

# ИТОГИ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ГРАЖДАНАМИ 2017

## ОЦЕНКА КАЧЕСТВА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ЗАЯВЛЕНИЙ ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

**1,7** млн. жалоб и заявлений рассмотрели государственные органы

ОТ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ  
**1,4** млн.

ОТ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ  
**300** тыс.

Снизилось количество нарушений сроков рассмотрения жалоб и заявлений с **6,3 тыс.** до **2,4 тыс.**

Из них **1,5 тыс.** нарушений допущены центральными государственными органами, **900** - акиматами



Есть потенциал к сокращению объема заявлений, так как **46%** из них носят **разъяснительный характер**



Неудовлетворенные решением государственного органа лица обжалуют их в судебных и вышестоящих органах

**110 обращений** пересмотрено и удовлетворено вышестоящими государственными органами

**99 обращений** пересмотрено и удовлетворено в судебном порядке

В ГОСУДАРСТВЕННЫЕ ОРГАНЫ ПОСТУПИЛО **26,6** тыс. обоснованных жалоб по следующим вопросам:



В работе государственных органов с обращениями развивается «сервисный» подход путем улучшения каналов взаимодействия с населением (Е-обращения, Qatqor, ZeroTolerance, контакт-центры ЦОН(1414), Генпрокуратуры (115) и др.)

Государственным органам рекомендовано проводить системный анализ поступающих жалоб и заявлений с целью выявления ключевых проблемных вопросов и выработки комплексных мер по их качественному разрешению

### ОЦЕНКА ОТКРЫТОСТИ ГОСУДАРСТВЕННОГО ОРГАНА

**Актуальные данные**  
Совокупный объем Перечней открытых данных всех государственных органов, подлежащих к размещению на порталах «Открытого правительства», в 2017 году увеличился на **11%** до **2,1 тыс.** (в 2016 году - 1,9 тыс.)

Обеспечена актуальность **70%** наборов открытых данных

**21 мобильное приложение** на основе открытых данных создано за 4 года. Государственным органам рекомендовано продолжить работу по созданию дополнительной ценности для населения через мобильные и веб-сервисы

Проводится системная работа по расширению перечней открытых данных государственных органов за счет включения в них востребованных наборов данных

**Открытый диалог**  
Низкий уровень активности граждан на портале «Открытого правительства» (опросы, конференции). Уровень соответствия интернет-ресурсов государственных органов установленным требованиям составляет в среднем **81-83%**

В течение 2019-2020 годов все сайты госорганов будут переведены на Единую платформу информационных ресурсов государственных органов

Оценка по итогам года портала «Открытый диалог» будет оптимизирована

### Открытый бюджет

**40 тыс.** страниц бюджетных программ



Рекомендовано повысить вовлеченность населения в обсуждения проектов НПА и обеспечить ответами все поступающие комментарии

### Открытые НПА

**3,9 тыс.** проектов НПА



Рекомендовано повысить вовлеченность населения в обсуждения проектов НПА и обеспечить ответами все поступающие комментарии