



Анализ обращений Фонда за 2024 год

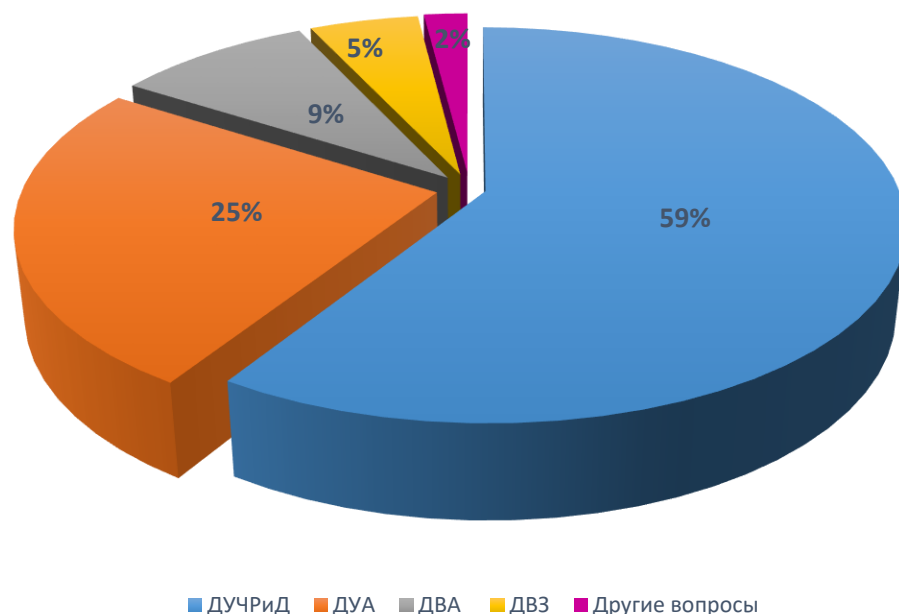
Период: 01.01-31.12.2024 гг.

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



Поступившие обращения за 2024 года

Входящие обращения за 2024 год



Всего: 5887 поступивших обращений

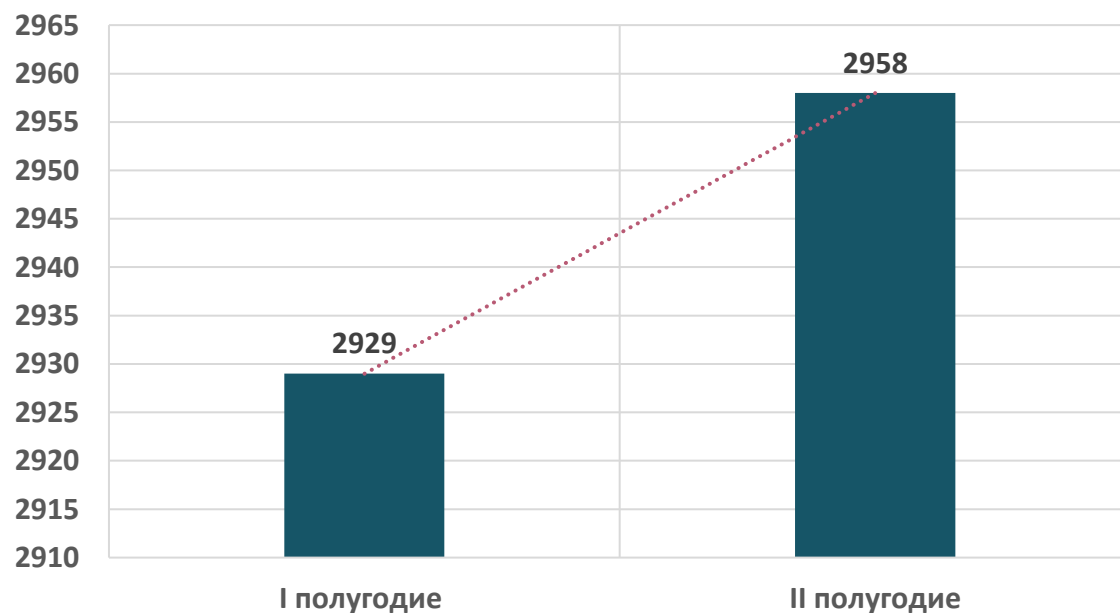
Во исполнение поручения Министерства финансов Республики Казахстан от 12 декабря 2024 года № 1-ДС/10051-И, АО «Фонд проблемных кредитов» (далее-Фонд) проведен анализ поступивших обращений в call - center Фонда за 2024 год.

Из поступивших **5887 обращений** в call - center Фонда, о деятельности Фонда – 1225, механизм и порядок проведения торгов – 1020, алгоритм действий победителя торга после подписания Протокола и ДКП – 505, объяснить Регламент торга для участия в аукционе на портале e-qazupa.kz – 2219, ход исполнения входящей документации – 349, по государственным закупкам – 157, запись на личный прием Председателя Правления и его заместителей Фонда – 9, договорные обязательства с Фондом – 303 и другие вопросы – 100.



Поступившие обращения за 2024 год

Входящие обращения за 2024 год



Период:

- первое полугодие 2024 года — 2929 обращений;
- второе полугодие 2024 года — 2958 обращений.

Динамика:

Во втором полугодии количество обращений увеличилось на **29** звонков по сравнению с первым.

Всего : 5887 входящих обращений



Статистика по видам обращений

№	Вид обращения	1 полугодие	2 полугодие	2024 год
1	О деятельности Фонда	680	545	1225
2	Механизм и порядок проведения торгов	480	540	1020
3	Алгоритм действий победителя торга после подписания Протокола и ДКП	226	279	505
4	Объяснить Регламент торга для участия в аукционе на портале e-qazyna.kz	1059	1160	2219
5	Ход исполнения входящей документации	187	162	349
6	По государственным закупкам	89	68	157
7	Запись на личный прием Председателя Правления и его заместителей Фонда	0	9	9
8	Договорные обязательства с Фондом	146	157	303
9	Другие вопросы	62	38	100
ИТОГО:		2929	2958	5887



Основная категория обращений от физических и юридических лиц





Результаты рассмотрения обращений



Законность в каждом решении

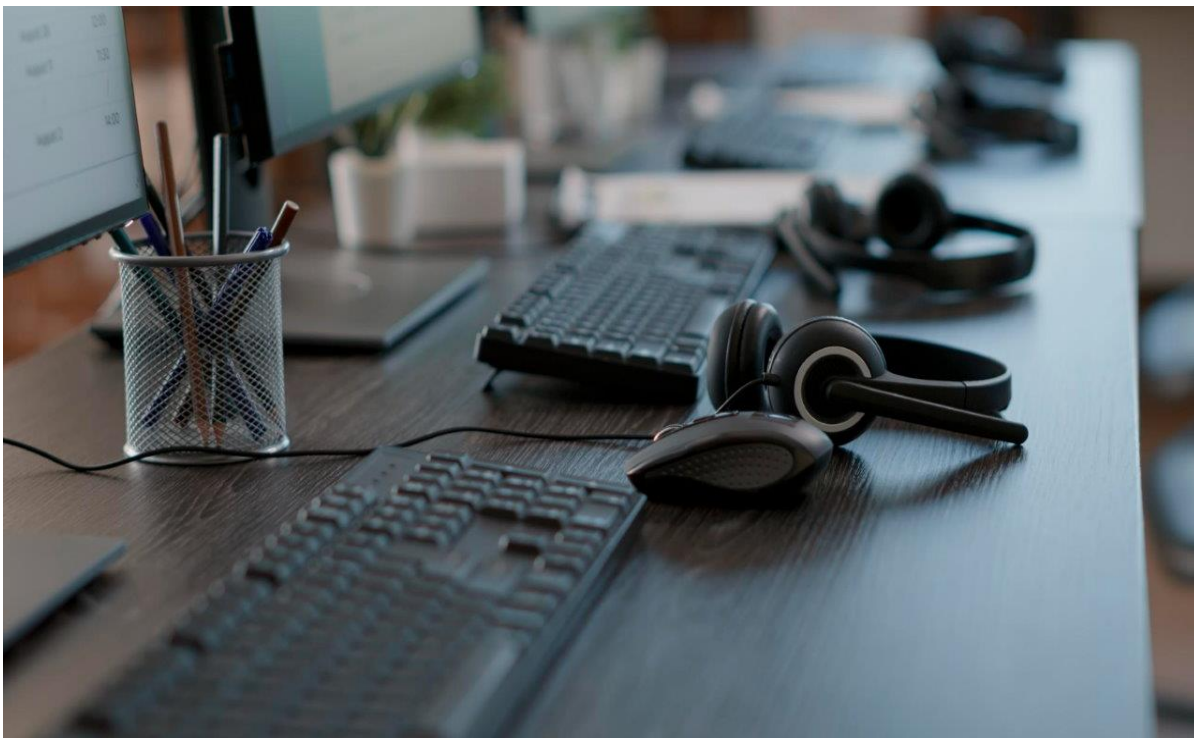
Обращения (заявления, жалобы) поступившие в адрес Фонда в соответствии его компетенции рассмотрены в соответствии с требованиями Административного процессуально - процедурного кодекса Республики Казахстан (далее АППК).

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.