



С.Ж. Казбекова¹, А.Б. Зейнельгабдин², Г.Ж. Есенова³

^{1,2}Академия государственного управления при Президенте
Республики Казахстан, Астана, Казахстан

³АОО НИШ, ЧУ «Центр педагогического мастерства», Астана, Казахстан
(¹kazbekova_88@mail.ru, ²a.zeinelgabdin@apa.kz, ³paolodarsemey@mail.ru)

Анализ государственных услуг в сфере таможенного и налогового администрирования Республики Казахстан

Аннотация. В данной статье представлены виды государственных услуг по налогово-таможенному администрированию, предоставляемых Комитетом государственных доходов Министерства финансов РК. Проведен анализ статистических данных за период 2017-2022 гг., в том числе по выявлению удельной доли государственных услуг в сфере налогового и таможенного администрирования, оказываемых органами государственных доходов РК в электронном формате, а также поступлений в государственный бюджет Казахстана за счет цифровизации налогового и таможенного администрирования. Рассмотрены особенности цифровизации процесса налогового и таможенного администрирования с указанием автоматизированных информационных систем в рамках реализации Государственной программы «Цифровой Казахстан». Раскрыты результаты проведенной информационно-разъяснительной работы Министерства финансов РК. Исследованы научные труды зарубежных экспертов по вопросам цифровизации и автоматизации государственных услуг в налогово-таможенном администрировании, в том числе и в странах Евразийского экономического союза. Определены ключевые факторы, способствующие повышению качества и доступности государственных услуг по налогово-таможенному администрированию. Сформулированы рекомендации по процессу оказания электронных государственных услуг.

Ключевые слова: таможенное администрирование, государственные услуги, налоговое администрирование, органы государственных доходов, автоматизация, цифровизация, эффективность, инновации.

DOI: <https://doi.org/10.32523/2789-4320-2023-3-206-221>

Введение

В условиях изменений, с которыми столкнулись Республика Казахстан и в целом мировое сообщество, важно совершенствовать государственное управление, внедряя эффективные методики. Государственное администрирование, которое является составной частью государственного управления, подразделяется на такие подсистемы, как налоговое и таможенное администрирование.

В Казахстане успешно реализуются реформы в системе таможенного и налогового администрирования. В частности, ведется работа по сокращению времени и финансовых

затрат для налогоплательщиков с помощью оптимизации процесса оказания услуг и применения цифровых технологий.

В Концепции управления государственными финансами Республики Казахстан до 2030 года обозначена задача – дальнейшая цифровизация налогового и таможенного администрирования [2]. основополагающим документом по цифровизации является Государственная программа «Цифровой Казахстан», в котором обозначена следующая задача - «государство будет предвосхищать потребности своих граждан в получении услуг, максимально высвобождая время для производительного труда и стимулирования экономически активного поведения». Поэтому совершенствование системы оказания государственных услуг в налогово-таможенной сфере РК является актуальным.

Вместе с тем вопросы оказания государственных услуг в налогово-таможенной сфере РК слабо изучены, выявлено небольшое количество научных публикаций по данному направлению и трудности при поиске и сборе информации из-за недостаточного наличия и доступа в открытых источниках. В этой связи данное исследование весьма важно в решении задачи повышения эффективности оказания государственных услуг.

Целью статьи является разработка рекомендаций по улучшению организации налогово-таможенного администрирования в Казахстане на основе анализа оказания государственных налоговых и таможенных услуг в электронном формате.

Цифровизация государственного управления дает возможность повышения качества и доступности государственных услуг. И деятельность Комитета государственных доходов Министерства финансов РК направлена на улучшение качества предоставления государственных услуг.

Методы исследования. Методологической и теоретической основой исследования послужил системно-функциональный подход, в рамках которого использованы общие и частные методы научного познания. В ходе написания статьи были использованы следующие методы: метод научного познания, метод статистических группировок, нормативный метод, метод ситуационного анализа и системный подход.

В статье в качестве методологической основы исследования были использованы: Закон РК «О государственных услугах» от 15 апреля 2013 года, Постановление Правительства РК «О проекте Указа Президента Республики Казахстан «Об утверждении Концепции управления государственными финансами Республики Казахстан до 2030 года», Концепция развития государственного управления РК до 2030 года, государственная программа «Цифровой Казахстан» (утратило силу Постановлением Правительства Республики Казахстан от 17 мая 2022 года №311), приказ и.о. министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан «Об утверждении реестра государственных услуг от 31 января 2020 года № 39/ НК, приказ и.о. министра финансов Республики Казахстан «Об утверждении Правил оказания государственных услуг, органов государственных доходов Республики Казахстан», статистические данные электронных порталов Комитета государственных доходов Министерства финансов Республики Казахстан, Министерства финансов Республики Казахстан, также труды отечественных и зарубежных исследователей [1-6].

Ситуационный метод использован при обзоре деятельности органов государственных доходов Министерства финансов РК. Нормативный метод исследования показал соответствие норм реальной ситуации со сферами оказания государственных услуг. Текущее состояние деятельности органов государственных доходов в достаточной степени соответствует принципам «Слышащего государства». Благодаря высокому уровню цифровизации процесс оказания государственных услуг является эффективным и ориентирован на запросы граждан. В исследовании применялся преимущественно метод прямого анализа и общего анализа литературных данных.

Теоретическую основу исследования составили труды казахстанских и зарубежных ученых в области исследования процесса оказания государственных услуг. Также в ходе исследования использованы различные инструменты количественных и качественных

методов исследования: анализ эффективности политики (policy analysis), SWOT-анализ, PEST-анализ, которые позволили раскрыть основные причины текущих проблем. Проведен функционально-системный анализ существующих программ, планов, отчетов, механизмы эффективного взаимодействия государства с населением, механизмы подконтрольности и подотчетности власти перед населением, общественного мониторинга и оценки деятельности государственных органов.

В качестве источников первичной информации использованы данные государственных органов по вопросам оказания государственных услуг с учетом отечественного опыта и изучения международной практики. Деятельность органов государственных доходов решает задачи социально-экономического развития и повышения качества жизни населения.

Результаты. основополагающим документом в регулировании государственных услуг является Закон Республики Казахстан «О государственных услугах», в соответствии с которым уполномоченным органом по осуществлению государственного контроля за качеством оказания государственных услуг является Агентство по делам государственной службы, и ведет общий свод по государственным услугам. Министерство цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности в качестве уполномоченного органа в сфере информатизации курирует электронные услуги. Таким образом, указанные государственные органы определяют политику в сфере государственных услуг [1].

Уполномоченным органом в сфере таможенного и налогового администрирования является Комитет государственных доходов Министерства финансов Республики Казахстан.

Основными функциями органов государственных доходов является:

- обеспечение полноты и своевременности поступления налогов и платежей в бюджет;
- защита национальной безопасности Республики Казахстан, жизни и здоровья человека, животного и растительного мира, окружающей среды;
- обеспечение в пределах своей компетенции защиты суверенитета и экономической безопасности Республики Казахстан [8].

Порядок оказания государственных услуг проводится на основании утвержденного приказа и.о. министра финансов Республики Казахстан от 10 июля 2020 года № 665 «Об утверждении Правил оказания государственных услуг, органов государственных доходов Республики Казахстан» [4].

Основной тенденцией нового государственного управления является клиентоориентированность деятельности государственных органов. Развитие данного сектора - одна из приоритетных задач органов государственных доходов.

Органами государственных доходов РК предоставляются 43 государственные услуги: регистрационный учет лица, занимающегося частной практикой; регистрация налогоплательщиков; регистрационный учет плательщиков НДС; присвоение персонального идентификационного номера (ПИН-код) производителям (импортерам) отдельных видов нефтепродуктов, а также на товары производителей и импортеров некоторых видов подакцизной продукции, авиационного топлива и мазута; выдача лицензии на производство табачных изделий; выдача лицензии на производство этилового спирта; выдача лицензии на производство алкогольной продукции; выдача лицензии на хранение и оптовую реализацию алкогольной продукции, за исключением деятельности по хранению и оптовой реализации алкогольной продукции на территории ее производства; выдача лицензии на хранение и розничную реализацию алкогольной продукции, за исключением деятельности по хранению и розничной реализации алкогольной продукции на территории ее производства; представление сведений об отсутствии (наличии) задолженности, учет по которым ведется в органах государственных доходов; выдача справки о суммах полученных доходов из источников в РК и удержанных (уплаченных) налогов; подтверждение резидентства РК; выдача акцизных марок на табачные изделия; приостановление (продление, возобновление) представления налоговой

отчетности; внесение новых моделей контрольно-кассовых машин в Государственный реестр контрольно-кассовых машин; прием налоговой отчетности; отзыв налоговой отчетности; проведение зачетов и возвратов налогов, платежей в бюджет, пени, штрафов; возврат НДС из бюджета; возврат подоходного налога, удержанного у источника выплаты; изменение сроков исполнения налогового обязательства по уплате налогов и (или) плат; прием налоговых форм при экспорте (импорте) товаров в Евразийском экономическом союзе; постановка и снятие с учета контрольно-кассовых машин (ККМ); проведение квалификационного экзамена лиц, претендующих на право осуществлять деятельность администратора (временного администратора, реабилитационного, временного и банкротного управляющих); выдача выписок из лицевого счета о состоянии расчетов с бюджетом, а также по социальным платежам; включение объектов авторских прав и смежных прав, товарных знаков, знаков обслуживания и наименований мест происхождения товаров в таможенный реестр объектов интеллектуальной собственности; включение в реестр уполномоченных экономических операторов; включение в реестр таможенных представителей; включение в реестр таможенных перевозчиков; принятие предварительных решений о происхождении товаров; принятие предварительного решения о классификации товара; принятие решения о классификации товара в несобранном или разобранном виде, в том числе в некомплектном или незавершенном виде, ввоз которого предполагается различными товарными партиями в течение определенного периода времени; таможенная очистка товаров; выдача свидетельства о допуске транспортного средства международной перевозке к перевозке товаров под таможенными пломбами и печатями; включение в реестр владельцев мест временного хранения; включение в реестр владельцев магазинов беспошлинной торговли; включение в реестр владельцев складов хранения собственных товаров; регистрация исполнения обязанности по уплате таможенных пошлин, налогов, специальных, антидемпинговых, компенсационных пошлин, а также обеспечение исполнения обязанностей юридического лица, осуществляющего деятельность в сфере таможенного дела, и (или) уполномоченного экономического оператора; изменение сроков уплаты ввозных таможенных пошлин; прием таможенной декларации на транспортное средство; прием пассажирской таможенной декларации; прием транзитной декларации; апостилирование официальных документов, исходящих из структурных подразделений Министерства финансов Республики Казахстан и (или) их территориальных.

Из 43 государственных услуг, предоставляемых Комитетом государственных доходов Министерства финансов РК, 17 видов государственных услуг относятся к таможенному направлению и 26 - налоговому направлению. Значительная часть государственных услуг (90 %) предоставляются в электронном виде. Почти 80 % государственных услуг оказываются на бесплатной основе. Кроме того, для удобства услугополучателей 20 услуг доступны через «Государственную корпорацию «Правительство для граждан». Также из 39 электронных государственных услуг на мобильное приложение «eGov mobile» и «eGov Business» выведены 15 услуг (из них услуга по представлению ф.250.00) и 8 сервисов [8].

Анализ отчетов о деятельности по вопросам оказания государственных услуг Комитета государственных доходов Министерства финансов РК позволил сформировать перечень часто используемых видов услуг в период с 2017 по 2021 гг. (таблица 1) [22].

Таблица 1 - Наиболее востребованные государственные услуги в сфере налогового и таможенного администрирования Республики Казахстан в период 2017-2021 гг.

Показатели	2017		2018		2019		2020		2021	
	всего	доля, %								
Прием налоговой отчетности	8984607	46,9	7935977	36,9	8023667	35,8	7124632	31,1	7813910	41,4
Представление сведений об отсутствии (наличии) задолженности, учет по которым ведется в органах государственных доходов	6643246	35	8234681	38,3	1967513	8,7	2249704	9,8	1836721	9,6
Выдача выписок из лицевого счета о состоянии расчетов с бюджетом, а также по социальным платежам			1676514	7,7	7728122	34,5	8976972	39,2	5060123	26,6
Таможенная очистка товаров	376646	2								

*составлена автором на основе материалов Комитета государственных доходов Министерства финансов Республики Казахстан

По данным таблицы 1 преимущественная доля среди наиболее востребованных государственных услуг занимают услуги по приему налоговой отчетности (более 30 %). За 2019-2021 годы услуги по выдаче выписок из лицевого счета о состоянии расчетов с бюджетом, а также по социальным платежам составляют свыше 25 %. Наименьший процент в структуре государственных услуг принадлежит услугам по представлению сведений об отсутствии (наличии) задолженности, учет по которым ведется в органах государственных доходов.

Первым шагом к технологическим изменениям в оказании государственных услуг в нашей стране стало утверждение Государственной программы «Цифровой Казахстан», главной целью которой являлось прогрессивное развитие цифровой экосистемы для достижения устойчивого экономического роста [11].

Таблица 2 – Анализ государственных услуг по налоговому и таможенному администрированию РК в разрезе способов оказания

Годы	Всего государственных услуг	Количество государственных услуг		Доля услуг в электронном виде, %
		в бумажном виде	в электронном виде	
2018	44	14	30	68.2
2019	45	11	32	71.1
2020	44	7	37	84.1
2021	44	4	40	91
2022	43	4	39	91

*составлена автором на основе материалов Комитета государственных доходов Министерства финансов Республики Казахстан

Как видно по данным таблицы 2, ежегодно доля услуг государственных услуг РК в электронном формате увеличивается с 68,2 % в 2018 году до 91 % в 2022 году. Это свидетельствует об активном росте уровня цифровизации в государственном секторе РК.

Далее проанализируем статистику электронных государственных услуг в Казахстане за 2018-2022 годы. На рисунке 1 показана динамика государственных услуг, оказываемых в электронном формате.

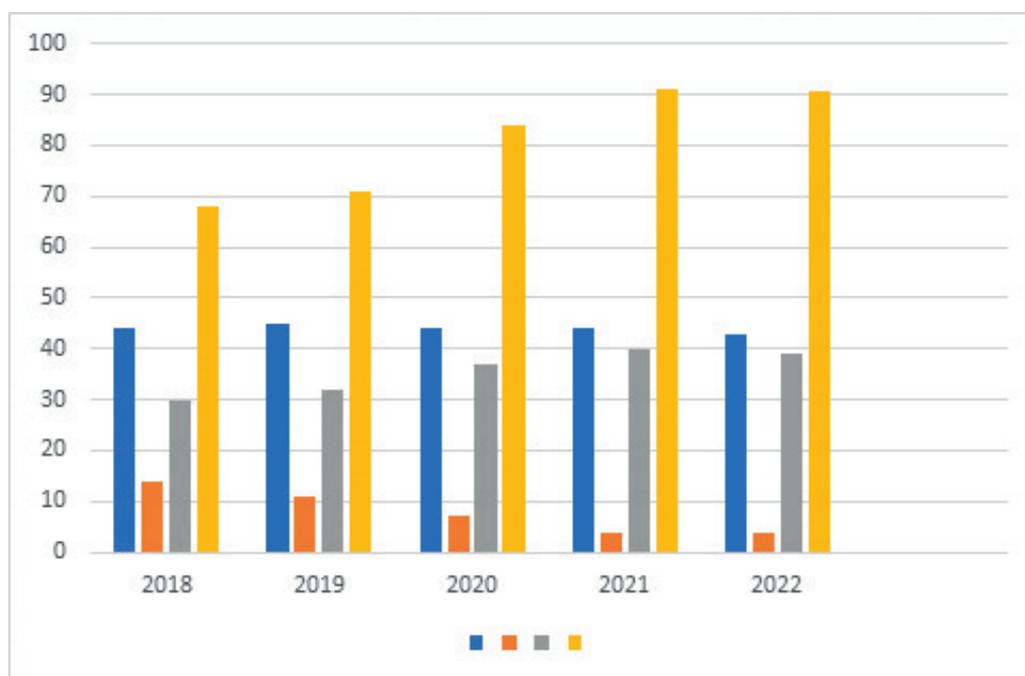


Рисунок 1 – Динамика роста доли электронных государственных услуг в сфере налогового и таможенного администрирования РК

По данным рисунка 1 следует отметить, что количество электронных государственных услуг в Казахстане имеет тенденцию к росту. При этом количество государственных услуг, предоставляемых в бумажном виде, существенно снижается. Ежегодный прирост удельного веса электронных государственных услуг составляет около 6%.

В настоящее время в сфере государственных доходов функционируют информационные системы, охватывающие такие услуги, как обработка налоговой отчетности; прием электронных счет-фактур; «кабинет налогоплательщика»; Web-портал Комитета государственных доходов Министерства финансов Республики Казахстан; информационные системы по унифицированным лицевым счетам, системе управления рисками и акцизами; система электронного декларирования товаров - «Астана-1»; ИНИС. В целях повышения доходов республиканского бюджета работа органов государственных доходов переориентирована на дистанционное администрирование путем реализации инициатив: модуль «Виртуальный склад», «Маркировка», «Система управления рисками», применение онлайн-ККМ [8].

По итогам 2021 года в республиканский бюджет за счет цифровизации налогового и таможенного администрирования поступило 683 617 млн. тенге [7].

Доля налоговых поступлений консолидированного бюджета в ВВП за 2021 год по предварительным данным составляет 16,6%. Расчет доли налоговых поступлений в консолидированный бюджет к ВВП на 2021 год произведен с учетом оценки ВВП на 2021 год согласно данным Министерства национальной экономики в размере 80 302,1 млрд. тенге и фактических налоговых поступлениях 13 329,5 млрд. тенге. По сравнению с 2020 годом темп роста налоговых поступлений в консолидированный бюджет составляет 133,8 %, налоги увеличены на 3367,3 млрд. тенге (факт за 2020 год 9962,2 млрд. тенге) [7].

В рамках автоматизации оказания отдельных государственных услуг в сфере таможенного дела в ИС «Единое окно» по экспортно-импортным операциям реализуются услуги по включению в реестры лиц, осуществляющих деятельность в сфере таможенного дела. Дополнительно проводится работа по выводу их на портал «электронного правительства» посредством «Ре-Директ» или SSO. В целях создания налогоплательщикам благоприятных условий для ожидания в крупных центрах оказания услуг и центрах таможенного оформления органов государственных доходов установлены электронные системы управления очередью (ЭСУО). Функционал ЭСУО оснащен также различными видами отчетов, которые доступны на уровне департаментов и Комитета, что позволяет в режиме реального времени мониторить текущее состояние очередей в территориальных подразделениях. Для удобства налогоплательщиков на сайте Комитета реализован функционал онлайн бронирования очереди, что позволяет планировать время посещения Управлений государственных доходов заранее и значительно сокращает временные затраты налогоплательщиков. Также реализовано размещение QR-кода на талоне ЭСУО со ссылкой на мобильное приложение E-salyq, в котором имеется функционал «Налоговый кошелек» [8].

С 1 января 2021 года внедрено поэтапное введение всеобщего декларирования. В рамках внедрения всеобщего декларирования расширена инфраструктура Госкорпорации «Правительство для граждан». Так, налоговую декларацию можно представить на бумажном носителе в Центры обслуживания налогоплательщиков, в органы государственных доходов либо через почтовые отделения (декларации принимаются через 339 ЦОН, в т.ч. 22 Центра цифровых услуг и 68 мобильных ЦОНов). Фронт-офисы Госкорпорации оборудованы сектором самообслуживания «Connection Point» (с доступом в интернет и веб-портал «Электронного правительства»). Для удобства населения реализованы электронные сервисы по сдаче деклараций через: Кабинет налогоплательщика (cabinet.salyk.kz), веб-портал «Электронного правительства» (egov.kz) и мобильное приложение «E-Salyq Azamat» (Налоговый кошелек) и «E-Salyq Business». На мобильных приложениях реализованы различные сервисы и государственные услуги [8].

Граждане могут подать онлайн-заявку на получение ЭЦП, а вход в «Кабинет налогоплательщика» возможен без ЭЦП через смс-код. Принятые меры позволяют своевременно организовать прием налоговых деклараций физических лиц в период всеобщего декларирования. Также из 39 электронных государственных услуг на мобильное приложение «eGov mobile» и «eGov Business» выведены 15 услуг (из них услуга по представлению ф.250.00) и 8 сервисов [8].

В 2022 году внедрен чат-бот в Телеграмм, в котором пользователи, по ключевым словам, могут получить полезную информацию по налоговому и таможенному законодательству, кроме того размещены: налоговый календарь, справочники, калькулятор расчета по НДС, электронные сервисы, видеоуроки по применению цифровых продуктов Комитета [17].

Также органами государственных доходов Казахстана в рамках сотрудничества с отдельными банками второго уровня с 2020 года реализовываются проекты по доступу налогоплательщиков, являющихся клиентами банков, к государственным услугам органов государственных доходов через мобильные приложения банков. Так, активно в этом направлении ведется работа с АО «Kaspi Bank», АО «Народный Банк Казахстана», через мобильные приложения которых предоставляется возможность налогоплательщикам (индивидуальным предпринимателям, физическим лицам) напрямую отправлять документы для получения государственных услуг органов государственных доходов при интеграции с нашими информационными системами, к примеру представление ф.910.00 через приложение Халык банка. Работа в данном направлении продолжается с привлечением других банков к сотрудничеству с государством [8].

Наряду с этим Министерством финансов ведется широкомасштабная информационно-разъяснительная работа. В 2021 году завершён срок представления декларации об активах и обязательствах физического лица (форма 250.00) первого этапа всеобщего декларирования. В период с 1 января 2021 года по 31 декабря 2021 года проведено 11 248 семинаров, рабочих встреч и круглых столов; 20 281 публикации на СМИ (телевидение, бегущая строка и т.д.); 19 994 публикации в социальных сетях, порталах, сайтах; размещено 25 986 информационных стендов, билбордов. Ежедневно в онлайн-режиме (через ZOOM) проводятся разъяснения по вопросам всеобщего декларирования для центральных и местных исполнительных органов [8].

Вместе с тем проводятся мероприятия, направленные на повышение квалификации сотрудников в сфере оказания государственных услуг. В 2019 году на базе учебно-методического центра Комитета проходили обучающие семинары для работников территориальных подразделений по вопросам оказания государственных услуг. В семинарах приняли участие 346 работников органов государственных доходов [8].

В целях оптимизации государственных услуг разработаны поправки в налоговое и таможенное законодательство, предусматривающие сокращение сроков оказания, сокращение количества документов, а также перевод услуг в электронный формат. Кроме того, проведены работы по актуализации стандартов и регламентов государственных услуг органов государственных доходов в целях приведения в соответствие с нормами налогового и таможенного законодательства [8].

Комитетом на постоянной основе проводятся контрольные мероприятия, в том числе методом «Тайный потребитель», направленные на повышение качества оказываемых государственных услуг. В 2019 году проверкой методом «Тайный потребитель» охвачены 13 управлений государственных доходов. В ходе проверок осуществляется визуальный осмотр оснащения, наличия посадочных мест, соблюдение температурного режима Центров оказания услуг УГД, заполнение информационных стендов, проверяется компетентность и соблюдение норм этики работниками Центров [8].

В целях развития обратной связи на сайте Комитета размещен опросник по качеству и удовлетворенности обслуживания налогоплательщиков при получении государственных услуг [18].

Также на ежемесячной основе проводится конкурс среди 223 управлений по государственным доходам на звание «Лучший работник Центра оказания услуг». Данный конкурс направлен на объективную оценку результатов оказания государственной услуги работниками центров оказания услуг и напрямую оказывает влияние на повышение качества услуг, оказанных органами государственных доходов [19].

Комитет в сфере цифровизации продвинулся дальше всех, так информационные системы появились в 2002 году.

В 2020 году Казахстан занял 29 место среди 193 стран в рейтинге ООН по уровню развития электронного правительства. Реализована возможность для граждан Республики Казахстан дистанционного получения электронной цифровой подписи посредством удаленной идентификации по биометрии лица [16].

Обсуждение. Анализ текущей ситуации показывает, что уровень цифровизации и автоматизации государственных услуг весьма высок. Вместе с тем имеет место отсутствие возможности оценки эффективности предоставления государственных услуг, стимулов для органов государственных доходов, повышения степени цифровой грамотности. Также снижена возможность государственного контроля, при проведении таможенного оформления в автоматизированном режиме.

Для решения задач администрирования поможет маркетинг, который позволит удовлетворить потребности налогоплательщиков и участников внешней экономической деятельности. По словам О.Г. Симахина, маркетинговый менеджмент - «это единая политика организации, производства, ценообразования и продвижения на рынке продуктов и услуг, направленная на осуществление обменов, удовлетворяющих все стороны: потребителей, производителей и общество целом. В ней центральным элементом становится потребитель, а вся философия и технология управления ориентированы на удовлетворение его потребностей» [13].

Данный подход позволит проводить маркетинговые исследования, стимулировать налогоплательщиков оплачивать налоги с позиции взаимовыгодных партнерских отношений между госструктурой и бизнесом. Должное информирование и консультирование налогоплательщиков повысит имидж госоргана и налоговую дисциплину. Важно донести гражданам, что «уходить в тень» им невыгодно и важно продвигать предоставление государственных услуг в качестве товара. Для обеспечения эффективности таможенных и налоговых услуг необходимо создать подсистему управления услугами, учитывая условия современного рынка, разработать стратегию продвижения государственных услуг [13].

В соответствии с требованиями маркетинга органам государственных доходов необходимо провести работу по изменению имиджа, разработать систему оценки качества государственных услуг и ориентировать деятельность госоргана на получение конечного результата. Таким образом, целью маркетинга является повышение конкурентоспособности органов государственных доходов в решении задач роста благополучия населения. В результате появится возможность разработки методов оценки качества услуг с учетом специфики деятельности органов государственных доходов.

Стоит отметить поддержку со стороны руководства страны во внедрении цифровых инструментов взаимодействия с гражданским сообществом, как отмечено в стратегических документах, спрос идет на сервизоориентированность и человекоцентричность [6].

Польский ученый Ewa Gwardzińska отмечает, что в польской системе государственных таможенных услуг в рамках Европейского союза функционируют свыше 15 информационных систем, которые направлены на повышение качества таможенных услуг [14]. Вопросы применения системы искусственного интеллекта в деятельности Федеральной налоговой службы Российской Федерации являются актуальными. Премьер-Министр РФ Михаил Мишустин считает, что развитие искусственного интеллекта очень важно для сферы налогового администрирования [15].

В Казахстане успешно внедряются цифровые технологии, что не исключает необходимость дальнейшего внедрения инноваций, которые выведут на качественно новый уровень сферы налогового и таможенного администрирования. Поменяются технология и организация деятельности органов государственных доходов.

Важно развивать технологии обеспечения безопасности, таких, как блокчейн, внедрение которого обеспечит сохранение истории изменений и гарантии подлинности

заявленных данных. Еще одной обсуждаемой технологией является искусственный интеллект. Системы искусственного интеллекта снижают риск человеческого фактора [14].

Считаем, что внедрение инновационных технологий позволит решить ряд задач органов государственных доходов. С Big data возможно обрабатывать большой объем информации и систематизировать большие данные в целях риск-ориентированности. Разработка системы управления данными для исполнения функций Комитета позволит принимать эффективные управленческие решения [15].

Таким образом, внедрение информационных технологий в работу органов государственных доходов обновит бизнес-процессы и будет способствовать освоению новых компетенций. Также усилит общественный контроль и повысит уровень доверия.

Совершенствование оказания государственных услуг в сфере государственных доходов положительно скажется на внешнеэкономическом пространстве и повысит имидж страны, обеспечит защиту интересов потребителей государственных услуг как в самой стране, так и на внешнем рынке.

При осуществлении таможенной политики приоритетна национальная стратегия, где особое внимание уделяется таможенной инфраструктуре, способствующей развитию экономики страны. Вместе с тем таможенное администрирование основывается на концепции Всемирной таможенной организации и договоренностей в рамках Евразийского экономического союза. Развитие информационной экосистемы обеспечит реальными и качественными данными, что крайне важно при принятии управленческих решений и благоприятно повлияет на скорость.

Специфика методов предоставления таможенных услуг обусловлена страновыми различиями, которые отображаются в отличительных особенностях государственных таможенных систем. Российские ученые таможенные услуги классифицируют следующим образом: по объекту - сопутствующие таможенной «очистке» «Околотаможенные» услуги, которые, в свою очередь, включают услуги, реализующие процесс таможенного оформления и услуги, обеспечивающие реализацию процесса таможенного оформления [10].

В нашей республике в рамках реализации концепции электронного правительства существенной тенденцией предоставления таможенных услуг является введение электронных методов предоставления таможенных услуг и совершения процедур с использованием удаленных информационных баз данных [12].

Эксперты отмечают, что состояние технического оснащения, в том числе качество обслуживания зданий, помещений, автостоянок, компьютерного оборудования и других объектов инфраструктуры являются важными составляющими в оказании государственных услуг [9].

Учитывая положительный эффект от проведенных модернизаций, увеличение транспортного потока и поступления платежей, КГД с 2022 года начата модернизация и техническое дооснащение 9 автомобильных, 1 железнодорожного пункта пропуска на внешней границе ЕАЭС и Главного диспетчерского управления КГД МФ в г. Астана.

Проект «Модернизации пунктов пропуска» основан на принципах «скорость, эффективный контроль, безопасность, комфорт».

Все пункты пропуска ориентированы на создание комфортных условий для граждан и гостей Казахстана при прохождении государственной границы.

В пассажирских терминалах, а также на стоянке для водителей грузовых АТС будут предусмотрены все необходимые условия по аналогии с международными аэропортами (кафетерии, санузлы, комнаты матери и ребенка и др.).

Пункты пропуска планируется обустроить обязательным физическим разделением потоков движения (без перекрещивания линий движения), фронтальный характер размещения средств контроля.

Будут установлены Единые сквозные автоматизированные коридоры технического контроля для безостановочного движения транспортных средств с автоматизацией всего цикла перемещения транспортных средств.

Также Комитетом государственных доходов Министерства финансов РК совместно с Пограничной службой КНБ РК с 23 ноября 2022 года планируется пилотный запуск автоматизированной системы электронной очереди в автомобильном пункте пропуска «Достык» (сопредельный пункт пропуска «Алашанькоу») на границе с Китаем.

Для этого госорганами утверждена Временная схема организации пропуска автомобильных транспортных средств при выезде из Казахстана. С 23 ноября т.г. здесь будет использоваться автоматизированная система электронной очереди платформы Qoldau.kz либо мобильное приложение «CargoRuqsat» (IOS или Android).

Целью создания системы электронной очереди является обеспечение прозрачности и цифровизации процесса формирования очередности въезда в пункт пропуска транспортных средств, грузов и товаров.

Система разработана специалистами АО «Информационно-учетный центр» Министерства финансов РК. Данная система является максимально удобной и прозрачной, водитель после регистрации на указанном портале либо через мобильное приложение выбирает свободный день и время для проезда. При этом водитель получает СМС-оповещение о своей очереди.

По итогам пилота планируется поэтапное внедрение системы электронной очереди по всему периметру государственной границы.

Многие виды государственного контроля, осуществляемые в связи с прохождением границы, будут централизованы. Решение о выпуске товаров и транспортных средств будет приниматься в центре и в ограниченном отрезке времени. Это делается для более полноценного контроля и минимизации коррупционных рисков [20].

Выводы. Изучив основные теоретические положения, анализа практической реализации и выявления тенденций в сфере государственных услуг налогово-таможенного администрирования следует сделать следующие выводы:

1. Анализ показал, что налогоплательщикам и участникам внешнеэкономической деятельности предоставлен высокий уровень доступа к государственным услугам.

2. Существует необходимость анализа эффективности проведенных реформ цифровизации налогового и таможенного администрирования с получением «обратной связи» услугополучателей. В этих целях стоит провести социальное исследование по данному направлению.

3. Разработка системы управления данными для исполнения функций Комитета позволит принимать эффективные управленческие решения. Для достижения этого важно интегрировать существующие базы данных с расширением функций, включающее возможность обработки данных в онлайн-режиме. Еще раз отмечаем важность проработки механизмов предоставления государственных услуг гражданам для обеспечения качества и оперативности.

4. Оптимизация бизнес-процессов за счет применения инновационных технологий повысит прозрачность и рациональность и обеспечит увеличение налоговых поступлений.

Трансформация администрирования для построения сервисного государства возможна путем совершенствования процесса оказания госуслуг с ориентиром на удовлетворение всех потребностей услугополучателя.

Список литературы

1. Закон Республики Казахстан «О государственных услугах» от 15 апреля 2013 года. [Электронный ресурс]. URL: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1300000088> (дата обращения 26.04.2023).

2. Постановление Правительства Республики Казахстан «О проекте Указа Президента Республики Казахстан «Об утверждении Концепции управления государственными финансами Республики Казахстан до 2030 года» [принят 28 декабря 2021 года № 941]. [Электронный ресурс]. URL: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/P2100000941> (дата обращения 26.04.2023).

3. Постановление Правительства Республики Казахстан «Об утверждении Государственной

программы «Цифровой Казахстан» [принят 12 декабря 2017 года № 827]. [Электронный ресурс]. URL: <https://primeminister.kz/ru/gosprogrammy/gosudarstvennaya-programma-cifrovoy-kazahstan-9111459> (дата обращения 26.04.2023).

4. Приказ и.о. министра финансов Республики Казахстан «Об утверждении Правил оказания государственных услуг, органов государственных доходов Республики Казахстан» [принят 10 июля 2020 года № 665]. [Электронный ресурс]. URL: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000020955> (дата обращения 26.04.2023).

5. Приказ и.о. министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан «Об утверждении реестра государственных услуг от 31 января 2020 года № 39/ НК. [Электронный ресурс]. URL: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000019982> (дата обращения 26.04.2023).

6. Концепции развития государственного управления РК до 2030 года. [Электронный ресурс]. URL: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/U2100000522> (дата обращения 26.04.2023).

7. Отчет о реализации Плана развития Министерства финансов Республики Казахстан на 2020-2024 годы, утвержденного приказом министра финансов РК от 19 апреля 2021 года №365, Период отчета: 2021 год. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.gov.kz/memleket/entities/minfin/documents/details/271116?lang=ru> (дата обращения 26.04.2023).

8. Отчет о деятельности Комитета государственных доходов Министерства финансов Республики Казахстан по вопросам оказания государственных услуг (отчетный период 2019 год). [Электронный ресурс]. URL: <https://kgd.gov.kz/ru/content/otchet-o-deyatelnosti-po-voprosam-okazaniya-gosudarstvennyh-uslug-1> (дата обращения 26.04.2023).

9. Tjahjono, E., Arimbhi, P. (2022). Analysis of the Quality of Public Services on Imported Consigned Goods for Use in Realizing Excellent Service at KPPBC Type C Intermediate Customs Post Office Pasar Baru in 2018. *Pomata International Journal of Tax and Accounting*, 3(3), 339-350. – [Электронный ресурс]. URL: <https://doi.org/10.52728/ijtc.v3i3.534> (дата обращения 26.04.2023).

10. Макрусев В.В. Особенности формирования и направления реализации концепции сервисно-ориентированного таможенного администрирования //Таможенное дело и внешнеэкономическая деятельность компаний. – 2017. – №. 2. – С. 121-136. [Электронный ресурс]. URL: <http://customs.esrae.ru/15-67> (дата обращения 26.04.2023).

11. Есенова М. Ж., Айнабекова И. Т. Тенденции развития и проблемы цифровизации налогового администрирования Республики Казахстан //Актуальные вопросы современной науки и образования. – 2021. – С. 110-113. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=46199247> (дата обращения 26.04.2023).

12. Бойкова М.В., Власова М.В. Зарубежный опыт таможенного администрирования, новая наука: проблемы и перспективы// Международное научное периодическое издание по итогам международной научно-практической конференции 26 января 2017 г. Часть 1. Стерлитамак, Российская Федерация. Агентство Международных исследований. – [Электронный ресурс].- URL: <https://elib.bsu.by/bitstream/123456789/236710/1/%D0%90%D0%BA%D1%82%D1%83%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D0%B5%20%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%B1%D0%BB%D0%B5%D0%BC%D1%8B%20%D1%82%D0%B5%D0%BE%D1%80%D0%B8%D0%B8%20%D0%B8%20%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%BA%D1%82%D0%B8%D0%BA%D0%B8%20%D1%82%D0%B0%D0%BC%D0%BE%D0%B6%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D0%B4%D0%B5%D0%BB%D0%B0.pdf> (дата обращения 26.04.2023).

13. Макрусев В.В., Кошелев А.В. Место и роль маркетинга в сфере таможенных услуг//Наука онлайн: международный научный электронный журнал, 2019, № 10. [Электронный ресурс]. URL: <https://nauka-online.com/publications/ekonomika/2019/10/mesto-i-rol-marketinga-v-sfere-tamozhennyh-uslug/> (дата обращения 26.04.2023).

14. Ewa Gwardzińska. The standardisation of customs services in the European Union. *International Network of Customs Universities*. Volume 6, Number 1.

15. Кузьмина Е.В., Семина Е.И. Перспективы внедрения искусственного интеллекта в налоговую систему РФ//*Journal of Economy and business*, vol 12-2 (82). 2021. [Электронный ресурс]. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/perspektivy-vnedreniya-iskusstvennogo-intellekta-v-nalogovuyu-sistemu-ru/viewer> (дата обращения 26.04.2023).

16. Кипервар Е., Мамай Е., Мизя М. Цифровое государственное управление: вероятные риски и новые возможности // Креативная экономика. - 2020. - № 10. - С.2223-2242.

17. Официальный сайт ООН. [Электронный ресурс]. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20-%20Russian.pdf>. (дата обращения 26.04.2023).

18. Канал о деятельности Комитета государственных доходов Министерства финансов Республики Казахстан, Telegram (t.me/kgdmfrk).

19. Опросник на официальном сайте Комитета государственных доходов Министерства финансов Республики Казахстан. [Электронный ресурс]. URL: <https://kgd.gov.kz/ru/content/opros-pokachestvu-i-udovletvorennosti-obsluzhivaniya-nalogoplatelshchikov-pri-poluchenii-1>. (дата обращения 26.04.2023).

20. Официальный сайт Комитета государственных доходов Министерства финансов Республики Казахстан. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.gov.kz/memleket/entities/kgd/press/news/details/350986?lang=ru> (дата обращения 26.04.2023).

21. О модернизации и техническом дооснащении пунктов пропуска на казахстанском участке внешней границе ЕАЭС. [Электронный ресурс]. URL: <https://kgd.gov.kz/ru/news/modernizaciya-i-tehnicheskoe-doonashchenie-punktov-propuska-na-kazahstanskom-uchastke-vneshney-granitsy> Проект «Модернизация пунктов пропуска» основан на принципах «скорость, эффективный контроль, безопасность, комфорт» (дата обращения 26.04.2023).

22. Официальный сайт Комитета государственных доходов Министерства финансов Республики Казахстан. [Электронный ресурс]. URL: <https://kgd.gov.kz/ru/content/standarty-okazaniya-gosudarstvennyh-uslug-1> (дата обращения 26.04.2023).

С.Ж. Казбекова¹, А.Б. Зейнелгабдин², Г.Ж. Есенова³

^{1,2} Қазақстан Республикасы Президенті жанындағы Мемлекеттік басқару академиясы,
Астана, Қазақстан

³ «Назарбаев зияткерлік мектептері» ДББҰ «Педагогикалық шеберлік орталығы»,
Астана, Қазақстан

Кедендік және салықтық әкімшілендіру саласындағы мемлекеттік қызметтердің талдауы

Аңдатпа. Бұл мақалада Қазақстан Республикасы Қаржы министрлігінің Мемлекеттік кірістер комитеті көрсететін салық және кедендік әкімшілендіру бойынша мемлекеттік қызметтердің түрлері берілген. 2017-2022 жылдар кезеңіндегі статистикалық деректерге талдау жүргізілді, оның ішінде Қазақстан Республикасының мемлекеттік кірістер органдары электрондық форматта көрсететін салық және кедендік әкімшілендіру саласындағы мемлекеттік қызметтердің үлес салмағын, сондай-ақ мемлекеттік кірістер бойынша салық және кедендік әкімшілендіруді цифрландыру есебінен Қазақстанның мемлекеттік бюджетіне кірістерді анықтау өткізілді. «Цифрлық Қазақстан» мемлекеттік бағдарламасын іске асыру шеңберінде автоматтандырылған ақпараттық жүйелерді көрсете отырып, салықтық және кедендік әкімшілендіру процесін цифрландыру ерекшеліктері қарастырылған. Қазақстан Республикасы Қаржы министрлігінің ақпараттық-түсіндіру жұмыстарының нәтижелері ашылды. Салық және кедендік әкімшілендіру, оның ішінде Еуразиялық экономикалық одақ елдерінде мемлекеттік қызметтерді цифрландыру және автоматтандыру мәселелері бойынша шетелдік сарапшылардың ғылыми еңбектері зерделенді. Салық және кедендік әкімшілендіру саласындағы мемлекеттік қызметтердің сапасы мен қолжетімділігін арттыруға ықпал ететін негізгі факторлар анықталды. Электрондық мемлекеттік қызметтерді көрсету үдерісі бойынша ұсынымдар тұжырымдалған.

Түйін сөздер: кедендік әкімшілендіру, мемлекеттік қызметтер, салықтық әкімшілендіру, мемлекеттік кірістер органдары, автоматтандыру, цифрландыру, тиімділік, инновация.

S.Zh. Kazbekova¹, A.B. Zeinelgabdin², G.Zh. Yessenova³

^{1,2} Academy of Public Administration under the President of the Republic of Kazakhstan, Astana, Kazakhstan

³ Center of Pedagogical Excellence of Nazarbayev Intellectual Schools, Astana, Kazakhstan

Analysis of public services in the area of customs and tax administration

Abstract. This article presents the types of public services for tax and customs administration provided by the State Revenue Committee of the Ministry of Finance of the Republic of Kazakhstan. An analysis of statistical data for the period 2017-2022 was carried out, including identifying the specific share of public services in the field of tax and customs administration provided by the state revenue bodies of the Republic of Kazakhstan in electronic format, as well as revenues to the state budget of Kazakhstan due to the digitalization of tax and customs administration. The features of digitalization of the tax and customs administration process are considered with indicating automated information systems within the framework of the implementation of the State Program "Digital Kazakhstan". The results of the information and explanatory work of the Ministry of Finance of the Republic of Kazakhstan are disclosed. The scientific works of foreign experts on the issues of digitalization and automation of public services in tax and customs administration, including in the countries of the Eurasian Economic Union, were studied. The key factors contributing to improving the quality and accessibility of government services in tax and customs administration have been identified. Recommendations on the process of providing electronic government services are formulated.

Keywords: customs administration, public services, tax administration, state revenue authorities, automation, digitalization, efficiency, innovation.

References

1. Zakon Respubliki Kazakhstan «O gosudarstvennyh uslugah» 15 April 2013.- [The Law of the Republic of Kazakhstan "On Public Services"].- Available at: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1300000088> [in Russian] (accessed 26.04.2023);
2. Postanovlenie Pravitelstva Respubliki Kazakhstan «O proekte Ukaza Prezidenta Respubliki Kazakhstan «Ob utverzhdenii Konceptcii upravleniya gosudarstvennymi finansami Respubliki Kazakhstan do 2030 goda»- [Resolution of the Government of the Republic of Kazakhstan "On the Draft Decree of the President of the Republic of Kazakhstan "On Approval of the Concept of Public Finance Management of the Republic of Kazakhstan until 2030"] [adopted on 28 December 2021 № 941].- Available at: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/P2100000941> [in Russian] (accessed 26.04.2023);
3. Postanovlenie Pravitelstva Respubliki Kazakhstan «Ob utverzhdenii Gosudarstvennoy programmy «Cifrovoy Kazakhstan»- [Resolution of the Government of the Republic of Kazakhstan "On Approval of the State Program "Digital Kazakhstan"] [adopted on 12 December 2017 № 827].- Available at: <https://primeminister.kz/ru/gosprogrammy/gosudarstvennaya-programma-cifrovoy-kazahstan-9111459> [in Russian] (accessed 26.04.2023)
4. Prikaz i.o. Ministra finansov Respubliki Kazakhstan «Ob utverzhdenii Pravil okazniya gosudarstvennyh uslug, organov gosudarstvennyh dohodov Respubliki Kazakhstan»- [Order of the Acting Minister of Finance of the Republic of Kazakhstan "On Approval of the Rules for the Provision of Public Services, by State Revenue Bodies of the Republic of Kazakhstan"] [adopted on 10 July 2020 № 665].- Available at: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000020955> [in Russian] (accessed 26.04.2023);
5. Prikaz i.o. Ministra cifrovogo razvitiya, innovatsiy y aerokosmicheskoy promyshlennosti Respubliki Kazakhstan «Ob utverzhdenii reestrtra gosudarstvennyh uslug ot 31 yanvarya 2020 goda № 39/ HK – [Order of the Acting Minister of Digital Development, Innovation and Aerospace Industry of the Republic of Kazakhstan "On Approval of the Register of Public Services dated January 31, 2020 No. 39/ HK].- Available at: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000019982> [in Russian] (accessed 26.04.2023);
6. Konceptsiya razvitiya gosudarstvennogo upravleniya RK do 2030 goda. – [Concept for the Development of Public Administration in the Republic of Kazakhstan until 2030].- Available at: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/U2100000522> [in Russian] (accessed 26.04.2023);
7. Otchet o realizatsii Plana razvitiya Ministerstva finansov Respubliki Kazakhstan na 2020-2024 gody, utverzhennogo prikazom Ministra finansov RK ot 19 aprelya 2021 goda №365, Period otcheta: 2021 god. – [Report on the Implementation of the Development Plan of the Ministry of Finance of the Republic of

Kazakhstan for 2020-2024, approved by the Order of the Minister of Finance of the Republic of Kazakhstan dated April 19, 2021 No. 365, Report period: 2021].- Available at: <https://www.gov.kz/memleket/entities/minfin/documents/details/271116?lang=ru> [in Russian] (accessed 26.04.2023);

8. Otchet o deyatelnosti Komiteta gosudarstvennyh dohodov Ministerstva finansov Respubliki Kazakhstan po voprosam okazaniya gosudarstvennyh uslug (otchetnyi period 2019 god). – [Report on the Activities of the State Revenue Committee of the Ministry of Finance of the Republic of Kazakhstan on the Provision of Public Services (for the reporting period of 2019)].- Available at: <https://kgd.gov.kz/ru/content/otchet-o-deyatelnosti-po-voprosam-okazaniya-gosudarstvennyh-uslug-1> [in Russian] (accessed 26.04.2023);

9. Tjahjono E., Arimbhi P.(2022). Analysis of the Quality of Public Services on Imported Consigned Goods for Use in Realizing Excellent Service at KPPBC Type C Intermediate Customs Post Office Pasar Baru in 2018. Ilomata International Journal of Tax and Accounting, No 3(3), P. 339-350. –Available at: <https://doi.org/10.52728/ijtc.v3i3.534> (accessed 26.04.2023);

10. Makrusev V.V. Osobennosti formirovaniya I napravleniya realizacii koncepcii servisno-orientirovannogo tamozhennogo administrirvaniya //Tamozhennoe delo i vneshneekonomicheskaya deyatelnost kompaniy.– [Features of formation and directions of implementation of the concept of service-oriented customs administration //Customs and foreign economic activity of companies] – 2017. – №. 2. – P. 121-136.- Available at: <http://customs.esrae.ru/15-67> [in Russian] (accessed 26.04.2023);

11. Yesenova M.Zh., Ainabekova I.T. Tendencii razvitiya I problem cifrovizacii nalogovogo administrirovaniya Respubliki Kazakhstan //Aktualniye voprosy sovremennoy nauki I obrazovaniya. [Development trends and problems of digitalization of tax administration of the Republic of Kazakhstan // Topical issues of modern science and education].- 2021. – P. 110-113. Available at: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=46199247> [in Russian] (accessed 26.04.2023);

12. Boykova M.V., Vlasova M.V., Zarubezhniy opyt tamozhennogo administrirovaniya– [Foreign Experience of Customs Administration, New Science: Problems and Prospects International scientific periodical based on the results of the International Scientific and Practical Conference on January 26, 2017 Part 1 , Sterlitamak, Russian Federation International Research Agency].- Available at: <https://elib.bsu.by/bitstream/123456789/236710/1/%D0%90%D0%BA%D1%82%D1%83%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D0%B5%20%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%B1%D0%BB%D0%B5%D0%BC%D1%8B%20%D1%82%D0%B5%D0%BE%D1%80%D0%B8%D0%B8%20%D0%B8%20%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%BA%D1%82%D0%B8%D0%BA%D0%B8%20%D1%82%D0%B0%D0%BC%D0%BE%D0%B6%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D0%B4%D0%B5%D0%BB%D0%B0.pdf> [in Russian] (accessed 26.04.2023);

13. Makrusev V.V., Koshelev A.V. Mesto y rol marketinga v sfere tamozhennyh uslug – [The place and role of marketing in the field of customs services: article/ Viktor Vladimirovich Makrusev, Anton Viktorovich Koshelev //Science Online: International Scientific Electronic Journal, 2019, No. 10].- Available at: <https://nauka-online.com/publications/ekonomika/2019/10/mesto-i-rol-marketinga-v-sfere-tamozhennyh-uslug/> [in Russian] (accessed 26.04.2023);

14. Gwardzińska E. The standardisation of customs services in the European Union. International Network of Customs Universities. Volume 6, Number 1.

15. Kuzmina Ye.V., Semina Ye.Y. Perspektivy vnedreniya iskustvennogo intellekta v nalogovuyu sistemu RF – [Prospects for the introduction of artificial intelligence into the tax system of the Russian Federation//Journal of Economy and Business, Vol 12-2 (82). 2021.].- Available at: <https://cyberleninka.ru/article/n/perspektivy-vnedreniya-iskusstvennogo-intellekta-v-nalogovuyu-sistemu-rf/viewer> [in Russian] (accessed 26.04.2023);

16. Kipervar Ye., Mamay Ye., Mizya M. Cifrovoe gosudarstvennoe upravleniye: veroyatnye riski y novye vozmozhnosti [Digital public administration: potential risks and new opportunities// Creative Economy. № 10 - 2020. - P.2223-2242 [in Russian];

17. Oficialnyi sait OON.- [Official UN Website].- Available at: <https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20-%20Russian.pdf>. (accessed 26.04.2023);

18. Kanal o deyatelnosti Komiteta gosudarstvennyh dohodov Ministerstva finansov Respubliki Kazakhstan, [Channel on the activities of the State Revenue Committee of the Ministry of Finance of the Republic of Kazakhstan Telegram] (t.me/kgdmfrk) [in Russian];

19. Oprosnik - [Questionnaire on the official website of the State Revenue Committee of the Ministry of Finance of the Republic of Kazakhstan].- Available at: <https://kgd.gov.kz/ru/content/opros-po-kachestvu-i-udovletvorennosti-obsluzhivaniya-nalogoplatelshchikov-pri-poluchenii-1>. [in Russian] (accessed 26.04.2023);

20. Oficialnyi sait Komiteta gosudarstvennyh dohodov Ministerstva finansov Respubliki Kazakhstan.- [The official website of the State Revenue Committee of the Ministry of Finance of the Republic of Kazakhstan].- Available at: <https://www.gov.kz/memleket/entities/kgd/press/news/details/350986?lang=ru> [in Russian] (accessed 26.04.2023);

21. О modernizacii i tehničeskom doosnoshenii punktov propuska na kazakhstanskom uchastke vneshney granice EAES.- [On modernization and technical equipment of checkpoints on the Kazakhstan section of the external border of the EAEU].- Available at: <https://kgd.gov.kz/ru/news/modernizaciya-i-tehničeskoe-doonsnashchenie-punktov-propuska-na-kazahstanskom-uchastke-vneshney> [in Russian] (accessed 26.04.2023);

22. Oficialnyi sait Komiteta gosudarstvennyh dohodov Ministerstva finansov Respubliki Kazakhstan.- [The official website of the State Revenue Committee of the Ministry of Finance of the Republic of Kazakhstan].- Available at: <https://kgd.gov.kz/ru/content/standarty-okazaniya-gosudarstvennyh-uslug-1> [in Russian] (accessed 26.04.2023).

Сведения об авторах:

Казбекова Сария Жумабековна – докторант Института управления Академии государственного управления при Президенте Республики Казахстан, Астана, Казахстан.

Зейнельгабдин Алтай Болтайханович – доктор экономических наук, профессор Института управления Академии государственного управления при Президенте Республики Казахстан, Астана, Казахстан.

Есенова Гүлмира Жексеновна – кандидат экономических наук, ассоциированный профессор, начальник отдела образовательных программ частного учреждения «Центр педагогического мастерства» АОО НИИШ, Астана, Казахстан.

Kazbekova Sariya Zhumabekovna – doctoral student of the Academy of Public Administration under the President of Kazakhstan, Astana, Kazakhstan

Zeinelgabdin Altay Boltayhanovich – Doctor of Economics, Professor, the Academy of Public Administration under the President of Kazakhstan, Astana, Kazakhstan

Yessenova Gulmira Zheksenovna – Candidate of Economic Sciences, Associate Professor, Head of the Department of Educational Programs of the private institution “Center of Pedagogical Excellence” NIS, Astana, Kazakhstan