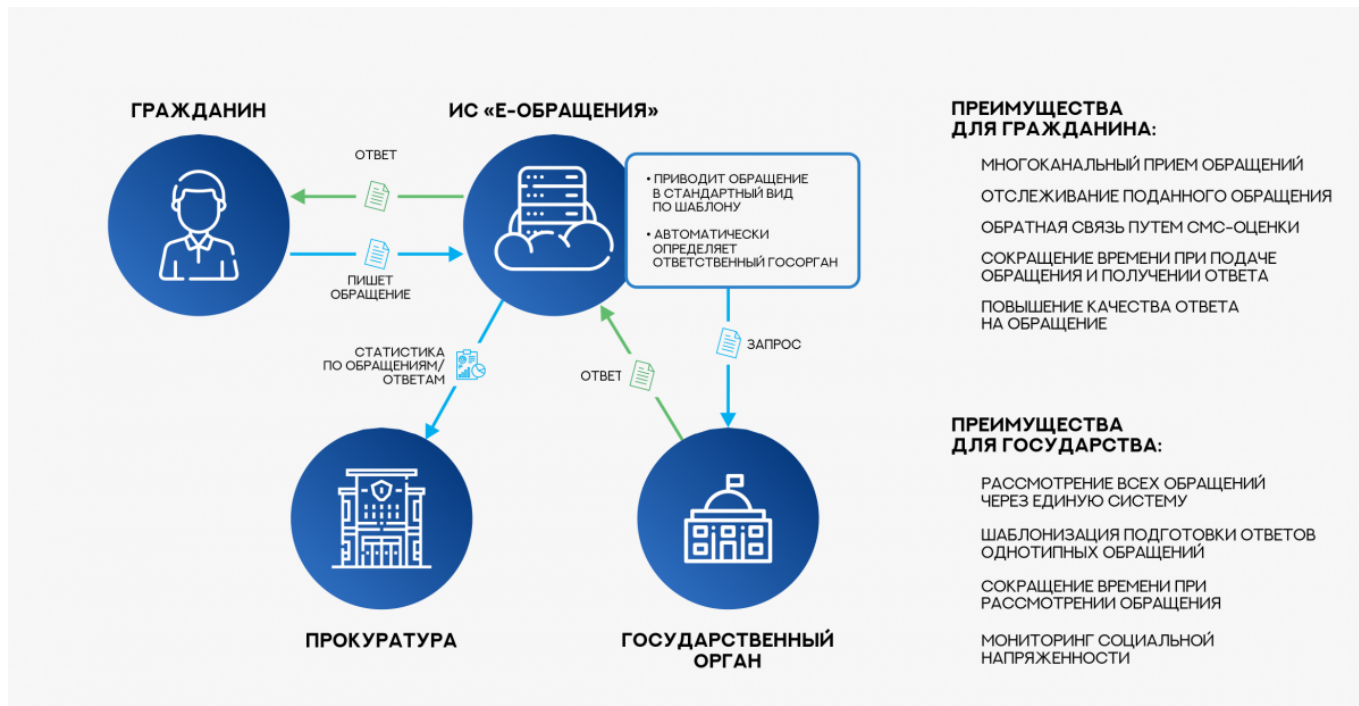


Е- обращения

Опубликовано на сайте Генеральная Прокуратура Республики Казахстан
(<http://blog.kzl.prokuror.kz>)

Е- обращения



Электронные обращения

Электронные обращения - это единая платформа обращений граждан, которая создается для мониторинга, анализа, выявления системных проблем граждан. Планируется применить text mining (интеллектуальный анализ текстов обращений), что позволит сократить сроки рассмотрения обращений.

Учет обращений физических и юридических лиц осуществляется Комитетом с 2007 года на основании заполняемых госорганами карточек.

Между тем, отсутствие единой базы данных хранения всех обращений государственных органов усложняло процессы рассмотрения обращений и не давало возможности надзора за надлежащим исполнением.

Проведенный анализ проблем в данной сфере показал, что граждане плохо знают, как и куда писать обращения.

Пишут во все инстанции сразу, из-за незнания компетенции госорганов. Не знают, кто и как рассматривает жалобу. Не знают, как писать, путаются в многочисленных законах.

Действует разрозненное законодательство, в части порядка и сроков рассмотрения жалоб (т.е. процедуру, сроки рассмотрения обращений регулируют 3 закона «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц», «Об административных процедурах», «О государственных услугах»).

Для того, чтобы минимизировать нарушения прав и интересов граждан при рассмотрении обращений, упорядочить и повысить эффективность работы гос.органов в этом направлении, начата работа над проектом «Электронные обращения».

Целью проекта является повышение качества и сокращение сроков рассмотрения обращений, а также оптимизация работы госорганов в части рассмотрения обращений.

Е- обращения

Опубликовано на сайте Генеральная Прокуратура Республики Казахстан
(<http://blog.kzl.prokuror.kz>)

Задачи проекта:

- обеспечение прозрачности и контроля за исполнением обращений;
- выработка единого подхода подачи обращений;
- создание единого реестра обращений;
- внедрение инструментов раннего реагирования для выявления факторов неудовлетворенности населения;
- автоматизация определения сроков исполнения обращений;
- обеспечение рационального распределения нагрузки между служащими;
- интеграция со всеми необходимыми базами данных для оптимизации процесса рассмотрения.

Единая автоматизированная система на базе прокуратуры позволит направлять электронные обращения граждан через ЦПО (Центры приема обращений) в уполномоченные органы.

Обращения будут принимать операторы ЦПО и распределять в компетентные министерства и ведомства.

Это исключит излишний документооборот, сократит хождение граждан по общественным приемным и госорганам.

Граждане через СМС-сообщения и интернет будут отслеживать движение своих обращений, и получать информацию о действиях госорганов без личных контактов.

Начата работа по проектированию системы «Мониторинг социальной напряженности», которая позволит своевременно реагировать на риски социальной напряженности.

Мы создаем единую базу, которая позволит интегрировать различные системы госорганов.

Появится возможность контролировать ход рассмотрения обращения гражданами и госорганами.

У электронных обращений есть ряд преимуществ:

- для граждан: удобный и быстрый процесс подачи обращения.

- для Государственных органов: появится возможность проведения анализа социально-экономического характера для выработки соответствующих мер.

Исходный URL: <http://blog.kzl.prokuror.kz/rus/e-obrashcheniya>