**Рассмотрение результатов анализа жалоб, поступивших от услугополучателей на действия должностных лиц госорганов за 1 полугодие 2018 года.**

Департамент, в соответствии с полномочиями, рассматривает жалобы и обращения граждан, поступившие на действия административных госслужащих по вопросам нарушения законодательства в сфере госслужбы, этики и на качество оказания госуслуг. В целом, в г.Алматы 78 госорганов, госуслуги оказывают только 46 госорганов.

Департаментом проанализировано состояние работы по жалобам.

Анализ проведен на основании материалов, предоставленных госорганами г.Алматы, сведений из УКПСи СУ, а также жалоб, поступивших непосредственно в Департамент.

Анализ статистических данных показал, что обращения, поступившие в сфере государственной службы, норм Этического кодекса в текущем году отмечается увеличение количества обращений **с 224 (1 полуг. 2017г.) до 287 (1 полуг. 2018)**, из них направлены в соответствующие государственные органы **219 (2017г.-83, 2018г.-136),** при этом, число подтвержденных жалоб 55 или 18,8%, по вопросам государственных услуг **с 46 (1 полугодие 2017г.) до 68 обращений (1 полуг.2018г.),** при этом, число подтвержденных жалоб 42 или 36,8%.

На действия сотрудников каких госорганов **в сфере госуслуг** жалуется население, в пятерку лидеров-услугодателей вошли:

1. Департамент внутренных дел -**17 жалоб**
2. Отделы РАГС акиматов г.Алматы – **14 жалоб**
3. Департамент государственнх доходов **14 жалоб**
4. Департамент юстиции -**11 жалоб**
5. Управление здравоохранения - **11 жалоб**

Таким образом, данные сведения свидетельствуют о повышении количества жалоб.

Предметом поступления жалоб явились неправомерный отказ – 52 фактов, нарушение сроков оказания госуслуг – 13 фактов, незаконная выдача документов – 5, неэтичное поведение услугодателей-2.

*Так, остановимся на жалобах, которые часто постукпают в госорганы.*

***Касательно жалоб, поступивших на действия сотрудников Департамента внутренных дел.***

В данный госорган жалобы поступают по вопросам неправомерного отказа, нарушения сроков оказания госуслуг, истребования излишних документов, на неправомерность снятия с учета автотранспорта. Эти обстоятельства нарушают права граждан РК, иностранцев и в целом, создают негативное мнение общественности.

Так, Департаментом внутренних дел по жалобе гр.Склярец Евгения ходатайствующего по вопросу оставления его на ПМЖ и получения вида на жительства в г.Алматы, проведена служебная проверка. Заявитель ссылается на истребование непредусмотренных законом документов.

Вся эта волокита, связанная с необоснованным отказом, привела к нарушению заявителем сроков пребывания на территории РК, тем самым, лицо было привлечено к адм ответственности.

За данное нарушение, майор полиции Мусанов А. строго предупрежден.

По жалобе Бабаева М. установлены нарушения по государственной услуге «Регистрация и выдача разрешения иностранцами лицам без гражданства на постоянное жительство в Республики Казахстан».

Так, установлено, что сотрудником ОМС УВД Жетысуского р-на в собственном жилище, без согласия владельца, незаконно был прописан иностранный гражданин Мадалинова Ф., что повлекло жалобу.

За вышеуказанные допущенное нарушениемайору полиции Туякбаеву С. объявлен «выговор».

Факты нарушения сроков сотрудниками ДВД имеют место на системной основе. Причинами, с пояснений сотрудников, является значительное сокращение сроков оказания госуслуг.

Все эти обстоятельства приводит к тому, что ДВД, оказывающими наибольшее число госуслуг среди территориальных органов, допускается множество нарушений.

***Касательно жалоб, поступивших на действия сотрудников районных аппаратов акимов.***

Жалобы услугополучателей поступают на неправомерный отказ в оказании услуг, отказа в приеме документов, на несоблюдение сроков оказания государственных услуг, создании волокиты. В особенности, в данном направлении жалобы поступают из за волокиты, вызванной недостаточностью кадров и неурегулированием отдельных процессов оказания госуслуг законодательно, а также коллизии в законодательстве.

Так, имеются коллизии при оказании государственной услуги «Регистрация заключения брака (супружества), в том числе внесение изменений, дополнений и исправлений в записи актов гражданского состояния» от услугополучателей требуется расписки об осведомленности о состоянии здоровья и материальном положении друг-друга, также об отсутствии препятствий к вступлению в брак (супружество) согласно п.п.5) п.2 ст.224 Кодекса Республики Казахстан «О браке (супружества) и семье» (далее – Кодекс), что не предусмотрено Стандартом госуслуги.

По государственной услуге «Выдача повторных свидетельств или справок о регистрации актов гражданского состояния» Стандартом госуслуги не предусмотрено предоставление дополнительных документов, подтверждающих отношение заявителя к лицам, в отношении которых совершена актовая запись.

Таким образом, согласно нормам Кодекса и указанных Правил услуга не может быть оказана в случаях если услугополучатель (заявитель) изменил, к примеру, ФИО и не приобщил соответствующие подтверждающие документы, которые, при этом, отсутствуют в информационных системах.

Вместе с тем, жалобы от услугополучателей поступают на неправомерные действия услугодателей.

К примеру, жалоба Метербаевой К.М. на незаконные действия сотрудников РАГС Наурызбайского р-на, заявитель в течении 1 год и 8 месяцев не могла получить государственную услугу «Регистрация смерти, в том числе внесение изменений, дополнений и исправлений в записи актов гражданского состояния» и «Регистрация перемены имени, отчества, фамилии, в том числе внесение изменений, дополнений и исправлений в записи актов гражданского состояния».

Сотрудники РАГСа неправомерно направили заявителя в суд, которым было отказано заявителю. Несколько сотрудников почти в течении 2 лет волокитили при оказании данной госуслуги, тем самым, факты грубости и некорректного поведения со стороны госслужщих достаточно сопровождали заявителя.

***Касательно жалоб, поступивших на действия сотрудников Департамента государственных доходов по г.Алматы***

Анализ жалоб показал, что жалобы услугополучателей как 2017 году, так 2018 году поступают на неправомерный отказ в проведении зачетов сумм, на неправомерные действия по снятию с регистрации ИП с регистрационного учета, а также на факты волокиты.

К примеру, по государственной услуге «Проведение зачетов и возвратов уплаченных сумм налогов, других обязательных платежей в бюджет, пени, штрафов» 19.02.2018 года поступила жалоба ТОО «Аманат Мунай» на неправомерный отказ в возврате излишне уплаченной суммы налога на добавленную стоимость из бюджета.

По предоставленным документам установлено, что по заявке ТОО «Аманат Мунай» сотрудником УГД по Бостандыкскому р-ну г.Алматы предоставлен отказ в возврате излишней уплаченной суммы по причине того, что отделом косвенных налогов ошибочно предоставлена сумма возврата, что повлекло предоставление нерпавомерного отказа услугаполучателю.

Следует отметить, что данное нарушение Департаментом государственных доходов выявление после поступление жалобы от услугополучателя.

***Касательно жалоб, поступивших на действия сотрудников Департамента юстиции***

В данный госорган жалобы услугополучателей поступают на незаконную регистрацию недвижимости, на неправомерный отказ в регистрации недвижимости и на неправомерные действия сотрудников ДЮ.

Так, обращение **Шао Ханминг** касательно неправомерных действий должностных лиц Управления юстиции Медеуского района Департамента юстиции г.Алматы по незаконной государственной перерегистрации юридического лица.

Перечень документов, необходимый для оказания государственной услуги «Государственная перерегистрация юридических лиц, учетная перерегистрация их филиалов и представительств», регламентирован статьей 14 Закона «О государственной регистрации юридических лиц и учетной регистрации филиалов и представительств», однако, излишние документы истребованы по причине несоответствия требований нормативных актов.

28 марта 2016 года Управлением юстиции Медеуского районапроизведена государственная перерегистрация ТОО "СП Казстройинвест НТ", **с включением в состав участников учредителей иностранных лиц без соответствующей визы.**

Нормами статьи 14 Закона и Стандарта государственной услуги ,требование о необходимости предоставления **соответствующей визы для иностранцев при государственной регистрации (перерегистрации) юридического лица не предусмотрено,о**днако, статьей 40 Закона Республики Казахстан «О миграции населения» от 22 июля 2011 года запрещается создание юридического лица,
 а также участие в уставном капитале коммерческих организаций путем вхождения в состав участников юридических лиц иностранцам, **не получившим визы на въезд в качестве бизнес-иммигрантов.**

Представленное письмо Министерства юстиции №14-19756-18,датировано 25.05.2018г., в котором разъяснены условия регистрации юридических лиц с участием иностранных граждан, **не содержит требование**
о необходимости предоставления визы для иностранных граждан.

Таким образом, сотрудниками Управления юстиции Медеуского района г.Алматы, не учтены требования пункта 3 статьи 12 Закона «О правовых актах»,согласно которому, при наличии противоречий в нормах нормативных правовых актов одного уровня **действуют нормы акта, позднее введенные
в действие.**

В свою очередь, Департаментом направлена рекомендация в Департамент юстиции о направлении письма в Министерство юстиции Республики Казахстан о необходимости урегулирования порядка государственной регистрации и перерегистрации юридических лиц с иностранным участием, с выработкой единой позиции касательно предоставления в регистрирующий орган документов, подтверждающих законность пребывания иностранных граждан на территории Республики Казахстан.

Следует отметить, что число жалоб поступисших в данный госорган за пол года превышает **5 раза по сравнению с прошлым 2017 годом.**

***Касательно жалоб, поступивших на действия сотрудников Управления здравоохранения***

Количество поступивших жалоб в Управление здравоохранения также значительно увеличилось по сравнению с анологичным периодом в 4,5 раза.

Системные поступления жалоб являются по вопросам прикрепления и открепление граждан с медицинских организаций, вызов врача на дом, на отсутствие разъяснений выдачи больничных листов, а также на трудности записи к врачам узкой специальности.

С сентября месяца 2017 года в рамках медицинского страхования началась всеобщая работа по прикреплению населения к медицинским организациям, порядок проведения которого предусмотрен Правилами оказания первичной медико-санитарной помощи.

Данный вопрос вызывает особое внимание, поскольку у населения возникают вопросы к порядку прикрепления.

Согласно законодательству, прикрепление граждан может быть произведено только в те организации, которые включены в базу данных субъектов здравоохранения, претендующих на оказание медицинских услуг в рамках гарантированного объема бесплатной медицинской помощи.

 Процедура вполне доступная, однако, от общественности, от граждан поступают жалобы на неправомерное прикрепление к поликлиникам. Так, обратившись с заявлением для прикрепления в одну клинику, в последующем, граждане узнают о том, что они поставлены на учет другому субъекту, при этом, основанием является написанное ими заявление.

Департаментом в ходе проверки установлено, что заявления поддельные, факты подобных разбирательств на уровне правоохранительных органов, уже имеются.

К примеру, Департаментом, совместно с Управлением здравоохранения по жалобам Елены Дунас, Нуртаевой Назерке, осуществлен совместный выезд в клиники, по итогам которого установлено, что Елена Дунас прикреплена без ее согласия в частную поликлинику «ТОО Клиника AMD». При инспектировании установлено, что ее подпись в заявлении не соответствует действительности.

При инспектировании городской поликлиники №36, также установлено несоответствие подписи Н.Нуртаевой, что также подтверждается заявителем.

Аналогичный факт имел место в отношении обращения гр. Карпова А., жалоба которого поступила в Департамент.

На просьбу Департамента представить аналогичные заявления иных граждан для их визуального осмотра, клиниками было отказано

Кроме того, Департаментом, для изучения бизнес-процесса оказания госуслуги, методом “тайного покупателя” проведен выборочный контроль, в ходе которого установлены факты истребования от граждан для получения госуслуги по прикреплению излишних документов, не предусмотренных Стандартом, так, в амбулатории «Думан», в ГП N2| от заявителей дополнительно истребуются 2 копии удостоверения личности заявителей и флюорографический снимок (предложена платная услуга),

В регистратурах поликлиник №5, №8, №9 №10, при получении консультации утверждают, что граждане могут прикрепиться исключительно по месту проживания, а после подачи заявления они проверят заявителей по месту проживания.

Проведенный Департаментом совместно с представителями общественности выезд в Центральную клиническую больницу по жалобе заявителя Адамбаева М. о невыделении лекарственных средств данной поликлиникой показал, что причиной тому явилось недопонимание, возникшее между клиникой и УЗ.

Так, президентом клиники по вопросам выделения лекарств направлено письмо в адрес Управления здравоохранения, ответ на которое Управлением не предоставлен. При выяснени причин, сотрудники пояснили, что по вопросу порядка выделения лекарств, ими проводилось совещание с участием всех клиник, на которое им дано разъяснение, поэтому данное обращение они посчитали как служебную записку и не посчитали нужным отвечать на него.

Центральной клинической больницой заявка на лекарственные средства в УЗ не подавалась, поэтому и Управление здравоохранения, в свою очередь, не подавало заявку в Минздрав, а пациенты вынуждены добиваться своих прав через общественность.

Это свидетельствует о ненадлежащем взаимодействии Управления с клиниками города, отсутствие мониторинга по потребностям с учетом числа прикрепленного населения.

Полагаем, что Управлению следует провести анализ прикрепленного населения, в последующем,с учетом поставленных диагнозов, рассчитать потребность в препаратах и привести в соответствие ранее поданные в Минздрав заявки.

Таким образом, по итогам анализа жалоб услугополучателей на действия должностных лиц госорганов по оказанию государственных услуг установлено, что ряд государственных органов не принимают меры по устранению имеющихся проблем, указанных в обращениях услугополучателей, при этом нарушая прав граждан.

Как показал анализ, поступление жалоб набирают обороты по вопросам прикрепления граждан к медицинским организациям, получение постоянного места жительства, регистрация недвижимости, вопросы актовых записей, регстрация ИП и проведении зачетов суммы.

Вместе с тем, определены ряд госорганов на действия сотрудников которых **жалуются в сфере государственной службы и норм Этического кодекса.**

Как и в прошлом году, наибольшее количество внеплановых проверок проведено в отношении местных исполнительных органов, в частности, на незаконные действия должностных лиц следующих управлений: жилья и жилищной инспекции (10), Аппарата акимаг.Алматы (10), земельных отношений (8), архитектуры и градостроительства (7),государственного архитектурно-строительного контроля (7).

Как показал анализ, характер поступивших обращений следующий:

1. ненадлежащее исполнение должностных обязанностей - 53 фактов;
2. несоблюдение требований Закона РК «О порядке рассмотрения физических и юридических лиц» - 37 фактов;
3. нарушение требований Этического кодекса государственных служащих -15;

4. соблюдение требований правил проведения конкурса на занятие вакантных административных государственных должностейкорпуса «Б» - 2;

5.в части оценки государственного служащего- 1;

6.нарушение требований Правил наложения дисциплинарного взыскания 1;

7.необнованный отказ в премировании -1;

8. необоснованное увольнение с занимаемой должности – 1;

9.нарушение требований Правил проведения аттестации государственных служащих – 1.

Сотрудниками вышеуказанных органов наибольшее количество нарушений допускается в части ненадлежащего исполнения должностных обязанностей.

Такого рода нарушения, которые поступают неоднократно, выявлены в сферах земельных отношений (3), жилья и жилищной инспекции (3), архитектуры и градостроительства (3) и контроля за использованием охраной земель (3).

***В сфере жилищных отношений, обращения поступили от заявителя по вопросам неправомерно проведенной проверки в ПКСК и необоснованного отказа в предоставлении арендного жилья.***

К примеру, обращение председателя ПКСК «Аян» Л.Б. Мамадалиевой в отношении должностных лиц Управления жилья и жилищной инспекции г.Алматы в части нарушения этических норм государственных служащих, неправомерной организации проведения проверки в ПКСК рассмотрено с проведением внеплановой проверки. Доводы заявителя подтвердились. Направлено представление. За нарушения требований подпункта 12) пункта 1 статьи 50 Закона «О государственной службе Республики Казахстан». главный специалист Есмурзаева Г. привлечена к дисциплинарной ответственности в виде «предупреждения о неполном служебном соответствии». Права восстановлены путем привлечения к дисциплинарной ответственности виновных лиц.

***В сфере земельных отношений заявители обращаются в части не неправомерного рассмотрения обращения в предоставлении земельного участка и неисполнении решения суда.***

К примеру, обращение Пралиева С.Ж. в интересах Омарбаева А.Т. в части не исполнения решения Жетысуского районного суда города Алматы от 16.02.2018г. в части выплаты денежной суммы за принудительное отчуждение земельного участка рассмотрено с проведением внеплановой проверки. Доводы заявителя подтвердились частично, поскольку Управлением выплачена половины суммы. По итогам проверки, в адрес Управления направлено рекомендательное письмо. Права восстановлены путем полной выплаты денежных средств.

***В сфере контроля за использованием охраной земель заявители обращаются в части необоснованного истребования земельногоучастка и непринятия соответствующих мер по захвату земельного участка.***

К примеру, обращение Навразиди Е.И. по бездействию сотрудников Управления контроля за использованием и охраной земель города Алматы в части истребования земельного участка от Сейтханова Д.А., который неправомерно захватил земельный участок и предоставления недостоверной информации по земельному участку при составлении административного протокола. По итогам проверки доводы заявителя подтвердились. Вместе с тем, выявлено, что сотрудником Управления при рассмотрения обращения не был продлен срок рассмотрения обращения, о чем заявитель не был также уведомлен об этом. За допущенные нарушения, приказом за №01.1-23/13 от 05.05.2018г. главный специалист Управления Жанабердиев Г.Б. привлечен к дисциплинарной ответственности в виде «замечания».

Вместе с тем, государственными служащими допускаются нарушения в части рассмотрения обращения физических и юридических лиц. Как показал анализ, в основном государственными служащими не предоставляется полный ответ на обращения. Если в 1 полугодии 2017 года таких нарушений было **10 из 12**, то за аналогичный период 2018 года составило **8 из 12**. Также имеются факты не направления обращения в соответствующий государственный орган (3), не дачи промежуточного ответа на обращения (1), не разъяснения прав граждан (1), нарушения сроков (1).

Такого рода нарушения, выявлены в Управлениях: земельных отношений (5), энергетики и коммунального хозяйства (3) и в аппарате акимаМедеуского района города Алматы (2).

К примеру, обращение директора ТОО «Компания Камертон» Л.Ким на неправомерные действия должностных лиц Управления земельных отношений города Алматы в части дачи неполного ответа на обращение рассмотрено с проведением внеплановой проверки. Доводы заявителя подтвердились. Права заявителя восстановлены путем направления обращения в соответствующий государственный орган. За нарушение подпункта 4) статьи 10 Закона РК «О государственной службе Республики Казахстан», приказом руководителя Управление за №13ж/к от 9 апреля 2018 года, главный специалист Турлибеков М.З. привлечен к дисциплинарной ответственности в виде «замечания».

Количество нарушений этических норм государственными служащими, в сравнении с прошлым годом, осталось на том же уровне. Если за 1 полугодие 2017 года выявлено 3 из 8, то в 2018 году 2 из 7.

Вместе с тем, в 1 полугодии 2018 годы выявлены грубые нарушения этических норм, допущенных сотрудниками аппарата акима Турксибского района города Алматы.

К примеру, обращение председателя ПКСК «Встреча» Молдожанова К.М. на неправомерные действия должностных лиц аппарата акимаТурскисбского района города Алматы в части неправомерного сноса палисадника, обустроенного придворной территории рассмотрено с проведением внеплановой проверки.По итогам проверки доводы заявителя подтвердились. Направлено представление. За нарушение требований подпунктов 5) и 7) пункта 5 Этического кодекса государственных служащих в части дачи повода для критики со стороны общества за свои действия и поведения, распоряжениям акимаТурскисбкого района города Алматы за № 18 л-с от 18 мая 2018 года, главный специалист Қабдиев Б.Ж. привлечен к дисциплинарной ответственности в виде «замечания». Права восстановлены путем возврата соответствующих материалов и проведения с жителями разъяснения.

 **В части нарушение конкурсных процедур. По данным доводам Департаментом за 1 полугодие 2018 года рассмотрены 2 обращения заявителей, которые были подтверждены.**

К примеру, обращение Сулейменовой А.Д. на неправомерные действия со стороны руководства Администратора судов города Алматы, выразившиеся в отказе в назначении на должность заведующего канцелярией Медеуского районного суда ее супруга ШажабаеваЕ.и имевших при этом нарушениях при проведении конкурса, а также при командировании в канцелярию Медеуского районного суда главного специалиста Алматинского городского суда и возложении на него исполнения обязанностей заведующего.

Кроме того, в обращении указывалось о несоответствии необходимым требованиям при назначении на должность руководителя Администратора судов города Алматы и его заместителя. Указанное обращение рассмотрено с проведением внеплановой проверки. По итогам проверки доводы заявителя частично подтвердились.

За несоблюдение требований пункта 53 Правила проведения конкурса на занятие административной государственной должности корпуса «Б» в части не сохранения аудио записи собеседования приказом и.о. руководителя Администратора судов города Алматы за № 240 от 24.01.2018г., главный специалист Хамзина А.Е. привлечена к дисциплинарной ответственности в виде «замечания».

По направленному Департаментом предложению об отмене принятых решений государственного органа Администратором судов города Алматы отменен результат от 08.12.2017г. и объявлен внутренний конкурс среди государственных служащих государственного органа. Права восстановлены путем переобъявления внутреннего конкурса.

Таким образом, проведенный анализ показал, что при исполнении должностных обязанностей государственными служащими нарушаются требования норм законов РК «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц» и «О государственной службе Республики Казахстан» (ст.10пп.3) .

Статистика выявленных нарушенийв сфере рассмотрения обращений физических и юридических лиц указывает на необходимость усиления контроля в данном направлении, а также расширения праворазъяснительных мероприятий среди населения и в государственных органах.

**По итогам анализа рекомендуем:**

1. **Департаменту внутренних дел по городу Алматы, Департаменту государственных доходов по городу Алматы,** Аппарату акима г.Алматы (для сотрудников РАГС)организовать всеобучи для сотрудников оказывающие государственные услуги, а именно на знании требований оказания государственных услуг, а также соблюдение этических норм.
2. Управлению миграционной полиции ДВД г.Алматы разработать брошюры и информационные стенды для иностранцевпо срокам пребывания их в Республики Казахстан с описанием всех процедур получения государственной услуги «Регистрация и выдача разрешения иностранцами лицам без гражданства на постоянное жительство в Республики Казахстан» с размещением в доступных местах для услугаполучателей.
3. Управлению здравоохранения:

- принять по недопущению нарущений прав граждан касательно прикрепления к медицинским организациям, путем определение ответсенного лица в каждой медорганизации;

- изучить потребность населения, а также график записей врачей с рассмотрением возможностей увеличению часоы времени врачей узких специальностей;

- изучить все жалобы по незаконным прикреплениям и откреплениям с Медорганизаяции с направлением соответсвующего письма в уполномоченный органы.

**4**. Управлению жилья и жилищной инспекции усилить работу по контролю деятельности ПКСК, на постоянной основе проводить анализ жалоб и определить системные проблемные вопросы.