

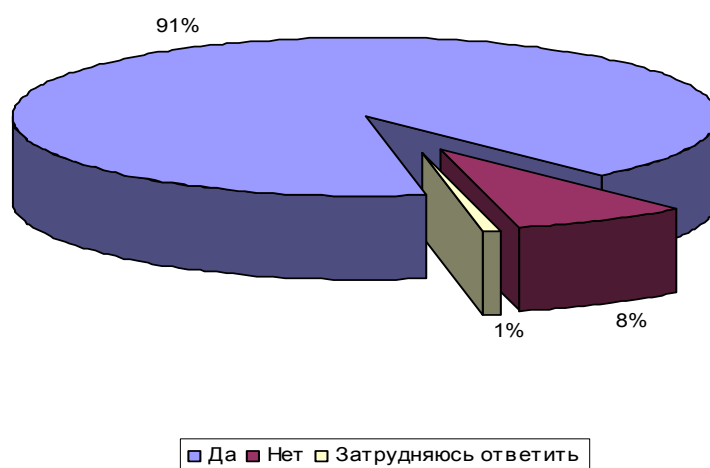
Глава 1. Оценка качества предоставляемых государственных услуг населением

1.1 Интенсивность обращений со стороны населения в государственные органы

1.1.1 Коэффициент обращений населения в государственные органы

По результатам опроса населения страны, интенсивность обращений населения в государственные органы можно классифицировать как «высокая». 9 из 10 опрошенных респондентов ответили, что обращались в течение последнего года в государственные органы для решения того или иного вопроса.

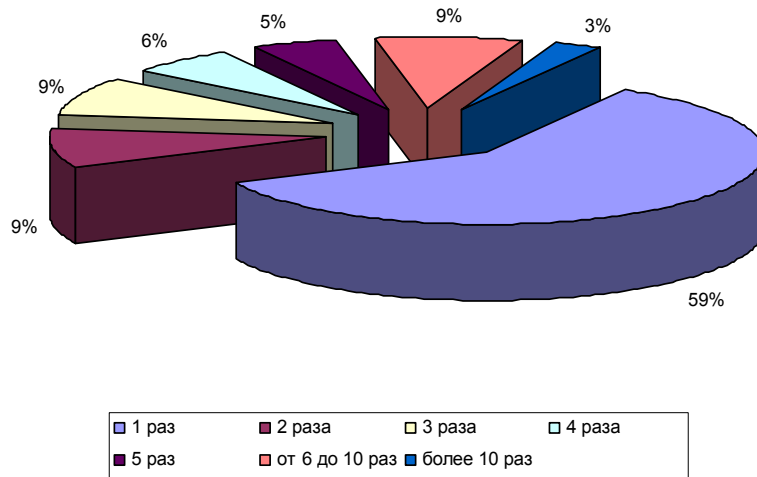
Диаграмма 1. - Обращались ли Вы или члены Вашей семьи за последний год в государственные органы для решения какого-либо вопроса?, % от общего числа опрошенных



В то же время ответ на вопрос о частоте обращений в государственные органы отдельно взятого человека, позволяет говорить о том, что интенсивность посещения госорганов населением обеспечивается не за счет повторных посещений, а за счет высокой проходимости. 59% респондентов ответили, что только один раз воспользовались услугами государственных органов. О 2-3 обращениях в государственные органы сказали только 18% из числа опрошенных.

О том, что за последний год они сталкивались с услугами государственных органов более 10 раз, сказали 3% опрошенных.

Диаграмма 2. – Частота обращений населения в государственные органы для решения какого-либо вопроса за один год, % от числа тех, кто обращался в госорганы за последний год



По результатам исследования, интенсивность обращений граждан в государственные органы составляет **2,5 обращения в год на одного человека старше 18 лет**. Коэффициент интенсивности обращений в госорганы рассчитан по формуле:

$$K_{\text{интен-ти}} = \sum x_i y_i / N, \text{ где:}$$

x_i – количество респондентов, обратившихся в госорганы за последний год один и более раз;

y_i – количество обращений в госорганы того или иного респондента;

N – объем выборочной совокупности.

Согласно Реестру государственных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам, принятым в 2007 году¹, из 132 указанных наименований государственных услуг физическим лицам предоставляется 124. В их число входят как обязательные услуги, как, например, регистрации граждан, так и связанные с решением различного рода социальных, экономических и иных видов вопросов. Оказание услуг населению обеспечивает 17 государственных органов, включая местные исполнительные органы.

По результатам исследования, государственные органы имеют постоянный контакт с населением; лишь 1 человек из каждых 10 опрошенных не обращался в госорганы для решения какого-либо вопроса на протяжении последнего года. Многим приходится сталкиваться с работой государственных учреждений чаще одного раза в год. В этой связи постановка вопроса о качестве предоставления государственных услуг населению не теряет своей актуальности, а требует продолжения учета, оценки и контроля над процессом их предоставления.

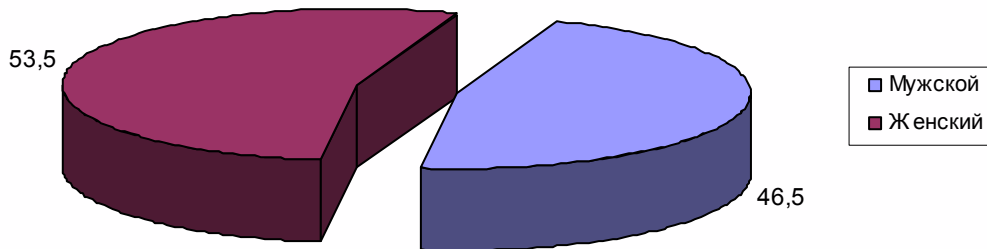
¹ Постановление Правительства Республики Казахстан от 30 июня 2007 года № 561 «Об утверждении реестра государственных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 18.09.2007 г.)

1.1.2 Типовой портрет потребителя государственных услуг

Каков же демографический портрет типичного потребителя государственных услуг? С какой социальной группой чаще всего приходится сталкиваться работникам государственных учреждений?

Среди потребителей государственных услуг, отмечается незначительное преобладание женщин. Их доля составляет 54%, что говорит о большей обращаемости женщин за получением услуг в обследуемые государственные учреждения (Диаграмма 3.).

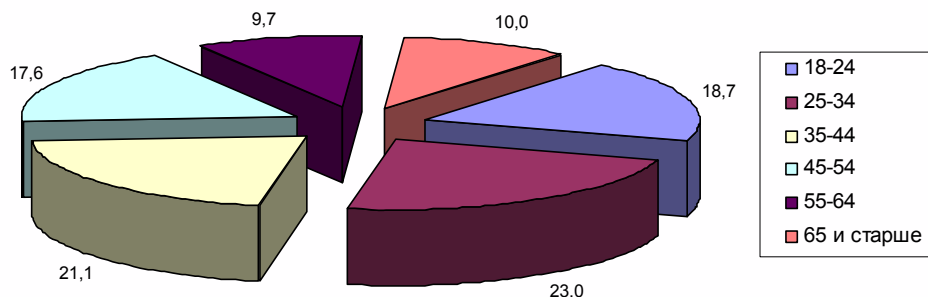
Диаграмма 3. - Структура обращений населения в госорганы в зависимости от пола, % от числа тех, кто обращался в госорганы за последний год



Как видно по данным Диаграммы 4, незначительное преимущество среди представителей других возрастных групп отмечается у потребителей государственных услуг в возрасте 35-44 и 25-34 лет, или экономически активных групп населения. В данных группах выше доля обращений в государственные органы в 5 и более раз.

Представительство среди потребителей государственных услуг людей в возрасте старше 55 лет составляет 20% (по 10% в возрасте 55-64 лет и старше 65 лет).

Диаграмма 4. - Структура обращений населения в госорганы в зависимости от возраста, % от числа тех, кто обращался в госорганы за последний год



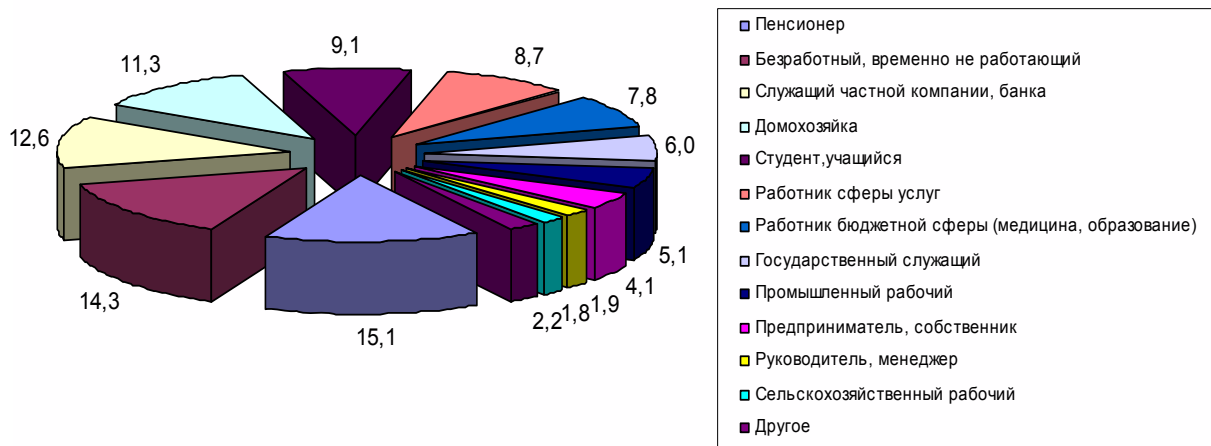
С точки зрения социально-профессиональной принадлежности типичного потребителя государственных услуг, можно выделить две основные группы:

- это люди, которые в силу специфики своего статуса имеют частичную или полную свободу передвижений в рабочее время. К числу таких можно отнести

пенсионеров (15%), безработных или временно неработающих (14%), домохозяек (13%), студентов и учащихся (11%);

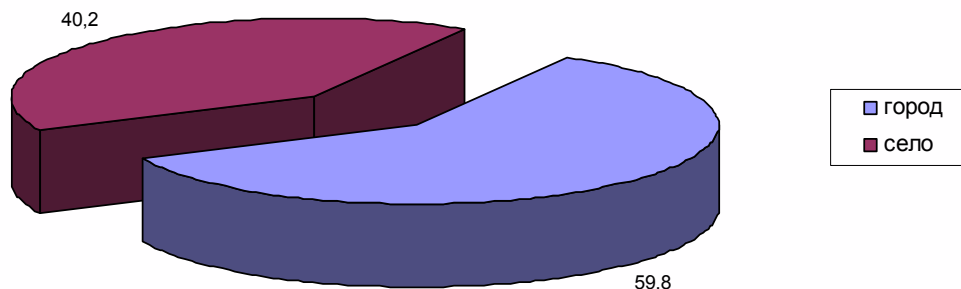
— это люди, которые часто сталкиваются с государственными органами по роду своей деятельности. К числу таких можно отнести служащих частных компаний, банков (14%), работников сферы услуг (9%) и работников бюджетной сферы (8%).

Диаграмма 6. - Структура обращений населения в госорганы в зависимости от социально-профессионального статуса, % от числа тех, кто обращался в госорганы за последний год



Закономерным является преобладание среди потребителей государственных услуг доли горожан (60%). Чаще всего учреждения, предоставляющие государственные услуги, сосредоточены в крупных населенных пунктах, таких как районные и областные центры, крупные города страны.

Диаграмма 5. - Структура обращений населения в госорганы в зависимости от местности проживания, % от числа тех, кто обращался в госорганы за последний год



Таким образом, типичным посетителем государственных учреждений с целью решения того или иного вопроса остаются женщины в возрасте от 25 до 44 лет, домохозяйки, реже женщины старше 55 лет, вышедшие на заслуженный отдых.

Данная информация может быть использована на тренингах по обучению этике поведения персонала государственных учреждений, работающего во фронт-офисах и ежедневно сталкивающимися с потребителями.

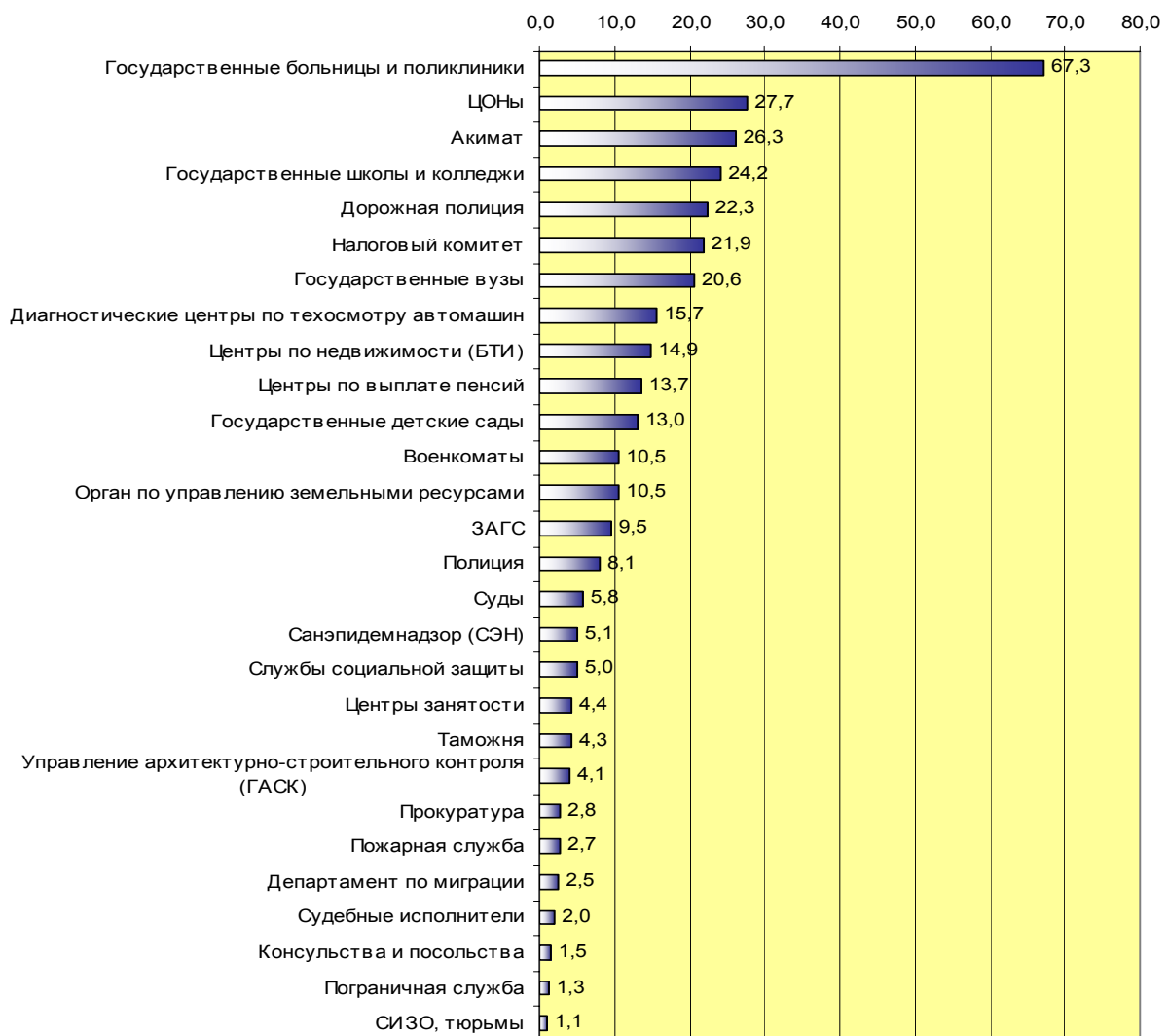
1.1.3 Рейтинг профильных государственных учреждений по числу обращений со стороны населения

По результатам опроса, был составлен рейтинг профильных государственных учреждений по числу обращений со стороны населения. Наиболее востребованными, не имеющими конкуренции, оказались государственные больницы и поликлиники (67%).

Также в первую пятерку лидеров государственных учреждений по числу обращений со стороны населения вошли такие органы, как:

- ЦОНЫ – 28%;
- Акиматы -26%;
- Государственные школы и колледжи – 24%;
- Дорожная полиция – 22%.

Диаграмма 7. - Рейтинг обращений в профильные государственные учреждения, % от общего числа опрошенных



В конце списка оказались учреждения, предоставляющие населению специализированные услуги. Рейтинг наименее востребованных государственных услуг, с которыми население сталкивается реже всего, возглавили такие учреждения как: тюрьмы и СИЗО (1,1%), пограничная служба (1,3%) и консульства и посольства (1,5%).

В рамках проекта по оценке качества предоставляемых в государственных учреждениях услуг с целью дальнейшего его совершенствования, полученный рейтинг позволяет определить наиболее приоритетные направления, объекты для повышения качества услуг и контроля над процессом их предоставления. В частности, большое внимание необходимо уделить государственным предприятиям по предоставлению медицинских услуг населению, совершенствованию оказания экстренной и необходимой медицинской помощи.

1.2 Оценка качества предоставления государственных услуг

1.2.1 Индекс качества предоставления государственных услуг населению

В мировой практике используют самые разнообразные формы и методы измерения текущего значения показателей государственных услуг. В число основных из них входят статистические методы учета и отчетности, а также различные методы проведения опросов потребителей, с целью выявления оценок потребителей относительно качества предоставляемых услуг.

В последние два-три десятилетия все больше распространяются индикаторы, основанные непосредственно на результатах наблюдений, измерения в первичных шкалах, на массивах информации, полученных в эмпирических системах с отношениями. Подобные информационные базы оказываются полезными для построения общих индикаторов фонового характера.

Для решения задачи по оценке качества предоставления государственных услуг был использован метод анкетирования населения face-to-face, результаты которого были использованы для расчета соответствующего индекса.

В качестве информационной базы для расчета индекса на экспертном уровне были определены три наиболее важных критерия качества предоставления государственных услуг, а именно:

- процедура получения услуги (формально установленный порядок предоставления услуги населению, его ясность и понятность для потребителя, исключая необходимость обращения за дополнительной информацией к персоналу учреждения);
- время, затраченное на получение услуги (общее количество времени, которое потребитель потратил на получение услуги, включая ожидание в очереди, сроки оказания услуги, а также время, потраченное на сбор или оформление дополнительных документов для получения услуги);

- качество работы персонала (общая оценка работы персонала, с учетом его компетенции, вежливого отношения к потребителю и готовности при необходимости оказать ему помощь).

Респондентам было предложено оценить государственные учреждения, услугами которых они пользовались за последний год на основании данных критериев, используя 5-балльную шкалу, где 1 – совершенно не удовлетворен, 5 – удовлетворен полностью.

С учетом того, что для оценки критериев респондентами использовалась единая шкала (от 1 до 5), к расчетам был принят простой индекс, представляющий собой среднюю арифметическую трех величин:

$$I = (K_1 + K_2 + K_3)/3, \quad \text{где:}$$

- K_1 – показатель оценки критерия процедуры получения услуги;
 K_2 – показатель оценки критерия времени, затраченного на получение услуги;
 K_3 – показатель оценки критерия качества работы персонала.

Полученные индексы качества предоставления государственных услуг в том или ином учреждении представлены в Таблице 3. Максимальное значение индекса было зафиксировано на уровне $I_{\max} = 4,0$, минимальное значение индекса $I_{\min} = 2,7$. Таким образом, можно констатировать отсутствие представительства в таких группах распределения как: высокий уровень качества предоставления услуг $I = 5$, низкий уровень качества предоставления услуг $1 \leq I \leq 1,9$.

В зависимости от показателя индекса все учреждения были распределены по трем из пяти возможных групп, где:

1. Хороший уровень качества предоставления услуг, где $4 \leq I \leq 5$

В данную группу вошли такие государственные учреждения как государственные школы и колледжи $I = 4,0$ и ЗАГС $I = 4,0$.

2. Удовлетворительный уровень качества предоставления услуг, где $3 \leq I \leq 3,9$

Вторая группа оказалась самой многочисленной. В нее вошло 22 учреждения. Самым высоким индексом в данной группе обладают такие учреждения, как ЦОН $I = 3,9$, пограничная служба $I = 3,8$ и налоговый комитет $I = 3,8$. А самым низким $I = 3,0$ – Центры занятости, органы по управлению земельными ресурсами, управление архитектурно-строительного контроля, прокуратура и дорожная полиция.

3. Неудовлетворительный уровень качества предоставления услуг, где $2 \leq I \leq 2,9$

В третью группу вошло 4 объекта из представленного списка: СИЗО, тюрьмы $I = 2,9$, суды $I = 2,8$, полиция $I = 2,8$, судебные исполнители $I = 2,7$.

Таблица 3. Индекс качества государственных услуг по результатам опроса населения

№	Государственные учреждения	Юрисдикция	Индекс качества услуг
1.	Государственные школы и колледжи	МОН	4,0

	ЗАГС	МЮ	4,0
2.	ЦОНЫ	МЮ	3,9
3.	Пограничная служба	КНБ	3,8
	Налоговый комитет	МФ	3,8
4.	Консульства и посольства	МИД	3,7
	Центры по выплате пенсий	МТСЗ	3,7
5.	Диагностические центры по техосмотру автомашин	МВД	3,6
	Государственные вузы	МОН	3,6
	Пожарная служба	ЧС	3,6
	Военкомат	МО	3,6
6.	Санэпидемнадзор	МЗ	3,5
	Государственные детские сады	МОН	3,5
7.	Государственные больницы и поликлиники	МЗ	3,4
	Акимат	Акимат	3,4
8.	Службы социальной защиты	МТСЗ	3,3
9.	Таможня	МФ	3,2
	Центры по недвижимости	МЮ	3,2
	Департамент по миграции	МТСЗ	3,2
10.	Центры занятости	МТСЗ	3,0
	Орган по управлению земельными ресурсами	АУЗР	3,0
	Управление архитектурно-строительного контроля	Акимат	3,0
	Прокуратура	ГП	3,0
	Дорожная полиция	МВД	3,0
11.	Сизо, тюрьмы	МВД	2,9
12.	Суды	ВС	2,8
	Полиция	МВД	2,8
13.	Судебные исполнители	ВС	2,7

В результате анализа полученных данных была выявлена заметная обратная зависимость оценки качества предоставленных государственных услуг от фактов попадания в коррупционную ситуацию при их получении в том или ином конкретном учреждении. Зависимость двух признаков была выявлена при расчете коэффициента корреляции Спирмена², который составил -0,544. Это указывает на то, что чем чаще получатель услуг попадает в коррупционную ситуации при получении услуги в каком-либо из государственных учреждений, тем ниже он будет оценивать качество предоставленных ему в данном учреждении услуг.

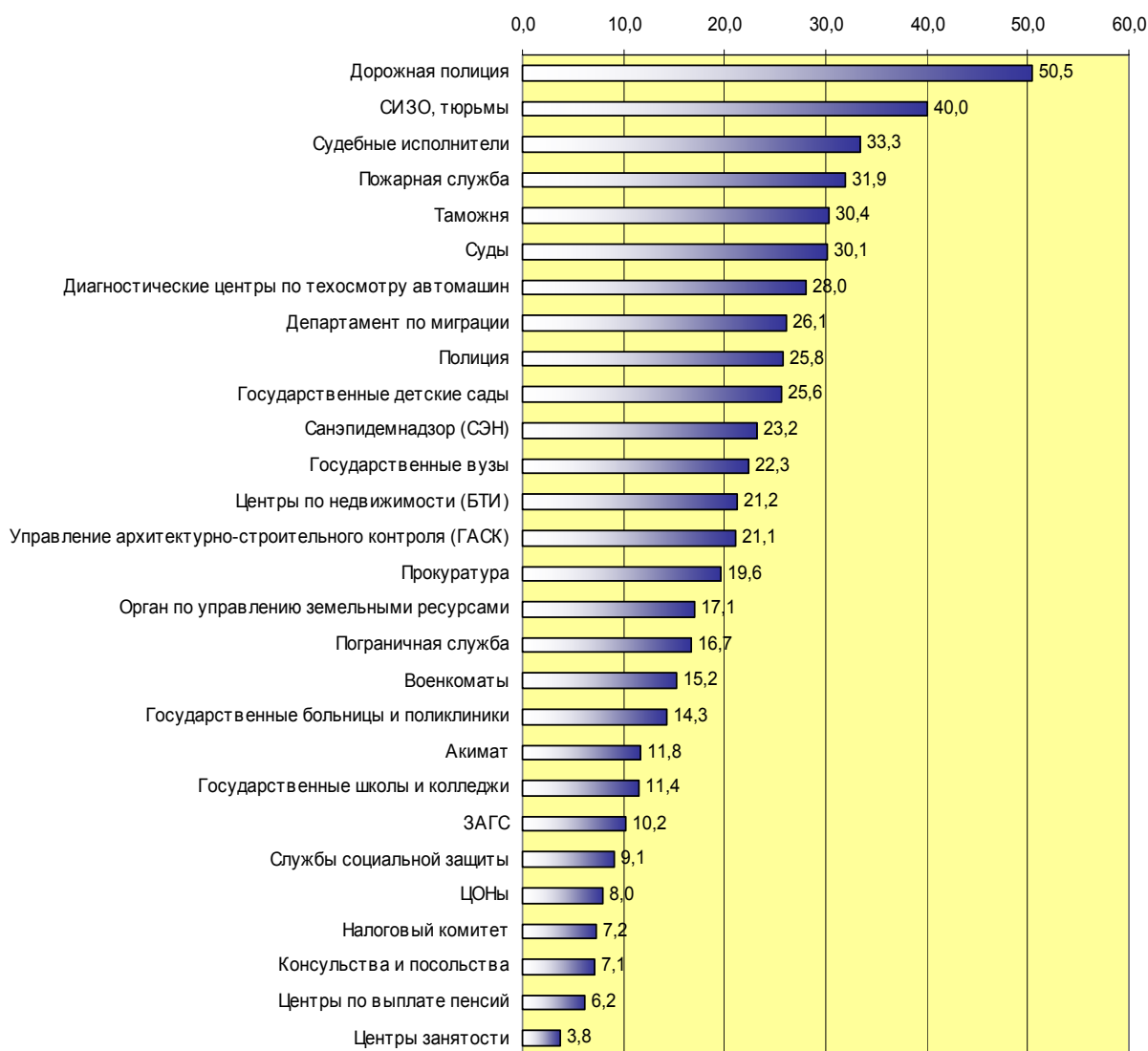
По данным исследования, рейтинг профильных государственных учреждений и органов по количеству случаев попадания в коррупционную ситуацию со значительной разницей в показателях возглавили дорожная полиция (51%) и СИЗО, тюрьмы (40%).

² Коэффициент ранговой корреляции Спирмена - это непараметрический метод, который используется с целью статистического изучения связи между явлениями. При использовании коэффициента ранговой корреляции условно оценивают тесноту связи между признаками, считая значения коэффициента равные 0,3 и менее, показателями слабой тесноты связи; значения более 0,4, но менее 0,7 - показателями умеренной тесноты связи, а значения 0,7 и более - показателями высокой тесноты связи.

При обращении в такие учреждения как пожарная служба, таможня, суды и судебные исполнители, по результатам опроса получателей услуг, в коррупционную ситуацию попал каждый третий из тех, кто воспользовался услугами данных учреждений.

Самый низкий показатель по количеству случаев попадания в коррупционную ситуацию, по результатам опроса получателей услуг, был зафиксирован в таких учреждениях как: Центры занятости (3,8%) и Центры по выплате пенсий (6,2%).

Диаграмма 8. - Рейтинг профильных государственных учреждений/органов по количеству случаев попадания в коррупционную ситуацию, % от числа тех, кто обращался в то или иное учреждение/орган за последний год



По результатам исследования, можно констатировать наличие в общественном мнении устойчивого предубеждения в отношении учреждений судебно-исполнительной системы. При наличии самых низких показателей по количеству обращений, т.е. реальных контактов с населением (см. Диаграмму 7), по результатам опроса, у данных учреждений – самые низкие индексы качества предоставления услуг. А в рейтинге коррупционных случаев учреждения судебно-исполнительной системы вошли в первую десятку.

В целом, показатель индекса качества услуг варьирует в пределах от 2,7 до 4,0 пунктов, что позволяет говорить о преимущественно удовлетворительных оценках со стороны населения работы учреждений, предоставляющих государственные услуги. Тем не менее, выявленная обратная связь между оценкой качества услуг в учреждениях и фактами коррупции свидетельствует о наличии в госучреждениях внутренних предпосылок для заниженной оценки со стороны населения качества предоставляемых ими услуг.

1.2.2 Оценка качества государственных услуг в профильных учреждениях и органах по базовым критериям

Анализ качества государственных услуг в профильных учреждениях и органах, по оценкам отдельно взятых критериев, позволяет определить общие направления для совершенствования принципов предоставления услуг населению. Для расчета индекса качества, как отмечалось ранее, было принято три базовых показателя. В данном случае интерес вызывает, какой из показателей был оценен выше и тем самым представляет собой наиболее удовлетворительный критерий оценки качества услуги по сравнению с двумя оставшимися.

Таким образом, по наличию преобладающего критерия обследуемые учреждения можно подразделить на 4 группы:

1. Группа с преобладанием критерия качества предоставляемых услуг (общая оценка работы персонала, с учетом его компетенции, вежливого отношения к потребителю и готовности при необходимости оказать ему помощь).

Данная группа оказалась самой многочисленной – 17 учреждений.

Таблица 4. Оценка параметров качества государственных услуг в Группе 1.

№	Государственные учреждения	Критерии оценки качества предоставления государственных услуг			Индекс качества услуг
		1. Процедура получения услуги	2. Время, затраченное на получение услуги	3. Качество работы персонала	
1.	ЗАГС	71,8	71,5	74,1 ³	4
2.	ЦОНЫ	73,1	67,1	75,2	3,9
3.	Центры по выплате пенсий	61,3	58,9	64,5	3,7
4.	Военкоматы	56,1	49,5	61,8	3,6
5.	Пожарная служба	47,8	54,2	57,4	3,6
6.	Государственные детские сады	57,1	52,2	61,7	3,5
7.	Санэпидемнадзор (СЭН)	53,3	51,1	57,6	3,5
8.	Акимат	55,9	49,6	57,3	3,4
9.	Государственные больницы и поликлиники	52,4	48,7	55,6	3,4

³ Синим цветом выделены показатели критерия, оцененного выше остальных, красным – оцененного ниже остальных.

10.	Службы социальной защиты	42,9	47,8	50,5	3,3
11.	Департамент по миграции	43,5	44,4	47,8	3,2
12.	Центры по недвижимости (БТИ)	48,5	44,9	54,3	3,2
13.	Орган по управлению земельными ресурсами	39,9	34,8	41,0	3
14.	Управление архитектурно-строительного контроля (ГАСК)	45,3	42,1	46,7	3
15.	СИЗО, тюрьмы	36,8	27,8	44,4	2,9
16.	Полиция	32,9	30,8	35,2	2,8
17.	Суды	39,8	34,3	40,0	2,8

2. Группа с преобладанием критерия процедуры получения услуги (формально установленный порядок предоставления услуги населению, его ясность и понятность для потребителя, исключая необходимость обращения за дополнительной информацией к персоналу учреждения).

К данной группе было отнесено – 6 учреждений.

Таблица 5. Оценка параметров качества государственных услуг в Группе 2.

№	Государственные учреждения	Параметры оценки качества предоставления государственных услуг			Индекс качества услуг
		1. Процедура получения услуги	2. Время, затраченное на получение услуги	3. Качество работы персонала	
18.	Налоговый комитет	65,7	63,3	65,3	3,8
19.	Диагностические центры по техосмотру автомашин	63,2	58,7	61,1	3,6
20.	Таможня	53,8	46,2	52,6	3,2
21.	Прокуратура	43,8	33,3	43,5	3
22.	Центры занятости	43,8	37,0	41,3	3
23.	Судебные исполнители	40,0	25,0	38,9	2,7

3. Группа с преобладанием критерия времени, затраченного на получение услуги (общее количество времени, которое потребитель потратил на получение услуги, включая ожидание в очереди, сроки оказания услуги, а также время, потраченное на сбор или оформление дополнительных документов для получения услуги).

Данная группа оказалась самой малочисленной – 3 учреждения.

Таблица 6. Оценка параметров качества государственных услуг в Группе 3.

№	Государственные учреждения	Параметры оценки качества предоставления государственных услуг	Индекс
---	----------------------------	--	--------

		1. Процедура получения услуги	2. Время, затраченное на получение услуги	3. Качество работы персонала	качества услуг
24.	Государственные школы и колледжи	77,0	77,4	76,2	4
25.	Консульства и посольства	57,1	67,9	64,3	3,7
26.	Дорожная полиция	31,8	38,1	36,2	3

4. Дополнительная группа учреждений без наличия преобладающего критерия оценки качества государственных услуг.

Таблица 7. Оценка параметров качества государственных услуг в Группе 4.

№	Государственные учреждения	Параметры оценки качества предоставления государственных услуг			Индекс качества услуг
		1. Процедура получения услуги	2. Время, затраченное на получение услуги	3. Качество работы персонала	
27.	Пограничная служба	66,7	66,7	66,7	3,8
28.	Государственные вузы	58,4	57,3	58,4	3,6

Результаты исследования свидетельствуют о том, что критерием, вызывающим в подавляющем большинстве случаев существенное неудовлетворение со стороны населения является критерий времени, затраченного на получение услуги.

Ниже остальных показателей критерий процедура получения услуги был зафиксирован в отношении таких государственных учреждений как консульства и посольства, дорожная полиция, служба социальной защиты, департамент по миграции и пожарная служба.

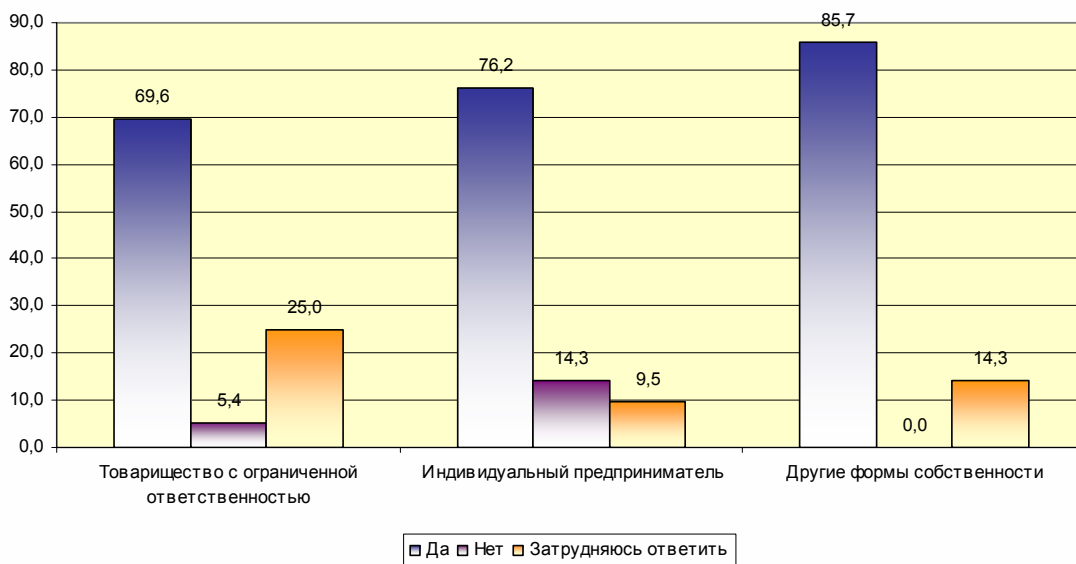
Такой критерий, как качество работы персонала, был оценен ниже остальных показателей лишь в одном случае – в отношении государственных школ и колледжей.

Глава 2. Оценка качества предоставляемых государственных услуг юридическими лицами

2.1 Рейтинг государственных органов по числу обращений со стороны юридических лиц

По результатам опроса юридических лиц, анонсированная интенсивность обращений со стороны предпринимателей в государственные органы можно классифицировать как «хорошая». 8 из 10 опрошенных представителей юридических лиц ответили, что их компания хотя бы раз обращалась в течение последнего года в государственные органы для решения того или иного вопроса.

Диаграмма 9. – Интенсивность обращений в государственные органы в зависимости от формы собственности, % от общего числа опрошенных юридических лиц

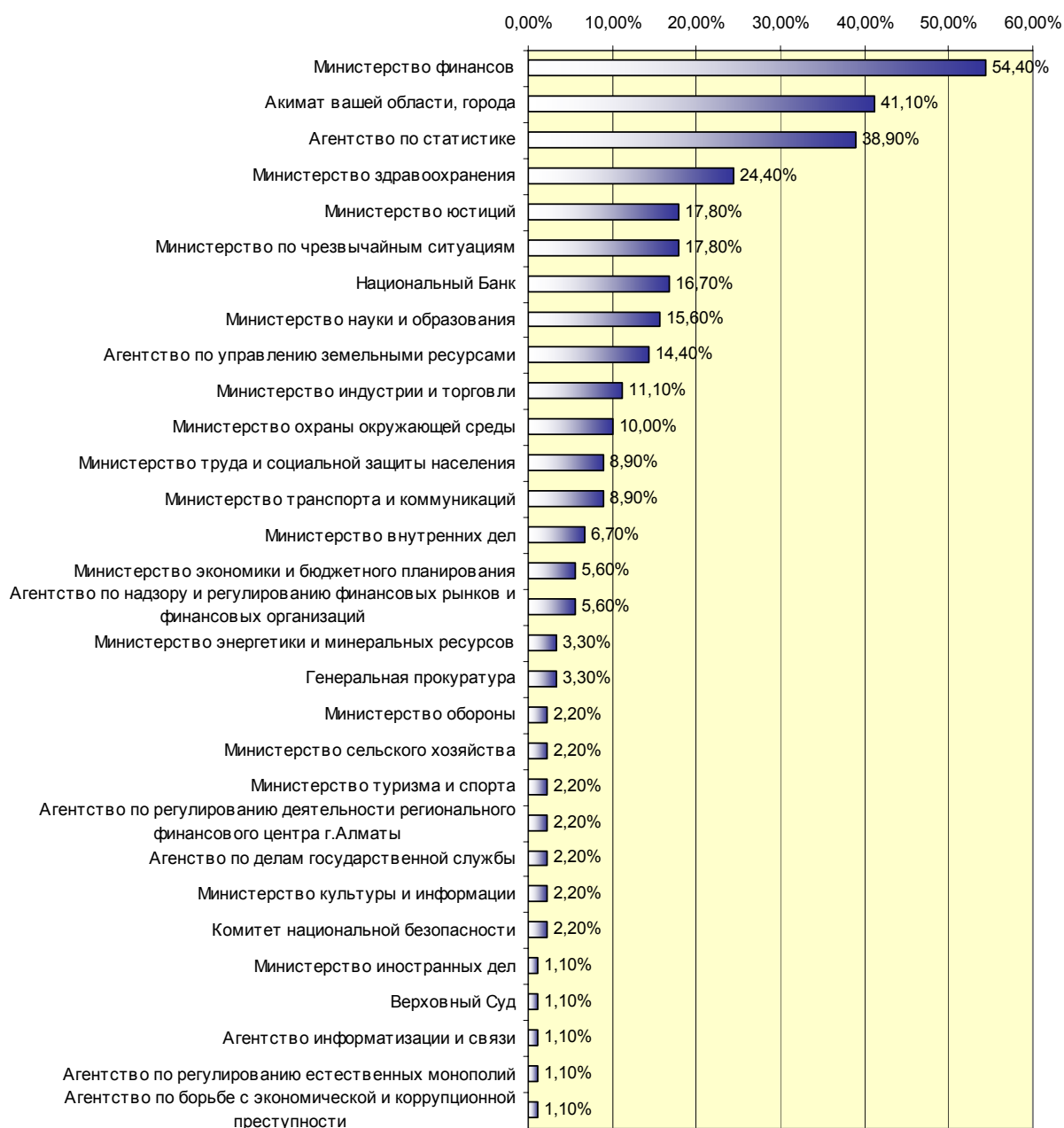


По результатам опроса, был составлен рейтинг государственных органов по числу обращений со стороны юридических лиц.

В первую пятерку государственных органов по числу обращений со стороны юридических лиц вошли такие органы как:

- Министерство финансов (15 услуг согласно Реестру государственных услуг, оказываемых МФ физическим и юридическим лицам 2007 года) – **54%**;
- Акиматы (9 услуг согласно Реестру государственных услуг 2007 года, оказываемых МИО физическим и юридическим лицам) – **41%**;
- Агентство по статистике (нет услуг согласно Реестру государственных услуг 2007 года, оказываемых АС физическим и юридическим лицам) – **39%**;
- Министерство здравоохранения (2 услуги согласно Реестру государственных услуг 2007 года, оказываемых МЗ физическим и юридическим лицам) – **24%**;
- Министерство юстиции (16 услуги согласно Реестру государственных услуг 2007 года, оказываемых МЮ физическим и юридическим лицам) – **18%**.

Диаграмма 10. - Рейтинг обращений в государственные органы, % от общего числа опрошенных юридических лиц



В ходе исследования было выявлено 3 государственных органа, с которыми предприниматели не имели никаких контактов:

1. Счетный комитет по контролю над исполнением республиканского бюджета;
2. Национальное космическое агентство;
3. Агентство по защите конкуренции.

2.2 Оценка качества предоставления государственных услуг

2.2.1 Индекс качества предоставления государственных услуг по результатам опроса юридических лиц

Для решения задачи по оценке качества предоставления государственных услуг юридическим лицам был использован метод анкетирования представителей юридических лиц на местах работы. Полученные результаты были использованы для расчета соответствующего индекса.

В качестве информационной базы для расчета индекса на экспертном уровне были определены три наиболее важных критерия качества предоставления государственных услуг, а именно:

- процедура получения услуги (формально установленный порядок предоставления услуги населению, его ясность и понятность для потребителя, исключая необходимость обращения за дополнительной информацией к персоналу учреждения);
- время, затраченное на получение услуги (общее количество времени, которое потребитель потратил на получение услуги, включая ожидание в очереди, сроки оказания услуги, а также время, потраченное на сбор или оформление дополнительных документов для получения услуги);
- качество работы персонала (общая оценка работы персонала, с учетом его компетенции, вежливого отношения к потребителю и готовности при необходимости оказать ему помощь).

Респондентам было предложено оценить государственные органы, к услугам которых обращались их организации за последний год, на основании данных критериев, используя 5-балльную шкалу, где 1 – совершенно не удовлетворен, 5 – удовлетворен полностью.

С учетом того, что для оценки критериев респондентами использовалась единая шкала (от 1 до 5), к расчетом был принят простой индекс, представляющий собой среднюю арифметическую трех величин:

$$I = (K_1 + K_2 + K_3)/3, \quad \text{где:}$$

K_1 – показатель оценки критерия процедуры получения услуги;

K_2 – показатель оценки критерия времени, затраченного на получение услуги;

K_3 – показатель оценки критерия качества работы персонала.

Полученные индексы качества предоставления государственных услуг в том или ином государственном органе представлены в Таблице . Максимальное значение индекса было зафиксировано на уровне $I_{\max} = 5,0$, минимальное значение индекса $I_{\min} = 1,0$.

В зависимости от показателя индекса все государственные ведомства были распределены по пяти группам, где:

1. Высокий уровень качества предоставления услуг, где $I = 5$

В данную группу входит 2 органа: Агентство информатизации и связи $I = 5,0$ и Агентство по регулированию естественных монополий $I = 5,0$.

2. Хороший уровень качества предоставления услуг, где $4 \leq I \leq 4,9$

В данную группу вошли 5 органов: государственные органы-регуляторы финансовой системы, а также Агентство по делам государственной службы и Агентство по статистике.

3. Удовлетворительный уровень качества предоставления услуг, где $3 \leq I \leq 3,9$

Третья группа состоит из 9 государственных органов.

4. Неудовлетворительный уровень качества предоставления услуг, где $2 \leq I \leq 2,9$

В четвертую группу вошло 9 государственных органов.

5. Низкий уровень качества предоставления услуг $1 \leq I \leq 1,9$

В данную группу входит 3 органа: Министерство сельского хозяйства $I = 1,8$, Агентство по борьбе с экономической и коррупционной преступностью $I = 1,5$ и Комитет национальной безопасности $I = 1,0$.

Таблица 8. Индекс качества государственных услуг по результатам опроса юридических лиц

№	Государственный орган	Индекс качества услуг
1.	Агентство информатизации и связи	5,0
2.	Агентство по регулированию естественных монополий	5,0
3.	Агентство по надзору и регулированию финансовых рынков и финансовых организаций	4,5
4.	Национальный банк	4,4
5.	Агентство по регулированию деятельности регионального финансового центра г.Алматы	4,3
6.	Агентство по делам государственной службы	4,3
7.	Агентство по статистике	4,2
8.	Министерство обороны	3,8
9.	Министерство экономики и бюджетного планирования	3,8
10.	Министерство образования и науки	3,8
11.	Министерство транспорта и коммуникаций	3,7
12.	Министерство охраны окружающей среды	3,6
13.	Акимат области, города	3,3
14.	Министерство юстиции	3,2
15.	Агентство по управлению земельными ресурсами	3,1
16.	Верховный суд	3,0
17.	Министерство финансов	2,9
18.	Министерство по чрезвычайным ситуациям	2,9
19.	Министерство труда и социальной защиты населения	2,9
20.	Министерство внутренних дел	2,8
21.	Министерство здравоохранения	2,7
22.	Генеральная прокуратура	2,7
23.	Министерство индустрии и торговли	2,5
24.	Министерство энергетики и минеральных ресурсов	2,2

25.	Министерство иностранных дел	2,0
26.	Министерство сельского хозяйства	1,8
27.	Агентство по борьбе с экономической и коррупционной преступностью	1,5
28.	Комитет национальной безопасности	1,0
29.	Министерство туризма и спорта	0,0
30.	Министерство культуры и информации	0,0

Респонденты не смогли оценить качество предоставляемых услуг по таким государственным органам как: Министерство туризма и спорта и Министерство культуры и информации. Тем не менее, по результатам опроса, со стороны юридических лиц были зафиксированы случаи попадания в указанных Министерствах в коррупционную ситуацию.

В отличие от результатов анализа данных, полученных в ходе опроса населения, при опросе юридических лиц выявлена слабая зависимость между оценкой качества предоставленных государственных услуг от фактов попадания в коррупционную ситуацию при их получении в том или ином государственном органе. Коэффициент корреляции Спирмэна⁴ составил 0,151. Это указывает на то, что факты попадания в коррупционную ситуации при получении услуги в каком-либо из государственных органов не оказывают существенного влияния на оценку качества услуг, предоставляемых данным органом.

Тем не менее, рейтинг государственных органов по количеству случаев попадания юридических лиц в коррупционную ситуацию, вызывает определенный интерес.

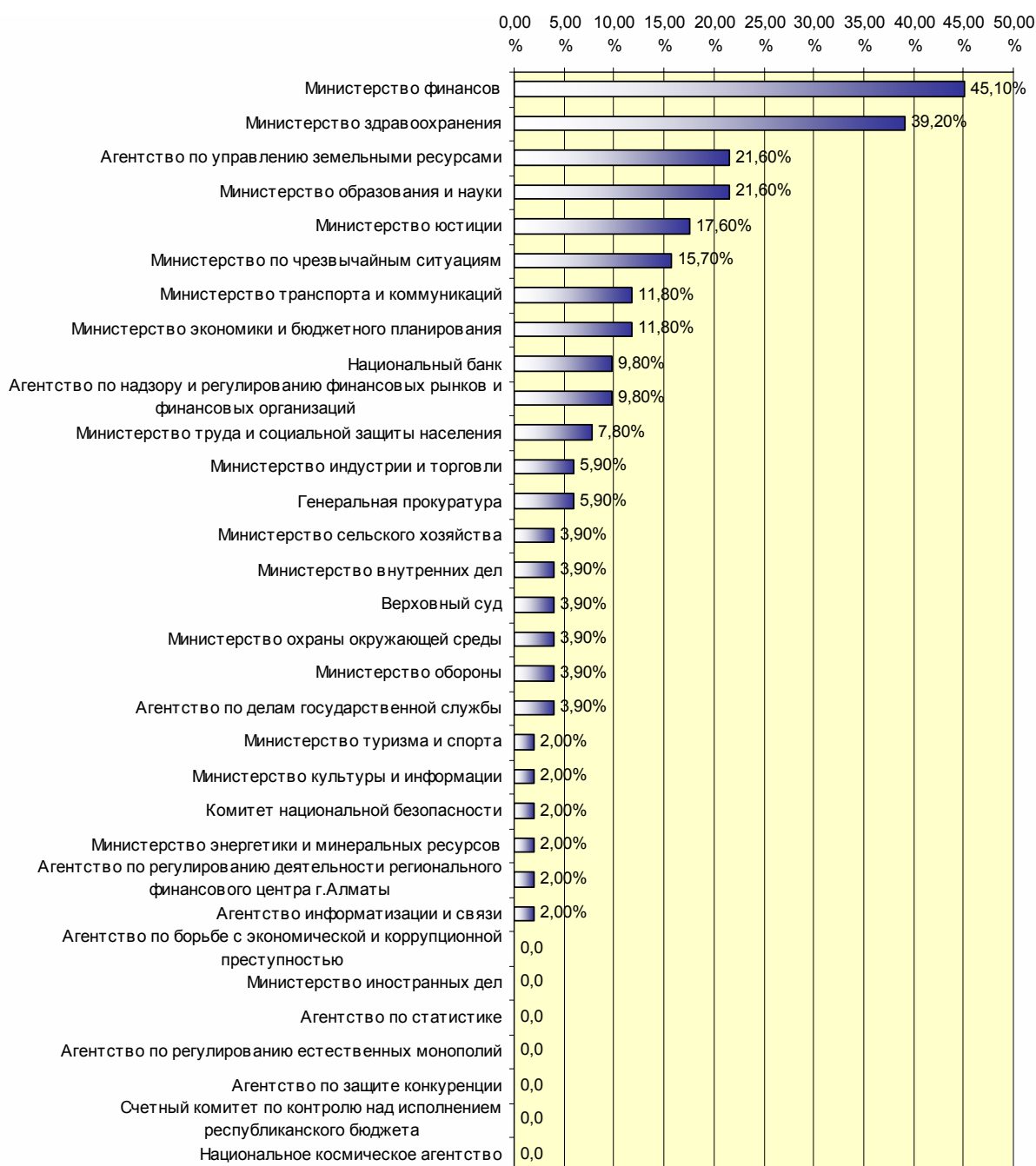
Так, рейтинг со значительной разницей в показателях с другими органами возглавили Министерство финансов (45%) и Министерство здравоохранения (39%).

Самый низкий показатель по количеству случаев попадания в коррупционную ситуацию, по результатам опроса получателей услуг, был зафиксирован в таких органах как Министерство туризма и спорта, Министерство культуры и информации, Комитет национальной безопасности, Министерство энергетики и минеральных ресурсов, Агентство по регулированию деятельности регионального финансового центра г.Алматы, Агентство информатизации и связи – по 2,0%.

По результатам опроса, в таких органах как Агентство по борьбе с экономической и коррупционной преступностью, Министерство иностранных дел, Агентство по статистике и Агентство по регулированию естественных монополий – ни одному из опрошенных представителей юридических лиц не приходилось попадать в коррупционную ситуацию (давать взятку) при получении услуг.

⁴ Коэффициент ранговой корреляции Спирмена - это непараметрический метод, который используется с целью статистического изучения связи между явлениями. При использовании коэффициента ранговой корреляции условно оценивают тесноту связи между признаками, считая значения коэффициента равные 0,3 и менее, показателями слабой тесноты связи; значения более 0,4, но менее 0,7 - показателями умеренной тесноты связи, а значения 0,7 и более - показателями высокой тесноты связи.

Диаграмма 11. - Рейтинг государственных органов по количеству случаев попадания в коррупционную ситуацию (дача взятки), % от числа тех, кто обращался в то или иное учреждение/орган за последний год



2.2.2 Оценка качества услуг в государственных органах по базовым критериям

Анализ качества услуг предоставляемых государственными органами на основании отдельно взятых критериев позволяет определить общие направления для совершенствования принципов предоставления услуг юридическим лицам. Для расчета индекса качества, как отмечалось ранее, было принято три базовых

показателя. В данном случае интерес вызывает, какой из показателей был оценен выше и тем самым представляет собой наиболее удовлетворительный критерий оценки качества услуги по сравнению с двумя оставшимися.

Таким образом, по наличию преобладающего критерия обследуемые органы можно подразделить на 4 группы:

1. Группа с преобладанием критерия качества предоставляемых услуг (общая оценка работы персонала, с учетом его компетенции, вежливого отношения к потребителю и готовности при необходимости оказать ему помощь).

Данная группа оказалась самой малочисленной – 2 государственных органа.

Таблица 9. Оценка параметров качества государственных услуг в Группе 1.

№	Государственные органы	Критерии оценки качества предоставления государственных услуг			Индекс качества услуг
		1. Процедура получения услуги	2. Время, затраченное на получение услуги	3. Качество работы персонала	
1.	Акимат области, города	45,5	45,5	47,1	3,3
2.	Министерство здравоохранения	8,7	13,0	27,3⁵	2,7

2. Группа с преобладанием критерия процедуры получения услуги (формально установленный порядок предоставления государственной услуги, его ясность и понятность для потребителя, исключая необходимость обращения за дополнительной информацией к персоналу учреждения).

К данной группе было отнесено – 7 государственных органов.

Таблица 10. Оценка параметров качества государственных услуг в Группе 2.

№	Государственные органы	Параметры оценки качества предоставления государственных услуг			Индекс качества услуг
		1. Процедура получения услуги	2. Время, затраченное на получение услуги	3. Качество работы персонала	
3.	Национальный банк	93,8	81,3	81,3	4,4
4.	Агентство по статистике	88,6	79,4	82,4	4,2
5.	Министерство финансов	33,3	28,9	26,1	2,9
6.	Министерство внутренних дел	50,0	20,0	20,0	2,8
7.	Генеральная прокуратура	66,7	33,3	33,3	2,7
8.	Министерство промышленности и торговли	22,2	0,0	10,0	2,5

⁵ Синим цветом выделены показатели критерия, оцененного выше остальных, красным – оцененного ниже остальных.

9.	Министерство сельского хозяйства	100,0	0,0	0,0	1,8
----	----------------------------------	-------	-----	-----	-----

3. Группа с преобладанием критерия времени, затраченного на получение услуги (общее количество времени, которое потребитель потратил на получение услуги, включая ожидание в очереди, сроки оказания услуги, а также время, потраченное на сбор или оформление дополнительных документов для получения услуги).

В данную группу вошло – 3 государственных органа.

Таблица 11. Оценка параметров качества государственных услуг в Группе 3.

№	Государственные органы	Параметры оценки качества предоставления государственных услуг			Индекс качества услуг
		1. Процедура получения услуги	2. Время, затраченное на получение услуги	3. Качество работы персонала	
10.	Министерство образования и науки	76,9	91,7	84,6	3,8
11.	Министерство юстиции	57,1	66,7	53,3	3,2
12.	Агентство по борьбе с экономической и коррупционной преступностью	0,0	100,0	0,0	1,5

4. Дополнительная группа органов без наличия преобладающего критерия оценки качества государственных услуг.

Данная группа оказалась самой многочисленной – 14 государственных органов.

Таблица 12. Оценка параметров качества государственных услуг в Группе 4.

№	Государственные органы	Параметры оценки качества предоставления государственных услуг			Индекс качества услуг
		1. Процедура получения услуги	2. Время, затраченное на получение услуги	3. Качество работы персонала	
13.	Агентство по регулированию естественных монополий	100,0	100,0	100,0	5,0
14.	Агентство информатизации и связи	100,0	100,0	100,0	5,0
15.	Агентство по надзору и регулированию финансовых рынков и финансовых организаций	100,0	100,0	100,0	4,5
16.	Агентство по регулированию	50,0	100,0	100,0	4,3

	деятельности регионального финансового центра г.Алматы				
17.	Агентство по делам государственной службы	100,0	100,0	100,0	4,3
18.	Министерство экономики и бюджетного планирования	100,0	100,0	100,0	3,8
19.	Министерство обороны	50,0	100,0	100,0	3,8
20.	Министерство транспорта и коммуникаций	100,0	100,0	100,0	3,7
21.	Министерство охраны окружающей среды	66,7	75,0	75,0	3,6
22.	Агентство по управлению земельными ресурсами	53,8	46,2	53,8	3,1
23.	Верховный суд	100,0	100,0	100,0	3,0
24.	Министерство труда и социальной защиты населения	66,7	66,7	33,3	2,9
25.	Министерство по чрезвычайным ситуациям	33,3	42,9	42,9	2,9
26.	Министерство энергетики и минеральных ресурсов	50,0	50,0	50,0	2,2

Затруднения со стороны респондентов из числа юридических лиц вызвала оценка качества предоставляемых услуг по предложенным критериям в отношении следующих государственных органов: Министерство иностранных дел, Министерство туризма и спорта, Министерство культуры и информации и Комитет национальной безопасности

В целом, результаты исследования свидетельствуют о том, что чаще всего критерием, вызывающим большее неудовлетворение со стороны юридических лиц при получении услуг в государственном органе является критерий процедуры получения услуги.

2.2.3 Рейтинг административных барьеров

Как показывает мировой опыт последних десятилетий, одним из важнейших условий для развития в стране малого и среднего предпринимательства является **снижение административных барьеров**, и, таким образом, **уменьшение административного бремени**. В странах ЕС политика, направленная на устранение всех помех для работы бизнеса, на улучшение условий функционирования рынков, получила название **политики дерегулирования**.

Еще в начале 1990-х годов европейские страны начали принимать меры по оценке и устранению ненужных административных барьеров, которые снижают уровень благосостояния населения и подрывают доверие к государству.

В странах ЕС **административными барьерами называют обязательные административные процедуры, которые подлежат исполнению для выполнения требований, вытекающих из национального или международного законодательства**. Соответственно, **под административным бременем**

понимаются усилия, которые предприятия обязаны предпринимать для выполнения требований законодательства⁶.

Чаще всего европейские предприниматели жалуются по поводу следующих требований законодательства:

- отсутствие прозрачности процедур и отсутствие информации о том, зачем, как и что;
- при изменении требований возникают проблемы, связанные с необходимостью изменения инструментов выполнения процедур и требований;
- низкое качество работы государственных служб: у сотрудников, которых нет опыта работы в хозяйствующих структурах; низкое качество услуг государственных организаций, слишком длительное время обработки и задержки, связанные с процедурами.

В общем, можно говорить о том, что административные барьеры сдерживают развитие предприятий, рост занятости и конкурентоспособности экономики, поскольку данные барьеры влекут за собой затраты времени и средств для общества, которое вынуждено как-то приспособливаться к ним, включая частные компании и граждан.

В России под административными барьерами понимаются затраты предпринимателей (субъектов малого и среднего бизнеса), связанные с исполнением требований законодательства и нормативных документов.

На сегодняшний день Правительство Российской Федерации исходит из того, что решение накопившихся проблем, в области административных барьеров должно быть сфокусировано на сопряжении и координации законодательной, исполнительной и судебной власти на федеральном, региональном и муниципальном уровнях.

Кроме того, для снятия и снижения административных барьеров в России необходимо упростить следующие государственные регулирующие процедуры в отношении малого предпринимательства:

- упростить порядок регистрации;
- сократить перечень лицензируемых видов деятельности;
- унифицировать административные процедуры;
- минимизировать количество согласующих и контролирующих инстанций;
- упростить порядок и формы отчетности;

⁶ Такой подход в значительной мере отличается от подхода к анализу административных барьеров, который предполагает расширительное толкование этого явления. («Административный барьер означает препятствие в получении услуги, недостаток ее доступности, параметры которой, помимо внутренних содержательных, могут включать временную (потери и затраты времени), стоимостную (цена и затраты), информационную (прозрачность и компетентность), физическую (комфорт) и коммуникационную (вежливость, дружелюбие) доступность (Турисбеков З., Джандосова Ж., Тагатова А., Шиликбаева Н. Административные барьеры как источник коррупционных правонарушений в сфере госслужбы. Алматы, 2007 - с.15)

- упростить процедуры получения разрешительной документации на реализацию инвестиционных проектов;
- упростить процедуры передачи в собственность зданий и предприятий, земельных участков, на которых они стоят;
- ввести уведомительный принцип регистрации малых предприятий;
- переход к регулированию предпринимательской деятельности через Федеральные законы прямого действия и другие нормативно-правовые акты.

В настоящее время правительства разных стран прилагают значительные усилия для устранения совокупного бремени законодательного регулирования для малых предприятий путем инициирования реформ в конкретных областях, тормозящих реализацию экономического потенциала малых и средних предприятий. И Казахстан в этом процессе не стал исключением⁷.

Вместе с тем, по результатам опроса представителей малого и среднего бизнеса (МСБ) административные барьеры по-прежнему играют определенную негативную роль при осуществлении предпринимательской деятельности. В ходе исследования предпринимателям предлагалось оценить по 5-балльной шкале, (где 1 – очень редко, 5 – очень часто), частоту столкновений при решении вопросов в государственных органах с перечисленными ниже административными барьерами.

Таблица 13. Рейтинг административных барьеров

№	Административные барьеры	Срок существования компании (организации)			Средний балл (по 5-балльной шкале)
		Менее 1 года	от 1 до 5 лет	Более 5 года	
1.	Низкий уровень информационно-справочного обеспечения и сопровождения деятельности контролирующих органов, отсутствие или недостаточный уровень развития каналов обратной связи	3,0	2,8	3,3	2,88
2.	Чрезмерное количество контролирующих организаций	3,0	3,1	3,2	2,81
3.	Несогласованность законов, пробелы в законодательстве и общая нестабильность законодательной базы	2,8	2,5	3,0	2,47
4.	Формализм при проведении тендеров по госзакупкам, отсутствие реальной конкуренции при выборе подрядчиков на исполнение госзаказов, установление "теневых" цен при закупках у определенных категорий поставщиков	3,0	3,1	3,5	2,38

⁷ Так, например, на встрече с Президентом РК Н.А.Назарбаевым 24 ноября 2008 года министр З.Балиева доложила Главе государства о текущей работе министерства юстиции республики по снижению административных барьеров для малого и среднего бизнеса.

5.	Вмешательство государственных органов в процесс управления хозяйственными структурами	4,0	3,3	3,7	2,12
6.	Неравный подход к налогоплательщикам, включая специальные соглашения с крупнейшими налогоплательщиками, специальные схемы платежей, списание задолженностей и договоренности о реструктуризации задолженностей по налогам	5,0	3,8	4,1	2,03
7.	Предоставление налоговых, таможенных и прочих льгот отдельным категориям хозяйственных структур или отдельным предприятиям на договорной основе	1,8	2,6	3,0	1,89

Как показывают данные, предприниматели встречаются с конкретными административными барьерами от случая к случаю. Говорить о преобладании какого-то одного адмбарьера в их деятельности было бы неверным.

Наиболее распространенными барьерами для ведения бизнеса были признаны: низкий уровень информационно-справочного сопровождения деятельности проверяющих органов, недоразвитость каналов обратной связи; чрезмерное количество проверяющих органов и неэффективность законодательства.

В целом, названный перечень барьеров коррелирует с перечнем административных барьеров в европейских странах. Косвенно, это можно подтвердить информацией о тех стратегиях, механизмах и мерах по снижению административных барьеров, которые были сформированы в ЕС в предшествующий период. Это:

- Сбор информации и исследования относительно размера и областей присутствия административных барьеров.
- Информационно-консультативная поддержка предприятий относительно требований к ним.
- Совершенствование и упрощение форм отчетности.
- Упрощение процедур, сокращение частоты их использования и количества организаций, требующих предоставления информации.
- Предоставление льгот предприятиям, в наибольшей степени страдающих от административных барьеров.
- Замена существующих законов новыми (в меньшем количестве и более простых).
- Упрощенное законодательство для внутреннего рынка (SLIM)

Несмотря на достаточно активное будирование в СМИ темы наличия в Казахстане высоких административных барьеров для развития предпринимательства, на исследовательском уровне не все так однозначно, и можно выделить следующие моменты.

1. Можно утверждать, что совокупность административных барьеров является чаще всего второй по значимости проблемой на пути активного развития малого и среднего предпринимательства в РК. Самой главной является – **корпус вопросов, возникающих в связи с финансированием деятельности МСБ (в первую очередь кредитная политика банков второго уровня)**. В подтверждение приведем данные исследования проблем развития малого и среднего бизнеса, проведенного в 2005 году по заказу Союза торгово-промышленных палат РК. На вопрос «Насколько соответствует действительности мнение о существовании административных барьеров на пути предпринимательства?» только пятая часть опрошенных предпринимателей ответила, что данное мнение соответствует действительности полностью, 56% опрошенных отметили, что соответствует частично.

Основными препятствиями для развития МСБ в РК в этом исследовании были названы:

№	Препятствия	%
1.	Высокая ставка кредитования	36,3
2.	Бюрократизм (трудности в оформлении, регистрации/закрытии бизнеса)	33,7
3.	Вымогательство со стороны проверяющих органов	27,7

2. На уровне информационного поля и в общественном мнении республики имеет место непонимание, а, зачастую и искажения, в отношении сути и характера влияния административных барьеров на развитие предпринимательства. В общественном дискурсе в перечень административных барьеров включают, например, государственные услуги, как в целом, так и оценку качества их предоставления, отдельные виды коррупционных правонарушений и т.п.
3. В связи с вышеизложенным следует отметить, что есть необходимость в проведении исследований для уточнения перечня административных барьеров, характерного для Казахстана, оценки их (адмбарьеров) размеров и областей локализации с целью последующего мониторинга (на основе регулярного опроса юридических лиц (представителей МСБ)).
4. Также целесообразна выработка комплексной информационной политики государства в лице заинтересованных министерств и ведомств, призванная, во-первых, осуществлять информационно-просветительскую функцию для того, чтобы четко очертить зону ответственности в вопросах проблемы административных барьеров именно государственных органов (во избежание необоснованных обвинений со стороны МСБ), во-вторых, для того, чтобы наладить обратную связь с потребителями для оценки эффективности проводимой политики дерегулирования.

Глава 3. Мониторинг внедрение стандартов оказания государственных услуг и их влияние на качество предоставления государственных услуг на примере работы Комитет регистрационной службы и оказанию правовой помощи и Налогового комитета

Начиная с 2003 года, Агентство РК по делам государственной службы отслеживает стандарты качества государственных услуг в Казахстане, привлекая для сотрудничества партнеров из международного сообщества, исследовательских компаний, научных кругов и местных консультантов.

В 2006-2007 годах Агентством РК по делам государственной службы (Далее – Агентство) при поддержке Европейского Союза и DAI Europe Ltd был инициирован и выполнен проект «Содействие разработке стандартов государственных услуг». Он проводился во исполнение программы Правительства Казахстана по содействию разработке стандартов государственных услуг. В рамках данного проекта на базе пилотных органов (юстиции, финансов, труда и здравоохранения) проводился замер удовлетворенности потребителей до (1 волна - июнь-август 2006 г.) и после (2 волна - июль-сентябрь 2007 г.) введения стандартов государственных услуг.

По результатам первой исследовательской волны, в феврале 2006г. Агентством Республики Казахстан по делам государственной службы совместно с Проектом Комиссии Европейского Союза «Содействие разработке стандартов предоставления государственных услуг» разработаны и утверждены приказом Председателя Агентства от 8 декабря 2006 года № 02-01-02/172 «Модельные методические рекомендации по определению показателей стандартов государственных услуг». В данном документе определены основные принципы, способы и порядок определения показателей качества и доступности государственных услуг, а также приведены примеры, что дало государственным органам инструменты для отслеживания качества госуслуг.

В рамках данного исследовательского проекта на примере пилотных органов, таких как Министерство юстиции и Министерство финансов был проведен мониторинг доступности и качества услуг, предоставляемых населению со стороны госорганов, после внедрения стандартов государственных услуг осуществлялся.

Объектами исследования были определены следующие учреждения: Центры обслуживания населения (ЦОН), находящиеся в юрисдикции Комитета регистрационной службы и оказанию правовой помощи Министерства юстиции, и Налоговый комитет, входящий в структуру Министерства финансов. По результатам общенационального опроса, по числу обращений со стороны населения ЦОНЫ занимают 2 позицию с рейтингом 28%, а Налоговый комитет – 6 позицию с рейтингом 22%.

Данные учреждения предоставляют значительный перечень услуг населению, удовлетворяющий таким требованиям как:

- социальная и экономическая значимость предоставляемой услуги;

- массовость предоставляемой услуги;
- услуги, получение которых является обязательным для населения республики, иностранных граждан и лиц без гражданства;
- коррупциогенные услуги.

В рамках мониторинга было поставлено несколько задач:

1. Определение уровня осведомленности населения о введении стандартов предоставления госуслуг;
2. Оценка доступности и качества государственных услуг, предоставляемых такими государственными учреждениями как ЦОН и Налоговый комитет;
3. Оценка доступности и качества госуслуг на примере наиболее массовых услуг, предоставляемых ЦОН и Налоговым комитетом.

Определение уровня осведомленности населения о введении стандартов предоставления госуслуг осуществлялось посредством анализа ответов на вопросы: «Знаете/слышали ли Вы что-нибудь о принятии стандартов государственных услуг?» и «Из каких источников Вы узнали о принятии стандартов государственных услуг?».

Оценка доступности и качества государственных услуг, согласно Модельным методическим рекомендациям по определению показателей стандартов государственных услуг, осуществлялась, опираясь на следующие критерии: своевременность, доступность, качество, вежливость и возможность подать жалобу. Для каждого из критериев в рамках проекта ЕС «Содействие разработке стандартов предоставления государственных услуг» были разработаны общие показатели.

Своевременность предусматривает, что уполномоченные органы, учреждения и отдельные должностные лица выполняют взятые на себя обязательства оказывать услуги и выполнять связанные с ней процедуры в установленные нормативными правовыми актами сроки. В общем случае своевременность представляет собой время, затрачиваемое потребителем на получение услуги с момента обращения. Таким образом, в состав общих показателей включены следующие:

- предоставления услуг в установленный срок с момента сдачи документов;
- ожидание получения услуги в очереди не более 40 минут.

Качество услуг представляет собой удовлетворенность потребителей качеством процесса предоставления услуги в целом, а так же точностью и правильностью её результата (правильно оформленные (заполненные) документы, рассчитанные пособия, налоговые отчисления и т. д.). В состав общих показателей вошли следующие:

- удовлетворенность качеством процесса предоставления услуги;
- вероятность правильного оформления документов со стороны работников учреждения (правильно произведенных начислений, расчетов и т. д.).

Доступность услуги заключается в оценке простоты и рациональности процесса ее предоставления, ясности и качества информации, объясняющей порядок и процедуры оказания услуг. В мировой практике доступность определяется качеством документов, регулирующих процесс предоставления услуги и эффективностью действующей системы информирования, созданием условий для людей с ограниченными

возможностями. Согласно Модельным методическим рекомендациям в качестве общих показателей оценки доступности услуги определены следующие:

- удовлетворенность качеством информации о порядке предоставления услуг;
- вероятность правильного заполнения потребителем документов и их сдачи с первого раза;
- доля услуг, информация о которых доступна через Интернет.

Важную роль в процессе обслуживания населения принадлежит четким и отработанным процедурам обжалования действий (бездействия) должностных лиц, которые непосредственно контактируют с потребителями. Для оценки их действий и установления обратной связи необходимо предусмотреть соответствующие показатели, а именно:

- доля обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг;
- доля обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленные сроки;
- удовлетворенность существующим порядком обжалования;
- удовлетворенность сроками обжалования.

Вежливость отражает удовлетворенность потребителей отношением персонала в процессе предоставления услуги, готовность оказать эффективную помощь при возникновении трудностей.

3.1 Структура выборочной совокупности

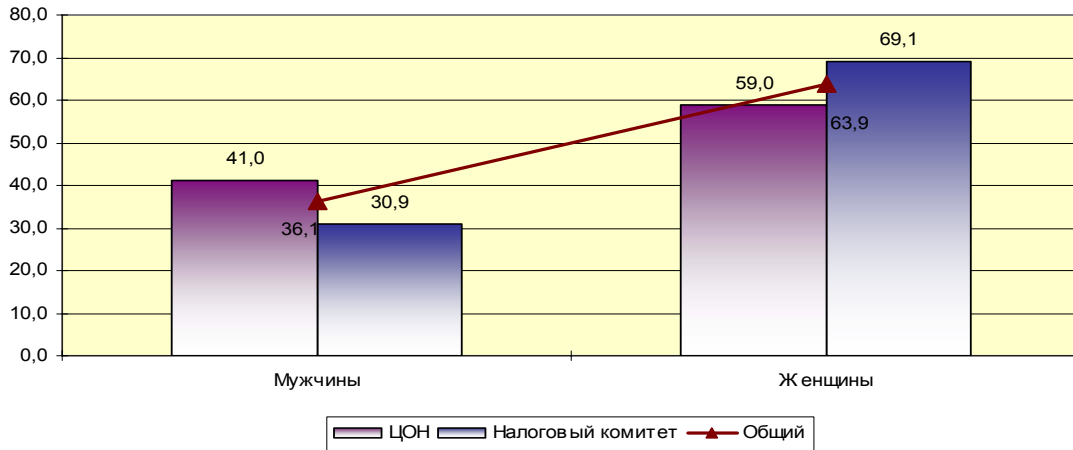
Для реализации поставленной задачи, в г.Алматы случайным образом были отобраны 4 точки для проведения очного анкетного опроса потребителей государственных услуг на месте получения услуги (Таблица 14).

Таблица 14. Выборка респондентов в зависимости от пилотного органа, %

№	Наименование учреждения	Точки опроса	Кол-во опрошенных, чел.
1	Центры обслуживания населения (ЦОН)	– ЦОН Бостандыкского района г.Алматы; – ЦОН Жетысуйского района г.Алматы	100
2	Налоговый комитет	– Налоговый комитет Бостандыкского района г.Алматы; – Налоговый комитет Алмалинского района г.Алматы	94

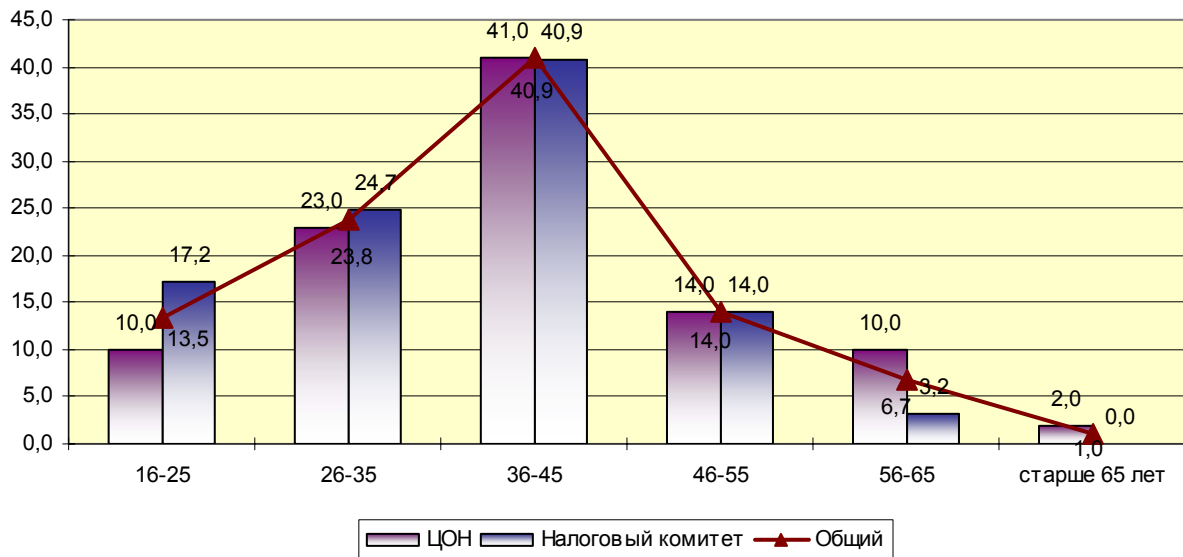
В выборочной совокупности, преобладают женщины, чем мужчины, что говорит о большей обращаемости первых за получением услуг в обследуемые государственные учреждения (Диаграмма 12.). По результатам опроса, соотношение мужчин и женщин, обращающихся за получением госуслуг в Налоговый комитет, составляет 1:2, а в ЦОН – 2:3.

Диаграмма 12. - Выборка респондентов в зависимости от пола, %



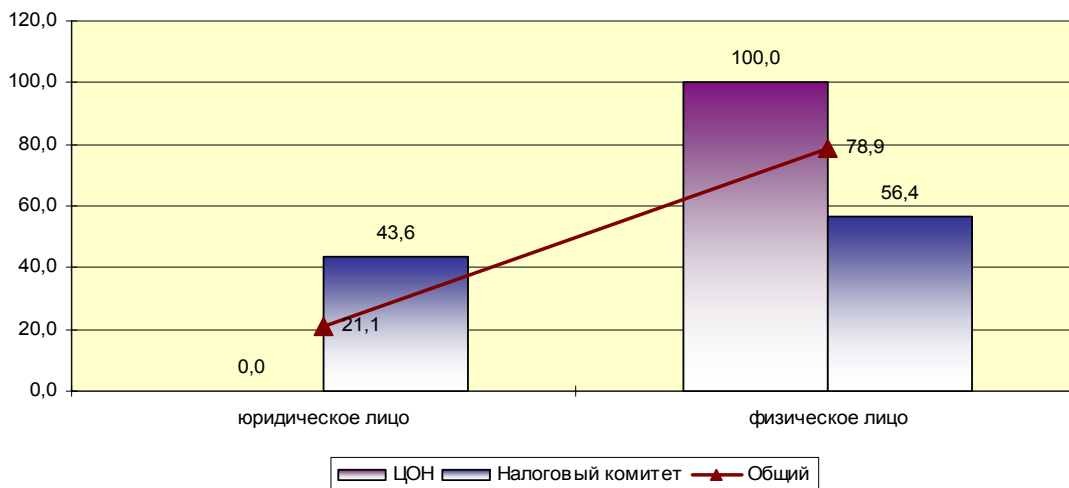
Как видно по данным Диаграммы 2, наибольшая доля респондентов, обращающаяся за получением государственных услуг вне зависимости от обследуемых государственных учреждений, приходится на экономически активные группы населения. Так, не менее 40% потребителей госуслуг находится в возрасте от 36 до 45 лет; каждый четвертый – от 26 до 35 лет.

Диаграмма 13. - Выборка респондентов в зависимости от возраста, %



При выборе респондентов использовался случайный метод отбора на месте получения услуги, таким образом, в рамках исследования были опрошены как физические, так и юридические лица. Так, в выборке получателей госуслуг на базе ЦОНов физические лица составили 100%; на базе Налогового комитета в выборку попали как физические лица – 56%, так юридические лица – 44%.

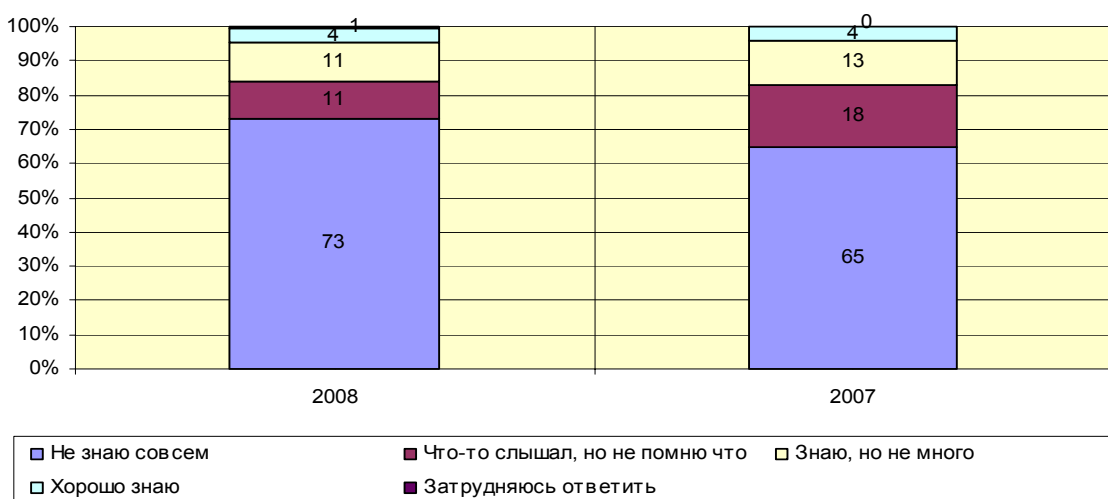
Диаграмма 14. - Выборка респондентов в зависимости от представительского статуса респондента, %



3.2 Осведомленность и источники информации

При проведении опроса потребителей услуг в 2008 году было выявлено, что только 4% из них хорошо знает что-либо о стандартах, 11% - знает, но немного, еще 11% - что-то слышало, но точно не помнит что, и 73% вообще первый раз слышит об этом. 1% опрошенных затруднился ответить на поставленный вопрос.

Диаграмма 15. - Информированности потребителей услуг о внедрении стандартов в сравнении с 2007 годом, %



По сравнению с результатами опроса, проведенного в 2007 году, наблюдается сдвиг в сторону снижения уровня осведомленности о внедрении стандартов государственных услуг среди населения. В первую очередь это может быть связано с уменьшением объема информационной работы среди населения по внедрению стандартов со

стороны госорганов в целом и Агентства РК по делам государственной службы в частности, как основного куратора процесса.

Среди получателей услуг Налогового комитета уровень осведомленности о внедрении стандартов предоставления государственных услуг выше, чем среди получателей услуг в ЦОНах (Диаграмма 16). Можно отметить, что основным фактором влияния на полученный результат является наличие в выборочной совокупности по Налоговому комитету юридических лиц (Диаграмма 17). По результатам исследования, индекс осведомленности о внедрении стандартов государственных услуг среди юридических лиц выше, чем среди физических лиц, и составляет -0,07 (пунктов) против -0,85 (пунктов). Тем не менее, необходимо отметить, что отрицательное значение индекса свидетельствует о преобладании в ответах респондентов таких вариантов как: «не знаю совсем» и «что-то слышал, но не помню что».

Диаграмма 16. - Осведомленность потребителей услуг о внедрении стандартов в пилотных органах, %

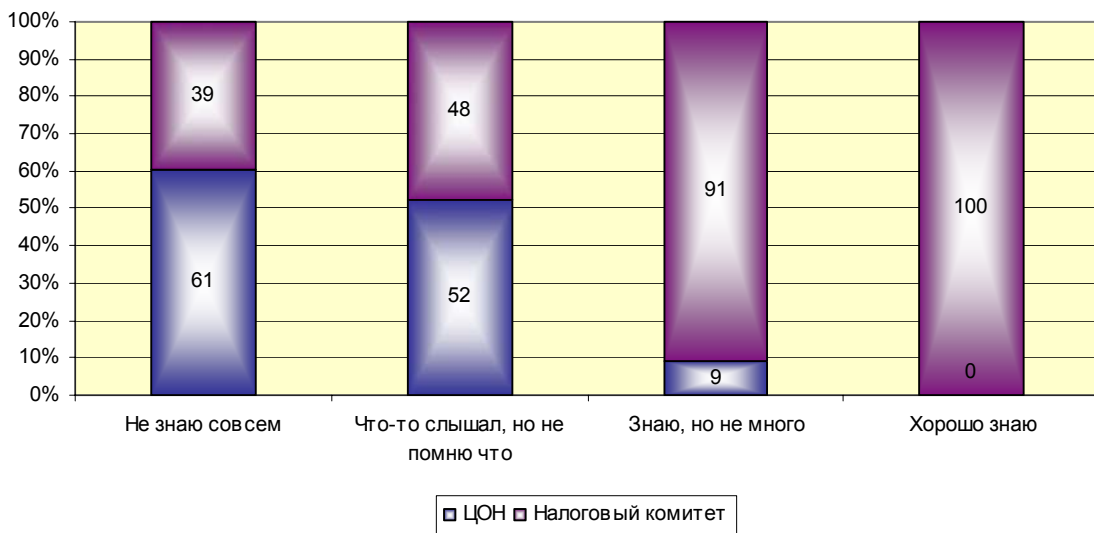
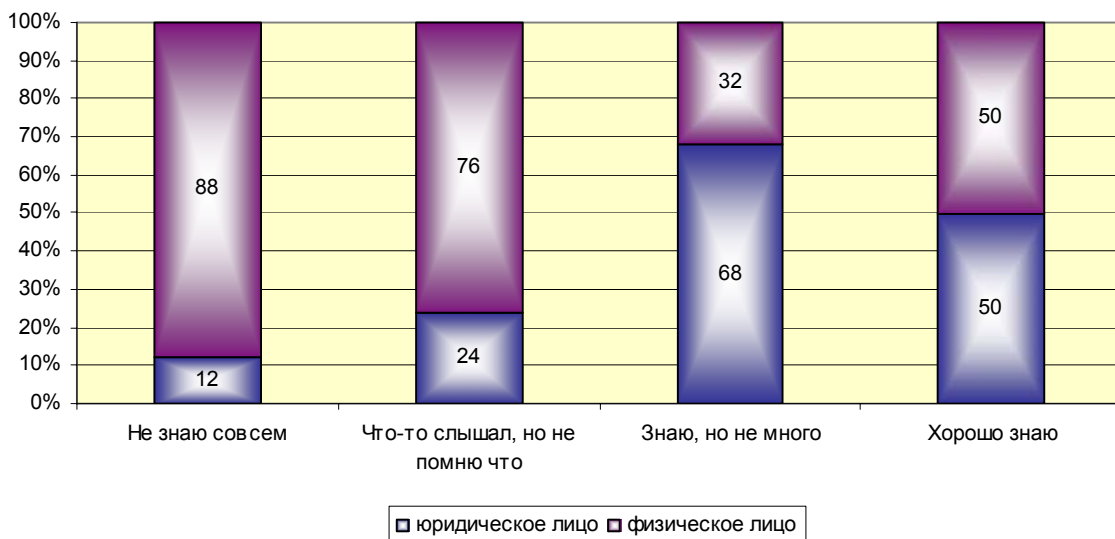


Диаграмма 17. - Осведомленность потребителей услуг о внедрении стандартов в зависимости от представительского статуса респондента, %



По результатам опроса 2008 года, основными источниками информации о стандартах являются СМИ (48%) и место работы (48%). Каждый десятый затруднился идентифицировать источник информации (10%). Доли альтернативных информационных каналов не превышают 5%.

Сравнительный анализ полученных результатов с данными опроса 2007 года позволяет сделать следующие выводы:

- свой статус основного и наиболее эффективного источника информации подтвердили СМИ. Как и в 2007 году, по результатам опроса 2008 года, СМИ занимают первую позицию в рейтинге информационных каналов, оповещающих о внедрении стандартов государственных услуг;
- эффективность информационной работы по оповещению получателей услуг о совершенствовании процесса предоставления государственных услуг непосредственно в самих госучреждениях можно оценить как низкую. Если в опросе 2007 года в качестве источника информации о внедрении стандартов 17% опрошенных указали госорган, где получил услугу, то по результатам опроса в 2008 году данный показатель составил 0%;
- вопрос о внедрении стандартов государственных услуг как тема для обмена мнениями среди населения потерял свою актуальность. Только 4% опрошенных указали на то, что информацию о стандартах получили из разговоров с друзьями, знакомыми или родственниками; по результатам опроса 2007 года, данный источник занимал вторую позицию в рейтинге информационных каналов с показателем 22%;
- осведомленность о внедрении стандартов государственных услуг приобретает характер профессиональной необходимости, нежели общей информированности о событиях и административных нововведениях в государстве. По сравнению с 2007 годом, почти в 3 раза (17% против 48%) увеличилась доля такого источника информации как место работы. При этом среди юридических лиц данный вариант указывался в два раза чаще, чем среди физических лиц (Диаграмма 19).

Диаграмма 18. - Источники информации о стандартах в сравнении с 2007 годом, %

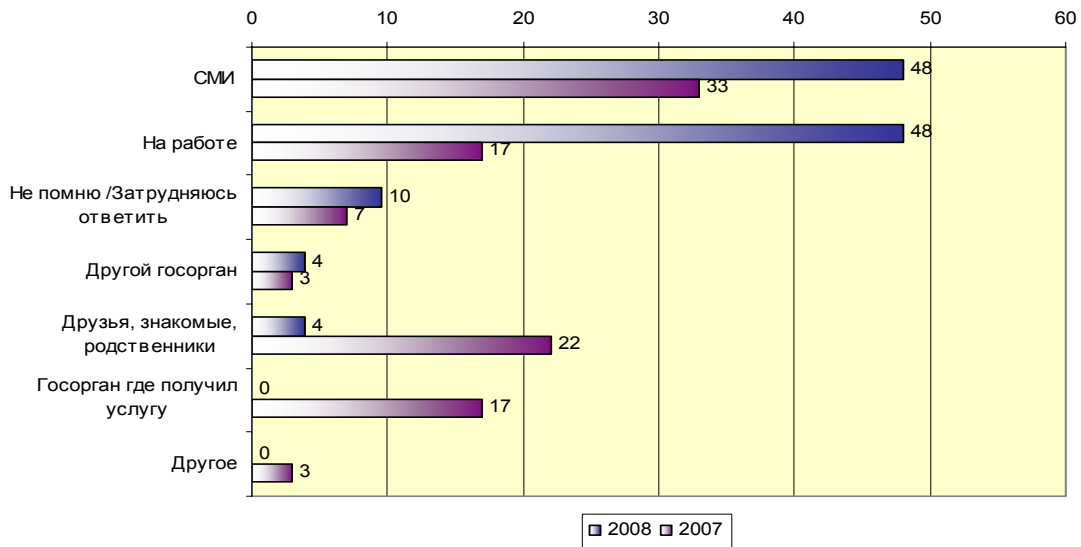
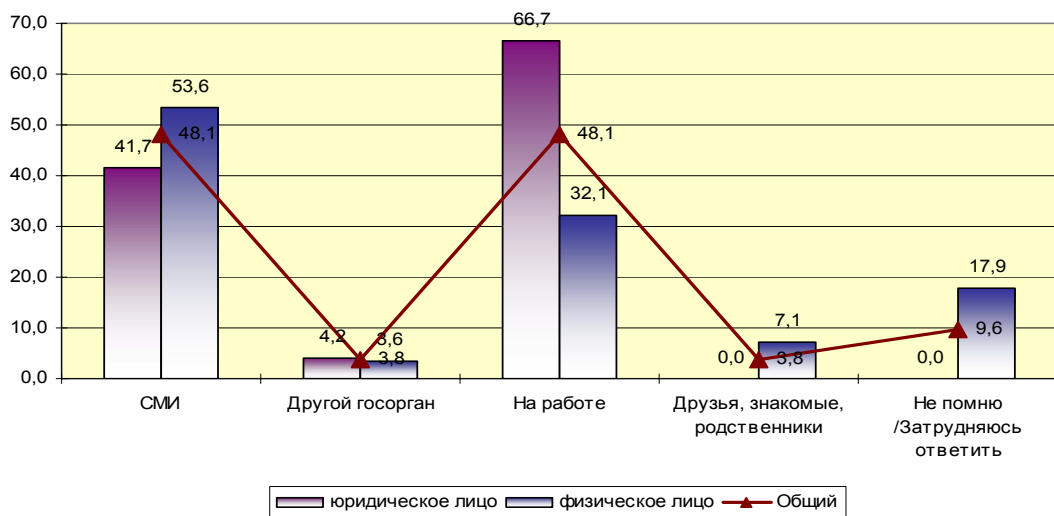


Диаграмма 19. - Источники информации о стандартах в зависимости от представительского статуса респондента, %



Таким образом, по результатам исследования можно констатировать, что по истечению года с момента внедрения в пилотных органах стандартов государственных услуг, уровень осведомленности об этом событии среди получателей не увеличился. Одним из основных условий знания о стандартах госуслуг на примере юридических лиц становится частота обращений (контактов) конкретного получателя услуг в государственный орган.

С одной стороны, это может свидетельствовать об отсутствии интереса обывателя, в отличие от юридических лиц, к различного рода административным нововведениям, и, как следствие, сохранение в общественном сознании негативных стереотипов и ассоциаций, связанных с получением государственных услуг, в том числе поддерживаемых критическими материалами в СМИ. С другой стороны, на фоне дискредитации самих госорганов как источников информации об изменениях в порядке

предоставления своих услуг, наметившаяся тенденция к уменьшению уровня осведомленности населения о стандартах может стать основой для корректировки информационной политики АДГС по вопросу продвижения темы стандартизации государственных услуг.

3.3 Оценка доступности и качества предоставления услуг в Центрах обслуживания населения

Постановлением Правительства "О создании государственных учреждений - Центров обслуживания населения Министерства юстиции Республики Казахстан" от 5 января 2007 года за № 1 был утвержден перечень тридцати ЦОНов, созданных в разных городах республики. Основным предметом деятельности этих учреждений стало оказание государственных услуг по принципу "одного окна" по приему заявлений и выдаче оформленных документов согласно перечню услуг.

В дальнейшем идея ЦОНов была поддержана Государственной программой борьбы с коррупцией на 2006-2010 годы, а также Посланием Президента Республики Казахстан "Новый Казахстан в новом мире" от 28 февраля 2007 года.

По информации, которую министр юстиции З.Балиева предоставила в августе текущего года на селекторном совещании правительства РК, на сегодняшний день по стране создано 260 ЦОНов, которые осуществляют прием заявлений и выдачу документов по 25 видам услуг. К концу 2008 года количество услуг, оказываемых центрами обслуживания населения (ЦОН), увеличится до 57.

В 2007 году ЦОНами было оказано более 4,3 млн государственных услуг, в первом полугодии 2008 года - более 2,1 млн. До конца текущего года на базе новых отделений АО "Казпочта" планируется открытие 100 ЦОНов в крупных населенных пунктах, а в 2009 году запланировано открытие еще 148 ЦОНов⁸.

Стандарты оказания государственных услуг через Центры обслуживания населения были утверждены Приказом министра юстиции №288 от 12.10.2007 года. Стандартизации подвергнуто 16 услуг, в том числе услуги по оформлению паспортов и удостоверений личности гражданам Республики Казахстан и оформлению регистрации (снятия с регистрации) граждан по месту жительства⁹.

3.3.1 Рейтинг государственных услуг, получаемых через Центры обслуживания населения

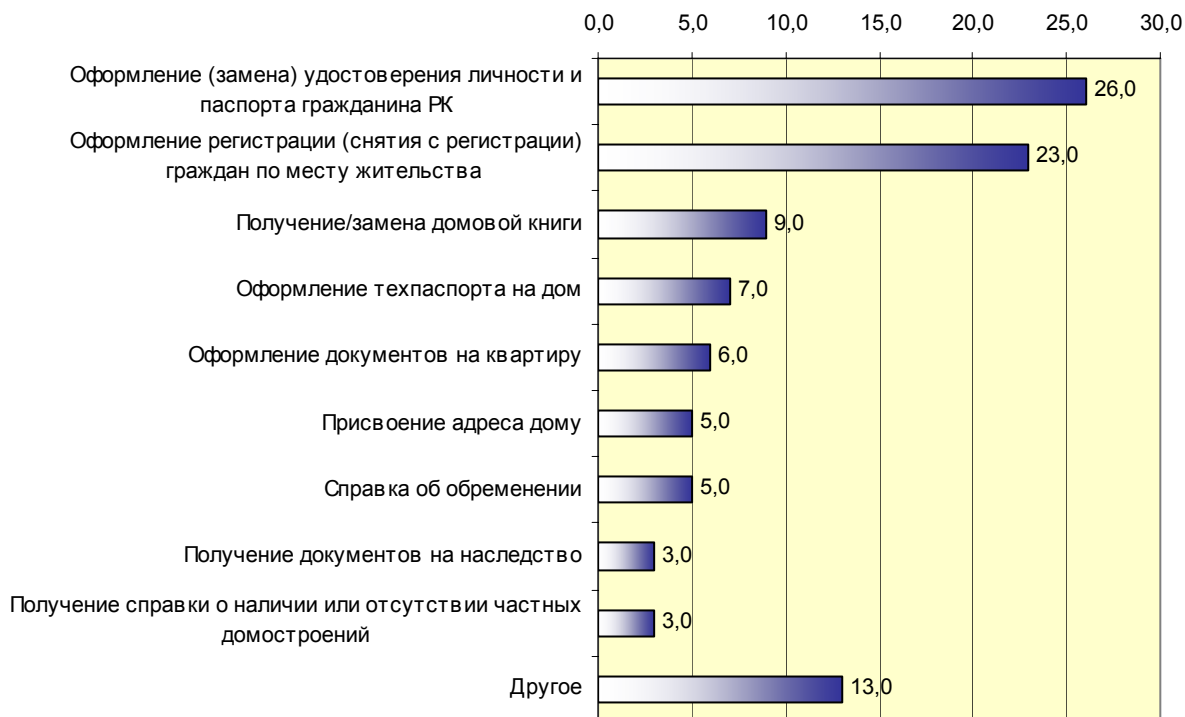
По результатам опроса получателей государственных услуг по методу случайной выборки был составлен рейтинг услуг, получаемых через Центры обслуживания населения. Наиболее массовыми услугами являются услуги по оформлению паспортов

⁸ «К концу года количество услуг, оказываемых ЦОНами, увеличится до 57, - З.Балиева»// Источник: gazeta.kz, Рубрика «Власть и Политика», 28.08.2008г.

⁹ Об утверждении стандартов оказания государственных услуг через центры обслуживания населения// Приказ и.о. Министра юстиции Республики Казахстан от 12 октября 2007 года N 288. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 30 ноября 2007 года N 5021

и удостоверений личности гражданам Республики Казахстан (26%) и оформлению регистрации (снятия с регистрации) граждан по месту жительства (23%).

Диаграмма 20. - Рейтинг массовости госуслуг, получаемых через ЦОНЫ, %



3.3.2 Текущие значения (стандарты) основных показателей качества и доступности государственных услуг, получаемых через Центры обслуживания населения

Для определения текущего значения показателя качества и доступности государственных услуг, т.е. достигнутого уровня в настоящий момент времени, был использован метод опроса потребителей государственных услуг на месте получения услуги. Сравнительный анализ текущего показателя и целевого, который представляет собой компромисс между ожиданиями и предпочтениями потребителей государственных услуг и реальными возможностями государственных органов, позволяет сделать выводы относительно влияния введения стандартов на качество предоставления государственных услуг.

По результатам опроса получателей услуг через ЦОН, таким качественным критерием предоставления госуслуг населению в данном учреждении как своевременность удовлетворено 73% опрошенных.

По результатам опроса, внедрение такого стандарта как ожидание в очереди не более 40 минут выполняется эффективнее, чем соблюдение сроков предоставления услуги с момента подачи документов. Доля потребителей, ожидавших получения той или иной услуги в ЦОНе в очереди не более 40 минут, составляет 81%, что ниже целевого показателя на 9 пунктов. Заявленные сроки предоставления услуги, по свидетельствам

получателей, были соблюдены лишь в 67% случаев. Что ниже целевого показателя на 13 пунктов.

Таблица 15. Текущие значения (стандарты) основных показателей своевременности предоставления государственных услуг в ЦОН, %

Перечень показателей государственных услуг	Нормативные значения (стандартов) показателя	Целевое значение показателей на 2008 год ¹⁰	Текущие значения показателей в 2008 году
1.1 % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документов	95%	80%	67%
1.2 % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	90%	90%	81%

В оценке критерия качества процесса предоставления услуг в ЦОНах, по результатам опроса получателей услуг через данное учреждение, свою удовлетворенность выразило 89% опрошенных.

По результатам опроса получателей, текущее значение показателя удовлетворенности качеством процесса предоставления услуг через ЦОН составляет 74%, что на 4 пункта превышает целевое значение показателя.

Целевое значение по показателю правильного заполнения документов со стороны работников учреждения на 2008 год было определено на уровне 85%. По результатам опроса получателей услуг, в 83% случаев оформление документов менеджерами было проведено без каких-либо ошибок или опечаток.

Таблица 16. Текущие значения (стандарты) основных показателей качества процесса предоставления государственных услуг в ЦОН, %

Перечень показателей государственных услуг	Нормативные значения (стандартов) показателя	Целевое значение показателей на 2008 год	Текущие значения показателей в 2008 году
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуг	90%	70%	74%
2.2 % (доля) случаев правильно оформленных документов (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	95%	85%	83%

¹⁰ Здесь и далее: Приложение №2 к Стандарту оказания государственных услуг через центры обслуживания населения

По результатам опроса получателей услуг через ЦОН, соблюдение такого качественного критерия предоставления госуслуг населению в данном учреждении как доступность подтвердило 85% опрошенных.

Надо отметить, что общие показатели доступности уступают по процентному наполнению оценке доступности госуслуг в целом. Так, самое высокое значение зафиксировано у показателя правильное заполнение получателями документов и их сдача с первого раза – 72%. Тем не менее, текущее значение по данному показателю почти в два раза превышает его целевое значение, определенное на 2008 год.

Доля тех, кто удовлетворен качеством информации о порядке предоставления данного вида услуги составляет 67%, что на 7% выше заявленного целевого значения показателя на 2008 год, но на 13 пунктов ниже нормативного значения по данному показателю (см. таблицу 17).

Текущее значение показателя доступности информации об услугах, предоставляемых через ЦОНЫ, посредством Интернет соответствует нормативному значению показателя. По результатам тест-поиска в Интернете по региону «Казахстан», была обнаружена информация о 16 из 25 услуг, оказываемых ЦОНами на сегодняшний день населению.

Таблица 17. Текущие значения (стандарты) основных показателей доступности предоставления государственных услуг в ЦОН, %

Перечень показателей государственных услуг	Нормативные значения (стандартов) показателя	Целевое значение показателей на 2008 год	Текущие значения показателей в 2008 году
3.1 % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством информации о порядке предоставления услуг	80%	60%	67%
3.2 % (доля) случаев правильно заполненных документов и сданных с первого раза	80%	45%	72%
3.3 % (доля) услуг, информация о которых доступна через Интернет	50%	40%	50%

По результатам опроса получателей услуг через ЦОН, таким качественным критерием предоставления госуслуг населению в данном учреждении как возможность подать жалобу на качество предоставленных государственных услуг удовлетворенно 46% опрошенных. В целом, по результатам опроса получателей, только 2% от числа опрошенных получателей услуг через ЦОН обращались с жалобами на качество получения услуг.

Текущее значение общего показателя критерия обоснованных жалоб составляет 0,1%. При этом, по результатам опроса, те получатели, которые столкнулись с процедурой обжалования, выразили свое полное удовлетворение сроками обжалования, и недовольство порядком рассмотрения жалобы и принятием решения по ней.

Таблица 18. Текущие значения (стандарты) основных показателей возможности подать жалобу на качество предоставленных государственных услуг в ЦОН, %

Перечень показателей государственных услуг	Нормативные значения (стандартов) показателя	Целевое значение показателей на 2008 год	Текущие значения показателей в 2008 году
4.1 % (доля) обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей	0,1%	0,3%	0,1%
4.2 % (доля) обоснованных жалоб рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	85%	75%	----
4.3 % (доля) потребителей, удовлетворенных порядком обжалования	95%	60%	0%
4.4 % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90%	60%	100%

По результатам опроса получателей услуг через ЦОН, таким качественным критерием предоставления госуслуг населению в данном учреждении как вежливость и участие персонала в целом удовлетворены 81% опрошенных.

В то же время, доля потребителей, отметивших вежливость персонала во время процедуры обслуживания и удовлетворенных подобным отношением, составила только 74%. (см. таблицу 19).

Для оценки качества работы персонала, был использован дополнительный показатель – оказание работниками учреждения эффективной помощи при возникновении у потребителя каких-либо вопросов или трудностей по процедуре получения услуги. По результатам опроса, в 79% случаев персонал успешно продемонстрировал свою готовность оказывать необходимую и своевременную помощь потребителю.

Таблица 19. Текущие значения (стандарты) основных показателей вежливости персонала при предоставлении государственных услуг в ЦОН, %

Перечень показателей государственных услуг	Нормативные значения (стандартов) показателя	Целевое значение показателей на 2008 год	Текущие значения показателей в 2008 году
5.1 % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90%	70%	74%

3.3.4 Получение (замена) удостоверения личности или паспорта гражданина РК

3.3.4.1 Описание процедуры оказания услуги

Услуга по получению или замене удостоверения личности/паспорта гражданина РК, согласно Постановлению Правительства РК от 30 июня 2007 года №561, передана Центрам обслуживания населения. Для получения услуги необходимо предъявить

оригиналы и копии ряда документов. Конкретный перечень зависит от ситуации гражданина: получение удостоверения/паспорта впервые, замена удостоверения/паспорта по достижению определенного возрастного порога, получение удостоверения по потере/утрате и пр. Стандартный набор документов включает: РНН, документ, подтверждающий место прописки, документ, удостоверяющий личность (свидетельство о рождении, копии утерянных документов или другое), 4 фотографии стандартного размера. Данная услуга занимает по срокам до 1 месяца с момента сдачи всех документов, однако она может быть ускоренной за дополнительную оплату - в течение 3-х либо 10-и рабочих дней. В гг. Алматы были введены регламенты оказания услуги с апреля 2007 года. Причем в ЦОНах этот процесс был компьютеризирован: т.е. сроки приема\выдачи, перечень требуемых документов, необходимые бланки и др. автоматически формируется компьютером при обращении граждан.

3.3.4.2 Своевременность

По результатам опроса получателей услуги, такой стандарт как ожидание в очереди не более 40 минут выполняется гораздо чаще, чем соблюдение сроков предоставления услуги с момента подачи документов. Так, текущее значение по второму показателю составляет 96%, против целевого значения, равного 90%, тогда как текущее значение по показателю соблюдения сроков был зафиксирован на уровне 77%, что на 3% меньше целевого значения показателя на 2008 год.

Таблица 20. Текущее значение (стандарт) общего показателя удовлетворенности своевременностью оказания услуги «Получение (замена) удостоверения личности и паспорта гражданина Республики Казахстан», %

Перечень показателей государственных услуг	Нормативные значения (стандартов) показателя	Целевое значение показателей на 2008 год ¹¹	Текущие значения показателей в 2008 году
1.1 % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документов	95%	80%	77%
1.2 % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	90%	90%	96%

3.3.4.3 Качество процесса предоставления услуги

По результатам опроса получателей, текущее значение показателя удовлетворенности качеством процесса предоставления услуги по оформлению удостоверения личности или паспорта гражданина РК значительно превышает его целевое значение – 81% против 70%, соответственно.

В то же время, текущее значение второго общего показателя, - а именно, отсутствие ошибок при оформлении документов, допущенных со стороны работников учреждения, - уступает его целевому значению на 4%.

¹¹ Приложение №2 к Стандарту оказания государственных услуг через Центры обслуживания населения

Таблица 11. Текущее значение (стандарт) общего показателя удовлетворенности качеством процесса предоставления услуги «Получение (замена) удостоверения личности и паспорта гражданина Республики Казахстан», %

Перечень показателей государственных услуг	Нормативные значения (стандарты) показателя	Целевое значение показателей на 2008 год	Текущие значения показателей в 2008 году
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуг	90%	70%	81%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	95%	85%	81%

3.3.4.4 Доступность услуги

По результатам опроса получателей, доля тех, кто удовлетворен качеством информации о порядке предоставления данного вида услуги составляет 71%, что на 11% выше заявленного целевого значения показателя на 2008 год. Доля случаев правильного заполнения получателями документов и их сдача с первого раза, согласно опросу, составляет 85%. Необходимо отметить, что полученное текущее значение показателя не только в два раза превысило его целевое значение, но и на 5% перекрыло нормативный стандарт (см. таблицу 22).

Текущее значение показателя доступности информации об услуге по оформлению удостоверения личности и паспорта через Интернет может быть оценено в 100%. По результатам тест-поиска в Интернете по региону «Казахстан», на запрос «получение удостоверения личности» была обнаружена 41 тыс. страниц. Интернет-ресурсы (сайты), непосредственно содержащие искомую информацию об услуге, были обнаружены на первой странице перечня ссылок, удовлетворяющих условиям запроса.

Таблица 22. Текущее значение (стандарт) общего показателя удовлетворенности доступностью услуги «Получение (замена) удостоверения личности и паспорта гражданина Республики Казахстан», %

Перечень показателей государственных услуг	Нормативные значения (стандарты) показателя	Целевое значение показателей на 2008 год	Текущие значения показателей в 2008 году
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством информации о порядке предоставления услуг	80%	60%	71%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных документов и сданных с первого раза потребителем	80%	45%	85%
3.3. % (доля) услуг, информация о которых доступна через Интернет	50%	40%	100%

Также доступность услуги определяется различными пространственно временными параметрами. Основными показателями, позволяющими её оценить, и доступными для

замера посредством опроса потребителей являются: удобство месторасположения пункта обслуживания населения и график его работы.

По результатам опроса получателей данного вида услуги, доля тех, кто удовлетворен географическим расположением учреждения, где им была предоставлена услуга, составляет 73%; график работы ЦОНов назвали удобным 86% опрошенных получателей.

3.3.4.5 Процедура жалоб

По результатам опроса в 2008 году, среди получателей услуги по оформлению удостоверения или паспорта гражданина РК не было зафиксировано ни одного случая обращения с жалобой на качество оказания государственной услуги. Таким образом, к заслуге персонала Центров обслуживания населения можно отнести высокий уровень качества работы с соблюдением всех установленных стандартов предоставления услуги населению по оформлению документов, удостоверяющих личность гражданина РК.

Таблица 23. Текущее значение (стандарт) общего показателя удовлетворенности процедурой жалоб при получении услуги «Получение (замена) удостоверения личности и паспорта гражданина Республики Казахстан», %

Перечень показателей государственных услуг	Нормативные значения (стандартов) показателя	Целевое значение показателей на 2008 год	Текущие значения показателей в 2008 году
4.1 % (доля) обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей	0,1%	0,3%	0,0%
4.2 % (доля) обоснованных жалоб рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	85%	75%	----
4.3 % (доля) потребителей, удовлетворенных порядком обжалования	95%	60%	0,0%
4.4 % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90%	60%	0,0%

3.3.4.6 Качество работы персонала

Доля потребителей, отметивших вежливость персонала во время процедуры получения услуги по оформлению паспорта или удостоверения личности гражданина РК и удовлетворенных подобным отношением по результатам опроса 2008 г. составила 77%. (см. таблицу 24). По результатам опроса, текущее значение показателя превысило его целевое значение на 2008 год на 7%, что может свидетельствовать о том, что реальные возможности государственного органа возросли. А с учетом нормативного значения показателя на уровне 90%, данный факт должен учитываться при расчетах целевого показателя на последующий год.

Также стоит отметить, что текущее значение показателя удовлетворенности вежливостью персонала по данной конкретной услуге «Получение (замена) удостоверения личности и паспорта гражданина Республики Казахстан» выше аналогичного показателя по госучреждению в целом (77% против 74%).

Таблица 24. Текущее значение (стандарт) общего показателя удовлетворенности вежливостью персонала при получении услуги «Получение (замена) удостоверения личности и паспорта гражданина Республики Казахстан», %

Перечень показателей государственных услуг	Нормативные значения (стандартов) показателя	Целевое значение показателей на 2008 год	Текущие значения показателей в 2008 году
5.1 % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90%	70%	77%

Кроме того, для оценки качества работы персонала, был использован такой дополнительный показатель, как: оказание работниками учреждения эффективной помощи при возникновении у потребителя каких-либо вопросов или трудностей по процедуре получения услуги. По результатам опроса, в 81% случаев персонал успешно продемонстрировал свою готовность оказывать необходимую и своевременную помощь потребителю.

3.3.5 Оформление регистрации (снятия с регистрации) граждан по месту жительства через Центры обслуживания населения

3.3.5.1 Описание процедуры оказания услуги

Услуга по оформлению регистрации (снятия с регистрации) граждан по месту жительства оказывается Центрами обслуживания населения. Процедура оказания услуги полностью стандартизирована. Получателю для ее получения необходимо предоставить ряд документов (удостоверяющих личность, книгу регистрации граждан, правоустанавливающие документы на квартиру и т.п.) и привести владельца квартиры в момент оформления услуги. Разработанные регламенты были внедрены Департаментом юстиции г. Алматы через компьютерные технологии, когда с одной стороны, при обращении граждан автоматически формируются такие данные, как: список требуемых документов, сроки оказания услуги, размер оплаты, процедура получения услуги и др. С другой стороны некоторые показатели отслеживаются автоматически: например среднее время ожидания в очереди, сроки получения услуги и др.

3.3.5.2 Своевременность

По результатам опроса получателей данной услуги, такой стандарт как ожидание в очереди не более 40 минут выполняется чаще, чем соблюдение сроков предоставления услуги с момента подачи документов. Так, текущее значение по второму показателю составляет 87%, тогда как текущее значение по показателю соблюдения сроков был зафиксирован на уровне 83%.

Таблица 25. Текущее значение (стандарт) общего показателя удовлетворенности своевременностью оказания услуги «Оформление регистрации (снятия с регистрации) граждан по месту жительства через Центры обслуживания населения», %

Перечень показателей государственных услуг	Нормативные значения	Целевое значение	Текущие значения
--	----------------------	------------------	------------------

	(стандартов) показателя	показателей на 2008 год ¹²	показателей в 2008 году
1.1 % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документов	95%	80%	83%
1.2 % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	90%	90%	87%

3.3.5.3 Качество процесса предоставления услуги

По результатам опроса получателей, текущие значения общих показателей качества предоставления услуги по оформлению удостоверения регистрации по месту жительства значительно превышают их целевые значения.

Так, значение показателя удовлетворенности качеством процесса предоставления услуги составил 87% против 70%, соответственно. Текущее значение второго общего показателя, - а именно, отсутствие ошибок при оформлении документов, допущенных со стороны работников учреждения, - превышает его целевому значению на 6% (91% против 85%, соответственно).

Таблица 26. Текущее значение (стандарт) общего показателя удовлетворенности качеством процесса предоставления услуги «Оформление регистрации (снятия с регистрации) граждан по месту жительства через Центры обслуживания населения», %

Перечень показателей государственных услуг	Нормативные значения (стандарты) показателя	Целевое значение показателей на 2008 год	Текущие значения показателей в 2008 году
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуг	90%	70%	87%
2.2 % (доля) случаев правильно оформленных документов (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	95%	85%	91%

3.3.5.4 Доступность услуги

По результатам опроса получателей, доля тех, кто удовлетворен качеством информации о порядке предоставления данного вида услуги составляет 83%, что на 23 пункта выше заявленного целевого значения показателя на 2008 год. Доля случаев правильного заполнения получателями документов и их сдача с первого раза, согласно опросу, составляет 83%. Полученное текущее значение показателя в два раза превысило его целевое значение (см. Таблицу 27).

Текущее значение показателя доступности информации об услуге по оформлению удостоверения личности и паспорта через Интернет может быть оценено в 100%. По

¹² Приложение №2 к Стандарту оказания государственных услуг через Центры обслуживания населения

результатам тест-поиска в Интернете по региону «Казахстан», на запрос «оформление регистрации граждан по месту жительства» было обнаружено 2350 страниц. Интернет-ресурсы (сайты), непосредственно содержащие искомую информацию об услуге, были обнаружены на первой странице перечня ссылок, удовлетворяющих условиям запроса.

Таблица 27. Текущее значение (стандарт) общего показателя удовлетворенности доступностью услуги «Оформление регистрации (снятия с регистрации) граждан по месту жительства через Центры обслуживания населения», %

Перечень показателей государственных услуг	Нормативные значения (стандарты) показателя	Целевое значение показателей на 2008 год	Текущие значения показателей в 2008 году
3.1 % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством информации о порядке предоставления услуг	80%	60%	83%
3.2 % (доля) случаев правильно заполненных документов и сданных с первого раза потребителем	80%	45%	83%
3.3 % (доля) услуг, информация о которых доступна через Интернет	50%	40%	100%

Также доступность услуги определяется различными пространственно временными параметрами. Основными показателями, позволяющими её оценить, и доступными для замера посредством опроса потребителей являются: удобство месторасположения пункта обслуживания населения и график его работы.

По результатам опроса получателей данного вида услуги, доли тех, кто удовлетворен географическим расположением учреждения и график работы ЦОНов, где им была предоставлена услуга, составляет по 78%.

3.3.5.5 Процедура жалоб

По результатам опроса в 2008 году, среди получателей услуги по оформлению регистрации гражданина по месту жительства не было зафиксировано ни одного случая обращения с жалобой на качество оказания государственной услуги.

Таблица 28. Текущее значение (стандарт) общего показателя удовлетворенности процедурой жалоб при получении услуги «Оформление регистрации (снятия с регистрации) граждан по месту жительства через Центры обслуживания населения», %

Перечень показателей государственных услуг	Нормативные значения (стандартов) показателя	Целевое значение показателей на 2008 год	Текущие значения показателей в 2008 году
4.1 % (доля) обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей	0,1%	0,3%	0,0%
4.2 % (доля) обоснованных жалоб рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	85%	75%	----
4.3 % (доля) потребителей,	95%	60%	0,0%

удовлетворенных обжалования	порядком			
4.4 % (доля) удовлетворенных обжалования	потребителей, сроками	90%	60%	0,0%

3.3.5.6 Качество работы персонала

Доля потребителей, отметивших вежливость персонала во время процедуры получения услуги по оформлению регистрации гражданина по месту жительства и удовлетворенных подобным отношением, по результатам опроса 2008 г. составила 91%. (см. Таблицу 29). По результатам опроса, текущее значение показателя превысило его целевое значение на 2008 год на 21 пункт. Также стоит отметить, что текущее значение показателя удовлетворенности вежливостью персонала по данной конкретной услуге значительно превышает аналогичный показатель по госучреждению в целом (91% против 74%).

Таблица 29. Текущее значение (стандарт) общего показателя удовлетворенности вежливостью персонала при получении услуги «Оформление регистрации (снятия с регистрации) граждан по месту жительства через Центры обслуживания населения», %

Перечень показателей государственных услуг	Нормативные значения (стандартов) показателя	Целевое значение показателей на 2008 год	Текущие значения показателей в 2008 году
5.1 % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90%	70%	91%

Кроме того, для оценки качества работы персонала, был использован такой дополнительный показатель, как: оказание работниками учреждения эффективной помощи при возникновении у потребителя каких-либо вопросов или трудностей по процедуре получения услуги. По результатам опроса, в 91% случаев персонал успешно продемонстрировал свою готовность оказывать необходимую и своевременную помощь потребителю.

3.5 Оценка доступности и качества предоставления услуг налоговым комитетом

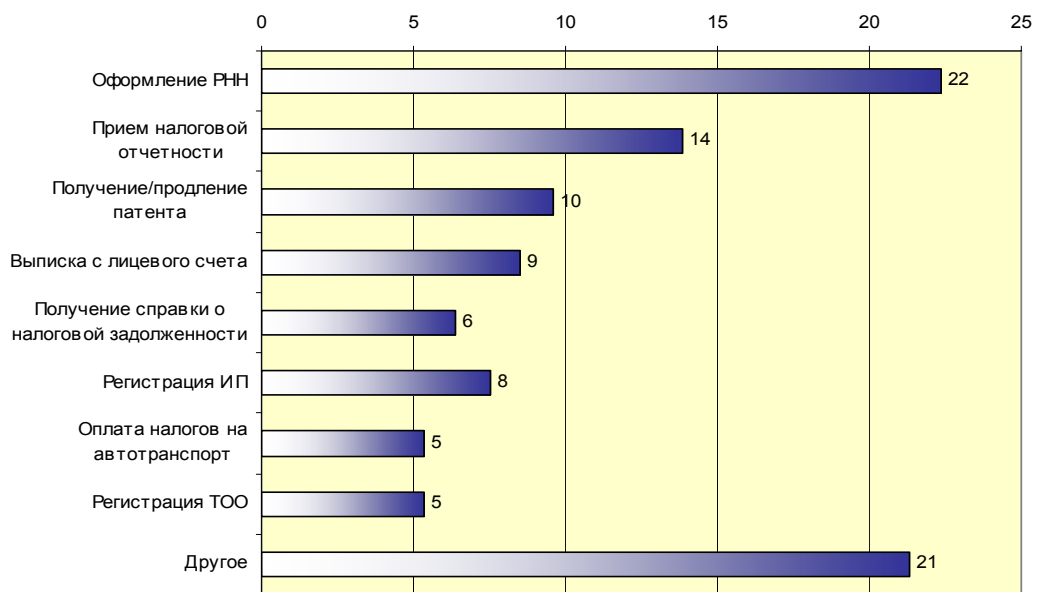
Стандарты оказания государственных услуг по налоговым вопросам утверждены Приказом Министра финансов Республики Казахстан от 19 декабря 2007 года № 469¹³ и имеют целью повышение информированности общества в налоговых вопросах и повышение качества предоставляемых налоговых услуг. Стандартизации подвергнуты 16 услуг, в том числе услуги по регистрации налогоплательщиков Республики Казахстан и приему налоговой отчетности.

¹³ <http://www.salyk.kz>

3.5.1 Рейтинг государственных услуг, получаемых в Налоговом комитете

По результатам опроса получателей государственных услуг по методу случайной выборки, был составлен рейтинг услуг, получаемых физическими и юридическими лицами в Налоговом комитете. Наиболее массовыми услугами являются услуги по регистрации налогоплательщиков Республики Казахстан (21%) и приему налоговой отчетности (13%).

Диаграмма 21. - Рейтинг массовости госуслуг, получаемых в Налоговом комитете, %



3.5.2 Текущие значения (стандарты) основных показателей качества и доступности государственных услуг Налоговым комитетом

Для определения текущего значения показателя качества и доступности государственных услуг, т.е. уровня, достигнутого в настоящий момент времени, был использован метод опроса потребителей государственных услуг на месте получения услуги. Сравнительный анализ текущего показателя и целевого, который представляет собой компромисс между ожиданиями и предпочтениями потребителей государственных услуг и реальными возможностями государственных органов, позволяет сделать выводы относительно влияния введения стандартов на качество предоставления государственных услуг.

По результатам опроса получателей услуг в Налоговом комитете, таким качественным критерием предоставления госуслуг населению в данном учреждении как своевременность удовлетворено 60% опрошенных.

По результатам опроса, внедрение такого стандарта как соблюдение сроков предоставления услуги с момента подачи документов выполняется эффективнее, чем ожидание в очереди не более 40 минут. Доля потребителей, ожидавших получения той

или иной услуги в НК в очереди не более 40 минут, составляет 68%, что ниже целевого показателя на 11,4 пункта. Заявленные сроки предоставления услуги, по свидетельствам получателей, были соблюдены лишь в 57% случаев, что превышает целевой показатель на 1,6 пунктов.

Таблица 30. Текущие значения (стандарты) основных показателей своевременности предоставления государственных услуг Налоговым комитетом, %

Перечень показателей государственных услуг	Нормативные значения (стандартов) показателя	Целевое значение показателей на 2008 год ¹⁴	Текущие значения показателей в 2008 году
1.1 % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документов	90%	55,4%	57%
1.2 % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	90%	79,4%	68%

При оценке такого критерия, как качество процесса предоставления услуг в НК, по результатам опроса получателей услуг через данное учреждение, свою удовлетворенность выразило 50% опрошенных.

По результатам опроса получателей, текущее значение показателя удовлетворенности качеством процесса предоставления услуг в НК составляет 49%, что на 5,8 пункта ниже целевого значения показателя.

Целевое значение по показателю правильного заполнения документов со стороны работников учреждения на 2008 год было определено на уровне 87%. По результатам опроса получателей услуг, лишь в 65% случаев оформление документов менеджерами было проведено без каких-либо ошибок или опечаток.

Таблица 31. Текущие значения (стандарты) основных показателей качества процесса предоставления государственных услуг Налоговым комитетом, %

Перечень показателей государственных услуг	Нормативные значения (стандартов) показателя	Целевое значение показателей на 2008 год	Текущие значения показателей в 2008 году
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуг	90%	54,8%	49%
2.2 % (доля) случаев правильно оформленных документов (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	100%	87%	65%

¹⁴ Здесь и далее: Приложение №2 к Стандарту оказания государственных услуг Налоговым комитетом

По результатам опроса получателей услуг через ЦОН, соблюдение такого качественного критерия предоставления госуслуг населению в данном учреждении как доступность подтвердило 85% опрошенных.

Надо отметить, что общие показатели доступности уступают по процентному наполнению оценке доступности госуслуг в целом. Так, самое высокое значение зафиксировано у показателя правильное заполнение получателями документов и их сдача с первого раза – 72%. Тем не менее, текущее значение по данному показателю почти в два раза превышает его целевое значение, определенное на 2008 год.

Доля тех, кто удовлетворен качеством информации о порядке предоставления данного вида услуги составляет 67%, что на 7% выше заявленного целевого значения показателя на 2008 год, но на 13 пунктов ниже нормативного значения по данному показателю (см. таблицу 32).

Согласно Постановлению Правительства Республики Казахстан от 30 июня 2007 года № 561, в реестр государственных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам Министерством финансов, внесено 17 видов услуг. На сайте Налогового комитета МФ РК размещена информация о 16 из 17 услуг, оказываемых на сегодняшний день физическим и юридическим лицам. Таким образом, текущее значение показателя доступности информации об услугах, предоставляемых в НК, посредством Интернет соответствует целевому значению показателя.

Таблица 32. Текущие значения (стандарты) основных показателей доступности предоставления государственных услуг Налоговым комитетом, %

Перечень показателей государственных услуг	Нормативные значения (стандартов) показателя	Целевое значение показателей на 2008 год	Текущие значения показателей в 2008 году
3.1 % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством информации о порядке предоставления услуг	90%	53,6%	44%
3.2 % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	100%	79,4%	59%
3.3 % (доля) услуг, информация о которых доступна через Интернет	100%	90%	90%

По результатам опроса получателей услуг через НК, таким качественным критерием предоставления госуслуг населению в данном учреждении как возможность подать жалобу на качество предоставленных государственных услуг удовлетворенно 51% опрошенных. В целом, по результатам опроса получателей, только 2,1% от числа опрошенных получателей услуг НК обращались с жалобами на качество получения услуг.

Текущее значение общего показателя критерия обоснованных жалоб составляет 0,1%. По результатам опроса, те получатели, которые столкнулись с процедурой обжалования, выразили свое полное удовлетворение, как сроками обжалования, так и порядком рассмотрения жалобы.

Таблица 33. Текущие значения (стандарты) основных показателей возможности подать жалобу на качество предоставленных государственных услуг Налоговым комитетом, %

Перечень показателей государственных услуг	Нормативные значения (стандартов) показателя	Целевое значение показателей на 2008 год	Текущие значения показателей в 2008 году
4.1 % (доля) обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей	0,1%	0,62%	0,1%
4.2 % (доля) обоснованных жалоб рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	100%	96,2%	----
4.3 % (доля) потребителей, удовлетворенных порядком обжалования	100%	96,2%	100%
4.4 % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	100%	96,2%	100%

По результатам опроса получателей услуг НК, таким качественным критерием предоставления госуслуг населению в данном учреждении, как вежливость и участие персонала, в целом удовлетворено 50% опрошенных.

В то же время, доля потребителей, отметивших вежливость персонала во время процедуры обслуживания и удовлетворенных подобным отношением, составила 46%. (см. таблицу 34).

Для оценки качества работы персонала, был использован такой дополнительный показатель, как оказание работниками учреждения эффективной помощи при возникновении у потребителя каких-либо вопросов или трудностей по процедуре получения услуги. По результатам опроса, в 45% случаев персонал успешно продемонстрировал свою готовность оказывать необходимую и своевременную помощь потребителю.

Таблица 34. Текущие значения (стандарты) основных показателей вежливости персонала при предоставлении государственных услуг Налоговым комитетом, %

Перечень показателей государственных услуг	Нормативные значения (стандартов) показателя	Целевое значение показателей на 2008 год	Текущие значения показателей в 2008 году
5.1 % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90%	58,2%	46%

3.5.3 Регистрация налогоплательщиков

3.5.3.1 Описание процедуры оказания услуги

Услуга по регистрации налогоплательщика РК осуществляется в Центрах приема и обработки информации налоговых органов. Для получения услуги необходимо предъявить оригиналы и копии ряда документов (документ, удостоверяющий личность (свидетельство о рождении, копии утерянных документов или другое) документ, подтверждающий право на объекты налогообложения при их наличии), а также заполнить бланк заявления, которые можно распечатать на цветных бланках с сайта inis.taxkz.kz (раздел «Нормативные документы», подраздел «Регистрация налогоплательщиков») либо приобрести в типографских организациях, в местах, специально отведенных для этого в зданиях налоговых органов. Услуга по регистрации налогоплательщиков Республики Казахстан оказывается физическим и юридическим лицам, в том числе нерезидентам, на которых распространяется обязательство по государственной регистрации в качестве налогоплательщика Республики Казахстан. Услуга по регистрации налогоплательщиков Республики Казахстан частично автоматизирована.

3.5.3.2 Своевременность

По результатам опроса получателей услуги, такой стандарт как ожидание в очереди не более 40 минут выполняется гораздо чаще, чем соблюдение сроков предоставления услуги с момента подачи документов. Текущее значение по второму показателю составляет 77%, что на 13 пунктов ниже целевого значения. Значение по показателю соблюдения сроков был зафиксирован на уровне 57%, что ниже целевого значения показателя на 23 пункта.

Таблица 25. Текущее значение (стандарт) общего показателя удовлетворенности своевременностью оказания услуги «Оформление РНН», %

Перечень показателей государственных услуг	Нормативные значения (стандартов) показателя	Целевое значение показателей на 2008 год	Текущие значения показателей в 2008 году
1.1 % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документов	95%	80%	57%
1.2 % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	90%	90%	77%

3.5.3.3 Качество процесса предоставления услуги

По результатам опроса получателей, текущее значение показателя удовлетворенности качеством процесса предоставления услуги по оформлению РНН составило 57%, или 80% от значения целевого показателя.

Текущее значение второго общего показателя, - а именно, отсутствие ошибок при оформлении документов, допущенных со стороны работников учреждения, - уступает его целевому значению на 8%.

Таблица 36. Текущее значение (стандарт) общего показателя удовлетворенности качеством процесса предоставления услуги «Оформление РНН», %

Перечень показателей государственных услуг	Нормативные значения (стандарты) показателя	Целевое значение показателей на 2008 год	Текущие значения показателей в 2008 году
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуг	90%	70%	57%
2.2 % (доля) случаев правильно оформленных документов (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	95%	85%	73%

3.5.3.4 Доступность услуги

По результатам опроса получателей, доля тех, кто удовлетворен качеством информации о порядке предоставления данного вида услуги составляет 47%, что на 13% ниже заявленного целевого значения показателя на 2008 год.

Доля случаев правильного заполнения получателями документов и их сдача с первого раза, согласно опросу, составляет 63%. Необходимо отметить, что полученное текущее значение показателя почти в 1,5 раза превышает его целевое значение (см. таблицу).

Текущее значение показателя доступности информации об услуге по оформлению РНН через Интернет может быть оценено в 100%. На официальном сайте Налогового комитета МФ РК <http://www.salyk.kz> в разделе «Стандарты налоговых услуг» размещена активная ссылка на услугу по регистрации налогоплательщика РК.

Таблица 37. Текущее значение (стандарт) общего показателя удовлетворенности доступностью услуги «Оформление РНН», %

Перечень показателей государственных услуг	Нормативные значения (стандарты) показателя	Целевое значение показателей на 2008 год	Текущие значения показателей в 2008 году
3.1 % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством информации о порядке предоставления услуг	80%	60%	47%
3.2 % (доля) случаев правильно заполненных документов и сданных с первого раза потребителем	80%	45%	63%
3.3 % (доля) услуг, информация о которых доступна через Интернет	50%	40%	100%

Также доступность услуги определяется различными пространственно временными параметрами. Основными показателями, позволяющими её оценить, и доступными для замера посредством опроса потребителей являются: удобство месторасположения пункта обслуживания населения и график его работы.

По результатам опроса получателей данного вида услуги, доля тех, кто удовлетворен географическим расположением учреждения, где им была предоставлена услуга, составляет 62%; график работы НК назвали удобным 72% опрошенных получателей.

3.5.3.5 Процедура жалоб

По результатам опроса в 2008 году, 3% опрошенных среди получателей услуги по регистрации налогоплательщика подтвердили факт обращения с жалобой на качество оказания государственной услуги. Тем не менее, ни один из случаев не был идентифицирован как обоснованный.

Таблица 38. Текущее значение (стандарт) общего показателя удовлетворенности процедурой жалоб при получении услуги «Оформление РНН», %

Перечень показателей государственных услуг	Нормативные значения (стандартов) показателя	Целевое значение показателей на 2008 год	Текущие значения показателей в 2008 году
4.1 % (доля) обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей	0,1%	0,3%	0,0%
4.2 % (доля) обоснованных жалоб рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	85%	75%	----
4.3 % (доля) потребителей, удовлетворенных порядком обжалования	95%	60%	0,0%
4.4 % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90%	60%	0,0%

3.5.3.6 Качество работы персонала

Доля потребителей, отметивших вежливость персонала во время процедуры получения услуги по получению РНН и удовлетворенных подобным отношением по результатам опроса 2008 г. составила 50%. (см. таблицу). По результатам опроса, текущее значение показателя на 20 пунктов ниже определенного целевого значения на 2008 год.

Таблица 39. Текущее значение (стандарт) общего показателя удовлетворенности вежливостью персонала при получении услуги «Оформление РНН», %

Перечень показателей государственных услуг	Нормативные значения (стандартов) показателя	Целевое значение показателей на 2008 год	Текущие значения показателей в 2008 году
5.1 % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90%	70%	50%

Кроме того, для оценки качества работы персонала, был использован дополнительный показатель как: оказание работниками учреждения эффективной помощи при возникновении у потребителя каких-либо вопросов или трудностей по процедуре получения услуги. По результатам опроса, в 53% случаев персонал успешно

продемонстрировал свою готовность оказывать необходимую и своевременную помощь потребителю.

3.5.4 Прием налоговой отчетности

3.5.4.1 Описание процедуры оказания услуги

Налоговая отчетность представляется по выбору налогоплательщика, налогового агента как на бумажных носителях (в явочном порядке; по почте заказным письмом с уведомлением), так и в электронном виде (через Систему гарантированной доставки сообщений из своего офиса; на магнитных носителях с электронной цифровой подписью; через программное обеспечение «Терминал налогоплательщика», установленное в офисах налоговых органов). При явочном представлении налоговой отчетности прием осуществляется в Центрах приема и обработки информации налоговых органов. Бланк формы налоговой отчетности должен соответствовать форме, утвержденной приказом уполномоченного государственного органа (Налоговый комитет Министерства финансов РК), в том числе цветовому фону бланка отчетности. Бланки форм налоговой отчетности можно приобрести в типографских организациях, в местах специально отведенных для этого в зданиях налоговых органов.

3.5.4.2 Своевременность

По результатам опроса получателей услуги, общие стандарты критерия своевременности соблюдаются на недостаточном уровне. Так, ожидание в очереди не более 40 минут было зафиксировано в 54% случаев, что почти в 2 раза ниже определенного целевого значения. Значение по показателю соблюдения сроков был зафиксирован также на уровне 54%, что на 26 пунктов меньше целевого значения показателя на 2008 год.

Таблица 40. Текущее значение (стандарт) общего показателя удовлетворенности своевременностью оказания услуги «Прием налоговой отчетности», %

Перечень показателей государственных услуг	Нормативные значения (стандартов) показателя	Целевое значение показателей на 2008 год	Текущие значения показателей в 2008 году
1.1 % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документов	95%	80%	54%
1.2 % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	90%	90%	54%

3.5.4.3 Качество процесса предоставления услуги

По результатам опроса получателей, уровень удовлетворенности таким критерием как качество предоставления услуги очень низкий. Текущие значения общих показателей оценки критерия не превышает 31%.

Обращает внимание, что на долю случаев, когда документы были заполнены без допущенных со стороны работников учреждения ошибок или опечаток составляет всего лишь 31%, что составляет 1/3 часть от целевого значения показателя.

Таблица 41. Текущее значение (стандарт) общего показателя удовлетворенности качеством процесса предоставления услуги «Прием налоговой отчетности», %

Перечень показателей государственных услуг	Нормативные значения (стандарты) показателя	Целевое значение показателей на 2008 год	Текущие значения показателей в 2008 году
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуг	90%	70%	31%
2.2 % (доля) случаев правильно оформленных документов (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	95%	85%	31%

3.5.4.4 Доступность услуги

По результатам опроса получателей, доля тех, кто удовлетворен качеством информации о порядке предоставления данного вида услуги составляет 31%, что соответствует 50% от целевого значения показателя на 2008 год.

Доля случаев правильного заполнения получателями документов и их сдача с первого раза, согласно опросу, составляет 39%. Полученное текущее значение показателя всего лишь на 6 пунктов ниже его целевого значения (см. таблицу).

Текущее значение показателя доступности информации об услуге по приему налоговой отчетности через Интернет может быть оценено в 50%. На официальном сайте Налогового комитета МФ РК <http://www.salyk.kz> в разделе «Стандарты налоговых услуг» размещена ссылка на услугу по регистрации налогоплательщика РК, но попытки ее активизировать подвергаются неудаче. Тем не менее, на указанном сайте размещен пилотный вариант документа «Регламент предоставления услуги по ФНО», датированный 2007 годом.

Таблица 423. Текущее значение (стандарт) общего показателя удовлетворенности доступностью услуги «Прием налоговой отчетности», %

Перечень показателей государственных услуг	Нормативные значения (стандарты) показателя	Целевое значение показателей на 2008 год	Текущие значения показателей в 2008 году
3.1 % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством информации о порядке предоставления услуг	80%	60%	31%
3.2 % (доля) случаев правильно заполненных документов и сданных с первого раза	80%	45%	39%
3.3 % (доля) услуг, информация о которых доступна через Интернет	50%	40%	50%

Также доступность услуги определяется различными пространственно временными параметрами. Основными показателями, позволяющими её оценить, и доступными для замера посредством опроса потребителей являются: удобство месторасположения пункта обслуживания населения и график его работы.

По результатам опроса получателей данного вида услуги, доля тех, кто удовлетворен географическим расположением учреждения, где им была предоставлена услуга, составляет 54%; график работы НК назвали удобным 77% опрошенных получателей.

3.5.4.6 Процедура жалоб

По результатам опроса в 2008 году, среди получателей услуги по приему налоговой отчетности не было зафиксировано ни одного случая обращения с жалобой на качество оказания государственной услуги.

Таблица 43. Текущее значение (стандарт) общего показателя удовлетворенности процедурой жалоб при получении услуги «Прием налоговой отчетности», %

Перечень показателей государственных услуг	Нормативные значения (стандартов) показателя	Целевое значение показателей на 2008 год	Текущие значения показателей в 2008 году
4.1 % (доля) обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей	0,1%	0,3%	0,0%
4.2 % (доля) обоснованных жалоб рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	85%	75%	----
4.3 % (доля) потребителей, удовлетворенных порядком обжалования	95%	60%	0,0%
4.4 % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90%	60%	0,0%

3.5.4.7 Качество работы персонала

Доля потребителей, отметивших вежливость персонала во время процедуры получения услуги по приему налоговой отчетности и удовлетворенных подобным отношением по результатам опроса 2008 г. составила 31%. (см. таблицу). По результатам опроса, текущее значение показателя соответствует лишь ½ части целевое значение на 2008 год.

Стоит отметить, что текущее значение показателя удовлетворенности вежливостью персонала по данной конкретной услуге «Прием налоговой отчетности» на 15 пунктов ниже аналогичного показателя по госучреждению в целом (31% против 46%).

Таблица 44. Текущее значение (стандарт) общего показателя удовлетворенности вежливостью персонала при получении услуги «Прием налоговой отчетности», %

Перечень показателей государственных услуг	Нормативные значения (стандартов) показателя	Целевое значение показателей на 2008 год	Текущие значения показателей в 2008 году
5.1 % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90%	70%	31%

Кроме того, для оценки качества работы персонала, был использован дополнительный показатель как: оказание работниками учреждения эффективной помощи при возникновении у потребителя каких-либо вопросов или трудностей по процедуре получения услуги. По результатам опроса, только в 23% случаев персонал успешно продемонстрировал свою готовность оказывать необходимую и своевременную помощь потребителю.

3.4 Методические рекомендации для пилотных госорганов по улучшению качества оказания государственных услуг и улучшению качества работы персонала

3.4.1 Рекомендации по улучшению качества оказания государственных услуг и улучшению качества работы персонал для ЦОНов

По результатам исследования, в целом удовлетворенность качеством предоставления услуг в ЦОНах по такому критерию как «качество работы персонала» составляет 82%. Тем не менее, сквозь призму конкретного опыта получения услуг текущий параметр оценки качества работы персонала с формулировкой «вежливость» был оценен на уровне 74%. Данный факт свидетельствует о наличии влияния личностного фактора на качество предоставления государственных услуг населению.

Общие рекомендации по качеству оказания услуг заключаются в следующем:

- Документирование населения РК: выдача паспортов, удостоверений личности, свидетельств о рождении, свидетельств о перемене имени, фамилии, отчества, оформление временного удостоверения личности

Так как услуга не полностью автоматизирована, возникает опасность получения паспортов, удостоверений личности лицами, не имеющими на это законных оснований. Например, человек фиктивно меняет место рождения или прописку, при этом он может получить новые документы. Потенциальными угрозами в данном случае являются:

- На таких лиц могут быть открыты незаконные кредиты в банках;
- Зарегистрированы предпринимательские фирмы;
- Оформлены другие обязательственные отношения.

Лица, имеющие незаконно полученные документы, могут оформить права на движимое и недвижимое имущество, оформить фиктивные браки и совершать иные незаконные действия.

Рекомендации:

- Ускорить процесс получения гражданами РК документов, удостоверяющих личность, содержащих индивидуальные биометрические данные (радужка глаза, отпечатки пальцев и пр.);
- Создание единой информационной автоматизированной программы документирования, включающей базу данных населения;
- Законодательно обеспечить защиту и конфиденциальность такой информации.

- Оформление книг регистрации граждан с отметкой о произведенной регистрации по месту жительства

Существует проблема получения незаконной регистрации, т.н. прописки по месту жительства, за соответствующее вознаграждение. В некоторых случаях это позволяет даже получить новые, удостоверяющие личность, документы, решить вопросы с

трудоустройством, получением кредита в банке и пр. Существуют, примеры прописки лиц, по несуществующим адресам.

Рекомендации:

- Услуга должна быть полностью автоматизирована;
- Закрепить авторизацию оказания услуг;
- Обеспечить постоянный контроль над исполнением услуги по линии КНБ, особенно за процессами государственной регистрации прав обременений на недвижимое имущество и сделок с ним, по регистрации залога движимого имущества, не подлежащего обязательной регистрации, по выдаче справки о зарегистрированных правах (обременениях) на недвижимое имущество и его технических характеристиках, по выдаче копий документов регистрационного дела, заверенных регистрирующим органом, включая план, схемы объектов недвижимости.

- Выдача повторного свидетельства о регистрации актов гражданского состояния, выдача свидетельства о расторжении брака

Так как услуга не полностью автоматизирована, возникают предпосылки для коррупционных правонарушений, мотив которых заключается в сокрытии предыдущего брака для вступления в последующий фиктивный брак или уклонения от выплаты алиментов. При этом, особенно явно видна проблема дублирования услуги, оказываемой как через ЦОН, так и ЗАГС и Управления юстиции.

Рекомендации:

- Полностью автоматизировать данную услугу;
- Создать единую информационную базу данных по всему Казахстану;
- Законодательно обеспечить ее защиту и конфиденциальность;
- Исключить дублирование такого рода услуг другими государственными органами.

- Сделки с имуществом

Нередки случаи, когда лица (в том числе и юридические) находятся на разных стадиях судебных разбирательств и иных споров между собой в отношении прав на имущество. Вопрос лишь в том, какая сторона раньше оформит документы по государственной регистрации прав (прав обременений) на недвижимое имущество и сделок с ним и сможет перепродать его, тем самым, исключить из разбирательства предмет спора. При этом возврат собственности законному владельцу, даже в судебном порядке, представляется очень затруднительным. Ведь к факту подлога приобретатель не имеет никакого отношения и по закону является добросовестным. Есть случаи, когда, следственными органами вместо вынесения постановления о приостановлении выдачи документов, в ЦОН направляются рукописные записки (!) и выдача правоустанавливающих документов приостанавливается на неопределенный срок.

Данный комплекс услуг имеет серьезные коррупционные риски:

- На сегодняшний день список обременений имеет возможности для расширительного толкования.
- Права конфиденциальности никаким образом не обеспечены, при процедуре прохождения услуги через ЦОН есть реальные возможности получения такой информации в интересах третьих лиц по договоренности с персоналом.

- Сроки предоставления услуг также нуждаются в осмыслении. Не стоит повсеместно сокращать сроки на все услуги, связанные с выдачей документов на имущество.

Рекомендации:

- Обеспечить конфиденциальность оказания услуги;
- Установить разумные сроки, необходимые для проверки, исходя из международного опыта в оказании подобного вида услуг;
- Обеспечить контроль над соблюдением законности в процессе приостановления или запрета выдачи документов.

- Оформление документов для регистрации прекращения деятельности юридического лица, снятие с учетной регистрации

Необходимо отметить, что положения Закона о регистрации юридических лиц, содержат нормы, носящие коррупционный характер, и позволяют государственным органам трактовать их свободно. В частности, законом не прописаны сроки приостановления или прерывания регистрации, что создает широкий круг возможностей, когда чиновник может манипулировать, влиять на этот процесс. Кроме того, основания для прерывания срока, носят расширительное толкование в законе путем помещения отсылочной нормы.

По мнению представителей малого и среднего бизнеса, существуют проблемы законодательства, которое можно исполнять двояко или вообще не исполнять. При этом нельзя сказать о каких-то больших затратах за услуги по государственной регистрации. Но, по мнению предпринимателей, их получение требует значительной потери времени. Временные затраты или взятки, позволяющие избежать их, превращаются в значительные барьеры. По сути, взяткой становится и то, что, например, некая структура, берется быстро провести регистрацию начинающего предприятия, но за определенную плату.

Рекомендации:

Необходимо провести экспертизу данных законов и внести изменения, которые бы устранили возможности коррупционных действий, что в свою очередь будет способствовать развитию частного предпринимательства в республике.

- Ликвидация юридических лиц

Отдельное внимание следует уделить процедуре ликвидации юридического лица. Как представляется, она слишком усложнена. К примеру, необходимый перечень документов для ликвидации юридического лица (статья 16 Закона Республики Казахстан «О государственной регистрации юридических лиц») составляет 14 видов документов:

И поскольку этот процесс достаточно сложен, зачастую это приводит к совершению коррупционных действий. Всегда находятся посредники, в т.ч. «профессионально» оказывающие подобные услуги по «черной» ликвидации.

По мнению экспертов здесь может быть множество действий коррупционного характера:

- Смена участников, (в т.ч. по поддельным, украденным, утерянным удостоверению личности или документам умерших людей);
- Изменение юридического адреса;

- Изменение наименования;
- Присоединение одного ТОО к другому (слияние с другим), причем почти всегда в другом регионе страны;
- Применение нескольких или всех способов одновременно.

Рекомендации:

Необходимо максимально упростить процедуру ликвидации, и в первую очередь для юридических лиц, которые в течение продолжительного времени не осуществляют хозяйственную деятельность и просто числятся как юридические лица в органах статистики. По оценкам экспертов, представляющих ассоциации малого и среднего бизнеса, таких предприятий не менее 30% по всей республике. По их же оценкам, «черная» ликвидация предприятия в настоящее время в г. Алматы стоит около 20 тысяч долларов США.

- Услуги по линии Министерства обороны

Уже сейчас ЦОН оказывают услуги по линии других министерств и ведомств, что значительно упрощает процесс сотрудничества граждан и государства. Однако остаются серьезные проблемы в реализации передачи услуг. Сегодня ЦОН по линии Министерства обороны осуществляет следующие услуги:

- прием и снятие с учета офицеров запаса;
- прием и снятие с учета солдат и сержантов запаса;
- прием и снятие с учета призывников;
- выдача справки лицам о подтверждении прохождения воинской службы через центры обслуживания населения;
- выдача справки лицам, имеющим льготы (участникам Великой отечественной войны, ликвидаторам Чернобыльской аварии, воинам-интернационалистам).

Основной проблемой и в тоже время возможностью для совершения коррупционных правонарушений является то, что услуга не передана полностью ЦОН. Услуга не автоматизирована. Существует случаи, когда за «взятки» людей освобождают от воинской повинности. Ни в ЦОН, ни в Министерстве обороны, не имеется единой базы воинов-интернационалистов, участников, ВОВ, в т.ч. ликвидаторов. Что также влечет махинации в этой сфере. Более того, на военкоматы не распространяются стандарты государственных услуг.

Рекомендации:

- Исключить дублирование оказания таких услуг;
- Ввести авторизацию оказания услуг с закреплением ответственности;
- Внедрить стандарты государственных услуг для подразделений Министерства обороны, работающих с ЦОН;
- Автоматизировать оказание услуг и создание единой базы данных офицеров запаса, солдат и сержантов запаса, призывников, участников ВОВ, воинов-интернационалистов.

- Услуги по линии органов земельных отношений

С развитием экономики растет количество собственников земельных участков и желающих таковыми стать. Участились рейдерские схемы, с участием государственных органов. И опять, притом, что услуги в этой сфере не переданы в

ЦОН в полном объеме (они также могут быть оказанными органами земельных отношений) резко увеличились случаи правонарушений в этой сфере. На сегодня ЦОН осуществляет следующие виды услуг:

- выдача акта на право частной собственности на земельный участок;
- выдача акта на право постоянного землепользования;
- выдача акта на право временного возмездного (долгосрочного, краткосрочного) землепользования (аренды);
- выдача акта на право временного безвозмездного землепользования

В связи с этим можно привести примеры уже апробированных коррупционных правонарушений в данной сфере:

- случаи отмены актов на право частной собственности органами местного государственного управления;
- отмена своих же постановлений органами местного государственного управления;
- рейдерство в сфере земельных отношений.

Рекомендации:

- Исключить законодательно ближайшее время дублирование оказания таких услуг другими органами, кроме ЦОН;
- Ввести авторизацию оказания услуг с закреплением ответственности;
- Внедрить стандарты государственных услуг для госучреждений, работающих с ЦОН;
- Необходима обязательная регистрация всех нормативно-правовых актов местных исполнительных органов о земельных отношениях (постановлений об изъятии и пр.).

3.4.2 Рекомендации по улучшению качества оказания государственных услуг и улучшению качества работы персонал для Налоговых комитетов

По результатам исследования, в целом по Налоговому комитету только два целевых показателя на 2008 год по стандартам оказания государственных услуг были успешно выполнены – это показатель предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документов и число услуг, информация о которых доступна через Интернет.

Несмотря на то, что время, затраченное на получение услуги в Налоговом комитете, остается параметром, вызывающим наибольшее неудовлетворение со стороны потребителем, тем не менее, сама процедура с установленным регламентом в подавляющем большинстве случаев соблюдается.

Большое нарекание со стороны потребителей, особенно хозяйствующих субъектов (ИП, ТОО и т.д.), вызывает качество работы персонала. По полученным данным, текущий показатель по ведомству в целом уступает целевому на 15 пунктов. Если сравнить данный показатель с показателями, полученными при анализе стандартов предоставления конкретной государственной услуги по приему налоговых отчетностей, то налицо существенное снижение оценок вежливости персонала – 31% против 70%.

В результате проведенного мониторинга по определению развитости услуг, оказываемых в электронном виде, налоговые электронные услуги являются наиболее развитыми.

Введение налоговых электронных услуг предусмотрено Государственной программой формирования "Электронного правительства" в Республике Казахстан на 2005-2007 годы. Согласно утвержденному перечню базовых е-услуг, налоговые органы обеспечивают предоставление 9 электронных услуг, целью которых является обеспечение граждан и организаций быстрым и качественным доступом к государственным услугам, повышение эффективности функционирования государственных органов путем широкого применения информационно-коммуникационных технологий.

- Предоставление информации об объектах налогообложения и объектах, связанных с налогообложением, на основе данных уполномоченных органов (реестр налогоплательщиков и объектов налогообложения)

Данная услуга является информационной, т.е. пользователь может только ознакомиться с представленной государственным органом информацией. По результатам мониторинга информация об услуге представлена в полном объеме, можно скачать необходимые документы, просмотреть реестр.

Информация об услуге имеется сразу на нескольких веб-сайтах структурных подразделений Министерства финансов и Налогового комитета. В целом такое наличие информации в разных источниках является с одной стороны позитивным моментом, однако, при общей неразвитости ИТК возникают серьезные риски, что в итоге пользователь не будет иметь точной информации, в частности из-за несвоевременности обновления разных веб-ресурсов. Таким образом, наличие единственного источника информации об услугах, представляется более конструктивным подходом.

- Предоставление информации о налогоплательщиках, состоящих на регистрационном учете в налоговых органах, плательщиках налога на добавленную стоимость

Информация об услуге представлена в полном объеме. У пользователя есть возможность ознакомиться с полной информацией по своей организации. Услуга является информационной, представлена для просмотра своего статуса. С развитием электронных возможностей НК, есть смысл предусмотреть заявительные возможности пользователя через электронную почту с инспектором, т.е. предоставить возможность пользователю запросить изменения статуса, получить консультацию.

- Регистрация плательщиков налога на добавленную стоимость, изменение персональных регистрационных данных налогоплательщика

Регистрация он-лайн не возможна, изменение регистрационных данных тоже не возможно, можно просмотреть свой статус. Имеется ссылка для он-лайн регистрации, однако она не работает. Кроме того, отсутствует возможность отправить запрос, проконсультироваться с инспектором по электронной почте. В итоге, в связи с

наличием разных источников информации (веб-сайтов) и предоставление пользователю возможности трактовать те или иные регламенты/правила на свое усмотрение, приводит к тому, что получение услуги с первого раза не всегда представляется возможным.

- Прием и обработка электронной налоговой отчетности, предоставление услуги по отправке электронной налоговой отчетности через терминал налогоплательщика из офисов налоговых органов

Данная услуга, уже стала привычной для казахстанских налогоплательщиков и достаточно популярной. По результатам мониторинга, данная услуга полностью реализуется, можно скачать программное обеспечение, пользоваться им, как из офисов НК, так и со своего компьютера, обновления выставляются регулярно. Однако, проведенный анализ форумов Налогового комитета, рубрик «Вопросы - Ответы», пользователи жалуются на перегруженность серверов, которые не своевременно принимают отчетность и фиксируют ее как доставленную, в связи с чем, приходится ездить в НК и оформлять заявления, с просьбой об отсрочке принятия НО. Интересно, что бухгалтеры сами подписываются, что все произошедшее является их виной.

- Предоставление информации о состоянии расчетов с бюджетом

Для данной услуги предусмотрено программное обеспечение, которое по необходимости можно скачать. Но на практике, данная услуга не является работающей. Анализ сообщений форума НК показывает, что пользователи получают информацию по расчетам с бюджетом лично, приходя к своему налоговому инспектору.

- Разъяснение налогового законодательства Республики Казахстан, проведение электронных "горячих линий"

Данная услуга реализуется в полном объеме. Форумы министерства финансов и налогового комитета, самые активные среди всех подобных рубрик государственных органов. В частности, администраторы форума НК, своевременно работают с обращениями пользователей, особенно в период сдачи отчетности, рубрики «вопросы-ответы», постоянно обновляются.

- Дистанционное обсуждение общественностью внесения изменений в Налоговый кодекс Республики Казахстан

Данная услуга, исполняется. Организуются он-лайн конференции, число пользователей которых значительно превышает посетителей подобных мероприятий в других госорганах. Существует серьезная недоработка по части обратной связи с посетителями он-лайн конференций. Проанализировав результаты всех он-лайн конференций, ни по одной не было сделано обзорных материалов, анализа обращений, реакции на них.

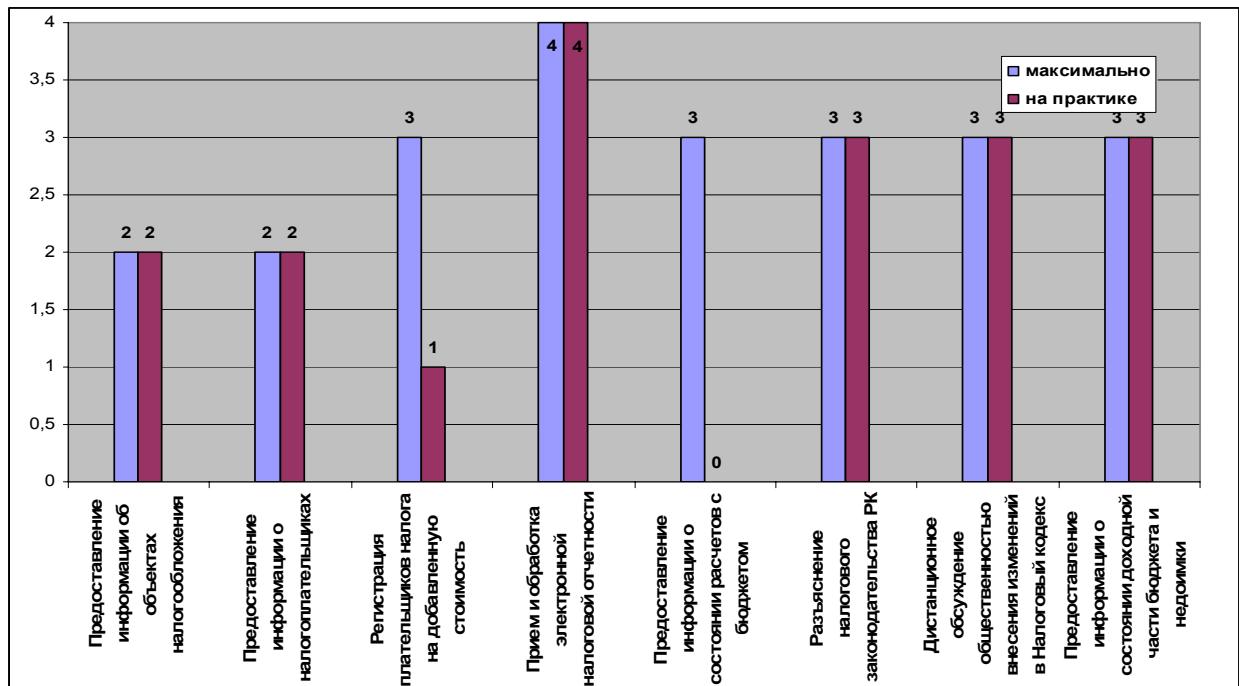
- Предоставление центральным и местным государственным органам информации о состоянии доходной части бюджета и недоимки налогоплательщиков.

Данная услуга, реализуется как информационная. Файлы подготовлены для скачивания в виде отчетов, с разбивкой по регионам. Он-лайн системы, т.е. условия для оптимизации административных процедур государственных органов, интеграция информационных систем и ресурсов государственных органов, которая бы аккумулировала информацию и была бы доступна через Интернет, естественно с ограниченными возможностями для пользователей - нет.

По результатам проведенного мониторинга по определению развитости электронных услуг, можно сделать следующие выводы:

Электронные налоговые услуги, предусмотренные Перечнем базовых услуг е-правительства в соответствии с основными сферами, жизнедеятельности граждан и функционирования организаций, Приложение к Государственной программе формирования «электронного правительства» в Республике Казахстан на 2005-2007 годы, утвержденной Указом Президента Республики Казахстан от 10 ноября 2004 года N 1471 представлены в полном объеме. Из восьми услуг, только две не соответствуют максимально предусмотренному уровню¹⁵.

Развитость электронных услуг предоставляемых НК МФ РК



Рекомендации:

¹⁵ По каждой из услуг была выставлена оценка в соответствии с выработанными индикаторами от 0 до 4, где 0 – отсутствие услуги, 4 максимально возможный уровень «взаимодействие». Сумма полученных баллов позволила оценить степень развитости каждой из государственных электронных услуг. Принимая во внимание тот факт, что не все виды государственных услуг должны соответствовать всем четырем вышеуказанным уровням, для каждой отдельной услуги указывается максимально возможный уровень. Таким образом, по итогам мониторинга мы получили не только качественную оценку (какие именно услуги предоставляются), но и количественную оценку.

Необходимо создать единый налоговый портал, где пользователи могли бы получать весь комплекс услуг, как информационных, так и транзакционных. Обеспечить постоянное обновление информации.

Внедрить систему работы с пользователями посредством электронной почты, соответственно с четкой регламентацией на уровне НПА подобного общения. Это позволит разгрузить территориальные НК.

На основании комплексного анализа ситуации в отношении Налогового комитета был выявлен ряд проблем, способствующих развитию коррупции.

По официальной информации за 9 месяцев 2008 года правоохранительными органами было возбуждено 48 уголовных дел по коррупционным статьям в отношении работников Налоговых комитетов.

Основными проблемами, способствующими развитию коррупции в Налоговом комитете, являются:

- Издержки при подборе кадров
- Низкая заработная плата
- Возможности законодательства
- Неэффективный менеджмент

Самой большой проблемой является **качественный кадровый состав и заработная плата**.

С одной стороны, годовые затраты бюджета на содержание одного налогового инспектора в Казахстане в 2 раза ниже, чем в России. С другой стороны заработные планы должны быть обоснованы, так в ходе завершившейся проверки Счетным комитетом финансовой деятельности Налогового комитета республики выделено 14,2 млн. тенге (основная зарплата), (премии) -179,9 млн. тенге, (выплаты на оздоровление) -12,7 млн.тенге. Всего - 206,8 млн.тенге. Эти суммы в течение 2007 года были выплачены работникам специализированного отдела, входящего в состав Налогового комитета республики.

Проблемы законодательства

Ужесточение налогового воздействия на налогоплательщика на законодательном уровне и отсутствие должного законодательно закрепленного механизма защиты прав налогоплательщиков, порождают административные барьеры, ведущие к коррупции.К ним можно отнести:

- увеличение налоговой нагрузки за счет штрафов.
- не дают перспективы развития предпринимательству;
- вынуждает скрывать официально занятых;
- вынуждает скрывать доходы.

По мнению предпринимателей и экспертов, налог на добавленную стоимость по-прежнему является причиной для коррупции. Так как НДС является косвенным налогом, который оплачивается не напрямую в бюджет, а через поставщика, что создает предпосылки для коррупционных злоупотреблений. Как показывает практика, находятся посредники, готовый за определенную плату выступить фиктивным

поставщиком и получателем НДС. Причем причастность лица, оплатившего деньги лже-поставщику, к обналичиванию денег, практически недоказуема.

На практике происходит подмена налоговой и административной отчетности, что приводит к большим противоречиям и коррупционным последствиям. В результате практически вся юридическая ответственность содержится в Кодексе РК «Об административных правонарушениях», где налогоплательщику изначально вменяется презумпция виновности. Как показывает практика правоприменения административных санкций за налоговые правонарушения, которые за столь малый срок действия Налогового и административного кодекса, уже успели разорить не одну сотню представителей малого и среднего бизнеса.

Защита баз данных

Вызывает вопросы защита электронной базы Министерства финансов. Существующая на сегодня электронная база данных Минфина не защищена должным образом. В этом году, работники Комитета, собрав с неплательщиков налогов штрафы, взламывали базу данных Министерства финансов и уменьшали реальные долги в несколько раз, а разницу между фактическими суммами и начисленными оставляли себе, во всех случаях мошенничества налоговики не забывали документально подтверждать факт проверки.

Оказание государственных услуг

Подвержено коррупционным рискам оказание включенных в реестр государственных услуг:

- Проведение зачетов и возвратов уплаченных сумм налогов, других обязательных платежей в бюджет, пени;
- Возврат НДС по оборотам, облагаемым по нулевой ставке;
- Возврат подоходного налога, удержанного у источника выплаты;
- Решение об изменении срока уплаты налогов.

Предложения:

Необходимо повышение заработной платы рядовым сотрудникам одновременно с повышением их ответственности и возможным сокращением и аттестацией.

Необходимо продолжить политику снижения налогов, так как предприниматели предпочитают давать взятки и уходят в теневой сектор, когда установленные ставки налогов очень высоки, а официальное регулирование обременительно. Следовательно, компании будут осуществлять свою деятельность в официальной экономике, если будут уменьшены налоги и ослаблены бюрократические барьеры.

Необходимо, эффективное администрирование НДС. Одним из предложений является переход от НДС к налогу с розничных продаж.

Как положительный факт содействующий борьбе с коррупцией, можно расценить инициативу по созданию¹⁶ депозитария финансовой отчетности, куда будут сдавать свои отчеты все публичные компании. Пользователь Интернет смогут получить эту

¹⁶ Казинформ: 12.03.2008 Автор: АЙГУЛЬ ТУЛЕКБАЕВА

финотчетность, изучить, сравнить и сделать выводы: действительно ли она составляется в соответствии с международными стандартами, действительно ли та или иная компания раскрывает все свои хозяйственные операции полностью.

Рейдовые проверки жестко регламентировать по частоте проверок (не чаще 1 раза в квартал)

1. Хронометраж проводить только в рамках отчетного периода;
2. Рейдовые проверки – только для выявления незарегистрированных СМП.

Требуют пересмотра с учетом вступление в действие нового Налогового Кодекса в 2009 году, ст. 205. (КоАП РК) Нарушение срока постановки на налоговый учет в налоговом органе. постановке на учет в качестве плательщика налога на добавленную стоимость – по части соизмеримости налоговое правонарушение действующей «административной» санкции.

Необходимо обратить внимание на ст. 207 КоАП РК «Соккрытие объектов налогообложения». Так, судам необходимо отдать вопрос рассмотрения правомерности наложения взыскания.

Необходимы четкие критерии, разграничивающие соккрытие объектов налогообложения с элементарной бухгалтерской ошибкой.

Обращает на себя внимание дублирование ст. 209 «Занижение сумм налогов и других обязательных платежей в бюджет» и ст. 207 «сокращения объектов налогообложения за одно и тоже налоговое правонарушение».

Для снижения коррупции и повышения предпринимательской деятельности необходимо:

1. Повышение уровня информационно-справочного обеспечения и сопровождения деятельности контролирующих органов, развивать и поддерживать высокий уровень развития каналов обратной связи;
2. Снижение административных штрафов за налоговые правонарушения;
3. Рейдовые проверки жестко регламентировать и стандартизировать по частоте проверок и срока проведения проверки;
4. Понятие «добросовестный налогоплательщик» должен быть закреплен законодательно и получать определенные льготы;
5. Включить в права налогоплательщика возможность замены проверяющего налогового инспектора в случае нарушения последним, норм налогового законодательства;
6. Налоговый Кодекс должен быть Законом прямого действия (исключить другие нормативные документы).

Рекомендации:

- Тщательная регламентация конфликта интересов;

- Система подбора кадров на основе заслуг;
- Подробная регламентация деятельности чиновников. Должностной регламент, содержащий требования, предъявляемые к чиновнику, его должностные права и обязанности, должен стать «основным нормативным актом, регламентирующим деятельность госслужащего»;
- Максимальная автоматизация и перевод услуг в электронный формат;
- Ротация, которая осуществляется путем перевода служащих с одной должности на другую в пределах одного государственного органа либо перевода из одного государственного органа в другой.
- Повышение заработной платы. Денежное содержание государственных служащих должно соотноситься на рынке труда с заработной платой работников соответствующей специальности и квалификации негосударственного (коммерческого) сектора экономики;
- Ориентация на результат, а не на процесс. Деятельность руководителей государственных органов, оказывающих государственные услуги, должна оцениваться в зависимости от достигнутых результатов. Тем самым одна из основных экономических функций взятки — стимулировать труд чиновника — оказывается лишней. Кроме того, как и ориентация на клиента, ориентация на результат предполагает создание стандартов работы чиновника — показателей результативности его работы. Прозрачность и измеримость результатов сами по себе создают предпосылки для снижения коррупции;
- Выработка комплексной информационной политики, призванной, во-первых, осуществлять информационно-просветительскую функцию для того, чтобы четко очертить зону ответственности в вопросах проблемы административных барьеров именно государственных органов (во избежание необоснованных обвинений со стороны МСБ), во-вторых, для того, чтобы наладить обратную связь с потребителями для оценки эффективности проводимой политики дерегулирования.