

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ
ПАРЛАМЕНТІ МӘЖІЛІСІНІҢ
Д Е П У Т А Т Ы



Д Е П У Т А Т
МАЖИЛИСА ПАРЛАМЕНТА
РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

010000, Астана, Парламент Мәжілісі
20 __ жылғы «__» _____
№ _____

010000, Астана, Мажилис Парламента
«__» _____ 20 __ года

Оглашен 27 сентября 2023 года

**Премьер - Министру
Республики Казахстан
Смаилову А.А.**

ДЕПУТАТСКИЙ ЗАПРОС

Уважаемый Алихан Асханович!

Глава государства Касым-Жомарт Кемелевич Токаев в своем Послании «Конструктивный общественный диалог – основа стабильности и процветания Казахстана» отметил, что нашей общей задачей является воплощение в жизнь концепции «Слышащего государства», которое оперативно и эффективно реагирует на все конструктивные запросы граждан.

В данном контексте одним из важнейших инструментов взаимодействия государственных органов с населением являются обращения граждан. Обращения граждан выступают своеобразной лакмусовой бумагой, которая позволяет «читать» настроения в обществе, выявлять проблемные зоны и болевые точки.

Но, к сожалению, сегодня приходится констатировать, что зачастую реакция государственных органов на жалобы и обращения граждан оставляет желать лучшего. Простые люди по-прежнему, сталкиваются с проявлениями бюрократии, формализма, чиновничьей глухоты, равнодушия и потому вынуждены обращаться к депутатам Мажилиса Парламента Республики Казахстан. Зачастую гражданам просто некуда обратиться по элементарным вопросам. А если даже и удастся достучаться до нужных инстанций и добиться приема у чиновников, то, как правило, заявители не всегда получают исчерпывающие ответы по существу обращений.

Об отсутствии эффективной работы с обращениями граждан со стороны государственных органов свидетельствует большое количество жалоб и обращений, поступающих в общественные приемные Народно-демократической патриотической партии «Ауыл» (далее – партия «Ауыл»). Многие заявители в течение длительного времени ждали ответа и лишь после неоднократных напоминаний получали формальные ответы.

Обращаем внимание, что только за первое полугодие текущего года по 65% писем, поступившим в общественную приемную партии «Ауыл» и

Ассоциацию фермеров РК, ранее государственными органами давались отписки, либо вовсе необоснованно перенаправлялись в другие организации.

Таким образом налицо случаи, когда люди, что называется длительное время ходят по замкнутому кругу, безрезультатно пытаясь найти решение проблемы в разных инстанциях.

Анализ обращений граждан является одним из важных инструментов оценки деятельности государственных органов, что позволяет получать объективную картину того, как они функционируют на республиканском и местном уровнях. Причем использование данного инструмента дает возможность выявлять наиболее актуальные для каждого региона проблемы, связанные с деятельностью органов власти. Но прежде всего это один из механизмов обратной связи госорганов с населением.

Список проблем, конечно же, большой. Но на первый план выходят разные вопросы. Например, подавляющее большинство обращений, поступивших в нашу партию связано с получением субсидий на развитие сельского хозяйства, обеспечение ГСМ, несогласия с тарифами на сельхозтехнику и удобрения, по вопросам утильсбора, также наблюдается увеличение количества жалоб на решения и действия должностных лиц уполномоченных госорганов, не принимающих надлежащих мер по заявлениям и проявляющих бездействие.

Недавно депутаты фракции партии «Ауыл» посетили ситуационный центр Правительства для граждан, где ознакомились с работой онлайн сервиса Е-Өтініш. По данным электронной платформы сервиса, наибольшее количество писем от населения поступает в органы прокуратуры, в Министерство финансов, Министерство труда и социальной защиты населения и Министерство сельского хозяйства Республики Казахстан. При этом массив повторных обращений заявителей по тем же вопросам говорит о низком качестве полученных ответов, либо попросту о формальных отписках.

В этой связи, депутаты фракции партии «Ауыл» предлагают следующие меры по решению данной проблемы и просят выразить позицию Правительства по их реализации.

1. Интегрировать имеющиеся информационные базы данных государственных органов в одну единую с определением межведомственной службы по координации работы за качеством рассмотрения госорганами обращений граждан, принятия по ним более оперативных мер. Также предлагаем определить данную структуру администратором цифровой трансформации и реинжиниринга бизнес-процессов в центральных и местных государственных органах в работе с обращениями граждан.

2. Посредством внедрения искусственного интеллекта предлагаем запустить процесс предварительной обработки запроса, с тем, чтобы обращающийся получил предварительный ответ, автоматически сгенерированный по схожим ситуациям или точно определил к какому органу следует адресовать обращение. По нашим расчетам это позволит в разы снизить поток писем.

3. Полагаем необходимым законодательно установить десятидневный срок дачи письменных ответов на депутатские запросы и обращения граждан. Считаем, что при существующих сроках их рассмотрения многие вопросы, поднимаемые в письмах, теряют свою актуальность и значимость.

4. Пора прочно связать рейтинг оценки государственных служащих со статистикой Ситуационного центра Правительства для граждан и принимать по ним меры дисциплинарного характера. По нашему мнению, это станет дополнительным механизмом, который будет способствовать тому, чтобы госорганы сегодня более ответственно подходили к вопросу рассмотрения обращений граждан.

Предлагаемые меры, по нашему убеждению, позволят разгрузить государственных служащих от излишних процедур и процессов, не влияющих на конечный результат, а также обеспечат нацеленность госаппарата на эффективную реализацию политических и экономических реформ, озвученных Главой государства.

И последнее, на днях в СМИ появилась информация о том, что в сервисе по обмену сообщениями Telegram появились боты, предоставляющие персональную информацию о гражданах Казахстана, в том числе адреса проживания, контактные телефоны и сведения о трудоустройстве. В связи со сложившейся ситуацией предлагаем Правительству в сжатые сроки принять комплекс мер по усилению защиты персональных данных казахстанцев от несанкционированного доступа, разглашения, неправомерного использования или их утраты.

На основании вышеизложенного, просим Вас, уважаемый Алихан Асханович, поручить руководителям соответствующих государственных органов внимательно изучить данный вопрос. О принятых мерах просим информировать письменно, в установленные законодательством сроки.

**С уважением,
Депутаты,
члены Фракции Народно-демократической
патриотической партии «Ауыл»**

**Н.Арсютин
Қ.Абден
А.Баккожаев
Ж.Дайрабаев
С.Егізбаев
А.Зейнуллин
Е.Саурыков
Т.Сериков**