**Об итогах анализа обращений,поступивших в Департамент по делам госслужбы и противодействию коррупции по г.Алматы за период 2017 и 1 пол. 2018 г.**

Одними из основных направлений деятельности Департамента по делам госслужбы является контроль в сфере госслужбы и оказания госуслуг. Департамент занимается рассмотрением жалоб и обращений по данным направлениям, проводит проверочные мероприятия, принимает меры по рассмотрению ответственности виновных лиц и восстановлению нарушенных прав.

Анализ статистики показал, что в текущем году в сфере контроля госслужбы отмечается **увеличение количества** обращений с **224** *(1 полуг. 2017г.)* до **287** (1 полуг. 2018г.) или больше **на 21,9%.,** при этом, количество подтвердившихся жалоб по итогам 50 проверок, составило 26.

 В сравнении с аналогичным периодом 2017 года,количество поступивших обращений составило 213, проведено 62 проверки, доводы подтвердились по 24 фактам.

При этом отмечаем, что количество обращений, которые перенаправлены в другие госорганы по компетенции составило 37%, это практически на 90% выше прошлогоднего показателя.

 Согласно статистике, наибольшее количество граждан обратились на действия сотрудников правоохранительных органов (доля таких обращений составила 25%), сферы жилищных отношений (20%),земельных отношений (23%), архитектуры и градостроительства (21%) и остальных направлений.

В целом, характер поступивших жалоб, направлен на некачественные ответы со стороны госорганов, а равно, предоставление неполного ответа, несоблюдение сроков рассмотрения обращений.

Департамент, в силу имеющихся компетенций, не вправе рассматривать обращения на действия сотрудников правоохранительных органов,по вопросам финаудита,деятельности КСК, такие обращения, как правило, направляются по компетенции в органы прокуратуры, в вышестоящие органы, либо в профильные органы местного и территориального значения

Все остальные обращения в рамках компетенции, изучаются путем проведения проверок, истребования информации.

За 8 мес 2018 года процент восстановленных прав граждан составил 49%. Восстановить права граждан по всем обращениям не всегда возможно, к примеру, в связи с истечением сроков давности, неподтверждения доводов заявителей, наличия неразрешенных вопросов по коллизиям НПА.

**В сфере госуслуг ситуация по жалобам следующая.**

В 2018 году по вопросам оказания государственных услуг поступило **68 обращений**, в то время как в 2017 – **46,** при этом, число подтвержденных жалоб 42 или **36,8%.**

В основном, жалобы **в сфере госуслуг** поступают на действия сотрудников следующих госорганов: в пятерку лидеров - услугодателей вошли:

1. Департамент внутренных дел -**17 жалоб** ( 2017 -6, из них подтверждено - 1, 2018- 11жалоб, из них подтверждено -7);
2. Отделы РАГС акиматов г.Алматы – **14 жалоб** (2017 - 10, подтверждено -1, в 2018 г. – 4, подтверждено – 2);
3. Департамент государственнх доходов **14 жалоб** (2017-11), подтверждено – 2, 2018 г.-3, подтверждено – 1);
4. Департамент юстиции -**11 жалоб** (2017-2, подтверждено- 1, 2018 – 9, подтверждено -3);
5. Управление здравоохранения - **11 жалоб** (2017- 2, подтверждено 1, 2018 - 9, из них отозвано -8);

*Предметом поступления жалоб явились неправомерный отказ – 52 фактов (подтвержденных 21 фактов (40,3%), нарушение сроков оказания госуслуг – 13 фактов (подтвержденных - 4 (30,7%), незаконная выдача документов – 5 (подтвержденных – 2), неэтичное поведение услугодателей-2.*

Но не в этом заключается глобальность проблемы.

 Согласно статистике, приведенной на сайте статгов, ежегодно в государственные органы поступает порядка **2,5 млн.** обращений. За последние четыре года их количество снизилось на треть – с **3,5 млн.** в 2014 году до **2,3 млн.** в 2017 году.

Вместе с тем, **число жалоб**, наоборот, ежегодно растёт и за указанный период выросло почти на **50%**: с **120 тыс.** в 2014 году до **180 тыс.** в 2017 г. В то же время, доля жалоб в общем объеме обращений возросла в **2,3 раза** (2014 - 3,4%, 2015 - 5,4%, 2016 - 7,5%, 2017 - 7,7%).

Ежегодно от **10** до **20** тысяч заявителей обращаются в госорганы **повторно**. При этом в среднем в **87%** случаях по повторным обращениям принимаются решения о полном либо частичном удовлетворении и о даче разъяснения, **что указывает** на наличие фактов некачественного рассмотрения госорганами обращений.

Также растет доля перенаправляемых обращений в другие госорганы для рассмотрения. Так, за анализируемый период данный показатель вырос в **1,4 раза** (2014 – 6%, 2017 - 8,3%) и достиг **193 тыс.** (2017г).

Вышеуказанная статистика показывает, что отдельных чиновников больше заботит не решение вопросов заявителей, а недопущение сроков исполнения. Поэтому имеет место некачественное рассмотрение обращений, не полные и не исчерпывающие ответы на обращения.Сотрудники нащих госорганов не столько озадачены решением проблем граждан, достойному служению, сколько скорейшему поверхностному рассмотрению обращений

В то же время, граждане, как правило, не знают в какой госорган необходимо обращаться по своему вопросу. Государственные служащие, перенаправляя обращения в другой госорган, также не всегда точно знают, в компетенцию какого госоргана относится тот или иной вопрос. Все это делается в трехдневный срок, разрешенный законодательством для пересылки документа, без тщательного изучения полномочий того или иного госоргана. В итоге, обращение месяцами и даже годами может «блуждать» между госорганами, а заявитель формирует негативное мнение о работе госорганов.

 Также имеются жалобы граждан на невозможность попасть на личный прием к руководителям госорганов.

 Для решения данных вопросов, предлагаем рассмотреть целесообразность формирования **Системы рассмотрения обращений** физических и юридических лиц, включающую:

**уполномоченный орган;**

**«одно окно», куда граждане и бизнес будут направлять свои обращения и где будет проводиться личный прием граждан руководителями госорганов;**

**Реестр государственный функций;**

**единый учёт обращений.**

Это обеспечило бы системность в рассмотрении обращений и **исключило** бы ряд проблем в этой сфере:

1) направление обращений «не по адресу», что, соответственно, исключит перенаправления;

2) «перенаправление» обращений по кругу, поскольку уполномоченный орган будет направлять обращения четко по компетенции;

3) минимизировать необходимость граждан в посещении личного приема руководителя.

4) формализм при рассмотрении обращений, так как появится возможность контролировать результаты рассмотрения.

В итоге, существенно сократятся издержки граждан и предпринимателей по решению их вопросов (временные, финансовые, трудовые и т.д.).

Считаем, что Агентство по делам государственной службы и противодействию коррупции (Агентство) могло бы выступить **инициатором формирования Реестра государственных функций**, а также создания «одного окна» и базы данных обращений граждан.

«Одно окно» можно организовать на базе НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан» либо на базе Агентства.

Данное предложение направлено в адрес Уполномоченного органа.