



ПРОБЛЕМАЛЫҚ КРЕДИТТЕР ҚОРЫ
САТЫП АЛУ. БАСҚАРУ. САТУ.

Қорға келіп түскен өтініштерді талдау – 2024 жыл

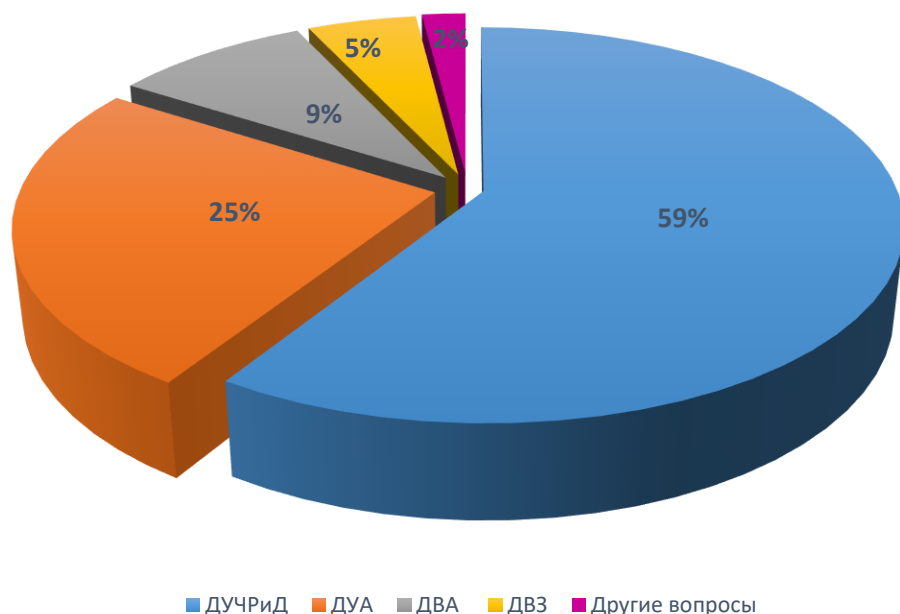
Кезең: 01.01–31.12.2024 ж.

Талдау мақсаты: Қордың call-орталығына
келіп түскен өтініштерді бағалау



2024 жылы түскен өтініштер

2024 жылғы кіріс өтініштер



Барлығы: 5887 түскен өтініш

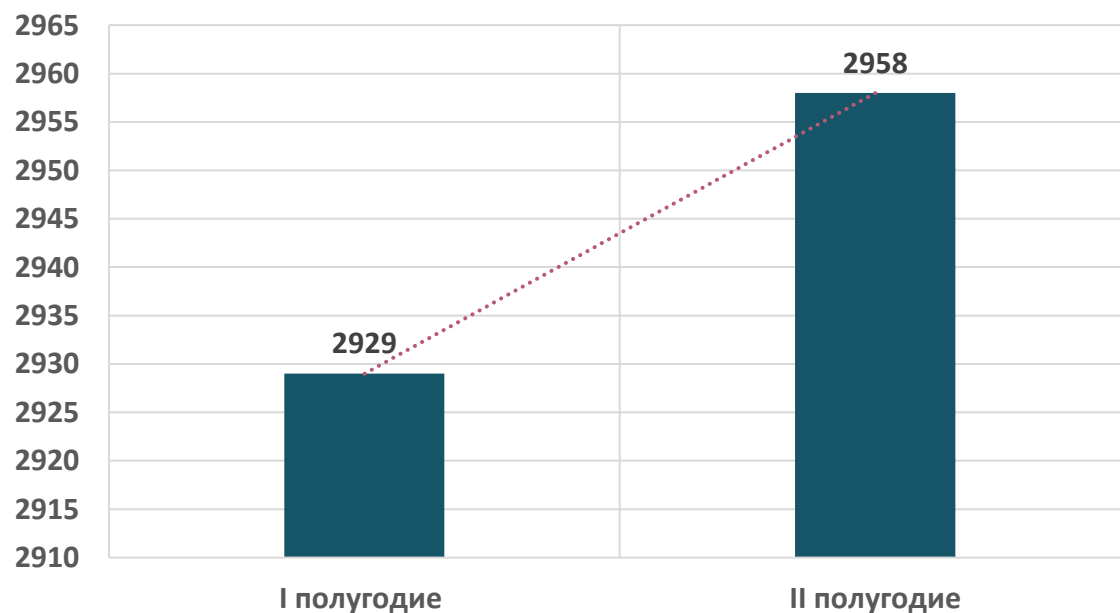
Қазақстан Республикасы Қаржы министрлігінің 2024 жылғы 12 желтоқсандағы №1-ДС/10051-И тапсырмасына сәйкес, «Проблемалық кредиттер қоры» АҚ (бұдан әрі – Қор) call-орталығына 2024 жылы келіп түскен өтініштерді талдау жүргізді.

Өтініштер бойынша жалпы мәлімет 2024 жылы Қордың call-орталығына барлығы **5887** өтініш түсті, олардың ішінде: Қор қызметіне қатысты – 1225, сауда-саттық өткізу механизмі мен тәртібі – 1020, сауда жеңімпаздарының Протокол мен ДКП-ға қол қойғаннан кейінгі әрекеттер алгоритмі – 505, e-qazyna.kz порталында аукционға қатысу үшін сауда регламентін түсіндіру – 2219, кіріс құжаттамасының орындалу барысы – 349, мемлекеттік сатып алулар бойынша – 157, басқарма төрағасы мен оның орынбасарының жеке қабылдауына жазылу – 9, Қормен жасалған шарттық міндеттемелер – 303, және басқа мәселелер – 100.



2024 жылы түскен өтініштер

2024 жылғы кіріс өтініштер



Кезең:

- 2024 жылдың бірінші жартыжылдығы — 2929 өтініш;
- 2024 жылдың екінші жартыжылдығы — 2958 өтініш.

Динамика:

Екінші жартыжылдықта өтініштер саны бірінші жартыжылдықпен салыстырғанда **29** қоңырауға артты.

Барлығы: 5887 түскен өтініш



Өтініш түрлері бойынша статистика

№	Өтініш түрі	І жартыжылдық	2 жартыжылдық	2024 жыл
1	Қор қызметі туралы	680	545	1225
2	Сауда-саттық өткізу механизмі мен тәртібі	480	540	1020
3	Сауда жеңімпазының Протокол мен ДКП-ға қол қойғаннан кейінгі іс-әрекеттер алгоритмі	226	279	505
4	Е-qazupa.kz порталында аукционға қатысу үшін сауда регламентін түсіндіру	1059	1160	2219
5	Кіріс құжаттамасының орындалу барысы	187	162	349
6	Мемлекеттік сатып алулар бойынша	89	68	157
7	Қордың Басқарма төрағасы мен оның орынбасарларының жеке қабылдауына жазылу	0	9	9
8	Қормен жасалған шарттық міндеттемелер	146	157	303
9	Басқа мәселелер	62	38	100
Жалпы:		2929	2958	5887



Жеке және заңды тұлғалардан келіп түскен өтініштердің негізгі санаттары





ПРОБЛЕМАЛЫҚ КРЕДИТТЕР ҚОРЫ
САТЫП АЛУ. БАСҚАРУ. САТУ.

Өтініштерді қарау нәтижелері



Әрбір шешімнің заңдылығы

Қордың құзыретіне сәйкес келіп түскен өтініштер (арыздар, шағымдар) Қазақстан Республикасының Әкімшілік рәсімдік-процестік кодексінің (бұдан әрі – ӘРПК) талаптарына сәйкес қаралды.

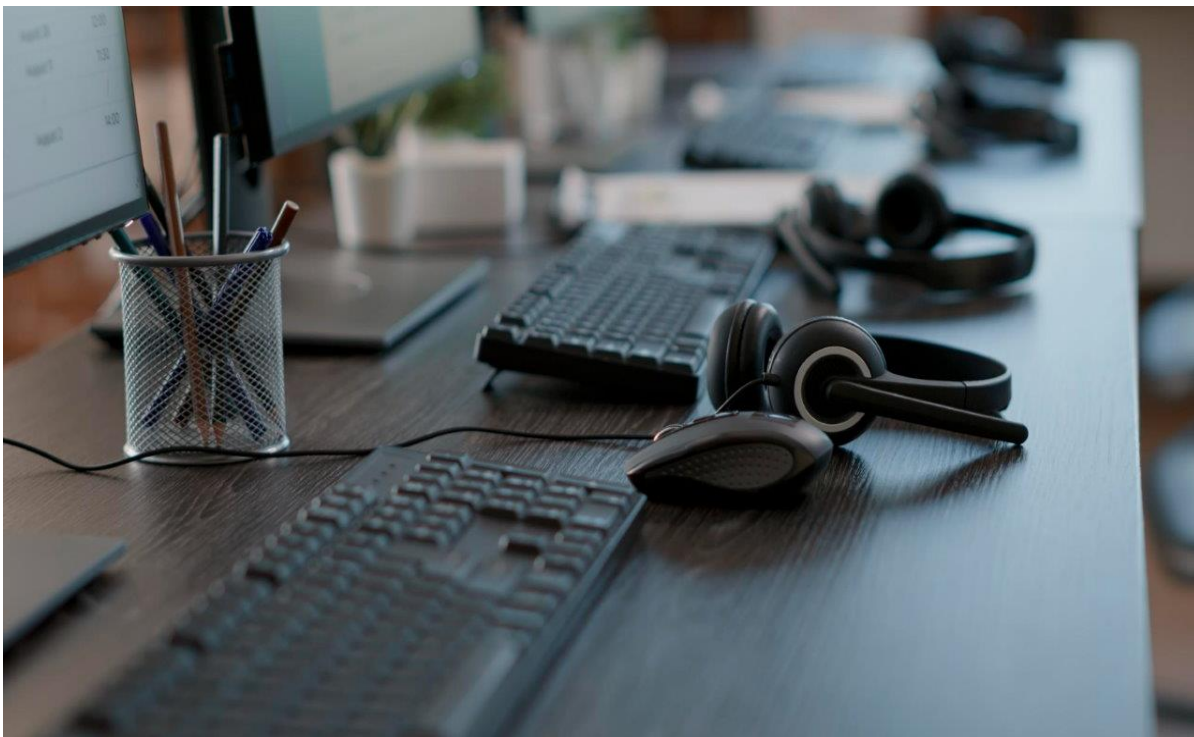
Анализ кезеңінде әкімшілік актілерді қабылдау нәтижесінде азаматтардың құқықтары, бостандықтары немесе заңды мүдделерін қорғау мен қалпына келтіруге қатысты шағымдар түскен жоқ.





ПРОБЛЕМАЛЫҚ КРЕДИТТЕР ҚОРЫ
САТЫП АЛУ. БАСҚАРУ. САТУ.

Қор: ашықтық және сапа



Өтініштерге уақтылы жауап беру

Қорға келіп түскен барлық өтініштер қаралып, оларға сәйкес жауаптар, түсіндірмелер және ақпарат берілді. Бұл Қор қызметкерлерінің жоғары жауапкершілігі мен кәсібилігін көрсетеді.



Азаматтармен тиімді өзара іс-қимыл

Келіп түскен өтініштерді талдау Қордың дұрыс бағытта дамып келе жатқанын, қызмет көрсету сапасын арттырып, халық арасындағы ашықтық деңгейін көтеріп жатқанын дәлелдейді