

А.С. Есенгельдина<sup>1</sup>, А.С. Сейталинова<sup>2</sup>, Р.Е. Косдаулетова<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Қазақстан Республикасы Президентінің жанындағы Мемлекеттік басқару академиясы, Астана, Қазақстан;

<sup>2</sup>Қазақ экономика, қаржы және халықаралық сауда университеті, Астана, Қазақстан;

<sup>3</sup>Қазтұтынуодағы Қарағанды экономикалық университеті, Қазақстан  
(E-mail: yanar77@inbox.ru)

## Қазақстан Республикасындағы мемлекеттік кірістер органдарының көрсететін қызметтерінің ерекшеліктері

Мақалада мемлекеттік қызметтер көрсету түсінігінің мәні мен маңызы ашылған. Мемлекеттік қызмет көрсетулер әртүрлі сипаттарына қарай топтастырылған: ерікті және еріксіз, қарапайым және күрделі. Авторлар субъектілер ретінде мемлекеттік басқару органдарын, ал объектісі ретінде мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді алуға берген жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарастырды. Мақалада Қазақстан Республикасы Қаржы министрлігінің Мемлекеттік кірістер комитетінің мемлекеттік қызметтерді көрсетудегі ерекшеліктеріне көңіл бөлінген. Қазақстан Республикасының аталған ұйымның мемлекеттік қызметтері келесі сипаттар бойынша сыныпталған: қызмет алушылар бойынша; көрсету түрі бойынша; ұсыну мерзімі бойынша; қызметті көрсету нысанына қарай. Аталмыш мекеменің көрсететін мемлекеттік қызметтерін талдай отырып, оларды жетілдірудің бағыттары ұсынылған: ақпараттық коммуникациялық технологияларды қолдана отырып, мемлекеттік кірістер саласындағы электрондық нысанда көрсетілетін қызметтерді көбейту; салықтарды және басқа міндетті төлемдерді жүзеге асыру мүмкіндігін беретін «төлем шлюзін» іске асыру; Мемлекеттік кірістер комитетінің басқа мемлекеттік органдармен ақпараттық ресурстарды бірегейлендіруін және ықпалдастыруын қамтамасыз ету; деректерді жедел өңдеу мемлекеттік кірістер саласында бірінғай «бұлтты тұғырнамасын» (G-Cloud) қолдану; салық есептілігін қабылдаудың ұтқыр қосымшасын әзірлеу.

*Кілт сөздер:* мемлекеттік қызметтер, мемлекеттік кіріс органдары, салық органдары, кеден органдары, салық есептілігі, ақпараттық-коммуникативтік технологиялар.

Қазіргі таңда мемлекеттік қызметтер көрсету саласы елдің экономикалық дамуының маңызды құрамдас бөлшегі болып табылады, елдегі жағымды инвестициялық климатты, бизнесті ашу мен жүргізудің жеңілдетуін, халықтың тұрмыс сапасын анықтайды. Мемлекеттік қызметтер көрсету кәсіпкерліктің дамуына және азаматтардың өмір сүру жағдайына едәуір ықпал етеді.

Әдетте «қызмет көрсету» түсінігі материалдық құндылықтар немесе жеке дара материалдық өнім жасап шығармайтын пайдалы әрекет түрін білдіреді. 9004-2 Халықаралық стандартына сәйкес, қызмет көрсету дегеніміз – орындаушы мен тұтынушының арасындағы тікелей байланысының, сонымен қатар қызмет көрсетуді орындаушының қызметті тұтынушының қажеттілігін қанағаттандыру бойынша әрекетінің нәтижесі [1].

«Қызмет көрсету» сөзінің мағынасын қарастырғанда бірінші кезекте бұл ұғымның экономикалық мазмұнын қарастыру қажет. Егер «қызмет көрсету» ұғымының экономикалық мазмұнына тоқталсақ, «Үлкен экономикалық сөздікте» қызмет көрсету – бұл атқару барысында жаңа, бұрын болмаған материалдық-заттық өнім жасамайтын, бірақ барлық өнімнің сапасы өзгеретін әрекет түрі. Бұл зат түрінде емес, әрекет нысанында ұсынылатын игіліктер [2].

Жоғарыда айтылған анықтамалардан қызмет көрсету дегеніміз – бұл жеке азаматтың, бірнеше тұлғаның немесе жалпы қоғамның небір қажеттіліктерін қанағаттандыру үшін белгілі бір субъектілердің атқаратын пайдалы әрекеті екендігін көруге болады. Қызметтер көрсетуді әртүрлі субъектілер жүзеге асыра алады, бірақ біз мемлекет атынан уәкілетті органдардың көрсететін қызметтерін, яғни мемлекеттік қызметтерді, көрсетуді қарастырамыз.

Мемлекеттік қызметтер көрсету кезінде пайда болатын барлық сұрақтарды ескере отырып, Қазақстан Республикасының 2013 ж. 15 сәуірдегі № 88-V «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» Заңында мынадай анықтама берілген: «Мемлекеттік көрсетілетін қызмет – көрсетілетін қызметті алушылардың өтініші бойынша жеке тәртіппен жүзеге асырылатын және олардың құқықтарын, бостандықтарын мен заңды мүдделерін іске асыруға, оларға тиісті материалдық немесе материалдық емес игіліктер беруге бағытталған жекелеген мемлекеттік функцияларды іске асыру нысандарының бірі», және бұл анықтама бүгінгі таңда қолданыста жүр [3].

А.Б. Майдырова мен С.С. Муксимовтың пікірінше, мемлекеттік қызмет көрсету – бұл мемлекеттік органдардың жауапкершілігіндегі тікелей ведомстволық бағынысты ұйымдар арқылы жүзеге асырылатын, азаматтарға немесе мемлекеттік емес ұйымдарға, немесе жалпы қоғамға үздіксіз негізде көрсетілетін қызметтер [4]. Бұл авторлар мемлекеттік қызмет көрсетуді мемлекеттің тұлға мен қоғамның алдындағы міндеті ретіндегі көзқарасты негіздейді.

«Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер» туралы ҚР Заңында берілген түсініктерге жүгінсек, мемлекеттік қызмет көрсету бойынша іс-әрекет мемлекеттің қызметтерінің бірі болып табылады; оның тұтынушылары мемлекеттік органдар бола алмайды; қызметтер тек қызмет алушының өтініші болғанда ғана көрсетіледі; қызмет көрсету құнын мемлекет тағайындайды.

Алайда тікелей өтініш бойынша мемлекеттік қызмет көрсетуден басқа мемлекет халыққа өтінішсіз де қызмет көрсете алады. Оған мына қызмет көрсетулерді жатқызуға болады: сыртқы шекараларды күзету, қоғамдық тәртіпті қорғау, қоқыс жинау, тұрғылықты жерлерді көгалдандыру, автомобиль жолдары мен қоғамдық орындарды жабдықтау және т.б.

Жоғарыда айтылғандардан «Мемлекеттік қызметтер көрсету туралы» ҚР Заңдағы анықтама халықтың қажеттіліктерін қанағаттандыру үшін мемлекет атқаратын қызметтердің барлығын толықтай қамти алмайды деп қорытындылауға болады.

Қазіргі таңда мемлекеттік қызметтердің 4 түрін бөліп қарастыруға болады:

- 1) ұйымның немесе азаматтың құқығын анықтау;
- 2) заңнамамен бекітілген жеке жағдайларда белгілі бір нәрсеге анықталған құқықты материалдық қамтамасыз ету;
- 3) заңнамалық фактілерді анықтау (көбінесе анықтамаларды алуда кең таралған);
- 4) ақпарат ұсыну [5].

Тағы бір жіктемеге сәйкес, ерікті және еріксіз, қарапайым және күрделі мемлекеттік қызмет көрсетулер болып бөлінеді. Ерікті қызмет көрсету – бұл мемлекеттік орган клиентінің «тікелей және жанама» пайдасы қызметті тұтынуға байланысты кеткен шығындардан жоғары болатын қызмет көрсету түрі. Керісінше жағдайда еріксіз қызмет көрсету туралы айтуға болады, яғни оның қажеттілігі мен тиімділігі қоғамдық маңызы бар пайданың болуымен байланысты. Мемлекеттік қызмет көрсетудің мәнін зерттеудің нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету туралы қалыптасқан көзқарастардың алуан түрлілігіне көзіміз жетті. Көбінесе пікірталастар мемлекеттік қызметтердің мәнін кең немесе тар мағынада ұғынуға байланысты. Мемлекеттік қызмет көрсетуді тар мағынада түсіну оның жеке дара сипатына байланысты, яғни мемлекеттік қызмет көрсету үдерісі қызмет алушының жеке өтінішіне байланысты. Кең мағынада, жеке дарадан басқа, тұтас әлеуметтік ағзаға тәрізді барлық қоғамға үздіксіз әсер етеді және мемлекеттік қызмет көрсетудің әдістерін қамтиды.

Жүргізілген зерттеудің нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсетудің мәні өзгеріске ұшырап отыратынын айтуға болады. Оған әртүрлі факторлар әсер етеді, мысалы, мемлекеттік қызмет көрсету субъектілері шеңберінің кеңеюі, оның ішінде биліктің соттық және заңнамалық тармақтары; қызметтерді тұтынушылар шеңберінің кеңеюі, оның ішіне мемлекеттік құрылымдар да кіреді. Мемлекеттік қызмет көрсетудің мәніне «еріктілік» категориясы жайлы толассыз даулар да әсер етеді. Жеке алғанда тұтынушының қалауынсыз «мәжбүрлі мемлекеттік қызмет көрсету» (лицензиялау, аккредитациялау, сертификаттау және т.б.) түсінігінің дәлдігі күмән тудырады.

Сонымен, мемлекеттік органдар басқару субъектілері ретінде, ал объектісі ретінде мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді алуға берген жеке және заңды тұлғалардың өтініштері қарастырылады, өйткені бұл іс-әрекеттің нәтижесінде белгілі бір қызметке сұраныс білдірген тұлғалардың қажеттіліктерін қанағаттандыру бойынша үдеріс немесе жұмыс атқарылады.

Қазақстан Республикасы Қаржы министрлігінің Мемлекеттік кірістер комитеті орталық атқару органының құзыреті шегінде кеден ісі саласындағы реттеуші, іске асыру және бақылау функцияларын, салықтардың, кедендік және бюджетке төленетін басқа да міндетті төлемдердің толық және уақытылы түсуін қамтамасыз етеді. Комитет Қазақстан Республикасында Еуразиялық экономикалық одағының кедендік шекарасы арқылы тауарларды өткізумен, оларды Еуразиялық экономикалық одағының бірыңғай кедендік аумағында кедендік бақылауда тасымалдаумен, уақытша сақтаумен, кедендік декларациялаумен, кедендік рәсімдерге сәйкес шығарумен және пайдаланумен, кедендік бақылау жүргізумен байланысты қатынастарды жүзеге асырады.

Комитеттің облыстар, Астана және Алматы қалалары бойынша мемлекеттік кірістер департаменттері, кедендер, мамандандырылған мемлекеттік мекемелері, аудандар, қалалар, қалалардағы аудандар бойынша және арнайы экономикалық аймақ аумағындағы мемлекеттік кірістер

басқармалары жататын, Қазақстан Республикасының Үкіметі құратын және тарататын мемлекеттік мекеме нысанындағы заңды тұлғалар болып табылатын аумақтық органдары бар [6].

Негізінен Мемлекеттік кірістер комитетінің қызметін басты үш топқа бөлуге болады:

- салық қызметтері;
- кеден қызметтері;
- экономикалық тергеу қызметтері (ЭТҚ).

Қазіргі уақытта мемлекеттік кірістер органдары 52 түрлі мемлекеттік қызметтерді көрсетеді. Қызметтер мемлекеттік кірістер органдарымен тікелей көрсетіледі, 29 қызмет «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы арқылы баламалы түрде көрсетіледі [7].

Қазақстан Республикасы Қаржы министрлігінің Мемлекеттік кірістер комитетін мемлекеттік қызметтерін мынадай сипаттары бойынша топтастыруға болады:

- қызмет алушылар бойынша;
- көрсету түрі бойынша;
- ұсыну мерзімі бойынша;
- қызметті көрсету нысанына қарай (1-сур.).

Қызмет алушылар бойынша	<ul style="list-style-type: none"><li>• Азаматтар үшін</li><li>• Бизнес үшін</li></ul>
Көрсету түрі бойынша	<ul style="list-style-type: none"><li>• Тегін — 42 қызмет</li><li>• Ақылы — 10 қызмет</li></ul>
Ұсыну мерзімі бойынша	<ul style="list-style-type: none"><li>• Қысқамерзімді — 10 минуттан 15 жұмыс күні</li><li>• Ортамерзімді — 15-тен 30 жұмыс күні</li><li>• Ұзақмерзімді — 30 жұмыс күнінен жоғары</li></ul>
Қызметті көрсету нысанына қарай	<ul style="list-style-type: none"><li>• Қағаз түрінде — 19 қызмет</li><li>• Электронды/ қағаз түрінде — 33 қызмет</li></ul>

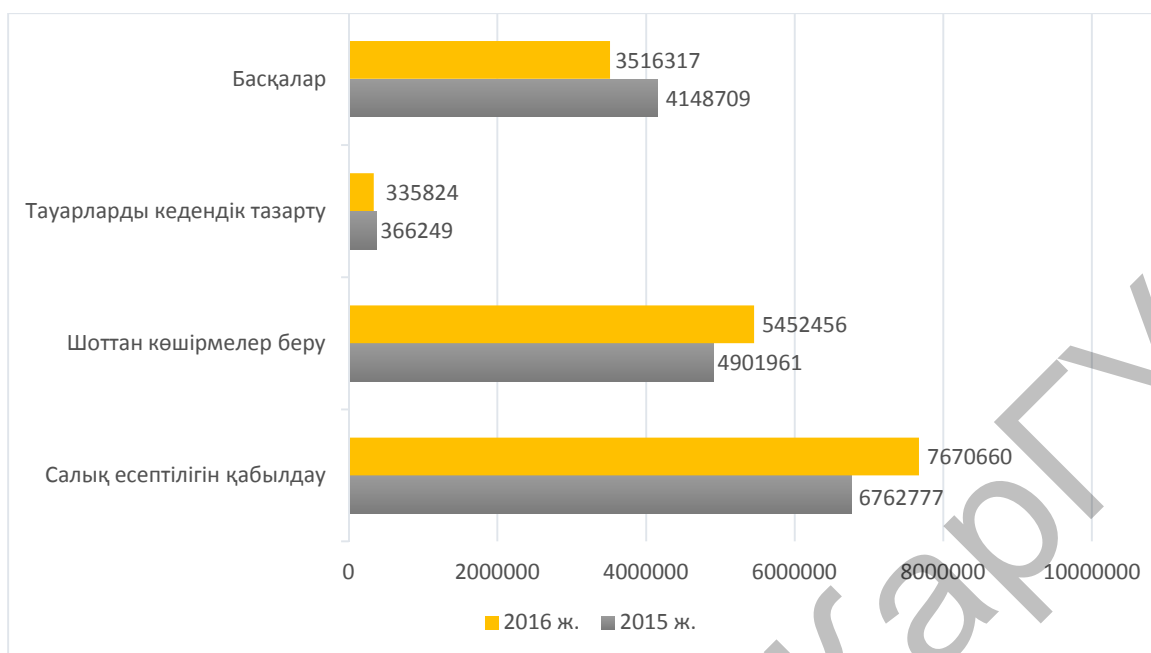
1-сурет. Мемлекеттік кірістер органдары көрсететін қызметтер топтамасы (авт. құраст.)

Мәліметтер көрсетіп отырғандай, Мемлекеттік кірістер органдары ұсынатын 52 мемлекеттік қызметтің 42 түрі тегін түрде және 10 түрі ақылы түрде көрсетіледі. Қазіргі уақытта толық электрондық нысанда 1 қызмет ұсынылса, ал 33 қағаз және электрондық нысанда және 19 қызмет тек қағаз нысанда жүзеге асады.

Статистикалық есепке сүйене отырып, мемлекеттік кірістер органдарымен 2015 ж. 16179696 мемлекеттік қызметтер берілсе, ал 2016 ж. 16975257 мемлекеттік қызметтер көрсетілген (2-сур.).

Ұсынылған мәліметтер көрсеткендей, көрсетілген мемлекеттік қызметтердің ішінде басты орында «Салық есептілігін қабылдау» қызметі алады. Осы қызмет түрі бойынша 2015 ж. — 6762777 (41,7 % үлесі) қызмет көрсетілген болса, ал 2016 ж. — 7670660 қызмет, немесе жалпы көрсетілген қызметтердің 45,2 %, тиесілі [8-10].

2016 ж. «Салық берешегінің, міндетті зейнетақы жарналары, міндетті кәсіптік зейнетақы жарналары мен әлеуметтік аударымдары бойынша берешегінің жоқ (бар) екендігі туралы мәліметтер, салық міндеттемесін, сондай-ақ міндетті зейнетақы жарналарын, міндетті кәсіптік зейнетақы жарналарын есептеу, ұстап қалу және аудару, әлеуметтік аударымдарды есептеу және төлеу бойынша міндеттемелерді орындау бойынша бюджетпен есеп айырысулардың жай-күйі туралы дербес шоттан үзінді көшірмелер беру» — 5452456 қызмет (2015 ж. — 4901961 қызмет) немесе жалпы көрсетілген қызметтердің 32,1 % (2015 ж. — 30,2 %) үлесін алған. «Тауарларды кедендік тазарту» мемлекеттік қызметі 2016 ж. — 335824 қызмет, немесе жалпы көрсетілген қызметтердің 2,2 %, алды.



Дерек көзі: авторлармен [8] мәліметі бойынша әзірленген.

2-сурет. Мемлекеттік кірістер саласында көрсетілген қызметтердің 2015–2016 жылдардағы өзгерісі

Сандж зерттеу орталығы 2014 ж. және 2015 ж. мамыр айынан 2016 ж. қараша айына дейінгі екі зерттеу нәтижелері бойынша мемлекеттік кірістер органдарының қызметтерімен қанағаттану 71 % деңгейінде сақталғанын атап өтті (кестені қара.).

К е с т е

**2014, 2015/2016 жж. жасалынған зерттеулер нәтижелері бойынша қызметтермен қанағаттану [10]**

Көрсеткіштер	Салық қызметтері			Кеден қызметтері			ЭТҚ	Орташа
	бизнес	халық	орта	бизнес	халық	орта		
2015/2016 жж.	79,1	83,6	80,6	74,5	65,3	73,6	60,2	71,5
2014 ж.	81	88	83,5	70,9	72,7	70,9	59	71,1

Бірақ салық және кеден қызметтері сапасымен қанағаттануда болымсыз өзгерістер бар. Сұрау нәтижесі республика бойынша салық қызметтері сапасының төмендеуін көрсетеді, орташа есеппен 83,5 %-дан 80,6 %-ға дейін, ал кеден қызметтері бойынша өсім — 70,9 %-дан 73,6 %-ға дейін. ЭТҚ қызметтері аздап жақсарды — 59 %-дан 60,2 %-ға дейін.

Мемлекеттік кірістер органдары көрсетілетін қызметтердің үдерістерін оңтайландыру үшін көптеген іс-шаралар жүргізуде:

– шағын бизнесті дамыту үшін қолайлы жағдай жасау мақсатында дара кәсіпкер (ДК) ретінде мемлекеттік тіркеуге алымы жойылды;

– қосылған құн салығын (ҚҚС) төлеуші ретінде тіркеу есебіне рәсімдері оңтайландырылды (ДК куәлігін беруге ұқсас) ҚҚС куәлігінің бланкі электрондық түрге ауыстырылды;

– комитеттің ресми сайтында ([www.kgd.gov.kz](http://www.kgd.gov.kz)) мемлекеттік органдардың сауалы бойынша берешектің жоқ (бар) екені туралы мәліметтерді беру қызметі жүзеге асырылды. Осы қызмет салық төлеушілерден мәліметтерді ұсынуды талап етпей мемлекеттік органдардың сұраулары бойынша берешектің жоқ (бар) екені туралы мәліметтерді беру үдерісін оңтайландыруға мүмкіндік берді;

– берешектің жоқ (бар) екені туралы мәліметтерді салық төлеушілерге беру уақыты 2 күннен бірнеше минуттарға дейін қысқартылды.

Мемлекеттік қызметтерді көрсету үдерістерін оңтайландыру мақсатында келесі мемлекеттік көрсетілетін қызмет: «Кедендік баждардың, салықтардың және кедендік алымдардың артық (қате) төленген сомалары бар екендігі туралы растау» Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2013 жылғы

18 қыркүйектегі № 983 Қаулысымен бекітілген «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімінен» алынып тасталды.

Салық және Кеден комитеттері біріктірілгенге дейін осы мемлекеттік көрсетілетін қызметтің басталу бизнес-үдерісі болып сыртқы экономика қызметіне қатысушылардың (СЭҚК) кеден органынан кедендік баждардың, салықтардың және кедендік алымдардың артық (қате) төленген сомалары бар екендігі туралы растауды алу қажет болып табылатын, одан әрі оны салықтарды және кедендік алымдарды қайтару үшін салық органдарына берілген.

Сонымен, осы қызметті оңтайландырғаннан кейін 2016 ж. бастап СЭҚК салық төлеуші ретінде тіркелген орны бойынша Мемлекеттік кірістер басқармаларына бір рет келеді де, ақшалай қаражатты қайтаруға өтініш береді, әрі қарай бұрын СЭҚК жасаған іс-әрекетті мемлекеттік кірістер органдарының қызметкерлері жасайды, нәтижесінде бизнес-үдерістің аяқталуы болып, СЭҚК ақшалай қаражатты қайтару болып табылады.

Қазақстан Республикасы Қаржы министрлігінің Мемлекеттік кірістер комитетінің көрсететін мемлекеттік қызметтерін талдай отырып, оларды жетілдірудің мынадай бағыттарын ұсынамыз:

– *біріншіден, ақпараттық коммуникациялық технологияларды қолдана отырып, мемлекеттік кірістер саласындағы электрондық нысанда көрсетілетін қызметтерді көбейту.* Ақпараттық коммуникациялық технологиялардың қарқынды дамуы мен бейімделуі экономикалық көрсеткіштерге ғана емес, адамдардың өмір сүру салтына да әсер етіп, қоғамды жаңғыртудың ең маңызды факторы болатыны сөзсіз. Біздің ойымызша, мынадай қызметтерді толықтай электрондық нысанда көрсетуге болады:

а) бюджеттен қосылған құн салығын қайтару;

ә) төлем көзінен ұсталған табыс салығын қайтару;

б) салық және (немесе) өсімпұлдар төлеу жөніндегі салық міндеттемесін орындау мерзімдерін өзгерту;

в) салық салу объектілерінің және (немесе) салық салумен байланысты объектілерінің орналасқан жері бойынша тіркеу есебі.

Қазір мемлекеттік органдардың рұқсат беру жүйесі мен бақылау-қадағалау қызметін жетілдіру жөнінде шаралар жүзеге асырылуда, рұқсат беру құжаттарын беру үдерісі автоматтандырылуда. Дегенмен, ұсынылған қызметтерді электрондық нысанда көрсету уақыт шығындарын және бизнес шығындарын қысқартады, әкімшілік тосқауылдарды төмендетеді, мемлекеттік органның бақылау қызметін реттейді;

– *екіншіден, салықтарды және басқа міндетті төлемдерді жүзеге асыру мүмкіндігін беретін «төлем шлюзін» іске асыру қажет.* Өзара іс-қимылдың мұндай тетігі заңды тұлғалар үшін де, жеке тұлғалар үшін де банк жүйесінде е-банкингті жеделдетіп дамытуды талап етеді. Е-банкинг тетігі арқылы электрондық төлемдерді жүзеге асыру үшін е-қызмет көрсетулерді пайдаланушылардың қажеттіліктерін қанағаттандыратын, неғұрлым тиімді төлем аспабы микропроцессорлық технология негізіндегі төлем карточкасы болып табылады. Микропроцессорлық карточкалар технологиясы екінші деңгейдегі банктерде карт-шоттарға салынған сомалар шегінде төлем транзакцияларын ашық желілер арқылы жүргізудің жеткілікті деңгейде сенімді, әрі қауіпсіз болуын қамтамасыз етеді;

– *үшіншіден, Мемлекеттік кірістер комитетінің басқа мемлекеттік органдармен ақпараттық ресурстарды бірегейлендіруін және ықпалдастыруын қамтамасыз ету.* Ол үшін ведомстволық және ведомствоаралық электрондық құжат айналымы, құжаттарды мұрағаттық сақтау, әкімшілік-басқару қызметінің ақпараттық жүйелері, салық төлеушілер мен салық салынатын объектілер тізілімі, үкіметтік Интернет-портал бірегейлендіруі қажет. Құжаттарды дайындау және оларды жүйеге енгізу, тіркеу, бөлу мен тарату, редакциялау және түрлендіру, жедел сақтау және мұрағатқа жіберу, іздеу мен қарау, құжаттарды алу және жаңғырту, олардың орындалуын бақылау, қолжетімділікті шектеу, құжаттардан ақпарат алу және оған талдау жасауды қоса алғанда, мемлекеттік органдардағы құжат айналымының технологиялық үдерістерін толықтай автоматтандыру жөніндегі жұмыстарды жалғастырытын бағдарламалар дайындауға тура келеді;

– *төртіншіден, деректерді жедел өңдеу мемлекеттік кірістер саласында бірыңғай «бұлтты тұғырнамасын» (G-Cloud) қолдану.* Ақпараттық технологияларды қолданудың тиімділігін арттыру тетіктерінің бірі — «бұлтты есептеу» және тапсырыстарды шоғырландыруды пайдалануға көшуге негізделген ақпараттандырудың жаңа моделі болып табылады. Қазіргі уақытта әлемдік тәжірибеде деректерді өңдеу орталықтарының базасында серверлерді виртуалдау және «бұлтты есептеу»

модельдерінің технологиялары кеңінен қолданылады. Осы технологияны енгізу арқылы бюджет қаражатын тиімді шоғырландыруға және үнемдеуге болады;

– *бесіншіден, салық есептілігін қабылдаудың мобильді қосымшасын әзірлеу.* Сонымен қатар мобильді қосымша пайдаланушының жеке деректеріне: жеке куәлік, жүргізуші куәлігі, лицензиялар, заңды тұлға ретінде қатысушы туралы және тағы басқа ақпараттарды енгізу керек. Бұл технология электронды цифрлық қолтаңбаларды пайдалануды елеулі оңайлатады, сондай-ақ SMS сұраулар арқылы қызмет алуға мүмкіндік береді.

### Әдебиеттер тізімі

- 1 Международный стандарт ISO 9004-2 (ИСО 9004-2). Административное управление качеством и элементы системы качества. Ч. 2. Руководящие указания по услугам. Регистрационный номер ISO 9004-2:1991. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: [http://online.zakon.kz/Document/?doc\\_id=1019721#pos=0;160](http://online.zakon.kz/Document/?doc_id=1019721#pos=0;160).
- 2 Борисов А.Б. Большой экономический словарь. — 2-е изд., перераб. и доп. / А.Б. Борисов. — М.: Кн. мир, 2009. — 860 с.
- 3 Закон Республики Казахстан от 15 апреля 2013 года № 88-V «О государственных услугах». [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1300000088>.
- 4 Майдырова А. Совершенствование процесса оказания государственных услуг в Республике Казахстан / А.Майдырова, С.Муксимов. — Астана: Акад. гос. управления при Президенте РК, 2015. — 211 с.
- 5 Алькина Г.И. Сущность государственных услуг / Г.И.Алькина, В.А. Герба // Вестн. Тихоокеан. гос. ун-та. — 2009. — № 3(14). — С. 129–134.
- 6 Қазақстан Республикасы Қаржы министрлігінің Мемлекеттік кірістер комитеті туралы ереже. Қазақстан Республикасы Қаржы министрінің 2016 жылғы «14» 06 № 306 бұйрығы. [Электрондық ресурс]. — Қолжетімділік тәртібі: <http://online.zakon.kz>.
- 7 Постановление Правительства Республики Казахстан от 18 сентября 2013 года № 983 «Об утверждении Реестра государственных услуг». [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1300000983>.
- 8 Қазақстан Республикасы Қаржы министрлігінің Мемлекеттік кірістер комитетінің мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің мәселері жөніндегі қызметінің 2015 жылғы есебі. [Электрондық ресурс]. — Қолжетімділік тәртібі: <http://kgd.gov.kz/ru/content/otchet-o-deyatelnosti-po-voprosam-okazaniya-gosudarstvennyh-uslug-1>.
- 9 Қазақстан Республикасы Қаржы министрлігінің Мемлекеттік кірістер комитетінің мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің мәселері жөніндегі қызметінің 2016 жылғы есебі. [Электрондық ресурс]. — Қолжетімділік тәртібі: <http://kgd.gov.kz/ru/content/otchet-o-deyatelnosti-po-voprosam-okazaniya-gosudarstvennyh-uslug-2>.
- 10 Қазақстан Республикасы мемлекеттік табыстар органы қызметтерінің сапасын бағалау. Сандж зерттеу орталығы. [Электрондық ресурс]. — Қолжетімділік тәртібі: <http://kgd.gov.kz/ru/content/rezultaty-sociologicheskikh-issledovaniy-1>.

А.С. Есенгельдина, А.С. Сейталинова, Р.Е. Косдаулетова

### Особенности оказания услуг органами государственных доходов в Республике Казахстан

В статье рассмотрены содержание и значение понятия «оказание государственных услуг». Оказываемые государственные услуги сгруппированы по различным признакам: добровольные и обязательные, простые и сложные. В качестве субъектов рассматриваются органы государственной власти, а в качестве объектов — заявления физических и юридических лиц, поданные для получения государственных услуг. В статье большое внимание уделено особенностям государственных услуг, оказываемых Комитетом государственных доходов Министерства финансов Республики Казахстан, которые классифицированы по следующим признакам: по получателям услуг, по видам, по срокам предоставления, по формам оказания услуг. Авторы, проанализировав деятельность Комитета государственных доходов Министерства финансов Республики Казахстан по оказанию государственных услуг, предложили следующие пути совершенствования: используя информационно-коммуникативные технологии, увеличить количество электронных форм оказания государственных услуг; внедрить «шлюз оплаты» для осуществления налоговых и других обязательных платежей; систематизировать и интегрировать информационные ресурсы Комитета государственных доходов с другими государственными органами; для оперативной обработки информации в отраслях государственных доходов использовать «облачное хранилище» (G-Cloud); разработать мобильное приложение приема налоговой отчетности.

*Ключевые слова:* государственные услуги, органы государственных доходов, налоговые органы, таможенные органы, налоговая отчетность, информационно-коммуникативные технологии.

A.S. Yessengeldina, A.S. Seitalinova, R.Ye. Kosdauletova  
**Features of service delivery agencies of government revenue  
in the Republic of Kazakhstan**

The article considers the content and significance of the concept of rendering public services. The state services rendered are grouped according to various criteria: voluntary and compulsory, simple and complex. Authors consider subjects of state authority as subjects, and as objects of application of individuals and legal entities submitted for receiving state services. The article focuses on the specifics of state services provided by the State Revenue Committee of the Ministry of Finance of the Republic of Kazakhstan. State services provided by the State Revenue Committee of the Ministry of Finance of the Republic of Kazakhstan are classified according to the following characteristics: by service recipients, by types, by terms of provision, by forms of services. The authors, having analyzed the activities of the State Revenue Committee of the Ministry of Finance of the Republic of Kazakhstan in providing public services, offered the following ways of improvement: using information and communication technologies to increase the number of electronic forms of public services; Introduce a «payment gateway» for the implementation of tax and other mandatory payments; To systematize and integrate information resources of the State Revenue Committee with other state bodies; For the rapid processing of information in the public revenue sectors, use the «cloud storage» (G-Cloud); To develop a mobile application for tax reporting.

*Keywords:* state services, state revenue bodies, tax authorities, customs authorities, tax reporting, information and communication technologies.

### References

- 1 *Mezhdunarodnyi standart ISO 9004-2 (ISO 9004-2)*. Administrativnoie upravlenie kachestvom i elementy sistemy kachestva. Chast 2. Rukovodiashchiie ukazania po usluham [*The international standard ISO 9004-2 (ISO 9004-2)*. Administrative quality management and elements of the quality system. Part 2. Guidelines for services]. *online.zakon.kz*. Retrieved from [http://online.zakon.kz/Document/?doc\\_id=1019721#pos=0;160](http://online.zakon.kz/Document/?doc_id=1019721#pos=0;160) [in Russian].
- 2 Borisov, A.B. (2009). *Bolshoi ekonomicheskii slovar [Great economic dictionary]*. (2d ed., Revised and enlarged). Moscow: Knizhnyi mir [in Russian].
- 3 Zakon Respubliki Kazakhstan ot 15 aprelya 2013 hoda № 88-V «O hosudarstvennykh usluhakh» [Law of the Republic of Kazakhstan «On the state services»]. *adilet.zan.kz*. Retrieved from <http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1300000088> [in Russian].
- 4 Maydyrova, A. & Muksimov, S. (2015). *Sovershenstvovanie protsessa okazaniia hosudarstvennykh usluh v Respublike Kazakhstan [Improvement of the process of rendering public services in the Republic of Kazakhstan]*. Astana: Akademiia hosudarstvennogo upravleniia pri Prezidente RK [in Russian].
- 5 Al'kina, G.I. & Gerba, V.A. (2009). Sushchnost hosudarstvennykh usluh [The essence of public services]. *Vestnik Tikhookeanskogo gosudarstvennogo universiteta – Bulletin of the Pacific State University*, 3(14), 129–134 [in Russian].
- 6 Kazakstan Respublikasy Karzhy ministrlihinin Memlekettik kirister komiteti turaly erezhe. Kazakstan Respublikasy Karzhy ministrinin 2016 zhylyhy «14» 06 № 306 byryhy [Regulations on the State Revenues Committee of the Ministry of Finance of the Republic of Kazakhstan. Order of the Minister of Finance of the Republic of Kazakhstan dated 14th of June, 2016 No. 306]. *online.zakon.kz*. Retrieved from <http://online.zakon.kz> [in Kazakh].
- 7 Postanovlenie Pravitelstva Respubliki Kazakhstan ot 18 sentiabria 2013 hoda № 983 «Ob utverzhdenii Reestra hosudarstvennykh usluh» [Resolution of the Government of the Republic of Kazakhstan. «On approval of the register of public services»]. *adilet.zan.kz*. Retrieved from <http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1300000983> [in Russian].
- 8 Kazakstan Respublikasy Karzhy ministrlihinin Memlekettik kirister komitetinin memlekettik korsetiletin kyzmetterdin maseleri zhonindehi kyzmetinin 2015 zhylyhy yesebi [Report of the State Revenues Committee of the Ministry of Finance of the Republic of Kazakhstan on the state services in 2015]. *kgd.gov.kz*. Retrieved from <http://kgd.gov.kz/ru/content/otchet-o-deyatelnosti-po-voprosam-okazaniya-gosudarstvennyh-uslug-1> [in Kazakh].
- 9 Kazakstan Respublikasy Karzhy ministrlihinin Memlekettik kirister komitetinin memlekettik korsetetin kyzmetterdin maseleri zhonindehi kyzmetinin 2016 zhylyhy yesebi [Report of the State Revenues Committee of the Ministry of Finance of the Republic of Kazakhstan on the issues of public services in 2016]. *kgd.gov.kz*. Retrieved from <http://kgd.gov.kz/ru/content/otchet-o-deyatelnosti-po-voprosam-okazaniya-gosudarstvennyh-uslug-2> [in Kazakh].
- 10 Kazakstan Respublikasy memlekettik tabystar orhany kyzmetterinin sapasyn bahalau Sandzh zertteu ortalyhy [Evaluation of the services of the state revenue body of the Republic of Kazakhstan. Sanj Research Center]. *kgd.gov.kz*. Retrieved from <http://kgd.gov.kz/ru/content/rezultaty-sociologicheskikh-issledovaniy-1> [in Kazakh].