

Мақала туралы мәлімет / Содержание

«ЖАСТАР ЖӘНЕ ҒЫЛЫМ: БҮГІНІ МЕН БОЛАШАҒЫ» жас ғалымдардың халықаралық ғылыми-тәжірибелік конференция материалдар жинағы

Сборник материалов Международной научно-практической конференции молодых ученых «МОЛОДЕЖЬ И НАУКА: НАСТОЯЩЕЕ И БУДУЩЕЕ»

The collection of materials from the International Scientific and Practical Conference of Young Scientists «YOUTH AND SCIENCE: PRESENT AND FUTURE»

Жинақ	IV, Атырау, 8/04/2026, 2026 ж.
ISBN	978-601-262-638-4
Секция	СЕКЦИЯ IV. ЭКОНОМИКА ЖӘНЕ ҚҰҚЫҚ ҒЫЛЫМДАРЫ / ЭКОНОМИЧЕСКИЕ И ЮРИДИЧЕСКИЕ НАУКИ Секция IV.I. Тұрақты даму жағдайында экономика, қаржы және менеджмент салаларының цифрлық трансформациясы / Цифровая трансформация сфер экономики, финансов и менеджмента в условиях устойчивого развития
Жинақтағы рет нөмірі	№ 016
Мазмұндағы беті	75
Жарияланған беттері	75-79
Автор(лар)	Жумабаева Лиза Жаксылыковна
Мақала атауы	МЕМЛЕКЕТТІК КІРІСТЕР ОРГАНДАРЫНЫҢ САЛЫҚ ТӨЛЕУШІЛЕРМЕН ӨЗАРА ІС-ҚИМЫЛЫ БОЙЫНША ЖАҢА ТӘСІЛДЕР
Мазмұндағы жазылуы	Жумабаева Л.Ж., Адиетова Э.М. МЕМЛЕКЕТТІК КІРІСТЕР ОРГАНДАРЫНЫҢ САЛЫҚ ТӨЛЕУШІЛЕРМЕН ӨЗАРА ІС-ҚИМЫЛЫ БОЙЫНША ЖАҢА ТӘСІЛДЕР

Ескерту: бет нөмірлері жинақтың соңындағы «МАЗМҰНЫ» бөліміндегі жарияланған беттерге сәйкес берілді.

**«МЕМЛЕКЕТТІК КІРІСТЕР ОРГАНДАРЫНЫҢ САЛЫҚ ТӨЛЕУШІЛЕРМЕН ӨЗАРА
ІС-ҚИМЫЛЫ БОЙЫНША ЖАҢА ТӘСІЛДЕР»**

Жумабаева Лиза Жаксылыковна

LizaZh@mail.ru

«Экономика мен басқарудағы бизнес-аналитика»

білім бағдарламасының 1-курс магистранты

Ғылыми жетекшісі, э.ғ.к., қауымдастырылған профессор – Адиетова Э.М.

Бүгінгі таңда мемлекеттік басқарудың сапасын арттыру мәселелері өзекті болып табылады, олардың шешімі мемлекеттік органдардың қызметіне басқарудың тиімді және заманауи әдістемелерін енгізуге тікелей байланысты. Нәтижесінде олардың қызметінің тиімділігін және қоғамға қызмет көрсету сапасын арттыру мақсатында мемлекеттік органдардың жұмысын зерделеу қажеттілігі туындайды. Бұл мақала мемлекеттік кірістер органдарына бағытталған, өйткені салықтар бюджеттің кіріс бөлігінің негізін құрайды. Салық төлеушілердің салықтарды уақтылы және толық төлеуі және олар елдің барлық белсенді

тұрғындарын білдіреді, олармен Мемлекеттік кірістер органдарының өзара әрекеттесу сапасына байланысты. Қазіргі уақытта көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің сапасын жақсарту мақсатында мемлекеттік кіріс органдары мемлекеттік қызметтердің іс-шараларын тұрақты негізде жүргізеді. Қазақстанда Мемлекеттік кірістер органдары алғашқылардың бірі болып салық алымдарын әкімшілендіру мақсатында салық төлеушілермен жұмысты автоматтандыру үшін ақпараттық жүйелерді енгізді. Бүгінгі таңда қолданылатын ақпараттық жүйелер салық төлеушілердің қызмет санаттары бойынша ақпаратты жинақтайды және талдайды, сонымен қатар елдегі экономикалық макроэкономикалық факторлар мен бағалар арасындағы байланысты бақылауға мүмкіндік береді. Процестерде, салықтық әкімшілендіруде ақпараттық технологияларды басымдықпен пайдалану олардың ақпараттық және сервистік қызметтерді жедел және сапалы ұсынуында көрінеді. Бұл жүйенің істен шығуы мен тоқтап қалуына байланысты уақыттың жоғалуы мен өнімділіктің төмендеуін болдырмайды. Мемлекеттік кірістер органдарының қызметінде қол жеткізілген нәтижелерге қарамастан, салық есептілігі және салық төлеушілердің сеніміне теріс әсер ететін ақпараттандыру саласында шешуді талап ететін проблемалар бар.

Мемлекеттік кірістер органдарының салық төлеушілермен өзара іс-қимыл процесінің дамуындағы қазіргі заманғы үрдістерді, атап айтқанда стейкхолдерлер теориясын, мемлекеттік қызметтер теориясын, электрондық үкімет тұжырымдамасын айқындауға мүмкіндік беретін жекелеген теориялық тәсілдерді қарастыруды ұсынамыз. Мүдделі тараптардың өзара әрекеттесу теориясын (стейкхолдерлер) ұйымды басқару теориясындағы заманауи тәсілдердің біріне жатқызуға болады. Бұл тұжырымдаманың негізінде барлық қатысушылардың мүдделері бір-біріне қайшы келмейтін кооперация принципі жатыр. Негізгі модельдер-стейкхолдерлердің маңыздылығын анықтау моделі (Митчел моделі), ресурстық қатынастардың баланстық моделі және желілік модель [1]. Стейкхолдер теориясы корпоративтік секторға көбірек бағытталғанына қарамастан, оны мемлекеттік басқаруда қолдануға негіз болды. Бұл бағыт мемлекеттік және мемлекеттік емес ұйымдар, сондай-ақ қоғамдық қажеттіліктерді қанағаттандыру бойынша жалпы нәтижелерге қол жеткізу үшін бірлескен іс-қимылдарға мүдделі азаматтар арасындағы өзара іс-қимылға бағытталған «GR-management» (мемлекеттік басқару органдарымен байланысты басқару) атауын алды [2]. Мемлекет, сондай-ақ бизнес және азаматтар ретінде экономикалық субъект болып табылатындығын, бірақ жалпы қоғам алдында әлеуметтік міндеттемелері көп болатындығын ескере отырып, басқа субъектілерге қойылатын талаптарды белгілеуге үлкен құқығы бар. Сондықтан мемлекет пен бизнестің өзара әрекеттесу теориясында үш модель бөлінеді: мәжбүрлеу моделі, патронаж моделі және серіктестік моделі. Бірінші модельде мемлекеттің өзара іс-қимылы бизнестің әртүрлі әлеуметтік жобалар мен бағдарламаларға инвестиция салуын талап етуге негізделген. Екінші модельде-мемлекет шығындарды өтеу және мемлекеттік ресурстарға қол жетімділікті қамтамасыз ету арқылы бизнесті дамытуды қолдайды. Үшінші модельде - мемлекет бірлескен шешімдер қабылдау шарттарында бизнеспен өзара іс-қимыл жасайды [3]. Бұл модельдердің барлығы мемлекет пен бизнес арасындағы қатынастарға көбірек қатысты. Біздің ойымызша, қазіргі жағдайда өзара әрекеттесу теориясындағы жеке бағыт ретінде «мемлекеттің клиентке бағдарлануы» тұжырымдамасы өзекті болып отыр.

Мемлекеттік басқарудағы клиентке бағдарланған тәсіл мемлекеттің сапалы мемлекеттік қызметтер көрсетуге ғана емес, сонымен қатар азаматтарға сапалы сервистік қызмет көрсетуге де мүдделі екендігімен сипатталады. Сондықтан азаматтардың қанағаттану деңгейі жеке және заңды тұлғалармен өзара іс-қимыл кезінде мемлекет қызметінің нәтижесін бағалаудың негізгі көрсеткіші болып табылады. мемлекеттік басқару органдарының клиентке бағдарлануын арттыру азаматтардың мемлекетке деген сенім деңгейін арттыру және олардың азаматтық белсенділігін арттыру болуға тиіс. Бұл тәсілді қандай факторлар сипаттайды? Бұл жерде клиентке бағдарлану жеке қарым-қатынас арқылы немесе заманауи IT-технологияларды пайдалана отырып, клиенттермен жеке қарым-қатынас, сондай-ақ өзара тиімді және бірлескен ынтымақтастық сияқты белгілермен сипатталатынын атап өткен жөн.

Мемлекеттік ұйымдардың, оның ішінде Мемлекеттік кірістер органдарының клиентке бағдарлануын арттыру мақсатында:

- клиенттермен жұмыс істеуге бағытталған саясатты әзірлеу,
- клиенттермен жұмысты ұйымдастырудың икемді нысандарын енгізу,
- клиенттерге қызмет көрсету бойынша IT-технологияларды пайдалану,
- мемлекеттік қызметтер мен клиенттерге қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейін тұрақты негізде бағалау жүргізу,
- клиенттік базаны сегменттеу [4].

Қазақстан Республикасында мемлекеттік басқаруды дамытудың 2030 жылға дейінгі тұжырымдамасында клиенттермен байланыс арналарын тұрақты мониторингтеу мен бағалауға, азаматтардың сұраныстарына жедел ден қоюға, «бірыңғай терезе» қағидатына, мемлекеттік қызметтердің белсенділігіне, мемлекеттік органдардың ашықтығы мен транспаренттілігіне негізделген мемлекеттік басқарудың жаңа «клиенторталық» моделін құру туралы айтылады [5]. Мемлекеттік қызметтер теориясы мемлекеттің халыққа қызмет көрсетуіне негізделеді, осылайша азаматтық қоғамның өзін-өзі жүзеге асыруы үшін жағдай жасайды. Ең алдымен, мемлекеттік қызметтер азаматтық құқықтық қатынастар субъектілерінің мәртебесін оның құқықтық маңыздылығына байланысты анықтау үшін қажет, бұл мемлекеттік тіркеуді қажет етеді. Мемлекеттік қызметтерді тек мемлекет қана емес, жеке тұлғалар да ұсынады. Мемлекеттік қызмет көрсету саласындағы жеке тұлғалардың қатысу дәрежесі азаматтық қоғамның дамуы туралы айтады. Диденко А. «азаматтық құқықтар объектісі түрінде қызмет көрсетудің мәні басқалардың іс-әрекетін білдіреді» [6]. Қызмет көрсету кезінде материалдық нәтиже болмайды, ал олардың пайдалылығы қызмет көрсету процесінің өзімен байланысты. Зерттеушілердің пікірінше, мемлекет өз азаматтарын өзін-өзі жүзеге асыру үшін жағдай жасайды, ал азаматтардың қажеттіліктерін қанағаттандыру қызмет көрсету есебінен жүзеге асырылады. Азаматтар мемлекеттік қызметтердің мазмұны мен санына әсер етеді, осыған байланысты мемлекет азаматтардың үнемі өзгеріп отыратын қажеттіліктеріне бейімделуі керек [7].

Экономист Терещенко Л.К. мемлекеттік қызметтердің қызмет көрсету субъектілері бойынша айырмашылықтары бар деп санайды [8]. Демек, мемлекеттік қызмет - бұл мемлекеттік қызмет түрі мемлекет уәкілетті органдар арқылы ұсынады. Іс жүзінде "мемлекеттік қызмет" термині кең және тар мағынада қабылданады. Мемлекеттік қызметтердің кең тұжырымдамасы оларды мемлекет көрсететін барлық мүмкін қызметтерге теңестіру болып табылады. Старовоитов А.В. «бұл мемлекеттің мақсаты жеке адамға қызмет ету болып табылатын мемлекеттің «сервистік» тұжырымдамасын түсінумен байланысты, яғни мемлекеттің онымен өзара іс-қимыл жөніндегі кез келген қызметі Мемлекеттік қызмет болып табылады» деп санайды [9]. Тар мағынада мемлекеттік қызметтер азаматтардың мүдделеріне сәйкес және жеке мақсаттар үшін ұсынылады. А.Майдырованың пікірінше, азаматтардың жеке қажеттіліктерінен әлеуметтік қажеттіліктер туындайды, бұл қызметтерді мәжбүрлі алуға әкеледі [10]. Қазақстанда мемлекеттік қызметтер көрсету «Мемлекеттік қызметтер туралы» Заңмен реттеледі, оған сәйкес мемлекеттік қызмет «Азаматтар мен заңды тұлғалар атынан көрсетілетін қызметті алушылардың өтініші бойынша немесе өтінішінсіз жүзеге асырылатын және олардың құқықтарын, бостандықтарын мен заңды мүдделерін іске асыруға, оларға материалдық немесе материалдық емес игіліктер беруге бағытталған мемлекеттік функцияларды іске асыру нысаны» ретінде түсіндіріледі [11]. «Электрондық үкімет» (E-Government) тұжырымдамасы ашық деректері, халықпен және бизнеспен кері байланысы, мемлекеттік органдардың әлеуметтік жауапкершілігі бар бірыңғай ақпараттық жүйе ретінде қарастырылады. Осы Тұжырымдама шеңберінде мемлекеттік органдар қызметінің ашықтығы мен ашықтығы қағидаттары іске асырылады. Ақпараттық технологияларды қолдану мемлекеттік қызметтердің сапасына, ұсынылатын ақпараттың қолжетімділігі мен түсінігіне оң әсер етеді. Электрондық үкімет тұжырымдамасын көптеген елдер кеңінен қолданады, олардың әрқайсысы дамудың стратегиялық бағыттарын, өлшемдерін және оларды бағалау тәсілдерін дербес анықтайды. Алайда, көбінесе негізгі

басымдықтар мемлекеттік аппаратты бюрократизациялау, Мемлекеттік қызметтерді көрсету кезінде «бірыңғай терезені» енгізу, сондай-ақ азаматтарды қоғамдық игіліктер жасауға тарту болып табылады. Электрондық үкімет мемлекеттік басқару жүйесіне электрондық мемлекеттік қызметтер көрсетуді, азаматтармен және бизнеспен өзара іс-қимыл жасау үшін цифрлық платформалар құруды енгізуге мүмкіндік берді. Ол мүдделі тараптар арасындағы өзара іс – қимылдың келесі түрлерін қамтиды:

- G2G (үкімет – үкімет) мемлекеттік органдар арасында саясат және электрондық үкімет жобалары мәселелері бойынша ақпарат алмасуды қамтиды;

- G2B (үкімет және бизнес) жеке компанияларға мемлекеттік қызмет көрсетеді;

- G2C (Азаматтарға арналған үкімет) халыққа мемлекеттік қызмет көрсетеді. Тез дамып келе жатқан ақпараттық-коммуникациялық технологиялар жағдайында қоғам мемлекеттен мемлекеттік атқарушы органдар ұсынатын электрондық қызметтердің неғұрлым жетілдірілген нысандарын және бірлескен шешімдер қабылдауды дамыту мақсатында коммуникация нысанын жақсартуды күтеді. Осыған байланысты «Ақылды үкімет» (Smart Government) деп аталатын жаңа тәсіл өзектілігін арттыруда. Ақылды үкімет қоғамның өмірлік қажеттіліктерін анықтау және икемді және тиімді қызметтерді ұсыну үшін өзара әрекеттесудің барлық түрлерін біріктіру мақсатында ақпараттық-коммуникациялық технологияларды қолданады. Қазақстанда электрондық үкімет жүйесі жұмыс істейді, ол арқылы уәкілетті мемлекеттік органдар ұсынатын мемлекеттік қызметтердің көпшілігі цифрландырылады. Сонымен қатар, «салық төлеуші кабинеті», e-license, e-otinish және басқалары сияқты мемлекеттік қызметтердің мамандандырылған спектрін көрсететін электрондық ақпараттық платформалар бар, олар мемлекеттік қызметтерге қол жеткізуді жеңілдетеді. 2006 жылы egov.kz портал іске қосылды, бірақ цифрландырудың алғашқы бастамалары салық органдарында салықтық әкімшілендіру процестерін жеңілдететін жүйені енгізген кезде басталды. Қазіргі уақытта мемлекеттік кірістер органдары көрсететін мемлекеттік қызметтердің шамамен 90% цифрландырылған. Жалпы, мемлекеттік органдардың бизнеспен және азаматтармен өзара іс-қимылы жөніндегі қазіргі заманғы тұжырымдамаларды зерттеу қазіргі уақытта азаматтардың сенім деңгейін арттыру мақсатында мемлекетке, ең алдымен, клиенттерге қызмет көрсету сапасын жүйелі негізде жақсарту, азаматтардың сұраныстарына жедел ден қою, проактивті Мемлекеттік қызметтерді қолдану, заманауи ІТ технологияларды енгізу, кері байланыс мониторингін жүргізу қажет екенін көрсетті, сондай-ақ мемлекеттік органдар қызметінің ашықтығы мен ашықтығын бағалау.

Мемлекеттік қызметтердің тиімді жүйесін құрудың негізгі элементі мемлекетті стратегиялық басқарудың мақсаттары мен міндеттеріне жауап беретін қағидаттарды айқындау болып табылады. Қазақстанда мемлекеттік қызметтер мынадай қағидаттарға сәйкес көрсетіледі («Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» ҚРЗ 3 – бабы):

- көрсетілетін қызметті алушыларға қандай да бір кемсітусіз тең қолжетімділікті ұсыну;

- мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсетуге жол бермеу;

- мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді қамтамасыз ету;

- көрсету кезінде бюрократизмнің есептілігі және көрсету кезінде ашықтық – мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасы мен қолжетімділігі;

- Мемлекеттік қызмет көрсету процесін жетілдіру;

- мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі үнемділік пен тиімділік.

Мемлекеттік кірістер органдарының мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібі 2020 жылғы 10 шілдедегі №665 «ҚР Мемлекеттік кірістер органдарының мемлекеттік қызметтер көрсету қағидаларымен» бекітілген. Цифрландыру салық төлеушілер үшін қолайлы жағдай жасауға, салық рәсімдерін жеңілдетуге, сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін азайтуға, сондай-ақ мемлекет бюджетіне түсімдерді қамтамасыз етуге мүмкіндік берді. Осылайша, мемлекеттік қызметтер саласында реформалар жүргізу кезінде тиімді нәтижелерге қол жеткізу үшін бір мезгілде Мемлекеттік қызметтер көрсету жүйесін қолдау үшін тиісті инфрақұрылымды дамыту қажет. Инфрақұрылым дегеніміз-ақпараттық мәліметтер базасын қалыптастыру

арқылы мемлекеттік қызметтерді ұсыну процесін жеңілдететін мекемелер мен ұйымдар желісін құру. Мемлекеттік қызметтердің цифрлық форматы халықтың тұрақты жетілдіру негізінде оларды көрсету сапасына қанағаттану деңгейін арттыруға бағытталған. Екінші жағынан, олардың үкіметке деген сенімін нығайту үшін мемлекеттік басқару органдарының бизнеспен және халықпен цифрлық өзара іс-қимылын белсенді дамыту қажет.

Қолданылған әдебиеттер тізімі:

1. Петров М.А. Теория заинтересованных сторон: пути практического применения // Вестник СПбГУ, 2004, сер.8, вып. №2 (16), с.51-68.
2. GR-связи с государством: теория, практика и механизмы взаимодействия бизнеса и гражданского общества с государством. Учебное пособие / под ред. Л. В. Сморгунова и Л. Н. Тимофеевой. — М., 2012. — 407 с.
3. О проблеме взаимодействия современного российского бизнеса и государства: общее и частное // Вестник Научно-исследовательского центра корпоративного права, Сыктывкарского управления госуниверситета, и венчурного инвестирования 2014, № 2. Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/o-probleme-vzaimodeystviya-sovremennogo-rossiyskogo-biznesa-i-gosudarstva-obschee-i-chastno/viewer>
4. Подопригора В.Г., Герасимова Е.А. Конкурентоспособность бизнеса на основе клиенториентированного подхода (на примере банковского сектора) // Проблемы современной экономики, № 3, 2012. Режим доступа: <http://www.m-economy.ru/art.php?nArtId=4195>
5. Концепции развития государственного управления в Республике Казахстан до 2030 года // Указ Президента РК от 26.02.2022, № 522.
6. Диденко А.Г. Гражданское право Республики Казахстан-Алматы, 2006.
7. Мартынова С.Э. Государственные и муниципальные услуги в рамках «сервисного государства»: объем и «субъекты» сервиса // Вестник ПАГС. — 2011. — № 3.
8. Терещенко Л.К. Услуги: государственные, публичные, социальные // Журнал российского права. — 2004. — № 10.
9. Старовойтов, А.В. Публичные услуги в социальной сфере: понятие, виды, представление // Институт права и публичной политики. Томск. — 2009. — URL: <http://tgpo.tomsk.ru/analytics/43.html>
10. Майдырова, А.Б., Муксимов, С.С. Совершенствование процесса оказания государственных услуг в Республике Казахстан. Научная монография - Астана: Акад.гос.упр. при Президенте РК, 2015. – 211 с.
11. Закон РК «О государственных услугах» от 15 апреля 2013 года №88-V (с изменениями и дополнениями на 01 июля 2023 года)