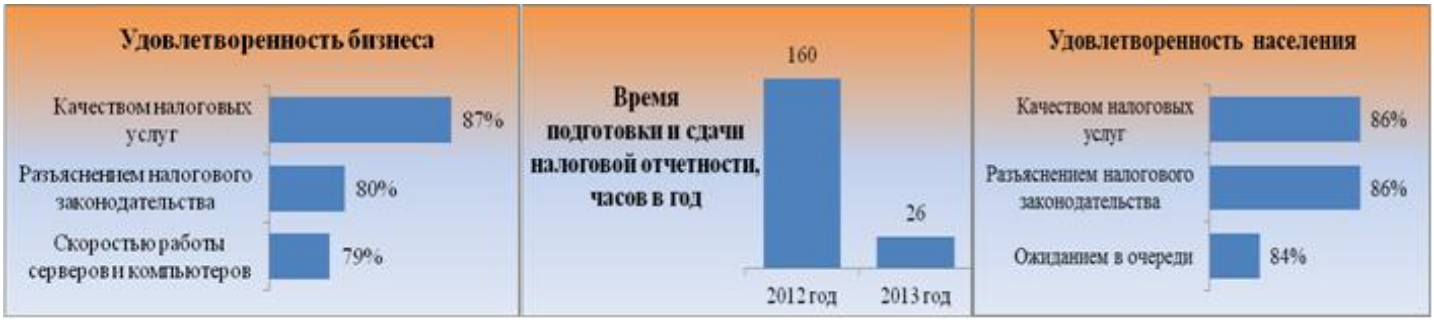
Ассоциация налогоплательщиков Казахстана
Центр исследований Сандж

Оценка качества услуг налоговых органов Казахстана, 2013



Проведение исследования стало возможным благодаря поддержке АО «Интергаз Центральная Азия», ТОО «ENRC KAZAKHSTAN», Филиалу компании «Казахмыс сервисез лимитед» в Республике Казахстан, АО «Национальная компания «Қазақстан темір жолы», ТОО "ПРОКТЕР ЭНД ГЭМБЛ КАЗАХСТАН"

АСТАНА, 2013

Оглавление

Введение 3
Методика исследования 3
Глава 1. Восприятие представителей бизнеса качества налоговых услуг 7
1.1 Удовлетворенность бизнеса качеством налоговых услуг 7
Удовлетворенность в целом качеством налоговых услуг 7
Компоненты качества массовых налоговых услуг 8
Эксперты о качестве налоговых услуг 10
Услуги по разъяснению налогового законодательства 15
Услуги по подакцизным товарам 18
1.2 Налоговая отчетность и налоговые проверки 19
Налоговая отчетность 19
Налоговые проверки 22
1.3 Региональные особенности по качеству налоговых услуг 24
Глава 2. Население о качестве услуг налоговых органов 35
Удовлетворенность в целом услугами 35
Компоненты качества услуг по регистрации налогоплательщика и выдаче справок 36
Региональные данные по услугам для населения 38
Глава 3. Барьеры при получении налоговых услуг 42
Ожидание услуги 43
Коррупция и отрасли наибольшего роста сокрытия доходов 47
Жалобы 49
Имидж налоговой службы 51
Глава 4. Мнение сотрудников налоговых органов 54
Глава 5. Выводы и рекомендации 57
Приложения 63

Мониторинг качества услуг органов налоговой службы Республики Казахстан в 2013 году

Введение

Исследование проводилось **Центром исследований Сандж** по заказу Ассоциации налогоплательщиков Казахстана и при финансовой поддержке компаний Интергаз Центральная Азия, ENRC Kazakhstan, Казахмыс сервисез лимитед, Қазақстан темір жолы, Проктер энд Гэмбл Казахстан и Богатырь комир.

ЦЕЛИ ИССЛЕДОВАНИЯ: Мониторинг восприятия потребителями качества работы налоговых органов РК за 2008-2013 гг.

ЗАДАЧИ ИССЛЕДОВАНИЯ:

1. Оценить качество работы налоговых органов через опрос потребителей налоговых услуг (предпринимателей и населения), а также выяснить изменение ситуации по оценке качества услуг за 2008-2013 гг.
2. Оценить опыт взаимодействия предпринимателей и населения с органами налоговых служб и выполнить мониторинг административных барьеров, с которыми сталкиваются получатели налоговых услуг;
3. Выполнить оценку риска коррупции;
4. Выполнить мониторинг удовлетворенности поставщиков услуг (госслужащих) различными аспектами своей работы, а также сопоставить с результатами 2008-2012 гг.;
5. Разработать рекомендации органам налоговой службы по всем основным направлениям оказания налоговых услуг и основным аспектам налогового администрирования на основании полученных результатов исследования по оценке опыта взаимодействия населения и предпринимателей с органами налоговых служб.

Методика исследования

Для выполнения данного исследования использованы количественные и качественные методы исследования:

1. Анкетные опросы целевых групп;
2. Анкетные опросы поставщиков услуг;
3. Глубинные интервью с поставщиками и получателями услуг.

Для сопоставления полученных данных сохранена методика выбора респондентов прошлых лет. Анкетный опрос выполнен в 14 областях Казахстана как в городской, так и в сельской местности (райцентры) и двух городах республиканского значения гг. Астаны и Алматы.

Для исследования были выбраны наиболее массовые услуги для юридических и физических лиц:

1. ***для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей:***

   1) Регистрационный учет ИП (регистрация, изменение регистрационных данных, снятие с регистрационного учета);
   2) Постановка и снятие с учета контрольно-кассовых машин (ККМ);
   3) Проведение зачетов и возвратов уплаченных сумм налогов, других обязательных платежей в бюджет, пени, штрафов;
   4) Ликвидация юридического лица, прекращение деятельности индивидуального предпринимателя;
   5) Регистрационный учет в качестве электронного налогоплательщика

2. ***для населения*:**

   1) Регистрация налогоплательщика (регистрация, изменение регистрационных данных);
   2) Выдача справок об отсутствии (наличии) налоговой задолженности (налог на транспорт, на землю, имущество и т.п.), задолженности по обязательным пенсионным взносам, социальным отчислениям, выписок из лицевого счета;
   3) Обращение за разъяснением налогового законодательства.

В рамках исследования было опрошено 2046 юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, 725 физических лиц, 429 сотрудников налоговых органов.

Таблица 1. Выборка исследования, N

	Регистрационный учет ИП	Постановка и снятие с учета контрольно-кассовых машин	Проведение зачетов и возвратов уплаченных сумм налогов, других обязательных платежей	Ликвидация юридического лица, прекращение деятельности ИП	Регистрационный учет в качестве электронного налогоплательщика	**Всего, бизнес**	Регистрация налогоплательщика	Выдача справок	Обращение за разъяснением налогового законодательства	**Всего, население**	**Госслужащие**
Астана	32	33	36	35	32	**168**	27	23	50	**50**	**30**
Алматы	42	42	42	42	43	**211**	23	25	48	**48**	**30**
Акмолинская	22	20	34	19	20	**115**	22	23	45	**45**	**29**
Актюбинская	19	20	21	20	20	**100**	20	20	40	**40**	**25**
Алматинская	20	19	24	22	25	**110**	28	29	57	**57**	**26**
Атырауская	25	20	21	22	19	**107**	20	28	48	**48**	**25**

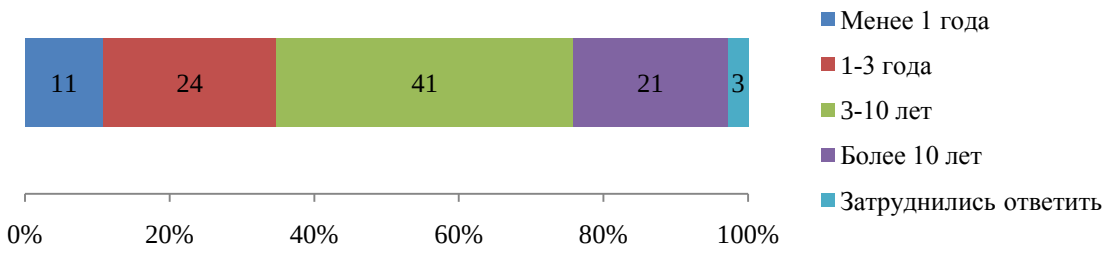
Восточно-Казахстанская	46	30	35	35	33	**179**	24	21	45	**45**	**35**
Жамбылская	22	21	24	20	22	**109**	19	21	40	**40**	**25**
Западно-Казахстанская	20	20	20	20	20	**100**	20	20	40	**40**	**26**
Карагандинская	31	35	47	29	36	**178**	19	22	41	**41**	**30**
Костанайская	20	20	20	20	20	**100**	20	20	40	**40**	**25**
Кызылординская	18	21	21	23	21	**104**	21	19	40	**40**	**26**
Мангистауская	18	22	29	9	12	**90**	22	18	40	**40**	**17**
Павлодарская	21	21	20	23	20	**105**	23	23	46	**46**	**25**
Северо-Казахстанская	20	20	20	20	20	**100**	20	20	40	**40**	**25**
Южно-Казахстанская	35	34	34	35	32	**170**	32	33	65	**65**	**30**
Всего	411	398	448	394	395	**2 046**	360	365	725	**725**	**429**

Обращение за разъяснением налогового законодательства заявлена как третья услуга для населения. По данной услуге, которая включает любые разъяснения по налоговым услугам, в том числе по телефону, Call-центр НК МФ, опрошены все респонденты, охваченные исследованием.

Использовался метод стандартизированного интервью по анкете. Налогоплательщиков опрашивали по месту получения услуг (в налоговых органах) и непосредственно на предприятиях, на рабочем месте.

Крупный бизнес с численностью работников более 250 человек составил 5% выборки, индивидуальные предприниматели – 42% выборки. Наибольшую долю респондентов составили компании, которые существуют на рынке от 3 до 10 лет (41%).

Диаграмма 1. Стаж работы компании, %



Большую часть опрошенного населения (77%) составили служащие и работники бюджетных, частных организаций, предприниматели. Остальную часть выборки (23%) составили – домохозяйки, безработные, неработающие пенсионеры, студенты.

Выборка по услугам

Выборка по услугам для бизнеса составила:

1) Регистрационный учет ИП (регистрация, изменение регистрационных данных, снятие с регистрационного учета) – 411 респондента;

2) Постановка и снятие с учета контрольно-кассовых машин (ККМ) – 398 респондентов;

3) Проведение зачетов и возвратов уплаченных сумм налогов, других обязательных платежей в бюджет, пени, штрафов – 448 респондентов;

4) Ликвидация юридического лица, прекращение деятельности индивидуального предпринимателя – 394 респондентов;

5) Регистрационный учет в качестве электронного налогоплательщика – 395 респондента.

По услугам для населения было опрошено:

1) Регистрация налогоплательщика (регистрация, изменение регистрационных данных) – 360 респондентов;

2) Выдача справок об отсутствии (наличии) налоговой задолженности (налог на транспорт, на землю, имущество и т.п.), задолженности по обязательным пенсионным взносам, социальным отчислениям, выписок из лицевого счета – 365 респондентов;

3) Обращение за разъяснением налогового законодательства – 598 респондентов.

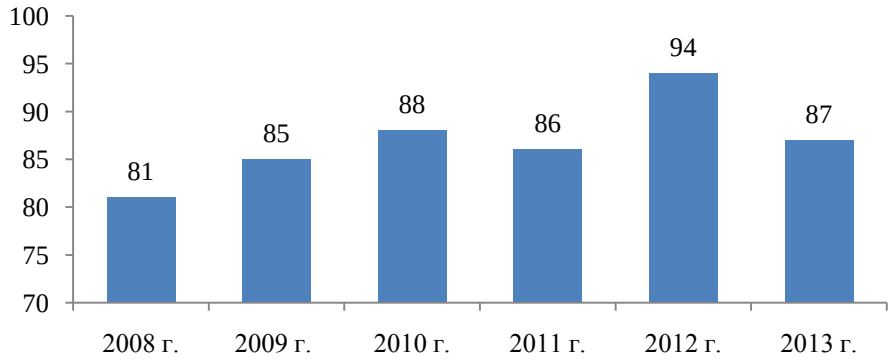
Глава 1. Восприятие представителей бизнеса качества налоговых услуг

1.1 Удовлетворенность бизнеса качеством налоговых услуг

Удовлетворенность в целом качеством налоговых услуг

Удовлетворенность качеством налоговых услуг в целом в 2013 году составила 87%, это ниже показателя 2012 года на 7%. Показатель удовлетворенности налоговыми услугами в целом по Казахстану имеет минимальную ошибку выборки 1,4%.

Диаграмма 2. Удовлетворенность бизнеса услугами налоговых органов по годам, %



Показатель удовлетворенности отражает долю респондентов, оценивших качество полученной услуги в целом на «4» и «5». Данная методика подсчета, то есть доля «4» или «5» из общего количества опрошенных респондентов используется и в других странах и сопоставима с методикой подсчета в исследовании 2012 года. Таким образом, 87% из 2046 опрошенных респондентов поставили «5» или «4».

Выше среднего удовлетворенность по услугам регистрационный учет в качестве электронного налогоплательщика (89%) и проведение зачетов и возвратов уплаченных сумм налогов, других обязательных платежей в бюджет, пени, штрафов (88%). На уровне среднего (87%) удовлетворенность по таким услугам, как постановка и снятие с учета контрольно-кассовых машин (ККМ) и регистрационный учет ИП. По ликвидации ЮЛ, прекращение деятельности ИП – наименьший показатель удовлетворенности – 83%.

Диаграмма 3. Удовлетворенность бизнеса по налоговым услугам, %

Компоненты качества массовых налоговых услуг

Предприниматели более высокую оценку дали блоку по бланочной продукцией, образцам документов и доступности языка, на котором предоставляется услуга – в среднем 4,7 балла. На 4,6 балла респонденты оценили блоки по работе персонала и условия предоставления услуги. Слабыми компонентами качества налоговых услуг являются блоки по качеству информации и временные показатели – 4,5 балла. Наиболее низкая оценка дана техническому обеспечению, а именно работе серверов, компьютеров и терминалов – 4,4 балла в среднем.

Наиболее низкие оценки получили такие компоненты качества налоговых услуг по средним баллам как скорость серверов и компьютеров (4,2), ожидание в очереди (4,4), доступность информации об услуге по телефону, через Интернет и желание сотрудников помочь (4,5). Эти показатели являются проблемными компонентами из года в год. Снижение показателя удовлетворенности информацией через Интернет свидетельствует о возросшей потребности в информации посредством электронных ресурсов (4,7 балла в 2012 году и 4,5 балла в 2013 году).

Таблица 2. Удовлетворенность компонентами качества налоговых услуг по пятибалльной шкале, 2012-2013 годы

	2012 год	2013 год
Временем ожидания в очереди	***4,5***	***4,4***
Соблюдением сроков предоставления услуги	4,7	4,6
Ясностью налоговой процедуры и куда обращаться	4,6	4,6
Получением услуги в одном месте (окне/кабинете), у одного работника	4,6	4,6
Понятностью форм, бланков для заполнения	4,8	4,6
Доступностью бланков налоговых заявлений	4,8	4,7
Наличием образцов налоговых заявлений	4,8	4,7
Доступностью языка, на котором предоставляется информация и услуга	4,8	4,8
Своевременным получением информации по услуге	4,7	4,6
Точностью и понятностью полученной информации по услуге	4,7	4,6
Предоставлением информации по услуге в справочном окне, на стендах, у модератора	4,7	4,6
Информацией по данной услуге, доступной через Интернет	4,7	***4,5***
Доступностью информации об услуге по телефону	***4,5***	***4,5***
Доступностью работника (нахождением на месте)	4,7	4,6
Компетентностью работника	4,7	4,6
Вежливостью работника	4,7	4,6
Желанием сотрудников налогового органа Вам помочь	4,6	***4,5***
Скоростью работы серверов и компьютеров	***4,2***	***4,2***
Доступностью терминалов	4,6	4,6
Предоставлением сопутствующих услуг (банковские услуги, копирование и др.)	4,6	***4,5***
Условиями ожидания (стулья, столы, кондиционеры, наличие туалета и др.)	4,6	4,6

Восприятие качества услуги имеет наибольшую взаимосвязь с желанием сотрудников налогового органа помочь налогоплательщику, доступностью работника (нахождение на месте), своевременным получением информации по услуге, вежливостью и компетентностью работника, предоставлением информации по услуге в справочном окне, на стендах, у модератора (коэффициент корреляции более 0,700, см. Таблицу 1 в Приложении). Таким образом, на качество услуги в целом, разумеется, влияют различные параметры обслуживания, но можно выделить по результатам корреляционного анализа наиболее чувствительные показатели, влияющие на удовлетворенность получателей услуги.

По услугам

- Регистрационный учет в качестве электронного налогоплательщика

Очень востребованным для получателей данной услуги является возможность получить информацию по телефону о том, как происходит постановка на учет в качестве электронного налогоплательщика, как заменить или аннулировать ЭЦП. На удовлетворенность услугой большее влияние оказало соблюдение сроков предоставления услуги и вежливость работников налоговой службы.

- Проведение зачетов и возвратов уплаченных сумм налогов и других платежей

При осуществлении зачета или возврата излишне или ошибочно уплаченных сумм наиболее чувствительными являются такие параметры, как компетентность работника и его желание помочь. Наиболее слабые стороны качества предоставления данной услуги, которые также вызывают недовольство налогоплательщиков, – это доступность работника, время ожидания в очереди и своевременное получение информации по услуге.

- Регистрационный учет ИП, частного нотариуса, частного судебного исполнителя, адвоката

Желание сотрудников помочь, доступность работника и его компетентность являются наиболее важными компонентами качества услуги, чтобы услугу высоко оценили.

При получении следующих двух услуг диапазон параметров, формирующих восприятие качества услуги, увеличивается. Это свидетельствует о наличии больших проблем при получении услуги.

- Постановка и снятие с учета контрольно-кассовых машин

Налогоплательщики, на которых распространяется обязательство по применению ККМ, при оценке услуги в большей степени руководствовались такими параметрами услуги, как вежливость работника, желание помочь, доступность и компетентность работника, своевременное получение информации по услуге, а также точность и понятность полученной информации.

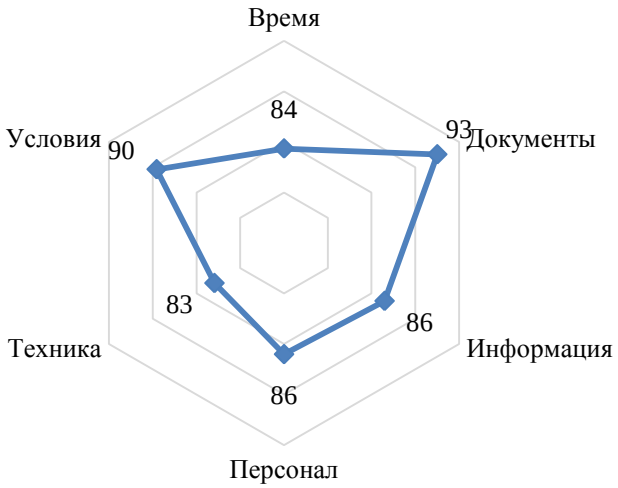
- Ликвидация юридического лица, прекращение деятельности ИП

Прежде всего, для получателей данной услуги важны своевременность информации, доступность такой информации в справочном окне, на стендах, у модератора. При этом необходимыми качествами сотрудников должны быть вежливость и желание помочь. Сроки по данной услуге не регламентированы стандартами, более того сама процедура

оказания государственной услуги с момента подачи заявления не выделена в качестве услуги налогового органа. Соответственно одним из наиболее чувствительных показателей при оценке данной услуги является такие составляющие услуги как соблюдение сроков предоставления услуги, ясность налоговой процедуры, точность и понятность полученной информации, получение услуги в одном месте или у одного работника.

Для обобщения данных отдельные параметры качества услуги объединены по блокам: время, документы, информация, персонал, техника (работа сервера, компьютеров, терминалов), условия предоставления услуги. Таким образом, по каждой анкете вычислялся показатель по блоку и среднее по шести блокам.
Менее всего бизнес удовлетворяет техническое обеспечение, что включает работу серверов, компьютеров, терминалов) – 83%.

Диаграмма 4. Удовлетворенность бизнеса параметрами услуги, обобщенные данные по блокам, (% респондентов со средним показателем по блокам от 4 до 5 баллов)



Показатель удовлетворенности, вычисленный по параметрам качества услуги, ниже – 84%, чем удовлетворенность качеством налоговых услуг в целом (87%) (см. Таблицу 5 в Приложении).

Эксперты о качестве налоговых услуг

По результатам экспертных интервью со стороны налоговых органов отмечаются следующие недостатки:
– низкая компетентность налоговых сотрудников в отдельных вопросах;
– несвоевременность информации о налоговых изменениях;
– низкая мощность серверов, что вызывает серьезные задержки в период сдачи налоговых отчетов;
– противоречивое толкование Налогового кодекса.

Из интервью с представителем бизнес-ассоциации: *Есть элементы нежелания помочь, разобраться, лишний раз подробно разъяснить. Но приходится искать знакомых, чтобы разъяснили, подсказали.*

Технические сбои бывают, но, как и везде, мы видим, что эти проблемы год от года совершенствуются. Ожиданий в очередях особо нет, это связано ни сколько с качеством, сколько с переходом бизнеса на электронную форму отчетности.

Из интервью с главным бухгалтером предприятия: *А сервер зависает регулярно. Вот почему-то в банках такого зависания практически не бывает, наверное, потому что все коммерческие. А народу там обслуживается не меньше.*

Информация по телефону не совсем доступна, наверное, должен быть специальный информационный отдел со свободными номерами (колл-центр) для оперативных ответов. Сегодня позвонить и что-то узнать быстро не получится, номера заняты, специалисты просят перезвонить позже и т.д. Наблюдается незаинтересованность налоговиков в разъяснении, индивидуальном информировании (при обращении). Почему-то они считают, что должны больше контролировать и наказывать, а такие меры, как превентивность, профилактика – они в этом не заинтересованы».

Сами налоговики не знают кодекс и "плавают" по большинству вопросов. Специалист одного отдела не знает работу другого специалиста – узкая специализация сотрудников, а с ИП требуют знание всего кодекса. Кодекс пишется двояко и трояко, сколько специалистов и бухгалтеров, столько и мнений.

Скорость сервера – это особенно проблематично. Программы не отработаны. У них на сервере не так сядет или вообще не садится, то здесь на местах налоговики ничего не могут сделать и говорят «Ой, это там, в Астане, на сервере. Ждите». И это может быть день, два. А для предпринимателя 1 день – это уже смерти подобно… Централизация – может быть и хорошо, но тогда это должно быть все с более современной техникой. Очереди есть еще, но уже это не такая проблема, как раньше. Сейчас таких толп как раньше, конечно, нет».

В то же время существует ряд других причин, вызывающих затруднения при получении налоговых услуг и связанных с поведением самих налогоплательщиков:

– отсутствие опыта в использовании электронных ресурсов – своевременно не проверяется электронная почта, не используется кабинет налогоплательщика и т.д., соответственно информацию об обновлениях, уведомлениях и т.п. налогоплательщик получает несвоевременно;

– недостаток квалификации бухгалтеров, что приводит к ошибкам при сдаче налоговой отчетности и других процедурах;

– несвоевременность в осуществлении ряда процедур – сдача отчетности, получение актов сверки и т.д., что в последующем порождает множество проблем и затягивает сроки получения услуг;

– отсутствие у бухгалтеров ответственности за последствия допущенных ошибок,

– налоговая безграмотность руководителей предприятий.

Из интервью с представителем бизнес-ассоциации: *Еще одной проблемой является – это неквалифицированные бухгалтера. Сейчас они курсы закончат и пожалуйста, бухгалтер. Зарплаты требует наравне с руководителем, если не больше. А ответственности никакой. Здесь поработала, напортачила, уволилась и ищи её потом. А это же не сразу все всплывает. Потом штрафы и предписания получает руководитель компании. Я считаю, несмотря на давность отчета (налоговая может за 5 лет назад что-нибудь потребовать), ответственность должен нести и бухгалтер. Причем, пусть*

налоговики сами и ищут этого бухгалтера. Руководитель должен планировать бизнес, думать, как его развивать. Если он еще за каждым бухгалтером будет отчеты да документы проверять, то все его время будет уходить на это. И зачем тогда бухгалтеру платить?!

Необходимо вовремя обратиться за услугой и не жульничать, иметь профессионального бухгалтера, быть грамотным, повышать свой уровень знаний налогового законодательства.

***Из интервью с представителем бизнес-ассоциации**: Проблемы есть в том, что сами бухгалтера не понимают ответственности за свою работу, а работодатели недооценивают вопросы налоговой отчетности. Только когда появляется штраф, пеня – начинается суета. Сегодня нужно быть грамотным, штудировать Налоговый Кодекс, читать специальную литературу. Мы знаем, что сами специалисты-налоговики зачастую ошибаются, дают неправильные консультации, в итоге идут разбирательства.*
Бухгалтера неправильно заполняют формы, счета закрываются по их вине, они начинают паниковать вместо того, чтобы грамотно опротестовывать. У многих учет бухгалтерский не на должном уровне, налоговый учет ведется как попало.
Необходимо больше проводить разных мероприятий по повышению качества налоговых услуг, например, проведение конкурса на определение «Лучшего работника Центра приема и обработки информации», это хороший стимул для честной работы».

В отношении **ликвидации предприятий** респонденты разделяют мнение о том, что это одна из самых трудоемких услуг и выделяют следующие причины, усложняющие данную процедуру:
- длительные сроки, затягивание процесса ликвидации, в некоторых случаях более года;
- у предпринимателей нет возможности отследить весь процесс ликвидации, на каком именно этапе происходят задержки;
- предприниматели своевременно не выполняют необходимые процедуры – подача полного пакета документов, получение акта сверки и погашение задолженностей, закрытие расчетного счета и т.п.
- большие очереди на аудит в связи с длительностью срока исковой давности – до 5 лет, что требует большого времени для выполнения проверки.

Сократить сроки процедуры ликвидации позволит упрощение процедуры ликвидации для отдельных категорий предприятий, не выплачивающих НДС. В тоже время, серьезное влияние на качество услуги окажет своевременное выявление и решение налогоплательщиками имеющихся проблем с задолженностями.

***Из интервью с представителем отраслевой ассоциации:** В принципе, ликвидация предприятия – процесс ответственный и большая ответственность лежит именно на налоговиках. Поэтому они чересчур щепетильно к этому относятся, иногда явно перестраховываясь. В этом случае просто предприниматель должен чаще проводить сверку, чтобы потом не выявлялись непонятные моменты. Также проблемным является то, что процесс ликвидации происходит сам по себе, предприниматель не может отследить движение своих документов, где, на каком этапе они задерживаются.*

Думаю, что нужно упрощать процесс ликвидации МСБ, т.е. введение упрощенного порядка ликвидации для отдельных категорий юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, не являющихся плательщиками НДС, на основе заключения по

результатам камерального контроля (без проведения ликвидационной налоговой проверки).

При ликвидации ИП, которые работают по патенту, проблем нет, там при подаче заявления камералят и принимается решение. При ликвидации юридического лица проблем намного больше. Одна из проблем – большая очередь на аудит, в связи со сроком исковой давности – 5 лет, не успевают проверить, хотя по закону ликвидация в течение 30 дней, на деле эти сроки затягиваются. Наше юридическое лицо проходило ликвидацию в течение двух лет.

Из интервью с представителем бизнес-ассоциации: *Не могу согласиться с тем, что процесс ликвидации происходит долго и закрыто по вине налоговиков. Все зависит от задолженности предприятия. Необходимо раз в год проводить сверку по налоговым отчислениям. А у нас предприниматели работают годами, ни разу не беря акты, а потом начинают выплывать недоимки, пеня... В этой связи рекомендую всегда раз в год делать сверку. Налоговый комитет сегодня предоставляет акты в электронном формате, даже ходить не надо. Единая база данных налогоплательщиков, акты сегодня выдаются быстро. А при обнаружении задолженности возникают проблемы, обработка проходит долго. 5 лет исковой давности – это большой срок, поэтому когда выявляется недоплата спустя 3-4 года, не можешь вспомнить, что это было.*

Эксперты отметили некоторые **улучшения** при оказании налоговых услуг:

1. Повысилась компетентность сотрудников налоговых органов.

Из интервью с представителем бизнес-ассоциации: *Коллектив омолодился, специалисты более компетентны. Есть модераторы-консультанты, у них можно получить информацию по любому вопросу.*
Уверена, что существенно влияет на качество налоговых услуг компетентность работников, уровень их консультаций и ответственность за принимаемые решения. Меня не волнуют вопросы освещенности помещения, простора, наличия стульев и т.д, для меня главное, профессионализм при решении наших налоговых вопросов, квалификационное разрешение проблем и т.д.

2. Улучшилась система обслуживания в операционных залах, уменьшилось количество людей в очередях;

Из интервью с представителем бизнес-ассоциации: *Да, я считаю, что услуги улучшаются с каждым годом. Мы это видим на примере того, что заметно уменьшились очереди, отчасти это связано с переходом на электронную отчетность, но также не стоит недооценивать того, что сам Комитет, Департаменты стали активнее в этом отношении. В Департаменте появился отдел, курирующий вопросы качества оказания налоговых услуг, привлекаются представители бизнес ассоциаций для выявления проблем.*

3. Совершенствование электронных услуг - увеличилась скорость работы серверов и улучшилось качество программных продуктов.

Из интервью с главным бухгалтером предприятия*: не считаю проблемными моментами работу серверов, есть такие проблемы при сдаче в последние дни, но предприятия не должны создавать такую ситуацию тем, что откладывают сдачу отчетности буквально в дни пик. Почему не сдаем за 10 дней, за неделю до конца отчетного периода. У нас серверы не зависают, все делается в нормальном режиме*

4. Уменьшение очередей.

Из интервью с главным бухгалтером предприятия: *практически нет очередей, больше стало услуг, предоставляемых в электронном виде, что в основном, наверное, и повлияло на отсутствие очередей. Но, конечно, основной проблемой является скорость работы серверов и компьютеров, особенно остро встает проблема за неделю до окончания сроков предоставления налоговой отчетности. Я дисциплинированный налогоплательщик и налоговую отчетность отправляю в начале периода, соответственно таких трудностей не испытываю.*

Я считаю, что безусловно улучшилось. Нет очередей, больше стало услуг в электронном виде. Это по сравнению с прошлым годом. И введена должность модератора, где можно получить оперативную консультацию по любым вопросам, касающимся налогообложения, кроме того, можно проконсультироваться у любого специалиста, которые никогда не отказывают.

Сервера практически всегда работают. Допустим, если, работая по патенту, я прихожу заранее сдать отчетность (очередную), не в последний день, а раньше, то проблем вообще никаких нет.

В отношении электронных услуг эксперты отмечают расширение спектра услуг и имеют положительный опыт обращения за следующими услугами:
- получение актов сверки;
- получение справки об отсутствии задолженностей;
- регистрационный учет налогоплательщика;
- подтверждение налогового резидентства;
- получение уведомлений;
- выписка с лицевого счета;
- отзыв налоговой отчетности;
- приостановление деятельности по камеральному контролю.

Из интервью с представителем бизнес-ассоциации: *Значительно расширился спектр налоговых услуг, предоставляемых в электронном виде, что, безусловно, не может не радовать, это такие как: получение справки об отсутствии задолженности, выписки с лицевого счета, отзыв налоговой отчетности, приостановление деятельности по камеральному контролю и т.д. Проблемы бывают технического характера, когда в «Кабинете налогоплательщика», например, не высвечивается справка.*

Удобно, когда входишь в «Кабинет налогоплательщика», там высвечивается планка, где можно получить лицевой счет, по каждому налогу можно получить отдельно информацию, справки об отсутствии задолженности (не надо стоять в очереди), подачу заявлений.

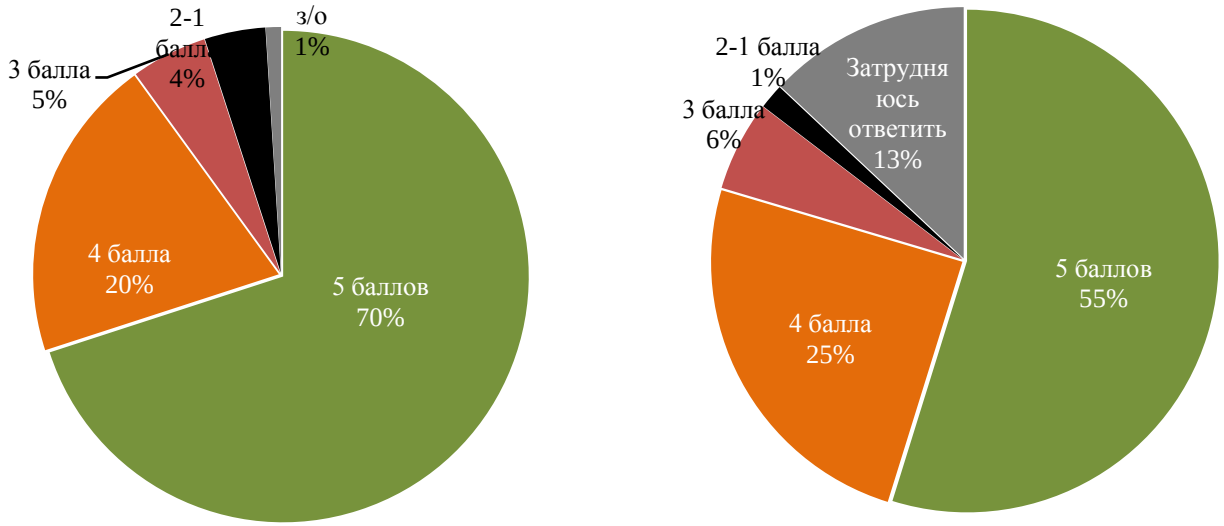
Есть предприниматели, которые не просматривают регулярно свою электронную почту, поэтому пропускают сроки уведомлений. Упускают возможность оперативной электронной переписки.

Из интервью с главным бухгалтером предприятия*: Отчетность мы сдаем, получаем выписки с лицевого счета, можно отозвать налоговую отчетность, можно получить справку в электронном виде. Очень удобно, если есть уведомление. Можно ответить в электронном виде на уведомление по камеральному контролю. В этом году мы работаем по патенту, отправляем расчет: 911-ю форму, сам расчет по патенту, распечатываем сам патент.*

Услуги по разъяснению налогового законодательства

В рамках данного исследования представители бизнеса оценили услуги по разъяснению различных вопросов налогового законодательства, в том числе по телефону, включая Call-центр НК МФ. Более половины из них оценило предоставление информации на «отлично» (55%), еще 25% оценило «хорошо». Таким образом, доля удовлетворенных качеством информации составило 80% представителей бизнеса (оценившие услугу на 4 и 5), что на 10% меньше в сравнении с результатами 2012 года, или в среднем на 4,5 балла.

Диаграмма 5. Удовлетворенность разъяснением налогового законодательства в 2012-2013 году, %



Бизнес сейчас все больше предпочитает получать информацию через Интернет – 32%. Это может быть информация на сайтах, ответы на вопросы в режиме он-лайн, форумы, рассылка по электронной почте, СМС.

Информация должна быть доступна с помощью интернета, через социальные сети, в виде рассылок.
Если налогоплательщик не является постоянным пользователем Интернета, уведомления об обновлениях ИС, изменениях в области налоговой отчетности можно распространять через рассылку СМС. Это актуально для ИП, которые работают без бухгалтеров.
Видеоролики могли бы повысить грамотность по налоговому законодательству.
Хотелось бы получать ответы на интересующие вопросы по электронной почте.
На сайте НК должен публиковать все поступающие вопросы и ответы. Поместить раздел "вопрос-ответ" на сайте управления.
Нравится читать различные форумы, находить ответы на свои вопросы. На сайтах областного управления должны быть также форумы, где можно задать вопрос и оперативно получить ответ.
Удобнее и желательно получать информацию по интернету он-лайн в режиме реального времени. Создать специальный консалтинговый электронный call-центр.
В Кабинете налогоплательщика необходимо давать полные консультации

Предложения респондентов

Также пока актуальными остаются разъяснения налогового законодательства в устной форме, консультации – 20%.

Предпочитаю личное посещение с глазу на глаз, то есть получать информацию в устной форме от самих налоговых сотрудников. Я прихожу за консультацией в налоговую, меня это устраивает. Консультируюсь у модератора, меня устраивает, побольше бы таких модераторов.

Один консультант не справляется, их должно быть в крупных налоговых управлениях до 5 человек.

Желательно иметь дело напрямую с налоговыми сотрудниками, чтобы в устной форме получить информацию с конкретным ответом по ситуации, а не просто выдержки из налогового кодекса, то есть без терминов, понятно и конкретно.

Лучше в устной форме, можно дополнительно задать вопросы. Я начинающий предприниматель, вопросов много. Хотелось бы получать консультации у специального сотрудника в отдельном кабинете для начинающих: пришел, спросил, тебе квалифицированно ответили. Должен быть информационный отдел.

Предложения респондентов

Кто-то предпочитает получать разъяснения в письменной форме (10%), но в более короткие сроки. Тогда полученная информация считается наиболее достоверной.

Мне понятнее в письменной форме. Желательно получить необходимую информацию в письменной форме, в устной – недостоверно и не всегда убедительно. Бывают ситуации, когда нужно в письменной форме. Если со ссылкой на НК, на статьи, то лучше письменно. В письменной форме предпочтительней, но в сроки 7-10 дней, кроме того письменный ответ с печатями и росписями сотрудников НК является доказательством во время возникновения сложных ситуаций.

Предложения респондентов

Часть респондентов желает получать информацию по телефону, в том числе мобильному – 9%.

Колл-центр нужен, удобно бы было. Предпочел бы получать информацию по телефону в форме СМС сообщений по всем изменениям в законодательстве. По телефону можно спросить что угодно, в любое время. По телефону эффективнее по небольшим уточняющим вопросам, при этом необходимо специалистам называть свое имя и фамилию. По телефону – это оперативно. Было бы хорошо получать информацию по телефону. Я бы хотел получать через call-центр НК – это ответственно, компетентно, надежно.

Предложения респондентов

5% респондентов предлагает «*чаще и больше, главное своевременно информировать о новшествах в законодательстве через СМИ, распространять бесплатные печатные издания, брошюры*». 3% респондентов хотели бы получать разъяснения налогового законодательства в виде семинаров, конференций, тренингов.

Экспертные интервью показали, что доступность информации на электронных ресурсах улучшилась (сайты, электронные рассылки и т.п.), но уровень доступности информации, получаемой непосредственно в налоговых органах существенных изменений не претерпел.

Из интервью с представителем бизнес-ассоциации: *В информационном плане хочу отметить своевременное оповещение и информирование обо всех изменениях, сроках, нововведениях. В местных СМИ работает постоянная рубрика, где представители местных Налоговых органов регулярно дают ответы, разъяснения.*

Появились информационно-консультативные отделы. Чаще стали публиковать в местных СМИ напоминание, предупреждения. Видно, что с задолжниками стали активнее работать. Проводят разные акции, например, «выбей чек, получи приз". Чаще стали проводить семинары с разъяснениями, круглые столы. Руководство стало доступнее, раньше попасть на прием к первому было труднее, сегодня это возможно.
Доступность информации – нет проблем. Есть сайт, есть закрепленные специалисты.

Из интервью с главным бухгалтером предприятия: *Я сейчас очень редко хожу в Налоговый комитет, вся необходимая информация есть на сайтах, Бюллетень бухгалтера, много компаний и их сайты, где можно задать вопрос и получить ответ. Налоговый комитет сейчас в сроки отвечает на наши запросы. У нас был случай в одной компании, когда Налоговый комитет принял письмо одного из ТОО о приостановлении деятельности, но ответа не предоставил. Через два года приходит Уведомление о начислении налогов и пени в пределах до 6 млн. Мы стали разбираться, почему налоговики не ответили своевременно, почему не сделали отметку о приостановлении и т.д. В этом случае виноват специалист, которому было отписано письмо. Разобрались, обошлось. Сами налоговики признали свою вину.*

Я в последнее время стараюсь не обращаться за информацией в налоговую, потому что очень тяжело ее у них получить. Допустим, если какая-та информация меня непосредственно касается, очень тяжело, начинаешь ходить по кабинетам, просить консультации. По тем же КБК, когда я перечислила, мне никто не дал правильный ответ. Поэтому я стараюсь больше искать в интернете - balans.kz, uchet.kz – на этих сайтах стараюсь искать и больше ответов я получаю.

Электронные ресурсы существенно облегчают ведение бизнеса. Это отмечают все респонденты. Но, нужно отметить, что налоговые органы не используют все возможные информационные каналы для работы с индивидуальными предпринимателями. Не оказывают информационной поддержки при выдаче электронного ключа. В отдельном кабинете, отведенном под «Терминал», не хватает мест, консультации со стороны специалистов и свежего воздуха. Более того, сдача отчетности и других документов через ИС часто имеют для индивидуальных предпринимателей негативные последствия, которые заканчиваются наложением административного взыскания. Причем индивидуальному предпринимателю, который является законопослушным налогоплательщиком, доказывают что он совершил административное правонарушение только потому, что он пытается освоить электронные формы сдачи налоговой отчетности (разумеется, что на первых порах данный процесс сопровождается ошибками при вводе данных). Только налоговые органы не будут признавать свои недоработки в плане разъяснительной работы, но наложить взыскание за нарушение сроков подачи отчетности и расчетов для получения очередного патента считают необходимым. Специалисты налоговых органов при желании могут в системе увидеть причину административного нарушения, главным образом, механические ошибки, но этого никто не делает – лучше пополнить бюджет за счет очередного штрафа за нарушение сроков. Этим объясняется

нежелание части индивидуальных предпринимателей заключать Соглашение на использование и признание электронной цифровой подписи.

Услуги по подакцизным товарам

Из всех опрошенных представителей бизнеса, только 6% (N=154) ответило на вопросы, связанные с акцизами. Среди них, главным образом, получатели лицензии, переоформление, выдача дубликатов лицензии на хранение и оптовую/розничную реализацию алкогольной продукции.

По данным услугам удовлетворенность ниже, чем по услугам более распространенным среди бизнеса. Среди акцизных услуг уровень удовлетворенности выше по получению лицензии, переоформлению на хранение и оптовую реализацию алкогольной продукции – 80% (оценили на 4 и 5), средний балл по данной услуге составил 4,3 балла. Производители табачной продукции оценили услугу по получению акцизных марок на 4,2 балла или 75% удовлетворенных услугой.

Остальные услуги, а именно выдача лицензии, переоформление, выдача дубликатов лицензии на хранение и розничную реализацию алкогольной продукции, на производство алкогольной продукции, и выдача учетно-контрольных марок производителям алкогольной продукции оцениваются респондентами ниже – 3,7-3,8 баллов. Тем не менее, большие проблемы характерны для лицензирования производства алкогольной продукции – 57%. По выдаче учетно-контрольных марок производителям алкогольной продукции, а также выдаче лицензии на ее хранение и розничную реализацию удовлетворено 67% и 63%.

Таблица 3. Удовлетворенность акцизными услугами

	N	Средний балл	Удовлетворенность, % 4 и 5
Выдача лицензии, переоформление, выдача дубликатов лицензии на **хранение и оптовую реализацию** алкогольной продукции, за исключением деятельности по хранению и оптовой реализации алкогольной продукции на территории ее производства	45	4,3	80
Выдача лицензии, переоформление, выдача дубликатов лицензии на **хранение и розничную реализацию** алкогольной продукции, за исключением деятельности по хранению и розничной реализации алкогольной продукции на территории ее производства	103	3,8	63
Выдача лицензии, переоформление, выдача дубликатов лицензии на **производство** алкогольной продукции	15	3,8	57
Выдача **учетно-контрольных марок** производителям алкогольной продукции	13	3,7	67
Выдача **акцизных марок** производителям табачной продукции	13	4,2	75

В среднем уровень удовлетворенности услугами по акцизам составляет 68% или 3,9 балла.

Трудности при получении подакцизных услуг чаще возникают по следующим причинам:
- высокая стоимость самих лицензий;
- большой перечень документов при получении лицензии;
- нет разделения на малый и крупный, в результате небольшие предприятия платят большие штрафы наравне с крупными;

- большие очереди в отделе импорта.

В качестве позитивных перемен отмечается увеличение сроков подтверждения сопроводительных накладных (до 25 дней). Серьезным улучшением было бы доступность лицензии в электронном формате.

***Из интервью с главным бухгалтером предприятия**: Мы имеем дело с получением лицензии на реализацию пива. Реализация алкогольной продукции сама по себе очень сложная и чревата большими штрафами. За любую провинность - задержка предоставления сопроводительных накладных, любая просрочка и т.д. - штраф 121 тыс. тенге. Причем нет разделения на малый или крупный бизнес, штрафы одинаковые. Все нарушения по алкоголю относятся к грубым нарушениям и караются жестко, нет максимального или минимального порога, платишь одну сумму и все.*

***Из интервью с главным бухгалтером предприятия**: Основная проблема - стоимость лицензии: для маленьких магазинчиков, где реализация небольшая, для них стоимость лицензии высокая, для крупных магазинов с большим объемом реализации стоимость лицензии покрывается. Желательно, чтобы было разграничение по объему реализации соответственно стоимости лицензии. Но пока на сегодняшний день это нереально.*

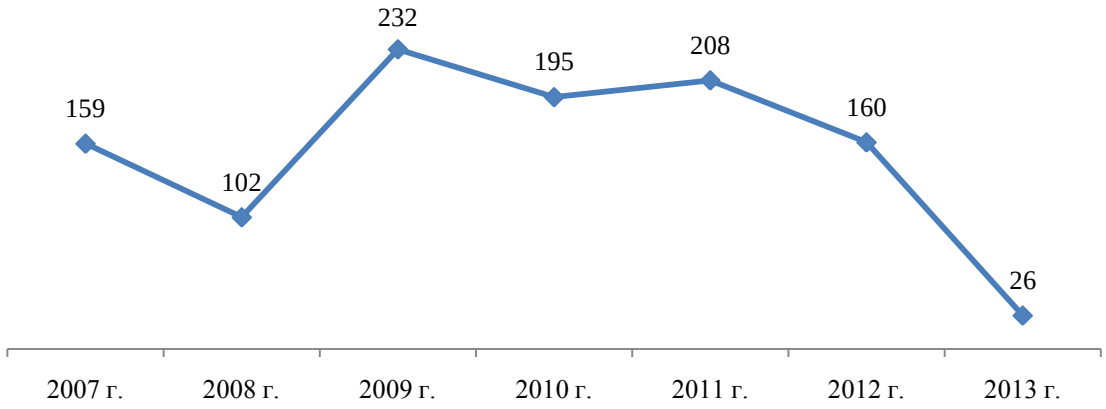
1.2 Налоговая отчетность и налоговые проверки

Налоговая отчетность

Среднее количество форм налоговой отчетности относительно результатов исследования 2012 года сократилось до 7 форм (на одну форму меньше). Наиболее часто упоминается сдача четырех форм налоговой отчетности. Сокращение числа форм налоговой отчетности отмечают главным образом представители малого и среднего бизнеса, с числом работников менее 250.

Сократились временные затраты на подготовку и сдачу налоговых отчетов до 26 часов в среднем в течение года.

Диаграмма 6. Временные затраты на налоговую отчетность, в среднем в год (часы)



Сокращение временных затрат на сдачу налоговой отчетности связано, по мнению респондентов, с изменением самих форм налоговой отчетности, уменьшением количества приложений и улучшением качества программных продуктов.

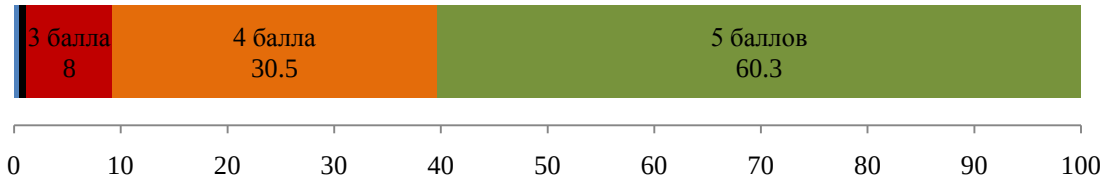
«*Появилась возможность сдать отчетность в одной программе еще в 2012 году (1С формирует отчетность), но сейчас программа получила большее распространение*» (из интервью респондентов).

Соответственно, чем крупнее компания, тем больше времени требуется для формирования налоговой отчетности:

- Малый (1-50 человек) – 22 часа или 2.75 рабочих дня;
- Средний (51-250 человек) – 34 часа или 4.2 рабочих дня;
- Крупный (более 250 человек) – 72 часа или 9 рабочих дней.

60% респондентов оценили качество программных продуктов (информационных систем) налоговой службы на 5 баллов, средний балл составил 4,5 балла.

Диаграмма 7. Удовлетворенность качеством программных продуктов по 5ти балльной шкале, %



Средний бизнес оценил качество программных продуктов ниже среднего – на 4,4 балла, только 50% оценило на 5 баллов.

В последние дни отчетности ИС СОНО не справляется с нагрузкой (как показала тематическая проверка методом «Тайный потребитель», в которой участвовал представитель АНК 12-15 ноября). В связи с этим можно сделать вывод о том, что проблема с сервером НК МФ не решена в пиковые дни. В последние три дня всегда перебои. В «Кабинете налогоплательщика» количество подключений увеличили, но нагрузка все равно растет. Есть необходимость увеличить мощность сервера НКМФ, например, в 10 раз, чтобы был резерв в пиковые дни.

В целом, в работе информационных систем вызывает недовольство налогоплательщиков, сбои в работе информационных систем, скорость работы сервера и отсутствие обратной связи по электронной почте, он-лайн:

Зависает кабинет налогоплательщика. Программы постоянно зависают. Слишком много обновлений, низкая скорость. Сервер виснет, с терминалами проблемы, особенно в период сдачи налоговой отчетности. Когда программа зависает, не сразу уходит отчетность, приходится ждать 1-2 дня подтверждения об отправке. Очень медленно работает сервер, плохое качество налоговых сайтов. Очень много рекламы и новостей. Сбои в работе кабинета налогоплательщика. Частые сбои в работе информационных систем.

Большой объем загружается долго. Нет автосохранения. На любое уведомление нужно отвечать, даже если оно ошибочное! Низкое качество и неполное отражение всех услуг.

Сложно разбираться с СОНО. Должен специалист-консультант быть в зале, чтобы объяснять все. Вести курсы по установке и обновлению программ для клиентов. Я освоила с помощью сына, многие коллеги с трудом ее осваивают

Не всегда можно получить информацию по электронке. Не предоставляются информация на электронный адрес. Хотелось бы получать разъяснения он-лайн.

Определенные трудности для налогоплательщиков создают программные обновления, которые осуществляются, как представляется многим респондентам, непосредственно перед периодом сдачи налоговой отчетности. Существует также другое мнение о том, что налогоплательщики не интересуются изменениями, пока не наступит отчетный период и не знают о том, что обновление вышло. Следовательно, налоговым органам нужно сделать выводы и использовать в своей работе разнообразные каналы для информирования потребителей электронных ресурсов НК МФ РК.

Значительно усложняется процедура сдачи отчета и увеличивается время, затрачиваемое на нее в последние дни отчетного периода, когда существенно увеличивается нагрузка на серверы и образуются большие очереди в налоговых органах.

***Из интервью с главным бухгалтером предприятия**: Программные продукты устраивают. Насчет обновлений, проводятся они почему-то непосредственно перед сдачей отчетности. Появляются на сайте, мы начинаем скачивать, обновлять. Компьютерщики нарасхват. Когда обороты маленькие, это не так чувствуется, но когда предприятие большое, обновление усложняется. Есть бухгалтера, которые не успевают обновляться, поэтому сдают все по нулям, чтобы не иметь задолженностей. Потом, после обновления, сдают полностью. Получается вынужденное несвоевременное декларирование.*

Раньше было несколько программных продуктов, а сейчас все объединили в одну программу. Можно в одной программе сдать всю отчетность. Стало лучше.

*Если налогоплательщик своевременно приходит заранее сдавать отчетность, программы неплохо работают, и быстро уходит отчетность. В этом году можно по патенту в электронном виде сдать отчет и распечатать. Просто не нужно тянуть со сдачей отчетности, от самого налогоплательщика это тоже зависит. Есть разница: либо прийти числа 10-15, 20 и без проблем все сдать, либо 29-30 – когда требуется время на обработку? Другое дело, что предприниматель имеет право сдавать отчетность до конца отчетного периода, а налоговые органы **обязаны** создать необходимые условия для этого.*

***Из интервью с главным бухгалтером предприятия**: Уменьшилось количество отчетности и приложений к ним, некоторые формы налоговой отчетности объединили, что сократило время и сократились сами отчеты по объему страниц, стало меньше информации, улучшилась работа сервера. Проблема - в конце квартала большое количество налогоплательщиков, сдающих отчеты. Но сейчас намного легче, чем раньше. В программных продуктах не удовлетворяет то, что когда начинаешь сдавать отчет, часто происходит обновление программы.*

Индивидуальные предприниматели при расчете стоимости патента могут воспользоваться информационными ресурсами НК МФРК. Но получить услугу он-лайн возможно только в Астане, где она в 2013 году была запущена в пилотном режиме и распространения среди предпринимателей на момент опроса не получила.

Тем не менее, в конце года налоговым управлениям г. Астаны возможно удалось компенсировать данный пробел, так как индивидуальных предпринимателей лишили права выбора, то есть только получив электронный ключ можно получить патент. Причем без всякого информационного сопровождения в последние дни финансового года вручают индивидуальному предпринимателю электронный ключ и делай что хочешь. Сертификаты не устанавливаются без определенных программ, программы висят для сдачи отчетности, «Терминал» забит. Следовательно, будет административное правонарушение. Очень грустно, что, чаще всего, налоговые органы действуют не в интересах налогоплательщика.

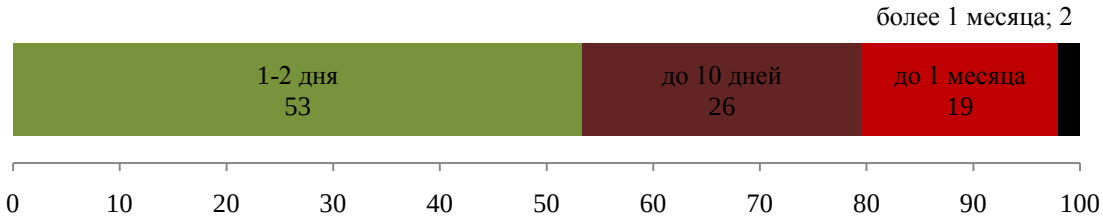
Необходимо подчеркнуть, что получение данной услуги является более удобным и простым через e-gov (электронное правительство). А вот с электронным ключом НК МФ РК не очень просто справиться даже уверенному пользователю ПК и Интернета.

«*Электронный ключ получаю впервые. Пришла получить патент, а пришлось получить электронный ключ на флешке (купила флешку 1Гб в здании Налогового Комитета за 2000 тенге – очень дорого!). Как уверенный пользователь ПК была уверена, что справлюсь сама. Но там необходимо по ссылкам скачивать программы – ничего не получилось. Инструкции на флешке не оказалось. У меня есть электронный ключ для e-gov, через него и оформила получение услуги он-лайн. Почему там все просто, а здесь – нет?*» (из интервью респондента).

Налоговые проверки

42% выборки предпринимателей подвергались налоговой проверке хотя бы один раз (включая все виды налоговых проверок). На одну компанию в среднем приходится 1,7 налоговых проверок. Более месяца подвергалось налоговым проверкам 2% респондентов.

Диаграмма 8. Длительность налоговых проверок, %



Максимальный показатель по продолжительности достигает 6 месяцев, с учетом приостановлений – 4-5 лет.

7% предпринимателей (N=2046) столкнулось с разного рода проблемами, из них 1,5% респондентов обжаловало результаты налоговой проверки за последние 12 месяцев (с августа 2012 года).

Наиболее часто респонденты, подвергнувшиеся налоговой проверке (N=868), сталкиваются с такими проблемами как множественность толкования налогового законодательства в плане санкций (4,7%) и затягивание сроков проверяющими (4,6%).

- Множественность толкования налогового законодательства в плане санкций – 4,7%;
- Затягивание сроков проверяющими – 4,6%;

- Ошибочные замечания в решениях налогового органа – 3,6%;
- Некомпетентность проверяющих – 2,8%;
- Предвзятое отношение проверяющих – 2,3%;
- Вымогательство со стороны проверяющих – 0,9%;
- Другие – 2,3%;
- Проблем не было – 84%.

Вымогательства во время налоговой проверки случаются редко, так как чреваты для проверяющих обжалованиями со стороны налогоплательщика (50%). Налогоплательщики часто обжалуют результаты налоговой проверки, когда сталкиваются с некомпетентностью проверяющих (37%) и в меньшей степени по другим проблемам (20-30%).

Из глубинных интервью выяснилось, что налоговые проверки могут длиться годами.
Из интервью с главным бухгалтером предприятия: *В нашей компании 3 незаконченные налоговые проверки (1 комплексная, 2 тематическая по НДС) приостановлены с 2009 и 2010 годов, т.е. проверки длятся не менее 4-5 лет и у налогоплательщиков нет способов воздействия на налоговые органы.*

Из интервью с главным бухгалтером предприятия: *Налоговики могут сделать так (и обычно так и делают): сегодня пришли, начали поднимать документы. Пробыть часа два на предприятии и уйти, объяснив это тем, что «их срочно вызвал начальник», «дали срочное поручение» и так далее. И это может затянуться на несколько дней. Предприниматель сидит все равно и ждет же. А им так удобно «держать его на крючке». Я считаю, что необходимо запретить это. Раз они пришли с проверкой, они обязаны закончить её, а уже потом другие дела делать. Это же тоже их работа. Почему они одно дело бросают не закончив. Это все хитрости, чтобы просто поставить в такие рамки предпринимателя, чтобы он начал «дергаться», предлагал ему быстрей закончить проверку. То есть это коррупционные схемы.*
Из интервью с представителем бизнес-ассоциации: *Если мы говорим, что плановые проверки более-менее урегулировались, то пошла волна встречных проверок. Под этим прикрытием проходит сегодня большое число проверок.*
Длительные сроки проверок сохраняются, это мешает нормально работать, вносит нервозность, отвлекает.

Необходим точечный отбор недобросовестных налогоплательщиков, их проверять. Не проверять тех, чьи результаты последних проверок были нормальными. Мы же сегодня говорим о системе рисков в других госструктурах, так и в налоговом органе должен быть реестр добросовестных налогоплательщиков.

Повышать качество проверок. Для этого должны приходить на предприятия квалифицированные специалисты, и с целью не просто найти и наказать, а направить!
При согласии налогоплательщика уплатить штраф без составления протокола, выдавать квитанцию для оплаты. В результате не придется ходить по налоговому органу, объясняться, терять время.

Имеет место высокий процент спорных доначислений по актам проверок. Здесь можно поддержать предложение о создании в РК досудебного органа, независимого от Налогового комитета. Зачастую в судах бизнес проигрывает... несмотря ни на что. К

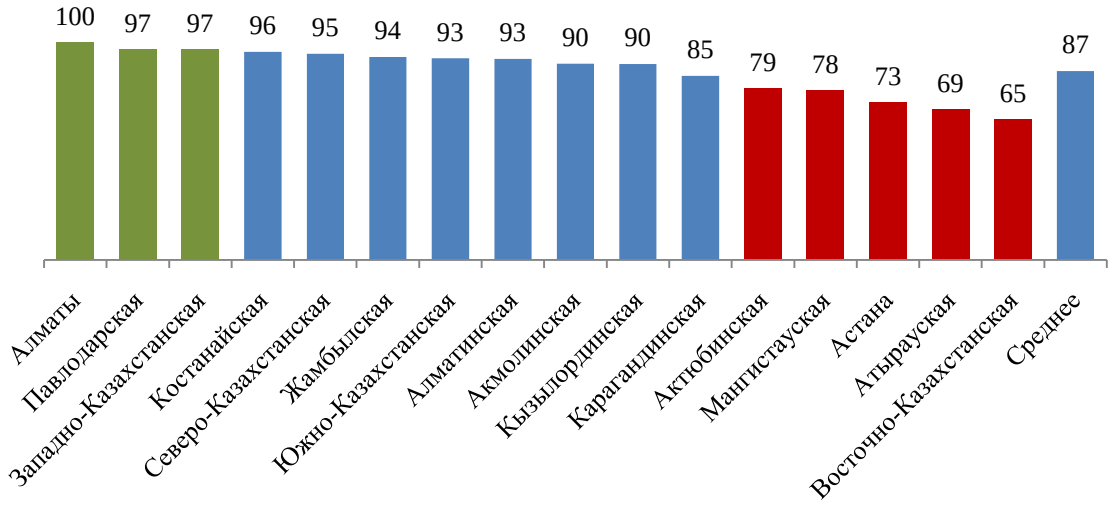
сожалению, суд сегодня прочно на стороне государства. Поэтому независимый орган в помощь предпринимателей необходим.

Хотелось бы обратить внимание на поведение проверяющих: очень важные, очень высокомерные, заранее чувствующие, что мы "воруем", "не платим" и т.д. хотелось бы от них понимания, равного отношения, доброжелательности. Хотя никогда, думаю, предприниматель и налоговик не могут быть партнерами.

1.3 Региональные особенности по качеству налоговых услуг

По регионам наилучший показатель в г. Алматы – 100%, Павлодарской и Западно-Казахстанской областях – 97%. Наиболее низкий уровень удовлетворенности относительно других регионов в Восточно-Казахстанской (65%), Атырауской (69%), г. Астане (73%), Мангистауской (78%) и Актюбинской (79%) областях.

Диаграмма 9. Удовлетворенность бизнеса в целом услугами налоговых органов по регионам, %*



**Данные в региональном разрезе имеют допустимую ошибку выборки 5% при наличии признака удовлетворенности 87%.*

В сравнении с данными за 2012 год улучшили показатель Алматинская, Жамбылская, Южно-Казахстанская, Северо-Казахстанская области и г. Алматы. Из них наиболее значимый прогресс наблюдается в Алматинской области – улучшение показателя на 18%. Удовлетворенность налоговыми услугами снизилась в большинстве регионов Казахстана, но наиболее снижение удовлетворенности наблюдается в Восточно-Казахстанской (-35%), Атырауской (-27%), г. Астане (-16%), Мангистауской (-16%), Актюбинской (-15%), Карагандинской (-11%).

Таблица 4. Удовлетворенность бизнеса налоговыми услугами по годам и динамика за 2012-2013 годы, %

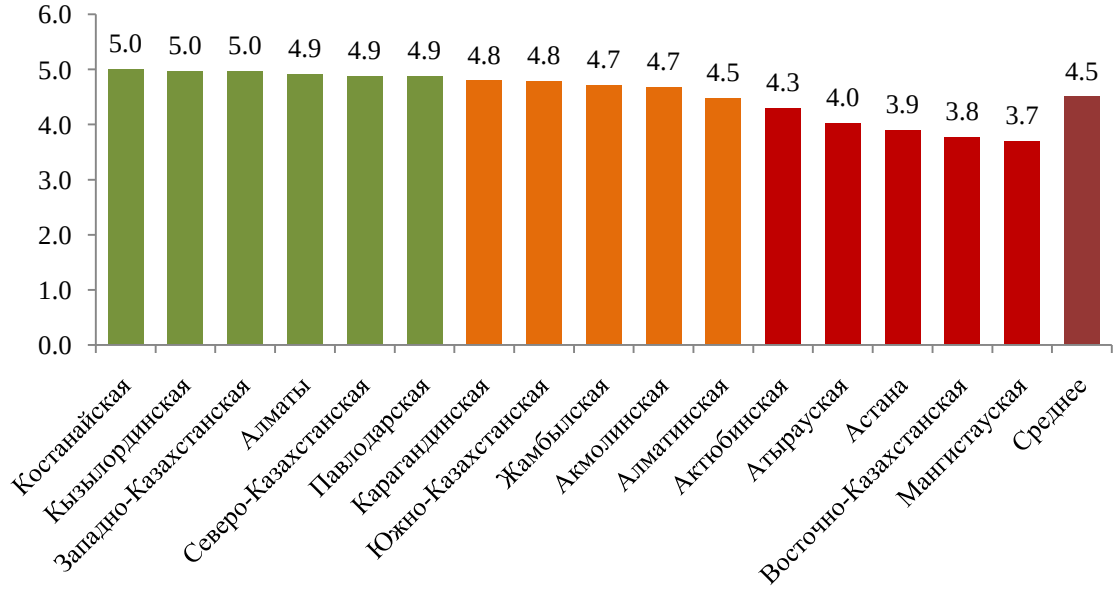
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Разница 2012-2013
Алматинская	**64**	83	93	88	**75**	93	18
Жамбылская	93	95	94	82	**89**	94	5
Южно-Казахстанская	**59**	90	89	77	**89**	93	4
Северо-Казахстанская	96	96	95	96	92	95	3
Алматы	70	82	66	97	98	100	2
Павлодарская	85	90	100	99	98	97	-1

Западно-Казахстанская	80	88	91	100	100	97	-3
Костанайская	98	93	97	100	99	96	-3
Кызылординская	**44**	89	96	96	96	90	-6
Акмолинская	96	95	98	90	98	90	-8
Карагандинская	86	**76**	100	92	96	85	-11
Актюбинская	89	93	93	80	94	79	-15
Астана	76	**73**	**69**	**57**	**89**	**73**	-16
Мангистауская	**59**	**45**	**61**	**70**	94	**78**	-16
Атырауская	**59**	81	**69**	**56**	96	**69**	-27
Восточно-Казахстанская	93	91	97	92	100	**65**	-35
Среднее	**81**	**85**	**88**	**86**	**94**	**87**	

Такие регионы как г. Астана, Атырауская и Мангистауская области в течение ряда лет имеют относительно низкие показатели. В Восточно-Казахстанской области в конце года (уже после проведения опроса) внедрено электронное обслуживание налогоплательщиков.

Ниже среднего оценили качество разъяснения по налоговому законодательству в таких регионах как Актюбинская (4,3 балла), Атырауская (4 балла), Восточно-Казахстанская (3,8 балла), Мангистауская (3,7 балла) и г. Астана (3,9 балла). Это регионы, имеющие наименьшие показатели по удовлетворенности качеством налоговых услуг, что свидетельствует о важности данного направления в деятельности налоговых органов.

Диаграмма 10. Оценка услуги по обращению за разъяснением налогового законодательства по регионам, средний балл



Если судить по доле удовлетворенных качеством разъяснения налогового законодательства в течение 2013 года, то наименьшая доля оценивших на 4 и 5 в Мангистауской (49%), Южно-Казахстанской (53%) областях. Ниже среднего показателя удовлетворенность в таких регионах как Восточно-Казахстанская (64%), Атырауская (70%) и Карагандинская (74%).

В Мангистауской, Восточно-Казахстанской, Атырауской областях наблюдается низкая удовлетворенность относительно других регионов и по массовым налоговым услугам – то

есть качество всех других услуг зависит от поставленной разъяснительной работы налоговых органов. В Южно-Казахстанской области несмотря на низкую удовлетворенность качеством работы налоговых органов по разъяснению налогового законодательства, удовлетворенность массовыми услугами на более высоком уровне. В этом регионе нет прямой зависимости удовлетворенности налоговыми услугами от качества предоставленной информации, более значимы качества персонала (желание помочь, вежливость). По Карагандинской области наблюдается снижение как данного показателя, так и удовлетворенности другими налоговыми услугами.

Таблица 5. Удовлетворенность бизнеса услугой по обращению за разъяснением налогового законодательства по годам, %

	2008	**2009**	**2010**	**2011**	**2012**	**2013**
Западно-Казахстанская	54	88	75	90	98	97
Кызылординская	32	96	75	85	97	95
Костанайская	79	94	99	98	98	95
Акмолинская	74	93	93	85	96	91
Алматы	13	74	67	76	98	91
Северо-Казахстанская	73	81	69	89	79	89
Жамбылская	65	95	73	70	77	87
Алматинская	63	85	93	93	75	85
Астана	45	67	63	77	81	84
Актюбинская	69	98	61	73	98	83
Павлодарская	70	92	92	90	98	82
Карагандинская	72	60	97	76	81	74
Атырауская	39	83	38	66	78	70
Восточно-Казахстанская	77	92	88	89	92	64
Южно-Казахстанская	53	95	94	83	82	53
Мангистауская	52	21	53	60	91	49
Среднее	**58**	**82**	**77**	**81**	**90**	**80**

В рамках исследования изучался опыт взаимодействия бизнеса с налоговыми органами при получении пяти налоговых услуг. В результате были получены оценки параметров услуги, с помощью которых можно отметить слабые места в работе налоговых органов.
Регионы с высоким уровнем удовлетворённости по налоговым услугам относительно других параметров менее удовлетворены:

- скоростью работы серверов и компьютеров, доступностью терминалов;
- доступностью информации об услуге по телефону, через Интернет;
- предоставлением сопутствующих услуг (банковские услуги, копирование и др.)

В других регионах бизнес кроме выше перечисленных отмечает и другие параметры услуги, которыми менее довольны (см. Таблицу 3 в Приложении):
Кызылординская область

- соблюдение сроков предоставления услуги;
- своевременное получением информации по услуге;
- ясность налоговой процедуры и куда обращаться.

Южно-Казахстанская и Карагандинская области

- Предоставление информации по услуге в справочном окне, на стендах, у модератора;
- Условия ожидания (стулья, столы, кондиционеры, наличие туалета и др.);
- Желание сотрудников налогового органа Вам помочь и вежливость работника;
- Время ожидания в очереди.

Акмолинская область

- Время ожидания в очереди;
- Соблюдение сроков предоставления услуги;
- Доступность работника (нахождением на месте);
- Условия ожидания (стулья, столы, кондиционеры, наличие туалета и др.)

Алматинская область

- Предоставление информации по услуге в справочном окне, на стендах, у модератора;
- Время ожидания в очереди;
- Точность и понятность полученной информации по услуге;
- Условия ожидания (стулья, столы, кондиционеры, наличие туалета и др.)

Жамбылская

- Предоставление информации по услуге в справочном окне, на стендах, у модератора;
- Понятность форм, бланков для заполнения;
- Время ожидания в очереди;
- Ясность налоговой процедуры и куда обращаться.

В регионах с низким уровнем удовлетворенности следующие параметры качества услуги имеют наименьший уровень удовлетворенности:

г. Астана

- Время ожидания в очереди;
- Скорость работы серверов и компьютеров;
- Соблюдение сроков предоставления услуги;
- Желание сотрудников налогового органа Вам помочь;
- Доступность работника (нахождением на месте);
- Вежливость работника;
- Компетентность работника;
- Своевременное получение информации по услуге.

Следующие три западных региона с низким уровнем удовлетворенности качеством налоговых услуг имеют сходство по параметрам качества налоговых услуг, имеющим наименьшие показатели:

Актюбинская область

- Доступность информации об услуге по телефону;
- Время ожидания в очереди;
- Желание сотрудников налогового органа Вам помочь;
- Условия ожидания (стулья, столы, кондиционеры, наличие туалета и др.);
- Предоставление информации по услуге в справочном окне, на стендах, у модератора.

Атырауская область

- Доступность информации об услуге по телефону;
- Желание сотрудников налогового органа Вам помочь;
- Предоставление информации по услуге в справочном окне, на стендах, у модератора;
- Скорость работы серверов и компьютеров;
- Условия ожидания (стулья, столы, кондиционеры, наличие туалета и др.);
- Вежливость работника.

Мангистауская область

- Информация по данной услуге, доступной через Интернет;
- Доступность информации об услуге по телефону;
- Точность и понятность полученной информации по услуге;
- Желание сотрудников налогового органа Вам помочь;
- Предоставление информации по услуге в справочном окне, на стендах, у модератора;
- Вежливость работника;
- Компетентность работника.

Восточно-Казахстанская область

- Скорость работы серверов и компьютеров;
- Предоставление информации по услуге в справочном окне, на стендах, у модератора;
- Информация по данной услуге, доступной через Интернет;
- Предоставление сопутствующих услуг (банковские услуги, копирование и др.);
- Доступность информации об услуге по телефону;
- Понятность форм, бланков для заполнения;
- Время ожидания в очереди;
- Желание сотрудников налогового органа Вам помочь;
- Своевременное получение информации по услуге.

С помощью корреляционного анализа выяснялось также какие параметры услуги имели наибольшее влияние на удовлетворенность качеством налоговых услуг. По результатам корреляционного анализа можно сделать вывод, что такие регионы как г. Астана, Акмолинская, Южно-Казахстанская, Актюбинская и Жамбылская объединяет значительное влияние на восприятие качества услуги компетентности, желания помочь налогоплательщику, вежливости работников налоговой службы и соблюдение сроков предоставления услуги. Это не говорит о том, что другие параметры качества услуги не значимы – они отражаются на восприятии качества услуги в меньшей степени.

В остальных регионах удовлетворенность услугой имеет большую зависимость от качества полученной информации: своевременность, точность, понятность, доступность по телефону.

В Жамбылской области можно отметить наличие значительной проблемы с условиями ожидания и предоставлением сопутствующих услуг (банковские услуги, копирование и др.) В Мангистауской области для налогоплательщиков очень важно иметь доступ к

информации через Интернет. Время ожидания в очереди серьезная проблема для г. Астаны, Алматинской области и значимый показатель для г. Алматы. Ясность налоговой процедуры и куда обращаться важный фактор в восприятии качества услуги в Южно-Казахстанской области, а доступность работника, нахождение на месте – в г. Астане, г. Алматы и Восточно-Казахстанской области. Практически во всех регионах наблюдается недовольство скоростью работы серверов и компьютеров, но отразилось в большей степени на удовлетворенности услугой в г. Астане.

Комментарии респондентов по качеству налоговых услуг

г. Алматы

Модератор работает быстро, нет очередей. Понятно объясняет, доступно.
Тяжело получить необходимую информацию, можно искать, конечно, на сайте – но много времени уходит.
Компьютеры часто виснут, свет выключают, нет информации о кампании в единой базе. Между СОНО и ИНИС нет взаимосвязи.
По сравнению с предыдущими годами все улучшилось.
Работа налоговой службы намного улучшилась.
Сотрудники иногда не хотят понять или помочь, а электронная очередь очень удобна.
Очень улыбчивые и доброжелательные сотрудники, очень довольна.
Очень удовлетворен работой сотрудника НК, приветливые, даже в обед обслуживают.
Все талонам, никто без очереди не лезет.
Обслужили отлично, вежливые. Хорошо, что нет живой очереди.
Обслужили прекрасно, по сравнению с тем, что было раньше – это небо и земля.
Сейчас сразу подсказывают, модераторы все объясняют, стало лучше.
Программы виснут часто. Сервер зависает в отчетный период.
Нужны пешеходный переход и парковка для машин.
В любом окне все корректны, компетентны, профессионалы своего дела.
«4» из-за туалета – нужно улучшить, в остальном – все нравится.
В личном кабинете очень долго ждать выписку, а сюда приходить из-за этого – неудобно.
По телефону долго ожидаешь.
Трудно дозвониться по телефону, поэтому нужно больше людей на телефон посадить.
Гардеробную нужно открыть. Модератор консультирует грамотно.

Павлодарская область

Сотрудники налогового управления по Актогайскому району всегда вежливы и корректны по всем вопросам.
Все очень удобно и быстро. Модераторы помогают заполнять бланки.
Серверы зависают. Терминалы не всегда доступны.
Обслуживание работниками проводится замечательно, все понятно и доступно, зависит в большей степени от нас, налогоплательщиков. Я довольна всем.
Сотрудники вежливые, обслуживают очень быстро. Приятно работать с компетентным сотрудником.
Услуги улучшились, сотрудники знают свою работу.
Молодцы, стало намного лучше, чем было.

Западно-Казахстанская область

Все устраивает, удовлетворена облуживанием и разъяснениями.
Все доступно и понятно.

Следует отметить компетентность сотрудников, умение разъяснить те или иные вопросы. Продумана система очередности в окнах электронной очереди, удобно.
Обслужили быстро, все ясно, удобно.

Костанайская область
Услуга оказана качественно, без очереди.
Сотрудники внимательные, доброжелательные.
Очень нравится отсутствие очереди.
Работник на месте работал быстро и результативно.
Всегда можно дозвониться по телефону и получить компетентную консультацию.
Все выполнено быстро и качественно.
Сотрудники на месте, на все вопросы отвечают грамотно, быстро.

Северо-Казахстанская область
Довольна обслуживанием.
Меня все устраивает. Особо хочу отметить работу модератора, его вежливость и компетентность, четкость разъяснений всех вопросов.
Приятный персонал, компетентный.
Проблем не было, сделали все оперативно.

Жамбылская область
Сократить сроки по услуге прекращение деятельности ИП.
По сравнению с прошлыми годами есть изменения в лучшую сторону.
Все устраивает, сейчас в налоговой порядок – не то, что раньше.
Часто попадаются некомпетентные работники, поэтому приходится обращаться за разъяснениями к своему куратору.
В принципе все устраивает, но хотелось бы более внимательного к себе отношения.
Всегда отзывчивы, что непонятно – объяснят.
В целом все хорошо, но очереди в кассах это что-то!
Не удовлетворяет работа, т.к. мало касс, просьба увеличить число касс.
Сроки закрытия ИП слишком большие.
В целом сейчас стало легче работать.
Очень хорошо работают сотрудники НК. Я около 10 лет в бизнесе и постоянно в контакте с налоговой. Поэтому могу сравнивать – сейчас действительно они отлично работают.
Необходимо улучшить работу компьютеров.
Условия ожидания можно улучшить.
Серверы висят часто.

Южно-Казахстанская область
Процедура затянулась, слишком долго и много документов (ликвидация юр лица).
По сравнению с прошлыми годами, время обслуживания сократилось.
Сейчас все стало намного лучше.
Так все хорошо, только очереди утомляют.
Если вовремя оплачивать – никаких проблем.
Все хорошо, особенно переход на e-gov.
Документы не были готовы в срок. Пусть делают все вовремя.
Переход на электронную систему облегчил работу.
Может из-за того что мы все друг друга знаем, у нас никогда проблем не было.
Электронный кабинет налогоплательщика работает нестабильно. Было такое, что мы все сдали, а потом в базе этого не оказалось – пришлось платить штраф.

В принципе неплохо, но иногда все усложняют очереди

Алматинская область

По данной услуге у меня нет вопросов, все понятно, доступно и вовремя.
Доступная информационная служба.
Кондиционеры только в кабинетах, в коридоре – нет. Пожилые люди стоят в очереди, стульев не хватает.
Нужно продумать формы отчетности, сейчас более или менее хорошая форма – это 100. Выписка с лицевого счета и абсолютный лицевой счет имеют разную картину (сумма оплаченных налогов и начислений). Выписка лицевого счета должна отражать реальную картину начислений и оплаченных налогов.
Все идеально устраивает, инспектора очень компетентные, объясняют все полностью и вежливо.
Все специалисты с знанием своего дела, на любой вопрос отвечают очень быстро. Приятно с ними работать.
Скорость работы серверов низкая. улучшить работу серверов, постоянно виснет.

Акмолинская область

Обслужили очень быстро, вежливо, я осталась довольной. В течение дня все налоги по зачету были в порядке.
Работники обслуживают быстро и в срок. Затруднений и задержек не было. При заполнении документов была оказана помощь.
Вежливость оставляет желать лучшего, особенно у парней и сотрудникам нужно быть более компетентными.
С каждым годом качество и своевременность оказания налоговых услуг улучшается
Зависает сервер, не устраивает скорость и качество работы сервера
Улучшить работу сервера терминала налогоплательщика
Низкая скорость работы сервера в СОНО, нет автосуммы, нет автоматизированного перехода к следующей операции.
Пожелание предоставлять банковские услуги в здании НК, установить кондиционеры, сделать доступными места общего пользования (туалеты).
Все положительно, кроме дороги к налоговому комитету.
Плохая работа сервиса, подъездные дороги в плохом состоянии
Сотрудники, которые долго работают в НК, хорошо обслуживают, молодые – еще плохо разбираются в некоторых вопросах.
Из 10 окон работало только 3 окна. Очередь большая.

Кызылординская область

Справку приготовили вовремя, в срок. Обслуживание хорошее, все быстро, вежливо, грамотно.
Электронный ключ получаю во второй раз. В этот раз получила быстрее. Все-таки идем вперед.
Главное – своевременно получила услугу. Всегда бы так. Работники вежливые.
Нужно увеличить штат сотрудников.
Зарегистрировала ККМ быстро, сдала документы, а через день взяла.

Карагандинская область

Информация предоставляется в полном объеме и доступно.
В течение двух дней поставили ККМ на учет, хотя по правилам – в течение 5 рабочих дней, быстро и качественно.

Сервер не всегда работает на должном уровне, данный вопрос нужно рассмотреть на уровне НКМФ РК.
Плохо работает серверы. Большие очереди.

Актюбинская область
Все хорошо, все устраивает, доволен.
Пусть сотрудники знают свою работу.
Сотрудники должны быть вежливыми, так как они сидят на госслужбе.
В зале летом мало кондиционеров, зимой отсутствуют гардеробы.
Часто не работают программы, в залах ожидания очень душно, нет кондиционеров.
Сотрудники не знают свою работу, когда консультируешься, отсылают к другому.

Мангистауская область
Более вежливое отношение хотелось бы.
Уменьшить время получения услуги (снятие с учета ККМ).
Все на уровне среднего.
Компетенция сотрудников может быть и лучше.
Увеличить число компетентных работников
Сервер и компьютеры плохо работают.

г. Астана
Стали лучше работать по сравнению с 2012 годом
По телефону – не дозвониться, всегда занято.
Главная проблема – это длительное ожидание в очереди. Время – деньги.
Все плохо, медленно работают.
Скорость работы компьютеров очень низкая. В электронном зале, где налогоплательщики сидят и сдают отчеты, нужно поставить новую технику (компьютеры) – постоянно очередь! Даже есть компьютеры, которые вышли 15 лет назад, мы платим налоги и они не могут поставить нормально новые компьютеры!
Не всегда работники находятся на рабочем месте.
Сотрудники недоброжелательны. Окна не всегда работают, информацию по телефону дают не точную и не полную.
Есть сотрудники, которые ничего не могут объяснить.
Сотрудники толком не могут ответить на поставленные вопросы и не всегда вежливы.
Не все окошки работают, только 5-6 окошек из 20.
В целом все хорошо.
Очень все затягивается, не хотели возвращать сумму (проведение зачетов и возвратов).
Сотрудники-девушки более вежливы, чем парни. Когда у них что-то спрашиваешь, уставятся на свой компьютер, хотя они внимательно должны смотреть на клиента. В целом хорошо вроде все.
Очень много времени потеряли (ликвидация юр лица).
Постоянно зависают компьютеры. Как ни приду – компьютеры у них не работают.
В кабинете "терминал налогоплательщика" скорость работы серверов очень низкая, каждую процедуру ждешь 15-20 минут.
Как не приду – всегда большая очередь, а все это из-за того, что не хватает окон, из 15 окон могут работать только 8-9. Вечно шумно, как на базаре.
Единственный минус – это длительное время ожидания в очереди. Из-за живой очереди люди ругаются.

Атырауская область
Вежливые консультанты, но 5 терминалов для Кульсары мало, серверы постоянно зависают.

Работники отзывчивые, доброжелательные, стремятся помочь, все хорошо.
Очень хорошо оказана услуга. Проблем не было, все быстро, компетентно.
Я не могу уже в течение месяца получить ясный и квалифицированный ответ на свои вопросы по ликвидации ТОО, одно из учреждений находится за границей, все футболят из кабинета в кабинет. Некоторые признаются, что не знают что делать.
Слишком часто приходится ходить в налоговый орган, часто сам уезжал в командировки. Хотелось бы знать о движении моих бумаг внутри отделов НК, потому что приходишь и ищешь, где и к кому обратиться.
Так как площадь организации маленькая, не все услуги бывают доступными, в зале очень тесно.
Увеличить количество терминалов и рядом нужен консультант.
Улучшить условия в помещении НК Жылыойского района.
Сократить сроки камерального контроля при ликвидации. Реже делать обновления и изменения, не успеваем осваивать.
Сроки не соблюдаются, долго отвечают на письма налогоплательщиков. Главная проблема – равнодушие налоговиков к проблемам клиентов.
Нет туалета для клиентов, приходится искать доступ в служебный. Стульев не хватает.
Процедура затянута, так как документы передаются из кабинета в кабинет и нет одного ответственного от начала процедуры до конца (ликвидация юр лица).
Компетентность и желание помочь - не на должном уровне.
Все было быстро и понятно. Довольна.
По телефону трудно дозвониться, приходится ходить в налоговое управление по каждому вопросу.
Площадь помещения маленькая, тесно, окошки нужны. Не слышно, что говорит специалист, окошки расположены близко друг другу.
Не могу вернуть переплаченную сумму или перекинуть ее на другие неустойки. Пишу письма, периодически хожу узнаю, но результата нет.
Очень много лишних хождений, процесс ликвидации непрозрачен, специалисты не берут на себя ответственность лоббировать интересы клиента, относят руководству бумаги, которые лежат долго на подписи.
Если акт сверки нормальный, все документы-справки собраны, компания без финансовых проблем, то есть не возникают кредиторы после объявления в газете о ликвидации – то все пройдет быстро, 3-2 месяца - это очень хороший срок для ликвидации.

Восточно-Казахстанская область
Все налажено, но можно было бы и ускорить процедуру.
Все хорошо отработано, проблем не возникало, сотрудники налогового органа вежливы, компетентны, доступно объясняют.
Все хорошо, кроме работы серверов.
Хотелось бы, чтоб были консультанты, у которых можно было бы все изначально спросить, прежде чем стоять в очереди.
Сократить установленный срок предоставления услуги (учет ккм).
Сервер и компьютеры плохо работают.
Главное недоувлетворение в том, что сотрудники НК грубы с клиентами. Складывается впечатление, что сотрудники так и хотят, чтобы налогоплательщики совершали ошибки и в итоге оплатили штраф. Нет честности, полного внятного ответа. От этого люди и ищут "левые" пути!
Скоростью работы серверов и компьютеров не довольна.
Необходимо уменьшить очереди.
Грамотно и качественно нужно проводить разъяснительную работу с каждым вновь зарегистрированным ИП.

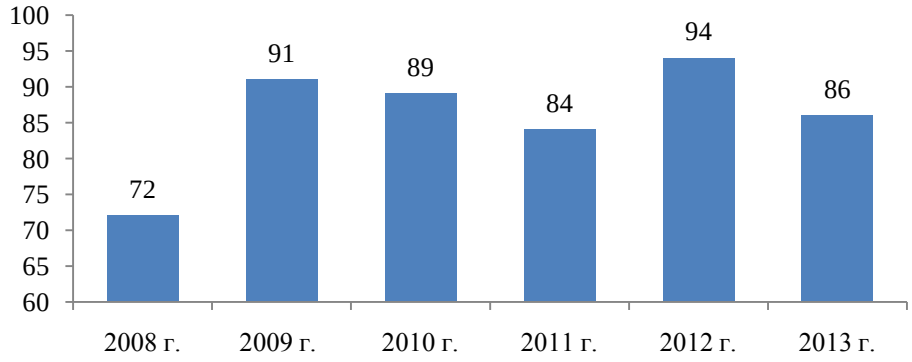
Необходимо улучшить сервис обслуживания, а именно открыть банковские кассы, установить копировальную технику.
Необходимо упростить форму заявления и сократить срок предоставления услуги, не устраивает установленный законодательством срок получения услуги - 15 рабочих дней (*проведение зачетов и возвратов*).

Глава 2. Население о качестве услуг налоговых органов

Удовлетворенность в целом услугами

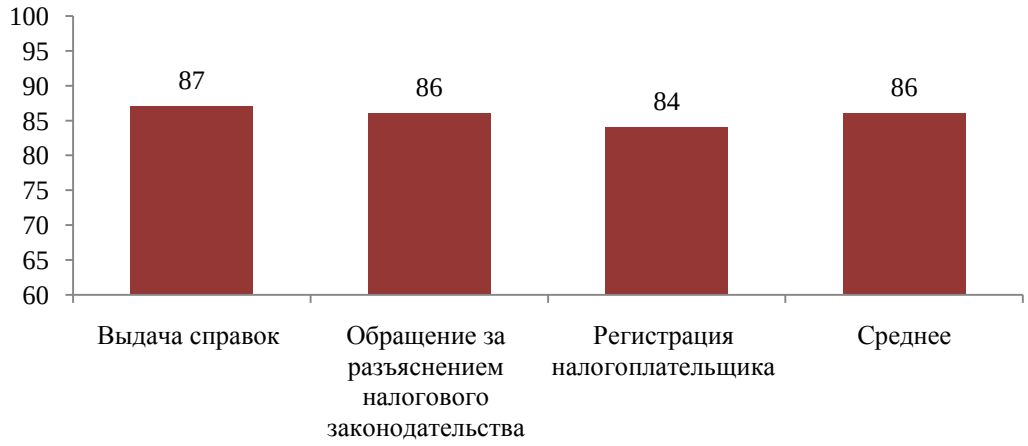
86% населения удовлетворено наиболее массовыми услугами налоговых органов. В сравнении с результатами 2012 года показатель удовлетворенности снизился на 8% (в 2012 г. 94%). Ошибка выборки составила 2,5%

Диаграмма 11. Удовлетворенность населения услугами налоговых органов по годам, % (доля оценивших услугу на 4 и 5)



По выдаче справок об отсутствии (наличии) налоговой задолженности (налог на транспорт, на землю, имущество и т.п.), задолженности по обязательным пенсионным взносам, социальным отчислениям, выписок из лицевого счета и обращению за разъяснением налогового законодательства удовлетворенность населения составила 87-86%. Менее удовлетворены респонденты по услуге регистрация налогоплательщика (регистрация, изменение регистрационных данных) – 84%.

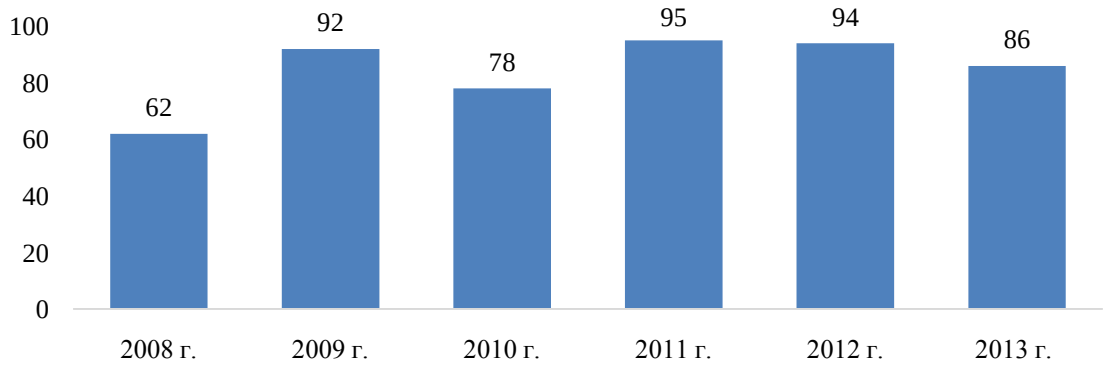
Диаграмма 12. Удовлетворенность населения по услугам, %



По средним баллам оценка по обращению за разъяснением налогового законодательства ниже относительно других услуг – 4,4 балла (по выдаче справок – 4,6 балла, регистрации налогоплательщика – 4,5 балла).

Обращение за разъяснением налогового законодательства включает разъяснение различных вопросов налогового законодательства, в том числе по телефону, включая Call-центр НК МФ. Удовлетворенные качеством разъяснительной работы налоговой службы налогоплательщики на 8% меньше в сравнении с результатами 2012 года.

Диаграмма 13. Удовлетворенность разъяснением налогового законодательства в 2008-2013 годы, %



Компоненты качества услуг по регистрации налогоплательщика и выдаче справок

Наиболее высоко население оценило блок по качеству бланочной продукции и доступность языка, на котором предоставляется услуга – 4,7 балла. Качества персонала налоговых органов и блок по информации население оценило на 4,6 балла. Наиболее низкие оценки получили блоки, связанные временными показателями, технической оснащенностью (компьютеры, серверы) и условиями предоставления услуги (4,4%).

Менее всего население удовлетворено ожиданием в очереди и скоростью работы серверов, компьютеров – 4,4 балла в среднем. Критичными компонентами качества налоговых услуг (средний балл 4,5) являются доступность информации по телефону, ясность налоговой процедуры, желание помочь налогоплательщику – это параметры качества услуги, которые облегчают процедуру получения услуги, а также условия ожидания, доступность терминалов и предоставление сопутствующих услуг.

Все выше перечисленные параметры качества услуги менее всего удовлетворяли население и по результатам опроса в 2012 году. По результатам данного исследования удовлетворенность по данным показателям ниже лишь 0,1 балла. Следует отметить, что хуже ситуация с ясностью процедуры получения налоговой услуги, понятностью куда обращаться (4,7 и 4,5 баллов соответственно) и несколько выше респонденты оценили работу серверов и компьютеров (4,2 и 4,4 балла).

Таблица 6. Удовлетворенность населения компонентами качества налоговых услуг, средний балл

	2012 год	2013 год
Временем ожидания в очереди	**4,5**	**4,4**
Соблюдением сроков предоставления услуги	4,7	4,6
Ясностью налоговой процедуры и куда обращаться	4,7	**4,5**
Получением услуги в одном месте (окне/кабинете), у одного работника	**4,6**	**4,5**
Понятностью форм, бланков для заполнения	4,7	4,6
Доступностью бланков налоговых заявлений	4,8	4,7
Наличием образцов налоговых заявлений	4,8	4,7
Доступностью языка, на котором предоставляется информация и услуга	4,8	4,7

Своевременным получением информации по услуге	4,7	4,6
Точностью и понятностью полученной информации по услуге	4,7	4,6
Предоставлением информации по услуге в справочном окне, на стендах, у модератора	4,7	4,6
Информацией по данной услуге, доступной через Интернет	4,7	4,6
Доступностью информации об услуге по телефону	**4,5**	**4,5**
Доступностью работника (нахождением на месте)	4,7	4,6
Компетентностью работника	4,7	4,6
Вежливостью работника	4,7	4,6
Желанием сотрудников налогового органа Вам помочь	**4,6**	**4,5**
Скоростью работы серверов и компьютеров	**4,2**	**4,4**
Доступностью терминалов	**4,6**	**4,5**
Предоставлением сопутствующих услуг (банковские услуги, копирование и др.)	**4,6**	**4,4**
Условиями ожидания (стулья, столы, кондиционеры, наличие туалета и др.)	**4,6**	**4,5**

Восприятие качества услуги имеет наибольшую взаимосвязь с параметрами, связанными с ясностью налоговой процедуры, персоналом, временными затратами и точностью, понятностью информации по услуге (коэффициент корреляции более 0,700 см. Таблицу 2 в Приложении). Это показатели наиболее значимые для населения при получении налоговых услуг и влияющие на показатель удовлетворенности.

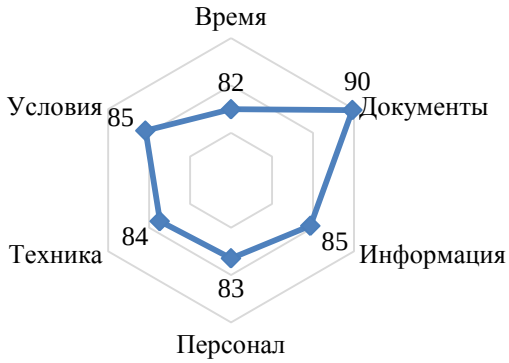
При получении услуги **регистрационный учет налогоплательщика** значимыми параметрами, кроме указанных выше, являются своевременность получения информации и доступность информации по телефону.

На удовлетворенность услугой по **выдаче справки** большее влияние оказало получение услуги в одном месте, ясность налоговой процедуры и персонал. В отличии от услуги по регистрации налогоплательщика показатели по качеству информации менее значимы.

При **разъяснении налогового законодательства** респонденты больше ценят такие компоненты качества услуги как вежливость, компетентность, желание помочь сотрудников налоговых органов. Важно также при обращении получить полноценную информацию в одном месте, у одного работника и его доступность.

Относительно других блоков население менее удовлетворено временными затратами (82%) и качеством персонала (83%).

Диаграмма 14. Удовлетворенность населения параметрами услуги, обобщенные данные по блокам, (% респондентов со средним баллом по блокам от 4 до 5 баллов)



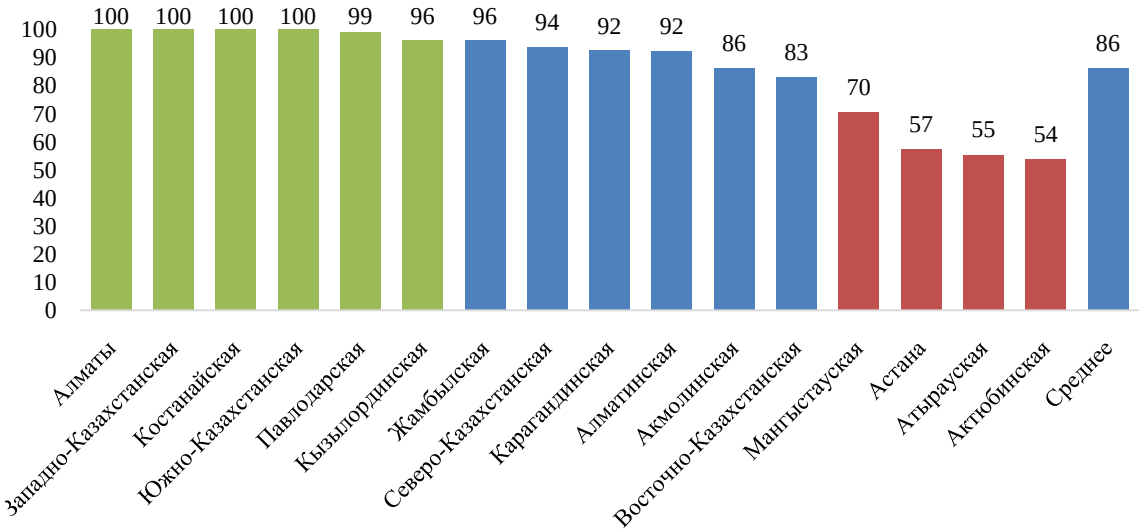
Показатель удовлетворенности вычисленный по параметрам качества услуги ниже – 82%, чем удовлетворенность качеством налоговых услуг в целом (86%) (см. Таблицу 6 в Приложении).

Региональные данные по услугам для населения

Лучшие результаты по удовлетворенности налоговыми услугами по г. Алматы, Западно-Казахстанской, Костанайской, Южно-Казахстанской, Павлодарской, Кызылординской, Жамбылской областям – где данный показатель выше 95%. Наиболее низкие показатели, значительно ниже среднего, по Актюбинской (54%), Атырауской (55%), Мангистауской (70%) областям и г. Астане (57%).

Ошибка выборки по регионам значительно превышает допустимый уровень для репрезентативности – 10% (при наличии признака 86%), но является приемлемой, чтобы отразить положительные/отрицательные тенденции по качеству предоставленных услуг.

Диаграмма 15. Удовлетворенность населения в целом услугами налоговых органов по регионам, %



По данным за 2008-2013 годы можно сделать выводы, что чаще всего показатели ниже среднего в Мангистауской, Атырауской областях и в г. Астане. Восточно-Казахстанская и Актюбинская области в 2013 году получили показатели, приближенные к результатам 2011 года. Причем следует отметить, что все вышеперечисленные регионы получили низкий уровень удовлетворенности и по услугам для бизнеса.

Таблица 7. Удовлетворенность населения налоговыми услугами по годам и динамика за 2008-2013 годы, %

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Динамика 2012-2013
Жамбылская	84	82	98	82	70	96	26
Алматинская	64	96	88	84	87	92	5
Южно-Казахстанская	81	97	97	97	96	100	4
Кызылординская	51	82	91	73	93	96	3
Алматы	77	84	70	96	98	100	2
Западно-Казахстанская	87	92	78	88	100	100	0
Костанайская	79	98	98	100	100	100	0
Павлодарская	71	98	100	100	100	99	-1
Карагандинская	64	88	100	90	94	92	-2
Северо-Казахстанская	95	98	98	91	97	94	-3
Акмолинская	83	95	96	76	97	86	-11
Мангистауская	41	89	87	88	83	70	-13
Восточно-Казахстанская	73	88	98	82	100	83	-17
Астана	90	85	56	55	90	57	-33
Атырауская	70	91	83	66	90	55	-35
Актюбинская	85	93	93	65	100	54	-46
Среднее	**72**	**91**	**89**	**84**	**94**	**86**	

В этих же пяти регионах в 2013 году удовлетворенность услугами по обращению за разъяснением налогового законодательства ниже среднего. Причем в Атырауской, Мангистауской областях и в г. Астане разъяснительная работа налоговых органов довольно часто оценивается ниже среднего по результатам исследований 2008-2013 годов.

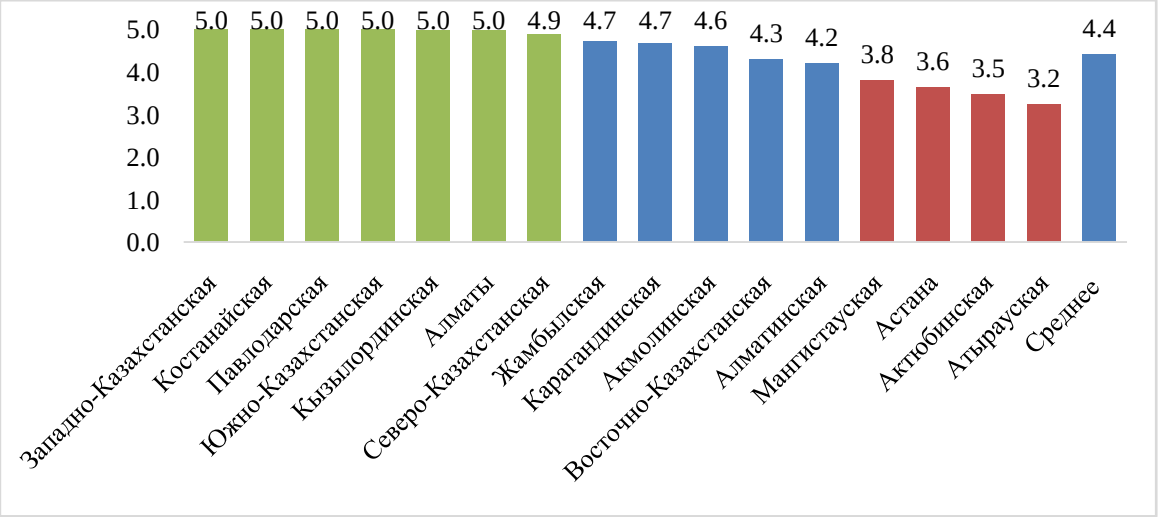
Таблица 8. Удовлетворенность населения услугой по обращению за разъяснением налогового законодательства по годам, %

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Западно-Казахстанская	81	90	76	100	100	100
Костанайская	64	96	100	100	100	100
Павлодарская	59	93	96	100	100	100
Кызылординская	42	83	89	100	100	100
Алматы	63	77	74	98	100	100
Северо-Казахстанская	83	100	57	83	100	100
Южно-Казахстанская	69	100	85	100	75	100
Жамбылская	69	89	73	50	57	97
Карагандинская	40	92	98	100	100	94
Акмолинская	74	98	84	100	91	92
Алматинская	47	98	97	100	100	84
Восточно-Казахстанская	60	95	98	100	91	83
Мангистауская	62	91	58	94	100	73
Астана	76	88	52	64	92	58
Атырауская	39	89	33	100	100	55
Актюбинская	78	86	76	100	100	53
Среднее	**62**	**92**	**78**	**95**	**94**	**86**

Если судить по средним баллам по пятибалльной шкале обращение за разъяснением налогового законодательства, то средний показатель на уровне 4,4 балла. Ниже четырех

баллов в среднем оценивается услуга по обращению за разъяснением налогового законодательства в г. Астане, Атырауской, Актюбинской и Мангистауской областях.

Диаграмма 16. Оценка услуги обращение за разъяснением налогового законодательства по регионам, средний балл



Из опыта взаимодействия населения с налоговыми органами при получении налоговых услуг выяснилось, что в г. Астане, Восточно-Казахстанской, Жамбылской областях нужно обратить большее внимание на параметры услуги, связанные с временными затратами, в Алматинской, Мангистауской, Атырауской областях – на качества персонала и в Карагандинской, Акмолинской, Актюбинской – на качество предоставляемой информации (см. Таблицу 4 в Приложении).

На удовлетворенность населения качеством налоговых услуг практически во всех регионах, главным образом, влияют следующие компоненты качества налоговых услуг (см. Таблицу 2 в Приложении):

- Ясностью налоговой процедуры и куда обращаться;
- Вежливостью работника;
- Компетентностью работника;
- Получением услуги в одном месте (окне/кабинете), у одного работника;
- Желанием сотрудников налогового органа Вам помочь;
- Точностью и понятностью полученной информации по услуге;
- Доступностью работника (нахождением на месте);
- Предоставлением информации по услуге в справочном окне, на стендах, у модератора;
- Соблюдением сроков предоставления услуги;
- Временем ожидания в очереди.

В отдельных регионах на первый план выступают параметры услуги, связанные с предоставлением информации:

Актюбинская область

- ✓ Предоставление информации по услуге в справочном окне, на стендах, у модератора;
- ✓ Соблюдение сроков предоставления услуги;
- ✓ Ясность налоговой процедуры;

- ✓ Своевременное получение услуги;
- ✓ Точность и понятность полученной информации;
- ✓ Компетентность работника;
- ✓ Доступность работника на месте.

Мангистауская область

- ✓ Информация, доступная через интернет, по телефону
- ✓ Компетентность работника и желание сотрудников помочь

г. Астана

- ✓ Ясность налоговой процедуры и куда обращаться;
- ✓ Получение услуги в одном месте (окне/кабинете), у одного работника;
- ✓ Компетентность работника;
- ✓ Вежливость работника.

Жамбылская область

- ✓ Ясность налоговой процедуры
- ✓ предоставление информации по услуге в справочном окне, на стендах, у модератора;
- ✓ Своевременное получение информации по услуге;
- ✓ Время в ожидания в очереди.

В других регионах более приоритетным для населения являются качества персонала, которые имеют большее влияние на удовлетворенность услугой:

Карагандинская область

- ✓ Вежливость, компетентность, доступность работника;
- ✓ Условия ожидания;
- ✓ Доступность информации по телефону;
- ✓ Ясность налоговой процедуры.

Алматинская и Южно-Казахстанская области

- ✓ Вежливость, компетентность, доступность работника, желание помочь.

В отдельных регионах населению более значимы параметры услуги, связанные с временными затратами:

Восточно-Казахстанская область

- ✓ Время в ожидания в очереди;
- ✓ Доступность информации по телефону;
- ✓ Условия ожидания;
- ✓ Своевременное получение информации по услуге.

Атырауская область

- ✓ Получение услуги в одном месте (окне/кабинете), у одного работника;
- ✓ Точность и понятность полученной информации, предоставление информации в справочном окне, стендах, у модератора;
- ✓ Ясность налоговой процедуры и куда обращаться.

Акмолинская область

- ✓ Соблюдение сроков предоставления услуги;
- ✓ Своевременное получение информации по услуге;
- ✓ Точность и понятность полученной информации по услуге;
- ✓ Получение услуги в одном месте (окне/кабинете), у одного работника;

Кызылординская область

- ✓ Соблюдение сроков предоставления услуги;
- ✓ Время в ожидания в очереди;
- ✓ Доступность информации по телефону.

Глава 3. Барьеры при получении налоговых услуг

В целом респонденты отмечают, что налоговый режим в Казахстане в сравнении с соседними странами значительно мягче, что облегчает деятельность предпринимательства. И за последние годы произошли существенные сдвиги в положительную сторону: сравнительно низкий НДС, наличие различных налоговых режимов (патент, упрощенный налоговый режим и т.д.), уменьшение количества налоговых форм, увеличение сроков подачи налоговой отчетности и т.д.

Вместе с тем, существует ряд препятствий создаваемых налоговой системой, которые затормаживают развитие малого и среднего бизнеса.

1) Отсутствие дифференцированного подхода к отраслевым предприятиям, которые нуждаются в особой государственного поддержке (легкая промышленность, судоходство). В результате снижается конкурентоспособность предприятий в сравнении с импортными производителями.

Из интервью с представителем бизнес-ассоциации: *«Если мы хотим быть не просто сырьевым придатком, а страной с собственным производством нужно к легкой промышленности подходить дифференцированно. Во всех странах при налогообложении подходят дифференцированно, и особенно, к легкой промышленности, которая имеет социальную направленность. Так как предоставляет наибольшее количество рабочих мест. Поэтому она является приоритетной сферой, поддерживается государством».*

2) Существующая градация малого и среднего бизнеса.

Из интервью с представителем бизнес-ассоциации: *«Вот уже на протяжении 15 лет мы наряду с др. ассоциациями выходим с предложением поменять градацию по малому и среднему бизнесу. Её надо сделать по примеру зарубежных стран (США, Великобритания, Германия и др.). Налогообложение, если не одинаковое, то, по крайней мере, схожее должно быть. Но, если не ходить так далеко, то хотя бы, как в России и Белоруссии. Под малый бизнес там попадают предприятия с количеством сотрудников до 100, а у нас 50. До 100 человек – малый бизнес и соответственно обороты совсем другие».*

3) Отсутствие налоговых стимулов для начинающих предпринимателей.

Из интервью с представителем бизнес-ассоциации: *«Нужны реальные стимулы, как, например, в Китае, где начинающий бизнес в течение 5 лет освобожден от налогов. Еще нонсенс - работающие структуры поддержки предпринимательства, такие как бизнес-инкубатор, бизнес-ассоциации не имеют никаких налоговых послаблений, хотя оказывают свои услуги по минимальным расценкам или вообще бесплатно».*

4) Сложные налоговые формы.

Из интервью с представителем отраслевой ассоциации: *Хотелось бы пожелать упрощения самих декларации, форм отчетности. Я давно работаю, поэтому есть с чем сравнивать. Профессионалам, опытным бухгалтерам все понятно по заполнению форм, но молодому специалисту, начинающему бухгалтеру, ИПэшнику трудно понять и не допустить ошибок при заполнении.*

5) Предвзятое отношение, незаинтересованность представителей налоговых органов в поддержке предпринимательства.

Из интервью с главным бухгалтером предприятия: *Налоговику выгодно, если у бизнеса будет что-то не так. Конечно, по сравнению с прошлыми годами, когда при слове «налоговая» все «вставали на лапки», – прошло. Но до сих пор они ведут себя так, как будто он человек, а все остальные – никто. Корпоративная культура поведения оставляет желать лучшего. Хотя сейчас они стали побаиваться, сегодня предприниматели более образованные и продвинутые. Но любой предприниматель понимает и говорит, что «если представителю налоговой начнешь что-либо доказывать, то себе дороже выйдет. Он все равно найдет к чему придраться, он будет «рыть, копать», он все равно покажет свою значимость».*

5. Затянутая и сложная процедура возврата НДС, влекущая финансовые потери.

Из интервью с главным бухгалтером предприятия: *Когда покупается мука, все затраты делаются по 12 %, та же электроэнергия, то же зерно. А когда продаётся – уже непосредственный товар, мы его продаём по нулевой ставке. И этот уплачиваемый НДС зависает, и потом начинается у нас возвраты. Так возникают проблемы, связанные с налоговой проверкой. Они проверяют не только прибыль поставщиков. Вот допустим, у меня есть поставщики непосредственные, у которых я купила, а проверяют не только их, а поставщиков-поставщиков и так до двенадцатого уровня. Где-то вот находят какое-то лжепредприятия и наказывают. А в итоге мы, не имеющие к ним никакого отношения, теряем время и деньги.*

Из интервью с главным бухгалтером предприятия: *Налоговая проверка и возврат подтвержденной по акту проверки суммы превышения НДС должны были быть произведены до истечения 60 рабочих дней в соответствии с налоговым законодательством. Этот срок истек в марте этого года. На сегодня налоговая проверка не завершена и возврат суммы превышения НДС не произведен, что является нарушением со стороны налоговых органов.*

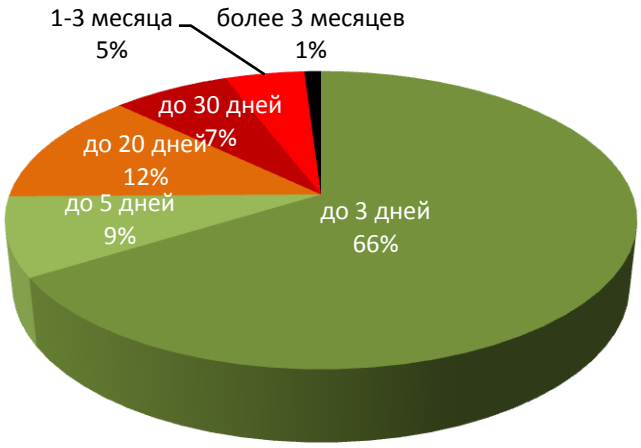
Ожидание услуги

Сроки получения ***услуг для бизнеса*** в среднем составили 3 дня, исключение составляет услуга по ликвидация юридического лица, прекращение деятельности ИП, где среднее время ожидания результата получения услуги составило 34,5 дня.

- Регистрационный учет ИП – 3,2 дня;
- Постановка и снятие с учета контрольно-кассовых машин – 3 дня;
- Проведение зачетов и возвратов уплаченных сумм налогов и других платежей – 3,9 дней;
- Ликвидация юридического лица, прекращение деятельности ИП – 34,5 дней;
- Регистрационный учет в качестве электронного налогоплательщика – 2,2 дня.

Большинство респондентов ожидало результата по услуге до 3 дней - 66%, 9% - до 5 дней. По результатам данного исследования значительную долю респондентов составляют ожидавшие услугу более пяти дней: 12% - до 20 дней, 7% - до 30 дней, 5% - 1-3 месяца и 1% - более 3 месяцев.

Диаграмма 17. Среднее время получения результата получения услуги для бизнеса



В сравнении с прошлом годом сроки получения результата услуги для бизнеса увеличились.

Таблица 9. Среднее время получения результата услуги в 2012-2013 гг., %

	До 5 дней	*5-20 дней*	*До 1 месяца*	*1-3 месяца*	*Более 3 месяцев*
2012 год	*83*	*10*	*2*	*5*	
2013	*75*	*12*	*7*	*5*	*1*

г о д					

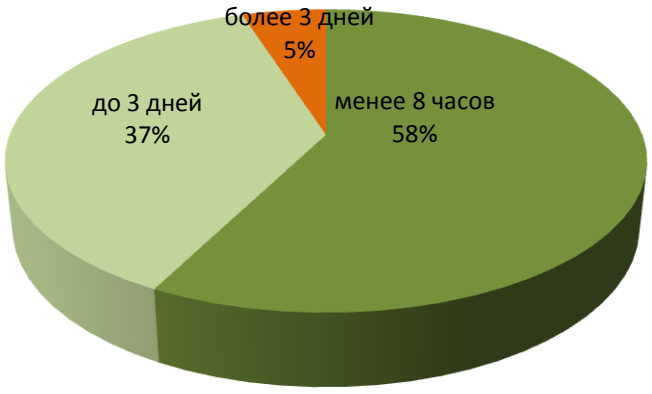
Сроки получения налоговых услуг ***для населения*** в среднем составили 1,5 дня или 12 часов рабочего времени. По услугам:

- Регистрация налогоплательщика (регистрация, изменение регистрационных данных) – 1,3 дня (10 часов) в среднем;
- Выдача справок об отсутствии (наличии) налоговой задолженности (налог на транспорт, на землю, имущество и т.п.), задолженности по обязательным пенсионным взносам, социальным отчислениям, выписок из лицевого счета – 1,6 дня (13 часов) в среднем.

Как минимум данные услуги по результатам опроса можно получить за 1 минуту, как максимум по первой услуге 8 дней, по второй – 21 день. Наиболее упоминаемые сроки получения услуги 1 день – по регистрации налогоплательщика и 3 дня – по выдаче справок.

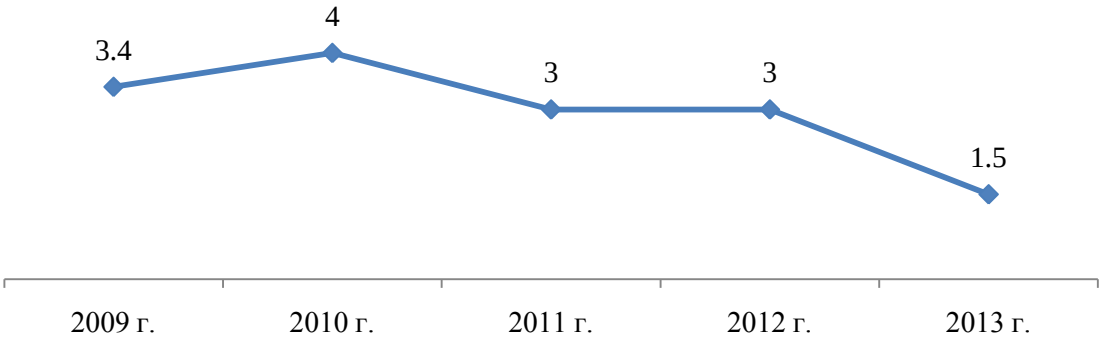
Большинство респондентов ожидало результата по услуге менее 8 часов – 58%, 37% – до 3 дней. И незначительную долю составили респонденты, ожидавшие услугу более 3 дней.

Диаграмма 18. Среднее время получения результата получения услуги для населения



Сроки получения результата услуги для населения сократились в два раза – с 3 дней в 2012 году до 1,5 дней в 2013 году.

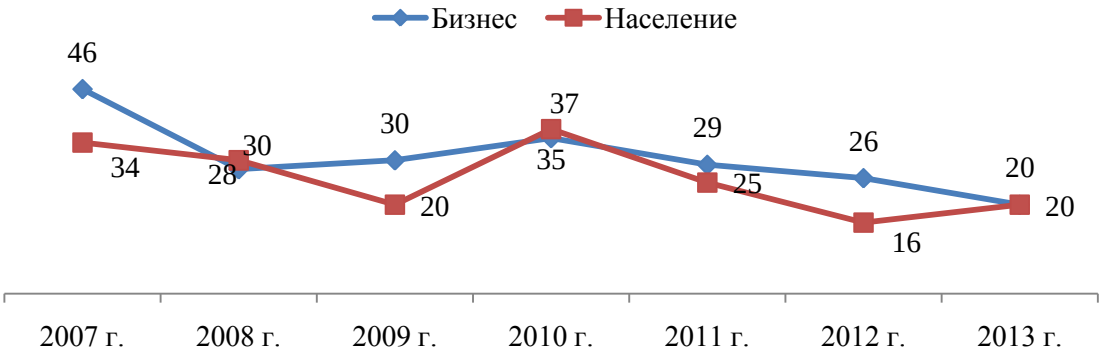
Диаграмма 19. Среднее время получения результата услуги, дни



Если судить по показателям удовлетворенности, то 88,3% представителей бизнеса и 86,9% населения довольно соблюдением сроков предоставления услуги.

75% представителей бизнеса и 78% населения было обслужено за максимально допустимое время в соответствии со стандартами до 20 мин.

Диаграмма 20. Среднее время ожидания в очереди, минуты



До 20 мин. в среднем обслуживается бизнес и население в таких регионах как г. Алматы, Костанайская, Павлодарская, Северо-Казахстанская, Западно-Казахстанская, Кызылординская, Жамбылская, Карагандинская, Акмолинская и можно отнести в этот ряд Алматинскую область. В остальных регионах средняя продолжительность ожидания в очереди 25 минут и более. Максимальные показатели по ожиданию в очереди в г. Астане, где бизнес ожидает в очереди 63 мин., население – 83 мин. в среднем.

Таблица 10. Среднее время ожидания в очереди по регионам, мин.

	Бизнес	Население
Алматы	2	2
Костанайская	4	5
Павлодарская	6	6
Северо-Казахстанская	6	6
Западно-Казахстанская	7	7
Кызылординская	10	9
Жамбылская	11	9
Карагандинская	14	18
Акмолинская	21	13
Алматинская	23	21
Мангистауская	**25**	**37**
Южно-Казахстанская	**26**	**13**

Атырауская	**27**	**37**
Восточно-Казахстанская	**31**	**24**
Актюбинская	**40**	**19**
Астана	**63**	**83**
Среднее	**20**	**20**

84,3% налогоплательщиков из бизнеса и 83,7% населения удовлетворено временем ожидания в очереди.

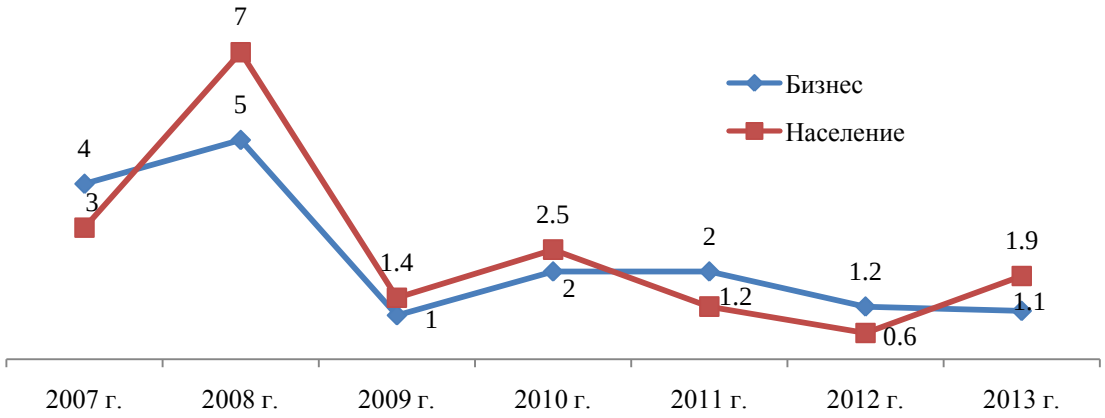
Коррупция и отрасли наибольшего роста сокрытия доходов

Несмотря на массовость и распространенность услуг, имеет место неофициальное получение услуги или коррупционные отношения:

- Среди бизнеса – 1% налогоплательщиков дали нелегальное вознаграждение и 4,1% – получили услугу по знакомству. Около 5% респондентов отказалось отвечать по данным вопросам.

- Среди населения – 2% налогоплательщиков дали нелегальное вознаграждение и 5,4% – получили услугу по знакомству. 16% респондентов заявило об ускорении процесса получения услуги при нелегальном вознаграждении. Около 7-8% респондентов отказалось отвечать по данным вопросам.

Диаграмма 21. Дали неофициальное вознаграждение, %



Размер вознаграждения в среднем составляет 12 000 тенге для бизнеса (15000 тенге в 2012 году). Среди населения только 8 респондентов указало размер вознаграждения, поэтому среднее не вычислялось. Наиболее часто упоминаемая сумма среди бизнеса – 10 000 тенге, среди населения – 5000 тенге. Минимальный размер денежного вознаграждения составил 500 тенге, максимальный – 100 000 тенге.

Наибольший рост сокрытия доходов и уклонения от уплаты налогов, по мнению опрошенных налогоплательщиков среди бизнеса и населения, в строительстве, торговле и ремонте автомобилей – отмечает около 20% респондентов. Третья позиция закрепляется за горнодобывающей и нефтегазовой отраслями – 14%. 10% и более респондентов указало наличие сокрытия доходов при оказании услуг по проживанию и питанию, совершении операций с недвижимым имуществом и в секторе искусства, развлечений и отдыха. В других отраслях по результатам опроса данное явление выражено в меньшей степени – 7% и менее.

Диаграмма 22. Сферы экономической деятельности по наибольшему сокрытию доходов и уклонению от уплаты налогов (бизнес), %

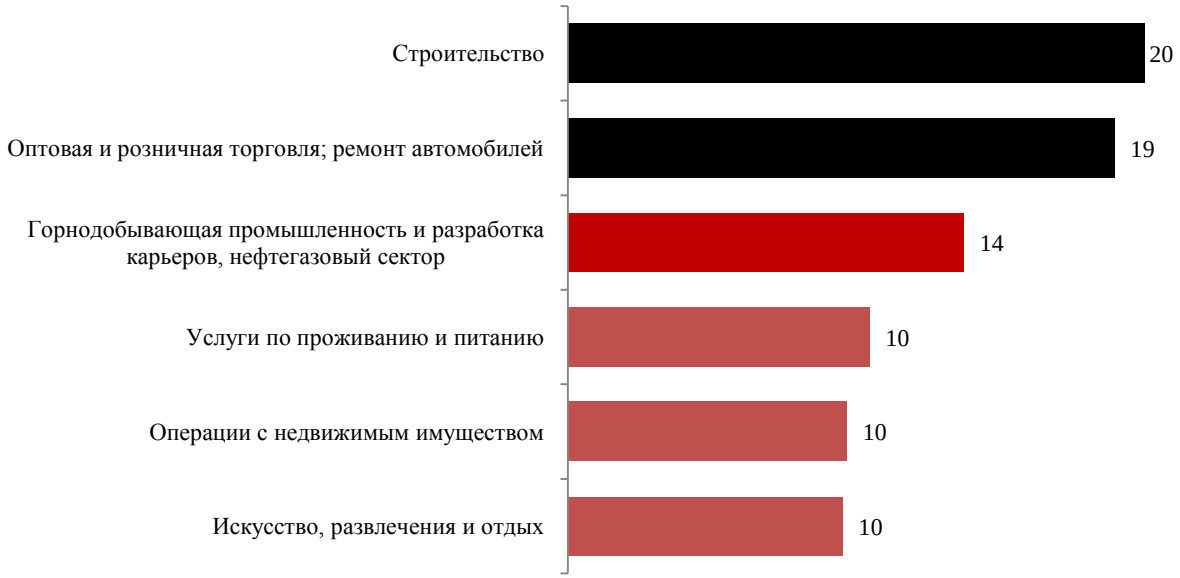


Диаграмма 23. Сферы экономической деятельности по наибольшему сокрытию доходов и уклонению от уплаты налогов (население), %

При обсуждении проблемы коррупции в налоговых органах респонденты делают акцент на следующих аспектах:

1. Поведение сотрудников налоговых органов, которое в ряде ситуаций рассматриваются как провоцирующее к коррупционным действиям (длительные сроки проверок, трудности при возврате НДС, уменьшение размера штрафов и т.п.);
2. Поведение налогоплательщиков – недобросовестность и желание решить возникшие трудности коррупционным путем;
3. Налоговая безграмотность налогоплательщиков, по причине которой, они не знают свои права и обязанности и предпочитают решать возникающие трудности неофициальным путем.

Респонденты высказывают убежденность, что значительно снизит коррупцию совершенствование и широкое распространение электронных услуг, уменьшение реального взаимодействия налоговиков и предпринимателей.

Из интервью с главным бухгалтером предприятия: *Первое, на мой взгляд, даже на ускорение услуги, – налоговики вынуждают, хотя бы на примере проверки. То ли он будет у тебя сидеть 3 месяца и каждый день что-нибудь выдумывать или требовать какой-то документ. То ли за 3 положенных дня все проверит и уйдет. У предпринимателя может быть все правильно и верно. Он может предоставить все документы, но на это нужно время. А налоговики рассчитывают на испуг. Сразу начинают говорить о штрафах, суммах штрафа и т.д. Есть такие предприятия, которые подходят ко всему с упорством. Типа ну пусть сидит сколько хочет и роет, у меня все правильно. Но, к сожалению, нет у нас пока идеальных предприятий, потому что имеют место административные барьеры, которые просто невыполнимы. Поэтому налоговик всегда при желании что-нибудь найдет.*

Из интервью с представителем бизнес-ассоциации: *Из-за безграмотности и халатности самих предпринимателей, бухгалтеров бизнес вовлекается в коррупционные взаимоотношения! И есть еще наглость некоторых работников налоговых инспекторов. Активнее внедрять электронный документооборот во избежание зависимости от конкретного человека. Нужно быть сегодня самим предпринимателям более грамотными. И когда разговариваешь с налоговым инспектором, нужно отстаивать свое мнение, доказывать, а для этого быть компетентным. Зачастую руководитель далек от налоговых, бухгалтерских вопросов, не вникает, а потому не хочет волокиты при проверках. Это неправильная позиция первых руководителей.*

Бизнесу, населению и Правительству нужно активнее работать с порталом e-gov.kz, с помощью которого сегодня сводятся к минимуму контакты между госорганами и получателями услуг, некоторые процессы налогового администрирования и контроля также переводятся на автоматический режим, что приветствуется бизнесом и является одним из методов борьбы с коррупцией.

Жалобы

По результатам 2013 года участились случаи, когда у налогоплательщиков были причины для подачи жалобы до 8% (5,3% в 2012 году) и 10% среди населения (4,6% в 2012 году).

Очень малая часть налогоплательщиков обращается с жалобой: 1,4% респондентов (2% в 2012 году) среди бизнеса и 1,5% - среди населения (1,7% в 2012 году).

Одна из наиболее распространенных причин, почему налогоплательщики не жалуются (при наличии причин для подачи жалобы) – это неуверенность в благополучном решении проблемы.

Таблица 11. Почему налогоплательщики не жалуются при наличии причин для подачи жалобы, %

	Бизнес	*Население*
не верю, что это поможет решению дела	*48*	*28*
не хочу тратить на это время и силы	*41*	*38*
опасаюсь негативных последствий для себя	*18*	*23*

И как показывают результаты исследования, респонденты не удовлетворены самой процедурой подачи жалобы, также решением проблемы на месте и результатами рассмотрения жалобы (3,3 балла в среднем по пятибалльной шкале).

Большинство респондентов как среди бизнеса (77%), так и среди населения (64%) знакомо с процедурой подачи жалобы (как и кому подавать) и чаще всего эта информация доступна, только 15% налогоплательщиков в среднем отметило отсутствие информации по процедуре подачи жалобы.

Обращение с письменной жалобой – не самая популярная мера решения возникающих проблем, хотя респонденты отмечают, что в ряде случаев это возможность доказать свою правоту в спорных ситуациях. Но респонденты отмечают, что предприниматели предпочитают по возможности решать возникающие проблемы на месте, без письменных обращений, так как это позволяет получить быструю обратную связь. В случае письменного обращения зачастую, даже если налоговый орган предпринял какие-то меры для удовлетворения жалобы, налогоплательщик не всегда получает обратную связь и может отследить результат своего обращения.
Нарекания вызывают сроки рассмотрения жалобы, что влечет для предпринимателя финансовые потери.

***Из интервью с главным бухгалтером предприятия**: Любая жалоба рассматривается по вертикали. В постановлениях всегда указывается порядок обжалования. У нас был случай, когда нам предъявили предписание без даты, без фамилии и факт нарушения был неправильный. Мы долго доказывали специалисту свою правоту, потом решили жаловаться. Когда подошли с письменной жалобой, то специалист, просмотрев еще раз наш вопрос, признал ошибку со стороны налоговых органов. Мы приняли извинения. Поэтому нужно жаловаться, отстаивать свою правоту.*

***Из интервью с представителем отраслевой ассоциации:** Я думаю, что в основной массе все проблемные вопросы налогоплательщиков решаются на местах, не доводя до подачи жалобы. Однако налогоплательщиков, которые подают жалобу, вряд ли волнует процесс подачи жалобы. Любого человека, который жалуется, прежде всего, волнует не процедура подачи жалобы, а скорее решение, которое выносится на его жалобу. Сама процедура, на мой взгляд, довольно простая, существует телефон доверия, на стендах размещена информация о подаче жалобы, есть соответствующий раздел на сайте налогового органа.*

***Из интервью с главным бухгалтером предприятия**: У нас был такой случай, когда директору предприятия в налоговом органе нахамила сотрудница. Мы написали жалобу. Начальник НК района пообещал разобраться. Мы не получили в итоге никакого письменного ответа. Но потом, через других людей, узнали, что нагрубившую сотрудницу наказали, куда-то перевели. Но почему мы должны были это выяснять окольными путями? По-хорошему начальник НК должен был вызвать эту сотрудницу, и она должна была извиниться перед предпринимателем. Хотя, конечно, их тоже можно понять – там же работают брат, сват и т.д.*

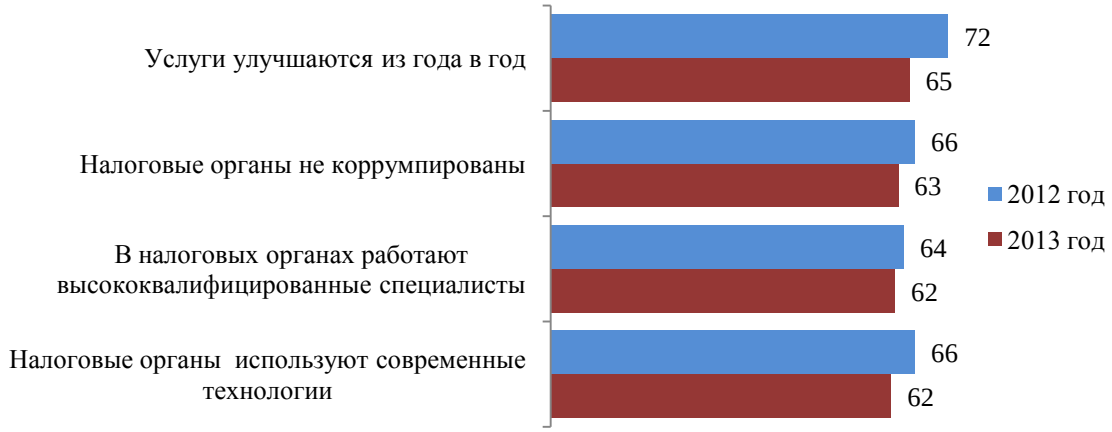
***Из интервью с главным бухгалтером предприятия**: Ответы на письменные обращения ожидаются полмесяца как минимум, плавно переходящие в волокиту, в то время как сроки у предпринимателя жестко определены. Неравные права и обязанности. У предпринимателя больше обязанностей, у «налоговой» больше прав.*

Имидж налоговой службы

Сложившийся имидж налоговой службы в Казахстане свидетельствует о позитивном отношении бизнеса и в тоже время о наличии проблем. Оцениваемые составляющие имиджа, основаны на реальных или приписываемых свойствах, но, тем не менее, обладают социальной значимостью для бизнеса. Имиджевые показатели пока составляют промежуток от 60% до 65%.

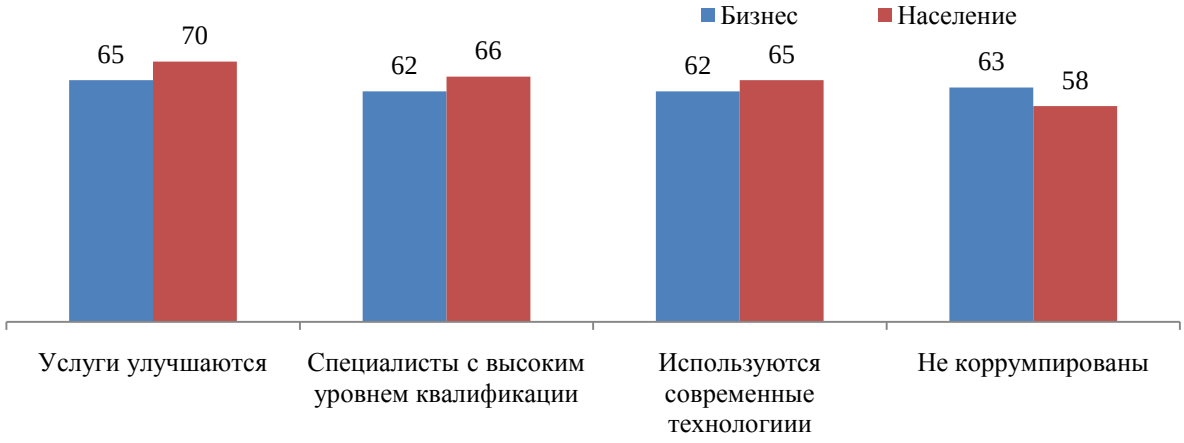
Наблюдается снижение показателей на 3-4 процентных пунктов относительно 2012 года. Налоговые органы разочаровывают получателей услуг современными технологиями, недостаточным уровнем квалификации специалистов. Часть бизнеса ожидает большего от совершенствования налоговых услуг. Если в 2012 году 72% бизнеса были полностью согласны с тем, что услуги улучшаются из года в год, то по результатам данного исследования доля респондентов сократилась до 65%.

Диаграмма 24. Имидж налоговой службы у бизнеса (2012-2013 гг.), %



У населения сложившийся имидж налоговой службы более позитивный относительно бизнеса. Большая доля респондентов отмечает улучшение услуг из года в год (70%). 66-65% опрошенного населения согласилось с высоким уровнем квалификации сотрудников налоговых органов и наличием современных технологий. Имидж коррумпированности налоговых органов более устойчив среди населения – в некоррумпированность налоговых органов верит меньшая доля населения (58%), чем бизнеса (63%).

Диаграмма 25. Имидж налоговой службы у бизнеса и населения, %



13% представителей бизнеса считает, что существующая система налогообложения препятствует развитию предприятия. Незначительная доля предпринимателей считает налоговые органы незаинтересованными в разъяснительной работе. Штрафные санкции, несоразмерные тяжести нарушения, по мнению 16% респондентов не могут способствовать развитию предприятия. Нарушения со стороны сотрудников налоговых органов в плане штрафных санкций и отсутствие возможности опротестовать результаты проверок в отдельных случаях также не в пользу предпринимателей. Недопустимыми в поведении налогового инспектора должны быть так называемые «просьбы» убрать переплату на начало/конец периода, оплатить суммы налога заранее, до наступления срока для уплаты налогов – это право налогоплательщика.

- Налоговый инспектор просит оплатить суммы налога заранее, до наступления срока для уплаты налогов – 20%;
- Налоговый инспектор просит убрать переплату на начало/конец периода (месяц, квартал, год) – 17%;
- Штрафы несоразмерны тяжести нарушения – 16%;

- Налоговые органы не заинтересованы в разъяснительной работе – 12%;
- Проверки не всегда обоснованы – 8%;
- Не всегда штрафы накладываются с предварительным составлением протокола или согласия на уплату штрафа (без протокола) – 8%;
- Не всегда есть возможность опротестовать результаты проверок – 7%.

Наличие данных проблем подтверждают и данные, полученные Институтом политических решений в мае 2013 года только по г. Алматы: 15% предпринимателей указывало на отсутствие возможности опротестовать результаты проверок», 14,3% обеспокоено отсутствием защиты от необоснованных проверок, 24% отмечало незаинтересованность налоговых органов в разъяснительной работе, несоразмерность наказания тяжести нарушения» – мнение 25% респондентов.

Существующие проблемные вопросы в сфере налогообложения систематизирует и анализирует Ассоциация налогоплательщиков Казахстана. С каждым годом Ассоциация налогоплательщиков Казахстана как организация, которая объединяет налогоплательщиков для защиты их интересов, становится более узнаваемой. По результатам данного исследования 17% представителей бизнеса хорошо знакомо с деятельностью организации (в 2012 году 13%).

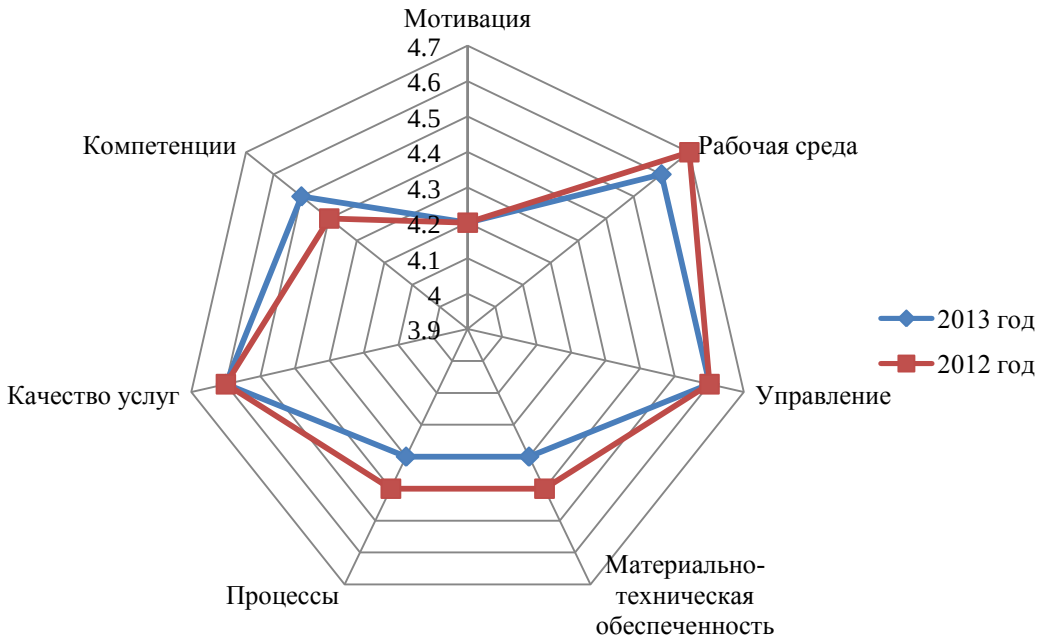
С деятельностью организации хорошо знакома пока незначительная часть населения – 13,5% опрошенных респондентов (в 2012 году 13,4%). Поверхностные знания об Ассоциации налогоплательщиков Казахстана отмечены уже у 22% населения против 18% в 2012 году. Можно сказать, что постепенно осведомленность населения растет.

Глава 4. Мнение сотрудников налоговых органов

В деятельности налоговых органов наиболее высокой оценки заслуживает, по мнению госслужащих, сложившаяся рабочая среда, система управления и качество налоговых услуг – 4,6 балла в среднем. Свои компетенции работники налоговой службы оценили на 4,5 балла. Ниже показатели, связанные с материально-техническим обеспечением и процессами в налоговых органах – 4,3 балла. Неизменно самым низким показателем является мотивация сотрудников налоговой службы – 4,2 балла. Это говорит о том, что необходимо поднимать на более качественный уровень HR-менеджмент в налоговых органах.

Если свои компетенции госслужащие оценили выше относительно результатов прошлого года, то материально-техническое обеспечение, процессы и рабочую среду – ниже (см. диаграмму). Мотивация работников, система управления и качество услуг на уровне 2012 года.

Диаграмма 26. Удовлетворенность госслужащих, средний балл



Наиболее высоко респонденты оценили (4,8 балла):

- Знания русского языка;
- Умение работать с потребителем;
- Лидерские качества руководителя;
- Вежливость сотрудников по отношению к потребителям;
- Знания в своем секторе, по своему направлению.

Критические показатели, требующие большего внимания, на сегодня это:

- Знание иностранных языков (3,2 балла);
- Размер должностного оклада (3,8 балла);
- Доступ в Интернет (3,8 балла);
- Система материальных поощрений служащих (3,9 балла);
- Общие базы данных с другими государственными органами (4 балла).

Таблица 12. Удовлетворенность госслужащих своей работой, средний балл

В целом местом работы	4,7	Процедурами согласования	4,5
Системой моральной мотивации служащих	4,3	Возможностью самостоятельно принимать решения	4,3
Системой материальных поощрений служащих	***3,9***	Электронным документооборотом	4,6
Размером должностного оклада	***3,8***	***Общими базы данных с другими государственными органами***	***4,0***
Статусом, престижностью в обществе Вашей работы	4,5	Взаимодействием с другими государственными органами	4,2
Возможность карьерного роста	4,3	Перераспределение персонала в период пиковых нагрузок	4,2
Моральный климат в коллективе	4,6	Наличием всех условий для предоставления услуг высокого качества	4,5
Корпоративный дух	4,6	Качеством выданных документов	4,6
Дружба, взаимоподдержка	4,7	***Вежливостью сотрудников по отношению к потребителям***	***4,8***
Вниманием к Вашему мнению	4,5	Учетом потребностей потребителей при планировании работы	4,7
Возможностью повышения квалификации	4,4	Скоростью оказания услуги	4,7
Служебная этика	4,7	Доступностью и своевременностью предоставления информации потребителям	4,7
Системой планирования работы служащих	4,5	Простотой процедуры получения услуги	4,7
Лидерские качества руководителя	***4,8***	Поощрением в связи с хорошим обслуживанием потребителей	4,1
Ориентированностью на результат	4,6	Своей компетентностью в вопросах налогообложения в целом	4,5
Соблюдением законодательства о труде, нормирование нагрузки служащего	4,4	***Своей компетентностью в своем секторе, по своему направлению***	***4,8***
Заинтересованностью руководства в обратной связи с работником	4,6	***В умении работать с потребителем***	***4,8***
Офисными принадлежностями	4,4	В преодолении конфликтов	4,7
Необходимой информацией, справочниками	4,4	В планировании по результату	4,7
Постоянным доступом в Интернет	***3,8***	***Своим знанием русского языка***	***4,8***
Программным обеспечением	4,5	Своим знанием казахского языка	4,5
Оргтехникой (ксерокс, факс и др.)	4,3	***Своим знанием иностранных языков***	***3,2***
Удобным рабочим местом	4,5	Своей компьютерной грамотность	4,6

71% респондентов отмечает существующую потребность налогоплательщиков в разъяснении налогового законодательства. 71% госслужащих хотело бы повысить уровень своей квалификации.

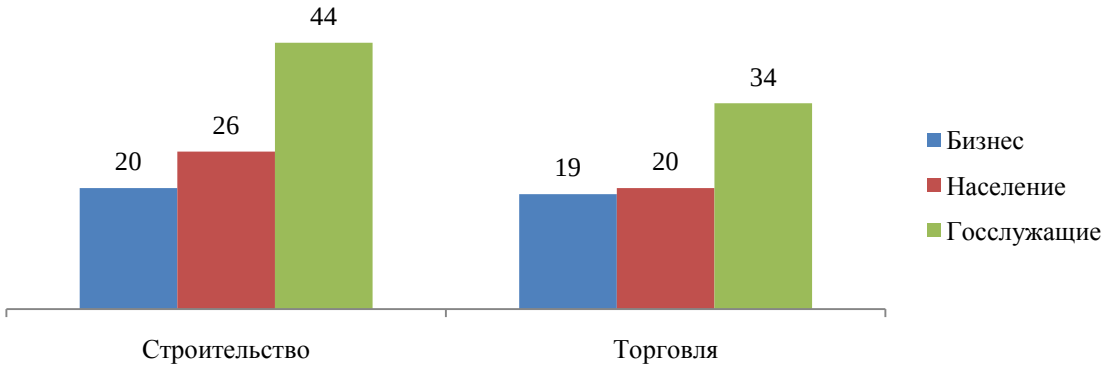
Только 41% респондентов готово продолжать работать в налоговых органах, 24% - поменяет место работы, если такая возможность появится, 35% - затруднилось ответить на данный вопрос.

Наибольший рост сокрытия доходов и уклонения от уплаты налогов, по мнению работников налоговой службы, – строительство, оптовая и розничная торговля.

Диаграмма 27. Сферы экономической деятельности по наибольшему сокрытию доходов и уклонению от уплаты налогов, %

Причем следует отметить, что бизнес и население также отметили строительство и торговлю на первом месте, только работники налоговых органов дают больший показатель по данным отраслям.

Диаграмма 28. Сферы экономической деятельности по наибольшему сокрытию доходов и уклонению от уплаты налогов, % (бизнес, население, госслужащие)



Глава 5. Выводы и рекомендации

Несмотря на снижение показателя удовлетворенности, наблюдаются существенные улучшения в качестве налоговых услуг. Это, прежде всего, повышение компетентности сотрудников налоговой службы, улучшение системы обслуживания в операционных залах, сокращение очередей из-за доступности отдельных услуг в электронном виде, совершенствование информационных систем, следствием чего стало сокращение сроков сдачи налоговой отчетности.

Такие компоненты качества налоговых услуг как скорость серверов и компьютеров, ожидание в очереди, доступность информации об услуге по телефону, через Интернет и желание сотрудников помочь получили наиболее низкие оценки респондентов. Информационно-техническое обеспечение и обеспечение информацией отмечаются наиболее проблемными, начиная с первых исследований 2008 года и до сегодняшнего дня.

Но, тем не менее, более чувствительными являются желание сотрудников налогового органа помочь налогоплательщику, доступность работника (нахождение на месте), своевременное получение информации по услуге, вежливость и компетентность работника, предоставление информации по услуге в справочном окне, на стендах, у модератора, так как отражаются на восприятии качества услуги в целом. Поэтому исследователи рекомендуют работать в этих направлениях в первую очередь, чтобы улучшить показатель удовлетворенность представителей бизнеса и, разумеется, приложить большие усилия для системной работы над узкими местами (составляющие качества услуги с низкой удовлетворенностью). Относительно населения приоритетными следует считать все компоненты качества услуг, связанные с временными затратами, персоналом и качество предоставленной информации.

Соответственно необходимо повышать компетентность сотрудников налоговых органов, обеспечить своевременно налогоплательщиков информацией, увеличить мощность серверов, чтобы был резерв в отчетный период. Использовать наиболее распространенные и доступные для индивидуальных предпринимателей информационные каналы для оповещения об обновлениях в программном обеспечении в более ранний период, чтобы дать возможность освоить программу.

Одна из основных функций налоговой службы – информирование налогоплательщиков до сих пор не является приоритетной областью для налоговой службы. Данный вывод можно сделать хотя бы потому, что отмечается незаинтересованность сотрудников налоговой службы в разъяснении, оказании помощи налогоплательщикам. Колл-центр на сегодня также не удовлетворяет потребности бизнеса. В «Терминале» необходима помощь не одного, а нескольких специалистов. В период увеличения потока налогоплательщиков в налоговые органы в операционном зале также необходимо увеличивать количество модераторов. Если в операционных залах какие-то сдвиги есть, то в других кабинетах, обслуживающих налогоплательщиков, все намного хуже. Более того, надо иметь в виду, что бизнес сейчас предпочитает получать информацию через Интернет. Но действия налоговых органов в этом направлении пока не соответствуют потребностям бизнеса. Не хватает своих высококвалифицированных специалистов для информирования,

консультаций, ведения форумов, обучения налогоплательщиков – значит надо выделять ресурсы и привлекать бизнес-ассоциации, бухгалтеров высокой квалификации.

Нужно работать с индивидуальными предпринимателями, которые переходят на электронные формы сдачи налоговой отчетности, впервые получают очередной патент он-лайн, с каждым индивидуально. Не применять административные взыскания за ошибки технического характера, механические ошибки (при вводе данных, сбое программы). Либо программа должна принимать дату первой попытки сдачи отчетности, расчетов, либо выдавать заключения при неудачных попытках для неприменения административных взысканий.

Непонятным остается нерешенность проблемы с серверами в наше время, в период развития высоких технологий. Как не справлялся сервер в период пиковых нагрузок 5 лет назад, так и не справляется сейчас. Если говорить о широком распространении электронных услуг, необходимо начать с того, чтобы упростить систему использования сертификатов электронного ключа без лишних ссылок для установки программ. Обеспеченность терминалами является также проблемой налоговых органов, хотя если решить проблему со сбоями серверов, программного обеспечения и с разъяснительной работой, возможно вопрос будет снят.

Низкий уровень удовлетворенности налоговыми услугами по подакцизным товарам по причине высокой стоимости лицензии, большого перечня требуемых документов, больших очередей в отделе импорта. Отсутствие дифференцированного подхода со стороны налоговых органов является серьезной проблемой, так как стоимость лицензии и штрафы одинаковы для всех, как для малого, так и для крупного бизнеса. Есть смысл в пересмотре данных вопросов по размеру бизнеса или объему реализации.

Услуга по ликвидации ЮЛ и прекращении деятельности ИП имеет низкую удовлетворенность относительно других услуг в течение ряда лет. Сроки по данной услуге не регламентированы стандартами, более того сама процедура оказания государственной услуги с момента подачи заявления не выделена в качестве услуги налогового органа. Соответственно одним из наиболее чувствительных показателей при оценке данной услуги является такие составляющие услуги, как соблюдение сроков предоставления услуги, ясность налоговой процедуры, точность и понятность полученной информации.

Сократить сроки процедуры ликвидации позволит упрощение процедуры ликвидации для отдельных категорий предприятий, не выплачивающих НДС, отдельных представителей МСБ на основе заключения по результатам камерального контроля (без проведения ликвидационной налоговой проверки). В тоже время, серьезное влияние на качество услуги окажет своевременное выявление и решение налогоплательщиками имеющихся проблем с задолженностями. В качестве профилактики необходимо рекомендовать предпринимателям чаще проводить сверку, чтобы потом не выявлялись непонятные моменты. Кроме того, необходима прозрачность всей процедуры, чтобы налогоплательщик на сайте видел движение своих документов и их статус, в том числе ответственных лиц на каждом этапе процедуры данной услуги.

Возвращаясь к налоговым проверкам, важно отметить широкое распространение длительных налоговых проверок (до 5ти лет), незаконченных и приостановленных. Если налоговое законодательство позволяет иметь место таким случаям, надо его менять. Должны быть пределы срока налоговой проверки, которые не должны нарушаться. Если налоговые органы не могут проверить предприятие в определенные сроки – это несовершенство либо налогового законодательства, либо некомпетентность сотрудников налоговой службы. Не надо забывать, что главная миссия налоговых органов не контролировать, а оказывать помощь налогоплательщику в выполнении его обязательств перед государством. Необходимо упростить процедуры, где имеют место проверки не только непосредственных поставщиков предприятия, но и его поставщиков и т.д. «до седьмого колена». Взять под контроль применение встречных проверок, под прикрытием которых проходит большое количество проверок. При согласии налогоплательщика уплатить штраф без составления протокола, выдавать квитанцию для оплаты. Пресекать практику прерывания налоговой проверки по причине других неотложных дел. Необходимо использовать практику применения системы рисков, ограничить применение ликвидационных проверок в отношении определенных категорий налогоплательщиков. Для решения вопросов спорных доначислений по актам проверок создать досудебный орган, независимый от Налогового комитета. Статус налоговой проверки должен ежедневно отражаться на сайте, результаты ежедневной работы налогового инспектора должны быть доступны он-лайн. Таким образом, будет обеспечена прозрачность процедуры налоговой проверки.

Благодаря услуге по ликвидации ЮЛ и прекращению деятельности ИП увеличились сроки получения налоговых услуг для бизнеса в среднем.

Несмотря на массовость и распространенность услуг, имеет место неофициальное получение услуги или коррупционные отношения. Снизит коррупцию совершенствование и широкое распространение электронных услуг, уменьшение реального взаимодействия налоговиков и предпринимателей, исключив по максимуму провоцирующее к коррупционным действиям поведение налоговых инспекторов. Причем в налоговых органах ведется большая работа с сотрудниками по профилактике коррупционных правонарушений. Имеется много механизмов по борьбе с коррупцией среди своих сотрудников. Гораздо сложнее, когда в налоговом управлении или департаменте, должностные лица более высокого ранга, обеспечивая покровительство представителям бизнеса, создают коррупционную среду. Есть смысл, изучить проблему сокрытия доходов и уклонения от уплаты налогов, особенно, в отрасли строительства, оптовой и розничной торговли, а также в горнодобывающей промышленности и нефтегазовом секторе.

Чем больше барьеров для ведения бизнеса, тем больше востребовано покровительство со стороны должностных лиц налоговых органов. Поэтому хотелось бы особо подчеркнуть, что НК МФ РК необходимо больше внимания уделить изучению выявленных проблем в работе налоговых органов по результатам социологического исследования. Излишнее стремление к высоким показателям и карательным мерам по итогам рейтинга регионов, чревато больше негативными последствиями. А главная цель НК МФ РК и данного исследования заключается в совершенствовании, улучшении качества налоговых услуг.

Необходимо иметь ввиду, что при подаче региональных показателей присутствует допустимая ошибка выборки +-5%. Более того, показатель удовлетворенности зависит от менталитета населения того или иного региона, событий, происходящих в данном регионе, и других факторов, независящих от налоговых органов. Для исключения данных региональных факторов в исследовании, необходима большая выборка по каждому региону, что требует соответствующего бюджета. У налоговых органов существуют и другие показатели, характеризующие эффективность работы территориальных налоговых комитетов, а главная задача исследователей – предоставить информацию о наличии тех или иных тенденций из опыта взаимодействия предпринимателей и населения, характеризующих качество налоговых услуг для принятия конкретных решений в сфере налогообложения.

У населения сложился более позитивный имидж налоговой службы, чем у бизнеса, хотя образ коррумпированности налоговых органов более устойчив среди населения.

В целом респонденты отмечают, что налоговый режим в Казахстане в сравнении с соседними странами значительно мягче, что облегчает деятельность предпринимательства. И за последние годы произошли существенные сдвиги в положительную сторону: сравнительно низкий НДС, наличие облегченных налоговых режимов (патент, упрощенный налоговый режим и т.д.), уменьшение количества налоговых форм, увеличение сроков подачи налоговой отчетности и т.д.

Обращение с письменной жалобой все еще остается не самой популярной мера решения возникающих проблем.

Вместе с тем существует ряд препятствий создаваемых налоговой системой, которые затормаживают развитие малого и среднего бизнеса:

- Отсутствие дифференцированного подхода к отраслевым предприятиям, которые нуждаются в особой государственного поддержке (легкая промышленность, судоходство);
- Существующая градация малого и среднего бизнеса;
- Отсутствие налоговых стимулов для начинающих предпринимателей;
- Сложные налоговые формы для индивидуальных предпринимателей;
- Предвзятое отношение, незаинтересованность представителей налоговых органов в поддержке предпринимательства;
- Затянутая и сложная процедура возврата НДС, влекущая финансовые потери.

Также можно выделить наличие препятствий, не так широко распространенных:

- Незаинтересованность в разъяснительной работе сотрудников налоговой службы;
- Штрафные санкции, несоразмерные тяжести нарушения;
- Нарушения в процедуре штрафных санкций;
- Отсутствие возможности опротестовать результаты налоговой проверки;
- Просьбы налогового инспектора убрать переплату на начало/конец периода, оплатить суммы налога заранее, до наступления срока для уплаты налогов.

- Обращение с письменной жалобой все еще остается не самой популярной мерой решения возникающих проблем.

Чтобы способствовать развитию бизнеса, и, соответственно, экономическому развитию страны, необходимо устранить существующие административные барьеры, отдельные из которых требуют глубокого изучения и совершенствования налогового законодательства, другие – жестких, неотложных, радикальных мер или гибкого, дифференцированного подхода.

Данные рекомендации исследователи предлагают взять на вооружение не только НК МФ РК, но и территориальным управлениям. Следует также отметить по итогам данного исследования некоторые региональные особенности. Таким регионам, как г. Астана, Акмолинская, Южно-Казахстанская, Актюбинская и Жамбылская области необходимо обратить большее внимание на компетентность, желание помочь налогоплательщику, вежливость работников налоговой службы и соблюдение сроков предоставления услуги. В остальных регионах – на качество предоставляемой информации для налогоплательщиков: своевременность, точность, понятность, доступность по телефону.
В Жамбылской области можно отметить важность решения проблемы с условиями ожидания и предоставлением сопутствующих услуг (банковские услуги, копирование и др.). В Мангистауской области для налогоплательщиков очень важно иметь доступ к информации через Интернет. Особого внимания требует вопрос ожидания в очереди в г. Астане, Алматинской области и г. Алматы. Необходимо наладить разъяснительную работу (в том числе вывески) в операционном зале, чтобы бизнес знал, куда обращаться при получении массовых налоговых услуг в Южно-Казахстанской области. Взять на контроль вопросы, связанные с доступность работника (нахождение на месте) следует в г. Астане, г. Алматы и Восточно-Казахстанской области.

Отдельно хотелось бы отметить ситуацию с качеством налоговых услуг в регионах, которые часто по результатам социологических исследований в течение ряда лет имеют относительно низкие показатели – это г. Астана, Атырауская и Мангистауская области.

В данных регионах средняя заработная плата по области является наиболее высокой, что отражается на качестве персонала налоговой службы из-за текучести кадров и неконкурентоспособной зарплаты, так как Мангистауская и Атырауская области являются крупными нефтяными регионами, а Астана – крупным мегаполисом. Проблемы налоговой службы здесь отодвигаются на второй план, об этом свидетельствует отсутствие электронного обслуживания на конец 2013 года в территориальных налоговых управлениях в столице и недостаточная обеспеченность площадями. Поэтому низкий уровень удовлетворенности в данных регионах является результатом бездействия скорее центральных органов и областных акиматов.

Опрос служащих налоговых органов показал, что наиболее острым вопросом остается недостаточная мотивация. Основная проблема управления человеческими ресурсами в том, что существующая система не ориентирует персонал на соблюдение интересов налогоплательщика, слабо привязана к результатам работы и качеству обслуживания

потребителей. Для этого необходимо больше внимания уделить HR-менеджменту в налоговых органах.

Надеемся, что результаты данного исследования будут использоваться НК МФ РК, территориальными управлениями не для наказания, а как инструмент повышения качества налоговых услуг через принятие конструктивных решений.

Приложения

Таблица 1. Наиболее значимые корреляционные взаимосвязи между удовлетворенностью услугой в целом и удовлетворенностью параметрами качества услуги. Чем больше коэффициент корреляции, тем более значимо влияние данного компонента качества услуги на удовлетворенность в целом. Бизнес.

	Регистрационный учет ИП	Постановка и снятие с учета контрольно-кассовых машин	Проведение зачетов и возвратов уплаченных сумм налогов и др.	Ликвидация юридического лица, прекращение деятельности ИП	Регистрационный учет в качестве электронного налогоплательщика	Все услуги
Желанием сотрудников налогового органа Вам помочь	0,778	0,783	0,71	0,798	0,661	**0,748**
Доступностью работника (нахождением на месте)	0,731	0,764	0,705	0,803	0,616	**0,729**
Своевременным получением информации по услуге	0,709	0,746	0,684	0,822	0,659	**0,726**
Вежливостью работника	0,702	0,787	0,66	0,8	0,663	**0,720**
Компетентностью работника	0,729	0,75	0,711	0,771	0,645	**0,718**
Предоставлением информации по услуге в справочном окне, на стендах, у модератора	0,698	0,734	0,678	0,815	0,631	**0,715**
Соблюдением сроков предоставления услуги	0,655	0,653	0,678	0,788	0,665	0,695
Точностью и понятностью полученной информации по услуге	0,705	0,702	0,634	0,751	0,632	0,688
Ясностью налоговой процедуры и куда обращаться	0,709	0,686	0,629	0,754	0,624	0,687
Доступностью информации об услуге по телефону	0,71	0,681	0,652	0,714	0,683	0,683
Временем ожидания в очереди	0,665	0,636	0,696	0,705	0,642	0,673
Получением услуги в одном месте (окне/кабинете), у одного работника	0,576	0,696	0,647	0,795	0,515	0,655
Информацией по данной услуге, доступной через Интернет	0,69	0,541	0,566	0,654	0,518	0,598
Понятностью форм, бланков для заполнения	0,561	0,596	0,532	0,653	0,545	0,581
Доступностью бланков налоговых заявлений	0,504	0,618	0,517	0,61	0,539	0,559
Скоростью работы серверов и компьютеров	0,581	0,435	0,541	0,585	0,607	0,555
Наличием образцов налоговых заявлений	0,471	0,586	0,529	0,638	0,512	0,555
Доступностью языка, на котором предоставляется информация и услуга	0,514	0,586	0,52	0,608	0,551	0,554
Доступностью терминалов	0,374	0,503	0,501	0,666	0,569	0,517
Условиями ожидания (стулья, столы, кондиционеры, наличие туалета и др.)	0,428	0,464	0,519	0,606	0,55	0,51
Предоставлением сопутствующих услуг (банковские услуги, копирование и др.)	0,453	0,46	0,515	0,596	0,511	0,503

Таблица 2. Наиболее значимые корреляционные взаимосвязи между удовлетворенностью услугой в целом и удовлетворенностью параметрами качества услуги. Чем больше коэффициент корреляции, тем более значимо влияние данного компонента качества услуги на удовлетворенность в целом. Население.

	Все услуги	Регистрационный учет налогоплательщика	Выдача справок	Разъяснения налогового законодательства
Временем ожидания в очереди	0,715	0,747	0,683	0,64
Соблюдением сроков предоставления услуги	0,72	0,773	0,665	0,687
Ясностью налоговой процедуры и куда обращаться	0,773	0,792	0,755	0,68
Получением услуги в одном месте (окне/кабинете), у одного работника	0,758	0,76	0,76	0,703
Понятностью форм, бланков для заполнения	0,618	0,683	0,531	0,527
Доступностью бланков налоговых заявлений	0,593	0,663	0,51	0,547
Наличием образцов налоговых заявлений	0,628	0,682	0,556	0,551
Доступностью языка, на котором предоставляется информация и услуга	0,607	0,694	0,494	0,585
Своевременным получением информации по услуге	0,658	0,729	0,564	0,635
Точностью и понятностью полученной информации по услуге	0,751	0,809	0,684	0,681
Предоставлением информации по услуге в справочном окне, на стендах, у модератора	0,723	0,791	0,647	0,683
Информацией по данной услуге, доступной через Интернет	0,612	0,669	0,529	0,595
Доступностью информации об услуге по телефону	0,646	0,726	0,568	0,687
Доступностью работника (нахождением на месте)	0,744	0,764	0,721	0,703
Компетентностью работника	0,767	0,788	0,74	0,729
Вежливостью работника	0,767	0,791	0,739	0,746
Желанием сотрудников налогового органа Вам помочь	0,753	0,795	0,71	0,727
Скоростью работы серверов и компьютеров	0,681	0,713	0,654	0,679
Доступностью терминалов	0,616	0,674	0,561	0,629
Предоставлением сопутствующих услуг (банковские услуги, копирование и др.)	0,614	0,663	0,562	0,601
Условиями ожидания (стулья, столы, кондиционеры, наличие туалета и др.)	0,598	0,657	0,536	0,628

Таблица 3. Удовлетворенность бизнеса параметрами качества налоговых услуг в 2013 г., %

	Астана	Алматы	Акмолинская	Актюбинская	Алматинская	Атырауская	Восточно-Казахстанская	Жамбылская	Западно-Казахстанская	Карагандинская	Костанайская	Кызылординская	Мангистауская	Павлодарская	Северо-Казахстанская	Южно-Казахстанская	**Среднее**
Временем ожидания в очереди	27	100	87	61	91	72	65	91	100	96	100	100	77	100	100	98	**84**
Соблюдением сроков предоставления услуги	40	100	88	86	97	75	75	95	100	99	100	99	73	100	97	99	**88**
Ясностью налоговой процедуры и куда обращаться	82	100	98	84	93	68	70	91	100	99	100	99	73	100	100	99	**91**
Получением услуги в одном месте (окне/кабинете), у одного работника	78	100	98	66	95	70	75	92	100	98	100	100	74	100	100	99	**91**
Понятностью форм, бланков для заполнения	92	99	97	92	95	83	64	90	100	99	100	100	80	100	100	99	**93**
Доступностью бланков налоговых заявлений	90	100	97	80	96	85	80	96	100	99	100	100	76	100	100	99	**94**
Наличием образцов налоговых заявлений	84	99	97	82	93	80	75	98	100	99	100	100	80	100	100	100	**93**
Доступностью языка, на котором предоставляется информация и услуга	89	100	99	96	96	87	82	100	100	100	100	100	79	100	100	99	**95**
Своевременным получением информации по услуге	65	100	97	90	93	71	65	94	100	99	100	99	72	100	98	100	**90**
Точностью и понятностью полученной информации по услуге	80	100	97	93	91	67	72	95	100	100	100	100	66	100	99	100	**91**
Предоставлением информации по услуге в справочном окне, на стендах, у модератора	80	100	96	65	90	62	58	89	100	96	100	100	69	100	100	98	**88**
Информацией по данной услуге, доступной через Интернет	68	96	79	93	93	76	59	56	100	71	100	96	63	99	91	55	**79**
Доступностью информации об услуге по телефону	67	92	87	57	87	46	61	75	100	78	100	98	66	97	96	52	**78**
Доступностью работника (нахождением на месте)	61	100	92	89	95	79	69	98	100	99	100	100	71	100	100	99	**90**
Компетентностью работника	63	100	95	85	94	74	73	97	100	98	100	100	70	100	100	99	**90**

Вежливостью работника	62	100	96	73	96	64	72	94	100	99	100	100	69	100	100	98	**89**
Желанием сотрудников налогового органа Вам помочь	55	99	95	63	95	57	65	94	100	92	100	100	69	100	100	98	**86**
Скоростью работы серверов и компьютеров	36	98	66	74	74	62	51	90	100	72	100	93	72	99	97	99	**79**
Доступностью терминалов	80	91	82	68	93	78	68	92	100	85	100	98	74	100	92	98	**87**
Предоставлением сопутствующих услуг (банковские услуги, копирование и др.)	85	94	79	76	86	64	60	86	100	90	100	96	77	100	74	97	**85**
Условиями ожидания (стулья, столы, кондиционеры, наличие туалета и др.)	86	99	93	63	94	63	78	92	100	97	100	100	83	100	98	98	**91**

Таблица 4. Удовлетворенность населения параметрами качества налоговых услуг в 2013 г., %

	Астана	Алматы	Акмолинская	Актюбинская	Алматинская	Атырауская	Восточно-Казахстанская	Жамбылская	Западно-Казахстанская	Карагандинская	Костанайская	Кызылординская	Мангистауская	Павлодарская	Северо-Казахстанская	Южно-Казахстанская	**Среднее**
Временем ожидания в очереди	28	100	93	58	96	50	78	90	100	83	100	100	63	100	100	100	**84**
Соблюдением сроков предоставления услуги	50	100	96	60	95	50	91	98	98	93	100	100	65	100	98	98	**87**
Ясностью налоговой процедуры и куда обращаться	54	100	98	70	93	44	80	93	100	90	100	98	63	100	100	98	**86**
Получением услуги в одном месте (окне/кабинете), у одного работника	48	100	96	55	98	54	87	93	100	93	100	100	65	100	100	100	**87**
Понятностью форм, бланков для заполнения	76	98	91	58	96	60	84	85	100	83	100	100	78	100	98	100	**88**
Доступностью бланков налоговых заявлений	82	100	91	58	96	73	87	95	100	85	100	100	83	100	100	100	**91**
Наличием образцов налоговых заявлений	78	100	93	55	96	73	91	98	100	85	100	100	75	100	100	100	**91**
Доступностью языка, на котором предоставляется информация и услуга	82	100	96	65	93	85	89	100	100	98	100	100	78	100	100	100	**93**
Своевременным получением информации по услуге	76	98	100	63	95	63	89	100	100	85	100	100	70	100	98	100	**90**
Точностью и понятностью полученной информации по услуге	64	100	89	63	96	71	91	98	100	95	100	98	75	100	100	100	**90**
Предоставлением информации по услуге в справочном окне, на стендах, у модератора	66	100	96	48	89	71	78	95	100	88	100	100	73	100	98	100	**88**

Информацией по данной услуге, доступной через Интернет	73	100	97	59	97	71	92	94	100	100	100	100	80	100	100	95	**91**
Доступностью информации об услуге по телефону	69	100	97	54	100	33	83	100	100	79	100	100	54	100	100	95	**85**
Доступностью работника (нахождением на месте)	50	100	96	63	93	54	87	100	100	95	100	100	60	100	100	100	**87**
Компетентностью работника	52	100	98	70	96	52	84	100	100	95	100	100	73	100	100	100	**89**
Вежливостью работника	54	100	98	68	95	46	87	98	100	98	100	100	73	100	100	100	**88**
Желанием сотрудников налогового органа Вам помочь	42	100	96	55	89	38	78	95	100	83	100	100	60	100	98	100	**83**
Скоростью работы серверов и компьютеров	46	100	82	48	89	39	81	94	100	79	98	100	59	100	100	100	**83**
Доступностью терминалов	75	100	93	53	96	46	87	100	100	97	100	100	68	100	100	100	**88**
Предоставлением сопутствующих услуг (банковские услуги, копирование и др.)	73	100	88	62	94	48	78	90	100	94	100	100	47	100	83	100	**86**
Условиями ожидания (стулья, столы, кондиционеры, наличие туалета и др.)	82	98	93	35	95	40	80	98	100	98	100	100	65	100	98	100	**87**

Таблица 5. Удовлетворенность бизнеса параметрами качества услуги (% респондентов со средним баллом по блоку от 4 до 5) и средний балл по региону (вычисленный по блокам)

	Время	Документы	Информация	Персонал	Техника (сервер, компьютер, терминалы)	Условия	**В среднем**	Средний балл
Астана	28	86	57	49	43	83	**41**	3,83
Алматы	100	100	100	100	100	100	**100**	4,91
Акмолинская	92	96	94	92	77	91	**91**	4,58
Актюбинская	67	89	75	70	71	77	**72**	4,27
Алматинская	91	95	94	97	82	94	**87**	4,57
Атырауская	64	82	58	56	69	64	**50**	3,96
Восточно-Казахстанская	68	72	63	65	60	66	**64**	3,89
Жамбылская	92	96	94	94	97	87	**91**	4,59
Западно-Казахстанская	100	100	100	100	100	100	**100**	4,99
Карагандинская	99	100	98	99	81	97	**100**	4,73
Костанайская	100	100	100	100	100	100	**100**	5,00
Кызылординская	100	100	100	100	95	97	**100**	4,91
Мангистауская	57	63	51	54	67	76	**37**	3,87
Павлодарская	100	100	100	100	100	100	**100**	4,99
Северо-Казахстанская	100	100	100	100	100	99	**100**	4,95
Южно-Казахстанская	99	99	100	99	99	100	**100**	4,90
Среднее	**84**	**93**	**86**	**86**	**83**	**90**	**84**	**4,55**

Таблица 6. Удовлетворенность населения параметрами качества услуги (% респондентов со средним баллом по блоку от 4 до 5) и средний балл по региону (вычисленный по блокам)

	Время	Документы	Информация	Персонал	Техника (сервер, компьютер, терминалы)	Условия	**В среднем**	Средний балл
Астана	30	78	58	40	55	80	**36**	3,75
Алматы	100	100	100	100	100	100	**100**	4,98
Акмолинская	93	93	87	93	84	91	**84**	4,61
Актюбинская	53	58	55	58	49	33	**53**	3,79
Алматинская	95	98	93	89	93	96	**98**	4,74
Атырауская	40	60	40	33	38	44	**33**	3,4
Восточно-Казахстанская	80	87	82	82	87	80	**80**	4,42
Жамбылская	88	93	98	98	94	88	**95**	4,61
Западно-Казахстанская	100	100	100	100	100	100	**100**	5
Карагандинская	88	100	80	98	82	95	**90**	4,63
Костанайская	100	100	100	100	98	100	**100**	4,99
Кызылординская	100	100	100	100	100	100	**100**	4,87
Мангистауская	53	65	63	41	54	55	**35**	3,81
Павлодарская	100	100	100	100	100	100	**100**	5
Северо-Казахстанская	100	100	100	100	100	97	**100**	4,95
Южно-Казахстанская	100	100	98	100	100	100	**100**	4,98
Среднее	**82**	**90**	**85**	**83**	**84**	**85**	**82**	4,54

Таблица 7. Осведомленность о деятельности АНК по регионам (хорошо знакомы), %

Регион	Бизнес	Население	Регион	Бизнес	Население
Астана	37	8	Карагандинская	16	25
Алматы	21	25	Костанайская	74	70
Акмолинская	7	14	Кызылординская	27	23
Актюбинская	14	3	Мангистауская	0	3
Алматинская	5	5	Павлодарская	9	7
Атырауская	1	0	Северо-Казахстанская	10	13
Восточно-Казахстанская	7	9	Южно-Казахстанская	2	0
Жамбылская	7	3			
Западно-Казахстанская	44	28	**Среднее**	**17**	**14**