

**Астана қаласы әкімдігінің «Дәулет» мемлекеттік коммуналдық
қазыналық кәсіпорнының қызметіндегі 2024 жылы бойынша сыбайлас
жемқорлық тәуекелдеріне ішкі талдау нәтижелері жөніндегі
АНАЛИТИКАЛЫҚ АНЫҚТАМА**

Астана қаласы әкімдігінің «Дәулет» мемлекеттік коммуналдық қазыналық кәсіпорнындағы (ары қарай - Кәсіпорын) сыбайлас жемқорлық тәуекелдеріне ішкі талдау Кәсіпорын басшысының 2025 жылғы 24 сәуірдегі № 20-нқ бұйрығы негізінде құрылған Жұмыс тобымен (ары қарай – Жұмыс тобы) жүргізілді.

Сыбайлас жемқорлық тәуекелдеріне ішкі талдау 2015 жылғы 18 қарашадағы № 410-V «Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл туралы» Қазақстан Республикасы Заңының 8-бабы 5-тармағына және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігі Төрағасының 2023 жылғы 16 қаңтардағы №21 бұйрығымен бекітілген сыбайлас жемқорлық тәуекелдеріне ішкі талдау жүргізудің үлгілік қағидаларына сондай-ақ, сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігі (Сыбайлас жемқорлыққа қарсы қызмет) Төрағасының 2022 жылғы 30 желтоқсандағы №488 бұйрығымен бекітілген сыбайлас жемқорлық тәуекелдеріне ішкі талдау жүргізу жөніндегі әдістемелік нұсқаулықтарға сәйкес жүргізілді.

Кәсіпорын өз қызметінде Қазақстан Республикасының Конституциясын, «Қазақстан Республикасының әкімшілік рәсімдік-процестік кодексі» Қазақстан Республикасының 2020 жылғы 29 маусымдағы №350-VI Кодексін, Қазақстан Республикасының Заңдары: «Мемлекеттік мүлік туралы» 2011 жылғы 1 наурыздағы №413-IV, «Мемлекеттік сатып алу туралы» 2024 жылғы 1 шілдедегі №106-VIII, «Мәдениет туралы» 2006 жылғы 15 желтоқсандағы №207, «Дене шынықтыру және спорт туралы» 2014 жылғы 3 шілдедегі № 228-V, Қазақстан Республикасының Бюджеттік кодексін, Кәсіпорын Жарғысын сондай-ақ, мәдениетті дамыту бағыты мен перспективаларын анықтайтын басқа заңнамалық және нормативтік құқықтық актілерді басшылыққа алады.

Кәсіпорынның негізгі қызметі спорт түрлері бойынша дене шынықтыру және спорт саласындағы өндірістік-шаруашылық қызметті жүзеге асыру болып табылады.

Кәсіпорын қызметінің мақсаты қоғам мен мемлекеттің қажеттіліктерімен айқындалатын әлеуметтік-экономикалық міндеттерді шешу болып табылады.

Кәсіпорынның ұйымдастырушылық-басқару қызметіндегі сыбайлас жемқорлық тәуекелдері:

1) Персоналды басқару бағыты бойынша

Штаттық кесте «Оқу – жаттығу процесі, спорттық резервті және жоғары дәрежедегі спортшыларды даярлау, допингке қарсы қызмет, ғылыми әдістемелік, медициналық-биологиялық және фармакологиялық қамтамасыз ету жүзеге асырылатын ұйымдар және спортшыларды медициналық көмекпен қамтамасыз ететін ұйымдар үшін үлгілік штаттарды бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Мәдениет және спорт министрінің 2017 жылғы 30 мамырдағы №155 бұйрығына (ары қарай – үлгі штаттары) сәйкес құрылды. Штат санының нормативтері бекітілген үлгі штаттарына сәйкес келеді.

Штат саны 105 бірлік құрайды (22.05.2024 жылдан бастап – 136 бірлік), олардың ішінде:

- әкімшілік-басқарушылық персонал – 18;
- оқу-спорт бөлімі – 3;
- медициналық персонал – 6;
- жаттықтырушы-оқытушылық құрам – 13;
- нұсқаушылар – 6;
- техникалық орындаушылар – 29;
- жұмыс персоналы – 61.

Жұмыс жасаушылардың нақты саны – 113 адам. Олардың ішінде:

- бала күтіміне байланысты демалыста – 3;
- бос лауазым – 23 бірл.

Гендерлік құрам: әйелдер – 49 адам, ерлер – 64.

Жас құрам:

- 29 жасқа дейін – 15 адам;
- 30- 39 жас аралығында – 35;
- 40 - 49 жас аралығында – 39;
- 50 - 59 жас аралығында – 19;
- 60 жастан асқандар – 5.

Барлық қызметкерлер біліктілік талаптарға сәйкес келеді. Білім бойынша құрам:

- Жоғары білім – 51 адам, олардың ішінде:
 - экономикалық – 9;
 - педагогикалық – 2;
 - мемлекеттік және жергілікті басқару – 1;
 - заң – 6;
 - медициналық – 1;
 - дене шынықтыру және спорт – 19;
 - техникалық – 8;
 - халықаралық қатынастар – 1;
 - қоғаммен байланыс – 1;
 - психология – 1;
 - туризм – 1;
 - қызмет көрсету саласы – 1;
- арнайы орта білім – 26 адам;
- орта білім – 36 адам.

Кадрлардың тұрақсыздығының талдамасы көрсеткендей, 2024 жылы жұмысшылардың жеке өтініштері бойынша 30 қызметкермен еңбек қатынастары тоқтатылды (кадрлардың тұрақсыздығы 21% құрады). Жұмыстан шығудың негізгі себебі-жалақының төмен деңгейі.

Еңбек кодексінің 52 -бабы 1-тармақ, 21 тармақшасы негізінде еңбек шартының бұзылуы анықталмады.

Жаттықтырушы-оқытушылар құрамы үш жылдан астам кәсіби еңбек өтілі бар, Қазақстан Республикасының теннис федерациясымен сертификаттаған 7 кәсіби жаттықтырушыдан тұрады. Олардың ішінде:

- барлық 7-інде ҚР-ның теннис федерациясының санаттары бар;

- 5 -інде – Халықаралық теннис федерациясының санаттары бар.

Қазіргі уақытта 2 спорт шебері дайындалды.

Жаттықтырушы-оқытушылар құрамының кәсіби және педагогикалық құзыреттілігін арттыру мақсатында жыл сайын оқыту семинарлары ұйымдастырылады.

Оқу-жаттығу процесі «Дене шынықтыру және спорт туралы» Қазақстан Республикасының Заңына және «Спорт резерві мен жоғары дәрежелі спортшыларды даярлау жөніндегі оқу-жаттығу процессі жүзеге асырылатын дене шынықтыру-спорт ұйымдары түрлерінің тізбесін және олардың қызметі қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Мәдениет және спорт министрінің 2014 жылғы 22 қарашадағы № 106 бұйрығына сәйкес жүзеге асырылады. (әрі қарай -Бұйрық) ұйымдастырылады.

2024 жылы:

- Топтардың жалпы саны 53 құрады;
- Оқушылардың жалпы саны – 569 адам, олардың ішінде:
 - Ақылы негізде – 484;
 - тегін – 85.

Тегін оқыту KAZPIN (теннисшінің сәйкестендіру нөмірі) – ҚР Теннис федерациясының бағдарламасындағы рейтингке сәйкес іріктеу нәтижелері бойынша ұсынылады.

Ежегодно разрабатываются календарные планы спортивно-массовых, оздоровительных мероприятий и основных республиканских и международных соревнований (далее - Календарные планы), которые согласовываются с Управлением физической культуры и спорта города Астаны.

Жыл сайын Астана қаласының Дене шынықтыру және спорт басқармасымен келісілген спорттық-бұқаралық, сауықтыру іс – шаралары мен негізгі республикалық және халықаралық жарыстардың күнтізбелік жоспарлары (бұдан әрі-Күнтізбелік жоспарлар) әзірленеді.

- республикалық – 59;
- халықаралық - 52.

Жарыстарға қатысу нәтижесінде Кәсіпорын тәрбиеленушілері келесі жүлделі орындарға ие болды:

Кесте

жыл	Ие болған жүлделі орындар					
	республикалық			халықаралық		
	I	II	III	I	II	III
2024	15	19	18	1	7	2

ұсыныстар:

- құрылымдық бөлімшелер басқарудың тиімділігін арттыру және қызметті үйлестіру мақсатында бөлімдер (құрылымдық бөлімшелер) туралы ережелерді әзірлесін.

2) Мүдделер қақтығысын реттеу бағыты бойынша

Кәсіпорын қызметіндегі ықтимал мүдделер қақтығысымен байланысты сыбайлас жемқорлық тәуекелдеріне ішкі талдау жүргізу барысында 2024 жылы бір факт анықталды.

Кәсіпорын құрылымында бас инженер Чапай Ержанның тікелей қарамағында оның ағасы электр маманы Чапай Ерлан жұмыс істегені анықталды.

«Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс – қимыл туралы» Қазақстан Республикасы Заңының (бұдан әрі-Заң) 14-бабына сәйкес квазимемлекеттік сектордың лауазымды адамдары өздерінің жақын туыстары, жұбайы (зайыбы) және (немесе) жекжаттары атқаратын лауазымдарға тікелей бағынысты болатын лауазымдарды атқара алмайды, сондай-ақ жақын туыстары, жұбайы (зайыбы) және (немесе) жекжаттары тікелей бағынысында бола алмайды.

Заңның 14-бабы 3-тармағына сәйкес Чапай Ерлан хабардар етіліп, Кәсіпорынның басқа нысанына ауыстырылды.

Ұсыныстар:

- тиісті құжаттарға міндетті түрде қол қойғызып, жаңадан қабылданған қызметкерлерді кәсіпорынның лауазымды тұлғалары мен қызметкерлерінің мүдделер қақтығысын реттеу ережелерімен тұрақты негізде таныстыру.

3) Мемлекеттік қызмет көрсету бағыты бойынша

Кәсіпорын мемлекеттік қызметтерді көрсетпейді.

4) Бақылау-тексеру функцияларын іске асыру бағыты бойынша

Кәсіпорынның бақылау-тексеру функциялары жоқ.

5) Бюджет және қаржы қаражатын игеру және бөлу бағыты бойынша

Кәсіпорында бір бюджеттік бағдарлама - 003 «Республикалық және халықаралық спорт жарыстарында спорттың әртүрлі түрлері бойынша құрама командалардың мүшелерін даярлау және оларға қатысу» іске асырылады.

Осы бағдарлама бойынша бюджет қаражатын жоспарлау уәкілетті орган – «Астана қаласының Дене шынықтыру және спорт басқармасы» ММ (бұдан әрі – Уәкілетті орган) бекітілген Кәсіпорын қызметкерлерінің штат кестесі, (еңбекке ақы төлеу қоры), бекітілген тарифтер (байланыс қызметтері, электр энергиясы, жылу), Кәсіпорын ғимаратын күтіп-ұстауға және қызмет көрсетуге арналған шығындар (КТҚ әкету, күзет, көгалдандыру және т.б.), баға және коммерциялық ұсыныстар (тауарлық-материалдық қорды сатып алу), спорттық мүккамал мен жабдықтар, дәрі-дәрмектер, картридждер, қағаз, басқа кеңсе тауарлары) негізінде жүргізіледі.

Жарғының 35-тармағына сәйкес Кәсіпорын өзі өндіретін өнімді дербес өткізеді. Төлем сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін болдырмау үшін қолма-қол ақшасыз тәсілмен жүзеге асырылады.

Кәсіпорын қызметкерлеріне еңбекақы төлеу жүйесі «Азаматтық қызметшілерге, мемлекеттік бюджет қаражаты есебінен ұсталатын ұйымдардың қызметкерлеріне, қазыналық кәсіпорындардың қызметкерлеріне еңбекақы төлеу жүйесі туралы" Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2015 жылғы 31 желтоқсандағы № 1193 қаулысымен (бұдан әрі – Қаулы), сондай-ақ қызметкерлерге еңбекақы төлеу қағидаларымен және Қазақстан Республикасының еңбекақы төлеу мәселелері жөніндегі нормативтік құқықтық актілерімен белгіленген Кәсіпорын қызметкерлерін бағалау әдістемесімен айқындалады.

Ай сайын, есепті айдың 25-нен 30-на дейінгі кезеңінде уәкілетті органға бюджет қаражатын игеру туралы есеп беріледі. Есеп беру мерзімдерінің бұзылуы анықталған жоқ.

2024 жылдың қорытындысы бойынша бюджет қаражатын игеру 100% құрады.

Уәкілетті органның және оның ведомстволық бағынысты ұйымдарының қызметінде 2018-2023 жылдар және 2024 жылдың өткен кезеңі бойынша бюджет қаражатын мақсатты және тиімді пайдалану мәселелері бойынша талдау жүргізілді. 01.07.2024 жылғы № 2-16-24-14209 ұсыныс хат.

6) Салықтар мен өзге төлемдерді жинау бағыты бойынша

Бағдарламаны іске асыру процесінде Уәкілетті орган бекіткен шығыстар сметасына сәйкес бөлінетін меншікті бюджет қалыптастырылады.

Кәсіпорын қосылған құн салығын (ҚҚС) төлеуші болып табылады және ілеспе салықтарды жергілікті бюджетке аударады.

Жарғының 34-тармағына сәйкес Кәсіпорын корпоративтік табыс салығы бойынша декларацияны тапсыру үшін белгіленген мерзімнен кейін он жұмыс күнінен кешіктірмей таза табыстың бір бөлігін тиісті бюджетке аударуды жүргізеді.

7) Жеке және заңды тұлғалармен шарт жасасу бағыты бойынша

«Мемлекеттік сатып алу туралы» ҚР Заңының (бұдан әрі – Заң) 5-бабына сәйкес, тиісті бюджет (даму жоспары) немесе жеке қаржыландыру жоспары негізінде тапсырыс беруші Мемлекеттік сатып алуды жүзеге асыру қағидаларында айқындалған тәртіп пен үлгісі бойынша мемлекеттік сатып алудың жылдық жоспарын әзірлейді және бекітеді.

Тапсырыс беруші мемлекеттік сатып алудың жылдық жоспарын тиісті бюджет (даму жоспары) немесе жеке қаржыландыру жоспары бекітілген (нақтыланған) күннен бастап **он жұмыс күні ішінде** бекітеді (нақтылайды).

Кәсіпорын бюджеті 03.01.2024 жылы бекітілген. Кәсіпорынның 2024 жылға арналған мемлекеттік сатып алу жоспары 28.12.2023 жылы бекітілген және мемлекеттік сатып алу веб-порталында орналастырылған.

Осылайша, 2024 жылға арналған мемлекеттік сатып алу жоспарын бекіту және орналастыру мерзімдерінің бұзылуы анықталған жоқ.

Заңның 41-бабы 3-тармағына сәйкес тапсырыс беруші мемлекеттік сатып алу туралы шарты жасалған күннен бастап он жұмыс күнінен кешіктірмей мемлекеттік сатып алуды жүзеге асыру қағидаларында айқындалған үлгі бойынша мемлекеттік сатып алу туралы шартты тікелей жасасу арқылы бір көзден алу тәсілмен мемлекеттік сатып алу туралы есепті мемлекеттік сатып алу веб-порталына орналастыруға міндетті.

Тексерілген кезең ішінде 207 шарт жасалды. 2024 жылы өткізілмеген бір көзден тәсілімен мемлекеттік сатып алу бойынша 57 шарт жасалды, олардың 37-і жариялау үшін порталмен автоматты түрде жіберілді.

Өнім берушілермен 4 шарт бойынша («Documentolog Global Limited» жеке компания, «Электронды қаржы орталығы»АҚ, «ForteBank»АҚ, «Академия Профессий РК» ЖШС) есептер веб-порталға уақытылы орналастырылған жоқ.

Сонымен қатар, аталған бұзушылықтар жойылып, кінәлі тұлғалар тәртіптік жауапкершілікке тартылды.

Заңның 12-бабы 4-тармағына сәйкес, осы тармақтың бірінші бөлігінің 3) тармақшасында көрсетілген жағдайда, Тапсырыс беруші Қазақстан

Республикасының мемлекеттік сатып алу туралы заңнамасын өнім берушінің бұзуы фактісі туралы өзіне белгілі болған күннен бастап 30 (отыз) күнтізбелік күннен кешіктірмей, осындай өнім берушіні мемлекеттік сатып алуға жосықсыз қатысушы деп тану туралы талап-арызбен сотқа жүгінуге міндетті, мынадай шарттарды жиынтықта қанағаттандыратын жағдайларды қоспағанда:

- 1) өнім берушінің тұрақсыздық айыбын (айыппұл, өсімпұл) төлеуі;
- 2) шарттық міндеттемелерді толық орындау;
- 3) тапсырыс берушіге келтірілген залалдың болмауы.

Тексеріс жүргізілген кезең ішіндегі 13 өнім берушінің (Табыс ЖК, «Maximum LTD» ЖШС, Динара ЖК, «Almen Group» ЖШС, ПРОМСТРОЙ ЖК, Рахимова А.К. ЖК, Нурислам ЖК, Жукова О.В. ЖК, КИМ ЖК, Ертарғын ЖК, Тәжімұрат ЖК, «Altair - KZ» ЖШС, «ТІМ - NT» ЖШС) 14 шарт бойынша мерзімдерін бұзып қызмет көрсетті немесе тауар жеткізді, бірақ кешіктірілгені үшін тұрақсыздық айыбын төледі.

Осыған байланысты Заңның 12-бабы 4-тармағына сәйкес, оларды мемлекеттік сатып алуға жосықсыз қатысушылар деп тану туралы талап қою қажеттілігі туындаған жоқ.

Сол уақытта Кәсіпорынмен бес өнім берушіге (Баймахан ЖК, «НИТ» ЖШС, Asylum ЖК, «Национальное качество» ЖШС, Асел ЖК) қатысты талап-арыздар берілді. Астана қаласының мамандандырылған экономикалық соты олар бойынша өнім берушілерді мемлекеттік сатып алуға жосықсыз қатысушылар деп тану және тұрақсыздық айыбын өндіріп алу туралы шешім шығарды:

- 14.06.2024 ж. №7119-24-00-2/6694
- 19.06.2024 ж. №7119-24-00-2/6855
- 14.08.2024 ж. №7119-24-00-2/9826
- 13.01.2024 ж. №5165-24-00-2/3715
- 30.01.2025 ж. №7527-25-00-2/278

Жеңімпаз деп танылған "Лидер Group" ЖК, DAUZHAN өнім берушілер шарттың орындалуын қамтамасыз етуді енгізбеді. Осыған байланысты шарт жасасудан жалтарған деп танылды және уәкілетті органның шешімі бойынша мемлекеттік сатып алуға жосықсыз қатысушылардың тізіліміне енгізілді.

Талап-арыз жұмысы аясында Кәсіпорын «Мемлекеттік сатып алу туралы», ҚР Заңын және ҚР Азаматтық іс жүргізу кодексінің нормаларын басшылыққа алады.

Мүдделер қақтығысы мен аффилирленуді алдын алу мақсатында контрагенттерді зерттеу бойынша жұмыс механизмдері жоқ.

Ұсыныстар:

- мүдделер қақтығысы мен аффилирленуді алдын алу мақсатында (уәкілетті органмен келісу тәртібін сақтай отырып) контрагенттерді зерделеу жөніндегі бағдарламаны сатып алуға бюджетке қаражатты енгізу туралы мәселені қарау;

- сатып алу қызметінің заңдылығын, ашықтығын және тиімділігін қамтамасыз ету мақсатында мемлекеттік сатып алу жоспарына өзгерістер мен түзетулер енгізу тәртібін регламенттейтін ішкі нормативтік актіні әзірлеу.

Ақпараттық жүйелерді әзірлеу және пайдалану бағыты бойынша
Кәсіпорынның екі ресми сайты бар:

<https://tennisdaulet.kz/ru/>

<https://fitnation.kz/ru/>

Ішкі ресурстармен іске асырылатын ақпараттық технологияларды енгізудің арқасында 2021 жылдан бастап Кәсіпорында клиенттің қызметкерлермен тікелей байланысын алып тасталды. Бұл сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін азайтады.

Кәсіпорында келесі ақпараттық жүйелер жұмыс жасайды:

- пікірлер мен ұсыныстардың электрондық кітабы;
- онлайн-брондау және жазуларды жүргізу сервисі;
- ресепшнде орнатылған 1С бағдарламасы: «Бухгалтерия» 8.3;
- Vinotel қызметінің базасындағы сандық телефония жүйесі (АТС).

Пікірлер мен ұсыныстардың электрондық кітабы

Кәсіпорында қағаз журналының орнына пікірлер мен ұсыныстардың электронды кітабы қолданылады. Өтінішті қалдыруға ниет білдірген келуші смартфоннан немесе планшеттен QR кодын сканерлейді. Хабарлама жүйеде автоматты түрде тіркеледі, оны жою немесе өңдеу мүмкін емес. Бұл мөлдірлікті қамтамасыз етеді.

2024 жылы пікірлер мен ұсыныстардың электрондық кітабына 134 өтініш келіп түсті, оның ішінде:

- Fitnation – 118;
- Дәулет ТОО – 16.

Сауалнама нәтижелері бойынша жиынтық кесте

Сұрақ	Қысқаша қорытынды
1. Әкімшілердің ізгі ниеті	Басымды бағасы — 'өте жақсы'
2. Брондау жөніндегі әкімшілердің жұмысы	Пікірлер бөлінді: «Өтежақсыдан» «өте жаманға» дейін
3. Брондау бойынша ұсыныстар	Көбісі көбірек уақытты немесе онлайн-қолжетімдікті сұрайды.
4. Әкімшілердің сыртқы келбеті	Негізінде бағалары «Жақсы» және «Өте жақсы»
5. Оқу-спорт бөлімінің бейілділігі	Көбі — «Қанағаттанарлық»
6. Балалар турнирін ұйымдастыру	Бағалардың көпшілігі — «Жақсы»
7. құжаттарды жинау жөніндегі сұрақтар	Сұралғандардың жартысы — сұрақтар бар
8. жаттықтырушылардың кәсібилігі	«Өте жақсы» және «Жақсы» — басым бағалар
9. HARD жабындысы бар корттардың жағдайы	Пікірлер бөлінді, басым көпшілігі '3' және '5'
10. Корттарға күтім жүргізу бойынша жұмыс	Басым баға — '3'
11. Корттардың жалпы жағдайы	Бағалардың көпшілігі — «Өте жақсы»

Онлайн брондау және жазуларды тіркеу журналы

Онлайн брондау қызметі мен жазбалар журналы клиенттерге теннис корттарын 24/7 режимінде брондауға мүмкіндік береді, бос уақытты көруге және ыңғайлы слотты таңдауға мүмкіндік береді. Платформаға қол жетімділік

ресепшн әкімшісінде және клиентте де бар. Брондауды онлайн-сервис арқылы өз бетімен немесе ресепшендегі әкімшінің көмегімен жүзеге асыруға болады. Әкімші жүйеге клиенттің деректерін (аты - жөні, корты, уақыты мен ұзақтығы), ал қажет болған жағдайда қосымша қызметтерді (мысалы, ракеткаларды жалға алу) енгізеді. Барлық ақпарат жүйеге тіркеледі.

Клиент ресепшнге келгенде, ол өз аты -жөнін атайды және әкімші қай кортта және қай уақытта бронды жасағанын, сондай-ақ клиент белгілеген қосымша қызметтерді көреді.

Жазбалар журналында топтық жаттығулар кестесі де жүргізіледі. Теннис ойнауға келетіндердің барлық деректері сақталады, бұл жекелендірілген қызметті енгізуге және келу тарихы бойынша талдау жүргізуге мүмкіндік береді.

1С орнату: ресепшндегі «Бухгалтерия» 8.3

Ресепшнде 1С базасы орнатылған: «Бухгалтерия» 8.3 Халық банк, Каспий және Форте-банктың веб-кассаларының интеграциясымен. Есеп айырысу жүйесін онтайландыру Кәсіпорынның кассалық түсімдерін есепке алудың ашықтығын қамтамасыз ете отырып, қолма-қол ақшасыз төлемдер есебінен қаражат түсімін арттыруға мүмкіндік берді.

Binotel қызметінің базасындағы сандық телефония жүйесі (АТС)

Клиенттердің өтініштерін өңдеу сапасы мен жылдамдығын арттыру мақсатында 2023 жылдың тамызында binotel провайдерінен сандық телефония жүйесі (АТС) енгізілді (binotel.kz). Жүйе онлайн брондау қызметімен және жазбалар журналымен біріктірілген.

Оның енгізілуі мүмкіндік берді:

- Қоңыраулардың сапасы мен көлемін бақылау;
- Әкімшілердің клиенттермен өзара әрекеттесуін бақылау;
- Клиенттік қызметтің жоғары деңгейін қамтамасыз ету.

Алайда, 2024 жылдың қыркүйегінен бастап жүйенің жұмысында елеулі техникалық ақаулар байқалды, олар келесідей болды:

- клиенттердің қоңыраулар Кәсіпорынға жеткен жоқ;
- сөйлесу кезінде байланыс үнемі үзіліп тұрды;
- кейбір жағдайларда әкімшілер байланыс орнатылғанына қарамастан абонентті ести алмады.

Бұл сәтсіздіктер клиенттермен және серіктестермен қарым-қатынасты едәуір қиындатып, қызмет көрсету сапасына теріс әсер етті.

Осыған байланысты, 2025 жылдың 1 қаңтарынан бастап кәсіпорын Binotel қызметтерін пайдалануды тоқтатып, провайдермен келісімшартты бұзды.

Сондай-ақ, ақпараттық жүйелерге қолжетімділікті жоғалту тәуекелдерін болдырмау үшін Кәсіпорында қолданыстағы ақпараттық бағдарламаларды, олардың жұмыс принциптерін және қызметкерлердің жауапкершілік аймақтарын сипаттайтын нормативтік-құқықтық акт бекітілді.

2024 жылы "e-Otinish" азаматтарының өтініштерін қабылдау мен өңдеудің бірыңғай платформасынан 9 өтініш келіп түсті, оларға уақтылы жауаптар берілді.

Кәсіпорында Documentolog электрондық құжат айналымы жүйесі енгізілді. Алайда бірқатар құрылымдық бөлімшелерде істер номенклатурасы жүктелмеген, сондай-ақ талап етілмеген істер индекстері анықталған.

Ұсыныстар:

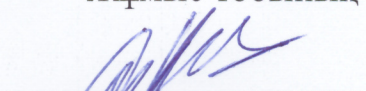
- Documentolog жүйесіне құрылымдық бөлімшелер бойынша істер номенклатурасын әзірлеу (немесе өзектендіру) және жүктеу.

- істердің өзекті емес немесе қажет болмаған индекстерін анықтау мақсатында электрондық құжат айналымына талдау жүргізу.

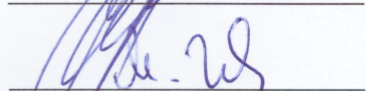
Кәсіпорын қызметкерлеріне қатысты жағымсыз материалдарды анықтау үшін бұқаралық ақпарат құралдарына мониторинг жүргізілді. Есепті кезеңдегі талдау қорытындысы бойынша теріс жарияланымдар анықталған жоқ.

Қызметкерлердің құқықтық сауаттылығын арттыру мақсатында Кәсіпорында ай сайын сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл мәселелері бойынша түсіндіру жұмыстары, сондай-ақ Кәсіпорынның функционалдық қызметіне қатысты заңнаманың ережелерін түсіндіру жұмыстары жүргізіледі.

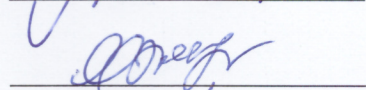
Жұмыс тобының мүшелері:



Салимгараев Нурлан Рафаилович



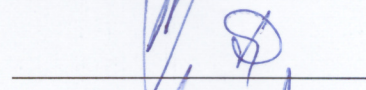
Шарденбаев Маді Ксенбаевич



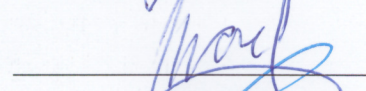
Мукушева Жаннат Сансызбаевна



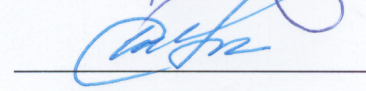
Танабаева Асель Жумабиевна



Бейсембаева Асель Даулеткелдыевна

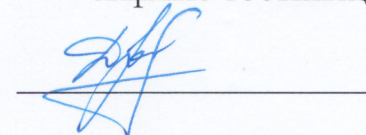


Жанабай Жасұлан Маратұлы



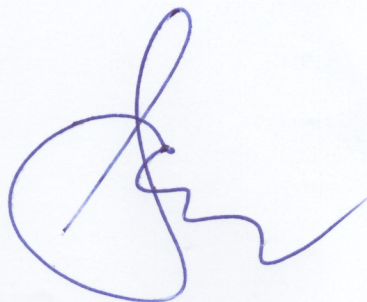
Кургамбаева Гулсим Калабаевна

Жұмыс тобының хатшысы:



Кужахметов Дамир Саматович

Жұмыс тобының төрайымы



Д. Темиргалиева