

Әлеуметтік қамсыздандыру саласында сыбайлас жемқорлық және алаяқтық тәуекелдерді ішкі талдау қорытындылары бойынша қысқаша талдамалық анықтама

2022-2025 жж. «Азаматтарға арналған үкімет «Мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ (бұдан әрі – Мемлекеттік корпорация) әлеуметтік қамсыздандыру саласындағы сот практикасын талдау сот дауларының жалпы санының қысқаруын көрсетеді, бұл ретте оларды қарау тиімділігінің өсуі және нәтижелер құрылымының өзгеруі.

Істердің жалпы саны 2 913-тен (2022-2023 жж.) 2 316-ға (2024-2025 жж.) дейін төмендеді, бұл -20,5% (-597 іс). Бұл ретте азаматтық істердің үлесі басым болып қалуда – 99,9% (2024-2025 жж. 2 321 іс), әкімшілік істер тек 2 жағдайды құрады.

Мемлекеттік корпорация талапкер ретінде әрекет ететін істер санының төмендеуі байқалады – 2 910-нан 2 230-ға дейін (-23,4%), бұл ретте дербес талап қою саны 3-тен 83-ке дейін (+80 іс) ұлғайды, бұл артық төленген қаражатты өндіріп алу жөніндегі жұмыстың жанданғанын көрсетеді.

Қанағаттандырылған талап-арыздардың үлесі 70,2% (2 045 іс) 81,8% (1 894 іс) дейін ұлғайды, бұл даулардың жалпы көлемі азайған кезде талап-арыз жұмысының нәтижелілігінің өсуін растайды. Бір мезгілде қайтарылған талап-арыздар саны 335-тен 123-ке дейін (-70,7%), сондай-ақ бас тартулар саны 69-дан 9-ға дейін (-87%) қысқарды, бұл материалдарды дайындау сапасының және талаптардың негізділігінің артқанын көрсетеді.

Бітімгершілік келісімдер саны айтарлықтай төмендеді – 401-ден 50-ге дейін (-87,5%), бұл ретте сотқа дейінгі өтеудің 131 жағдайы (5,7%) және 22 медиативтік келісім (0,9%) қосымша тіркелді, бұл дауларды реттеу тетіктерін қайта бөлуді көрсетеді.

Ішінара қанағаттандырылған талаптардың саны тұрақты түрде төмен болып қалды – 28 және 25 іс (1% және 1,1%), бұл шешімдердің жалпы құрылымына айтарлықтай әсер етпейді.

Сонымен қатар, оң үрдіс байқалады: Мемлекеттік корпорацияның әлеуметтік қамсыздандыру саласы сот жүктемесін азайта отырып, қызметтердің өсіп келе жатқан көлемімен күреседі, бұл әлеуметтік салада мемлекеттік қызметтер көрсету сапасының жақсарғанын және жанжалдың төмендегенін көрсетеді.

Тұтастай алғанда, сот практикасы даулардың жалпы санының 20,7% төмендеуімен, қанағаттандырылған талап қою үлесінің 11,6% өсуімен, процестік қайтарулардың 6%, бас тартулардың 2% және бітімгершілік келісімдердің 11,6% қысқаруымен, бір мезгілде дербес талап қою санының 28 еседен астам (3-тен 83-ке дейін) ұлғаюымен сипатталады.

Осылайша, сот жұмысының неғұрлым құрылымдалған және нәтижелі моделіне көшу байқалады, онда даулар саны азаяды, жеңген істердің үлесі

артады және артық төленген қаражатты республикалық бюджетке қайтаруға бағытталу күшейтіледі.

2022-2025 жж. тәртіптік жазалар санының өсуі байқалады, одан кейін тұрақсыз динамика байқалады: 2023-2024 жж. көрсеткіштердің өсуінен кейін 2025 ж. төмендеу тіркелді, алайда бұзушылықтардың жалпы деңгейі жоғары болып қала береді.

Тәртіптік жазалардың негізгі бөлігі «ескертулерге» келеді, бұл лауазымдық міндеттерді тиісінше орындамауға, мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі қателіктерге, мерзімдерді бұзуға және ақпараттық жүйелермен дұрыс жұмыс істеуге байланысты жаппай, бірақ онша ауыр емес бұзушылықтардың басым екендігін көрсетеді. Бұл ретте аса маңызды шаралар – сөгістер мен қатаң сөгістердің, оның ішінде басшы құрамға қатысты елеулі үлесі сақталады.

Бір қызметкерлерде тәртіптік бұзушылықтардың қайталануы жеке байқалады, бұл қолданылатын ықпал ету шараларының тиімділігінің жеткіліксіздігін және тәртіптік практиканың алдын алу функциясының әлсіздігін көрсетеді.

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасы, деректерді өңдеудің дұрыстығы және жергілікті жерлерде басқарушылық бақылау деңгейі бөлігінде тұрақты проблемалық аймақтар сақталады. Қайталанатын бұзушылықтар мен бірнеше рет жауапқа тарту жағдайларының болуы кадрлық және ұйымдастырушылық жұмыстағы жекелеген проблемалардың жүйелік сипатын көрсетеді.

Тұтастай алғанда, тәртіптік практика бұзушылықтардың төмендеуін емес, олардың бекітілген сипатын көрсетеді, бұл жеке жауапкершілік және қайталама бұзушылықтардың алдын алу бөлігінде басқару шешімдерінің тиімділігін арттыруды талап етеді.

2022-2023 жж. және 2024 ж. 1 жартыжылдығындағы ішкі аудит нәтижелерін талдау (2024-2025 жж. кезеңдеріндегі аудиттер жүргізілмеген) сыбайлас жемқорлық немесе алаяқтық әрекеттердің белгіленген фактілері болмаған кезде Қарағанды облысы бойынша филиалында әлеуметтік қамсыздандыру саласында мемлекеттік қызметтер көрсету процестерінде жүйелі сәйкессіздіктердің болуын көрсетеді. Анықталған бұзушылықтар негізінен ұйымдастырушылық және процестік сипатта болады.

Қағаз құжат айналымының сақталуы анықталды (ЭЦҚ-өтініштерді басып шығару, қолжазба өтініштерді қабылдау, құжаттарды курьерлік тапсыру), бұл қызмет көрсетудің электрондық форматының талаптарына және «қағазсыз ХҚКО» жобасының мақсаттарына қайшы келеді.

Сондай-ақ, бақылау рәсімдері негізінен барлық кезеңдерде құжаттардың түпнұсқаларымен міндетті түрде салыстырусыз электрондық көшірмелер негізінде жүзеге асырылатыны анықталды, бұл толық емес немесе бұрмаланған дәлелді базада шешім қабылдау тәуекелдерін қалыптастырады.

Жалпы, сыбайлас жемқорлық фактілері болмаған жағдайда, белгіленген бұзушылықтар нормативтік база мен нақты процестердің жүйелі сәйкессіздігін, ресми цифрландыру кезінде қағаз құжат айналымы элементтерінің сақталуын және бақылаудың көп деңгейлі моделінің артық болуын куәландырады, бұл мемлекеттік қызметтер көрсетудің тиімділігін төмендетеді және операциялық тәуекелдерді арттырады.

Берілген жауаптардың үлесі ұлғайған кезде өтініштер көлемінің төмендеуі байқалады, алайда оң шешімдер санының азаюы және жекелеген өңірлердегі өтініштердің жоғары шоғырлануы қосымша талдауды талап етеді.

2022-2025 жж. «Е-Өтініш» АЖ арқылы келіп түскен өтініштерді талдау өтініштердің құрылымы мен өңірлік бөлінуін бір мезгілде өзгерткен кезде жалпы жүктеменің тұрақты төмендеуін көрсетеді.

Өтініштердің жалпы саны 21 083-тен (2023 ж.) 19 399-ға (2024 ж.) және 12 322-ге (2025 ж.) дейін төмендеді, бұл 2023 ж. қарай 57,4% төмендеді және азаматтардың өтініштерінің жалпы деңгейінің төмендегенін көрсетеді. Бұл ретте 2022 ж. салыстырғанда (4 394 өтініш) ұзақ мерзімді перспективада жалпы өсім сақталуда, алайда соңғы жылдардың динамикасы төмендеу болып табылады.

Әлеуметтік қамсыздандыру саласы бойынша өтініштер саны 88-ден (2024 ж.) 43-ке (2025 ж.) дейін қысқарды, яғни 2 еседен астам (-51%). Мемлекеттік корпорацияға келіп түскен өтініштердің жалпы санындағы олардың үлесі елеусіз қалады: 2024 ж. 0,5% және 2025 ж. 0,3%.

Өтініштердің құрылымы да өзгерді: 2024 ж. өтініштер (43,2%), шағымдар мен өтініштер 20,5% басым болды, ал 2025 ж. өтініштер үлесі 34,9% дейін төмендеді, сұраныстар (25,6%) және ақпарат беру туралы өтініштер (23,3%) үлесі өсті және шағымдар үлесі 14% дейін төмендеді.

2025 ж. өтініштерді қарау нәтижелері бойынша:

- жауаптардың үлесін 26% 42% дейін арттыру;
- тоқтатылған өтініштер үлесін 42-43% деңгейде сақтау;
- қолайлы әкімшілік актілердің үлесін 17% 7% дейін төмендету.

Өңірлік талдау Астана қ. өтініштер шоғырлануының 33% 42% дейін өсуін, Алматы қаласының тұрақты үлесін (16-17%) және Түркістан облысының үлесінің 8% 12% дейін ұлғаюын көрсетеді, бұл өңірлер арасындағы жүктемені қайта бөлуді көрсетеді.

Әлеуметтік қамсыздандыру мәселелері бойынша (ХҚКО, МХҚКО туралы жарияланымдармен салыстырғанда жиі емес) БАҚ-та төлемдерді ресімдеу кезіндегі бұзушылықтарға, алаяқтық схемаларға, заңсыз делдалдыққа және өзге де құқыққа қайшы әрекеттерге байланысты теріс материалдар жарияланады. Сонымен қатар, жүргізілген талдау көрсеткендей, көп жағдайда бұл фактілер Мемлекеттік корпорация қызметкерлерінің қызметіне тікелей байланысты емес, делдалдарды, жосықсыз консультанттарды, алаяқтарды немесе дұрыс емес мәліметтер мен құжаттарды

ұсынатын көрсетілетін қызметті алушылардың өздері сияқты үшінші тұлғалардың іс-әрекеттеріне байланысты.

Бұл ретте халық арасында жиі қате түсінік қалыптасады, оған сәйкес әлеуметтік төлемдер саласындағы кез келген бұзушылықтар автоматты түрде Мемлекеттік корпорацияның қызметімен байланысты болады, өйткені осы саладағы мемлекеттік қызметтердің едәуір бөлігі оның инфрақұрылымы арқылы көрсетіледі. Нәтижесінде, тіпті Мемлекеттік корпорация қызметкерлеріне тікелей қатысы жоқ кейбір жағымсыз жағдайлар қоғамдық сенім деңгейіне айтарлықтай әсер етуі және теріс беделді Фон қалыптастыруы мүмкін. Осыған байланысты үшінші тұлғалардың іс-әрекеттері үшін жауапкершілікті Мемлекеттік корпорацияға негізсіз ауыстыру қаупі бар, бұл іс жүзінде істердің нақты жағдайын көрсетпейтін теріс қоғамдық пікірді қалыптастыру үшін алғышарттар жасайды.

Жүргізілген талдау нәтижелерін ескере отырып анықталған бұзушылықтардың негізгі себептері мынадай факторлар болып табылады:

- жеке пайда немесе үшінші тұлғалардың мүддесінде пайда алу мақсатында жекелеген қызметкерлер мен көрсетілетін қызметті алушылар тарапынан пайдакүнемдік мүдделіліктің болуы, бұл мемлекеттік қызметтер көрсету кезінде бұзушылықтарға, теріс пайдалануларға және белгіленген рәсімдерді айналып өтуге ықпал етуі мүмкін;

- филиал басшылығы тарапынан бақылаудың жеткіліксіз деңгейі, сондай-ақ жекелеген қызметкерлердің міндеттерін тиісінше орындамауы;

- қызметкерлердің қызметін тиісінше қадағаламау және кейбір қызметкерлердің лауазымдық міндеттерін атқаруға ресми көзқарасының тәуекелі жұмыста бұзушылықтардың, қателіктер мен олқылықтардың туындауына жағдай жасайды;

- құжаттарды тексеру мен бақылаудың қолданыстағы тетіктерінің жеткіліксіздігі күдікті мәліметтерді жедел анықтауды қиындатады, бұл заңсыз шешімдер қабылдау қаупін арттырады және тағайындау жөніндегі уәкілетті орган тарапынан бұзушылықтардың одан әрі таралуына ықпал етеді.

Интегралды көрсетілген факторлар әлеуметтік қамсыздандыру қызметтері саласында бұзушылықтардың туындауына және сыбайлас жемқорлық пен алаяқтық тәуекелдерді іске асыруға ықпал ететін жағдайларды қалыптастырады, бұл бұрын қабылданған шараларды күшейтуді, мониторингтің тиімділігін арттыруды және белгіленген рәсімдерді сақтағаны үшін қызметкерлердің жауапкершілігін күшейтуді талап етеді.

Ішкі қауіпсіздік қызметі (бұдан әрі – ІҚК) Мемлекеттік корпорация қызметінде анықталған бұзушылықтар туралы, сондай-ақ сыбайлас жемқорлық тәуекелдеріне ішкі талдау жүргізу үшін ақпарат беру шеңберінде қызметпен тұрақты негізде өзара іс-қимыл жасайтын ІҚК қызметкерімен сұхбат нәтижелері бойынша ұсынатын ақпаратты ұдайы зерделей отырып,

қызмет уәкілдер тарапынан кері байланыстың болмауына байланысты жүйелі проблеманың бар екенін атап өтеді құқық қорғау органдары.

Мәселен, Мемлекеттік корпорация қызметкерлеріне қатысты қозғалған қылмыстық істердің көпшілігі бойынша Мемлекеттік корпорация мен ІҚҚ атына қабылданған іс жүргізу шешімдері (қылмыстық істі тоқтату, сотқа жіберу, үкім шығару және т.б.) туралы ақпарат келіп түспейді. Бұл ретте жіберілетін ресми сауалдар, сондай-ақ ІҚҚ қызметкерлерінің ауызша өтініштері, әдетте, жауапсыз қалады не тергеу барысы мен нәтижелері туралы жеткілікті ақпаратты қамтымайды.

Уәкілетті органдар тарапынан уақтылы хабардар етудің болмауы Мемлекеттік корпорацияның осындай бұзушылықтардың алдын алуға бағытталған басқарушылық шешімдер қабылдау, сондай-ақ сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылықтарды бақылау мен алдын алудың ішкі тетіктерін жетілдіру жөніндегі мүмкіндіктерін айтарлықтай шектейді. Бұдан басқа, аталған жағдай Мемлекеттік корпорация қызметкерлерінің құқық бұзушылықтар жасау себептері мен жағдайларына кешенді талдау жүргізуді қиындатады және қабылданып жатқан сыбайлас жемқорлыққа қарсы шаралардың тиімділігін төмендетеді.

2024-2025 жж. кезеңінде әлеуметтік қамсыздандыру саласында көрсетілген мемлекеттік қызметтерді тестілеу нәтижелері 2022-2023 жж. кезеңімен салыстырғанда төлемдерді тағайындау процестерінде кейбір ауытқулардың болуын көрсетеді:

- зейнетақыны жедел тағайындаудың өсуі;
- ұзақ мерзімді қарауды ұлғайту;
- сыни теріс мерзімдерді анықтау;
- жеке пайдаланушылардағы операциялардың жоғары концентрациясы;
- қайталама өтінімдердің күрт ауытқулары;
- жәрдемақы бойынша бас тартуды арттыру.

Талдау нәтижелерін ескере отырып, бас тарту негіздеріне егжей-тегжейлі тексеру жүргізу, өтініштерді өңдеу мерзімдері бойынша бөлудің дұрыстығын бағалау, жеделдетілген тағайындаулар мен ұзақ қараулардың себептерін тексеру, сондай-ақ өтініш берушінің ресми өтініш берген күнінен бұрын төлем тағайындауды тіркеу мүмкіндігін болдырмайтын автоматтандырылған шектеулерді енгізу ұсынылады.

Әлеуметтік қамсыздандыру саласындағы Мемлекеттік корпорация қызметкерлерінің декларацияларын талдау нәтижелері бойынша 2024-2025 жж. әлеуметтік қамсыздандыру саласындағы мүдделер қақтығысы жағдайлары ең аз екені анықталды: тексерілген 177 декларацияның 4 мүдделер қақтығысы, бұл жалпы санының 2,3% құрайды және Мемлекеттік корпорацияның әлеуметтік қамсыздандыру саласындағы осындай тәуекелдердің таралуының төмен деңгейін көрсетеді.

Мемлекеттік корпорацияның 2022-2025 жж. қызметін кешенді талдау нәтижелері бойынша зейнетақы және әлеуметтік төлемдерді тағайындау және төлеу процестерін қамтитын әлеуметтік қамсыздандыру саласында тұрақты жүйелі бұзушылықтардың болуы анықталды. Сандық маңызды ауытқулар анықталды: зейнетақыны жеделдетілген тағайындау 1039 жағдайға жетті (2022 ж. қарай +383%), ұзақ мерзімді қарау – зейнетақылар бойынша 6903 жағдайға дейін және жәрдемақылар бойынша 79011 жағдайға дейін, теріс тағайындау мерзімі -30 күнге дейін, жекелеген пайдаланушылардағы операциялардың шоғырлануы – 128 орташа мәнмен 1103 өтінімге дейін, ал сондай-ақ жәрдемақылар бойынша бас тартудың 2 еседен астам өсуі. Көрсетілген деректер сомасында процестердің теңгерімсіздігі, автоматтандырылған бақылау тетіктерінің жеткіліксіздігі және шешім қабылдауға қолмен араласу тәуекелдерінің болуы туралы куәландырады.

Сот практикасы көрсетілген мемлекеттік қызметтер санының 2 913-тен 2 316 іске дейін (-20,5%) ұлғаюы аясында даулардың жалпы санының төмендеуін көрсетеді, бұл ретте қанағаттандырылған талап қою үлесінің 11,6% өсуі (1 894 істің жалпы санының 81,8% 2 045 істің жалпы санының 70,2% қарсы). 2022-2023 жж. және 2024-2025 жж. кезеңдерінің көрсеткіштері бойынша іс жүргізу қайтарымдарының саны 70,7% (335-тен 123-ке дейін), бас тартулар - 87% (69-дан 9-ға дейін), бітімгершілік келісімдер - 87,5% (401-ден 50-ге дейін) қысқарды, бұл ретте дербес талап қою саны 3-тен 83-ке (+80 іс). Аталған динамика мемлекеттің қайтарымды функциясының күшеюін және талап қою жұмысының нәтижелілігін арттыруды көрсетеді, алайда бұл ретте істердің жекелеген санаттары бойынша жоғары жүктеме және үлгілік даулардың елеулі үлесі сақталады.

Әкімшілік-операциялық бөлімде жүйелі проблемалар сақталады: 2022-2025 жж. үшін тәртіптік жазалар «ескертулердің» басым болуымен тұрақты сипатта болады, бұзушылықтардың қайталануы және сол қызметкерлерді тарту тіркеледі (40 қызметкер 2 және одан да көп рет тартылды), ішкі аудит электрондық құжат айналымы процестеріне сәйкессіздіктерді және қағаз рәсімдерді сақтауды анықтады, ал өтініштер «Е-Өтініш» АЖ 57,4% қысқарды (21 083-тен 12 322-ге дейін), бұл ретте оң әкімшілік актілердің үлесі 17% 7% дейін төмендеді.

Жоғарыда айтылғандар мемлекеттік қызмет көрсетудің барлық деңгейлерінде автоматтандыруды, дербес жауапкершілікті және бақылау рәсімдерін біріздендіруді күшейтуді талап ететін белгілі бір операциялық және бақылау теңгерімсіздіктерінің болуын көрсетеді.

Анықталған тәуекелдер

Мемлекеттік қызмет көрсетудің сот практикасын талдау, тәртіптік бұзушылықтарды, көрсетілетін қызметті алушылардың шағымдарын талдау, мемлекеттік органдарды тексеру және Мемлекеттік корпорация

қызметкерлерінің 2024-2025 жж. әлеуметтік қамсыздандыру саласындағы қызметін ішкі тексеру нәтижелері бойынша мынадай тәуекелдер сақталады:

1) факторлары болып табылатын мемлекеттік қызметтерді көрсету кезінде қызметкердің өзі немесе үшінші тұлғалар үшін пайда алу мақсатында лауазымдық өкілеттіктерін пайдалану тәуекелі:

– көрінеу жалған құжатты ұсыну белгілерін уақтылы анықтау мүмкіндігінің болмауы;

– тәртіптік іс жүргізу шараларының тиімсіздігі;

– мемлекеттік қызмет көрсетудің нақты процестерінің белгіленген талаптарға сәйкес келмеуі;

– еңбек өтілін растайтын жалған құжаттарды ұсыну;

– филиал басшылығы тарапынан қанағаттанарлықсыз бақылау және қызметкерлердің немқұрайлылығы: филиал басшылығы тарапынан бағыныштылардың қызметін барабар бақылау мен қадағалаудың мүмкіндіксіздігі, сондай-ақ қызметтік міндеттерді орындауға немқұрайлы қарау, бұл жұмыста олқылықтарға әкеледі;

– қызметкерлер мен азаматтардың пайдакүнемдік ниеті: жекелеген қызметкерлер мен азаматтар тарапынан үшінші тұлғалар үшін жеке пайда немесе пайда алуға бағытталған қасақана іс-қимылдардың болуы, бұл мемлекеттік қызметтер көрсету процесінде бұзушылықтар мен теріс пайдалануларға әкеледі.

2) лауазымды адамдардың шешімдер қабылдауы немесе факторлары болып табылатын өзге де әкімшілік рәсімдерді орындауы кезінде дискрециялық өкілеттіктердің кеңдігі тәуекелі:

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

– зейнетақы мен жәрдемақы алушылардың басқа мемлекетке тұрақты тұруға кету туралы, азаматтығынан айыру/Қазақстан Республикасы азаматының жеке басын куәландыратын құжатты алып қою туралы хабарламауы;

– заңсыз есептелген зейнетақылар мен жәрдемақыларды өз қалауы бойынша өтеудің түрін, мерзімін және мөлшерін айқындау мүмкіндігі;

– қызметтік міндеттерді орындауға ұқыптылық пен немқұрайлылықтың жеткіліксіздігі, сондай-ақ филиалдардың жекелеген қызметкерлерінде кәсіби білім мен дағдылардың болмауы, бұл жұмыста қателіктер мен олқылықтарға әкеледі.

3) өзіне немесе факторлары болып табылатын үшінші тұлғаларға пайда алу мақсатында мемлекеттік қызметтер көрсету кезінде мемлекетке қаржылық залал келтіру тәуекелі:

– екі мемлекетте бір мезгілде зейнетақы төлемдерін алу;

– уәкілетті/құзыретті органның зейнетақы және әлеуметтік төлемдерді алушының қайтыс болғаны туралы және/немесе азаматтығынан айыру/Қазақстан Республикасы азаматының жеке басын куәландыратын құжатты алып қою туралы уақтылы хабарламауы;

– техникалық мәселелер: аз дәрежеде, бірақ әлі де техникалық кемшіліктерді ескерген жөн, мысалы, жүйенің істен шығуы немесе қателер мен бұзушылықтарға ықпал етуі мүмкін бағдарламалық жасақтаманың кемшіліктері.

Талдау нәтижелері бойынша ұсыныстар

Әлеуметтік қамсыздандыру қызметі саласындағы сыбайлас жемқорлық және алаяқтық тәуекелдерге жүргізілген ішкі талдау қорытындылары бойынша мынадай ұйымдастыру шараларын қабылдау ұсынылады:

Мониторинг және әлеуметтік әріптестік департаменті:

1) бас тарту негіздеріне егжей-тегжейлі тексеру жүргізуге, өңдеу мерзімдері бойынша өтініштерді бөлудің дұрыстығын бағалауға, жеделдетілген тағайындаулардың, ұзақ қараулардың, сондай-ақ тағайындаулардың себептерін осы анықтаманың 5.7-бөлімі негізінде кері санмен тексеруге;

2) көрсетілетін қызметті алушының ресми өтініш берген күнінен бұрын төлемдерді тағайындау мүмкіндігін болдырмайтын ақпараттық жүйелерде Автоматты шектеулер енгізуге;

3) жеделдетілген тағайындауларды, теріс мерзімдерді, бір пайдаланушының өтініштерін жаппай өңдеуді және қайталама өтінімдерді қоса алғанда, қалыптан тыс операциялардың тұрақты автоматтандырылған мониторингін енгізуге;

Филиалдар Мониторинг және әлеуметтік әріптестік департаментімен бірлесіп:

4) аудандар арасында өтінімдерді қайта бөлу мүмкіндігін қоса алғанда, әлеуметтік қамсыздандыру саласының қызметкерлері арасында көрсетілетін қызметті алушылардың өтінімдерін өңдеу бойынша жүктемені біркелкі бөлу жөнінде ұсыныстар енгізуге;

«Таным» корпоративтік оқу орталығы Мониторинг және әлеуметтік әріптестік департаментімен, Персоналды басқару департаментімен бірлесіп:

5) филиалдардың қызметкерлерін төлемдерді тағайындау, жалған құжаттарды ұсыну фактілерін азайту және мемлекеттік қызметтер көрсету мерзімдерін сақтау мәселелері бойынша тоқсан сайын оқытуды ұйымдастыруға;

6) зейнетақы және әлеуметтік төлемдерді тағайындауды жүзеге асыратын қызметкерлерді жылына кемінде бір рет міндетті тестілеуді енгізу;

Персоналды басқару департаменті:

7) филиалдар директорларының өтініштерді қайта бұзғаны, қарау мерзімдерін бұзғаны және қарамағындағылардың қызметіне тиісінше бақылау жасамағаны үшін дербес жауапкершілігін күшейтуге;

Ақпараттық қауіпсіздік қызметі филиалдармен бірлесіп:

8) кейіннен өзекті емес қолжетімділікті жоя отырып және пайдаланушылардың артық құқықтарын шектей отырып, әлеуметтік қамсыздандыру саласы қызметкерлерінің есептік жазбаларына жоспардан тыс тексеру жүргізуге міндетті.