

**«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ
КОМПЛАЕНС БАҚЫЛАУ ҚЫЗМЕТІ**



«Азаматтарға арналған үкімет»
мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ
Халыққа қызмет көрсету
бөлімдерінің қызметіндегі сыбайлас
жемқорлық пен алаяқтық
тәуекелдерге ішкі талдау жүргізу
бойынша
қысқаша талдамалық анықтама

Астана қ. 2024 ж.

1. Талдау жүргізу негіздемесі

«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» коммерциялық емес акционерлік қоғамының (бұдан әрі - Мемлекеттік корпорация) Басқарма төрағасы А.Ш. Кенжеғалиевтің 22.08.2024 жылғы 22 тамыздағы № 273 н/к бұйрығына сәйкес Халыққа қызмет көрсету бөлімдерінің (бұдан әрі – ХҚКБ) қызметінде сыбайлас жемқорлық пен алаяқтық тәуекелдерге ішкі талдау жүргізілді.

2. Талдау жүргізудің мақсаты мен көлімі

2.1. Талдау жүргізудің мақсаты уақытылы алдын алу шараларын, сондай-ақ сыбайлас жемқорлық пен алаяқтық тәуекелдерді митигациялауға және олардың іске асырылуынан болатын ықтимал залалдар көлемін барыша азайтуға бағытталған шараларды әзірлеу үшін ХҚКБ қызметінде аталған тәуекелдерді анықтау болып табылады.

2.2. Талдау 2024 жылғы 27 тамыз бен 2024 жылғы 27 қыркүйек аралығы мерзімінде жүргізілді.

2.3. Тексеруге негізгі міндеттері мемлекеттік қызметтерді (бұдан әрі – мемлекеттік қызметтер) сапалы көрсету болып табылатын Мемлекеттік корпорацияның Басқарма аппаратының (бұдан әрі - БА) ХҚКОДД, Ахуалдық орталығының, Сапаны бақылау департаментінің және Мемлекеттік корпорацияның филиалдарындағы бақылаудағы басқармалар, бөлімдер қызметі қамтылды.

3. Ақпараттық-талдау бөлімі

Мемлекеттік қызметтерді ақшалай сыйақыға көрсету фактілері, сондай-ақ үшінші тұлғалардың іс-әрекеттері сыбайлас жемқорлық пен алаяқтық тәуекелдерін көрсетеді. Бұл іс-әрекеттерді Мемлекеттік корпорация жұмыскерлері де, өзіне немесе үшінші тұлғаларға пайда табуға ұмтылатын көрсетілетін қызметті алушылар да жасайды.

2022-2023 жылдар аралығы кезеңінде Мемлекеттік корпорация 118 сот ісіне қатысқан, оның 83-інде жауапкер ретінде болған. Оның ішінде 30 іс қанағаттандырылды, бұл 44% құрайды. Талдау көрсеткендей, Мемлекеттік корпорацияның жұмыскерлері мемлекеттік қызметтерді көрсетуге құжаттарды қабылдаудан негізсіз бас тартқан, сұратылған негізделген мәліметтерді ұсынбаған, бұл қолданыстағы заңнама нормаларының және Мемлекеттік корпорацияның ішкі нормативтік құжаттарының талаптарын білмегендігін немесе сыбайлас жемқорлық пен алаяқтық тәуекелдердің туындауына қолайлы жағдайлар жасауын куәландыруы мүмкін, мысалы, қосымша құжаттарды сұрау немесе жеке пайда табу мақсатында жасанды кедергілер жасау арқылы.

Талдау жасалып отырған кезеңде Мемлекеттік корпорацияның ХҚКБ жұмыскерлеріне 4197 тәртіптік жаза қолданылды, оның ішінде 2022 жылы - 1650 (ескерту – 1031, сөгіс – 385, қатаң сөгіс – 233, қатаң ескерту – 1), ал 2023 жылы – 2547 (ескерту – 1426, сөгіс - 663, қатаң сөгіс - 457, еңбек шартын бұзу - 1).

2023 жылы тәртіптік жазалар санының 2022 жылмен салыстырғанда тұрақты өсуі Мемлекеттік корпорацияның өңірлердегі ХҚКБ жұмыскерлерінің жол берген елеулі және жүйелі бұзушылықтарының бар екендігін көрсетеді. Бұл

ретте, 964 жаза немесе жалпы санның 22,9% басшы қызметкерлерге: 688 – басшылар мен 276 – орынбасарларға салынған.

Мемлекеттік корпорацияның филиалдарында тәртіптік жаза қолдану тәжірибесі мұндай шаралардың жұмыскерлердің мінез-құлқына нақты әсер етпейтіндігін көрсетеді. Қайталама бұзушылықтар тәртіптік жазалардың тәрбиелік функциясының тиімсіздігін көрсетеді және Қызметтің пікірінше, кейбір жағдайларда тәртіптік жазаларды қолдану жол берілген бұзушылықтарға сәйкес емес болып табылады.

Екі және одан да көп рет жауапқа тартылған жұмыскерлер үшін аттестаттау іс-шараларының болмауы, сондай-ақ заңнамада көзделмеген жазаларды қолдану жекелеген жұмыскерлердің мүдделерін қолдауды көрсетуі мүмкін. Бұл іс-әрекеттер белгіленген нормалар мен қағидалардың теріс пайдаланылуы мен бұзылуына жағдай жасай отырып, жалпы Мемлекеттік корпорация үшін сыбайлас жемқорлық пен алаяқтық тәуекелдерді арттырады.

Аудиторлық тексерулер Мемлекеттік корпорацияның филиалдары ХҚКБ орынжайларын жалға беруден табыс алу және мүмкіндіктері шектеулі көрсетілетін қызметті алушылар үшін қолайлы жағдайлар жасау бойынша жұмыстың тиісті деңгейін қамтамасыз етпейтінін куәландырады.

«Е-Өтініш» пен «Е-Нәтиже» жөніндегі жобалық кеңсе 2022-2023 жылдар үшін ұсынған деректерге сәйкес, «Е-Өтініш» платформасы арқылы 2 612 өтініш келіп түскен (2022 жылы – 2 342, 2023 жылы – 270). Оның ішінде 2 882 өтініш жеке тұлғалардан, 719 өтініш заңды тұлғалардан және 11 өтініш анонимді тұлғалардан келіп түскен.

Іріктеп тексеру нәтижелері бойынша Мемлекеттік корпорация жұмыскерлерінің шағымдардың орындалуы туралы деректерді дұрыс енгізбейтіні анықталды. Атап айтқанда, 30 шағымның ішінен қарау нәтижелері бойынша қолайлы акт қабылданғаны, ал іс жүзінде 20 шағым немесе 66,6% бойынша түсіндірмелердің берілгені, 6 шағым бойынша немесе 20% қанағаттандырусыз қалдырылғаны, 3 шағым бойынша немесе 10% қараусыз қалғаны, 1 шағым бойынша немесе 3,3% әкімшілік іс әкімшілік органға жіберілгені көрсетілген.

Осылайша, Мемлекеттік корпорацияның жұмыскерлері жеке және заңды тұлғалардың шағымдарына жауап ұсынуда «Е-өтініште» орындалғаны туралы деректерді дұрыс енгізбейді, бұл өз кезегінде порталда ақпарат толтыру бойынша қызметкерлер арасында түсіндіру жұмыстарын жүргізудің жеткіліксіздігін куәландырады.

БАҚ-тағы резонанстық жарияланымдарды талдау Мемлекеттік корпорация жұмыскерлері тарапынан да, үшінші тұлғалар тарапынан да сыбайлас жемқорлық пен алаяқтық тәуекелдерінің бар екенін растайды.

2022 жылы Мемлекеттік корпорация 16 527 473 қызмет, 2023 жылы – 16 455 892 қызмет көрсеткен. Анықталған бұзушылықтар саны 2022 жылы 281 (0,0017%) және 2023 жылы 841 (0,005%) құрады, бұл көрсетілген қызметтердің жалпы санымен салыстырғанда шамалы болып табылады. Алайда, көрсетілетін қызметті алушыларсыз мемлекеттік қызметтер көрсету, жалған түбіртектер, фототіркеудің болмауы, үшінші тұлғаларға ЭЦҚ беру секілді анықталған бұзушылықтардың 80% - дан астамы жұмыскерлер тарапынан да, көрсетілетін қызметті алушылар

тарапынан да сыбайлас жемқорлық немесе алаяқтық іс-әрекеттерді куәландыруы мүмкін, ал бұл ХҚКБ қызметінде тәуекелдер туғызады.

Бұл фактілер Мемлекеттік корпорация жұмыскерлерінің өз лауазымдық өкілеттіктерін пайдалануына және азаматтардың өздеріне немесе үшінші тұлғаларға пайда табу үшін адал еместігіне байланысты жоғары сыбайлас жемқорлық пен алаяқтық тәуекелдерін көрсетеді, бұл өз кезегінде Мемлекеттік корпорацияның қызметіне нұқсан келтіреді.

Осы құқық бұзушылықтарды барынша азайту және сыбайлас жемқорлық пен алаяқтық тәуекелдерін азайту үшін, бақылау және қадағалау механизмдерін нығайтуға жүйелі тәсілді қамтамасыз ету қажет. Бұл мыналарды қамтиды:

- Процестерге тұрақты түрде мониторинг және талдау жүргізу;
- Ішкі нормативтік құжаттарды жетілдіру;
- Жұмыскерлер мен басшылық арасында жауапкершілік мәдениетін қалыптастыру;
- Персоналды оқыту және дамыту.

Тек кешенді тәсіл ұйымның тиімді жұмыс істеуін қамтамасыз етіп, қоғамның Мемлекеттік корпорация қызметіне деген сенімін нығайтуға мүмкіндік береді.

4. Анықталған тәуекелдер

Мемлекеттік қызмет көрсетудің сот тәжірибесін, тәртіптік бұзушылықтарды, көрсетілетін қызметті алушылардың шағымдарын, мемлекеттік органдардың тексерулері және Мемлекеттік корпорацияның халыққа қызмет көрсету бөлімдері жұмыскерлерінің қызметін ішкі тексерулердің талдау нәтижелері бойынша мынадай тәуекелдер анықталды:

1) Лауазымдық өкілеттіктерді теріс пайдалану және/немесе асыра пайдалану секілді сыбайлас жемқорлық тәуекелдеріне мынадай факторлар себеп болуы мүмкін:

- лауазымдық өкілеттіктерді пайдалануға байланысты жұмыскерлер арасындағы жеке немесе отбасылық қарым-қатынастар;
- жұмыскерлер мен азаматтардың пайдакүнемдік ниеті;
- этикалық стандарттар мен мінез-құлық қағидаларын сақтау мәдениетінің болмауы;
- даярлықтан өтпеген немесе күзерттіліксіз жұмыскерлер;
- жалақының төмен деңгейі.

2) Мемлекеттік корпорация жұмыскерлерінің өздеріне немесе үшінші тұлғаларға пайда алу үшін алаяқтық іс-әрекеттер жасау тәуекелдері мынадай факторларға байланысты болуы мүмкін:

- ішкі бақылаудың әлсіз жүйелері және жеткіліксіз мониторинг;
- «бір терезе» арқылы мемлекеттік қызмет көрсету бойынша процестердің көп болуы;
- этика және нормаларды сақтау мәселелері бойынша тиісті бақылаудың болмауы және қызметкерлерді оқытудың жеткіліксіздігі;
- жұмыскерлер мен азаматтардың пайдакүнемдік ниеті: жекелеген жұмыскерлер мен азаматтар тарапынан мемлекеттік қызметтер көрсету

процесінде бұзушылықтар мен теріс пайдалануларға әкеліп соғатын, өзіне немесе үшінші тұлғаларға пайда алуға бағытталған қасақана іс-әрекеттердің болуы.

3) Мемлекеттік корпорациядан материалдық залалды өндіріп алу мүмкіндігіне байланысты құқықтық тәуекелдер мынадай факторларға негізделуі мүмкін:

– Мемлекеттік корпорацияның жұмыскерлерінде сот талқылауына, соның нәтижесінен компанияның имиджі үшін қосымша шығындар мен теріс салдарға әкеп соғуы мүмкін, қажетті құжаттардың тізбесін түсіндіруге қажетті құжаттаманың болмауы;

– Мемлекеттік корпорацияның қатардағы жұмыскерлері үшін күрделі немесе белгісіз заңдар мен нормалар;

– құқықтық тәуекелдерді басқару бойынша нақты стратегия мен рәсімдердің болмауы;

– құжаттама мен есептілікті жүргізу бойынша талаптарды орындай алмау;

– Мемлекеттік корпорация өкілдерінің тараптарды татуластыру және/немесе медиативтік/бітімгершілік келісімдерді бекіту бойынша шешімдер қабылдауы немесе өзге де рәсімдерді орындауы үшін негіздердің болмауы немесе белгісіздігі.

4) Бұқаралық ақпарат құралдарындағы теріс жарияланымдарға байланысты беделдік тәуекелдері мынадай факторларға байланысты болуы мүмкін:

– БАҚ және жұртшылық тарапынан жағымсыз хабарландыру;

– әлеуметтік желілерде ақпараттың жылдам тарауы;

– әлеуметтік желілерде және БАҚ-та теріс хабарламалардың үнемі болуы;

– Халыққа қызмет көрсету бөлімдерінің жұмыскерлері жасаған бұзушылықтар мен сыбайлас жемқорлықты/алаяқтықтың жария түрде ашылуы;

5) Мемлекеттік қызметтер көрсету бизнес-процестерін бұзуға байланысты операциялық тәуекелдер мынадай факторларға негізделуі мүмкін:

– мемлекеттік қызмет көрсету процесіндегі жиі бұзушылықтар;

– лауазымдық міндеттерді орындауға ұқыптылық пен немқұрайлылықтың жеткіліксіздігі;

– жұмыста қателіктер мен олқылықтарға әкелетін, филиал жұмыскерлерінің кәсіби білімі мен дағдыларының жетіспеушілігі;

– филиал басшылығы тарапынан қанағаттанарлықсыз бақылау және жұмыскерлердің немқұрайлылығы;

– Қазақстан Республикасының Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер комитетімен жыл сайын жасалатын мемлекеттік сатып алу туралы шарттардың міндеттемелерінің және қызмет көрсету мерзімдерінің орындалмауы.

б) Жұмыскерлердің құзыретсіздігіне және қайталанатын бұзушылықтарға байланысты кадрлық тәуекелдер мынадай факторларға байланысты болуы мүмкін:

– жұмыс міндеттерін орындау үшін қажетті білім мен дағдылардың жетіспеушілігі;

– жұмыскерлердің жиі ауысуы және өнімділікке теріс әсер ететін белсенділік пен мотивацияның төмен деңгейі;

– қолданылатын тәртіптік іс жүргізу шараларының тиімсіздігі;

– қайталанатын қателіктердің себебі болып табылатын, Мемлекеттік корпорация жұмысының жалпы тиімділігі мен сенімділігіне де әсерін тигізетін, жұмыскерлер арасындағы жеткіліксіз дайындық және түсіндірме жұмыстарының болмауы.

8. Талдау нәтижелері бойынша ұсынымдар

Нормативтік-құқықтық актілер мен ішкі нормативтік құжаттарға, Халыққа қызмет көрсету бөлімдерінің қызметіндегі сот тәжірибесіне жүргізілген талдаудың қорытындылары бойынша мынадай ұйымдастыру шараларын қабылдау қажет:

8.1. Халыққа қызмет көрсету орталықтарын дамыту департаменті:

1) жұмыскерлердің оқуын бақылауды күшейтуді және клиенттермен қарым-қатынасты жақсартуды қоса алғанда, төменде көрсетілген ұсынымдарды ескере отырып, кешенді стратегияны әзірлеп, енгізісін;

2) құжаттарға қойылатын міндетті талаптарды қоса алғанда, қызмет көрсетудің барлық кезеңдерінде әдістемелік ұсынымдар мен рәсімдерді әзірлесін;

3) Байланыс қызметі негізге алып, Халыққа қызмет көрсету бөлімдерінің қызметі, қол жеткізілген нәтижелер және мемлекеттік қызметтер көрсету бизнес-процестеріндегі жаңашылдықтар туралы жағымды материалдарды үнемі жариялайтын медиа-жоспарға енгізісін;

4) Персоналды басқару департаментімен бірлесіп, Іскерлік әдеп кодексін, қызмет көрсетудің заңнамасы мен тәртібін білуге қызмет көрсетуді жүзеге асыратын Мемлекеттік корпорацияның халыққа қызмет көрсету бөлімдерінің барлық жұмыскерлері үшін тұрақты негізде оқытуды, сондай-ақ қағидалар, рәсімдер және әдеп стандарттары туралы хабардар болуды растау үшін тестілеуді (оқыту және тестілеу кестесін, хаттамасын бекіту) ұйымдастырсін;

5) уәкілетті органмен электрондық цифрлық қолтаңбаны тек электрондық форматта беру мүмкіндігі туралы мәселені пысықтасын;

б) Халыққа қызмет көрсету бөлімдерінің қызметінде сыбайлас жемқорлық пен алаяқтық тәуекелдерін митигациялау үшін қажетті шаралар кешенін қабылдасын.

8.2. Сапаны бақылау департаменті Ахуалдық орталықпен бірлесін:

1) қызметтер көрсетуге және оларды құжаттандыруға қойылатын барлық талаптарды нақты жаза отырып, ішкі нормативтік құжаттарды жаңартуға, сондай-ақ қызметтер көрсету мерзімдері мен стандарттарының сақталуын бақылау жүйесін және олардың бұзылуына ден қою механизмін орнатсын;

2) проблемаларды анықтау және көрсетілетін қызметтердің сапасын жақсарту үшін көрсетілетін қызметті алушылар арасында тұрақты түрде сауалнамалар жүргізісін.

8.3. Персоналды басқару департаменті:

1) жұмыскерлер жұмысының тиімділігін бағалау және нәтижелердің негізінде оларды ынталандыру жүйесін енгізісін;

2) бұзушылықтар үшін салдарларды қоса алғанда, лауазымдық міндеттердің орындалуына нақты жауапкершілік өлшемшарттарын белгілесін;

3) сыбайлас жемқорлық тәуекелдері бар бұзушылықтар үшін бірнеше рет тәртіптік жауапкершілікке тартылған жұмыскерлерге қатысты атқаратын

лауазымына сәйкестігі тұрғысынан және ықтимал сыбайлас жемқорлық құрамдасы бөлігі ескеріле отырып жасалған теріс қылық тұрғысынан негізделген шешімді қолдансын;

4) «Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл туралы» Қазақстан Республикасының Заңына және Қазақстан Республикасының Қылмыстық кодексіне енгізілген өзгерістердің 2025 жылғы 01 қаңтардан бастап заңды күшіне енгенін Мемлекеттік корпорация жұмыскерлерінің назарына жеткізсін.

8.4. Ақпараттық технологиялар департаменті:

1) Мемлекеттік корпорация көрсететін барлық мемлекеттік қызметтерді көрсетілетін қызметті алушылардың жеке басын биометриялық сәйкестендіруге қосу мүмкіндігін қарастырсын;

2) процестерді автоматтандыруды жүзеге асырсын: қызмет көрсету сапасын жақсарту және өтініштерді есепке алу үшін ХҚКО АЖ 2.0 базасында цифрлық бақылау құралдарын енгізсін.

8.5. Сапаны бақылау департаменті, Халыққа қызмет көрсету орталықтарын дамыту департаменті, Ахуалдық орталық және Заң жұмысы департаменті:

1) Алматы қаласы филиалында делдалдық қызмет көрсету бойынша Комплаенс бақылау қызметі бұрын берген ұсынымдардың орындалуына мониторинг жүргізсін.

8.6. Заң жұмысы департаменті:

1) филиалдардың медиативтік келісімдер жасасуының негізділігін қоса алғанда, Мемлекеттік корпорацияға қанағаттандырылған талап-арыздар және жалпы Мемлекеттік корпорацияның талап-арыздары бойынша бас тартулар бойынша Мемлекеттік корпорация қызметінің әрбір бағыты бойынша сот тәжірибесін жинақтау және талдау жұмысын жыл сайынғы негізде жүргізсін.

8.7. Мемлекеттік корпорация филиалы:

1) кемшіліктер анықталған филиалдар мүмкіндігі шектеулі адамдарға тиісті және қолайлы жағдайлар жасауы керек;

2) мемлекеттік сатып алу процесінде конкурс жарияланған кезде техникалық ерекшеліктерде міндетті түрде мүмкіндіктері шектеулі адамдар үшін қолжетімді орта мен қолайлы жағдайлардың болуы туралы талапты қарастырсын;

3) тәртіптік жауаптылыққа бірнеше рет тартылған және сыбайлас жемқорлық тәуекелдері бар бұзушылықтар жасағаны үшін жұмыскерлерге қатысты атқаратын лауазымына сәйкестігі тұрғысынан негізделген шешім қабылдасын;

4) алаяқтықтың жұмыскерлер үшін де, клиенттер үшін де заңды салдары туралы түсіндірме жұмыстарын жүргізсін.

9. Талдамалық анықтаманы жіберу

«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ Басқарма төрағасына.

Анықтаманы «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ сайтында орналастыру.