

АҚПАРАТТЫҚ ХАБАРЛАМА

2019 жылғы «12» ақпан

Зейнетақы жинақтарының жай-күйі туралы ақпарат беру қызметі көрсетілетін 60 мемлекеттік қызметтің ішінде үздіктердің бірі болып танылды

Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігінің тапсырысы бойынша «САНДЖ» зерттеу компаниясының мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына жүргізген қоғамдық мониторинг нәтижесінде «Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры салымшысының (алушысының) зейнетақы жинақтарының (инвестициялық кірістерін ескере отырып) жай-күйі туралы ақпарат беру» қызметі үздік бестіктің қатарына енді.

Мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасына қатысты қоғамдық мониторинг 2018 жылдың тамыз-қазан айлары аралығында өткізілді. Зерттеу барысында Қазақстанның барлық өңірлерінде 10 000 қызмет алушы арасында сауалнамалық сұрау жүргізілді. Бұл ретте көрсетілетін 60 мемлекеттік қызмет негізге алынды.

Мониторинг аясында қызмет алушылар арасында сауалнамалық сұрау жүргізіліп, қызмет көрсетуші мен қызмет алушылардан тиянақты сұхбаттар алынды. Сонымен қатар «Құпия сатып алушы» әдісі бойынша бақылау жүргізіліп, бірқатар фокус-топтық талқылаулар ұйымдастырылды.

Зерттеу жүргізудегі мақсат – қызмет алушылардың көрсетілетін қызметтердің сапасына қанағаттанушылық деңгейін бағалау. Бұл ретте ақпараттың қолжетімділігі, қызмет көрсету мерзімінің сақталуы, қызмет көрсету деңгейі (сыпайылық, біліктілік, қызметкерлердің шапшаңдығы), құжаттардың дұрыс рәсімделуі, шарттардың ыңғайлылығы ескерілді.

Зерттеу қорытындысы бойынша БЖЗҚ салымшысының (алушысының) зейнетақы жинақтарының жай-күйі туралы ақпарат беру қызметіне баға беру барысы ақпараттың сапасы мен қолжетімділігі, жеделдігі мен құзыреттілігі бойынша жоғары нәтижелер көрсетті: сауалнамаға жауап берушілердің 80,4 пайызы қызметтер бойынша ақпараттың ашықтығына және қолжетімділігіне риза. Бұл ретте жауап берушілердің 82,9 пайызының пікірінше ақпараттар ашық және шынайы. Жауап берушілердің 88,3 пайызының қызметтердің көрсетілу мерзіміне және 92,1 пайызының құжаттардың жиналу және әзірлеу мерзіміне көңілдері толады.

Сауалнамаға қатысушылардың 79,8 пайызы қызмет көрсетушінің мамандарының біліктілігін жоғары бағаласа, 80,7 пайызы үшін қызметкерлердің сыпайылығы, әдептілігі қанағаттанарлық деңгейде болды. Сонымен қатар қызметкерлерінің шапшаңдығын сауалнамаға жауап берушілердің 81,3 пайызы атап өтсе, 80,4 пайызы қызмет көрсетушіге сенеді.

Көрсетілетін қызметтерді барынша әділ бағалау үшін «Құпия сатып алушы» әдісі де қолданылды. Ол БЖЗҚ филиалында және Астана қаласында Халыққа қызмет көрсету орталықтарының бірінде жүзеге асырылды. Құпия сатып алушы көрсетілетін қызметтердің сапасын үш өлшем бойынша бағалауы тиіс болды. Олар: 1) ақпаратты сайттан іздеу, 2) ақпаратты стендтен іздеу, 3) байланыс орталығына қоңырау шалу.

Құпия сатып алушы БЖЗҚ-ның www.enpf.kz сайтын жоғары бағалады. Ол сайттың интерфейсін, онда байланыс орталығының телефон нөмірі бар екендігін, бір бөлімнен екінші бөлімге тез ауысуға болатындығын және ақпараттардың орыс және қазақ тілдерінде қолжетімді екендігін атап өтті. Қордың байланыс орталығы жұмысының сапасына да жоғары балл берілді. Өйткені, Қор маманы байланысқа тез шығып, қойылған сұрақтардың барлығына нақты және толыққанды жауап берген.

БЖЗҚ-ның Астана қаласындағы филиалына барған кезде де қызмет көрсетуші қызметкерлердің жұмысына Құпия сатып алушының көңілі толды. «Операция бөлімінің қызметкері менің барлық сұрақтарыма жауап берді және тіпті зейнетақы жарналарының түсуіне қатысты ақпаратты поштама жіберуді ұсынды. Ол сонымен қатар БЖЗҚ ұялы қосымшасының бар екендігін айтып, тіркелуге көмектесті. БЖЗҚ ұялы қосымшасы мен БЖЗҚ сайтындағы Жеке кабинет өте ыңғайлы. Зейнетақы жарналарының түсуін үнемі қадағалап отыруға мүмкіндік бар».

Бұл зерттеудің негізгі нәтижелері тұрғындардың «БЖЗҚ» АҚ қызмет көрсету сапасына көңілдері толатындығын көрсетті. Ал бұл Қорды қызмет көрсету сапасын одан әрі жетілдіруге ынталандыра түседі.

Мониторинг нәтижесі бойынша толық есепті Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің сайтынан мына сілтеме бойынша: <https://nationalbank.kz/?docid=3525&switch=kazakh> көре аласыз.

БЖЗҚ 2013 жылғы 22 тамызда «ГНПФ» ЖЗҚ» АҚ негізінде құрылды. БЖЗҚ құрылтайшысы және акционері – Қазақстан Республикасы Қаржы министрлігінің «Мемлекеттік мүлік және жекешелендіру комитеті» ММ арқылы Қазақстан Республикасының Үкіметі. БЖЗҚ зейнетақы активтерін сенімгерлікпен басқаруды Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі жүзеге асырады. 2016 жылғы 1 қаңтардан бастап зейнетақы активтерін басқару тиімділігін арттыру бойынша ұсыныстар жасау қызметі Ұлттық қорды басқару кеңесіне берілді. Зейнетақы заңнамасына сәйкес БЖЗҚ міндетті зейнетақы жарналарын, міндетті кәсіптік зейнетақы жарналарын, ерікті зейнетақы жарналарын тартуды, зейнетақы төлемдерін, зейнетақы жинақтары мен төлемдерін жеке есепке алуды жүзеге асырады, салымшыға (алушыға) зейнетақы жинақтарының жай-күйі туралы ақпарат береді (толығырақ www.enpf.kz сайтында).

«БЖЗҚ» АҚ баспасөз орталығы
БАҚ үшін байланыстар: press@enpf.kz