

**«Мемлекеттік органдардың  
жеке және заңды тұлғалармен өзара ықпалдастығы» бөлімінің  
«Жеке және заңды тұлғалардың  
шағымдары мен арыздарын қарау сапасы»  
бағыты бойынша бағалау нәтижесі туралы  
қорытынды**

**Қарағанды облысының Әкімдігі  
(жергілікті атқарушы органның атауы)**

**2017 жыл**  
(есептік кезең)

№	Бағалау критерийі	Балл	Макс. балл
1	Шағымдар мен арыздарды қарау мерзімін сақтау	38,59	40
2	Соттың шешімі және жоғары тұрған органмен негізді деп танылған шағымдар мен арыздардың үлесі	38,72	40
3	Қанағаттандырылған шағымдар мен арыздардың үлесі	15,37	20
4	Критерий бойынша жалпы баға	<b>92,68</b>	<b>100</b>
5	Айыппұл балдарды алып тастау	-	5
6	Айыппұл балдарын есептегендегі қорытынды баға	<b>92,68</b>	<b>100</b>

**Бағалау критерийі бойынша жергілікті атқарушы орган қызметінің тиімділігін талдау:**

«Жеке және заңды тұлғалардың шағымдары мен арыздарын қарау сапасы» бағыты бойынша Қарағанды облысының Әкімдігі (*бұдан әрі - Әкімдік*) қызметінің тиімділігін бағалау Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігі Төрағасының 03.02.2017ж. №29, Ақпарат және коммуникациялар Министрінің 06.02.2017ж. №45, Бас прокуратураның Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті Төрағасының 07.02.2017ж. №4 н/қ біріккен бұйрығымен бекітілген Мемлекеттік органдардың азаматтармен өзара іс-қимылын бағалау әдістемесіне (*әрі қарай-Әдістеме*) сәйкес жүргізілді.

Әкімдікті бағалау 2017 жылғы жеке және заңды тұлғалардың шағымдары мен арыздарын қарау сапасы бойынша Бас прокуратураның Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитетімен (*бұдан әрі - Комитет*) жүргізілді.

Осы бағыт бойынша бағалауда Әкімдікке түскен жеке және заңды тұлғалардың шағымдары мен арыздары (*бұдан әрі – өтініштер*) есепке алынды.

2016 жылы бағалау тек жеке тұлғалардан келіп түскен өтініштерді қамтыған.

Алынған бағалаудың нәтижелеріне талдау жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау сапасы бойынша Әкімдік қызметінің **биік деңгейдегі тиімділігін** көрсетті.

Көрсетілген нәтижеге келесі факторлар әсер етті.

Бағалау кезеңінде Әкімдіктің өтініш берушілер талаптарын қанағаттандырудан бас тартылған 2 ғана жауабы сотпен заңсыз деп танылған.

Теріс фактор ретінде 22 өтініш бойынша қарау мерзімдері бұзылғанын атап кеткен жөн.

Бұған қарамастан, Әкімдік қызметінің негізгі бағыты өтініштердің мерзімін сақтауда орындаушылық тәртіпті күшейту және олардың сапалы шешілуін жақсарту болуы қажет.

## **1. «Шағымдар мен арыздарды қарау мерзімін сақтау» критерийі бойынша.**

Бұл критерий Әкімдікпен өтініштерді уақытында қарау бойынша қолданатын шаралардың тиімділігін бағалауға бағдарланады.

Бағаланған кезеңде Әкімдікке **69 745** өтініш түскен, олардың ішінде 68 619 (*немесе 98,3%*) арыз, 1 126 (*немесе 1,6%*) шағым.

Түскен өтініштердің ішінен 62 489 қаралған, олардың ішінде жеке тұлғалардың өтініштері 55 523 (*немесе 88,9%*), заңды тұлғалардың өтініштері 6 966 (*немесе 11,1%*).

22 өтініш бойынша қарау мерзімдері бұзылған. 2016 жылмен салыстырғанда олардың саны 2 есеге азайған (2016 ж. – 51).

2017 жылы өтініштерді мерзімінен асып қарау фактілері Жерді пайдалану және қорғау бақылау басқармасында (8), Еңбек инспекциясы басқармасында (5), Балқаш қаласы әкімі аппаратында (3) орын алған.

Осы критерий бойынша бағалау нәтижесі 38,59 баллды (мүмкін 40-тан) құрады.

## **2. «Соттың шешімі және жоғары тұрған органмен негізді деп танылған шағымдар мен арыздардың үлесі» критерийі бойынша.**

Бұл критерий Әдістемеде жаңа болып табылады. Бағалау өтініштердің сапалы шешілуін оларды бастапқы қарау кезінде анықтауға бағытталған.

Бағалау кезеңінде Әкімдіктің өтініш берушілер талаптарын қанағаттандырудан бас тартылған 2 жауабы сотпен заңсыз деп танылған.

Осы критерий бойынша бағалау нәтижесі **38,72** баллды (мүмкін 40-тан) құрады.

### **3. «Қанағаттандырылған арыздар мен шағымдардың үлесі» критерийі бойынша**

Көрсетілген критерийлер бойынша бағалау түскен өтініштерді қанағаттандыруда және түсіндіруде Әкімдікпен қолданатын шаралардың тиімділігін анықтауға бағытталған.

Бағалау кезеңінде Әкімдікпен қаралған **62 489** өтініштің ішінде 35 474 (*немесе 56,77%*) қанағаттандырылған, 25 111 (*немесе 40,18%*) өтініш бойынша түсініктемелік мәндегі жауаптар ұсынылды.

Көп жағдайда азаматтар үшін неғұрлым өзекті мәселелер болып табылатын:

- жерді пайдалану – 8 412 (*немесе 23,71%*);
- сәулет – 6 977 (*немесе 19,67%*);
- тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық – 4 019 (*немесе 11,33%*);
- білім саласында – 2 036 (*немесе 5,74%*).

Осы критерий бойынша бағалау нәтижесі **15,37** баллды (мүмкін 20-дан) құрады.

#### **Қорытынды мен ұсыныстар:**

Жүргізілген бағалау нәтижесі өтініштерін қарау бойынша қызметтің орта тиімділігін көрсетеді.

Бағалау критерийі бойынша жалпы нәтиже мүмкін 100 балдан 92,68 балды құрады. 2016 жылмен салыстырғанда (қорытынды бал – 52,49) нәтиженің 40,19 балға жоғарлағандығы байқалады.

2016 жылмен салыстырғанда байқалып отырған оң динамика, ең алдымен қарау мерзімдері бұзылған өтініштер санының 2 есеге азаюы мен бағалауға «Қанағаттандырылған арыздар мен шағымдардың үлесі» критерийінің қосылуы себеп болды.

Жүргізілген бағалау нәтижесі бойынша Әкімдікке:

#### **1. Түскен өтініштерді уақытылы қарауды қамтамасыз ету мақсатында:**

- мерзімдерді бұзу себебіне талдау жасау, оның болмауына және алдын алуға шаралар қолдану;

- мерзімді бұзудың әр фактісі бойынша кінәлі лауазымды тұлғаларды жауапкершілікке тарту, соның ішінде бұзушылыққа жол берген қызметкердің тікелей басшысына шара қолдану;

- өтініштерді қарау мерзімін сақтау бойынша ішкі қадағалауды тиісті ұйымдастыру бойынша шаралар қабылдау.

#### **2. Азаматтардың өтініштерін қарау сапасын көтеру мақсатында:**

- халық үшін өзекті мәселелерді анықтап оларды өңдеу және шешу бойынша шаралар қолдану мақсатында кешенді талдау жүргізу;

- лауазымды тұлғалардың іс-әрекеттері (әрекетсіздігі) туралы, сондай-ақ Әкімдіктің құрылымдық және аумақтық бөлімшелеріне шағымдар түскен