

## **Информация по рассмотрению обращений физических и юридических лиц за 12 месяцев 2018 года**

За 12 месяцев 2018 года в Министерство сельского хозяйства Республики Казахстан (далее - Министерство) поступило 2041 обращение физических и юридических лиц, из них: от физических лиц – 1089, от юридических лиц - 952, что на 4,1 % больше по сравнению с аналогичным периодом 2017 года (в 2017 году поступило 1961 обращение, из них от физических лиц – 1004, от юридических лиц – 957).

По характеру вопроса обращения подразделяются:

- заявления – 1469;
- жалобы – 245;
- предложения, отклики и запросы – 327.

За отчетный период из 2041 обращений физических и юридических лиц 55 обращений поступили повторно, т.е. на 63,1 % меньше по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (в 2017 году – 149), что показывает удовлетворенность граждан ответами на их обращения. Фактов срывов срока предоставления ответов заявителям нет.

В 2018 году на 19,5 % увеличилось количество обращений граждан, направленных посредством портала «Электронного правительства» (434 обращений - в 2017 году, 539 обращений - в 2018 году).

Анализ обращений по характеру поднимаемых вопросов показывает, что основная масса обращений поступает по земельным вопросам, а также с просьбой об оказании содействия в предоставлении субсидий и кредитов.

За 12 месяцев 2018 года согласно утвержденному графику приема граждан руководством Министерства принято – 116 человек:

- по 12 обращениям приняты удовлетворительные решения;
- 27 обращения рассмотрены Министерством;
- по 60 обращениям даны разъяснения;
- 17 обращений перенаправлены в другие государственные органы по компетенции.

В целях улучшения работы по рассмотрению обращений физических и юридических лиц, ответственными работниками ежедневно проводится работа, в части разъяснения законодательных норм по работе с обращениями, а также ежедневный мониторинг исполнения обращений, по результатам которого ежедневно направляется служебная записка на имя руководства Министерства и один раз в квартал проводится правовой всеобуч.

---

## 2018 жылдың 12 айында азаматтардың өтініштерін қарау туралы ақпарат

2018 жылдың 12 айында Қазақстан Республикасы Ауыл шаруашылығы министрлігіне (бұдан әрі – Министрлік) жеке және заңды тұлғалардан барлығы 2041 өтініштер келіп түсті, олардың ішінде жеке тұлғалардан – 1089, заңды тұлғалардан – 952. Өтініштер 2017 жылмен салыстырған 4,1% өскен.

Министрлікке келіп түскен өтініштер сипаты бойынша келесі сұрақтарға бөлінеді:

- арыздар -1469;
- шағымдар – 245;
- ұсыныстар, үндеулер мен сұранымдар -327.

Есепті кезеңде 2041 жеке және заңды тұлғалардың өтініштерінің 55 қайта келіп түскен өтініштер, ол 2017 жылмен салыстырғанда 63,1 % кеміген, бұл азаматтардың өз өтініштеріне алған жауаптарға қанағаттанушылық білдіргенін көрсетеді.

Жылдан жылға «Электрондық үкімет» порталы арқылы келіп түсетін өтініштер саны көбеюде, яғни 2018 жылы 19,5 пайызға ұлғайды.

Келіп түскен өтініштердің басым көпшілігі жер мәселелері, АӨК субсидиялау тетіктері мен несие алуға көмектесу туралы.

Есептік кезеңде Министрліктің басшылығы бектілген кесте бойынша жеке сұрақтары бойынша 116 азаматтарды қабылдады. Оның ішінде қабылдауда болған:

- 12 азаматтың өтініші қанағаттандырылды;
- 27 азаматтың өтініші қаралып, Министрлік тарапынан жауап берілді;
- 60 азаматтың өтініші бойынша түсініктеме берілді;
- 17 азаматтың өтініштері құзыры бойынша басқа мемлекеттік органдарға жолданған.

Азаматтардың өтініштерімен жұмысты жақсарту бойынша Министрлікте жауапты қызметкерлер заңнамада көрсетілген қағидаларды түсіндіру бойынша жұмыс жүргізіп отырады, азаматтардың өтініштерін мезгілінде орындау үшін күнделікті мониторинг жүргізеді, мониторинг қорытындысы бойынша Министрліктің басшылығына қызметтік хат жолданып отырады. Сонымен қатар Министрлікте қызметкерлерге тоқсан сайын құқытық оқулар өткізіліп тұрады.

---