



010000, Астана қаласы, Үкімет үйі

010000, город Астана, Дом Правительства

№ \_\_\_\_\_

**Қазақстан Республикасы  
Парламенті Мәжілісінің  
депутаттарына**

2023 жылғы 27 қыркүйектегі  
№ ДЗ-346

**Құрметті депутаттар!**

Мемлекеттік органдардың азаматтардың өтініштерімен жұмысын жетілдіру жөніндегі ұсыныстармен депутаттық сауалдарыңызды қарап, келесіні хабарлаймын.

*Мемлекеттік органдардың ақпараттық дерекқорларын интеграциялауға және өтініштерді қараудың сапасын арттыру жөніндегі жұмысты үйлестіруге қатысты*

«е-Өтініш» АЖ базасында өтініштермен жұмыс істеу бойынша қалыптастырылған бірыңғай цифрлық экожүйе мемлекет пен қоғам арасындағы өзара іс-қимылдың заманауи тетіктерін, сондай-ақ ел ауқымында бірегей деректердің жинақталуын қамтамасыз етеді.

Бүгінгі күні 1,3 млн өтініш берушіден 4,5 млн өтініштен тұратын ақпарат жинақталды.

«е-Өтініш» АЖ-ны мемлекеттік органдардың ақпараттық жүйелерімен интеграциялау барлық өтініш түрлерін қабылдау үшін «бірыңғай терезе» қалыптастыруға мүмкіндік берді.

Бұдан басқа, «е-Өтініш» АЖ елдің 80-нен астам ақпараттық жүйесімен өзара әрекеттесетін Smart Data Ukimet порталымен интеграцияланған.

Келіп түсетін өтініштер жиынымен жұмыс істеуге мүмкіндік беретін талдамалық құралдарға орталық және жергілікті деңгейлердегі барлық мемлекеттік органдар қосылған.

Өтініштерді қараудың сапасын арттыру бойынша мемлекеттік органдарды үйлестіру жұмыс органы ретінде Мәдениет және ақпарат министрлігі айқындалған Мемлекеттік органдардың халықпен өзара тиімді қарым-қатынас жасасу мәселелер жөніндегі ведомствоаралық комиссия шеңберінде жүзеге асырылады.

*Жасанды интеллект технологиясын енгізуге қатысты*

«е-Өтініш» АЖ жасанды интеллект базасында өтініш берушілерге мәселенің мән-жайын қысқаша немесе егжей-тегжейлі баяндай отырып, өтініштердің балама мәтінін ұсыну жөніндегі функционал тестілік режимде іске асырылды.

Ағымдағы жылдың соңына дейін өтініш берушілер үшін жиі қойылатын сұрақтарға жауап беру бөлігінде виртуалды ассистентті (*чат-бот*) іске қосу жоспарлануда, бұл өтініш берушілерден келіп түсетін сұрау салулар ағынын азайтуға мүмкіндік береді.

«Білім базасының» жинақталуына қарай және жасанды интеллектті оқыта отырып, өтініштер саласындағы қолдану тәсілдері кеңейтілетін болады.

Жасанды интеллект базасында ұсынылып отырған өтініш берушілердің сұрау салуларын алдын ала өңдеу және кейіннен ұқсас жағдайлар бойынша автоматты түрде жасалған алдын ала жауаптар немесе құзыреті бойынша адресатты дұрыс айқындау перспективалы міндет болып табылады.

*Депутаттық сауалдарға және азаматтардың өтініштеріне жазбаша жауаптарды беру мерзімін қысқартуға қатысты (он күндік мерзімге дейін)*

Депутаттық сауалға жазбаша жауап беру мерзімі «Қазақстан Республикасының Парламенті және оның депутаттарының мәртебесі туралы» Конституциялық заңда және Қазақстан Республикасы Парламентінің Регламентінде белгіленгенін және бір айдан аспайтынын атап өткен жөн.

Сонымен қатар, жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау және оларға жауап беру мерзімі Әкімшілік рәсімдік-процестік кодекспен (*бұдан әрі – ӘРПК*) реттелген.

Азаматтардың мүдделерін қорғауға және мемлекеттік органды әкімшілік істі дұрыс қарау үшін маңызы бар нақты мән-жайларды жан-жақты, толық және объективті зерттеу үшін шаралар қабылдауға міндеттейтін, оның ішінде өтініш берушіні көзделген әкімшілік рәсімдерге сәйкес қарау процесіне тарту арқылы ӘРПК нормаларын назарға алу қажет.

Осыған байланысты депутаттық сауалдар мен азаматтардың өтініштеріне жазбаша жауап беру үшін он күндік мерзімді белгілеу шешімдердің қабылданатын сапасына теріс әсер етуі мүмкін.

*Мемлекеттік қызметшілерді бағалау рейтингіне қатысты*

Өтініштерді тіркеу, есепке алу, сондай-ақ «Электрондық өтініштер» ақпараттық талдау жүйесін жүргізу уәкілетті мемлекеттік орган Бас прокуратураның Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті (*бұдан әрі – ҚСЖАЕК*) белгілеген тәртіппен жүзеге асырады.

ҚСЖАЕК жүргізетін мемлекеттік органдардың шағымдар мен өтініштерді қараудың сапасы бөлігіндегі жұмысының тиімділігін операциялық бағалау шеңберінде, ӘРПК нормаларын бұзуға жол берген мемлекеттік қызметшілерге қатысты тәртіптік сипаттағы шаралар қабылдау ескерілген «ішкі бақылау» өлшемшарты қарастырылған.

Осыған байланысты ҚСЖАЕК-тің ресми деректеріне бағдарлану қажет, «е-Өтініш» АЖ статистикасы өтініштердің оның ішінде уәкілетті орган тарапынан есепке алынуға жатпайтын бүкіл көлемін қамтитындықтан.

Өтініштерді сапасыз қарауға жол беретін фактілерге жедел ден қою мақсатында ағымдағы жылы «е-Өтініш» АЖ-да өтініш берушілердің мемлекеттік органдардан алатын жауаптарын тікелей бағалауға мониторинг жүргізу және талдау практикасы енгізілді.

5 балдық бағалау шәкілі мен өтініш берушілердің түсініктемелері формализм, қойылған мәселелерді толық қарастырмау, сондай-ақ жауапкершілікті басқа мемлекеттік органдарға аудару көріністерін объективті және дәл анықтауға мүмкіндік береді.

*Азаматтар туралы дербес ақпарат ұсынылатын Telegram-боттарға қатысты*

Осы боттардың азаматтардың дербес деректерін (Т.А.Ә.) жинауы Telegram, Facebook, WhatsApp, Одноклассники сияқты және т.с. әртүрлі жалпыға қолжетімді онлайн-платформаларда жүзеге асырылады.

Сарапшылардың ақпараты бойынша Telegram-боттардың жұмыс істеп жатқанына 3 жыл болған және ақпаратты жалпыға қолжетімді көздерден немесе тауарлар мен көрсетілетін қызметтерді жеткізу сервисте жинақтайды, сондай-ақ интернет-сервистердегі осалдықтарды пайдалана отырып, деректерді жалпылайды.

Telegram-боттардың қызметіне жүргізіледі мониторингтің нәтижесі бойынша Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігі Ақпараттық қауіпсіздік комитеті Ұлттық қауіпсіздік комитетімен бірлесіп, олардың меншік иелеріне және (немесе) операторларына қатысты тексеру жүргізуге бастамашылық жасау жөніндегі жұмыстарды жүргізуде.

Қазіргі уақытта дербес деректердің сыртқа шығып үшін жауапкершілікті қатаңдату бойынша шаралар қабылдануда.

Осылайша, Кәсіпкерлік кодексіне, «Дербес деректер және оларды қорғау туралы» Заңға түзетілер топтамасы әзірленді, онда қазіргі кезде Парламент Мәжілісінде қаралып жатқан Қазақстан Республикасының дербес деректер және оларды қорғау туралы заңнамасының сақталуын мемлекеттік бақылау функциясын Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігіне беру көзделген.

Бұл функция Қазақстан Республикасының дербес деректер және оларды қорғау туралы заңнамасы талаптарын бұзылуы туралы ақпарат болған кезде дербес деректердің қамтитын базалардың меншік иелеріне және (немесе) операторларына тексерулер жүргізуге мүмкіндік береді.

Ақпараттық қауіпсіздіктің жедел орталықтары мен компьютерлік инциденттерге ден қою қызметтері қазақстандықтардың дербес деректерінің интернетте қорғалуы бойынша бұзушылықтарын анықтауды және осындай ресурстарға қол жеткізуді шектеу жөніндегі жұмыстарды жүргізу үшін уәкілетті органға ақпарат жіберуді және ең бастысы «электрондық үкімет» порталының жеке кабинеті арқылы анықталған сыртқа шығып кетулер туралы ел азаматтарын хабардар етуді міндеттейтін түзетулер әзірленді.



010000, Астана қаласы, Үкімет үйі

010000, город Астана, Дом Правительства

№ \_\_\_\_\_

Депутатам  
Мажилиса Парламента  
Республики Казахстан

На № ДЗ-346  
от 27 сентября 2023 года

### Уважаемые депутаты!

Рассмотрев ваш депутатский запрос с предложениями по совершенствованию работы государственных органов с обращениями граждан, сообщаю следующее.

*Касательно интеграции информационных баз данных государственных органов и координации работы по повышению качества рассмотрения обращений*

Сформированная единая цифровая экосистема по работе с обращениями на базе ИС «е-Өтініш» обеспечивает современные механизмы взаимодействия государства и общества, а также накопление уникальных данных в масштабах страны.

На сегодняшний день собран массив информации из 4,5 млн обращений от 1,3 млн заявителей.

Проведенные интеграции ИС «е-Өтініш» с информационными системами государственных органов позволили сформировать «единое окно» для приема всех видов обращений.

Кроме того, ИС «е-Өтініш» интегрирована с порталом Smart Data Ukimet, который взаимодействует с более 80 информационными системами страны.

К аналитическим инструментам, позволяющим работать с массивом поступающих обращений, подключены все государственные органы на центральном и местном уровнях.

Координация государственных органов по повышению качества рассмотрения обращений осуществляется в рамках Межведомственной комиссии по вопросам эффективного взаимодействия государственных органов с населением, рабочим органом которой определено Министерство культуры и информации.

*Касательно внедрения технологий искусственного интеллекта*

На базе искусственного интеллекта в ИС «е-Өтініш» в тестовом режиме реализован функционал по предложению заявителям альтернативного текста обращений с лаконичным или развернутым изложением сути вопроса.

До конца текущего года планируется запуск виртуального ассистента (*чат-бот*) для заявителей в части предоставления ответов на часто задаваемые вопросы, что позволит снизить поток запросов от заявителей.

По мере накопления «базы знаний» и обучения искусственного интеллекта способы его применения в сфере обращений будут расширяться.

Предложенная на базе искусственного интеллекта предварительная обработка запросов заявителей и последующее предоставление предварительных ответов, автоматически сгенерированных по схожим ситуациям, или помощь в определении корректного адресата по компетенции являются перспективными задачами.

*Касательно сокращения срока предоставления письменных ответов на депутатские запросы и обращения граждан (до десятидневного срока)*

Следует отметить, что срок дачи письменного ответа на депутатский запрос установлен Конституционным законом «О Парламенте Республики Казахстан и статусе его депутатов» и Регламентом Парламента Республики Казахстан и составляет не более месяца.

Вместе с тем, срок рассмотрения и дачи ответа на обращения физических и юридических лиц регулируется Административным процедурно-процессуальным кодексом (*далее – АППК*).

Необходимо принимать во внимание нормы АППК, которые направлены на защиту интересов граждан и обязывают государственный орган принять меры для всестороннего, полного и объективного исследования фактических обстоятельств, имеющих значение для правильного рассмотрения административного дела, в том числе посредством вовлечения заявителя в процесс его рассмотрения согласно предусмотренным административным процедурам.

В связи с чем, установка десятидневного срока для предоставления письменных ответов на депутатские запросы и обращения граждан может негативно сказаться на качестве принимаемых решений.

*Касательно рейтинга оценки государственных служащих*

Регистрация, учет обращений, а также ведение информационной аналитической системы «Электронные обращения» осуществляются в порядке, установленном уполномоченным государственным органом – Комитетом по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры (*далее – КПСиСУ*).

В рамках операционной оценки эффективности работы государственных органов, проводимой КПСиСУ, в части качества рассмотрения жалоб и заявлений предусмотрен критерий «внутренний контроль», учитывающий принятие мер дисциплинарного характера в отношении государственных служащих, допустивших нарушение норм АППК.

В этой связи необходимо ориентироваться на официальные данные КПСиСУ, поскольку статистика ИС «е-Өтініш» охватывает весь объем

обращений, в том числе не подлежащих учету со стороны уполномоченного органа.

С целью оперативного реагирования на допускаемые факты некачественного рассмотрения обращений в текущем году внедрена практика мониторинга и анализа прямой оценки заявителей получаемых ответов от государственных органов в ИС «e-Өтініш».

5-ти бальная шкала оценки и комментарии заявителей позволяют объективно и точно выявлять проявления формализма, неполного рассмотрения поставленных вопросов, а также перекладывания ответственности на другие государственные органы.

*Касательно Telegram-ботов, предоставляющих персональную информацию о гражданах*

Сбор персональных данных граждан (Ф.И.О.) данными ботами осуществляется из различных общедоступных онлайн-платформ, таких как Telegram, Facebook, WhatsApp, Одноклассники и т.п.

По информации экспертов Telegram-боты существуют 3 года и собирают информацию из общедоступных источников либо сервисов доставки товаров и услуг, а также обобщают данные, используя уязвимости в интернет-сервисах.

По итогам мониторинга деятельности Telegram-ботов Комитет информационной безопасности Министерства цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности совместно с Комитетом национальной безопасности проводит работу по инициированию проверок в отношении их собственников и (или) операторов.

В настоящее время принимаются меры по ужесточению ответственности за утечку персональных данных.

Так, разработан пакет поправок в Предпринимательский кодекс, Закон «О персональных данных и их защите», предусматривающий наделение Министерства цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности функцией государственного контроля за соблюдением законодательства Республики Казахстан о персональных данных и их защите, которые на сегодняшний день находятся на рассмотрении Мажилиса Парламента.

Данная функция позволит проводить проверки собственников и (или) операторов баз, содержащих персональные данные, при наличии информации о нарушении требований законодательства Республики Казахстан о персональных данных и их защите.

Кроме того, разработаны поправки, обязывающие оперативные центры информационной безопасности и службы реагирования на компьютерные инциденты выявлять нарушения защиты персональных данных казахстанцев в Интернете и направлять информацию в уполномоченный орган для проведения работ по ограничению доступа к таким ресурсам и, самое главное, оповещению граждан страны о выявленных утечках посредством личного кабинета портала «электронное правительство».