**Мемлекеттік қызмет көрсету**

**Стандарттарына сәйкес мемлекеттік қызмет көрсету**

Қазақстан Республикасының қаржы Министрлігі мемлекеттік кірістер Комитетімен (ҚР ҚМ МКК) әзірленген, Мемлекеттік кірістер органдарының даму стратегиясы, салық жүйесінің стратегиялық даму бағыттарының бірі мемлекеттік кірістер органдарының қызметіне қоғамның қанағаттануын қамтамасыз ету мәселесі болып табылады.Бұл, ең алдымен, салық мәселелері бойынша қоғамның хабардарлығын арттыруға бағытталған және салық төлеушілерге мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыруы болып табылады.

Мемлекеттік қызмет көрсету - Қазақстан Республикасының заң актiлерiмен және Қазақстан Республикасы Президентінің актілерінде көзделген өкілетті, функцияларға негізделген қызмет, жеке және заңды тұлғалардың құқықтарын, бостандықтарын қанағаттандыру, заңды мүдделерін қорғауды қамтамасыз етуге бағытталған бюджет және бюджеттен (шығыстар сметасынан) қаржыландырылатын Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкімен, мемлекеттік қызметтердің стандарттарына сәйкес жүзеге асырылады.

 Қазақстан Республикасының 2013 жылғы 15 сәуірдегі № 88-V "мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы" заңына сәйкес мемлекеттік қызмет көрсету мынадай негізгі қағидаттар негізінде көрсетіледі:

1. Қызмет алушыларға тең қол жеткізу бойынша көрсетілетін қандай да бір кемсітусіз тегіне, әлеуметтік, лауазымдық және мүліктік жағдайына, жынысына, нәсіліне, ұлтына, тіліне, нанымына, тұрғылықты жеріне немесе кез келген өзге де мән-жайлар;
2. Мемлекеттік қызмет көрсету кезiнде төрешiлдiк пен сарсаңға салуға жол бермеу;
3. Мемлекеттік қызмет көрсетудегі есеп және ашықтық;
4. Мемлекеттік қызмет көрсетудің сапасы және қолжетімділігі;
5. Мемлекеттік қызмет көрсетуді үздіксіз жетілдіру;
6. Мемлекеттік қызмет көрсетудің үнемділігі және тиімділігі.

Мемлекеттік қызмет стандарты - мемлекеттік қызмет нәтижесінің нысаны және мазмұны сипаттамаларын қоса алғандағы процесс, мемлекеттік қызмет көрсету үшін талаптарды белгілейтін нормативтік құқықтық акт. Әрбір стандарт мемлекеттік қызмет көрсету сапасының тәртібі мен тұтынушылармен қызмет көрсетушілердің өзара қарым-қатынастарын анықтау аспектілерін көрсетеді:

* көрсетілетін қызметтін құрамы мен мазмұның нақты және түсінікті тұжырымдау;
* қызмет көрсетудің соңғы нәтижесі немесе нысаны;
* клиенттерге қызмет көрсету белгіленген тәртіппен жүзеге асырылады (немесе сәйкес келуі керек), қызметтер көрсету (процедура) шарттарын қоса алғанда;
* Қызмет көрсетудің мерзімі;
* Қызмет көрсетудің сапасын бағалау индикаторлары ұсынылатын қызмет жүргізуге мүмкіндік беретін мониторинг қызметінің тиімділігін орган ретінде тұтастай алғанда, сондай-ақ жекелеген лауазымды тұлғалар;
* Тәртіп, мерзім және шағымдану тетігі;
* құқықтар, міндеттер және мемлекеттік қызмет көрсету процесінде заңсыз іс-әрекеттері үшін лауазымды тұлғалардың жауапкершілігі.

Қазақстан Республикасы Қаржы министрінің 2016 жылғы 27 шілдедегі № 404 бұйрығымен 2015 жылғы 27 сәуірдегі Қазақстан Республикасы Қаржы министрінің № 284 бұйрығына «Қазақстан Республикасының Мемлекеттік кірістер органымен көзделген мемлекеттік қызметтердің стандарттарын бекіту туралы» түзетулер енгізілді.

Салық салу саласында мемлекеттік қызмет көрсетудің барлық стандарттары http://kgd.gov.kz еркін сайттарында және http://astana.kgd.gov.kz сондай-ақ, Астана қаласының аудандық мемлекеттік кірістер басқармасының қызмет көрсету басқармаларының барлық Орталықтарында *(бұдан әрі – Орталық).*

Бұл құжат салық қызметінің тұтынушылары үшін және белгілі бір салық қызметін алу тәртібін түсіндіреді. Көрсетілген қызметтердің әрқайсысын алған күндер үшін, бұдан басқа, қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізімін, салық органдарының қызметкерлерінің іс-әрекеттерін немесе әрекетсіздіктерін шағымдану тәртібі туралы ақпаратты жариялайды.

 Қазақстан Республикасының еңбек заңнамасына сәйкес, Орталықтардың жұмысы бекітілген тиісті қызмет көрсету мақсатында демалыс және мереке күндерін қоспағанда, 13.00-ден 14.30-ға дейін сағат түскі үзіліспен сағат 9.00-ден 18.30-ға дейін дүйсенбіден жұмаға дейін жұмыс кестесіне, стандартты талаптарына сәйкес келетін режимінде ұйымдастырылған.

Аумақтық мемлекеттік кірістер басқармаларының жұмыстағы кемшіліктерін анықтау үшін, сондай-ақ жақсарту мақсатында, қызмет алушылар Астана қаласының Мемлекеттік кірістер департаментінің 77-32-96 телефоны арқылы Мемлекеттік қызметтерді басқару басқармасына тікелей хабарласа алады.

Құрметті салық төлеушілер! Сіз бұл құқығыңызбен, сондай-ақ оларға белсенді қатысуыңызбен, Орталықтардың қызметіне шынайы баға бере аласыз.

***Мемлекеттік қызмет көрсетулер***

***сапасын бақылау бөлімнің Мемлекеттік***

***қызмет басқармасының бас маманы***

***Айсұлу Айтбайқызы Мұздыбаева***