



010000, Астана қаласы, Мәңгілік ел даңғылы, 14  
www.115.kz тел: 8 (7172) 71-28-68 факс: 8 (7172) 30 18 65

010000, город Астана, пр.Мәңгілік ел,14  
тел: 8 (7172) 71-28-68 факс: 8 (7172) 30 18 65

26.10.2017 № 2-010901-17-76702  
на № ДЗ-208 от 27.09.2017 г.

Депутатам  
Мажилиса Парламента  
Республики Казахстан  
(по списку)

по совершенствованию работы  
госорганов с обращениями граждан

### *Уважаемые депутаты!*

Ваш запрос о мерах по совершенствованию работы государственных органов с обращениями граждан, повышению персональной ответственности за качество этой работы и пересмотру неоднократно поступающих обращений рассмотрен.

#### **По первому вопросу о совершенствовании работы с обращениями:**

1. В июле т.г. в здании Генеральной прокуратуры открыли Центр правоохранительных услуг. На площади 960 кв.м. создали комфортные условия для приёма граждан и работы с ними. Центр оснащён современным оборудованием, системой электронной очереди, сектором самообслуживания «ConnectionPoint», порталом «eGOV», кабиной для видеообращений к руководителям государственных органов, залом ожидания и другой необходимой инфраструктурой.

Аналогичные центры создаем во всех областных центрах Республики (уже открыли в Актюбинской, Атырауской, Костанайской и Кызылординской областях).

Основными задачами Центра является оказание правовых услуг населению, оперативное разрешение жалоб, устранение административных барьеров.

Приём граждан осуществляют опытные прокуроры, к содействию привлечены адвокаты, нотариусы, медиаторы, судебные исполнители, служба пробации и другие специалисты, услуги которых востребованы населением.

За 3 месяца работы Центром принято в 5 раз больше граждан, чем за такой же период прошлого года (1,7 тыс. против 303).

Правовую помощь оказали более 1 тыс. человек, приняли 478 заявлений. Адвокаты оказали бесплатную помощь 263 гражданам. Медиаторы, психологи и специалисты службы пробации провели консультации 179 граждан.

Выдано 159 ЭЦП с помощью которых, не выходя из Центра, граждане смогли направить 132 электронных и 235 видеообращений в другие госорганы.

Работа Центра позволила повысить эффективность рассмотрения обращений и качество проведения правовых консультаций граждан.

На сегодня в 2 раза сократилось число повторных обращений. На 12,5% снизилось поступление обращений из Администрации Президента Республики Казахстан, на 7,5% из Канцелярии Премьер-Министра Республики Казахстан.

На 39% стало меньше несогласных с отказом в удовлетворении обращений.

В 2 раза меньше стали обращаться на личный приём к Генеральному Прокурору, на четверть к его заместителям.

2. Пересмотрели организацию личного приёма граждан прокурорами.

Приняли новые Правила. Утверждены приказом Генерального Прокурора №87 от 24.08.2017 года (*зарегистрирован в Министерстве юстиции*).

Ключевыми нормами Правил являются:

- четкие критерии оснований для записи либо отказа в приёме Генеральным Прокурором и его заместителями, прокурорами областей и их заместителями;

- ежедневный приём без записи районными прокурорами и их заместителями;

- запрет на передачу обращений сотрудникам, ранее разрешавшим их;

- направление ответов за подписью должностных лиц, проводивших приём;

- проведение приёма (*с согласия заявителя*) по видеоконференцсвязи.

3. В августе т.г. в Караганде в пилотном режиме запустили в работу мобильное приложение «Qanqog для граждан».

Жители региона через смартфоны могут направлять в компетентные органы аудио и видеосообщения с фиксацией любого правонарушения.

Используя функционал мобильного приложения, граждане могут самостоятельно определять компетенцию рассматривающих органов и направлять напрямую им сообщения.

При затруднениях с выбором уполномоченных органов, сообщения поступают в специальную диспетчерскую службу акимата г.Караганды, откуда распределяются в органы через операторов.

За 2 месяца работы посредством этого приложения поступило 384 обращения, из них 67% по вопросам ЖКХ; 8% использования общественного транспорта; 4,4% образования; 3,9% общественного порядка; 3,6% предпринимательства; 2,6 трудовых и социальных прав; 2% архитектуры; 1,6% коррупции (другие - 6,7%).

На сегодня более половины обращений уже рассмотрены. 18 удовлетворены, по 218 даны разъяснения, другие на рассмотрении.

Внедрение в практику современных технологий значительно упростит процедуру подачи обращений в госорганы и, как следствие, избавит население от бюрократических процедур.

После тестирования системы планируется подключение всех регионов.

4. На базе Комитета по правовой статистике и специальным учётам Генеральной прокуратуры ведется разработка новой IT-системы «е-Жалоба» (*единая система регистрации и работы с обращениями в госорганах*). Предусматривает

интеграцию всех систем электронного документооборота госорганов (*e-gov*, *ЕСЭДО*) для единого учета обращений.

Основное направление «е-Жалоба» автоматизированный анализ состояния работы с обращениями в государственных органах.

В целях совершенствования работы с обращениями граждан в государственных органах внесли ряд предложений в Канцелярию Премьер-Министра Республики Казахстан.

В их числе:

- детальная регламентация требований к форме ответов на обращения;
- изменение порядка рассмотрения повторных обращений;
- пересмотр практики подписания ответов отказного характера;
- совершенствование организации личного приёма руководством.

Каждое из перечисленных предложений поддержано и принято в работу.

**По второму вопросу:** в целях повышения ответственности госструктур за качество работы с обращениями 18.10.2017 г. внесли ряд конструктивных предложений в Канцелярию Премьер-Министра.

Предложено:

- ориентировать центральные и местные государственные органы проводить анализ работы с обращениями (по категориям);
- ежегодно проверять состояние работы в структурных подразделениях центральных и территориальных органов, обращая особое внимание, на повторные, коллективные обращения и имеющие ответы отказного характера;
- на итоговых заседаниях госорганов системно рассматривать вопросы состояния работы с письмами и обращениями граждан, давая оценку действиям должностных лиц с принятием мер взыскания, либо поощрения;

По нашему мнению такие меры способствуют устранению имеющихся на сегодняшний день нарушений и недостатков работы.

О критериях оценки, влияющих на рейтинг госструктур: в рамках реализации 93 шага Плана нации – 100 конкретных шагов в соответствии с решением Национальной комиссии по модернизации Республики Казахстан внедрена новая модель Системы оценки работы государственного аппарата, предусматривающая оценку по блоку «Взаимодействие государственных органов с гражданами».

Оценка по данному блоку проводится по 3-м направлениям, одним из которых является «рассмотрение жалоб и заявлений граждан».

Критериями оценки государственных органов по этому направлению являются: 1) соблюдение сроков рассмотрения жалоб и заявлений; 2) рассмотрение повторных обоснованных жалоб и заявлений; 3) доля удовлетворенных жалоб.

Результаты оценки по данному блоку за 2016 год показали, что население часто обращается с жалобами в государственные органы – за последние 3 года их количество возросло в 1,6 раз (с 97,5 до 157 тыс.).

За 2016 год в оцениваемые органы поступило 1 321 050 жалоб и заявлений (ЦГО – 501 336 обращений (37,95 %), МИО – 819 714 (62,05 %), из них удовлетворено

659 852 или 49,95 % (ЦГО – 335 210, МИО – 324 642), с нарушением сроков рассмотрено 6325 или 0,48 % (ЦГО – 3 771 и МИО – 2 554).

По результатам оценки, проведенной Комитетом по правовой статистике и специальным учётам Генеральной прокуратуры, Администрацией Президента Республики Казахстан составлено экспертное заключение, которое направлено с соответствующими поручениями госорганам.

В целях усиления работы с обращениями в госорганах, Генеральной прокуратурой инициированы изменения и дополнения в Методику оценки взаимодействия государственного органа с гражданами, которые находятся на согласовании в Администрации Президента Республики Казахстан.

**По третьему вопросу:** по всем повторным обращениям, перечисленным в запросе, органами прокуратуры в установленном порядке даны ответы заявителям.

**Ж. Асанов**