



201 _____
жылғы

Астана, Үкімет Үйі

« _____ » 201 _____ года

№ _____

№ _____

№ _____ данасы

экз. № _____

Депутатам
Мажиліса Парламента
Республики Казахстан
(по списку)

На № ДЗ-208 от 27 сентября 2017 года

Уважаемые депутаты!

Рассмотрев Ваш депутатский запрос по вопросам повышения ответственности центральных и местных исполнительных органов по рассмотрению обращений граждан, сообщает следующее.

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:

- 1) качество оказания государственных услуг;
- 2) открытость государственного органа;
- 3) рассмотрение жалоб и заявлений граждан.

В рамках направления «Рассмотрение жалоб и заявлений граждан» критериями оценки государственных органов являются:

- 1) соблюдение сроков рассмотрения жалоб и заявлений;
- 2) рассмотрение повторных обоснованных жалоб и заявлений;
- 3) доля удовлетворенных жалоб и заявлений.

Результаты оценки эффективности деятельности государственных органов по данному блоку за 2016 год показали, что население все чаще обращается с жалобами в государственные органы – за последние 3 (три) года количество жалоб от населения выросло в 1,6 раз (с 97,5 до 157 тыс. жалоб).

В целом в 2016 году в оцениваемые государственные органы поступило 1 321 050 жалоб и заявлений граждан (ЦГО – 501 336 обращений (37,95%), МИО – 819 714 (62,05%), из них удовлетворено 659 852 обращения или 49,95 % (ЦГО – 335 210, МИО – 324 642), с нарушением сроков было рассмотрено 6325 или 0,48 % (ЦГО – 3 771 и МИО – 2 554).

В то же время, результаты ранее проводимых проверок Генеральной прокуратурой госорганов на предмет применения Закона Республики Казахстан «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц» (*далее – Закон*) свидетельствуют о системных недостатках в работе с обращениями.

Наиболее характерными из них являются:

- низкое качество работы с обращениями при первичном рассмотрении, о чем свидетельствуют повторные жалобы и обращения граждан;
- отсутствие системной работы по проведению анализа поступивших обращений, как следствие – недостаточная обратная связь с населением;
- нарушение сроков рассмотрения обращений;
- отсутствие четких критериев и прозрачности для записи на личный прием к руководителям государственных органов.

В этой связи в целях совершенствования работы с обращениями центральные государственные органы и местные исполнительные органы будут ориентированы на **следующий алгоритм работы:**

- каждую повторную жалобу либо заявление рассматривать непосредственно в ЦГО либо МИО и предоставлять ответ за подписью заместителя первого руководителя ЦГО либо МИО (*качественное изучение доводов заявителей*);
- рассмотрение первым руководителем ЦГО/МИО обращений по существу при наличии ответа, подписанного его заместителем (*повторное рассмотрение на уровне ЦГО/МИО*);
- подписание ответов отказного характера на уровне ЦГО/МИО непосредственно первым руководителем либо его заместителями (*качественное изучение доводов заявителей*);
- прекращение переписки с заявителем только в случае дачи ответа первым руководителем ЦГО/МИО (*исчерпывающий ответ и окончательное решение государственного органа*).

Кроме того, с учетом положительного опыта Генеральной прокуратуры отдельно будут регламентированы требования к форме ответа, с разъяснением ссылок и самих нормативных правовых актов, что снизит риск повторного обращения заявителей.

Также ЦГО и МИО будут ориентированы:

- на проведение тематических анализов по конкретной категории обращений, в т.ч. по повторным, с целью оперативного разрешения актуальных для населения проблем;
- при проведении ежегодных проверок в региональных подразделениях отдельно анализировать вопрос качества рассмотрения жалоб и заявлений граждан, обратив особое внимание на повторные жалобы и заявления, а также коллективные обращения;
- ежеквартально рассматривать на коллегиях в государственных органах состояние рассмотрения жалоб и заявлений граждан, в том числе и повторно поступающих.

Полагаем, что внедрение оценки по блоку «Взаимодействие государственных органов с гражданами», а также предложенного алгоритма

рассмотрения жалоб и заявлений граждан позволит существенно повысить качество работы государственных органов по данному направлению, в связи с чем, представляется нецелесообразным введение дополнительной новой оценки для государственных органов по рассмотрению обращений граждан, а также дополнительной ответственности для государственных служащих.

Дополнительно сообщаем, что в настоящее время Комитетом по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры прорабатывается вопрос внесения изменений и дополнений в Методику оценки взаимодействия государственного органа с гражданами, которые направлены на повышение качества рассмотрения жалоб и заявлений граждан.

По всем повторным обращениям, перечисленным в Вашем запросе, руководством центральных и местных исполнительных органов совместно с представителями Коммунистической народной партии Казахстана проведены встречи с заявителями, в ходе которых даны соответствующие развернутые ответы по каждому заявлению (ответы прилагаются).

Приложение: ___ листов.

**Премьер-Министр
Республики Казахстан**

Б. Сагинтаев