерінің жедел, әрі уақыттылы түрде өз мерзімінде салық қызметін көрсетуінен;
- электронды түрде салық қызметін көрсетудің бағдарламалық және техникалық негіздерін қамтамасыз етуінен;

«Салық төлеушілердің салық мекемесі қызметінің жұмыстарына деген қанағаттану деңгейі, салық қызметкерлерінің өз кәсіптік міндеттерін орындау барысында орын алған сауалдарға уақыттылы, әрі нақты түрде жауап беруінен, сонымен қатар, мемлекеттік қызметкерлердің этикасын ұстануына тікелей байланысты».

«Салық төлеушілердің салық мекемесі қызметінің жұмыстарына деген қанағаттанушылық, ең алдымен салық қызметкерлерінің салық салу саласы бойынша қызмет көрсетудің сапасы мен орындалу мерзіміне байланысты екені анық. Салық қызметін көрсетудің сапасы жөнінде сөз қозғасақ, біздің пікірімізше Астана қаласының аймақтық салық басқармаларында қызмет көрсету сапасы жарарлық. Мәселен, салық төлеміне қайта тіркелген салық төлеушіге салық органның кеңес берушісі тарапынан жадынама ретінде ақпараттық көмек көрсетіледі».

«Салық төлеушілердің салық мекемесі қызметінің жұмыстарына деген қанағаттанушылық, салық қызметі қызметкерлерінің біліктілік деңгейінен, әдептілігінен және орындаушылығымен анықталады».

«Ең алдымен, салық қызметкерлерінің біліктілігі, әрі сыпайы тәртіптері маңызды».

«Ең бастысы, салық қызметкерлері адамшылықпен қарсы алса екен. Шынын айтқанда, салық мекемесі қызмет көрсету барысында өзінің жеке басы атынан саған қызмет көрсеткендей мінез танытып, сен олардан өзің үшін бір нәрсе сұрап тұрғандай боласын. Мұндай әрекет, Қазақстанның барлық аймағындағы салық мекемелерінде салық төлеушілермен тікелей жұмыс істейтін қызметкерлер арасында кеңінен тараған. Олардың түсінігінде салық төлеушілер – бұл мемлекет бюджетін еселеп толықтырушы негізгі клиент екенін ұмытып кетеді. Салық мекемесі қызметкерлері тіпті, қойған сауалдарға жауап қайтара алмайды, яғни, қызметкерлердің көбі салық мәселесіне келгенде біліктілік деңгейлерінің төмен екендігін көрсетіп қалады. Сол себептен де, өзінде тұындаған сауалдарға жауапты, салық саласында жұмыс жасайтын таныстарға хабарласып білуге тура келеді».

«Салық мекемесі қызметкерлерінің жұмысында ең бастысы – салық кодексіне қатысты мәселеде өте білімді ді, білікті болған жән және салық төлеушілерге жақсы қарым-қатынаста болып, өзімішл болмай, әдепті түрде қызмет көрсетсе екен. Қазақ тілі және орыс тілдері жөнінде қызметкерлердің білімдері жақсы, бұл мәселеде ешқандай қиыншылықтар жоқ, қай тілде ақпарат алғын келсе, сол тілде жауап береді»

«Салық қызметкерлері өз қызметтерінде салық төлеушіге айып-пұл салуды мақсат етуге бейім тұрады. Өткен жолы ғана, осындай быр жағдай орын алған болатын: салық есебін өткізгенде біраз қателіктер табылып, оған түзетулер енгізу қажет еді. Бірақ, салық қызметкерлері ешқандай түзетулер қажет емес, тиесілі айыпты төлеу ғана керек деп шешті. Ал жұмыс барысында өз тараптарынан ағаттық табылып жатса, кешірім де сұрамайды».

«Салық төлеушілердің салық органның қызметінің жұмыстарына қанағаттанбаушылық үш қарапайым мәселеге тікелей байланысты:

1) салық қызметі органдарының қызметкерлерінде (әсіресе, жастар арасында) лауазымды қызметтегі салық төлеушілермен тиесілі түрде тілдесу мәдениеті мүлдем жоқ, тіпті сана – сезім деңгейінде бұлар жеке мекеменің емес, мемлекеттің өкілдері екенін түсінбейді;

2) тыңшылық қызметтерді атқару тек құр мақсат – қандай да жолмен болмасын бюджетті, салық төлеушінің ақшасын алып қалу есебінен толтыру көздейтін санасыз әрекетке емес, әділеттілікке негізделуі қажет;

3) салық органы қызметтерінің кәсіпқой тұрақты шешімдеріне сенімділік жоқ: сауалына жауап алған салық төлеуші бес жылдан кейін, салық төлеу органы өзі қабылдаған шешімін қайта қарастырып, бюджет ұпайына ыңғайлы шешім қабылдамайтына кім кепілдік беретіні белгісіз».

«Принципті түрде қарапайым мәселенің әлі ді шешімсіз күйде қалғандығына қанағатсызбын: СК салық төлеушілермен қарым-қатынас орнықтыру перспективасын талдамайды да, тек салық төлеушілер салық заңнамасының ойластырылмаған ережелеріне «қатты соққыға жығылып» тап болғанда ғана іс - әрекет жасай бастайды»

«Ең алдымен, салық заңнамасының кемелдігінен, екіншіден, салық органдарының салық төлеушілердің заңнамада қарастырылған құқықтарын сақтай білуіне тікелей байланысты».

«Ең біріншіден, салық мекемелерінің объективтілігінен, яғни, салық органдары қаншалықты жағдайды меңгергендігінен; екіншіден – олар қаншалықты бұл заңды білетіндігінен; үшіншіден – қаншалықты олар объективті және қалыптасқан жағдайға

сәйкес заңды қолданатынынан; және төртіншіден – қаншалықты салық органдарымен іс жүзінде оңай жұмыс істеуге болатындығына байланысты».

«Алдымен, әрине, бұл қызмет жедел, тиімді және шынайы болғаны жөн. Жедел жылдамдылық жөнінде айтсақ, салық органдары заң негізінде белгіленген мерзімге үйлеспей жатады. Мәселен, көп жағдайда қандай да бір өтініштің қарастыру мерзімі сақталмайды да. Әдетте, мұндай жағдайда салық қызметкерлері «иә, бізде заң бұзушылық орын алады» деп мойындаса да, көптеген салық төлеушілер аталған органдармен қарым-қатынастарын келешекте бұзбау үшін амалсыз шыдайды. Тіпті, көп жағдайда салық қызметкерлері емес, біз – салық төлеушілер салық органына қызмет көрсететін сияқтымыз. Мысалы, қандай да бір құжат қағазды біз бірнеше рет өкіземіз, ал заң негізінде бұл құжат мұрағатта сақталынуы қажет. Іс жүзінде бір құжатты бірнеше рет сұраттырып, ескертулер жібереді. Ал салық төлеуші заң бойынша аталған ескертулерге жауап беруге тиіс және сұраттырған құжаттарды да қайта алып келуі қажет. Салық қызметкерлерінің бұл іс әрекеттеріне шағымданудың өзі, алдымен уақытты және қосымша шығындарды талап етеді. Осындай жағдайлар орын алғанда көптеген есепші - бухгалтерлер салық органдарымен қарым-қатынастарын бұзбауға тырысады, себебі сол инспектормен келешекте де жұмыс істеуге тура келеді. Әрине, соңғы кезде, сен басшылықпен немесе өзіңнен жоғары сатыда тұрған қызметкермен жұмыс жасағанда ол деңгейде анық байқалатыны, ондағылар салық заңнамасын білгендіктен мәселені қарастыруда саналы, ақылға сыймды түрде шешуге талпыныс білдіреді. Ал орнындаушылық деңгейдегі салық инспекторларының заң білімділігі нашар болып жатады. Сол себептен де, шағымданып жатсаң да «Сізге не керек? Оларды онсыз – ақ та төлем ақылары аз» деп жауап береді.

«Бұл жерде тек қана біліктіліктің жетіспеушілігі ғана емес, сонымен қатар, жүйенің тиімсіздігі де бар. Мәселен, мынандай қарапайым мысал: электронды түрде есеп беру, әрине, мақтанатын жағдай есеп берудің электронды бағдарламасы енгізілген. Бірақ, ЭФНО-ны (СЕЭН - салық есептілігінің электронды нысандары) СОНО-ға (СЕӨЖ – Салық есептілігін өңдеу жүйес) немесе салық төлеушінің Кабинетіне ауыстырды. Бұрын аталған формада санды енгізсең автоматты түрде санның жалпы жиынтығы шығарылатын және қосымшадан сандар негізгі формаға бірден көшетін. Ал жаңа жүйенің енгізілуімен бұл қолайлы техникалық ерекшеліктер жойылып, ендігі осының барлығын қолмен енгізу қажет. Мұнда тағы да адамдық фактор бастапқы орынға шыққаны сөзсіз, дегенмен де, егер санның жалпы жиынтығын қате енгізсең немесе жүйе істен шықса, сандар өздігінен көшірілмейді немесе нысан қате жіберіліп, тағы да қолайсыздықтар тудырады. Бір қарағанда іс біткен сияқты, бірақ сол күйі аяқталмай қалады. Электронды жүйеге электронды өтінішті де енгізіп үлгерді. Бірақ та, өткен жылдың қараша айында өтініштің жаңа түрін енгізсе де, бұл жаңашылдықтар салық төлеушінің Кабинетінде сол күйі пайда болған жоқ. Бұған салық мекемесі өтініштің электронды түрі бар емес па деген жауап қатады. Шын мәнінде, бар екені рас, бірақ бұлар ескі формат түрінде сақталған. Бұл ескі форматтағы формада берсең, сен басқа формада бердің, бұл жарамсыз деп табады».

«Әрине, салық қызметкерлерінің жұмыстарында электронды есепті енгізу сияқты үлкен қадамдар жасалғаны анық және бұл жетістік. Бірақ, мұнда көптеген шикіліктер байқалады: қазір салық есебінің сол түрін оңай болсын деп кішірейткен болатын. Бұл жерде мәселен, ҚҚС немесе КТС бойынша жерді пайдаланушыдан алынған контрагенттердің тізімін немесе есеп-фактураны, барлық есептер тізімін өткізу қажет. Бұл, әрине, орасан зор көлемді ақпарат. Аталған жүйе мұндай көлемдегі ақпаратты қабылдауға арналмаған. Ал салық органдары өз тарапынан мұндай есептемелерді қағаз түрінде қабылдаудан бас тартып, электронды поштадан жібеуді талап етеді. Себебі, салық қызметкерлерінің айтулары бойынша бұл есептемелерді қабылдар кезінде біз қолмен енгізбейміз, мұның барлығы өте жаймен жасалатын жұмыс, сондықтан да, электронды түрде диск немесе флэшкаға сақтап алып келіңіздер деп жауап береді. Нәтижесінде сен бір жұмысты үш қайтала жасауға тура келеді. Біз бұл жағдай туралы Қаржы

министрлігіне шағымданып жазған болатынбыз, бірақ, өкінішке орай олар бұл мәселе осы жүйені енгізген техникалық әзірлеушілердің кінәсі деп, соларға қарай сұраттыру жіберді. Енді біз әр апта сайын бұл мәселені қозғасақ, олар жауап беруден бас тартуда».

«Өкінішке орай, біздің Салық кодексі көптеген мәселелердің мәнін нақты ашып бермейді. Мәселен, кейбір мәселелер мүлдем қарастырылмаса, кей жағдайлар екі мағыналы тұрғыда түсіндіріліп жатады. Салық органдары көп мәселені негізін ажыратпай-ақ, Салық кодексі деп сілтеме жсай салады. Сол себептен де, бұлардан нақтылы жауап алу өте қиынға соғады. Тіпті, кейде жауаптарды ұзақ уақыттан кейін аласын немесе мүлдем жауапсыз қаласын. Мұндай жауапсыз қалу жағдайлары, мәселен, салық органдары қарапайым шешім қабылдауды талап еткенде де орын алады. Мысалы, салық органына қажет құжаттардың барлығын ұсынасын, ал олар болса өз тарапынан бұл хаттарды елемей, жауап та бермейді. Өздерімен жеке кездесіп, жағдайды түсіндіру әрекеттері де нәтижесіз қалады».

«Есептемені өткізер кезеңінде сервер істен шығып, бухгалтерлер бірнеше сағат отырып қалады. Әсресе, есептемелерді өткізер алдындағы 10 күн қалғанда мұндай жағдайлар жиі орын алып, салық төлеушілер сервердің істен шығу себебінен тосып қалады».

«Салық комитеті дегенмен де қандай да бір амалдарды жасауға тырысқанмен, бастаған істі аяқсыз қалтырады. Мәселен, электронды жүйе бойынша есептемелерді өткізу – сервердің тым шамадан тыс толық болу себебінен, есептемелер тұрып қалады немесе қандай да бір қателіктерді табады, ал кейде дайын есептемелердің форматын өзгерте бастайды. Өткізуге даярланған есептемелерді енді қайта енгізу қажет. Есептемелерді өткізу кезеңдерінде қандай да бір техникалық жұмыстарды жасауға шектеу салу жөнінде бұрық болған күнде де мұндай жағдайлар жалғаса береді».

«Салық төлеушілер салық органдарының тарапынан қабылдаған шешімдерінің әділеттілігіне көздері жету керек, себебі, қандай да бір мәселелер туындаған кезде әрқашанда осы әділетті шешімнің негізіне сүйенуге болады. Салық төлеушілердің салық мекемесінің жұмысына қанағаттану деңгейі негізінен, олардың әділеттілігі мен кәсіпқойлығына тікелей байланысты. Салық органында салық төлеушіге өте қатал қатынаста болу мүмкін, бірақ бұның өзі әрі әділетті және объективтілікке негізделуі қажет».

Салық төлеуші салық органына барған кезде өл өз ісінің әділетті екендігін дәлелдей алатынына сенімді болу керек. Салық төлеуші шын мәнінде осы жағдайды түсіндіргенде, олар осы дәлелдемелерге сәйкес оны қабылдауы қажет. Әрқашанда ойынның негізі адалдық пен шынайлық болуы қажет. Керсінше, салық төлеуші қашан барса да кінәлі болып қайтады».

Салық мекемесі қызметкерлерінің жұмыстарын бағалау.

Салық төлеушілердің салық қызметіне қанағаттануы, көп жағдайда салық мекемесінің жұмыстарына тікелей байланысты екені жоғарыда айтылды. Дегенмен ескеретін мәселе, салық басқармасы қызметкерлерінің жұмыстары мынандай өлшемдер негізінде бағаланады:

- салық төлеушіге қасақана емес, керсінше, әдепті, құрметпен қарым-қатынаста болуына;
- Қызметкерлердің кәсіпқойлығы (ілтипатпен қарау, әрі айқын және өз міндетін жылдам орындау);
- Қызметкерлердің біліктілігі (бухгалтерлік есеп және салық заңнамасын жөнінде білім).

«Әрине, бұл арада қызық жағдай бүгінде бухгалтерлік есепті осы саланың кәсіби негізін меңгермеген адамдар тексеріс жүргізеді, сондықтан да, олар көп мәселені білмегендіктен бухгалтердің «Қандай құжаттарды алып келу қажет?» деген сауалына салық инспекторы «Барлығын» деп жауап береді.

«Салық мекемесі органның қызметкерлерінің жеке жұмыстары қанағаттанарлықсыз. Бұның себебі, біріншіден олардың заңды толық білмеуінен туындаса, екіншіден, олар көп заттарға зер салып қарамайды. Мәселен, жақын арада бір кәсіпкер өзінің басындағы жағдайды бөлісіп айтқан еді. Онда салық органның қызметкерлерінің мәселеге аса зейінмен қарамау себебінен, тіркеу мәліметтеріне өзгерістер енгізу жөніндегі салық төлеушінің өтінішіне 3 күннен кейін қараса, салық қызметкері өтініште көрсеткен мекен жайды емес, өзге басқа мекен жайды тіркеп жіберген. Жағдайға сәйкес, әрине, салық төлеушіге тағы да 3 жұмыс күнін тосуға тура келді».

«Салық мекемесі қызметкерлерінің жұмыстарын мен өз басым орташадан төмен деңгейде бағалаймын, әрі түскен сұраныстарды баяу өңдейді және қойған сауалдарға сауатсыз жауап берулерімен қатар, заң актілеріне сілтеме жасауларында да шикіліктер шығып жатады және т.б.».

«Салық мекемесінің техникалық жабдықталуы өз алдына, адамдары жөнінде айтпағанда, жетілдіріліп жақсарған. Салық мекемесінің қызметкерлерінің жұмыстарын қанағаттанарлықсыз деп бағалаймын».

«Қызметкерлердің салық заңнамасының нормаларын ұстанбауын, салық қызметкерлері бұл Салық кодексі тек қана салық төлеушілерге ғана арналып жасалған деумен түсіндіреді. Нәтижесінде, көп жағдайда салық заңнамасын осылай өздері бұзады. Мәселен, кеңінен тараған бұзушылықтар, салық төлеушіге жүйелі бақылау нәтижесіндегі жоспарсыз салық тексерісі барысында сұраттулар жібермейді, бұның соңы қосымша салықтар мен айыптар сомасын төлеуге алып келеді. Дегенмен, егер де салық төлеушіге мұндай сұраттулар өз уақытында қолына жеткенде, ол әрине, мұндай жағдайдың алдын алуы үшін салық есептемелерін өткізіп, ешқандай қосымша есептеулер мен айыптар болмас еді».

«Салық тексерістерінің сапасының төмендігі негізінен, шынайы жағдаймен санаспай, салықтардың сомасын қалай да болса да қосымша көбейтіп жіберу мақсатынан туындайтыны анық».

«Салық заңнамасы жөніндегі хаттарды талдауда сараптау деңгейінің төмендігі»

«Салық мекемесі қызметкерлерімен қарым-қатынас жасау іс-тәжірибемнен айтатыным: ең біріншіден, олар, әрине, әр түрлі болады: оларда орташа буын қызметкерлері, бірінші буын – ең қарапайымдылары, нақ осылармен салық төлеушілер жиі қарым – қатынаста болады. Және олардың, әрине, басшылары болады. Салық төлеушілер менің көзқарасым бойынша ең басты мәселе – салық қызметкері мамандарының кәсіпқойлық деңгейінің төмендігі. Бұған дәлел – кеше ғана болған сот процесінен көруге болады. Бізде бір топ компания соттасып, біз оларды сотта қорғадық Сот барысында салық инспекторына мәселені талдауда ол қай тараудың негізінде мұндай қорытындылар жасады деген ең қарапайым сауалға ол кібіртіктеп, нақтылы жауап беруден жалтақтайды. Бұл, әрине, сот, сондықтан да, мұнда барлығы заң әріні негізінде шешілетіні сөзсіз. Егер сен салық төлеушіге айып тағумен келсең, тым болмаса, айыптың мәнін ашу үшін оған қандай заң тараулары қолданатынын ажыратып алған да жөн. Соңында, заң тарауында «сараптап» алдық қайсы қайда екенін. Одан кейін, процесс барысында аудит бөлімінің бастығы мен салық салымының халықаралық бөлімі бастығы келді. Екеуі де жауаптарында мәселенің мәнін нақты аша алмай, түсінбей кетті. Бұл менеджмент, бөлім бастықтары бұл басқарушы буын. Орташа буындағылар болса, жарайды дер едім. Заң тарауын қалай да анықтадық. Мен «Бұл заң тарауы ешқандай айырықшалықтарды қамтымай ма?» деп сұрасаң, екеуі де бір дауыспен : «Жоқ, қамтымайды» деп жауап қатты.

Бұл жауап мені бірден ашуландырып жіберді. Сонда сот маған: «Сабыр болыңыз» дейді. Мен: «Сот мырза, онда бұларды мүлдем сот залын босатуды сұрау керек, орындарына білімі бұлардан жоғары мамандарды алып келу керек» дедім. Бұл адамдар, тіпті келтірілген заң тарауында біздің жағдайға сәйкес келетін ерекше айрықшалар бар екенін де білмейді. Сырттан қарасаң, бұл бір жеке қызық көрініс болды. Ең соңында маған тынышталыңыз деп ескерту айтты. Мен, әрине, кешірім сұрадым. Дегенмен, бұл бір гана мысал. Осындай жағдайлардың кеңінен орын алатынын мен сияқты шағыммен келген куәгерлер де дәлелдейді. Кәсіпқойлықтың төмендігі – өте қауіпті іс».

«Салық қызметкерлерінің кәсіпқойлық деңгейінің төмендігі жөніндегі осындай мысалдар көп және өкінішке орай, бұл кеңінен тараған. Салық төлеушілер салық органына мәселені талқылауға келгенде: «Осының барлығын қандай негізде қарастырасындар?» десе, салық қызметкерлер өз іс- әрекеттерін негіздей алмайды. Салық қызметкерлерінде мынандай қазіргі заманғы бір әдет бар ол – артық төлемдерді алып тастауды сұрайды. Ал біз бұл мәселеге: «Ненің негізінде бұл артық төлемдерді алып тастау керек?» дегенге олар: «Бізге осылай болғаны ыңғайлы» дейді. Онда Кодекстен осы жөнінде айтылатын тарауды көрсетіңіз деймін. Бұған келгенде ешкім ештенке білмейді де: «Жарайды, барыңыз» дейді. Бір айдан соң олар тағы да артық төлемдерді алып тастауды талап етеді және оны түсіндірмейді де».

«Бір салықты екінші салыққа шегеру жөнінде өтінішімен келсең сізде артық төлемдер бар, оны басқа қосымша төлемді қажет ететін салыққа аударға болады дей отырып салық қызметкерлері: «Біз сіздерге тексеріспен барамыз» дейді. Мен: « Қандай негізде сіздер тексеріспен келесіздер? Кодекстің қай жерінде шегерімдер тексерістен кейін жасалынады?» десең қайтарым нөлге тең, экспортпен айналысатын компанияның салық қайтарымы, сондықтан да, оларда тексеріс алдында қайтарымдар болады дейді. Бірақ, мен қайтарындар деген жоқпын ғой, тек басқа салыққа санаңыздар деймін. Бұған салық қызметкерлері ақылға сиымды жауап бере алмайды. Сонымен, бұл жерде салық қызметкерлерінің біліктілігі мен біліміне келгенде көптеген сауалдар жауапсыз қалады».

«Салық қызметкерлерінің деңгейі төмен. Мен оларды қалай үйрету керек екендігін білмеймін. Оларды қалай да сертификаттау керек, кәсіптік тренингтерге жіберу керек немесе өз іштерінде ликбез жүргізіп, бірін-бірі оқыту қажет».

«Салық төлеушілерге ұнамайтын тағы бір мәселе – салық қызметкерлері өзара шенеуліктікпен айналысқанды жақсы көреді, былайша айтқанда, заңда көрсетілмеген тәртіп-ережелерді ойлап тауып, барлығы осылай жасау қажет деп талап етеді. Мұндай мысалдар соңғы уақыттарда айта берсек көп: мұнда ең біріншіден, салық төлеушілердің әбден титығына тиген артық төлемдер; екіншіден, олар сенің мойныңа есептеменің қосымша түрін артып қояды. Мәселен, сіз салық мекемесіне есептеме өткізесіз де 100 тенге ҚҚС (НДС) төлеуім қажет деп айтасыз. Мен 100 немесе 200 төледім деп айтасыз. Бұның барлығы сіз өткізген нысанға тікелей байланысты. Ал олар не істейді? Олар сіз үшін осы нысанды өткізеді. Сіз ештенке білмей салық төлеушінің Кабинетін ашып, өзіңізде қосымша қарыз төлемдер бар екенін көресіз. Олардың өздері қолмен сізге 500 тенге мойныңызға артып қойған. Менің іс-тәжірибемде осындай 3 жағдай болды. Салық қызметкерлері өз қолдарымен енгізген. Соңында сұраттыруды қағаз бетіне басып шығарғанда, есептеме салық органына қолмен өткізілгені белгілі болды. Салық органы сізде қосымша төлемдер бар екенін көріп, бұлар, әрине, болмау керек деп айтады. Бұл қосымша төлемдер дегеніміз, сіз қандай да бір нысанын өткізген жоқсыз дегенді білдіреді, сондықтан да, салық қызметкерлері бұл нысанды және осындай жолмен, олар саған көп сомдағы қосымша төлемдерді сізге артады. Белгілі бір кезеңде, мәселен, 4 жыл бұрын салық төлеушіде қарыздарды төлесін деген сұраттыру қағазы келеді. Егер бұл қарызды жаппаса, барлық есеп шоттар тоқтатылады, сөтіп, барлық есептемелерде өсімдер пайда болады. Салық төлеуші барлық жұмыстарын тастай салып, бұл сұраттыру қайдан келгені жөнінде сұрастыра бастайды. Бұл күнделікті өмірдегі шынайы мысалдар. Кейбір

салық төлеушілер осындай мәселелерге тап болған, сондықтан да, салық қызметкерлері кейде олардың шағымданатындарын біліп барлығын алып тастайды. Кейбіреулері, мұндай жағдайлардың барысын біліп, сұрап жатады, ал басқалары болса біліп қайтуға да қорқады. Мұндай жағдайлар жоғарыдан ұйымдастырылатыны анық, ал инспекторлардың өздері мұндай нәрсені өз жауапкершіліктеріне алудан қорқады. Бұл, әрине, бір ғана жергілікті инспектордың немесе бөлім бастығының қателігі ғана емес екені анық, бұның барлығы орталықтың бұйрығымен жасалатын іс екені белгілі».

«2000 – жылдың басымен салыстырғанда мұнда жағдай жер мен көктей. Қазір қызметкерлер өте әдепті, жүріс-тұрыс этикасын ұстануға тырысады да. Бірақ, менің айтайын дегенім 1998 жылмен салыстырғанда салық төлеушілердің кәсіптік деңгейі төмендеп кеткен. 10 жыл бұрын салық қызметкерлері тым болмаса кәсіптік тұрғыда өте сауатты болғаны сөзсіз. Сол кезеңде, ұжым да жас ерекшелігі жағынан үлкендер болатын, ал қазіргілер кеше ғана институт бітірген тәжірибесі жоқ жастар. Мүмкін осы жағдайлар себеп болуы да мүмкін».

«Сыпайлық пен байланысқа бейімділік – өз алдына болуына қажет қасиеттер. Себебі, бұлар адамдарға қызмет етеді және мемлекеттік қызметкерлер болып табылады. Олар да біз сияқты төлем ақы алады, біз сияқты бюджетті толықтыратын азаматтар, ал мемлекеттік органдардың қызметкерлері осы бюджеттен өз төлем ақыларын алады. Бұл айтылғандардың барлығы сөз таластыруға келмейтін жағдайлар: байланысқа бейімділік, әдептілік, қызметшілдік адамдармен тілдесуде өте қажет мінездер»

«Бұл саланы бұрынғылармен салыстырсаң, қазір бұрынғыдан жақсы. Барлығын жақсы жасап қойған және қызметкерлерді таңдап алады. Яғни, былайша айтқанда, бұрын қызметкерлер клиенттермен сөйлескенде дәрекі тілдесетін, қазір ондайға жол берілмейді. Бар құжаттардың барлығын электронды түрде жасауға болады».

«Ең бірінішіден, бұл арада салық басқармасының қызметкері өзіне тиесілі жеке жұмыс түрін орындайтынын түсіну қажет. Салық мекемесі қызметкерлерінің жұмыстарына баға бергенде барлығына ортақ, әрі бірдей өлшемдерді қолдануға келмейді. Мәселен, Декларацияны қабылдайтындар мен тексеріс жүргізетіндерді екі түрлі жағдай тұрғысынан бағалау керек екені анық, яғни, жеке адамдармен жұмыс істейтіндеді аудитпен айналысатындармен салыстыруға келмейді. Әркімнің өзіне жүктелген міндеттері бар және т.б. Барлық қызметкерлерді әр түрлі көрсеткіштер негізінде бағалау қажет. Күнделікті адамдармен тікелей қарым-қатынаста болатындарға баға беру оңай. Салық органдары заңды және жеке тұлғалармен жұмыс жасағанда басқадай мінез танытады. Иә, шынымен де, мекемеде көп қолайлы кеңістік, көптеген қызметкерлер құжат қабылдау қызметіне бөліне бастады. Әрі, интернет арқылы жұмыс істеу салық төлеушінің Кабинеті сияқты қолайлы жағдайлар туғызды. Бірақ дегенмен, жұмыс барысында кейбір қиындықтар, мысалы, қандай да бір қомақты мәселе немесе тексеріс, есептемелер бойынша шешім қабылдау қажет болса, бұған келгенде ештеңке айта алмайсың...»

«Салық органдарында қызмет көрсету сапасы жылдан жылға жоғарылап келе жатыр. Мен өз басым бұны Алматы қаласы бойынша айта аламын. Мұнда жағдай біршама жақсарған, қызмет көрсетуді бағалау бар, әр қызметкердің алдарына бір бір планиет қойған, яғни, бір сөзбен айтқанда, қызмет көрсеті сапасы жылдан жылға жақсарып, мен пікірім бойынша салық төлеушілердің қанағаттану деңгейі 100% тең».

«Әрине, орталықта декларацияна қабылдау жұмысы арнасында жағдай осыдан 4-5 жыл бұрынғыдан жақсы. Бұрын тар, әрі тыңшу бөлмеде кішкентай әйнектің алдында үнемі кезекте тосып тұратынсын. Ал қазір барлығы таза, кең, еркін және бірнеше қызметкерлер қызмет көрсетеді. Салық төлеушілерге үстел-орындықтар бар. Бірақ, әрине бұның барлығы сыртқы өзгерістер. Салық мекемесіне ақша салдың, бөлмелердің сыртқы келбетін жөндедің, компьютерлерді қойдың бір ауыз сөзбен айтқанда, жағдайды жақсарттың. Бір қарағанда бәрі жақсы. Бірақ, бұл жерде көптеген мәселелер бар, мәселен, сіз осы әйнектің

артында өзіңізде туындаған мәселелердің басын ашып, дәлелдеуге тырыссаңыз, тұйыққа тірелесіз. Сонда сізге отырған жеріңіздің қолайлығы да, кондиционер де керек емес. Сіз ештенкеге риза емессіз, ештеңкеде қажет емес, сіздеде бірақ мәселе – өзіңіздің әділеттілігіңізді дәлелдеу ғана мақсат болып қана қалады».

Ең мәселелі салық қызметтері

Зерттеу қорытындылары бойынша ең мәселелі салық қызметтері бұл – салық тексерулері, салық есептемелерін өткізу және салық заңнамасын түсіндіру.

«Есеп жүргізу саласында салық төлеушілердің дербес шотында бірқаншалық мәселелер болады. Санақ шоттарынан «ажырату» үшін - оны автоматты түрде алу тәртібін іске асыратын салық басқармасына бірнеше рет қоңырау соғуы қажет.

«Салық есептемесін электронды түрде өткізу – ең басты мәселе. Салық есептемесі жүйесінің бағдарламалық өңдеулері маман-бухгалтер үшін интуициялық ұғымын тануына арналмаған. Бұл жүйе үнемі «түсініксіз» істен шығу және хакерлік шабуылдардан қорғалмаған. Аталған жүйе өткізгіштік қуаттың резервіне ие емес. Қалай да біз бухгалтерлерді салық есептемелерін алдын ала өткізу жөнінде нандырғанымен, көп ғасырлық адами фактор есептемелерді өткізуге белгіленген мерзімнің соңғы екі күн қалғанда ғана жаппай электронды түрде есептемелерді өткізуге алып келеді. Мұнда түбірімен бағдарламалық өңдеулерді өте байыпты софтверлік фирмалардағы сияқты жетілдіру қажет».

«Салық органдары салық төлеушіге қандай бір қызметтерді көрсетеді деп ойламаймын. Салық Кодексінде тек қана – мемлекет пен салық төлеушілердің құқықтары мен міндеттері ғана қамтылған».

«Салық тексерісі, әрине, кешенді жүргізілсе бұл ең күрделісі. Салық қызметтеріне ие болуда қызмет көрсету мәселесі – сен қашанда кезекте тұрсың, ал сандық көрсеткіш тақта – бұл қандай да бір мәселені шешумен салыстырғанда ештеңе емес. Жалпы қызмет көрсету үнсіз жасалынады. Менің пікірім бойынша «бізде бәрі жақсы, жеке үстел, терезелер пластикалық» деп мақтану қажет емес. Бұл мүлдем талқыланбайды да. Сіз тек шынайы мәселелерді шешесіз. Бұл қызметкерлердің кәсіпқой деңгейі, оның өзі салық төлеушілермен, біліммен, өзімшіл шенеулікпен тікелей байланысты. Ең мәселелісі – салық тексерулері. Бұл бұқара арасында ең көп туындайтын сауал. Сонымен бірге нысанды толтырған кезде біраз сауалдар туындайды. Олар былай құрастырылған: мәселен, «біріккен жылдық кірісте» жалпы кіріс көрсетіледі; ал «сый-сияпат» жолдарында сый-ақылар көрсетіледі. Ал сонда жалпы кіріс нені қамтиды? Ал сый-сияпаттар не кіреді? Мұнда әр түрлі жағдайлар болады. «Сый-сияпат» деп жазылып тұрған жолда сый-сияпат жазу керек екендігін түсінесін, бірақ бұл арада туындайтын мәселе, қандай сый-сияпат, оны математикалық тұрғыдан қалай санау керек деген сауал. Осындай мысалдар есептемелік формада өз дәрежесінде ескерілмеген. Нақ осы электронды түрде аталған нысан жақсы толтырылады. Бұл арада, әрине, өзіндік «ерекшеліктер» бар, мәселен, толтыру барысында нөл санын және сызықша белгісін енгізбесен, ол мәліметтерді оқымайды. Бұл, әрине, қолайсыз. Бұл техникалық ақаулар. Оны кімде-кім көрсете алады, бірақ дегенмен де... Ал мен бұл жерде нысанды қалай толтыру жөнінде айтып отырмын. Мысалы, 210 нысан ҚР азаматтары емес, басқа мемлекеттің азаматтарының жеке тұлғалары үшін. Тіпті мынандай жағдайларда болады, сен қай жерге нені, қай бөлімге жазу керек екендігінде білмейсің. Егер сен есептеме өткізгің келсе, «сиқыршы» сияқты мынаны қайда қойсам екен деп ойластырып отырасың, бұл Кодекстің талабы».

«Салық есептемесімен байланысты мәселелердің барлығында, мен айтқандай есептемені электронды түрде өткізуде шалағайлықтар орын алып жатады, немесе салық органдары қағаз түрінде қабылдамайды, кейде поштадан жіберсең, оны электронды түрде қайта өткізуді талап етеді, бұның барлығы істің тоқтап тұруына ықпал ететіні анық. Арасында дербес шоттарды өткізуде, жүйе істен шығып қалып жатады, сол үшін үнемі қайта тексеріп отыру қажет.

Ең қиын мәселе, сіз бір салық мекемесінен екіншісіне көшкен кезде туындайды. Мысалы, белгілі бір ақпарат дұрыс жеткізілмейді, ал мұрағаттық немесе қағаз жүзіндегі ақпараттар шашылып, жоғалып жатады, сол себептен де салық төлеушілер өздерінің дербес шоттарын дәлелдеп, түсіндіріп, есептемелерін көрсетуге тура келеді. Кейін, қандай да бір себептермен салық органы кіріс балансын артқы күнмен есептеп, өзгерте бастайды. Міне, шоттарды өткізудегі мәселелер.

Кейін, тіркеу барысында, әсіресе, шетел компаниялары заң бойынша, егер басшы шығу тегі жағынан шет елдік болса, ол Қазақстанға келмесе – оны салық мақсаттары үшін тіркеп, СТН-ді сұратырудың қажеті жоқ. Бірақ, компанияның жүйесіне мәліметтерді енгізу үшін, міндетті түрде басшыда СТН –і болуы керек. Яғни, жүйе өз мазмұнында мәліметтерді қамтымаса, мәліметтер жүйеге енгізілмейді де. Ал адамның өзі келуі үшін басшы қазақстанда жұмыс істеуге рұқсат алу керек, ал бұл өз алдына өте ұзаққа уақытты алатын және кеселді іс. Бір қарасаң, бұл қажет емес те, бірақ жүйе талап етеді, сондықтан да, ештеңке жасай алмайсың бұл жерде. Нақ осы шалағайлықтарды – ешкімге дәлелдей алмайсың да.

Біз көлікті сатқан кезде, ақпарат автоматты түрде салық органына бірден тіркеледі. Яғни, салық төлеуші көлік сатып алды деген ақпарат бірден түскенде, қайта барып тіркеудің қажеттілігі жоқ. Ал жылжымалы мүлік сатып алғанда біз, әрине, тіркеу үшін ХҚКО (ЦОН) – га барып, барлық құжаттарды өткіземіз. Бұны дасалық төлеушілер уақыт кетіріп, қайта бара бермес үшін көлік сияқты автоматтандырған жөн еді. Осындай органдарда өзара ортақ мәліметтер болуы тиіс».

«Салық есептемелерін өткізу және жүйелі бақылаумен қатысты барлық істерде ақпарат жіберілгенде бірдеңке сәйкес келмесе, салық органдары қайта тесерудің орнына, оларға ең оңайы – сұраттыруды салық төлеушігі жібере салу. Ол келіп, оны түсіндіру қажет. Мәселен, көп жағдайда ҚҚС бойынша жиі тексерістер сатушы мен сатып алушы бір – біріне есеп бергенде кездеседі. Мәліметтер, біраз сәйкес келмесе, екеуіне де сұраттыру жіберіледі де, енді олар кім кінәлі деп өзара айыптаушын іздей бастайды. Немесе бұл арада салық деректерін өткізер алдында резиденттік сертификат беруі қажет. Салық органына жылына бір рет өткізілуі тиіс. Содан кейін жүйелі бақылауды жүргізер алдында әр деңгейде, мәселен, аймақ та, қала да аталған сұрауларды жіберіп, резидент сертификатының көшірмесін, салық төлеуші барлығын өткізсе де, өз мұрағатыңыздан қараңыз деп өткізуді талап етеді».

«Менің білуімше, хат-жауап алуы үшін өте қиын және алынған түсіндірме өз мазмұнында ешқандай жауаптарды қамтымайды да. Бұл жай ғана Салық Кодексінің көшірмесі ғана. Ал бізге оның талдамасы керек. Талдау, әрине, берілмейді. Бұл жалпы жауап. Кодексте аз да болса да бұл мәселелер бар, бірақ әр түрлі талқыланады. Бұл жерде салық төлеуші салық мекемелерінен консультация сұрап отыр – жауаптар ұзақ уақыттан кейін ғана келеді, және әдетте, ең соңында ешқандай талдауларсыз. Бұл нәрсе, әрине, салық төлеушіге қайта сатып алуға қалады, ол аталған сауал бойынша салық төлеуші өз бетімен қорытынды жасайды және келесі салық тексерістерінде мұндай жағдайлар қайталанатынын да жоққа шығармайды».

Салық органдарына шағымдану тәртібі

Зерттеуге қатысушылардың басым бөлігінің пікірлері бойынша шағым бері тәртібі жөніндегі ақпарат салық мекемесіне сәйкес құжаттарында көпшілікке ұғынықты дәрежеде жазылған. Бірақ, бірқатар эксперттер аталған ақпараттар салық төлеушілерге түсініксіз болып келеді дейді. Эксперттердің бұртұтас пікірлері бойынша қандай да бір шағым сирек қарастырылып, қанағаттандырылады. Оның себебі: салық заңнамасының тараулары бойынша салық төлеушілер мен салық қызметкерлерінің пікірлері әр түрлі.

Бірқаншалық эксперттердің пікірі бойынша шағымдарды қарастырудың тәртібін жетілдіру үшін шағым бойынша шешімдер шығаратын тәуелсіз комиссия құру қажет.

«Шағым берудің тәртібі өз дәрежесінде тиімді емес, бұны салық органдарында шағымдану кейін қабылданған сот шешімдерімен дәлелденеді. 15 жыл жұмыс аралығында Салық комитеті өз қателіктерін бірде – бір мойындаған емес».

«Салық мекемесінің жоғары деңгейдегі органына шағымдану халық арасында кеңінен тараған «қарға қарғаның көзін шұқымайды» деген аксиомаға сәйкес мүлдем тиімсіз».

«Шағымдану абсолютті түрде тиімсіз. Мен өз басым Салық Комитеті деңгейінде шешілген бірде – бір шағым көрген емеспін. Бұл тек бір ғана мысал. Үш компания бір уақытта шағымданған болатын. Тіпті оларға телефонда соқтық – сенің шағымды кім қарастыратыны бұл бір әңгіме. Бір кезде сен сол адамды табасын, ол болса, мен барлығын алдым енді қарастырамыз дейді. Кейін хабарласаң, ол қарастырдым, тіпті жауапта бердім дейді. Жалпы айтқанда мен салық төлеушінің ұпайына шешілген шағымды көрген де емеспін».

«Сот бұл шығын мен соттық төлемдер. Егер соттың шешімі өз күшіне несе, онда сен оны іске асыруға тиістісің. Бұған біріншіден, сот барысында саған көмек беретін, сенің шағымдарыңды жазып беретін және дәлелдеріңді негіздеп беретін кәсіпқой заң маманы қажет. Бұл басақа «ән». Мұндай процесті әркім жасай бермейді де. Мен оданша туындаған мәселені салық қызметкерлерімен шешуді жөн көрер едім. Бірақ, амал не? Біз мәжіліс залында кездесіп, осы мәселердің барлығын шешуге әрекеттенеміз. Сонда біз бұған дейін өзіміз шағымдану кезінде кездесе алмадық па?! Сол кезде – ақ, төрағамен кездесе отырып, мәселені шешіп, белгілі бір ымыраға келер едік. Сотқа дейін барудың қажеті не?! Бірақ тәртіп бойынша қарастырылған, бірақ, бұл іске жарамайтын тәртіп. Дегенмен де, бұны қалтыру қажет және оны тиімді қылып іске асыру қажет».

«Шағымдану тәртібі негізінен толығымен жазылған. Бірақ, соңғы уақыттарда бізде осы мәселені бойынша құзырлықты орган кім болып табылады: Қаржы министрлігі ма, әлде Қаржы министрлігінің Салық комитеті ма деген көптеген сауалдар туындады. Яғни, соңғы ұйым кімнің қолында екені белгісіз және ол жөнінде толық түсіндірілмейді. Шағымдану кезінде салық төлеуші өз алдына бұл процесс барысында қаншама шығындар мен уақыт қажет екенін, қаншама сатылардан өтетіні және оның соңы қай жерде бітетіні жөнінде білуі қажет. Егер біз Салық Комитетіне шағымданатын болсақ, жоғарыдағы салық органдары өздерінің бағынушылар позициясына шығатыны анық. Осындай құбылыстардың өздігінен орын алатыны білгенде, мәселені қайта қарастыру мүмкіндігі еселей түсетіні сөзсіз. Көп жағдайда сауалды жауапсыз қалтырар, немесе төменгі позициядағылар шешім қабылдайды. Ал шешімнің өзі аш мөлшерде ғана салық төлеушінің ұпайына қарай шешілетіні анық. Сол сияқты сотта да солай және өз позициясын нақты түсіндірмейді де. Сотта, сот мырза салық мекемесінің дәлелдерімен разы емес сияқты кейіп танытады. Сот ісін ұтып алу мүмкіндігі жоғары болғанымен, салық мекемесінен оң жауап алу мүмкіндігі өте аз».

«Кімге жазу керек – шағымды соған жазады, ал ар жағанда тіпті оң нәтижеге жететіндеріне үміттенбейді де. Көптеген салық төлеушілер салық органына

шағымданудың нәтижелі болатынына сенбейді, сондықтан да, шағымды бермейді де. Демек, салық органына шағым берушілер санағы төмен, ал салық қызметкерлері болса бізге ешкім шағымданбайды дейді».

«Шағым берудің объективтілігі жөнінде қандай сөз болсын, егер Салық комитеті көптеген шоттарды еселеп, көптеген компаниялар оларды төлеуге немесе өткізуге тура келеді, себебі, олар сотта өз әділдіктерін дәлелдей алмайды да?!»

«Салық мекемесінің қызметкерлері, егер сен бүгін бізге шағымдансаң, ертің бұдан да нашар болатынын білдіреді»

«Шағым беру тәртібі барысында ҚР Салық кодексіне сәйкес, мәселені аса білгірлікпен және логикалық тұрғыдан негіздеу қажет»

«Қазіргі уақытта мынандай іс тәжірибе кеңінен тараған: мәселен, тексеріс жөнінде ұйғарым салық төлеуші тіркелген салық органы атынан жазып алынады, ал бұл көшірмеде тексеруді іске асыратын жоғарыдағы салық органының қызметкерінің аты – жөні көрсетіледі. Осындай жолмен, шын мәнінде жоғарыдағы салық органы аймақтық салық басқармасы арқылы формальді тұрғыда тексеріс жасайды.

Нәтижесінде, өте қызық жағдай туындайды: салық төлеуші мұндай жолмен іске асырылған тексерулердің қорытындыларымен келіспей, сол тексеруді жүргізген салық органына қайта тексеріс жөнінде шағымданады. Осындай жағдай орын алғаннан кейін ғана салық төлеуші шағымданған салық мекемесі енді ғана қарастыра бастайды.

Әрине, бұл жерде қандай объективтілік жөнінде сөз болуы мүмкін, егер де салық органы өзіне арналған шағымды өзі қарастырса.

«Дегенмен де, жоғарыда тұрған салық органы өзі ұйғарым жасап, өз атынан тексеру жүргізуге құқылы, бірақ та, қандай да бір белгіссіз себептермен ол оны жасамайды да. Мүмкін, осындай жолдармен жоғарыдағы салық органы салық тексерулерінің нәтижелеріне жауап бергілері келмейтін шығар, мүмкін салық төлеуші тексеру жүргізген органға шағымдануға алып келетіндей, яғни, жемқорлық арқылы заңсыз сый-сияпаттар алатындай жағдай туғызуы мүмкін. Бір сөзбен айтқанда, жоғарыдағы салық органның бұл мотивтері түсініксіз және ашық айтылмайды да.

Салық кодексінде аталған жағдай нақтылы көрсетілген. Ол Кодексте салық тексерісі нәтижесіндегі шағымдарды тексеру жүргізген салық органы қарастыруға құқылы емес. Бірақ та, салық органы аталған норманы өзінше талдайды, яғни, тексеру ұйғарым шығарған салық органы атынан жүргізілді, ал кім шынайы тексеріс жүргізді ол маңызды емес дейді.

Осыған байланысты, менің пікірім бойынша салық органдарына басқа салық мекемесінің қызметкерінің аты – жөнін ұйғарымға жазуға шектеу салу керек. Егер де қандай да бір салық органы салық тексеруіне қатысқысы келсе, ол ұйғарым көшірмесін өз атынан жазу керек».

«Тәртіпті нақтылы түрде жазып, онда кім не үшін жауап беретіні жөнінде толық жазу керек. Соңғы уақыттарда сот бойынша көптеген мәселелер туындауда, мәселен, сен сотқа шағым берсең, олар оны қарастырудан бас тартады, себебі, шағым тәртібі бойынша бұл жағдай соттың міндетіне жүктелмеген. Осындай да біз не ісерімізді білмейміз. Салық органдарында, тәртіптің өзі, салық органы тұрғысынан барлығы түсінікті, тек құзырлық органы – Қаржы министрлігі ма, алде Салық комитетіне жата деген мәселесінен басқасы. Түсіріксіз жері осы, сол үшін сұраттыру жасаймыз, бірақ ешкім жауап бермейді».

Салық мекемесінің жұмыстарын салық мәселелерін түсіндіру бойынша бағалау

Эксперттердің пікірі бойынша салық мәселелеріне түсініктеме беру деңгейі өз дәрежесінде емес. Былайша айтқанда, бұл механизм жұмыс істейді, жүйеленген, түсініктемелер беріледі бірақ, бар түсініктемелердің мазмұны салық төлеушілерді қанағаттандырмайды. Түсініктемелердің өздері жоқ, тек қана Салық Кодексінің көшірмелері ғана болып табылады. Салық мекемесі қызметкерлеріне ұсынылатын түсініктемелердің мағыналық мазмұнымен жұмыс істеу керек.

Барлық эксперттер ақпарат алу мәселесінде оны алудың ең тиімді жодары салық департаментінің сайттарынан электронды түрде алған жөн, ал жат жүзінде ол – жылдам, әрі үнемдеуге болады дейді. Сонымен бірге, қандай да бір даулы мәселе бойынша шешім қабылдауда қолдануға болатын түсініктемелерді ресми түрде құптау қажет.

«Салық мәселесі бойынша даярланған түсініктемелер, жиі түрде қойылған сауалдарға нақтылы, қанағаттанарлық жауап бермейді»

«10 бағалай жүйесі бойынша бағаласақ – 2 балл. Хат түріндегі түсініктеме берулері, әдетте тек қана кодекстің сілтемелері ғана, әрі сауалға қатыссыз келеді. Ал ауызша, кейбіреулерін айтпағанда, мүлдем жауаптары жоқ».

«Салық мекемесі органдарының жұмысын, салық мәселелерін талқылап түсіндіру бойынша таразыласақ, мен қанағаттанарлықсыз дер едім. Себебі, салық органы мекемелері бұл жөнінде ҚР заңында көрсетілмегендігін пайдаланып, жауапкершіліктен бас тартады»

«Қанағаттанарлықсыз, сонымен бірге, салық салу мәселелері бойынша біліктіліктің жоқтығы. Себебі, бұның өмі сауалдың мәнін түсінбей және дұрыс жауапты білмей, салық органдары заңнаманы салық төлеушінің ұпайына қарай емес, басқа тұрғыда талдап береді».

«Олар түсініктемені қалай береді, егер де олар Кодексті мүлдем білмесе, бұл тіпті нашар жағдай. Олар Кодекске сілтеме жасайды да, кейіннен оған өздерінің дәлелдемелерін келтіреді. Оны олар қалай жасады бұл – жұмбақ, әрине. Олар бұл тарауларды алады да сілтеме жасайды. Қалай болғанда да салықты төлеу керек. Ал не себептен мұндай қорытындыға келдіңіз?! Мәселен, менде осы тарауларды оқимын да, мүлдем басқа ой – қорытындыға келемін. Немесе мен басқа тарауларды келтіремін, тарауды, әрине, мен көріп тұрмын, ал маған тараудың сілтемсі емес, маған сіздің түсінігіңіз керек. Біз оларды жазамыз ғой. Мүмкін былай болуы қажет: жазылып тұр, оны біз былай мынандай себептермен түсіндік дейік, ал ол себептер қайда? Ол себептерді сіз бірде – бір хаттардан таба алмайсыз. Олар, әрине, сізге кеңесші ретінде болу керек қой, яғни, олар да заңдық негізі бар қорытындылар жазу керек қой. Ол қорытындыларды, дегенмен де мен қайдан шыққанын түсінуім қажет екені сөзсіз. Олар «Б» демей, «А»деу керек. Мына салық мына жағдайда былай болу керек, ал мына жағдайда ол қалай болу керек? Ал менде, міне, мына жағдай. Болды, ары қарай өзің біл, қалай ойлатыныңзды, не атыңқыңыз келді бұнымен. Яғни, Жағдайды ажыратып, мынау мынандай жағдай, ал мынау мынандай деп жеке – жеке реттеңіз. Ал мұнда барлығын бір жерге жазған, мен оның ешқайсысына да жатпаймын. Енді мен не істеуім керек? Онда бұлардың барлығы менің жағдайыма мүлдем келмей ма немесе мен төлеуім қажет па, әлде жоқ па? Дегенмен, бұлар техникалық жағына жауап береді, онысы қуантады. Мен бірнеше рет жаздым, олар соншама рет жауап берді. Мәселе, әрине, олар онда не жазды деген мәселе?Бұл басқа «әңгіме». Қалай да айтсақ,

механизм жұмыс жасайды өз дәрежесінде. Блогта сауал қоюға бола ма, механизм бар, онда жай ғана жақсы деп жауап жазу керек».

«Түсіндірме хаттар бір бизнес саласына айналды. Бүгінде салық мекемесінің хаттары ашық түрде ақпараттық базаларда сатылады. Оның бағасы 50 теңгеден 500 теңге дейін. ҚР ҚМ СК сайтында бірақ бұлар қамтылмаған».

«Ал баспа беттеріндегі түсініктемелер өзекті емес сауалдар бойынша қамтылған, яғни, ол жөнінде ақпараттар болған, ал күрделі мәселелер бойынша, мәселен – жаңа шаруашылық операциялары бойынша қандай да бір түсініктемеле алу өте қиын немесе өте формалды жауаптар береді».

«Сауал қоюдың тағы бір жолы бар ол – блогқа жазу, бірақ, білмеймін қаншалықты оған жауап алатының, әрине, төмен».

«Электронды поштаға, бұлар мүлдем жауап та бермейді. Электронды адресті бердік, бірақ хаттарға ешқандай жауап келген емес. Дегенмен де, елемейді. Олар, әрине, оны алады, бірақ, оған жауап беру керек деп ойламайды. Блогта тез жауап аласың. Бірақ, менің құжаттарыма қағаз жүзіндегі мөр керек. Сондықтан да, менің пікірім бойынша, қағаз жүзіндегінісанды қалдыру керек. Ал болктан мен сізге нені басып шығарып беремін?! Мен сотқа барсам, немен барам? Әрине, ресми құжат керек».

«салық мекемелерінде барлық түсініктемелер еі алдымен сайттарда орналасу керк, одан кейін ақылы ақпараттық базада қамтылу қажет»

«Интернеттегі блог, әрине, жақсы бірақ, сауалдардың тақырыптарының жіктелуі болуы қажет, сонда ақпаратты іздеуге кететін уақыт мөлшері азаяды»

«Салық мекемесінің жауаптарын қолдану мүмкіндігі болуы керек, ал сауалдарға берілетін блогтағы түсініктемелер қандай да бір даулы мәселені шешуде қолданылатынын ресми мәліметтер, материалдар ретінде пайдалану қажет»

«Салық төлеушілер тек қана түсініктеме бөлімімен ғана тілдесе алады. Біліктілік деңгейі бар арнайы бөлім қызметкерлерімен шынайы қарым-қатынас жасау, құрылымдық өзгерістер өз уақытында ақталған болса да, соңында ақпарат-кеңес және түсініктеме алу бойынша қызмет алу сапасының төмендеуіне алып келді.

Салық заңнамасын түсіндіру семинарлары тұрақты жүргізіледі, бірақ тек қана өзгерістер енгізу жөнінде ғана, ал қойылған сауалдарға нақты жауап алу өте қиын, сондықтан да, салық төлеушілер көп жағдайда «бұл біздің құзырылығымызда емес» деген жауаптарды жиі естиді. Сол себептен де, былай қарасаң, Салық Кодексіні басқа мамандар жасап, ал заңнама бойынша Кодексті жасағандар қандай мағынада жазғанын түсінбеген басқа қызметкерлер кеңес беретін сияқты»

«Салық заңнамасын түсіндіру мәселесі бойынша салық басқармасы органдары мамандары арасында тұрақты түрде іс – тәжірибелік тақырыптық семинарлар өткізіп отыру қажет. Сонымен қатар, семинардың өту уақыты мен жері жөнінде ақпарат баспасөз беттерінде және салық басқармасы сайттарында қамтылу керек. Мәселен, Астана қаласының СБ – ның сайтында семинардың өту уақыты мен өткізілетін жері туралы ақпарат шынайы емес болып шыққан және өзгерістер енгізуді қажет еткен»

«Аймақтық, қалалық, республикалық салық мекемесінің басқармаларында түсініктемелер жөніндегі хаттар бар. Сонымен қатар, олардың әр қайсысында бұл салық мекемесінің түсініктемелері нормативті – құқықтық акт емес екені айтылады, сондықтан да, егер біз қате жазссақ та, біз ешқандай жауапкершілікке тартылмаймыз. Әр хат мынандай,

яғни, бұл түсініктеме нормативті – құқықтық акт болмағандықтан сіз хатты іске қолданасыз ба, жоқ па, бұл сіздің құқығыңыз. Демек, барлық жауапкершілік салық төлеушінің мойнына артылады, ал әр компанияда басшылар мен бас бухгалтерлер. Қалай да болғанда да, айта кету жөн, 2009 жылдан бастап жағдай жеңілдеді. Қалай түсіндіретініңді білмейтін сәтсіз, мағынасыз тараулар азайып, немесе түсініктеме хаттарды ұғынуға мүмкін емес болатын. Яғни, процесс жақсарып келеді. Кодекс түсінікті болып келеді. Әр түрлі мағынада оқитын оқигалар азайды».

Салық есептілігі

Салық есептемесін өткізу барысында туындайтын мәселелерге қарамастан, зерттеуге қатысушылардың салық есептемесін электронды түрде өткізу жөніндегі пікірлері бірыңғай – яғни, бұл шынымен де салық төлеушілерге арнайы қолайлы жасалған жағдай. Мұндай, техникалық жетістіктер, көрші елдің әріптестердің көзқарастары бойынша - посткеңестік кеңестікте ешқайда әлі енгізілмеген, ұқсастығы жоқ жетістік.

«Дегенмен де, өзімізге есеп берсек, онда есептемелерді өткізу бүгінде жылдам, әрі оңай. Электронды жүйе бұл – өте жақсы іс, бұл үлкен жетістік»

«Әрине, мұндай жүйенің тұрақты жұмыс істеп тұрғаны дұрыс, дегенмен де, салық есептемесін электронды түрде өткізу – бұл өте оң іс. Бұл – жетістік. Біз ресейдегі әріптестерімізбен тілдескенде, оларда мұндай жүйе әлі ойластырылмағаны жөнінде айталды. Тіпті дамыған деген Мәскеудің өзінде, олар бұлай жасай алмай отыр және бізге қызығып отыр. Олар Қазақстанның банк жүйесі мен салық есептемесіне, салық есептемесін өткізу жолдарына да қызығушылық білдіруде».

«Біз бұрын есептемелерді қағаз жүзінде өткізгенде көп жағдайда кезектер мен жеке дербес шоттарда қателіктер мен тап болатынбыз. Күнде 100 адам қабылдап, жүйке жүйесі шаршаған салық инспекторымен де көңілді сөйлесуде мүмкін емес. Қазір ондай жоқ. Жұмыс орнында отырып – ақ барлығын өткізе бересің. Бұл, әрине, үлкен жетістік»

«Бізде ондай таңдау жоқ. Былайша айтқанда барлығы жақсы жұмыс жасайды. Тек бір ғана мәселе, ол есептемелерді өткізу мерзімі келгенде техниканың қуаты жетіспеу себебінен, істен шығып қалады. Олар туындаған мәселені шешу үшін осы жүйені ойлап тапқан мамандарға хабарласуы керек, олар өз алдына сервердің қуатының шамасын ескеру қажет. Былайша айтқанда СОНО (Салық есептілігін өңдеу жүйесі) бұл жақсы бағдарлама, бірақ қиындықтар пайда болған кезде ақауларды алаып тастайтындай, біраз әлі де жетілдіру қажет. Бізде интернетте мұндай баламалдылықтар жоқ. Электронды түрде жұмыс жасау ұнайды, бір сөзбен айтқанда»

«Аталған бағдарламаны әлі де жетілдіру керек, туындаған мәселерді шешу үшін онымен кәсіпқойлар айналысу керек. Мүмкін үнемі байланыста болатын ыстық нүкте ашу қажет шығар, ал бізде – телефон соқсаң, үнемі желі бос болмайды. Есептеме өткізу мерзімі жақындағаннан кейін, салық төлеуші оны өткізуге тырысады, бірақ бәрі істен шықаннан кейін, барлығы тоқтап қалады. Бар болғаны жақсы, бірақ талап бойынша әлі де оның қуаттылығын жетілдіруі қажет».

«Бұл барлық техникалық жаңарту жұмыстарын, есептеме өткізу кезеңінде жасауға шектеу салу керек».

«Салық төлеушілердің істерінің көлеміне сәйкес салық есептемесін өткізу бағдарламалары алдын ала қарастырылған. Егер де салық төлеушіде шағын бизнес болса, онда «салық

кабинетін» қолдану өте қолайлы, демек, онда есептеме уақытына келетін өзекті салық есептілігінің нысандары қамтылған, осыған сәйкес, программист маманның көмегі қажет емес.

Ірі компанияларда салық есептілігінің үлкен нысанын (100.00 н., 300.00н.) енгізу үшін «СОНО» (Салық есептілігін өңдеу жүйесі) бағдарламасы қажет. Мұнда бір қолайсыздық, ол салық есептілігінің өзекті нысандарын есептілік мерзімде қайта жаңарту болып табылады.

Салық есептемесін өткізу мерзімі аралығында аталған бағдарламалардың жедел түрде жұмыс жасау қабілетін арттыру және салық есептемесін жаңарту барысында салық есептемесін толтыру ережелерін де жаңартқан жөн деген өз тілектерімізді айтамыз»

Жемқорлық

Жемқорлық көп жағдайда, салық тексерулері болғанда орын алады. Жалпы жемқорлық, барлық салық қызметтерін көрсету барысында үнемі болатын жағдай. Эксперттердің пікірі бойынша, салық органдарында жемқорлық деңгейі төмендесе де, қазір бюджетке айыптар мен қосымша есептеулерді мойынға арттырумен қорқытып алады.

«Егер салық тексеруі бұл қызмет көрсету саласына жатса да, бұл өте жемқорлықсыз іс өңбейтін сала. Сонымен қатар, салық бақылауы саласында жемқорлық өте жоғары. Әр тексеру ашық немесе жасырын болсын әрқашанда қорқытып, үркіту немесе пара берушілікпен аяқталады, бірақ барлығы емес.

Жемқорлықтың келесі түрі - бұл бюджеттен ақшаны қайтарып алу.

Жемқорлықтың келесі түрі – бұл кәсіпорынның қысқаруы немес толығымен жойылуы.

Жемқорлықтың келесі түрі – салық төлеу мерзімін ұзарту»

«Жемқорлық қандай да бір салық қызметтерін көрсету барысында үнемі орын алып тұрады. Мәселен, ЖК жабудан бастап, оны тексереуге дейін. Бұл ауруды білмеймін, қалай жою керек екендігін. Былайша айтқанда, білемін бірақ, бұл өте қатал болуы мүмкін. Қытайлықтарды қырып – жойған сияқты, алып шығып ату керек немесе мемлекеттік қызметкерді пара алған үшін ұстаса, қолын шауып тастау керек. Сонда ол параны екінші рет алмайтын болады және бүкіл жанұясына масқара болады, былайша айтқанда, мемлекеттік қызметте жұмыс істеді деген абыройына дақ түседі. Ал бізде, бұл мемлекеттік қызметті бүкіл ауыл армандайды және олардың барлық туыстары тоыр. Сен оларды, әрине, ешқашан қуып жібере алмайсың, себебі, олар сенің туыстарың. Бұндай құбылыстардың орын алуы, мемлекеттің өзіне байланысты, мемлекет мұндаймен күрескісі келсе, оған тиесілі механизмдер бар күресетін. Егер мемлекет мұндайдың өзіе жол берсе, онда біздер сіздермен бірге ештеңе жасай алмаймыз. Әрине, мәселе ауқымды. Ең біріншіден, бұл – ақша; екіншіден – бұл туыстық қатынастар, байланыстар. Демек, жағдай былай болу қажет: сен менің танысымсың, маған салық жұмыстарымен жақындама. Ал салық мекемесінде бұл былай: бір адам бар – бүкіл жанұя сонда барып шешеді. Мұнда өте қатал шаралар қолдануы қажет».

«Жемқорлық көп жағдайда әкімшілік комиссия шоттарды алуда және оған тиым с алуда орын алады».

«Салық тексерісі. Бұл өте жиі орын алатын жағдай. Салық мекемесінің өкілдері сіз қаласаңыз біз қараймыз, болмаса қарамаймыз дейді. Кейде, әкеліңіз барлығын жылдам, әрі аз шығынмен бітіріп берейік дейді».

«Сіз білесіз бе, мен соңғы 5 жылда ешқандай пара берушілікке тап болған емеспін. Қазір төлемдер жеке адамдардың қалтиасына емес, бюджетке құйылып жатыр деп ойлаймын. Иә, бізді қорқытады, қандай да бір көрсеткіштерді өзгертуді талап етеді, бірақ, біздің деңгейімізде, біз жеке қалталарға емес, бюджетпен жұмыс жасаудамыз. Шынымды айтсам, 10 жылғымен салыстырғанда бұл салада жер мен көктей айырмашылықтар бар. Бұрын қандай да бір мәселені ақшамен шешетінсің. Ал қазір әрине, оңай, жемқорлық жоқ. Мүмкін біреулер бір жерде ресми емес төлемдерді біреулердің мүддесі үшін беріп жатқан шығар. Дегенмен де, сіз білесіз бе, бұл өте жоғарғы деңгей. Белгілі бір компанияның мүддесін заң негізінде алып шығу. Ірі салық төлеушілер үшін бірдеңке бар шығар, ал қарапайым ұсақ салық төлеушілер үшін – ұсақ, ірі және орташа бизнес, олар монополистер емес, компанияның басындағылары емес, біздің деңгейде – біз ондай жағдайларға тап болмаймыз. Тек бір ғана мәселе ол - салық мекемелері тарапынан жасалатын жемқорлық емес, тек олардың қысым көрсету арқылы аса әдепті емес жолмен бюджетті толтыруға деген әрекет».

«не себептен тексеру барысында жемқорлық пайда болады, себебі, салық төлеушілер оның себебінде біледі. Егер де олар шағымдануға дейін барса, онда мәселені салық төлеушінің ұпайына қарай шешілетініне көздері жеткен. Сондықтан да, олар тексеру барысында орын алған мәселені шағымға жеткізбей, тексеріс кезеңінде шешуге тырысады. Әрине, барлық шағымдарды объективті түрде қарастырған жөн және салық төлеушілер осыған сәйкес өз позицияларын дәлелдей алатындарына сенімді болғаны дұрыс».

«Менің пікірім бойынша жемқорлық салық қызметін көрсету барысында емес, тек салық тексерулері жүрген кезде орын алады, нәтижесінде салық төлеушілерге салықтар есептелініп, айыптар тағылады».

Салық төлеушілердің салық салу саласы бойынша консультациялық қызмет көрсету талаптары

Салық салу саласында үнемі өзгеріс тердің орын алуына байланысты және заңнаманың өз дәрежесінде жеткіліксіздігін ескере отырып, салық төлеушілер салық салу саласы бойынша консультациялық көмекке мұқтаж.

«Салық заңнамасы өздігінен өте күрделі сала, онда кеңесші консультанттың көмегі, әрине, қажет, себебі, Салық Кодексіне өте жиі өзгерістер мен толықтырулар енгізіп жатады. Сонымен бірге, кодекс тарауларында Азаматтық кодекске, халықаралық салық салу құжаттарына және МСФО (Қаржылық есептіліктің халықаралық стандарттары) сілтемелер келтіріледі».

«Салық төлеушілер салық салу саласы бойынша консультациялық қызметтері қолданады, әсіресе, жерді пайдаланушылардың салық салу мәселесімен жалықаралық салық салу және МСФО (Қаржылық есептіліктің халықаралық стандарттары) және т.б. Сауалдар әр түрлі, бірақ соның ішінде, күнделікті кездесетіндері – салық тексерулерінің нәтижелерімен байланыстылары».

«Салық төлеушілерге салық салу саласы бойынша консультациялық қызметтер қажет. Сәсіресе сауалдар мен мәселер бойынша, себебі, бухгалтерлер «күнделікті жұмыстармен» айналысып жатады, олардың уақыттары да жоқ»

«Консультация міндетті түрде қажет. Салық төлеушілер салық органына консультация алуы үшін көп хабарласып жатады, бірақ та, нақты жауаптар ала алмай, олар

консалтингтік және аудиторлық компанияларға барып жатады. Бұл арада белгілі бір сауалға бірыңғай жауап болғаны дұрыс».

«Тәжірибе көрсеткендей, бұл қажет дүние. Көп жағдайда, мәселе салық салу тәртіптерін анықтау бойынша немесе қандай да бір қызмет, келісім – шартты жасау бойынша туындап жатады. Салық заңнамасы, әрине, жетімсіз. Әр жылда салық заңнамасына енгізіліп отыратын өзгерістер, шын мәнінде, ешқандай өзгерістерге әкелген жоқ және бұл өзгерістер бизнес аймағындағы өзгерістерге іліге алмай жатады».

«Әрине, керек. Адамдарға заңгерлер қажет сияқты деңгейде керек. Сен салық төлемейінше, саған салық қызметінің қызметкерлері қажет емес. Консультанттар болса осы салық салу мәселесімен айналысады, бұл олардың жұмыстары, олар салықпен байланысты әр түрлі мәселені зерттейді, осы тақырып бойынша көптеген тренингтерге барады, онда талдамалар мен методологияны меңгереді. Сондықтан да, бұл салық органдарына баламалдылық болып табылады. Қосымша бұл заңгерлік қызмет көрсету сияқты кәсіби іс».

«Олар өте қажет, олар салық бойынша консультация беретін компаниялардың сұраныстарына ие. Бірақ, салық қызметінің консультанттары, салық органдарына да қажет, бірақ, біз айтып отырған түрде емес, маман ретінде қажет».

«Оларға сирек хабварласып жатады. Біздің салық консультанттарының қызмет көрсетуі бағасы өте жоғары және ондай қызметті екінің – бірінің шамасы жетпейді. Көп жағдайда, салық органы қызметкерлерімен келісіп алған одан оңай, сондықтан да, шағын бизнестің көп өкілдері, осы консультанттардың көмегіне жүгінбейді де, тек салық мекемесі қызметкерлерімен ғана келісіп ала салады».

«Шетелдіктер, шетел компаниялары, әрқашанда, консультанттардың көмегіне жүгінеді. Олар біздің аймаққа кіргенде, олар біздің талаптарымызды біліп, консультанттарды алады. Шетелдіктерде біздің жергілікті талаптарымыз бойынша авторлық түсініктемелері көп, құжаттарға талаптар өте көп дейді. Бұл, әрине, бюрократиялық көзқарас, бұның барлығын қалай ұсыну керектігі жөніне келгенде, мәселен, бір аса маңызды емес операция үшін миллиондаған құжаттар даярлау қажет. Олар таң қалуда, сондықтан да, олар консультанттарды жалдауға тура келеді.

Біздегі ірі компаниялар консультанттардың көмегіне, қызмет көрсетуіне мұқтаж, себебі, Салық Кодексінде түсініксіз кейбір мәселелер бар және оны нақтылы талқылай алмайсың да. Немесе қаржы жетпей, қайта салық органына барып, өз позицияңды дәлелдеуге тура келеді. Әрине, көп қаражат керек. Мен соңғы кезде байқағаным, бұрын мәселен 2000 жылдары шетелдіктер көп болған еді, ал қазір жергілікті компаниялар да консультанттардың қызметіне сұраныс жасап отыр. Себебі, күн өткен сайын күрделі мәселелер туындауда. Кедендік одақ – бұл бір бас ауыртатын мәселе, айып пұлдың мөлшері өте жоғары және ауыр, қандай да бір кішкентай қателік кетсе, ол үлкен айыптарға алып келеді. Сондықтан да, консультанттарды көп сауалдардың басын ашу үшін жалдайды. Сол себептен де, тренингтер, түсіндірмелер, қызметкерлердің кәсіби деңгейін жоғарлату оқуларына сұраныс көп».

«Консультантты қоғамдық пікірде қалыптасқан өлшемдер негізінде, яғни, оның дұрыс консультация бере білуінен және өз жауаптарын ұғынықты қылып білгірлікпен жеткізе білуінен таңдауға болады».

«Консультантты тек, ол туралы қоғамдық пікірді зерттеп барып, яғни, оның консультацияларын кімдер пайдаланғаны жөнінде біліп барып іздеу қажет»

«Менің пікірімше, осы салада қызмет көрсету саласында қаншама офистер мен қызметкерлер саны бар екендігі, консультантты таңдаудың негізгі өлшемі болып табылмайды. Барлығына белгілі, бар клиенттер екі түрге бөлінеді: біреулері осы қызметті сатып алады, екіншілері – офисті. Сондықтан да, клиенттің өзі қай категорияға жататынына байланысты.

Консультантты таңдау барысында ең бірінші назар аударатын қыры - оның іскерлік беделі. Бұл нақ жалғыз объективті өлшем. Беделіне қарай консультантты таңдап, сонымен қатар, барлық деректер мен байланыстарды пайдаланған жөн».

«Ең алдымен консультант бұл – дәрігер сияқты. Білетіндер мінездемелерді қарайды немесе веб- сайтты қарайды. Мен мысалы, семинарларды оқимын кімдер болғанын, олар кейде клиенттің сауалдарымен даяр келеді. Былайша айтқанда, клиент консультантты көргенде, оның іскер екендігін оның сөйлегенінен, ол қалай өз пікірін білдіре алатынынан көре білген жөн. Клиент, әрқашанда, консультанттан өзіне қажет жауаптарды естуге үміттенеді. Егер ол оны ести алса, онда ол осының негізінде ой - қорытынды жасайды. Оны ол қайдан естиді? Әрине, оны ол конференциядан, дөңгелек үстелден, семинарлардан ести алатыны сөзсіз».

«Көбі консультантты ақшаның құны боғынша алады. Мен аса жақтырмайтын жеке топтар да бар, олар пара берушілікті іске асыратын делдалдар, яғни, олар консультанттарды буфер сияқты таңдап, мен сенің қызмет көрсетуіңе төлеймін, ал сен болсаң, менің салық мекемесіндегі мәселемді шешесін дейді. Бізде Қазақстанда ондай жергілікті компаниялар көп. Мен ондайлар жөнінде бірнеше рет естігенмін».

«Тәжірибе, бедел, әрине, бедел бірінші орында. Бағасы жөнінде білмеймін, бірақ, бағалары салыстырмалы және жергілікті компаниялар көп алады. Ең бастысы, консультант жемқорлыққа жақын болмау керек, барлығын заң жүзінде шешуі қажет орнын алған мәселелерді. Барлығы шынайы болуы тиіс. Себебі, салық төлеушілердің өздері көп жағдайда жемқорлықтың орын алуына жол беріп жатады, кейде оны консультанттар арқылы да іске асырып жатады. Мәселен, қандай да бір мәселені шешу қажет, бірақ, тығырықтан шығар жол жоқ. Кімде танысы бар, олар, әйтеуір, бірдеңке қылар. Менің пікірімше, консультант тәуелсіз болуы қажет және барлық ісін заң негізінде шешу керек».

Салық қызметінің мәселелері

Барлық эксперттердің пікірлері салық қызметін көрсету бойынша біршама жақсарған деген бірыңғай жауапқа ие. Салық төлеушілер аталған параметрлер бойынша қанағаттанарлық. Салық төлеушілер мен салық мекемесі қызметкерлерінің өзара қарым – қатынастары өте жоғары деңгейде. Қызмет көрсетудің барлық параметрлері жақсарған: Күтім шарттары, бағадарламалық қамтамасыз ету, қызметкердің әдептілігі және т.б. Бірақ, мәселелер бақса деңгейде шешілмей қалып жатады, ары қарай қызмет көрсету операциялары. Эксперттердің салық мекемесінің жұмыстары жөнінде пікірлерін түйендей келе, мынандай негізгі мәселелерді ерекшелеуге болады:

- Салық мекемесі қызметкерлерінің кәсіпқолық деңгейлерінің төмендігі;
- Өзімшіл шенеуліктік, былайша айтқанда, салық төлеушілерге қатынаста өз білгенінше негізсіз әрекет ету;
- Қорқытып, қысым көрсету арқылы ресми емес сый – сияпаттарды алу, дегенмен де, эксперттердің пікірі бойынша, мұндай құбылыстар мен қосымша артық санау мен айыптар қысқарып келеді;

- Салық мекемесі қызметкерлерінің арасында кеңінен тараған пікір, барлығына тек салық төлеушілердің өздері кінәлі деген біржақты көзқарас.

«Салық мекемесінде ең басты мәселе орын алған – ол даусыз түрде барлығына салық төлеушінің өзі кінәлі. Нақ осы көзқарасты, мемлекеттік органдар өзгертулері қажет. Өкінішке орай, бұл көзқарас барлық мемлекеттік органдарға тиен. Оған, әрине, себепте бар шығар. Олар бастамасынан бастап, салық төлеушілер кінәлі, ал салық қызметкерлерінікі әрқашанда дұрыс деген пікірден бас тартқан емес. Және де, осы арада, сол себептерден де, олар салық төлеушіден қалай да болса да, көп алып қалу керек. Өркениетті елдерде, бұл құбылыс айыптың кінәсіздігі және кінәнің айыпсыздануы деп аталады. Бұл дәлелсіз бекім. Шын мәнінде, кінәсіз екендігіңді дәлелде, содан кейін бірдеңкені шешеміз» дейді.

«Салық мекемелерінде, бұл бизнесті қарастырудағы қате шешім. Олар бүгін менен ақшаны талап алғанымен, олар түсінбейді, ертің мен өз компаниямды жауып, банкротқа ұшыраймын да, нәтижесінде, ертең олар менен ештеңке де ала алмайды. Бұл аздай – ақ, олар маған артық төлемдер санап жіберген – оларды мен төлей алмаймын, ертеңде мен төлемеймін де. Мен ертең жаңа компания ашамын да, сонымен жұмыс жасаймын. Ал жағдай тіпті нашарлап жатса, соңында мен жабамын да, мүлдем бизнеспен айналыспаймын. Қайдағы бір мезеттік мәселелерді шешеміз деп, олар бұның арты неге соғатынына, жалпы жағдайға, елдің экономикасына ықпал ететініне ойланбайды да. Бірақ бір ғана мақсат: «Біз қазір осының барлығын алып, салықпен жабамыз». Мен айтам, сендер түсінесіңдер ме өзі, ертең бізге бірде бір компания мұндай инвестициямен келмейді де. «Бізге бәрі бір» дейді. Ия, шынымен де, оларға бәрі бір ертің не болатынын. Оларда осы түсінік мүлдем жоқ. Бұл, әрине, тек қана салық мекемесінің ғана үлкен мәселесі емес, бұл жалпы мемлекеттік органдардың мәселесі. Олар қожайындар емес, сол себептен де, жалдамалылар сияқты жүреді. Міне, бүгін мен келдім, шаптым, кеттім, ал менен кейін не болса, сол болсын. Мен, мысалы бір мемлекеттік қызметке келдім, барлық жерлерді қытайлықтарға саттым, менен кейін жарылып та кет. Сол сияқты мемлекеттік мекемелерде де осылай болып жатады. Мұндайды, түбірімен жою керек».

«Тексеріс барысында салық органы әдетте, ештеңке алмай кетпейді, былайша айтқанда, оларда адал ниетті салық төлеуші бұл – жақсы деген ой жоқ. Қалай да болса, артық төлемдері жоқ, құжаттары дұрыс адал салық төлеушілерді сый – сияпаттармен марапаттаудың орнына, олар қайткенде де, бір нәрсе алып кетпей, біз кетпейміз дейді. Ең бірінші, олар ірі қателіктерді іздейді, таппаса, көз ілмейтін ұсақ – түйектерге киліге бастайды. Ештеңке таппағаннан кейін, олар мойындап: «Біз бұлай кете алмаймыз, тым болмаса, бір нәрсені жеткізбей санайық дейді. Сөйтіп, соммалар жөнінде сауда басталады бізде».

«Егер компания есепті дұрыс жүргізсе, бәрібір де, бір нәрсені табу керек қой. Тіпті, кейбір компаниялар көзге ұрып тұрған қателіктерді қалтырып, арнайы түрде бұны «салық қызметкерлеріне қоя салайық» деді. Себебі, салық қызметкерлері, барлығы дұрыс дегенге мүлдем келіспейді ғой. Сондықтан да, салық төлеушіде ешқандай ынталану да жоқ. Егер, барлығын дұрыс істесең, ертең бәрі бір бірдеңке беруің керек. Бұнымен, қайткен күнде де күресу қажет. Керсінше, барлығын заң жүзінде дұрыс істеген салық төлеушінің мәдениетін әдетке айналдыру керек және ол үлгі ретінде құрмет тақтасына ілу қажет. Мен, әрине, асыра сілтеп отырмын. Мәселен, сіз тексеру жүргіздіңіз – ешқандай жеткіліксіз төленбей қалған төлемдер жоқ, барлығы дұрыс. Сіз ашық компанияға

келдіңіз, келіңіз де тексере беріңіз. Сонда бізде де ынта болады, салық төлеушіде де. Және консультанттар да есептеулер жүргізіп, өз жұмыстарының бағаланғанына разы. Осыған сәйкес, салық мекемелеріде өз нандарын адал жеп, олар салық төлеушілермен адал қызмет жасап қана қоймай, сонымен қатар, бюджетті қамтамасыз етіп отырымыз деген оймен жұмыс жасаса болғаны».

«Салық мекемесінің жұмыстарымен қанағаттанарлықсызбын. Себебі, көп жағдайда, салық мекемелері қызметкерлерінің салық төлеушіге қатысты іс – әрекеті немесе әрекетсіздігі жемқорлыққа алып келеді және әдетте, парақорлықпен аяқталады».

«Көп жағдайда, салық инспекторлары немесе қызметкерлер өз қызметтік жағдайларын пайдаланып жатады. Егер олар қандай да бір мерзімге үлгере алмаса, бүкіл кінәні саған жабуға тырысады да, сенен өз кінәңді дәлелдейтін хат сұраттырады. Мұндай фактілер үнемі орын алады және онымен қалай күресу қажет...мен бір жолды таптым, себебі, бұлармен дауласу пайдасыз. Олар әдетте, біз сізге сұраттыру жасаймыз, білгеніңізді жасаңыз дейді. Мен болсам, мынандай – мынандай жағдай болды деп хат жүзінде жазып беремін».

«Салық қызметкерлерінің 98 пайызы өз істерінде білікті емес, бұл факт, әйтпесе, бұл арада қандай мәселе бар. Ең қызығы, бүгінде салық мекемесі қызметкерлері салық кодексінен гөрі, әкімшілік бұзушылықтар жөніндегі Кодекске жиі жүгінеді. Осындай жолмен, олар салық заңнамасының әкімшілік бөлігін көп дәрежеде меңгерген, ол салық есептемесін өткізудің мерзімдері мен тәртіптері және т.б. күрделі емес нормалар жөнінде. Салық салу тәртібімен жағдай күрделі, демек, бұл сала бухгалтерлік есеп пен басқа да заңнамалармен тікелей байланысты. Бұнсыз, әрине, салық заңнамасының нормаларын сауатты түрде қолдану мүмкін емес. Өкінішке орай, кадрлар арасында өткізіліп отыратын аттестациялар, тек қана белгілі бір нормативті - құқықтық актілердің (ҚР Конституциясы, Жемқорлық туралы заң, Салық кодексі) мазмұнын білу жөнінде ғана тестпен шектеледі. Әрине, мұнда тек қана нормаларды жаттанды түрде біліп қана қоймай, оларды сауатты түрде пайдалана білген жөн. Нәтижесінде, аттестацияны кімнің сақтау қабілеті жақсы, солар өтеді, сонымен бірге, аттестация қорытындыларын бұрмалауға да болады».

«Салық төлеушілер деңгейлері әр түрлі инспекторларға да тап болады. Күнделікті салық басқармасындағы қызмет көрсету барысында – барлығы жақсы. Кейде, тез арада мінездеме немесе сұраттыру алу барысында, яғни, күнделікті мәселе бойынша сауал қойсаң, қызметкердің біліктілігі мүлдем нөлге тең. Ары қарай, сауалдар жүйелі мәселе бойынша кете береді. Яғни, былай айтқанда, біз компьютер қандай да бір нәрселерді жетіп санамағаны жөнінде сұраттыру аламыз, енді жағдайды шешуі үшін іекі жақты байланыс болуы қажет қой, бұл жерде - ноль. Кейде, тіпті құжаттарды ресми тексеруге келеді, сол үшін 2-3 адам компанияға келіп, сендер неге мына салық есептемесін былай, олай жасағасындар деп сұрайды. Біз оны салық заңнамасының талаптары негізінде толтырдық дейміз. Инспектор: «Бұл қандай тәртіп - ережелер?» дейді. Яғни, олар Салық кодексіне келгенде аса білікті емес, ережелер мен стандарттарды білуге міндетті болса да, білмейді де»

«Салық қызметкерлері көп жағдайда, салық міндеттемелерінің қалыптасуы, орындалуы және тоқтату жөнінде түсініктемелерді, әсіресе, Кедендік одақтағы ҚҚС салықтар мен Салық кодексіне өзгерістер енгізу және қосымшалар туралы өз дәрежесінде нақты түсіндіре алмайды»

«Салық органында Салық кодексінің тарауларында МСФО (Қаржылық есептіліктің халықаралық стандарттары), азаматтық кодекс, бухгалтерді есеп жөніндегі және қаржы есептемесі жөніндегі заңнамаларға сілтеме бар тарауларға түсініктеме береуде қыналады».

«Салық заңнамасы білімі негізінде облыс деңгейінде салық қызметкерлерін өз ісінде жеткілікті кәсібиленген деп санауға болады. Салалық ерекшеліктерді білу жағынан – олардың деңгейі азырақ»

«10 жыл бұрын не болғанын айтпаймын, сол кезде салықшы келіп, қалтасына салып кететін, ал қазір салықшы келіп, бюджетке алып кетеді. Яғни, ол өзі таппайды, оған есепші береді, бұл төлем жүреді, өйткені есепшіге үлкен қысым түседі. Шынымен де, кім жұмыс істемейді – сол қателеспейді. Көптеген есепшілер, егер қазір таппаса – онда тағы 10 инспектор келіп, қайтадан тексерісті бастайтынынан қорқады. Есепшілер тезірек құтылғанын, тексерісті жапқанын қалайды, сондықтан салықшы ештеңке таппаса да бірдеңке төленеді»

«Көрініп тұрғандай, олар сыйластықпен араласады. Он жыл бұрынғыдай, салық төлеушіге «Шық та, есікті өзіңнен кейін жап» деп айтпайды. Дәрекілік жоқ. Бірақ кәсіби дайындық жағынан салық қызметкерлерін мақтауға болмайды».

«Салықшылар әрқашан кінәсіз көзқарасынан емес, кінәлі көзқараспен келеді. Біз өзіміздің компаниялармен жұмыс істегендіктен, онда кәсіби дайындалған қызметкерлер екенін білеміз, біздің есепшілеріміз білімді, біздің есепшілерде салық тексерісі жүріп жатқанда көп жағдайда ештеңке таппайды. Салықшы бәрібір айтады «мен таппадым, бірақ сенде бәрібір бар. Сен маған одан да өзің не дұрыс еместігін айтып бер, мен оны есептеймін, әйтпесе саған жаман болады». Бұл 100% солай. Егер ол өзі таппаса, ол қателіктердің бар екенін айтады. Есептеуге азда болсын беретін нерв жүйелері әлсіз есепші-әйелдер бар, өйткені ол сен бәрібір кінәлісің, бірдеңке бер деп айтады»

«Салық қызметінің жұмысын «3+»-ке, немесе «4»-ке бағалар едім. Бірақ, кәсібиленген мамандар бар, оларға барғанда дұрыс түсіндірме аласың. Тәжірибесі мен кәсібилігі жеткіліксіз жас қызметкерлер көп, бірақ кадрды жаңарту керек»

«Салық қызметкерлері салық заңнамасын білулері керек. Барғанда саған Кодексті көрсетіп жатқанда өте жағымды, бірақ өзіңе Салық кодексін түртіп жатуыңа тура келеді»

«Жақында салық инспекциясында болғанда бағасы бар планиеттің пайда болғанын байқадым. Бірақ олар әрдайым жұмыс істемейді. Мен бірнеше рет өшіп тұрғанын байқадым, дегенмен салықшының жұмысын бағалауға болатын планиеттің пайда болғанына қуанышпен таңғалып едім. Бұл әрине жақсы. Бірақ тағы да ақпараттың қаншалықты жиі қолданатынын және объективті екендігін қадағалау керек. Электронды кезек те жақсы. Көшірме пайда болды, ақшаны лақтырып, көшірме аласың, ол да жақсы. Декларацияны отырып, толтыруға болатын орындар пайда болды. Қызмет көрсетуде жақсы өзгерістер бар. Бірақ салық қызметкерлері жақсармай жатыр. Бұл әрдайым емес, бірақ жаман нәрселерді жиі байқайсың. Тіпті өз инспекторың әрдайым емес жауап береді. Әрине жақсы қызметкерлер бар, бірақ жаман нәрселер жиі есте қалады, негатив қалады»

«Кез келген салық төлеуші өз жұмысына кедергі келмеу үшін ешқандай тексерістің болғанын қаламайды, өйткені сен алдын ала бәрібір кінәлісің. Өз бизнесін дұрыс жүргізбегендіктен емес, оған кедергі келтірмеу үшін. Ол мынаған ұқсайды «менің жегім келіп тұрған үшін сен кінәлісің»»

«Салық органдарының көрсететін семинарлары мен тегін кеңес берудің деңгейі – бұл ірі салық төлеушінің емес, жаңа институттан шыққан есепшінің деңгейі. Олар элементарлы сұрақтарды қозғайды: жалақы, әлеуметтік салық, зейнетақылық есептеулер бойынша. Ал салық төлеушінің күрделі сызбалары туралы күрделі сұрақтары қойылғанда – салықшының ешқайсысы семинарда, хаттарда ешқандай жауап бермейді. Егер сізге қосымша қандай-да болсын жауаптар керек болса, бір уақытта келіңіз дейді»

«Аудандық салық былай жауап берсе, қалалық – басқадай жауап береді. Бізге клиенттер келгенде, менде мына хат бар, міне тағы хат бар, енді республикаға жазғым келеді дейді. Олардың түсіндірмелерінде өзара келісім жоқ. Сондықтан біздің кейбір хаттарды алып, орташа арифметикалық қарап, жұмыс істейміз. Немесе жоғары органның хатын аламыз».

Салық қызметі мәселелерін шешу бойынша эксперттердің ұсыныстары

Барлық эксперттердің сұхбаты барысында салық органдарында ситуацияны жақсарту бойынша, мәселелерді шешу бойынша өз ұсыныстарын беру сұралды. Әрбір ұсыныс қызық, оның көбісін орындауға болады, сондықтан бұл бөлімде зерттеуге қатысушылардың ұсыныстары жалпылаусыз беріледі.

«Территориалды салық басқармаларында штатты арттыру, салық инспекторларының еңбек жалақыларын арттыру және соған қарай олардан сұрау»

«Жақсы, адал жұмыс істеуге мотивация керек. Онда өзінің оқуын жалғастырып, сол жолда қалай жүру керектігін білетін білімді адам керек. Өзінің кәсібилігін арттырып, ол көбірек алатын болады. Оларға одан басқа қызық болмайтындай мотив болу керек»

«Аттестацияның қазіргі форматын салық қызметкерінің кәсіби деңгейін дұрыс анықтай алмайтын шығар. Аттестацияның форматын өзгертіп, оны дифференциалды ету керек.

Мысалы, оперзалда жұмыс істеу үшін Қазақстан Республикасының төлем көзінен резидент еместің кіріс салығын білу керек емес. Оларға салық заңнамасының базалық білімін жеткілікті түрде игеру керек – бұл салық түрлері және салық қорытындысы формасы, салық салудың тәртібімен байланысты емес уақыт және басқа да сұрақтар. Салық органдарының ондай бөлімдерінде жұмыс істейтін сол қызметкерлер, аудит сияқты, әлдеқайда күрделі аттестациядан өту керек, оның негізінде қызметкер бухгалтерлік санау, экономика және қаржы, азаматтық заңнама және заңнаманың басқа да мамандандырылған салалары (құнды қағаздар, инвестициялық және зейнетақылық қорлар қызметі, банктер және т.б.) біліміне тестіленеді.

Сонымен қоса, ондай қызметкерлер сәйкес оқудан өту керек және кәсіби есепшілердің сертификаты және ондай қызметкерлердің заңнаманың белгілі бір саласында олардың кәсібилігін дәлелдейтін тәуелсіз кәсіби ұйымдардың басқа да сертификаттары болу керек.

Онымен, әрбір бөлім үшін аттестацияның жеке үлгісі жасалуы керек және қандай да бір бөлімде жұмыс істеу үшін аттестациядан сәтті өту керек.

Жиі аттестациямен қоса, басқа бөлімге өтетін әрбір қызметкер алдымен сәйкес аттестациядан өтіп, содан кейін ғана белгілі бір қызметті атқаруы керек..

Кейін әрбір салық қызметкері жұмысының нәтижесі мен сапасы (оперзалдағы операционист ғана емес) санау карточкасында бағаланып, тіркелуі керек. Мысалы, егер аудит қызметкерінің тексеріс актісі салық төлеушілермен жиі талқыға түсетін болса, тексерушінің шешімі заңсыз болып саналса, онда сол қызметкер аз кәсібиленген қызметке ауысуы керек.

Сонымен, салық инспекторы жұмысының сапасын бақылау, менің пікірімше, кәсіби деңгейді анықтаудың өте тиімді әдісі болып табылады»

«Қызмет сапасын жақсарту үшін жалпы, салық төлеушілермен тиімді серіктестік қатынастарын орнату керек, яғни салық салынғандар қарсы болмаулары керек. Жыл сайынғы тестілеу түрінде аттестация жүргізу керек»

«Салық қызметкерлерінің жұмысын жақсарту бойынша бағыттар: салық заңнамасы талаптарын тәжірибелік қолданып оқыту, әсіресе, аудандық басқарма деңгейінде»

«Кадрды сәйкес таңдау болу керек. Кәсібилігін әрдайым арттыру тек салық заңнамасы саласында ғана емес, сонымен қатар, бухгалтерлік санау, азаматтық және кедендік заңнама саласында. Жыл сайынғы аттестация!»

«Жұмысқа адамдарды алғанда, білімі жағынан тестілеу керек, қызметкерді үйрететін қандай да болсын бағдарлама болу керек, содан кейін кәсібилігін тексеру керек, белгілі бір уақытта отырып, өз ісін қаншалықты меңгерді, ол қаншалықты өзінің қызметтік міндеттеріне сәйкес келеді. Әрдайым аттестация керек»

«Салықтық қорытындыны беру бойынша – жүйені жөндеу керек, ол көлемді болу керек, егер қандай да бір мәселе туындаса – тез жауап беріп, тез шешу керек. Жақсы талдау үшін, салық органдары өзіне үлкен жауапкершілікті алу үшін барлық жүйені жақсарту керек. Егер жүйенің ақаулығы орын алса, олар өздері бұл мәселені шешу керек. Ал қазір міндеттемелер салық төлеушінің өзіне артылады. Олар ескертулер жібереді, ал ары қарай салық төлеушінің мәселесі»

«Салық органдары жауапкершілікті өздеріне алу керек, өзара бөлісу керек. Біздің көріп жатқанымыздың барлығы – олар ешқандай жауапкершілікті өздеріне алғысы келмейді. Әрбір салық төлеуші әрбір жетекші және компания есепшісі өзіне жауапкершілікті алады. Салық төлеушілер олардан қолдау мен біреуден сұрау мүмкіндігін алғысы келеді, иә сіз бізге мынадай түсіндірме бердіңіз, біз былай істедік, әлде біз бәріміз жақсымыз, немесе дұрыс емес түсіндірме берген адамды жазаласын. Мынадай бөлу шекарасы болмау үшін. Екі жақты жауапкершілік қажет. Қазір олар өзіне жауапкершілік алмайды, барлығын салық төлеушінің өзіне сілтейді, салық төлеуші әрқашан кінәлі. Дегенмен, барлық бұл бюджеттер, салықтар, жинақтар – бұл құрылымның алатын жалақысынан бөлек қайнар көз»

«Салық төлеушіге қызмет көрсететін әрбір қызметкердің жұмысын бағалау технологиясын қолдануды енгізудің негізінде сапасына және тез қызмет көрсетуге қызығушылық арттыру керек»

«Келіспеушілікті жиі қарастыру кезінде сот негізсіз салықшы позициясын ұстанады. Салықшылардың сапасыз жұмысы, оның ішінде, сот анықтамасында толығымен өзгертіледі және соттың әділетсіз шешімімен тығылады. Сондықтан, бірінші керегі – барлық сұрақтар объективті түрде қаралатын және сәйкес әділетті шешім шығарылатын әділетті, тәуелсіз апелляция құру. Бұдан салық қызметкерлерінің кәсібилігі көтеріледі, олар қалай болса солай әрекет ете алмайтындығын білетін болады. Оларда әрқашан шешім қабылдайтын органның бар екендігі туралы түсінік болады»

«Салық Кодексіне қорытындылар жасау керек, түсініксіз, екі мағыналы сұрақтар болмау үшін барлығы анық жазылуы керек»

«Келіспеушілік туғызатын сұрақтарды объективті қарау үшін – Салық органдарына да, қаржы Министрлігіне де жатпайтын тәуелсіз орган болуы керек. Ешқандай мемлекеттік орган әсер ете алмауы керек. Ол орган бюджетке де тәуелді болмауы керек. Біз ситуацияны сотта қарастырғанда – олар қалай болмасын тәуелді. Істер жиі салық қызметтері пайдасына қарастырылады».

- *Нормативті базаны жақсарту.*
- *Салық заңнамасына кінәсіз мүмкіндікті енгізу, барлық қарама-қарсы нормалар салық төлеуші пайдасына асады.*
- *Кімнің актісі талқыға түскен тексерушілердің әкімшілік, материалды және қылмыстық жауапкершілігін енгізу, жауапкершілік автоматты түрде артылуы керек.*
- *Салық органдары мен салық төлеушілер арасындағы қатынасты максималды түрде автоматизациялау.*
- *Барлығына ортақ декларациялау*
- *Камералды бақылау механизмін жетілдірі және оны салық тексеруімен алмастыру.*

«Мысалы, азаматтық кодекске анықтама бар. Егер жауапты бір орган Салық кодексіне қандай да бір анықтама берсе жақсы болар еді. Дұрыс анықтама. Азаматтық кодекс – бұл бір кітап, оған тағы қосымша екі анықтамасы кең кітап бар. Салық кодексі – мынадай кітапша, соған анықтамасы бар кітап болса. Олар бұл статьяда не айтқысы келген. Олар жиі үтір қояды, содан кейін отырып оны не үшін қойған, онымен не айтқысы келген деп ойлайсың. Оны қалай оқу керек? Бұл үтір неге жатады? Қандай мағына береді? Салық Кодексіне анықтама – бұл салық төлеушілердің арманы»

«Салық кодексіні жасайтын қаржы Министрлігінде кеңес берумен айналысатын бөлім құрса жақсы болар еді. Олар өз кеңесі үшін жауап берсе, және олардың жауаптарының қандай болмасын бір салмағы, күші болса. Және мүмкіндігіне қарай бұны тез жасаса. Бір ай емес»

«Қазір Алматыда салықшылардың жұмысына баға беруге болатын планишеттер пайда болған, бұндай тәжірибе олардың жұмысын жақсартуға көмектесетін шығар, олар әдеттегідей жасалатын ақпарат үшін басқа терезеге жібере алмайды. Бұндай тәжірибені барлық жерге енгізу керек»

«Экономиканың интеграциясына байланысты көптеген сұрақтар ҚР резидент еместермен өзара есептесу барысында орын алады, бұл ҚР қайнар көзінен резидент еместердің салық салынуына қатынасы бар. Әрбір кәсіпорындарда түрлі операциялардың болуына байланысты оларды тиянақты зерттеу керек. Бұл жағдайда, салықтық кеңес берушілер нақты ситуацияларда салық төлеушіге тәжірибелік көмек көрсете алады»

«Үш түбегейлі ұсыныс:

- 1) *ҚР Салық кодексіне ҚР Әкімшілік және Қылмыстық кодексінде бұрыннан бар объективті айыптауға тыйым салу ережесін жетілдіру және енгізу;*
- 2) *ҚР «Нормативтік құқықтық актілер туралы» Заңына салық органдары беретін салық мәселелерін түсіндірудің құқықтық мәртебесін беру;*
- 3) *ҚР Салық кодексіне және ҚР Әкімшілік кодексіне салық қызметі органының салық сұрақтарында берген түсіндірмелерінің дұрыстығы үшін және қолдану жағдайындағы салдарлары үшін жауапкершілігін қосу.*

V БӨЛІМ. Салық төлеушінің этил спиртіне және алкоголь өніміне өндірісті және айналымды реттеу бойынша өкілетті мемлекеттік органына қанағаттану деңгейі

2012 жылғы зерттеу негізінде салық төлеушілердің алкоголь өнімінің айналымымен байланысты өкілетті мемлекеттік органның этил спирті және алкоголь өнімін өндіру және айналымды реттеу бойынша қанағаттану деңгейі бағаланды. Оның ішінде, салық төлеушілер мен салық органдарының лицензия және есептеу-бақылау маркаларын алу кезіндегі арақатынасы зерттелді.

Алкоголь өнімін өндіру және сатуда жұмыс істейтін кәсіпкерліктің он субъектісіне сұрау жүргізілді. Сұрауға салық органдарымен өзара әрекет ететін зерттеліп отырған сұрақтар бойынша қызметкерлер қатысты.

Сұрақтар ашық формада қойылды, қорытындының осы бөлімінде келтірілген респонденттердің толық жауаптары тіркелді. Бөлім келесі түрде құрылымданған: номермен сұрақтар берілген, ары қарай салық төлеушілердің жауаптары берілген. Сұраудың соңында барлық қатысушылардан олардың ұсыныстары сұралды, жауаптар өзгеріссіз берілген.

1. Сізге Лицензия немесе ЕБМ берудің тәртібі және уақыты туралы ақпарат қаншалықты қолжетімді (Есептеу-бақылау маркалары)?

Жауаптар:

- ЕБМ дайындау және беру туралы ережелер, нормативтік құжаттар жоқ. Жаңа қызметкер келіп, жаңа ережелер енгізеді.
- Ақпарат біз үшін қолжетімді, ЕБМ беру уақыты сақталады, графикке сәйкес беріледі.
- ЕБМ алу кезінде әрқашан барып, ЕБМ дайындау ережелерін анықтау керек. Біздің компания алкоголь өнімін ірі жеткізуші және сатушы болғандықтан, бұны жиі жасау керек.
- Сайт арқылы ақпаратты алуға болады, ақпарат қолжетімді.
- Қолжетімді
- Ақпарат қолжетімді. Керек құжаттар тізімін тез арада береді. Ақпарат шындыққа келмейді. Беру уақытын бөледі.
- Қолжетімді
- Сайт арқылы қолжетімді
- Салық төлеуші кабинеті интернет арқылы, tur.kz сайтында білеміз
- Ақпарат толығымен қолжетімді

Барлық қатысушылардың жауабын есептей отырып, Лицензия немесе ЕБМ берудің тәртібі және уақыты туралы ақпарат барлық салық төлеушілер үшін қолжетімді екенін белгілеуге болады, бірақ ЕБМ дайындау ережесі бойынша ақпарат беруді жөндеу қажеттілігі бар.

2. Сізге Лицензия немесе ЕБМ уақытында бермеу жағдайлары болды ма (орнатылған уақытты бұзумен)?

Жауаптар:

- Иә, жиі. Себебі: СК кадрдың жиі ауысуы, әрдайымғы техникалық ақаулықтар.
- Жоқ, ЕБМ таза график бойынша аламыз.
- Жоқ, ондай мәселелерге кезіккен жоқпын.
- Иә көбінесе уақытын созады. Әр түрлі себептерге сілтейді – не бастығы жоқ, кетіп қалған, не интернет тоқтап қалады, және тағы басқалар. Олардың себептерін тыңдап шаршадық. Мысалы, бізге тамызда лицензия ашу керек болды, нам надо было открыть 10

күннен кейін дайын болады деді. Нәтижесінде лицензияны беру уақытын созып, біз оны 20 күннен кейін алдық.

- Жоқ, барлығы әрқашан уақытымен

Көп жағдайда лицензияны немесе ЕБМ берудің орнатылған уақыты сақталады, бірақ екі респондент уақыттың әрдайым бұзылатынын айтты. Жалпы, сол салада жұмыс істейтін 20% салық төлеушілер, лицензияның немесе ЕБМ уақытылы берілмеу мәселесімен соқтығысады.

3. Өкілетті органның жауапты тұлғалары тарапынан дәрекілікпен немесе негізсіз істі созумен кезіктіңіз бе?

Жауаптар:

- Дәрекілік болмайды, ал ЕБМ беру уақытын біле тұра созады.

- Жоқ

- Дәрекілік мүлдем ЖОҚ. Негізсіз істі созу да жоқ. Егер бірдеңке келісімсіз болса, кейде инстанцияларға барып жүруге тура келеді.

- Дәрекілік жоқ. Ал істі негізсіз созу көп. Мысалға, егер ақпарат алғың немесе сұрағың келсе, ешкім дұрыстап жауап бермейді. Инспекторға барсаң білмеймін дейді, бір терезеге жібереді, онда барсаң екіншісіне, үшіншісіне және т.б. жібереді. Жалпы, дәрекілік емес, кәсіби емес бағыт, олардың жұмысына қатысты сұраққа анық емес жауап, бір терезеден екінші және басқа терезелерге жіберу.

- Дәрекілік емес, кәсіби емес бағыт, олардың жұмысына қатысты сұраққа анық емес жауап, бір терезеден екінші және басқа терезелерге жіберу.

Барлық зерттеуге қатысушылар өкілетті органның жауапты тұлғалары тарапынан дәрекілікке кезікпегенін көрсетті, дегенмен кәсіби емес бағытпен байланысты қызметкерлер тарапынан істі негізсіз созу фактілері бар екендігі анықталды.

4. Сізге лицензия немесе ЕБМ алу кезінде делдал қызметін қолдануға тура келді ме?

Зерттеудің барлық қатысушылары «Жоқ» деп жауап берді, Все участники исследования однозначно ответили «Нет», лицензия немесе ЕБМ алу кезінде делдал қызметін қолданудың қажеті болған жоқ.

5. Сізге лицензия немесе ЕБМ алу кезінде жағымды шешім қабылдау немесе тез алу үшін заңсыз ақша беруді ұсынуға тура келді ме?

Зерттеудің барлық қатысушылары оларға лицензия немесе ЕБМ алу кезінде жағымды шешім қабылдау немесе тез алу үшін заңсыз ақша беруді ұсынуға тура келмегенін айтты.

6. Өкілетті органның жауапты тұлғалары тарапынан лицензияны немесе ЕБМ бланкін беруде қателіктер болды ма?

Сұраумен Өкілетті органның жауапты тұлғалары тарапынан лицензияны немесе ЕБМ бланкін беруде қателіктер болмағаны анықталды.

7. Сіздің қанағаттанбауыңыздың тағы қандай себептері бар?

Жауаптар:

- «ЕБМ клиенті өндіруші үшін» бағдарламасы өте әлсіз жұмыс істейді, әрдайым техникалық ақаулықтар, сервер ақаулығы, ол пергрузка болып, жұмысты бір күн қалпына келтіреді. Барлық тапсырыс, ЕБМ беру және қорытындыны жіберу осы бағдарламамен қалыптасады. Әр кезде Астана қаласындағы қаржы Министрлігінің техникалық жұмысшыларымен байланысып отыру керек, әрдайым хат алмасып отыру керек, өйткені жүйені қамтамасыз ететін инженерлер Астана қаласында. Процессорды криптокілтпен

Салық басқармасына апарған кездер болған. Яғни, есепшінің әрқашан кездесетін қиындықтары мүлдем суреттеуге жатпайды!

Сонымен қоса, Алматы қаласында ЕБМ дайындау және беруді (үлкен мегаполис – Алматыда) бір адам жүзеге асырады. Бұл ыңғайсыз, дайындау және беру уақытын созады. Беру уақыты алдын ала белгіленсе де, ешқашан сақталмайды. Бірнеше рет баруға тура келеді.

- Мысалы, егер өзгерістер бар болса, салық төлеушіге бұл өзгерістер туралы ескертпейді. СОНО бойынша жаңалықтар енгізілді, біз ол туралы білген жоқпыз, ол туралы ескерткен жоқ.

- Анықтама беруде жұмыс сапасын жақсарту керек. Мысалы, анықтама қызметіне телдефон шалғанда сұрақтарыңа жауаптар, толық кеңес алу. Өйткені, анықтамаға телефон шалғанда дұрыстап ештеңені түсіндіре алмайды.

- Салық төлеушілер Кабинетінде жұмысты, компьютерді және бағдарламаларды жақсарту керек, интернет әрқашан тоқтап қалады. Бізге, салық төлеушілерге, компанияларға ескертулер жетпейді, немесе ескертулер кешігіп жетеді, немесе сол күні келеді, оның кесірінен біз қиналамыз. Мысалы, СОНО жұмысы техникалық ақаулықтарға байланысты салық төлеушілер Кабинеті жұмыс істемейтін болады, ал бізге алкоголь өнімін жіберу керек. Осыған байланысты біз төлей алмаймыз да шығынға қаламыз.

- Рекарточка ыңғайсыз, жыл сайын барып, ауыстыру керек. Бұл артық уақытты алады. Біз осы жылы төледік, енді қайтадан келесі жылы барып ауыстыру керек.

- Салық төлеушілер Кабинетінде, қосымша құжаттар алатын жерде, интернет өте нашар жұмыс істейді, көп уақытты алады, ұзақ күту керек.

- Өзгерістер туралы ескертпейді, өзімізге іздеуге тура келеді. Біреулерден сұраймыз, интернетке кіріп, өзіміз табамыз, білеміз. Жеңілдетсе дейміз, мысалға, жаңалықтар туралы барлығы білу үшін компанияларға электронды мекен-жайға жіберсе. Мысалы, СОНО бойынша жаңалықтар енгізілді, ал ол туралы ескертілген жоқ.

8. Сіздің ұсынысыңыз?

Жауаптар:

- ЕБМ дайындау тәртібін дұрыстап, барлығына анық етіп, ол туралы бірыңғай методикалық кітапша берсе.

- Салық органдары өз ісінде тиянақты болса – белгіленген уақытта дайын болады десе – сол уақытта дайын болу керек.

- Компанияны ЕБМ дайындау және беру тәртібі туралы өзгерістерді ескертіп отырса.

- Лицензия мен ЕБМ алудың өзгерістері, ЕБМ алу туралы көбірек ақпаратты уақытында алып отырса. Мүмкіндігінше бұл ақпаратты электронды мекен-жайға жіберу немесе телефон арқылы алу.

- СК анықтама қызметінің сапасын жақсарту, телефон шалуға мүмкіндік болып, сұраққа нақты жауап алсақ, толық жауап, «Салық төлеуші Кабинетінің» жұмысын жақсарту, әсіресе, өзіңнің ақшаңның жылжуын қарастыруға байланысты, техникалық жұмыстарды салық төлеушіге еш зардап келтірмей жүргізу, СК мамандарына олар онда не үшін отырғанын жеткізу (яғни, өз жұмысын нақты орындау).

- Салық төлеушілер Кабинетінде интернет жылдамдығын жақсартса. Уақытылы лицензияны беріп отырса.

- Көбірек онлайн қызметтер.

- Лицензия және ЕБМ беру бойынша ешқандай мәселе болмаса.

- Салық төлеушілер Кабинетіне кіргенде ешқандай мәселелер туындамаса.

ҚОРЫТЫНДЫЛАР МЕН ҰСЫНЫСТАР

«Қазақстандағы салық қызметтерін бағалау және мониторинг жүргізу» зерттеуінің құралдары негізінде салық қызметтерін алу кезінде салық қызметінің жұмысын бағалаудың субъективті және объективті көрсеткіштері жатыр. Объективті көрсеткіштер ішінде қызмет көрсету сапасы да, бұл - кезекте күту уақыты, қызметті алу мерзімі, сонымен қатар қызмет сапасы да, бұл – берілген құжаттардың дәлдігі, бағаланады. Субъективті көрсеткіштер ішінде салық қызметтерін тұтынушылардың салық қызметінің жеке компоненттерімен қанағаттануы, сонымен қатар жалпы қызметке қанағаттануы бағаланады.

2012 жылғы сұрау нәтижелері бойынша заңды тұлғалар арасындағы респонденттердің қолжетімділік пайызы 69% құрады, сұрауға қатысудан бас тартудың негізгі себептері – уақыт жоқ (24%), сауалнама сұрақтарына жауап беруге уақыты жоқ (39%), өз пікірін білдіруге қорқу (9%), қалған 28% респондент квота бойынша келмеді. Халық сұрауға қатысуға қалауы 2011 жылға қарағанда азырақ болды. Мұны қолжетімділік пайызы көрсетеді: 2012 жылы – 66%, ал 2011 жылы - 73% болған еді. Бас тарту себептері заңды тұлғалардың бас тарту себептеріне ұқсас: жауап беруге ықыласы жоқ (46%), өз пікірін айтуға қорқады (30%) және уақыт жоқ (24%).

Бастапқы мәліметтер

Объективті көрсеткіштер ретінде бағалауға болатын бастапқы мәліметтерге сәйкес Қазақстанның салық органдарында қызмет көрсету сапасының көтерілуі байқалады. :

- Салық органдарына анды тұлғаны тарату/ЖК қызметін тоқтату себептері бойынша өтініш білдіру саны елеулі төмендеді. Егер де өткен жылғы алынған мәліметтерге сәйкес бұл салық төлеушілер үшін проблемалық қызмет болып саналса, ал 2012 жылғы мәліметтерге сәйкес салық органдарына бұл қызмет бойынша ең аз өтініш білдіру байқалады. Көп жағдайда салық төлеушілер салық органдарына салық берешегінің жоқ және (немесе) бар екендігі туралы мәліметтер алу үшін барады, орташа есеппен жылына 4 рет. Өтініш білдіру жиілігі бойынша келесі қызмет – салық есептілігін табыс ету (3,1). Басқа барлық салық қызметтері бойынша орташа мән Средние значения по количеству посещения по всем другим налоговым услугам варьируются в пределах 1,5-2,3 шегінде өзгереді. Өткен жылға қатысты аз ғана айырмашылығы бар.
- Құжаттарында қате жіберілгендігін белгілеген респонденттер үлесі азайды: 2012 жылы құжаттарда қателердің болуы туралы сұраққа Жалпы Қазақстан бойынша 2,5% респондент қана мақұлдаған жауап берді (2011 жылы - 4%, 2011 жылы - 6%). Қазақстанның көп аймағында салық қызметкерлерімен қателер жіберілді, Батыс Қазақстан және Қостанай облыстарында ғана бірде-бір респондент жіберілген қателер туралы хабарламады. Жіберілген қателер туралы хабарлаған респонденттердің ең көп саны Астана қ. байқалады – 12 респондент немесе Астананың барлық іріктелген жиынтығының 8%-ы (150).
- Құжаттарды жоғалту жағдайлары 2,5% респондентте болды, салыстыру үшін алсақ, салық органдары қызметкерлерінің құжат жоғалтуын 3,4% респондент, 2011 жылы - 2% респондент белгіледі. Салық қызметкерлерімен құжат жоғалту жағдайлары Ақмола, Қостанай және Павлодар облыстарынан басқа, Қазақстанның барлық аймақтарында белгіленді. Қателер жіберу фактілерінің азаюы туралы халық сұрауы да мәлімдейді, өткен жылдармен салыстырғанда, берілген құжаттардағы қателер туралы хабарлаған респонденттер саны қысқарды.
- Салық органы ғимаратында кезекте күтудің орташа ұзақтығының көрсеткіші жалпы Қазақстан бойынша 26 минутқа дейін азайды. Алматы қ. салық төлеушілері кезекте бәрінен аз күтеді – орта есеппен 6 минут, барлығынан көп кезекте күтетін салық төлеушілер Қарағанды (орта есеппен 46 минут) және Алматы (орта есеппен 77 минут) облыстарында белгіленген.

- Өткізілген мониторинг көрсеткендей, жемқорлыққа қарсы жүргізіліп жатқан шаралар Қазақстанның салық органдарында белгілі бір табысқа ие болды. Мәселен, социологиялық зерттеу нәтижелері бойынша салық қызметін алу кезінде заңсыз сыйақы беруге мәжбүр болдық деп жауап берген респонденттер үлесі 2011 жылғы 1688 респондентті құрайтын жалпы іріктелген жиынтықтың 2%-нан 2012 жылғы 2000 респондентті құрайтын жалпы іріктелген жиынтықтың 1,2%-на дейін азайды. «Сізге қызметті алуда заңсыз сыйақы беруге тура келді ме?» сұрағына жауап беруден бас тартқан респонденттер, кәсіпкерлік субъектілерінің өкілдерінің үлесі 2011 жылғы 2,4%-дан және 2012 жылғы 2,5%-ға азайды. Егер өткен жылдардың сұрау мәліметтері бойынша салық қызметін ресми емес алу қажеттілігі көбіне заңды тұлғаны тарату және ЖК қызметін тоқтату бойынша қызметтер алғанда туындаса, ал осы жылғы зерттеуде ресми емес түрде қызмет алу ЖК тіркеу есебі кезінде, бюджетке төленген салық сомаларын, басқа да міндетті төлемдерді, айыппұлдарды, (ККМ) бақылау кассалық машиналарды есептен шығару және қою кезіндегі өсімпұлдар, айыппұлдар есепке алу және қайтарудың әр түрлі процедуралары кезінде туындады. Салық төлеушілер делдалдар қызметімен көбінесе ЖК тіркеу есебінің процедуралары кезінде қолданған.
- Эксперттердің пікірі бойынша, жиі коррупциялық қарым-қатынастар көбінесалық тексерулері кезінде туындайды. Жалпы алғанда, жемқорлық салық қызметтерінің барлығын дерлік қамтиды. Бірқатар эксперттердің пікірінше, салық органдарында жемқорлық деңгейі төмендеуде, қазір әр түрлі айыппұлдар мен төлемдер түрінде бюджетке бопсалаушылық таралған.
- 2008 жылмен салыстырғанда салық қызметін алуда шағым беруге себептері болған кәсіпкерлік субъектілерінің үлесінің азайып келе жатқанын белгілеуге болады. Өткен жылдағыдай, шағымдануға себептері бар тұлғалар мен соңында шағымданғандардың арасындағы маңызды айырма байқалады, осы жылғы зерттеу нәтижелері бойынша бұл айырма азайды. Өткен жылғы зерттеулер нәтижелері секілді, осы жылдың зерттеуі растағандай, салық төлеушілер шағым бермейді, себебі шағым сұрақтың шешілуіне көмектесетініне сенбейді, сәйкесінше оған уақыты мен күшін жұмсағысы келмейді. Сонымен бірге, шағым жасау кәсіпкерлер үшін негативті салдарларға ілесуі мүмкін.
- Мониторинг жүргізілген уақыт ішінде, 2007 жылдан 2012 жылға дейін ұсынылған салық қызметтеріне шағым берген респонденттер пайызы бір деңгейде дерлік сақталуда, аз ғана өзгерістер байқалады. 2008 жылдан бастап шағымдануға себебі болған респонденттер үлесі 2009 жылы 6%-ға дейін азайды және 2012 жылы сол деңгей шамасында сақталды - 4,6%. Респонденттердің көпшілігі шағым берудің нәтижелігіне сенбейді, сондықтан шағымданбайды. Осыдан шығатыны, салық органдарына шағым беру статистикасының төмен болуы.

Жалпы салық органдарында қызмет көрсетуді бағалаудың объективті көрсеткіштерінің мәліметтерін жалпыласақ, 2012 жылы салық қызметтері сапасының және осы қызметтерді заңды тұлғалар мен тұрғындарға ұсыну кезіндегі қызмет көрсету сапасының жақсаруы байқалады. Айта кеткен жөн, мұнда Қазақстан Салық төлеушілер Ассоциациясының еңбегі, олардың бастамасымен жыл сайын жүргізілетін қызмет көрсету сапасын бағалау мониторингі аймақтардың Салық органдарын қызмет көрсетудің жақсарту бойынша жұмыс жасауына итермеледі.

Кәсіпкерлер субъектілерінің салық қызметінің сапасын бағалауы

2012 жылғы алынған сұрау мәліметтерінің нәтижелері бойынша жалпы Қазақстан бойынша «Жалпы қызмет сапасымен» қанағаттанушылық көрсеткіші, жалпы қызмет туралы сұрағына жауап ретінде, 2011 жылмен салыстырғанда 8%-ға артып, 94%-ды құрады.

Аймақтар бойынша көпшілігінде қанағаттанудың жоғары деңгейі байқалады, яғни 90% және одан жоғары.

Астана қаласында, Жамбыл, Оңтүстік Қазақстан және Алматы облыстарында қанағаттанудың жоғары бағасын белгілеген салық төлеушілердің үлесі біршама аз. 2011

жылмен салыстырғанда, бұл көрсеткіш Атырау облысында (40↑), Астана қ. (32↑) және Маңғыстау облысында (24↑) едәуір жақсарды. Бұл көрсеткіш Алматы облысында елеулі төмендеді (13↓).

2008 жылдан бастап мониторинг шеңберінде аймақтар бойынша және жалпы Қазақстан бойынша салық қызметтеріне қанағаттанушылықтың тағы бір көрсеткіші есептелді. Бұл көрсеткіш аймақтар және жалпы Қазақстан бойынша қызмет сапасын (сұрақтар блогы) бағалауды құрайтын барлық орташа көрсеткіштер бойынша орта мәні ретінде есептеледі. Бұл көрсеткішті есептеу нәтижелері бойынша жалпы қызметпен қанағаттану деңгейінің республикалық орташа көрсеткіші 90,8% құрады, бұл 2011 жылға қарағанда 7,9%-ға жоғары (82,9%).

Бұл көрсеткіш жайында 2010 жылғы есепте белгіленгендей, «бұл көрсеткіш нақтырақ болып табылады, өйткені бұл жағдайда тұтынушы берген бағасын негіздейді». Бұл көрсеткішті келешек зерттеулерде қолдану ұсынылады». Бұл пікірге қосыламыз, дәл осы көрсеткішті салық қызметін алуда қызмет көрсетуді бағалау үшін қолдану қажет, өйткені қызмет берудің барлық параметрлері ескеріледі.

Қызмет сапасының параметрлері

2012 жылдың сұрау нәтижелері бойынша салық қызметін алу үдерісінің барлық параметрлеріне қанағаттанатындығын белгілеген салық төлеуші, кәсіпкерлік субъектілер үлесінің өсуі байқалады.

«Ақпараттық-техникалық қамтамасыз ету» көрсеткіші жоғарылады (11% ↑), дегенмен, бұл салыстырмалы төмен жалғыз көрсеткіш, мәселен, әрбір алтыншы салық төлеуші серверлер мен компьютерлер жылдамдығымен, бағдарламалық жасақтама жұмысымен, терминалдың қолжетімділігімен қанағаттанбаған. Салық қызметтерін алуда ақпараттық-техникалық параметрінің сапасы салық төлеушілер тарапынан көп жазғырулар тудырады, бағдарламалардың немесе компьютерлердің жиі тоқтап қалуы жалпы әңгімеге айналып кетті. Бұл блок көрсеткіштері бойынша орта мәні зерделей отырып, жалпы ақпараттық-техникалық қамтамасыз етумен төмен қанағаттанушылық Астана қ., Атырау, Алматы және Қарағанды облыстарында белгіленген.

Салық қызметі сапасының келесі параметрі бойынша, бұрынғыдай, салыстырмалы төмен қанағаттанушылық белгіленген: ақпараттың қолжетімді болуы - салық қызметі туралы ақпаратты анықтама терезесінде, стендтерде ұсыну; интернет, телефон арқылы ақпараттың қолжетімді болуы секілді параметрлердің жалпылама көрсеткіші. Бұл көрсеткіштің жағымды динамикасы байқалады, 2010 жылы бұл көрсеткішпен қанағаттану деңгейі 70%, 2011 жылы - 77%, 2012 жылы – 86,5%-ды құрады. Дегенмен, осы көрсеткіш бойынша басқа көрсеткіштермен салыстырғанда, қанағаттанудың біршама төмен деңгейі белгіленген.

Салық заңнамасын түсіндіріу

Салық заңнамасына өзгерістер жыл сайын енгізілетіндіктен, оны түсіндіру салық төлеушілер үшін өзекті болып табылады. Салық заңнамасын түсіндіру – заңды тұлғалар үшін талап етілетін қызмет. Егер 2011 жылғы зерттеулер нәтижелері бойынша 44% респондент салық органдарына салық заңнамасын түсіндіру бойынша ақпарат алуға орта есеппен 3 рет өтініш білдірсе, ал 2012 жылғы нәтижелер бойынша респонденттердің 51,6%-ы салық органдарына салық заңнамасын түсіндіру бойынша ақпарат алуға, соның ішінде ҚМ СК-нің Call-орталығын қосқанда, телефон арқылы өтініш білдірген. Заңды тұлғалар салық заңнамасын түсіндіруге жылына 3-4 рет өтініш білдірген.

Егер 2011 жылғы зерттеулер бойынша салық қызметінің салық мәселелерін түсіндіру бойынша жұмысымен қанағаттану 2010 жылмен салыстырғанда 4% өсіп, 81% құраса, 2012 жылғы зерттеулер бұл көрсеткіш 9%-ға артып, 90% құрады.

Салық заңнамасын түсіндіру бойынша ақпараттық қызметтермен қанағаттанудың ең жоғарғы деңгейі (95-98%) Алматы қ., Ақмола, Ақтөбе, Батыс Қазақстан, Қостанай, Қызылорда және Павлодар облыстарында белгіленген.

Маңғыстау (31↑), Ақтөбе (25↑) облыстарында және Алматы қаласында (22%↑) салық заңнамасын түсіндіру бойынша көрсеткіштер елеулі жақсарған. Бұл қызмет бойынша қанағаттанудың ең төменгі көрсеткіш Алматы облысында белгіленген (75%).

Эксперттердің пікірі бойынша, салық сұрақтарын түсіндіру тиісті деңгейде емес: негізінде механизм жұмыс істейді, игерілген, түсініктемелер беріледі, бірақ түсіндірме берудің мазмұны салық төлеушілерді қанағаттандырмайды. Шындығында түсіндіру деген жоқ, көбінесе бұл Салық Кодексінен үзіндінің көшірмесі. Салық органдарының қызметкерлеріне берілетін түсіндірменің мағыналық жағымен жұмыс жасау қажет.

Салық есептілігі

Респонденттердің көпшілігі (58%) салық есептілігін электронды түрде офисте немесе үйде өз компьютерінен Интернет арқылы тапсырады, сонымен қатар 34%-ы салық органының кеңсесінен «Салық төлеуші терминалы» көмегімен тапсырады. Салық есептілігін салық органдарына келіп, қағаз тасымалдаушыларында және тапсырыс хатымен хабарламамен пошта арқылы тапсыратын респонденттер үлесінің азаюы жалғасуда. Салық есептілігін магниттік тасымалдаушыларда тапсыратындар жоққа жуық.

Салық төлеушілер салық есептілігін өз компьютерінен офисте/үйде Интернет арқылы тапсыру мүмкіндігін жоғары бағалайды, мұны салық есептілігін тапсырудың осы тәсілімен қанағаттану деңгейін жоғары бағалайтын респонденттер пайызының жоғары болуы көрсетеді. Сонымен бірге барлығы есептілік кезеңінде сервердің тұрып қалуы, шамадан тыс жүктелуін белгілейді, бұл уақыт алады және салық төлеушілерге ыңғайсыздық келтіреді. Жалпы алғанда, республика бойынша СОНО және Салық төлеуші кабинеті бағдарламаларын пайдаланатын салық төлеушілер пайызының жоғарылауы байқалуда, бірақ бұл өнімдерге қанағаттанушылық 4,3 және 4,4 балдан 3 балға дейін төмендеді.

Эксперттердің пікірі бойынша, салық есептілігін өткізу барысында туындайтын мәселелерге қарамастан, зерттеуге қатысушылардың салық есептілігін электронды түрде өткізу жөніндегі пікірлері бірыңғай – яғни, бұл қолайлы, салық төлеушілерге шынымен де арнайы жасалған игілік, посткеңестік кеңістікте аналогы жоқ жетістік. Бұл туралы көрші елдердегі әріптестері айтады.

Кері байланыс тәсілдері.

Өткен зерттеулер нәтижелер көрсеткендей, осы жылы да кері байланыстың ең тиімді әдісі семинарлар, салық органының қызметкерлерімен кездесулер (55%) болып табылады. Пікірлер/тілектерді жеткізудің ең тиімді әдістерінің ішінде салық органының қызметкерлерімен жеке әңгімелесу (43%), телефон арқылы өтініш білдіру (34%) және салық органының басшыларына жеке жолығу бар (25%).

Пікірлер/тілектерді жеткізудің келесі әдістерін көбінесе тиімді деп санайтын салық төлеушілердің үлесі елеулі артты: салық органының қызметкерлерімен жеке әңгімелесу (12%↑), телефон арқылы (11%↑) және электрондық пошта арқылы өтініш білдіру (12%↑).

Қазақстанның салық қызметінің имиджі.

Салық органының имиджінің барлық жағымды сипаттамалары бойынша ұсынылған тұжырымдамалармен келіскен респонденттердің пайызының өскені байқалады. 2011 жылдың сұрауында 67% тұтынушы «Біздің қала (ауданның) салық органдарымен көрсетілген қызметтер жылдан жылға жақсарып бара жатыр» деп белгіледі. 2010 жылы мұндай респонденттер 63% болса, 2012 жылы 92% респондент бұл тұжырыммен әр түрлі деңгейде келіседі, яғни абсолюттік көпшілік біздің қала/ауданның салық органдары ұсынатын қызмет жылдан жылға жақсарып келеді деген пікірді қолдайды. Салық органдарына деген сенім 2010 жылғы 51%-дан 2011 жылғы 67%-ға дейін және 2012 жылы 91%-ға дейін едәуір көтерілді.

Жалпы, салық төлеушілердің абсолюттік көпшілігі Қазақстанның салық органдары қызметкерлерін жағымды сипаттайтын тұжырымдармен келіседі.

Сонымен қатар, 5% респондент жергілікті салық органдарында сыбайлас жемқорлық жоқ деген тұжырыммен келіспейді, ал 9% респондент бұл сұраққа жауап беруден бас тартты.

Тұрғындардың салық органдары көрсететін қызметтердің сапасын бағалауы.

2012 жылғы сұраудың нәтижелері бойынша, халықтың салық органдарының қызмет көрсетуімен қанағаттануы 10%-ға өсті, яғни респонденттердің абсолютті көпшілігі (94%) салық қызметін алу сапасына қанағаттанады. Астана қ., Ақтөбе, Атырау және Қызылорда облыстарында тұрғындар қатарынан жалпы салық қызметінің сапасына қанағаттанушылығын оң бағалайтын салық төлеушілердің едәуір артуы байқалады. Салық қызметінің сапасына қанағаттанушылықтың жоғары көрсеткіштері келесі аймақтарда сақталуда: Алматы қ., Павлодар және Қостанай облыстары. Қазақстан халқының салық қызметтерін алуға қанағаттануын барлық зерттелінетін параметрлерді бағалаудың орташа мәні ретінде алсақ, 2011 жылмен салыстырғанда 10%-ға дерлік артты. Атырау облысында тұрғындар қатарынан қызмет алу кезінде салық органдарымен өзара әрекеттесу процесіне қанағаттанатын салық төлеушілер санының елеулі артуы байқалады. Жамбыл облысында, керісінше, салық қызметін алуын оң бағалайтын тұрғындар үлесінің елеулі азайғандығы байқалады.

Қоғамдық ұйымдардың қызметі

Жалпы, ҚСА қызметі туралы хабардарлық елеулі өскендігін байқауға болады. Хабардарлықтың өсу себептерінің бірі - ҚСА-ның нақты қызметі, соның ішінде оның бастамасымен жүргізіліп жатқан «Салық қызметтерін бағалау мониторингі». Оның нәтижелері салық қызметін алу сапасын бүкіл Қазақстан бойынша жақсарту мақсатындағы практикалық шешімдерге қызмет етеді.

Егер 2011 жылы бұл санатқа жататын респонденттердің жартысынан көбі (56%) бұл Ассоциация туралы бірінші рет естіп тұрмын десе, ал 2012 жылғы мәліметтер бойынша респонденттердің үштен бірі ғана бұл ассоциациямен мүлдем таныс емес (31,5%). Аймақтар бойынша ҚСА қызметі туралы Батыс Қазақстан және Қостанай облыстары, Алматы қаласының салық төлеушілері жақсы хабардар. Айта кетсек, бұл аудандарда жалпы салық қызметтерімен қанағаттанудың жоғары деңгейі байқалады.

Эксперттерді зерттеу

Эксперттердің барлығы салық қызметін алу кезіндегі қызмет көрсету едәуір жақсарғандығымен, салық төлеушілер мен салық қызметкерлерінің өзара әрекеттесудің осы параметріне қанағаттану жоғары деңгейде екендігімен келіседі. Қызмет көрсетудің барлық параметрлері жақсарды: күту жағдайлары, бағдарламалық қамтамасыз ету, бланкілердің, үлгілердің бар болуы, қызметкерлердің сыпайылығы және т.б. Дегенмен, проблемалар операциялық залдағы қызмет көрсетуден әрі, басқа арнада қалып отыр. Эксперттердің салық қызметінің жұмыс мәніне байланысты пікірін қорыта келе, келесі мәселелерді бөлуге болады:

- Салық қызметкерлерінің кәсібилік деңгейінің төмен болуы;
- Заңсыздық, өз бетімен кеткен, яғни салық төлеушілерге қатысты өз еркімен, негізделмеген іс-әрекеттер;
- Мәжбүрлеп алу, оған бірқатар эксперттердің пікірінше, таралуы қысқарып жатқан ресми емес сыйақы ғана емес, әр түрлі сипаттағы қосымша есептеу, айыппұлдар кіреді;
- Салық қызметкерлерінің салық төлеушілерге біржақты салық төлеуші ғана кінәлі деген қарым-қатынасы.

Эксперттердің ұсыныстары

- Аймақтық салық басқармаларында штат санын көбейту, салық инспекторларының еңбекақысын көтеру, мотивацияны жоғарылату және соған сәйкес талап ету.
- Мүмкін, бар аттестацияның форматы белгілі бір салық қызметкерінің кәсібилігін анықтай алмайды. Аттестация форматын өзгерту қажет, оны дифференциацияланған етіп жасау және белгілі бір кезеңділікпен өткізу. Аттестацияны салық қызметінің бөліміне, жұмыс бағытына байланысты өткізу, яғни бір нақты бөлімде салық төлеушілермен жұмыс жасауда талап етілетін сәйкес білімін аттестациялау. Басқа бөлімге көшу үшін немесе қызметі бойынша жоғарылаған жағдайда салық қызметкері сәйкес аттестациядан өту керек, содан кейін ғана үміттенген лауазымына кірісу қажет.
- Салық органдарының қызметкерлеріне сәйкес оқытуды жүргізу және салық қызметкерлерінің заңнаманың белгілі бір саласындағы біліктілігін дәлелдейтін кәсіби бухгалтерлер және тәуелсіз кәсіби ұйымдардың басқа да сертификаттарын иемдену қажет.
- Салық органдары әрбір қызметкерінің (операциялық залдағы операционист ғана емес) жұмыс нәтижелері мен сапасы бағалануы және есеп карточкасында тіркелуі қажет. Мысалы, аудит қызметкерінің тексеру актілеріне салық төлеушімен үнемі дау айтылса, сонымен бірге тексерушінің шешімдері шағым берудің нәтижесі бойынша заңсыз деп мойындалса, бұл қызметкер біліктілігі төмен жұмысқа аударылуы қажет. Сонымен, салық инспекторының жұмыс сапасын бақылау оның кәсібилігін, яғни біліктілігін де анықтаудың тиімді тәсілі болып табылады.
- Салық қызметкерлерін салық заңнамасының талаптарын тәжірибе жүзінде қолдану жағынан, бухгалтерлік есеп, азаматтық және кедендік заңнама саласында оқытуды, әсіресе, аудандық басқарма деңгейінде тұрақты түрде өткізу.
- Салық есептілігін тапсыру бойынша жүйені пысықтау, ол көлемді болуы керек, егер қандай да бір мәселелер туындаса – жедел жауап беріп, жедел шешу. Салық органдары өзіне көбірек жауапкершілік алу қажет. Егер де жүйенің ақаулығы анықталса, салық органдары бұл мәселені өздері шешуі керек. Ал қазір міндеттемелер салық төлеушінің өзіне артылады. Салық органдары хабарлама жібереді, сонымен болды, бұл әрі қарай салық төлеушінің бас ауруына айналады.
- Жұмысты салық органдары да өзіне жауапкершілік алып, өзара бөлісетіндей ретке келтіру қажет. Әрбір салық төлеуші, әрбір жетекші және компания бухгалтері өзіне жауапкершілік алады. Салық төлеушілер салық қызметі бейнесінде қолдауды және біреуден сұрау мүмкіндігін көргісі келеді. Иә, сіздер бізге мынадай түсіндірме бердіңіз, біз солай жасадық, әлде біз бәріміз жақсымыз, немесе дұрыс түсіндірмеген адамды жазалау қажет. Екіжақты жауапкершілік қажет. Қазір салық органдары өзіне жауапкершілік алмайды, бәрін салық төлеушіге артады, салық төлеуші әрқашан кінәлі. Дегенмен, бұл бюджеттердің, салықтардың, алымдардың барлығы – бұл құрылым алатын жалақының қайнар көзі болып табылады.
- Салық төлеушіге қызмет көрсететін әрбір қызметкердің жұмысын бағалау технологиясын қолдануды енгізу, осы мәліметтер негізінде сапаға және тез қызмет көрсетуге қызығушылығын арттыру қажет.
- Барлық сұрақтар объективті түрде қаралатын және сәйкес әділетті шешім шығарылатын Салық Комитетіне де, Қаржы министрлігіне де жатпайтын әділетті, тәуелсіз апелляция құру. Бұдан салық қызметкерлерінің кәсібилігі көтеріледі, олар бақылаусыз және жазалаусыз, қалай болса солай әрекет ете алмайтындығын білетін болады.
- Барлығы барынша нақты жазылуы, түсініксіз сұрақтардың, екі мағыналы талқылаудың болмауы үшін Салық кодексін пысықтау қажет.
- Тексеру актілері дауланған, ал хабарламасы күшін жойған тексерушілердің әкімшілік, материалды және қылмыстық жауапкершілігін енгізу.

- Салық органдары мен салық төлеуші арасындағы қарым-қатынасты барынша автоматизациялау.
- Кірістерді жалпы декларациялау.
- Камералды бақылау тетігін жетілдіру және камералды бақылаумен салық тексерістерін алмастыру.
- Салық кодексін жасайтын Қаржы министрлігінде нақты кеңес берумен айналысатын бөлім құрылса жақсы болар еді. Бұл бөлім өз кеңес беруі үшін жауапты болады және олардың жауаптарының даулы жағдайларда оларға сүйенуге болатындай белгілі бір салмағы, күші болуы тиіс. Және мұны мүмкіндігіне қарай бір айға созбай, тез жасаса.
- Қазір Алматыда салық қызметкерлерінің жұмысына баға беруге арналған планшеттер пайда болды, мұндай тәжірибе олардың жұмысын жақсартуға көмектесуі мүмкін, олар, әдеттегідей жасайтындай, ақпарат үшін басқа терезеге жібере алмайтын болады. Мұндай тәжірибені барлық жерге енгізу қажет.
- «Үш түбегейлі ұсыныс:
 - 1) ҚР Салық кодексіне ҚР Әкімшілік және Қылмыстық кодексінде бұрыннан бар объективті айыптауға тыйым салу ережесін жетілдіру және енгізу;
 - 2) ҚР «Нормативтік құқықтық актілер туралы» Заңына салық органдары беретін салық мәселелерін түсіндірудің құқықтық мәртебесін беру;
 - 3) ҚР Салық кодексіне және ҚР Әкімшілік кодексіне салық қызметі органының салық сұрақтарында берген түсіндірмелерінің дұрыстығы үшін және қолдану жағдайындағы салдарлары үшін жауапкершілігін қосу.

Ұсыныстар

Социологиялық сұраулар мәліметтеріне, соның үшінде 2012 жылғы сұрауға сүйене отырып, келесілерді белгілеуге болады:

1. Салық қызметтерін алу кезіндегі қызмет көрсетумен қанағаттанған респонденттер үлесінің артуы бойынша жұмыс қанағаттану көрсеткіші салыстырмалы төмен аймақтарда күшейтілуі қажет: Алматы облысында (72%) және Жамбыл облысында (79%).
2. Аталған облыстарда салық қызметтерін алу кезіндегі қызмет көрсетумен қанағаттанған респонденттер үлесін арттыру мақсатында келесі бағыттар бойынша жұмысты талдап шығу қажет:
 - 1) Ақпараттық-техникалық қамтамасыз ету: серверлер мен компьютерлердің жылдамдығын көтеру, терминалдарға қолжетімділікті және бағдарламалық жасақтаманың тиісті жұмысын қамтамасыз ету;
 - 2) Мерзімдер мен уақыт параметрлері: салық қызметін алуда күту уақытын қысқарту, кезектерді жою, салық қызметтерін ұсынудың белгіленген мерзімдерін сақтау;
 - 3) Жалпы ақпараттың қолжетімді болуы: салық қызметі процедураларының анықтылығын көтеру бойынша ақпараттық жұмыс, оның ішінде анықтамалық ақпаратты телефон арқылы, анықтамалық терезеде, стендерде ұсыну; қайда бару керектігі туралы анықтамалық ақпарат;
 - 4) Персоналдың кәсіпкерлік субъектілері және тұрғындармен жұмыс жасау бойынша жұмыс үдерістері: қызмет көрсетуші қызметкердің болуы және қызметті бір терезеден алу.

Бұл параметрлерді бағалауда салық төлеушілердің қанағаттануының салыстырмалы төмен үлесі байқалатын әр аймақ бойынша қызмет көрсету параметрлерін талдап шығу қажет.

3. Жалпы Қазақстанның барлық аймақтары бойынша заңды тұлғалар мен тұрғындарға қызмет көрсетудің жылдамдығын көтеру мақсатында ақпараттық-техникалық қамтамасыз ету бойынша жұмысты жалғастыру қажет: бағдарламалық жасақтама және компьютерлермен қамтамасыз ету, олардың техникалық сипаттамалары қазіргі талаптарға сәйкес келуі қажет, салық төлеушілерге қызмет көрсету бойынша бағдарламалардың жоғары жылдамдығын қамтамасыз ету.
4. Салық төлеушілердің салық органдарымен өзара әрекеттесуімен қанағаттанушылық салық қызметкерлеріне, олардың кәсібилігіне, біліктілігіне байланысты. Осыған байланысты салық қызметкерлерінің білім деңгейі мен мәдениетін үнемі көтеріп отыру мақсатында әр түрлі тренингтер өткізу қажет. Оқыту шараларымен қатар, салық қызметкерлерінің білім аттестациясын жүйелі түрде олардың біліктілігін және лауазымына сәйкестігін бағалау үшін өткізу қажет.
5. Зерттеуді жүргізу барысында барлық эксперттерді салық органдарындағы жағдайды жақсарту, мәселелерді шешу бойынша өз ұсыныстарын беруді сұрады. Әрбір ұсыныс қызықты, көпшілігі жүзеге асыруға келеді. Бұл есептің сәйкес бөлісінде көрсетілген эксперттердің ұсыныстарына назар аударып, зерделеудің мәні бар.
6. Барлық аймақтарға Алматы қ. салық қызметінің тәжірибесін зерделеу қажет, мұнда кезекті электрондық реттеу және салық төлеушімен өзара әрекеттесетін салық қызметкерінің жұмыс сапасын бағалауға арналған планшеттер орнатылған. Осылайша салық төлеушіге қызмет көрсету тисті деңгейде ұйымдастырылған және тартысты жағдайларды сол жерде шешуге мүмкіндік береді. Қызмет сапасын көтеруге бағытталған осындай жаңашылдық Қазақстанның бірде-бір өңірінде жоқ.

ҚОСЫМША

1 Кесте. Заңды тұлғалардың жауаптарын бөлу

	Салық Басқармасы ғимаратында міндеттерін ыңғайлы орындау үшін алаң жеткілікті ме?			ҚӨО (салық қызметінің ақпаратты қабылдау және өңдеу орталығы) ғимаратында міндеттерін ыңғайлы орындау үшін алаң жеткілікті ме?			СБ ғимаратына толық жөндеу жұмыстары талап етіледі ме?			ҚӨО қазіргі уақытта жөндеу жұмыстары талап етіледі ме?		
	Иә	Жоқ	Білмеймін	Иә	Жоқ	Білмеймін	Иә	Жоқ	Білмеймін	Иә	Жоқ	Білмеймін
Астана қ.	70	28	2	68,6	28,7	2,7	7,3	83,3	9,3	19,3	73,3	7,3
Алматы қ.	95	4	1	94,2	3,8	2	7	90	3	21,9	75,6	2,5
Ақмола	72	19	9	78	18	4	23,6	65,4	11	30	63,6	6,4
Ақтөбе	67,3	16,4	16,3	67,3	17,3	15,4	39	24,6	36,4	50	21,8	28,2
Алматы	77	14	9	68,7	18,8	12,5	18,8	51,8	29,4	38,4	30,4	31,2
Атырау	60	20	20	58	23	19	36,6	28,6	34,8	41	22,3	36,6
ШҚО	79	10	11	80	13	7	22,7	59,1	18,2	31	42,7	26,4
Жамбыл	66,4	5,6	28	73	4	23	11,8	49,1	39,1	11,8	51,8	36,4
БҚО	95	0	5	100	0	0	6,4	93,6		11,8	88,2	0
Қарағанды	76,4	18,2	5,4	79	19	2	22,7	65,5	11,8	38,2	54,5	7,3
Қостанай	77,3	15,4	7,3	75,4	17,3	7,3	12,7	51,8	35,5	37,3	37,3	25,4
Қызылорда	88,2	5,4	6,4	84,5	6,4	9,1	8,2	49,1	42,7	16,4	45,4	38,2
Маңғыстау	67,3	24,5	8,2	65,4	23,6	11	32,7	55,5	11,8	38,2	50	11,8
Павлодар	95	0	5	100	0	0	0	90	10	9	79	12
СҚО	94	6	0	92,7	7,3	0	2	86	12	8	79	13
ОҚО	91	5,4	3,6	91	4,5	4,5	6,3	87,4	6,3	14	81	5
Жалпы Қазақстан бойынша	81,4	11,5	7	81	12	7	15,1	67,3	17,6	25,5	58,3	16,2

2 Кесте. Заңды тұлғалардың жауаптарын бөлу

	ҚОО материалды-техникалық қамтамасыздандыру жеткілікті ме?			Салық төлеушілерге қызмет көрсету үшін ҚОО қызметкерлері саны жеткілікті ме?			ҚОО алаңында жарнамалық қағаздар және түсіндірмелі құралдар жеткілікті ме?			Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің стандарттарын тегін тарату керек пе?			Кезекті басқарудың электронды жүйесін орнату керек пе?		
	Иә	Жоқ	Білмеймін	Иә	Жоқ	Білмеймін	Иә	Жоқ	Білмеймін	Иә	Жоқ	Білмеймін	Иә	Жоқ	Білмеймін
Астана қ.	65,3	31,3	3,3	66	31,3	2,7	82,7	16	1,3	76	17,3	6,7	72	26	2
Алматы қ.	93,6	5,1	1,3	93,9	5,1	1	92,6	4,8	2,6	77,2	18,3	4,5	80,4	18,3	1,3
Ақмола	71,8	27,2	1	66,4	26,3	7,3	92,7	6,3	1	62,7	23,6	13,6	60	31	9
Ақтөбе	38,2	52,7	9,1	63,6	19,1	17,3	69	12,7	18,2	61,8	10,9	27,3	58,2	27,3	14,5
Алматы	57,1	30,4	12,5	52,7	33	14,3	60,7	25	14,3	72,3	9,8	17,9	68,7	17	14,3
Атырау	41,1	34,8	24,1	52,7	27,7	19,6	58,9	17	24,1	64,3	11,6	24,1	58	20,5	21,4
ШҚО	67,3	26,4	6,4	68,2	20	11,8	75,5	21	3,5	69,1	13,6	17,3	34,5	57,3	8,2
Жамбыл	38,2	43,6	18,2	65,5	12,7	21,8	29,1	43,6	27,3	70,9	6,4	22,7	45,5	31,8	22,7
БҚО	92,7	7,3	0	94,5	5,5	0	98,2	1,8	0	32,7	66,4	1	22,7	77,3	
Қарағанды	52,7	36,4	11	69	21,8	9,1	65,4	33,6	1	70	21	9	45,4	46,4	8,2
Қостанай	75,5	18,2	6,4	82,7	8,2	9	94,5	3,6	1,8	56,4	30	13,6	55,4	34,6	10
Қызылорда	71,8	11,8	16,4	73,6	11,8	14,6	79	6,4	14,6	67,3	7,3	25,4	70,9	8,2	20,9
Маңғыстау	60	31,8	8,2	72,7	20	7,3	77,3	13,6	9	80,9	10	9,1	65,5	20	14,5
Павлодар	93,6	3,6	2,7	99	1	0	92,7	2,7	4,5	91,8	5,5	2,7	42	50	8
СҚО	73,6	23,6	2,7	61	32,7	6,3	83,6	10	6,4	84,5	11	4,5	61	39	0
ОҚО	78,4	18	3,6	72,1	24,3	3,6	72,1	19,8	8,1	81,1	11,7	7,2	72	21	7
Жалпы Қазақстан бойынша	69,5	23,3	7,2	74,1	17,7	8,2	78,2	13,9	7,9	70,8	17,2	12	59,7	31,2	9,1

3 Кесте. Халықтың жауаптарын бөлу

	Салық Басқармасы ғимаратында міндеттерін ыңғайлы орындау үшін алаң жеткілікті ме?			ҚӨО (Салық қызметтері ақпараттарын қабылдау және өңдеу орталығы) ғимаратында міндеттерін ыңғайлы орындау үшін алаң жеткілікті ме?			СБ ғимаратына толық жөндеу жұмыстары талап етіледі ме?			ҚӨО қазіргі уақытта жөндеу жұмыстары талап етіледі ме?		
	Иә	Жоқ	Білмеймін	Иә	Жоқ	Білмеймін	Иә	Жоқ	Білмеймін	Иә	Жоқ	Білмеймін
Астана қ.	69,3	29,7	1	68,3	28,7	3	14,9	75,2	9,9	19,8	70,3	9,9
Алматы қ.	93,8	4,4	1,9	96,3	3,1	0,6	9,4	88,8	1,9	25,6	73,8	0,6
Ақмола	60	20	20	66,7	30	3,3	23,3	50	26,7	43,3	46,7	10
Ақтөбе	76,7	6,7	16,7	80	13,3	6,7	30	36,7	33,3	20	43,3	36,7
Алматы	86,7	10	3,3	73,3	16,7	10	13,3	60	26,7	53,3	33,3	13,3
Атырау	63,3	13,3	23,3	40	30	30	13,3	53,3	33,3	40	30	30
ШҚО	76,7	20	3,3	63,3	33,3	3,3	20	63,3	16,7	46,7	33,3	20
Жамбыл	70	6,7	23,3	73,3	10	16,7	13,3	63,3	23,3	40	30	30
БҚО	96,7	3,3	-	93,3	6,7	-	16,7	83,3	-	23,3	76,7	-
Қарағанды	96,9	3,1	-	93,8	6,3	-	6,3	87,5	6,3	6,3	90,6	3,1
Қостанай	86,7	10	3,3	86,7	6,7	6,7	20	73,3	6,7	56,7	33,3	10
Қызылорда	34,5	31	34,5	44,8	31	24,1	31	27,6	41,4	27,6	24,1	48,3
Маңғыстау	56,7	20	23,3	63,3	16,7	20	53,3	30	16,7	50	36,7	13,3
Павлодар	96,7	-	3,3	93,3	3,3	3,3	-	83,3	16,7	10	66,7	23,3
СҚО	100	-	-	96,7	-	3,3	3,3	76,7	20	13,3	76,7	10
ОҚО	100	-	-	100	-	-	2	78	20	6	72	22
Жалпы Қазақстан бойынша	81,5	11,4	7,1	80,5	13,5	6	14,8	70,5	14,7	27,5	58,8	13,7

4 Кесте. Халықтың жауаптарын бөлу

	ҚОО материалды-техникалық қамтамасыздандыру жеткілікті ме?			Салық төлеушілерге қызмет көрсету үшін ҚОО қызметкерлері саны жеткілікті ме?			ҚОО алаңында жарнамалық қағаздар және түсіндірмелі құралдар жеткілікті ме?			Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің стандарттарын тегін тарату керек пе?			Кезекті басқарудың электронды жүйесін орнату керек пе?		
	Иә	Жоқ	Білмеймін	Иә	Жоқ	Білмеймін	Иә	Жоқ	Білмеймін	Иә	Жоқ	Білмеймін	Иә	Жоқ	Білмеймін
Астана қ.	62,4	34,7	3	69,3	24,8	5,9	76,2	15,8	7,9	74,3	10,9	14,9	72,3	26,7	1
Алматы қ.	96,9	3,1	-	93,1	6,9	-	85	11,9	3,1	80	12,5	7,5	92,5	6,3	1,3
Ақмола	56,7	33,3	10	66,7	6,7	26,7	86,7	-	13,3	60	16,7	23,3	46,7	20	33,3
Ақтөбе	56,7	33,3	10	83,3	-	16,7	70	20	10	56,7	33,3	10	43,3	36,7	20
Алматы	53,3	26,7	20	60	13,3	26,7	56,7	16,7	26,7	50	20	30	53,3	43,3	3,3
Атырау	40	33,3	26,7	53,3	20	26,7	53,3	23,3	23,3	53,3	10	36,7	83,3	10	6,7
ШҚО	46,7	50	3,3	70	13,3	16,7	66,7	10	23,3	76,7	10	13,3	53,3	33,3	13,3
Жамбыл	26,7	56,7	16,7	40	33,3	26,7	40	40	20	73,3	3,3	23,3	50	23,3	26,7
БҚО	90	10	-	93,3	6,7	-	96,7	3,3	-	60	36,7	3,3	26,7	73,3	-
Қарағанды	59,4	34,4	6,3	78,1	18,8	3,1	65,6	34,4	-	53,1	28,1	18,8	31,3	62,5	6,3
Қостанай	56,7	36,7	6,7	73,3	6,7	20	90	10	-	60	40	-	23,3	50	26,7
Қызылорда	55,2	20,7	24,1	44,8	27,6	27,6	51,7	17,2	31	55,2	10,3	34,5	41,4	20,7	37,9
Маңғыстау	50	40	10	53,3	30	16,7	63,3	16,7	20	60	3,3	36,7	63,3	26,7	10
Павлодар	93,3	-	6,7	86,7	6,7	6,7	73,3	3,3	23,3	73,3	10	16,7	73,3	16,7	10
СҚО	73,3	13,3	13,3	93,3	3,3	3,3	93,3	-	6,7	90	3,3	6,7	56,7	36,7	6,7
ОҚО	94	4	2	86	4	10	94	6	-	92	2	6	88	10	2
Жалпы Қазақстан бойынша	70,2	22,6	7,1	75,8	13,4	10,8	75,9	13,8	10,3	70,7	14,2	15,1	65,4	25,5	9,1

5 Кесте. Жергілікті салық қызметі бейнесі туралы сұрақтарына заңды тұлғалардың жауаптарын бөлу* (1)

	Біздің қаланың (ауданның) салық органдарында жоғары кәсіби мамандар қызмет етеді						Біздің қаланың (ауданның) салық органдары заманауи технологияларды қолданады						Біздің қаланың (ауданның) салық органдарында көрсетілетін қызметтер жылдан жылға жақсаруда					
	1	2	3	4	5	98	1	2	3	4	5	98	1	2	3	4	5	98
Астана қ.	0,7	4	12	37,3	45,3	0,7	0,7	2,7	6	36	53,3	1,3	0	2	7,3	24,7	65,3	0,7
Алматы қ.	0,3	0,6	0,6	10,9	86,5	1	0	0,3	1,0	7,7	89,4	1,6	0	0	0	4,8	93,9	1,3
Ақмола	0	0	0	13	87	0	0	0	0	24,5	74,5	0,9	0	0	0	13,6	86,4	0
Ақтөбе	0	1	6	37	51	5	0	0,9	8,2	40,9	46,4	3,6	0	0	0,9	27,3	66,4	5,5
Алматы	2,7	9,8	13,4	33	40,2	0,9	0	5,4	10,7	32,1	50,9	0,9	0	0,9	13,4	35,7	49,1	0,9
Атырау	0,9	0,9	6,3	39,3	49,1	3,6	0,9	0,9	6,3	33,9	47,3	10,7	0,9	0,9	6,3	31,3	57,1	3,6
ШҚО	0	0	4,5	37,3	58,2	0	0	0	3,6	26,4	70	0	0	0	2,7	22,7	73,6	0,9
Жамбыл	1,8	1,8	22,7	55,5	15,5	2,7	0	1,8	15,5	63,6	15,5	3,6	0	2,7	20,9	56,4	19,1	0,9
БҚО	0	0	0	13	87	0	0	0	0	6,4	93,6	0	0	0	0	0,9	99,1	0
Қарағанды	1,8	0	10,9	50	35,5	1,8	0	1,8	9,1	47,3	35,5	6,4	0	4,5	8,2	36,4	44,5	6,4
Қостанай	0,9	0	0,9	11,8	85,5	0,9	0	0,9	0,9	7,3	90,9	0	0	0,9	0,9	6,4	90,9	0,9
Қызылорда	0,9	0,0	2,7	14,5	80,9	0,9	0,9	0	4,5	16,4	75,5	2,7	0,9	0	0	11,8	85,5	1,8
Маңғыстау	0,9	3,6	5,5	29,1	60,0	0,9	0,9	2,7	7,3	30,9	50,9	7,3	0	1,8	5,5	22,7	69,1	0,9
Павлодар	0	0	0,9	0,9	98,2	0	0	0	0,9	0	99,1	0	0	0	0	0,9	99,1	0
СҚО	0	0,9	12,7	27,3	59,1	0	0	0	8,2	22,7	69,1	0	0	0,9	4,5	21,8	71,8	0,9
ОҚО	0	1,8	20,7	29,7	45,9	1,8	0	2,7	13,5	30,6	50,5	2,7	0	6,3	11,7	28,8	50,5	2,7
Қазақстан бойынша орташа	0,6	1,5	6,9	26	63,7	1,2	0,2	1,2	5,5	25,0	65,7	2,5	0,1	1,2	4,7	20,0	72,3	1,6

*Онда 1 – Толық келіспеймін, 2 – Келіспейтін шығармын, 3 – Келісемін және келіспеймін, 4 – Келісетін шығармын, 5 – Толық келісемін, 98 – Жауаптан бас тарту

6 Кесте. Жергілікті салық қызметі бейнесі туралы сұрақтарына заңды тұлғалардың жауаптарын бөлу* (2)

	Біздің қаланың (ауданның) салық органдарында жоғары кәсіби мамандар қызмет етеді						Біздің қаланың (ауданның) салық органдары жаңа енгізулерді жеңіл қабылдайды						Мен біздің қаланың (ауданның) салық органдарына сенемін					
	1	2	3	4	5	98	1	2	3	4	5	98	1	2	3	4	5	98
Астана қ.	3,3	4,7	8	22	56,7	5,3	0	2	8,7	30	56,7	2,67	0,7	3,3	10,7	28,7	56,7	0
Алматы қ.	0,3	0,6	0	7,7	85,2	6,1	0	0	1,0	9,3	87,5	2,25	0	0	1,0	6,1	90,4	2,6
Ақмола	0	0	0,9	7,3	85,5	6,4	0	0	0	13,6	86,4	0	0	0	0	6,4	93,6	0
Ақтөбе	0,9	0,9	3,6	33,6	42,7	18,2	0	0,9	2,7	31,8	47,3	17,3	0	0	0,9	27,3	66,4	5,5
Алматы	12,5	5,4	7,1	18,8	42,9	13,4	0	4,5	12,5	29,5	41,1	12,5	5,4	8,0	11,6	31,3	41,1	2,7
Атырау	2,7	0,9	9,8	13,4	52,7	20,5	0	3,6	2,7	29,5	50	14,3	0	2,7	8,0	17,9	65,2	6,3
ШҚО	0	0,9	4,5	21,8	67,3	5,5	0	0	3,6	26,4	70	0	0	0,9	1,8	23,6	73,6	0
Жамбыл	2,7	6,4	22,7	35,5	15,5	17,3	0,9	4,5	16,4	55,5	15,5	7,3	3,6	1,8	12,7	57,3	15,5	9,1
БҚО	0	0	0	2,7	97,3	0	0	0	0	0,9	98,2	0,9	0	0	0	4,5	95,5	0
Қарағанды	0,9	2,7	7,3	35,5	47,3	6,4	0	0	5,5	46,4	40	8,2	0,9	1,8	6,4	40	49,1	1,8
Қостанай	0	0	0	6,4	89,1	4,5	0	0	1,8	6,4	90	1,8	1,8	0	1,8	7,3	89,1	0
Қызылорда	0	0,9	3,6	14,5	70,9	10	1,8	0	0,9	15,5	77,3	4,5	0	0	0,9	7,3	90,9	0,9
Маңғыстау	0	0,9	2,7	16,4	60	20	0	0	6,4	27,3	58,2	8,2	1,8	0,9	6,4	17,3	73,6	0
Павлодар	0	0	0,9	0,9	96,4	1,8	0	0	0	1,8	98,2	0	0	0	0,9	0,9	98,2	0
СҚО	0	2,7	7,3	7,3	74,5	8,2	0	0,909	8,2	15,5	68,2	7,3	0	0,9	7,3	20	70,9	0,9
ОҚО	27,9	8,1	13,5	9,9	37,8	2,7	2,7	8,1	10,8	29,7	44,1	4,5	3,6	5,4	11,7	26,1	50,5	2,7
Қазақстан бойынша орташа	2,9	2,1	5,2	15,2	65,8	8,8	0,3	1,4	4,7	21,8	66,4	5,3	1,0	1,5	4,8	18,9	71,7	2,0

*Онда 1 – Толық келіспеймін, 2 – Келіспейтін шығармын, 3 – Келісемін және келіспеймін, 4 – Келісетін шығармын, 5 – Толық келісемін, 98 – Жауаптан бас тарту

7 Кесте. Жергілікті салық қызметі бейнесі туралы сұрақтарына халықтың жауаптарын бөлу * (1)

	Біздің қаланың (ауданның) салық органдарында жемқорлық жоқ						Біздің қаланың (ауданның) салық органдары заманауи технологияларды қолданады						Біздің қаланың (ауданның) салық органдарында көрсетілетін қызметтер жылдан жылға жақсаруда					
	1	2	3	4	5	98	1	2	3	4	5	98	1	2	3	4	5	98
Астана қ.	0	3,0	19,8	31,7	44,6	1,0	0	3	5,9	32,7	55,4	3	0	3	5,9	26,7	63,4	1
Алматы қ.	0	0	1,3	10	88,8	0	0	0	1,9	8,1	90	0	0	0	0	5,6	93,8	0,6
Ақмола	0	0	0	10	86,7	3,3	0	0	6,7	30	60	3,3	0	0	0	20,0	76,7	3,3
Ақтөбе	0	0	0	26,7	73,3	0	0	0	10	23,3	66,7	0	0	0	0	26,7	73,3	0
Алматы	0	6,7	13,3	16,7	56,7	6,7	0	0	13,3	33,3	53,3	0	0	3,3	16,7	23,3	56,7	0
Атырау	0	6,7	10	36,7	43,3	3,3	3,3	3,3	10	20	56,7	6,7	0	3,3	10	30	53,3	3,3
ШҚО	0	0	0	43,3	56,7	0	0,0	0	0	30	70	0	0	0	6,7	30	63,3	0
Жамбыл	6,7	10	16,7	63,3	3,3	0	0,0	13,3	10	60	6,7	10	0	13,3	20	50	6,7	10
БҚО	0	0	0	13,3	86,7	0	0,0	0	0	3,3	96,7	0	0	0	0	3,3	96,7	0
Қарағанды	0	3,1	3,1	56,3	34,4	3,1	0,0	6,3	9,4	40,6	40,6	3,1	0	3,1	12,5	43,8	37,5	3,1
Қостанай	0	0	0	0	100	0	0,0	0	0	3,3	96,7	0	0	0	0	0	100	0
Қызылорда	0	0	0	24,1	75,9	0	0,0	0	0	24,1	75,9	0	0	0	0	27,6	72,4	0
Маңғыстау	0	0	13,3	50	33,3	3,3	0,0	0	13,3	56,7	26,7	3,3	0	0	13,3	40	46,7	0
Павлодар	3,3	0	0	0	96,7	0	0,0	0	3,3	3,3	93,3	0	0	0	0	3,3	96,7	0
СҚО	3,3	0	6,7	23,3	66,7	0	3,3	0	3,3	23,3	66,7	3,3	3,3	0	0	26,7	70	0
ОҚО	0	0	10	38	52	0	0,0	6	4	34	56	0	0	4	4	34	56	2
Қазақстан бойынша орташа	0,6	1,6	6,6	25,2	65,1	1	0,3	1,9	5	24,1	67,1	1,7	0	1,7	4,6	21,5	70,8	1,3

*Онда 1 – Толық келіспеймін, 2 – Келіспейтін шығармын, 3 – Келісемін және келіспеймін, 4 – Келісетін шығармын, 5 – Толық келісемін, 98 – Жауаптан бас тарту

8 Кесте. Жергілікті салық қызметі бейнесі туралы сұрақтарына халықтың жауаптарын бөлу* (2)

	Біздің қаланың (ауданның) салық органдарында жемқорлық жоқ						Біздің қаланың (ауданның) салық органдары жаңа енгізулерді жеңіл қабылдайды						Мен біздің қаланың (ауданның) салық органдарына сенемін					
	1	2	3	4	5	98	1	2	3	4	5	98	1	2	3	4	5	98
Астана қ.	1,0	3,0	11,9	18,8	47,5	17,8	0	2,0	5,9	26,7	56,4	8,9	1	4	10,9	28,7	50,5	5
Алматы қ.	0	0	0	5,6	89,4	5	0	0	0,6	8,1	90	1,3	0,6	0,6	1,9	5	90,6	1,3
Ақмола	0	0	0	16,7	73,3	10	0	0	0	16,7	76,7	6,7	0	0	0	10	86,7	3,3
Ақтөбе	0	0	6,7	20	66,7	6,7	0	0	0	30	70	0	0	0	0	13,3	86,7	0
Алматы	0	6,7	13,3	6,7	50	23,3	0	0	16,7	23,3	43,3	16,7	0	3,3	16,7	26,7	50	3,3
Атырау	3,3	3,3	10	10	43,3	30	0	0	16,7	33,3	46,7	3,3	0	0	3,3	33,3	60	3,3
ШҚО	0	0	6,7	30	56,7	6,7	0	0	6,7	16,7	73,3	3,3	0	0	6,7	36,7	56,7	0
Жамбыл	6,7	10	20	40	6,7	16,7	6,7	6,7	16,7	60	6,7	3,3	3,3	6,7	23,3	56,7	10	0
БҚО	0	0	0	6,7	93,3	0	0	0	0	3,3	96,7	0	3,3	0	0	3,3	93,3	0
Қарағанды	0	6,3	15,6	37,5	31,3	9,4	3,1	0	9,4	40,6	28,1	18,8	0	0	21,9	37,5	40,6	0
Қостанай	0	0	0	3,3	93,3	3,3	0	0	0	0	100	0	0	0	0	0	100	0
Қызылорда	0	0	17,241	6,9	75,9	0	0	0	3,4	27,6	69,0	0	0	0	0	17,2	79,3	3,4
Маңғыстау	3,3	3,3	20	16,7	26,7	30	0	3,3	20	26,7	43,3	6,7	0	3,3	10	26,7	46,7	13,3
Павлодар	0	0	0	0	93,3	6,7	0	0	0	0	96,7	3,3	0	0	3,3	3,3	90	3,3
СҚО	3,3	3,3	3,3	16,7	66,7	6,7	3,3	0	3,3	23,3	66,7	3,3	3,3	0	6,7	20	70	0
ОҚО	4	2	6	28	58	2	2	4	2	32	56	4	6	0	4	34	54	2
Қазақстан бойынша орташа	1,1	2	7	15,1	64,5	10,3	0,7	1,0	5,1	20,9	67,5	4,6	1,1	1,3	6,3	19,9	68,9	2,4

*Онда 1 – Толық келіспеймін, 2 – Келіспейтін шығармын, 3 – Келісемін және келіспеймін, 4 – Келісетін шығармын, 5 – Толық келісемін, 98 – Жауаптан бас тарту