

Кімге: Қазақстан Республикасы Қаржы министрлігіне
Кімнен: Құжат айналымы департаментінің Азаматтардың өтініштері бойынша басқармасының басшысы А.З. Қалмағамбеттен
Мерзімі: 21.10.2024 ж.

АНАЛИТИКАЛЫҚ ЖАЗБА

Тақырыбы: Қаржы министрлігінің өтініш берушілермен және өтініштермен жұмыс туралы ақпарат

Кілт сөздер: Қаржы министрлігі, өтініштермен жұмыс, кері байланыс

Кіріспе

ҚР Қаржы министрлігі мемлекеттік орган ретінде азаматтардың өтінішін тәртіпке сәйкес қарастырады. Қаржы министрлігінде 2023 жылғы қорытындысы бойынша азаматтардан 367 085 өтініштер келіп түсті. Әр тоқсан сайын халықты мазалайтын негізгі үш мәселе бойынша Үкімет Аппаратына (Аналитикалық ақпарат жүйесі) аналитикалық ақпарат жіберіледі:

- кедендік және салықтық әкімшілендіру мәселелері;
- мемлекеттік сатып алулар мәселелері;
- мемлекеттік аудит мәселелері.

Өтініштердің көбеюіне әсер еткен негізгі факторлар:

- Жыл сайын белгілі жағдайларға байланысты өтініштердің өсуі байқалады. Мысалы, 2020-2021 жылдары жеке және заңды тұлғалар пандемияға байланысты әлеуметтік жеңілдіктер (қолдау), несиелерді, салық төлемдерін есептен шығару туралы өтініш білдірді. 2022 жылы қаңтар оқиғаларына байланысты зардап шеккен бизнеске қолдау көрсету, асыраушысынан айырылу мәселелері бойынша да өтініштер келіп түсті;

- Биыл 03.03.2023 ж. қабылданған Қазақстан Республикасының «Азаматтардың төлем қабілеттілігін қалпына келтіру және банкроттығы туралы» Заңына (бұдан әрі – Заң) сәйкес, халық арасында соттан тыс банкроттық рәсімін қолдану өзекті тақырыпқа айналды;

- Сондай-ақ, 2023 жылғы 23 қаңтардан бастап басталған автокөлік құралдарын заңдастыру акциясы бойынша жеке тұлғалардан өтініштер түсуде (2023 жылғы 9 қаңтардағы ҚР ИІМ № 13 қаулысы «Қазақстан Республикасының аумағы әкелінген көлік құралдарының жекелеген санаттарын бастапқы тіркеу алымының мөлшерлемесін қолдану қағидаларын, шарттарын және мерзімдерін бекіту туралы»).

Сонымен қатар, салық төлеушілерден жиі келетін өтініштердің бірі – мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері. Сондай-ақ, өтініштер ретінде есепке алынбауы тиіс есептер, ұсыныстар сияқты құжаттар

да түседі. Осы мәселені шешу мақсатында 2023 жылғы маусым айында азаматтардың өтініштерін «е-Өтініш» ақпараттық жүйесінен Бірыңғай электрондық құжат айналымы жүйесіне (БЭҚАЖ) көшіру функциясы іске қосылды.

Салық төлеушілерден келіп түсетін өтініштердің тағы бір бөлігі – барлық салық төлеушілерді тәуекел деңгейі бойынша (төмен, орта немесе жоғары) санаттауға байланысты. *(бұрын санаттау әр алты айда бір рет жүргізілсе, 2023 жылдың шілдесінен бастап ол тоқсан сайын жүзеге асырылуда).*

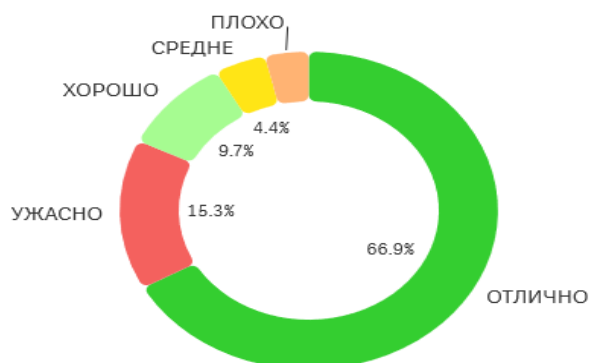
Мемлекеттік сатып алуларға қатысты да жүйелі түрде өтініштер түсуде: сатып алу нәтижелеріне шағымдар, конкурстық нәтижелерге наразылық, берілген балдарға келіспеушілік, әлеуетті жеткізушілердің біліктілік талаптарына сәйкес келмеуі, жеткізушілерді негізсіз шеттету, жергілікті мазмұн үшін шартты бағаны төмендетуді қолданбау және т.б.

Мемлекеттік сатып алуларға қатысты өтініштердің көбеюі бірқатар өзгерістермен де байланысты. Мысалы, «ЕGOV» порталында Мемлекеттік органдар басшыларының блогы жабылды, ол арқылы түсіндірме сипатындағы өтініштерге жауап берілетін. Сондай-ақ, 2023 жылғы маусым айында ПЭП (портал) арқылы өтініштерді қабылдау арнасы жабылды. Осыған байланысты АППК шеңберінде қаралмайтын өтініштер *(жарнама, мемлекеттік қызмет көрсету, ҚР ӘҚБтК мәселелері және т.б.)* «е-Өтініш» жүйесіне түсіп, әрі қарай ОДО-ға (БЭҚАЖ) жіберіледі.

Негізгі бөлім.

Өтініш берушілердің бағалары мен пікірлері түріндегі кері байланыс. Ағымдағы жылдың 10 айының қорытындысы бойынша өтініштерге берілген жауаптардың 8,9%-ына (260,2 мың) пікірлер мен 5 балдық шкала бойынша орташа 5-тен 4,95 балл түрінде кері байланыс алынды. Өтініш берушілердің қанағаттану деңгейі – 77%, **«өте жақсы»** деген бағаны 7,9 мың (66,9%) жауап алды. **«өте нашар»** деп 2,0 мың (15,3%) жауап бағаланған. **«жақсы»** деп 1,4 мың (9,7%) жауап бағаланды. **«орташа»** бағаны 0,6 мың (4,4%) жауап алды. **«нашар»** деп 0,6 мың (3,7%) жауап бағаланған.

ОЦЕНКИ ЗАЯВИТЕЛЕЙ



Жеке тұлға және заңды тұлғалардың өтініштерін Қазақстан Республикасының Әкімшілік рәсімдік-процессуалдық кодексі (ӘРПК) талаптарына сәйкес қарау аясында берілген жауаптарға өтініш берушілердің қанағаттану деңгейі бойынша кері байланыс мониторингінің нәтижесінде келесідей қорытындылар жасалды:

- Кейбір өтініштер заңнамаға сәйкес салық құпиясы немесе құпия ақпарат санатына жатады. Сондықтан мұндай жауаптар **«өте нашар»** деп бағаланады;

- Шағымдарды қанағаттандырудан бірнеше рет бас тарту фактілері де **«өте нашар»** бағасына ие болған.

Жоғарыда айтылғандарға байланысты кейбір бағалар негізсіз болып табылады.

«Qlik» талдау жүйесі. 2023 жылғы желтоқсанда «Qlik» талдау жүйесінің (бұдан әрі - Qlik) деректері бойынша Қазақстан Республикасының Қаржы министрлігінде (бұдан әрі - Министрлік) **32 488** өтініш тіркелді.

Министрлік күнделікті негізде қоса беріліп отырған алгоритмдерді ескере отырып, келіп түскен өтініштерді талдау бойынша жұмысты жалғастыруда.

Талдау деректері бойынша негізінен барлық келіп түскен өтініштер Министрліктің негізгі қызметі бойынша ағымдағы сипаттағы мәселелерді қамтиды: соттан тыс банкроттықты қолдану, кедендік әкімшілендіру (*ресімдеу, декларациялау, тауарлар шығарылғаннан кейінгі бақылау, кедендік рәсімдерді әкімшілендіру және тазарту және т. б.*), шекараны кесіп өту жөнінде, автомобильдерді әкелу және т.б. туралы анықтамалар беру, салықтық әкімшілендіру (*оның ішінде. камералдық бақылау*), автокөлік құралдарын заңдастыру, мемлекеттік аудит, салықтық тексерулер бойынша апелляциялық шағым, мемлекеттік сатып алуды өткізу жөніндегі конкурс нәтижелерімен келіспеу (*өнім берушілердің мемлекеттік сатып алуға қатысудан негізсіз ауытқуы, жергілікті қамтудың болуы үшін бағаны шартты төмендетуді қолданбау бөлігінде заңсыз ауытқу және т.б.*), мемлекеттік сатып алуды жүзеге

асыру кезінде туындайтын проблемалар (қаржылық орнықтылық көрсеткіштерімен келіспеушілік, веб-порталды техникалық сүйемелдеу бойынша), сондай-ақ кеден, салық заңнамасын және мемлекеттік сатып алу жөніндегі заңнаманы және оларға енгізілетін өзгерістер мен толықтыруларды түсіндіру және т. б.

Жеке тұлғалардың банкроттығы мәселесі бойынша. 2023 жылғы 3 наурыздан бастап Заң шеңберінде соттан тыс банкроттыққа 77,4 мың өтініш келіп түсті.

4,7 мың азаматқа қатысты соттан тыс банкроттық рәсімі жүргізілуде. 1,3 мың өтініш қарастырылуда. 61,8 мың өтініш бойынша соттан тыс банкроттық рәсімді қолданудан бас тартылды. 1208 өтініш берушіге қатысты рәсім тоқтатылды.

Бас тартудың негізгі себептері:

- төлеу мерзімі өткен сома мен мерзімге сәйкес келмеуі;
- мүліктің болуы (жылжымайтын мүлік, көлік);
- борышты реттеу туралы құжаттың болмауы;
- * бір азамат бойынша бірнеше сәйкессіздіктер бар.

8 353 мың азамат 15,2 млрд. теңгеден астам сомаға банкрот деп танылды.

Төлем қабілеттілігін қалпына келтіру және сот арқылы банкроттық рәсімдерін қолдану туралы шамамен 2013 азамат жүгінді. 102-ден астам шешім шығарылды (сот арқылы банкроттық бойынша 95).

Бас тартуға келіспей, кейбір азаматтар Министрліктің атына рәсімді қолданудан бас тарту туралы өтініштер (шағымдар, өтініштер, ұсыныстар) жіберуде.

Автокөлік құралдарын заңдастыру мәселесі бойынша. Сондай-ақ 23.01.2023 жылы басталған («Қазақстан Республикасының аумағына 2022 жылғы 1 қыркүйекке дейін әкелінген көлік құралдарының жекелеген санаттарын бастапқы тіркегені үшін алым мөлшерлемесін қолдану және осындай көлік құралдарын әкелуді жүзеге асырған жеке тұлғаларды, сондай-ақ көлік құралдарының санаттарын өндірушілердің (импорттаушылардың) кеңейтілген міндеттемелерінен босату шарттары мен мерзімдерін, қағидаларын бекіту туралы» ҚР Үкіметінің 09.01.2023 ж. №13 қаулысы) акциялар шеңберінде автокөлік құралдарын заңдастыруға қатысты жеке тұлғалардан өтініштердің түсуі жалғасуда.

Өтінім берген кезде тексеру мынадай параметрлер бойынша автоматты түрде жүргізіледі:

- 01.09.2022 жылға дейін келуді растау (Бүркіт АЖ-дан жүктеу, сақтандыру агенттіктерінен тізім, Комитеттің экспорттық бақылауын жүктеу);
- кедендік тазартудан өту (Астана-1 АЖ-бен интеграциясы);
- іздестіру мен шектеулерді тексеру (ИИМ АЖ, РФ ГИБДД АЖ).

Өтініштердің көбі ҚР аумағына әкелу күнін растауға және ЕАЭО елдерінде кедендік тазартудан өткенін растауға қатысты.

EGov арқылы өтініш берген кезде 70% жағдайда азаматтар «Кеден мәліметтері бойынша тексеруден өткен жоқ. Мемлекеттік кірістер органдарына жүгіну қажет», - деген қате бойынша бас тарту алады.

ЕАЭО елдерінен әкелінген және ЕАЭО елдерінде кедендік тазартудан өткен автомобильдердің кедендік тазартылуы жөніндегі мәліметтер «Астана-1» ақпараттық жүйесінде (*бұдан әрі – «Астана-1» АЖ*) жоқ және Комитеттің «Ақпараттық деректер қоймасы» ақпараттық жүйесінде (*бұдан әрі – «АДҚ» АЖ*) бар.

Өзара алмасу шеңберінде ЕАЭО елдері арасында кедендік тазартудан өткен тауарлар бойынша ақпарат алмасу жүргізіледі және «АДҚ» АЖ-ға жүктеледі.

Қалыптасқан жағдайды шешу үшін Мамандандырылған ХҚКО-ларда «АДҚ» АЖ, «Астана-1» АЖ базасына қосылған аумақтық мемлекеттік кірістер органдарының қызметкерлері орналастырылған. Олар анықтамалар түрінде қолмен кедендік тазартудан өткенін растайды және полиция органдарының қызметкерлеріне береді.

«АДҚ» АЖ-да деректер болмаған жағдайда Мемлекеттік кірістер комитеті (*бұдан әрі – МКК*) кедендік тазартудан өту фактісін растау үшін автомобильдер әкелінген ЕАЭО елдеріне сұрау салулар жібереді. Жауап алынғаннан кейін расталған автокөліктердің бұл тізімі White list (ақ параққа) енгізу үшін Әкімшілік полиция комитетіне жіберіледі.

МКК, ЕАЭО елдеріне кедендік тазартудан өткен барлық АҚҚ бойынша ақпаратты электрондық жеткізгіште ұсыну туралы өтінішімен хат жолдады.

2. Egov арқылы өтініш берген кезде азаматтар сондай-ақ «1 қыркүйекке дейін кіру расталмаған», - деген қате бойынша бас тарту алады.

Осы қате бойынша жауапты – ҚР ІІМ.

ҚР ІІМ 1 қыркүйекке дейін кіруді растау үшін Egov-қа Бүркіт АЖ-дағы автомобильдер бойынша ақпаратты, Комитеттің экспорттық бақылауын түсіруді, сондай-ақ сақтандыру агенттіктерінің тізімін (*1 қыркүйекке дейін жазылған сақтандыру полистері*) жүктеді.

3. 2023 жылғы 15 қарашадан 31 желтоқсан аралығында жеке тұлғалардан келіп түскен өтініштердің көбі автокөлік құралдарын (*бұдан әрі – АҚҚ*) «**қара тізімнен**» алу мәселесін көтерді.

АҚҚ қара тізімде болуы – бұл Грузиядан уақытша әкелінген, іс жүзінде Заңмен белгіленген мерзімде Қазақстан Республикасынан тысқары жерлерге кері әкетілмеген АҚҚ.

Аталған АҚҚ іс жүзінде ҚР аумағында уақытша әкелу мерзімін бұзумен орналасқан, оның үстіне олардың кейбіреулері заңсыз жолмен ҚР-да есепке қойылған және **кедендік тазартудан өткен**

жоқ.

Осыған байланысты, барлық мән-жайларды анықтау үшін АҚК деректеріне мониторинг жүргізілді, сондай-ақ ҚР ІІМ-мен бірлесіп ҚР аумағы бойынша заңсыз қозғалатын АҚК-ны ұстау бойынша рейдтік іс-шаралар жүргізілді.

Анықтама үшін: Жеке тұлғалар сату кезінде, сондай-ақ Мамандандырылған ХҚКО-да өз құжаттарын (техникалық паспорт, АҚК-ға ГБО орнату) ауыстыру, жаңарту кезінде «Сіздің АҚК қара тізімде тұр» деген проблемаға тап болуда, тиісінше осы қатені жою және оны шешу үшін азаматтар көптеген өтініштер жазуда.

Мониторинг және рейдтік іс-шараларды өткізу есебінен, 5000 мыңнан астам Қара тізімдегі АҚК (Грузия) кедендік тазартудан өтті.

Мемлекеттік сатып алу мәселесі бойынша. Өтініш берушілердің негізгі санаттарының бірі мемлекеттік сатып алуға қатысушылар болып табылады, олар конкурстардың нәтижелеріне тұрақты негізде шағым түсіреді, әлеуетті өнім берушінің біліктілік талаптарына сәйкес келмеуіне және камералдық бақылау нәтижелеріне шағымданады. Сондай-ақ, мемлекеттік сатып алуға жосықсыз қатысушылардың тізілімінен алып тастауды, мемлекеттік сатып алу порталындағы техникалық қателерді жоюды сұрайды. Сондай-ақ, мемлекеттік сатып алу туралы заңнаманың қолданыстағы нормаларын және қабылданған жаңалықтарды түсіндіру, мемлекеттік сатып алу веб-порталын техникалық сүйемелдеу бойынша жүгінеді. Сонымен қатар, заңды тұлғалардан, бизнес-қоғамдастықтан («KZ Стройэксперт» ЖШС, «KraVИнжиниринг» ЖШС, «Тұран құрылыс-1» ЖШС) мемлекеттік сатып алу процесін автоматтандыру бойынша атап айтқанда, техникалық қадағалау қызметтерін мемлекеттік сатып алуды жүзеге асыру кезінде өнім берушіні автоматты таңдауға көшу бөлігінде ұсыныстар келіп түседі.

Қаржы министрлігінің 2023 жылғы 7 желтоқсандағы № 1263 бұйрығымен мемлекеттік сатып алу туралы заңнамаға өзгерістер енгізілді, оларға сәйкес 2024 жылғы 1 ақпаннан бастап техникалық қадағалау бойынша инжинирингтік көрсетілетін қызметтерді мемлекеттік сатып алу рейтингтік-балдық жүйені пайдалана отырып, конкурс тәсілімен жүзеге асырылатын болады.

Бұл ретте, 2023 жылғы 20 желтоқсаннан бастап техникалық қадағалау қызметтері бойынша жұмыс тәжірибесі жөніндегі мәліметтер электрондық депозитарийге енгізілетін болады.

Өтініштердің жоғарыда көрсетілген санаттары бойынша **1-2 балл** (өлшемшарттардың 1-2, 2-3, 2 және 5, 2 және 7-тармақтары бойынша) деген баға берілді, сыни емес (сары) деңгей.

Атқарылып жатқан жұмыс.

1. Құжат айналым департаменті (Департамент) нормативтік-құқықтық актілерге өзгерістер мен толықтырулар енгізіп отырады.

2. 2021 жылғы 1 шілдеден бастап өтініштерді тіркеу және қарау

мерзімдерін бақылау «Документолог» және «е-Өтініш» ақпараттық жүйелерінде параллель жүргізілуде.

Жұмыс барысында қызметкерлер өтініштің түрін анықтап, ол орындалу мерзіміне әсер етеді. Бақылаудағы өтініштер бойынша мерзім аяқталмай тұрып құрылымдық бөлімшелерге еске салулар жіберіледі, мерзім бұзылу қаупі туралы басшылыққа ақпарат беріледі және орындаушылық тәртіп бұзылған жағдайда қызметтік тергеулерге қатысады.

3. Департамент азаматтардың өтініштеріне қатысты ішкі бақылау жүргізіп, министрлік қызметкерлеріне мерзімдерді орындау, ұзарту, қайта бағыттау мәселелері бойынша үнемі кеңес береді. Сонымен қатар, мерзімдерді бақылап, ұзартылғаннан кейін авторға хабарлама жіберілуін, жауаптың уақытылы жеткізілуін қадағалайды және құрылымдық бөлімшелер бойынша күнделікті есеп жүргізеді.

4. Сонымен қатар, Департамент жыл сайын Мемлекеттік органдар қызметінің тиімділігін бағалауға қатысады. Бұл жұмыс «Жеке және заңды тұлғалардың шағымдары мен өтініштерін қарау сапасы» бағыты бойынша 2010 жылғы 19 наурыздағы № 954 Президент Жарлығына сәйкес жүзеге асырылады.

Проблемалық мәселелер

Қазіргі уақытта «е-Өтініш» ақпараттық жүйесінде жұмыс үшін қажетті көптеген функциялар толық аяқталмаған. Осы мәселеге қатысты уәкілетті органдарға бірнеше рет хаттар жолданды.

Оптимизацияны қажет ететін мәселелер:

- Министрлік құрылымдарын (*департаменттер, комитеттер және негізгі орындаушылардың аты-жөні бойынша*) егжей-тегжейлі есептерді қалыптастыру;

- АППК (3 жұмыс күні) мерзімі өткеннен кейін өтініштерді қайта бағыттауды бақылау мүмкіндігін қамтамасыз ету;

- қайта бағытталған өтініштерді мерзім бұзушылықтарымен бірге жүктеу (қоса алғанда, комитеттер мен олардың аумақтық бөлімшелерін);

- кіріс және өңделген өтініштер бойынша, яғни есепте түсіру кезінде мерзімі өткен күндер бойынша статистика жоқ (*санау қолмен жүргізіледі*);

- «е-Өтініш» жүйесінен ОДО-ға (БЭҚАЖ) өтінішті (ұсыныстар, хабарламалар) ауыстырған кезде орындалу мерзімінің есептелуі жалғасады;

- өтініш берушінің өз өтінішін кері қайтарған жағдайда, өтініштің жүйеде автоматты түрде жабылмауы;

- «тапсырмалар» бөлімінде «Маршруттауды күту» қойындысында жаңа тапсырмалар туралы ескертпелердің (қызғылт сары түспен) көрсетілмеуі;

- тапсырмаларды негізгі орындаушылар туралы ақпаратпен

бірге жүктеу мүмкіндігінің болмауы.

Сондай-ақ, министрлікке жоғары тұрған органдардан министрліктің құзыретіне кірмейтін мәселелер бойынша қосалқы орындаушы ретінде тапсырмалар келіп түседі. Бұл қызметкерлерге қосымша жұмыс жүктемесін тудырады және уақытты талап етеді.

Қорытынды

Азаматтардың өтініштерін азайту және орындаушылық тәртіпті жақсарту, сондай-ақ министрлікке келіп түскен өтініштер бойынша толық және жан-жақты талдау жүргізу, азаматтардың өтініштерін қарауды ерекше бақылауға алу;

АППК нормаларын, өтініштерді сапалы қарау талаптарын қатаң сақтауды, мерзімді негізсіз ұзартуға және бюрократияға жол бермеу;

Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау шеңберінде қабылданатын шешімдер бойынша тұрақты ақпараттық-түсіндіру жұмысын сапалы жүргізу.

Қолданылған деректер:

«Қаржы министрлігі лауазымды тұлғаларының жеке және заңды тұлғаларды жеке қабылдау регламентін бекіту туралы» 2023 жылғы 14 сәуірдегі № 391 қаулысы, оған өзгерістер мен толықтырулар 2023 жылғы 29 маусымдағы № 722 қаулысымен енгізілді;

- «Азаматтардың өтініштерінде көтерілетін жүйелі мәселелерді талдау және анықтау жөніндегі жұмыс тобын құру туралы» 2023 жылғы 2 тамыздағы № 828 қаулысы.