

# Анализ обращений Фонда за 2025 год

---

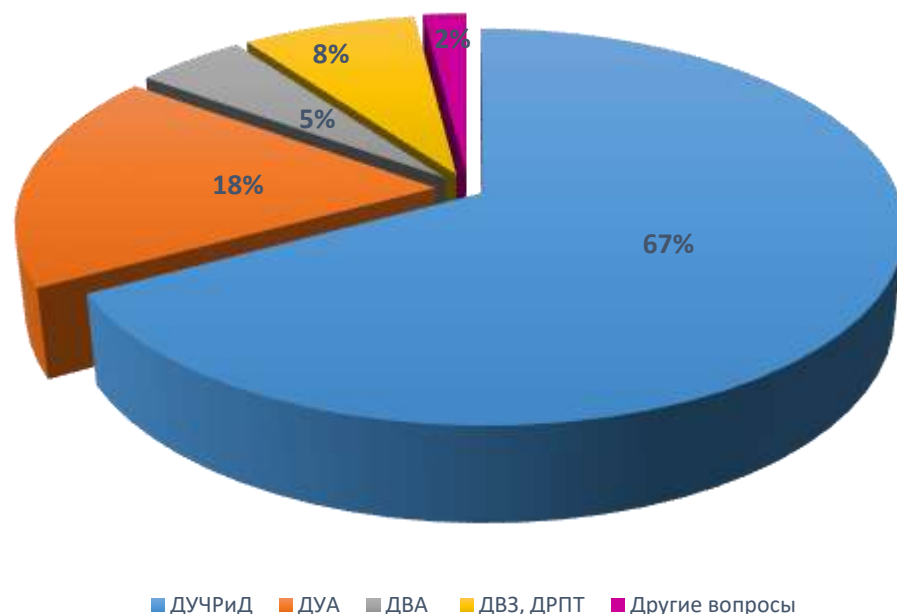
**Период:** 01.01-31.12.2025 гг.

**Цель анализа:** Оценка обращений, поступивших в  
call – center Фонда



## Поступившие обращения за 2025 года

Входящие обращения за 2025 год



**Всего: 8328** поступивших обращений

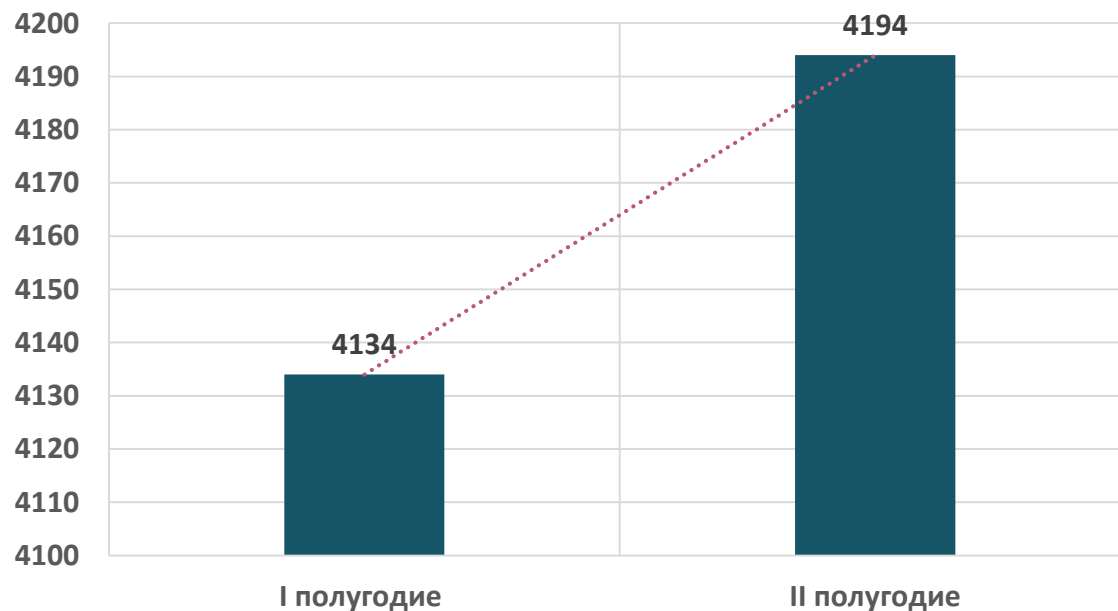
Во исполнение поручения Министерства финансов Республики Казахстан от 12 декабря 2024 года № 1-ДС/10051-И, АО «Фонд проблемных кредитов» (далее-Фонд) проведен анализ поступивших обращений в call - center Фонда за 2025 год.

Из поступивших **8328 обращений** в call - center Фонда, о деятельности Фонда – 771, по кадровому вопросу – 17, алгоритм действий победителя торга после подписания Протокола и ДКП – 1319, объяснить Регламент торга для участия в аукционе на портале e-qazyna.kz – 5830, ход исполнения входящей документации – 125, по государственным закупкам – 55, запись на личный прием Председателя Правления и его заместителей Фонда – 28, по судебным делам – 15, по вопросам банкротства, договорных обязательств по займам и имущественных прав – 131 и вопросы не входящие в компетенцию Фонда – 37.



## Поступившие обращения за 2025 год

Входящие обращения за 2025 год



### Период:

- первое полугодие 2025 года — 4134 обращений;
- второе полугодие 2025 года — 4194 обращений.

### Динамика:

Во втором полугодии количество обращений увеличилось на **60** звонков по сравнению с первым.

**Всего : 8328 входящих обращений**



## Статистика по видам обращений

№	Вид обращения	1 полугодие	2 полугодие	2025 год
1	О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ФОНДА	460	311	771
2	ПО КАДРОВОМУ ВОПРОСУ	10	7	17
3	ПО ГОСЗАКУПКАМ	33	22	55
4	ХОД ИСПОЛНЕНИЯ ВХОДЯЩЕЙ ДОКУМЕНТАЦИИ	67	58	125
5	ПО ВОПРОСАМ БАНКРОТСТВА, ДОГОВОРНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ ПО ЗАЙМАМ И ИМУЩЕСТВЕННЫХ ПРАВ	71	60	131
6	ОБЪЯСНИТЬ РЕГЛАМЕНТ ТОРГА ДЛЯ УЧАСТИЯ В АУКЦИОНЕ НА ПОРТАЛЕ E-GAZYNA.KZ	2806	3024	5830
7	АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ ПОБЕДИТЕЛЯ ТОРГА ПОСЛЕ ПОДПИСАНИЯ ПРОТОКОЛА И ДКП	648	671	1319
8	ПО СУДЕБНЫМ ДЕЛАМ	8	7	15
9	ЗАПИСЬ НА ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ К ПРЕДСЕДАТЕЛЮ ПРАВЛЕНИЯ И ЕГО ЗАМЕСТИТЕЛЕЙ ФОНДА	13	15	28
10	НЕ ПО КОМПЕТЕНЦИИ	18	19	37
ИТОГО:		4134	4194	8328



## Основная категория обращений от физических и юридических лиц





# Результаты рассмотрения обращений



## Законность в каждом решении

Обращения (заявления, жалобы) поступившие в адрес Фонда в соответствии его компетенции рассмотрены в соответствии с требованиями Административного процессуально - процедурного кодекса Республики Казахстан (далее АППК).

При этом, жалоб, содержащие требование граждан о восстановлении или защите их прав, свобод или законных интересов его или других лиц в следствии принятых административных актов-решении за анализируемый период **не имелись**.



## Фонд: открытость и качество



### Своевременные ответы на обращения

Все обращения Фондом были рассмотрены и предоставлены ответы, разъяснения и сведения по каждому из них. Это подчеркивает высокую степень ответственности и профессионализма сотрудников Фонда



### Эффективное взаимодействие с гражданами

Анализ поступивших обращений также свидетельствует о том, что Фонд движется в правильном направлении, улучшая качество обслуживания и повышая уровень открытости в своей деятельности среди населения.