

# Анализ обращений Фонда за I квартал 2025 года

---

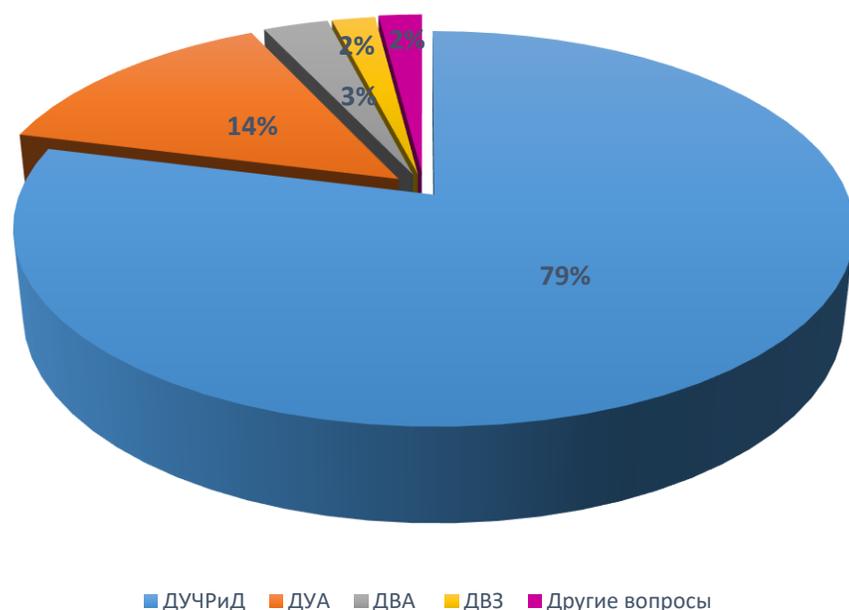
**Период:** 01.01-31.03.2025 год

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



## Поступившие обращения за I квартал 2025 года

Входящие обращения за I квартал 2025 года



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 I квартал 2025 год.

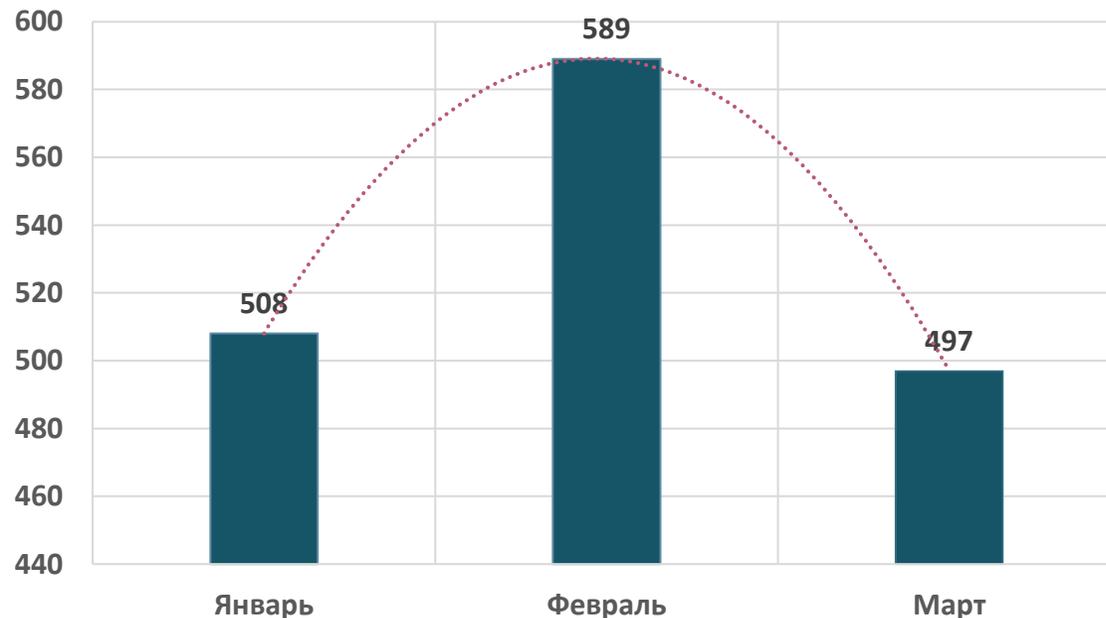
Из поступивших **1594 обращений** в call - center Фонда, о деятельности Фонда – 194, алгоритм действий победителя торга после подписания Протокола и ДКП – 205, объяснить Регламент торга для участия в аукционе на портале e-qazyna.kz – 1097, ход исполнения входящей документации – 35, по государственным закупкам – 22, запись на личный прием Председателя Правления и его заместителей Фонда – 13 и другие вопросы – 28.

**Всего: 1594** поступивших обращений



## Поступившие обращения за I квартал 2025 года

Количество звонков за I квартал 2025 года



### Период:

- Январь — 508 обращений;
- Февраль — 589 обращений;
- Март — 497 обращений.

### Динамика:

В феврале месяце количество обращений увеличилось на **81** звонков по сравнению с месяцем январь и в месяце март уменьшилось на **92** звонка по сравнению с месяцем февраль .

**Всего : 1594 входящих обращений**



## Статистика по видам обращений

| №             | Вид обращения   | I квартал 2025 год |
|---------------|---|--------------------|
| 1             | О деятельности Фонда  | 194                |
| 2             | Объяснить Регламент торга для участия в аукционе на портале e-qazyna.kz | 1097               |
| 3             | Алгоритм действий победителя торга после подписания Протокола и ДКП     | 205                |
| 4             | Ход исполнения входящей документации                                    | 35                 |
| 5             | По государственным закупкам   | 22                 |
| 6             | Запись на личный прием Председателя Правления и его заместителей Фонда  | 13                 |
| 7             | Другие вопросы  | 28                 |
| <b>ИТОГО:</b> |   | <b>1594</b>        |



## Основная категория обращений от физических и юридических лиц





## Результаты рассмотрения обращений



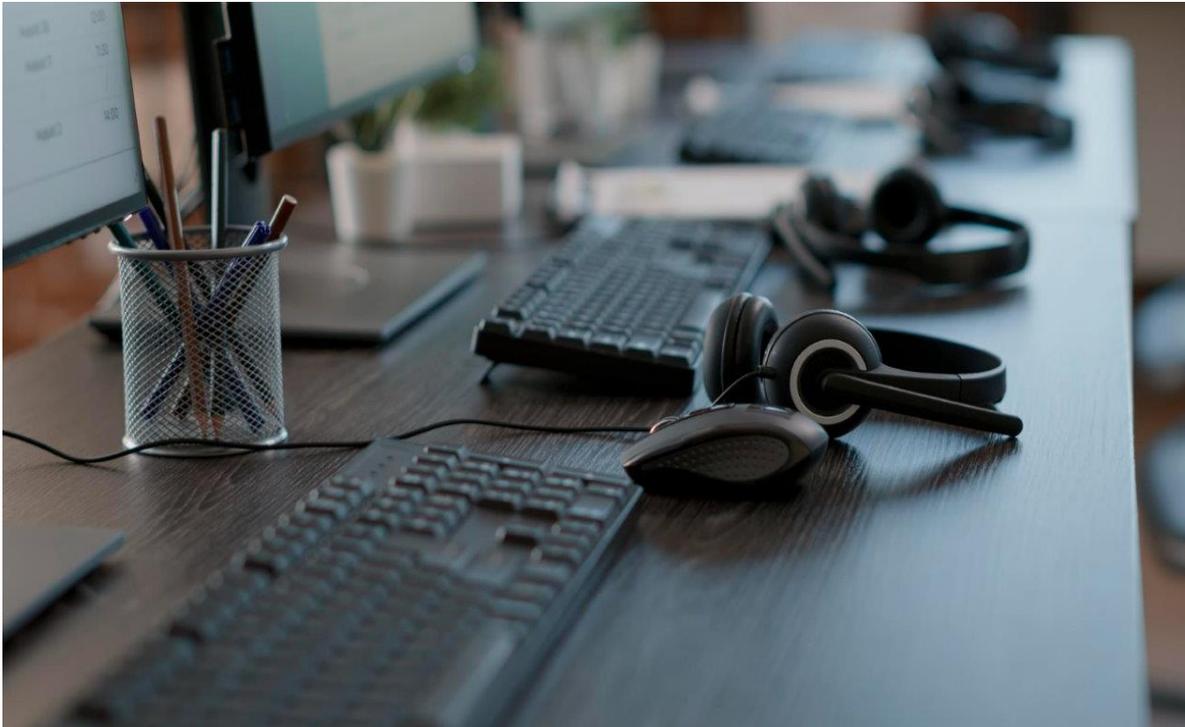
### Законность в каждом решении

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

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.