“Тұтынушылардың құқығын қорғау” жобасы аясында ұйымдастырылған “Құпия тұтынушы” мониторингі бойынша қыркүйек-қараша айларындағы

ҚОРЫТЫНДЫ ЕСЕП

Облыстық ішкі саясат басқармасының тапсырысы «Тұтынушылардың құқығын қорғау" әлеуметтік жобасы аясында “Fulcrum Foundation” азаматтық бастамаларды қолдау қоғамдық қорының ұйымдастыруымен 2019 жылдың қыркүйек-қараша айларында “құпия тұтынушы” мониторингі жүзеге асты. Қыркүйек айы бойынша А.Тоқмағанбетов көшесіндегі №25 мекен-жайы бойынша орналасқан филиалында ҚР «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» және «Қазақстан Республикасындағы банктер және банк қызметі туралы» Заңдарын басшылыққа ала отырып қызмет стандарты бойынша мемлекеттік қызмет алуды бағалау барысы, қазан айында мүмкіндігі шектеулі азаматтарға жағдай жасалғаны, инфрақұрылымдық қолжетімділік мүмкіндігін бақылау мақсатында Қызылорда қаласы, Желтоқсан, Тоқмағанбетов және Қорқыт Ата көшелерінде, сонымен қатар, қараша айында қызметті тұтыну барысын тексеру мақсатында А.Байтұрсынов көшесінде орналасқан “Тұрғын үй құрылыс жинақ банкінде” мониторинг жүргізілді.

Аталған “Құпия тұтынушы” мониторингі нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсетушімен мемлекеттік көрсетілетін қызметті стандартта көрсету тәртіп бойынша берілмейтіндігі және талапқа сай емес екендігі анықталды. Аталған мәселелер қызметті алушы тұтынушылардың наразалығын тудыратындықтан, аталған мекемелерге хат жолданды. Жоғарыда аталған мәселелер бойынша ҚР «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» Заңын басшылыққа ала отырып жасауы, сонымен қатар жасалған жұмыс немесе көрілген шара туралы ақпаратты қордың fulcrumf@bk.ru электронды поштасына жолдауы сұралды.

Жоба жетекшісі **Ұ.Сәрсенбай**

Scanned by CamScanner

Әлеуметтік аз қамтылған, көп балалы отбасы мүшелері мен мүмкіндігі шектеулі жандарды

ҚОҒАМДЫҚ ТЫҢДАУДЫҢ

ҚОРЫТЫНДЫ АНЫҚТАМАСЫ

Облыстық ішкі саясат басқармасының тапсырысымен "Тұтынушылардың құқығын қорғау" әлеуметтік жобасы аясында "Fulcrum Foundation" азаматтық бастамаларды қолдау қоғамдық қорының ұйымдастыруымен ағымдағы жылдың қараша айында Қалалық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінде әлеуметтік аз қамтылған, көп балалы отбасы мүшелері мен мүмкіндігі шектеулі жандарды қоғамдық тыңдау өтті. Қоғамдық тыңдауды жоба жетекшісі Сәрсенбай Ұлмекен кіріспе сөзбен ашты. Жоба ұйысдастыруымен «Әділет» тұтынушылардың құқықтарын қорғау» қоғамдық бірлестігінің басқарма төрағасының орынбасары Жағыпарова Тұрсын Бәткенқызы қала тұрғындарын қабылдап, көйкейдегі сауалдарына толыққанды жауап берді. Тұтынушылардың әрбір құқықтары туралы жеке түсіндірме жұмыстарын жүргізді және тұрғындардың мәселелерін тыңдап, соған сай жауаптарын беру арқылы қоғамдық тыңдау өз дәрежесіне сай жүргізілді. Қатысушылар толық ақпараттандырылып, өз пікірлерін, ұсыныстарын білдірді. Аталған мәселе бойынша қорытынды сөз сөйленіп, сала бойынша байланыс көздері берілді.

Қосымша: 2 парақта (фото есеп, ұсыным хат).

Жоба жетекшісі Ұ. Сәрсенбай

Scanned by CamScanner

«Тұтынушылардың құқығын қорғау" жобасы 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 қоры ағымдағы жылдың қараша айында "құпия тұтынушы" мониторингін жүзеге асырды.

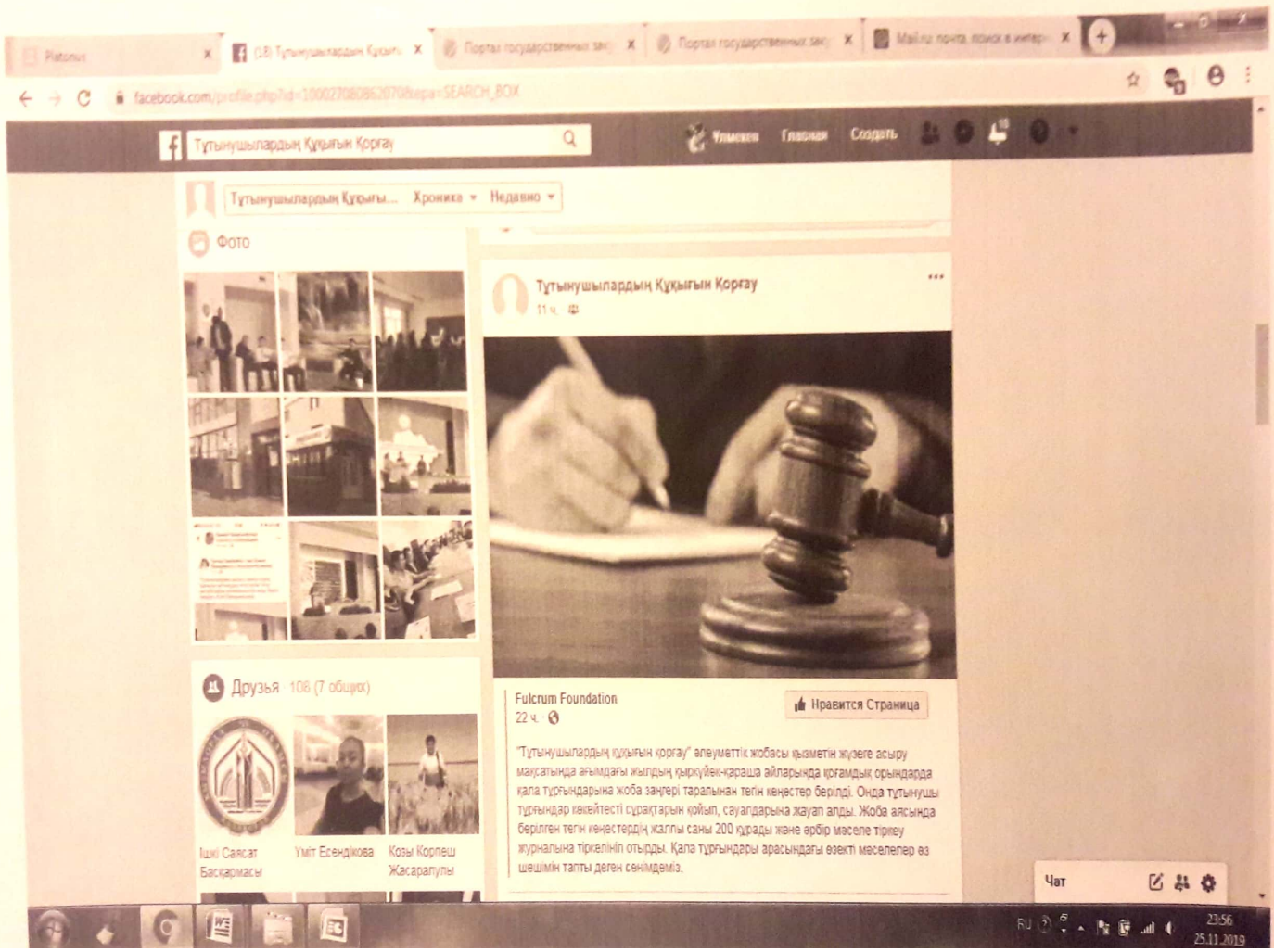
Қазіргі таңда кез келген халық үшін тұрғын үй мәселесі өзекті тақырып болғандықтан, осы қызметті тұтыну барысын тексеру А.Байтұрсынов көшесінде орналасқан "Тұрғын үй құрылыс жинақ банкінде" жүргізілді. Мониторинг "Тұрғын үй құрылыс жинақ банкіне" үй алуға құжаттар тапсыру барысында өтті. Көрсетілген қызметтерді атап өтсек:

1. Менеджерлердің қызмет көрсету уақыты өте ұзақ;
2. Талон бойынша алынған әр кезекке 1 сағаттан аса уақыт кетті;
3. 7 менеджер қызмет көрсететін орында тек 2 менеджер ғана қызмет көрсетті;
4. 1 қызметті пайдалану үшін 3 сағат уақыт жұмсадық;

Қорытынды: "Құпия тұтынушыға" мониторингі нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсетушімен мемлекеттік көрсетілетін қызметті стандартта көрсету тәртіп бойынша берілмейтіндігі және талапқа сай емес екендігі анықталды. Аталған мәселелер қызметті алушы тұтынушылардың наразалығын тудыратындықтан, аталған мекемеге хат жолданды. Жоғарыда аталған мәселелер бойынша ҚР «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» Заңын басшылыққа ала отырып жасауы, сонымен қатар жасалған жұмыс немесе көрілген шара туралы ақпаратты қордың fulcrumf@bk.ru электронды поштасына жолдауы сұралды.

Жоба жетекшісі **Ұ. Сәрсенбай**

Scanned by CamScanner



Scanned by CamScanner