

## **Е- өтініштер**

Қазақстан Республикасының Бас прокуратурасы құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті сайтында жарияланған (<http://pravstat.prokuror.gov.kz>)

---

## **Е- өтініштер**

### Электрондық өтініштер

Электрондық өтініштер – азаматтардың жүйелік проблемаларын анықтау, талдау, бақылау үшін арналған азаматтардың өтініштерінің бірыңғай платформасы. Өтініштерді қарау мерзімдерін қысқартуға мүмкіндік беретін text mining (өтініштердің мәтінін интеллектуалдық талдау) пайдалану жоспарлануда.

Комитет 2007 жылдан бастап мемлекеттік органдар толтыратын карточкалардың негізінде жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін есепке алуды жүзеге асырып келеді.

Арасынша, мемлекеттік органдардың өтініштерін сақтайтын бірыңғай деректер қорының болмауы өтініштерді қарау процесстерін қиындатып, тиісті орындауды қадағалауға мүмкіндік бермейді.

Аталған саладағы мәселелерді талдау азаматтардың қайда және қалай жолдау қажеттілігі туралы білмейтінін көрсетті.

Мемлекеттік органның құзыретін білмей барлық сатыдағы органдарға жазады. Шағымды кім және қалай қарайтынын білмейді. Көптеген заңдарда шатысып өтінішті қалай жазу керек екендігі туралы білмейді.

Өтініштерді қарау мерзімдері мен тәртібі бөлігінде шашыраңқы заңнама қолданылып жатыр (нақты айтқанда, өтініштерді қарау мерзімдері 3 заңда көзделген «Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы», «Әкімшілік рәсімдер туралы», «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы»).

Өтініштерді қарау барысында азаматтардың мүдделері мен құқықтарын бұзуды ықшамдау, мемлекеттік органдар жұмысының тиімділігін арттыру және реттеу мақсатында осы бағытта «Электрондық өтініштер» жобасын іске асыру жұмыстары басталды.

Жобаның мақсаты, өтініштерді қарау сапасын арттыру және мерзімдерін қысқарту, сондай-ақ, өтініштерді қарау бөлігіндегі мемлекеттік органдардың жұмысын оңтайландыру болып табылады.

Жобаның міндеттері:

- Өтініштерді орындауды бақылау және айқындығын қамтамасыз ету;
- Өтініш берудің бірыңғай әдісін әзірлеу;
- Өтініштердің бірыңғай тізімін құру;
- Халықтың қанағаттанбау факторларын айқындау үшін алдын ала ден қою құралдарын енгізу;
- Өтініштерді қарау мерзімдерін анықтауды автоматтандыру;
- Қызметкерлердің арасындағы жүктелісті ұтымды бөлуді қамтамасыз ету;
- Қарау процесстерін оңтайландыру мақсатында қажетті деректер қорымен ықпалдасу.

Прокуратура қорындағы бірыңғай автоматтандырылған жүйе азаматтардың электрондық өтініштерін ӨҚО (өтініштерді қабылдау орталығы) арқылы уәкілетті органдарға жолдауға мүмкіндік береді.

ӨҚО операторлары өтініштерді қабылдап қажетті нысанды толтырады. Өтініш автоматты түрде уәкілетті органға жолданады.

Бұл артық құжат айналымын қысқартып, азаматтардың мемлекеттік органдар мен қоғамдық

## **Е- өтініштер**

Қазақстан Республикасының Бас прокуратурасы құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті сайтында жарияланған (<http://pravstat.prokuror.gov.kz>)

---

қабылдау бөлмелеріне баруын азайтады.

Азаматтар СМС-хабарламалар және интернет желісі арқылы өздерінің өтініштерінің қимылын көре алады, және де мемлекеттік органдардың жеке байланыс арналарысыз олардың әрекеттері туралы ақпарат ала алады.

«Әлеуметтік қауырттылығы мониторингі» жүйесін жобалау бойынша жұмыстар басталды, ол әлеуметтік қауырттылықтың тәуекеліне уақытылы ден қоюға мүмкіндік береді.

Біз мемлекеттік органдардың жүйелерімен ықпалдасуға мүмкіндік беретін бірыңғай қорын әзірлеудеміз.

Азаматтар мен мемлекеттік органдардың өтініштерінің қарау барысын қадағалау мүмкіндігі пайда болады.

Электрондық өтініштердің бірқатар ерекшеліктері бар:

- Азаматтар үшін: өтініш берудің ыңғайлы және жедел процесі;
- Мемлекеттік органдар үшін: тиісті шараларды әзірлеу үшін әлеуметтік экономикалық сипаттағы талдау мүмкіндігі болады.

**Қайнар:** <http://pravstat.prokuror.gov.kz/kaz/e-otinishter>