«Тұтынушылардың құқығын қорғау" әлеуметтік жоба аясында жүргізілген «Құпия тұтынушы» жүргізілген мониторингке ЕСЕП

"Мемлекеттік қызметке мониторинг жасау" қызметі аясында, қызмет берушілердің мемлекеттік қызмет көрсету барысында мемлекеттік қызмет сапасын бақылау мақсатында, "Fulcrum Foundation" азаматтық бастамаларды қолдау қоғамдық қорының 2019 жылдың қыркүйек айында "құпия тұтынушы" мониторингі жүзеге асты.

«Тұтынушылардың құқығын қорғау" әлеуметтік жоба аясында жүргізілген «Құпия тұтынушы» мониторингі "Kaspi bank" АҚ-ның Қызылорда қаласы, А. Тоқмағанбетов көшесіндегі №25 мекен-жайы бойынша орналасқан филиалында және «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы комерциялық емес акционерлік қоғамының Қызылорда облысы бойынша филиалында жүзеге асты. "Fulcrum Foundation" азаматтық бастамаларды қолдау қоғамдық қорының жоба жетекшісі мен жоба заңгері «Құпия тұтынушы» қызметінде аталған нысандарда жұмыс жүргізді. Мониторинг барысында ҚР «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» және «Қазақстан Республикасындағы банктер және банк қызметі туралы» Заңдарын басшылыққа ала отырып қызмет стандарты бойынша мемлекеттік қызмет алуды бағалау кезінде анықтағаны;

1. «Құпия тұтынушы» банк бөлімшесіне жергілікті уақытпен 12:39-да кіріп, жеке счет аштыруға талон алған, алайда, түскі үзілістің уақыты басталмағанына қарамастан барлық бөлімшеде 1 менеджер ғана жұмыс жасап отырды;

2. Жалғыз менеджер келушілердің барлығын таблодағы кезекпен қабылдады, ереже бойынша әр мәселе бойынша жеке менеджер отыруы тиіс;

3. Бір ғана менеджер әр келушіні кемінде 30 минуттан қабылдағандықтан келушілердің кезегі жылжымады, бұл жағдайда банктің ішкі тәртіп ережесіне сәйкес әр клиентті қабылдайтын шекті уақыт бекітілуі тиіс;

4. Келушінің кезегі 16:01-де, яғни талон алғаннан кейін 3,5 сағаттан кейін келді. Бұл уақыт аралығында бөлімшеде қызмет көрсетуші менеджерлер көбейген жоқ.

Сонымен қатар, қоғамдық қор қызметкерлері корпорацияның «Зейнетақы төлеу жөніндегі мемлекеттік орталық» Қызылорда облысы бойынша департаментінің Қызылорда қаласындағы операциялық бөлімінің қызметін алды.

«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы комерциялық емес акционерлік қоғамының Қызылорда облысы бойынша филиалында қызмет алу барысында:

1. Келушілердің көп еместігіне қарамастан, талон бойынша күту уақыты 32 минутты құрады. Зейнетке шыққан егде адам үшін бұл уақыттың аз еместігі белгілі;

2. Операциялық залда операторлар толығымен қызмет көрсетіп отырмағандығы белгілі болды, бір біріне «талон бассаңдаршы» деп отырған операторлар әріптестері ертіп келген қызмет алушыларды талонсыз, яғни кезексіз қабылдап отырды, қордың «Құпия тұтынушысына» қызмет көрсетуші оператор осындай әрекет арқылы жұмыс орнында 2 қызмет алушыны қатар қабылдап отырғанын фотосуреттен көре аласыз, зейнет алушының банктік деректерін жаңалауға байланысты қызмет көрсетіліп жатқандықтан, оператор алдындағы қызмет алушы деректерінің құпиялылығын сақтауда бұл кемшіліктің үлкен екені мәлім;

5. Ғимараттың бірінші қабатындағы лифт мекеме қызметкерлерінің пайдалануынан аталған уақыт аралығында босамағандығына куә болдық. Басқа кісінің көмегіне жүгініп келген егде кісілер лифт қызметін пайдалан алмады. Лифтті күтіп тұрған кісілерге мекеменің техникалық қызметкері лифттің 3 және 4 қабат ортасында зат тасып жүргенін, жақын уақыт аралығында босамайтынын айтты.

Жоғарыда көрсетілгеннің негізінде мониторинг жүргізілген нысандардың жоғарыда көрсетілген мемлекеттік қызмет көрсетуші мекемелер мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы 2013 жылғы 15 сәуірдегі №88 заңының 23-ші бабына сәйкес мемлекеттік қызметтер туралы ақпарат, яғни регламент пен стандарттарға сай ақпараттан көрнекті, нақтылы орынға орналаспағандығы анықталды.3

Қорытынды: "Құпия тұтынушыға" мемлекеттік қызмет көрсетушімен мемлекеттік көрсетілетін қызметті стандартта көрсету тәртіп бойынша берілген жоқ. Аталған мәселелер келушілердің, яғни корпорация қызметін алушы тұтынушылардың наразалығын тудырғандықтан, аталған мекемеге хат жолданды және жоғарыда аталған мәселелерді ҚР «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» Заңын басшылыққа ала отырып жоюға жұмыс жасауыңызды, сонымен қатар жасалған жұмыс немесе көрілген шара туралы ақпаратты қордың fulcrumf@bk.ru электронды поштасына жолдауы сұралды.

Есепті құрған Ұ. Сәрсенбай

19.09.19

16:46
0242
0243

4

4

ХАЛЫККА КОЗМЕТ КӨРСӨТҮ ОРТАЛАРЫ
0242 04 0239 08
0073 01 0238 02
0241 02 0237 02
0240 08 0236 03
16:49
3 копейка
1.13