**Предоставление государственных услуг**

**в соответствии со Стандартами оказания государственных услуг.**

Одним из стратегических направлений развития налоговой системы Стратегии развития органов государственных доходов, разработанной Комитетом государственных доходов Министерства финансов Республики Казахстан (КГД МФ РК), является вопрос обеспечения удовлетворенности общества деятельностью органов государственных доходов. Прежде всего, это направление нацелено на повышение информированности общества в налоговых вопросах и повышения качества предоставляемых налогоплательщикам государственных услуг.

Государственная услуга - деятельность, основанная на функциях, полномочиях, предусмотренных законодательными актами Республики Казахстан и актами Президента Республики Казахстан, финансируемая за счет бюджетных средств и из бюджета (сметы расходов) Национального банка Республики Казахстан, направленная на обеспечение прав, свобод, защиты законных интересов и удовлетворение потребностей физических и юридических лиц, осуществляемая в соответствии со стандартами государственных услуг.

В соответствии с Законом Республики Казахстан от 15 апреля 2013 года № 88-V «О государственных услугах» государственные услуги оказываются на основе следующих основных принципов:

1. Равного доступа услугополучателям без какой-либо дискриминации по мотивам происхождения, социального, должностного и имущественного положения, пола, расы, национальности, языка, отношения к религии, убеждений, места жительства или по любым иным обстоятельствам;
2. Недопустимости проявлений бюрократизма и волокиты при оказании государственных услуг;
3. Подотчетности и прозрачности в сфере оказания государственных услуг;
4. Качества и доступности государственных услуг;
5. Постоянного совершенствования процесса оказания государственных услуг;
6. Экономичности и эффективности при оказании государственных услуг.

Стандарт государственной услуги - нормативный правовой акт, устанавливающий требования к оказанию государственной услуги, включающий характеристики процесса, формы, содержания и результата оказания государственной услуги. Каждый стандарт регламентирует порядок и качество предоставления государственных услуг и отражает аспекты, определяющие взаимоотношение поставщиков услуг с потребителями:

* четкую и ясную формулировку состава и содержания предоставляемой услуги;
* конечный результат или форму предоставления услуги;
* установленный порядок (процедура) предоставления услуги, включая условия, которые должен выполнить (или которым должен соответствовать) потребитель услуги;
* сроки предоставления услуги;
* индикаторы оценки качества предоставляемой услуги, позволяющие проводить мониторинг эффективности деятельности как органа в целом, так и отдельных должностных лиц;
* порядок, сроки и механизм обжалования;
* права, обязанности и ответственность должностных лиц за неправомерные действия в процессе предоставления государственной услуги.

Приказом Министра финансов Республики Казахстан № 404 от 27 июля 2016 года внесены изменения в приказ Министра финансов Республики Казахстан от 27 апреля 2015 года № 284 «Об утверждении стандартов государственных услуг, оказываемых органами государственных доходов Республики Казахстан».

Все стандарты оказания государственных услуг в области налогообложения имеются в свободном доступе на сайтах <http://kgd.gov.kz> и <http://astana.kgd.gov.kz>, а также во всех Центрах оказания услуг районных управлений государственных доходах г. Астаны *(далее – Центр).*

Данный документ предназначен для потребителей налоговых услуг и разъясняет порядок получения той или иной налоговой услуги. По каждой из оказываемых услуг указаны сроки ее получения, опубликована информация о перечне документов, необходимых для получения услуги, кроме того, о порядке обжалования действий либо бездействий работников налоговых органов.

    В целях надлежащего оказания утвержденных услуг работа Центров столицы организована в режиме, соответствующим требованиям Стандартов, с графиком работы с понедельника по пятницу с 9.00 до 18.30 часов с перерывом на обед с 13.00 до 14.30 часов, кроме выходных и праздничных дней, согласно трудовому законодательству Республики Казахстан.

Для выявления имеющихся недостатков в работе территориальных управлений государственных доходов, а также в целях улучшения качества оказания государственных услуг, услугополучатели могут обратиться непосредственно в Управление государственных услуг Департамента государственных доходов по г. Астана по телефону 77-32-96.

    Уважаемые налогоплательщики! Воспользовавшись предоставленным вам правом, а также своим активным участием вы поможете дать реальную оценку деятельности Центров для оперативного реагирования по указанным Вами замечаниям.

***главный специалист отдела контроля качества оказания государственных услуг***

***Управления государственных услуг***

***Муздыбаева Айсулу Айтбаевна***