

ИНДЕКС ОТКРЫТОСТИ

центральных государственных и местных исполнительных органов областей,
городов республиканского значения, столицы
по итогам 2025 года

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ИСПОЛНЕНИЕ ТРЕБОВАНИЙ АППК.....	6
Соблюдение сроков рассмотрения заявлений и жалоб	9
Соблюдение сроков перенаправления обращений.....	11
Необоснованная переадресация.....	14
Соблюдение процедуры заслушивания.....	15
Качество ведения статистических данных.....	18
Доля заявлений и жалоб, признанных обоснованными по решению суда	19
Интенсивность личных приемов	21
Активность первых руководителей	24
Среднее время ожидания приема	26
ОТКРЫТОЕ ПРАВИТЕЛЬСТВО	30
Открытые данные.....	32
Открытый бюджет.....	35
Открытый НПА	37
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ С НАСЕЛЕНИЕМ	40
Показатель удовлетворенности заявителей работой государственных органов .	42
Удельный вес запросов в структуре обращений государственного органа	44
Востребованность базы знаний «e-Otinish».....	47
Встречи с населением.....	48
Наличие неаккредитованных каналов коммуникаций.....	52
ВНУТРЕННИЙ КОНТРОЛЬ И САМОДИСЦИПЛИНА	55
Наполнение официального интернет-ресурса в соответствии со статьей 16 ЗРК «О доступе к информации	57
Внутренний контроль за качеством рассмотрения жалоб и заявлений	58
Оценка по поощрительному индикатору «Выявление «скрытых» государственных услуг».....	60
ВЫВОДЫ	63

ВВЕДЕНИЕ

Настоящий доклад подготовлен по итогам 2025 года с целью оценки эффективности работы государственных органов по рассмотрению обращений физических лиц и представителей юридических лиц.

Индекс открытости характеризует степень подотчетности обществу, готовность госорганов отвечать на запросы населения качественно и в срок, а также обеспечение доступности информации которой владеют госорганы.

Индекс открытости – это инструмент комплексной оценки эффективности деятельности государственных органов, основанный на анализе цифровых данных и обратной связи граждан.

ГЛАВНЫЕ ПРЕИМУЩЕСТВА ИНДЕКСА ОТКРЫТОСТИ:

Оперирование конкретными цифровыми данными: Данные берутся из «e-Өтініш» и ИС государственных органов, что значительно повышает объективность результатов оценки.

Выстроенный и проверенный инструмент оценки открытости госорганов: До внедрения в работу Индекс открытости прошел пилотные апробации в государственных органах в течение 3-х лет (2023-2026 гг.)

Заявители самостоятельно оценивают полученные ответы: Особенностью Индекса открытости является вовлечение граждан в оценку качества ответов, предоставляемых госорганами в ИС «e-Өтініш» по 5-ти балльной шкале.

Для оценки берутся несколько источников данных, а также вовлечены несколько госорганов:

КПССУ оценивает дисциплину при работе с обращениями граждан и

соблюдение требований АППК, МКИ – степень открытости государственных органов, а МИИЦР – полноту наполнения Единой базы знаний (ЕБЗ) и выявление скрытых государственных услуг.

Возможность для каждого государственного органа «работать над ошибками»: органы оценивают собственный прогресс, выявляют слабые места в своей деятельности и принимают меры по их устранению.

В случае низких позиций в рейтинге государственный орган обязан утвердить «Дорожную карту» по улучшению показателей и обеспечить её публикацию на официальном сайте.

Основными направлениями оценки являются:

- 1) «Исполнение требований Административного процедурно-процессуального кодекса (далее – АППК)»;
- 2) «Открытое Правительство»;
- 3) «Обратная связь с населением»;
- 4) «Внутренний контроль и самодисциплина».

Источники информации для расчета Индекса включают объективные (*официальная статистика уполномоченных государственных органов*) и субъективные (*информация ИАС «Электронные обращения» и «Smart Data Ukimet» статистика оцениваемых государственных органов, интернет-портал открытых данных и иная отчетная информация государственных органов.*) данные. Перепроверка информации проводится методом случайного выбора.

Методика расчета Индекса открытости пересмотрена в целом, усовершенствована структура критериев, а также введены новые

критерии оценки с учетом результатов пилотного апробирования за первое полугодие 2025 года:

Критерий «Исполнение требований АППК». Суть критерия заключается в оценке деятельности госорганов по линии соблюдения законодательства по работе с обращениями и организации личных приемов граждан.

Таким образом, критерии «Организация личных приемов», «Исполнительская дисциплина» и «Качество рассмотрения заявлений и жалоб» «старого» Индекса открытости были объединены в рамках указанного критерия.

Критерий «Открытое Правительство» предполагает стимулирование госорганов на проактивное распространение информации в целях информирования населения о проводимой в стране политике.

В рамках совершенствования Системы оценки эффективности деятельности государственных органов указанный критерий был перенесен в Методику расчета Индекса открытости (за исключением индикатора «Открытые данные») из Указа Президента Республики Казахстан от 19 марта 2010 года № 954 «О Системе ежегодной оценки эффективности деятельности центральных государственных и местных исполнительных органов областей, городов республиканского значения, столицы» (далее – Система оценки).

Критерий «Обратная связь с населением» направлен на стимулирование госорганов на повышение качества диалога государства и общества.

Концептуально, указанный критерий остался без изменений, однако, был усилен двумя дополнительными индикаторами из прежней Системы оценки («Встречи с населением» и «Наличие неаккредитованных каналов коммуникаций»).

Критерий «Внутренний контроль и самодисциплина» оценивает инициативную работу государственных органов, направленную на повышение качества взаимодействия с населением.

Указанный показатель также остался неизменным, за исключением его усиления дополнительным критерием из системы оценки («Наполнение и актуализация официального интернет-ресурса в соответствии со статьей 16 ЗРК «О доступе к информации»).

Основные цели оценки Индекса открытости:

Эффективность и оперативность: позволяет сформировать четкое представление о том, насколько эффективно и оперативно государственные органы работают с обращениями и заявителями.

Качество взаимодействия: оценка качества взаимодействия государственных органов с населением помогает выявить сильные и слабые стороны, оптимизировать процессы и устранить «узкие места».

Уровень удовлетворенности: комплексная оценка ответов государственных органов на обращения, их обжалование в вышестоящих и судебных органах позволяют объективно замерять уровень удовлетворенности заявителей результатами рассмотрения обращений и взаимодействия с государственными органами.

Информационно-разъяснительная работа: открытость и доступность

информации о работе государственных органов позволяет проактивно проводить информационно-разъяснительную работу, исходя из реальных общественных запросов.

Достоверность информации, предоставленной оцениваемыми государственными органами уполномоченным на оценку органам для проведения оценки, обеспечивается самими оцениваемыми государственными органами.

Согласно Методике установлены сроки предоставления исходных данных уполномоченными органами, а также сроки для их обжалования оцениваемыми государственными органами.

Так, до 20 января т.г. КПСиСУ, МИИЦР и МКИ предоставили государственным органам исходные данные (*рассчитанные в порядке, предусмотренном Методикой*) по своим показателям.

До 27 января т.г. оцениваемые государственные органы имели право на обжалование исходных данных, представленных уполномоченными органами для оценки (*претензии по исходным данным направлялись непосредственно в адрес уполномоченных органов (КПСиСУ, МКИ, МИИЦР)*), отдельно по каждому соответствующему критерию или индикатору.

К 1 февраля т.г. МКИ получены данные:

1) КПСиСУ о рассмотрении жалоб и обращений физических и юридических лиц;

2) МИИЦР с результатами промежуточной оценки по удовлетворенности заявителей работой государственных органов, выявлению «скрытых» государственных услуг, удельному весу запросов в структуре обращений государственного органа и востребованности базы знаний «e-Otinish» для последующего свода данных.

«ИСПОЛНЕНИЕ ТРЕБОВАНИЙ АППК»

МЕТОДИКА

Максимальное количество присваиваемых баллов составляет 30.

Общий балл по критерию «Исполнение требований АППК» определяется путем сложения баллов по следующим индикаторам:

1) «Соблюдение сроков рассмотрения заявлений и жалоб»: оценка проводится для определения эффективности принимаемых мер по своевременному рассмотрению жалоб и заявлений. Максимальный балл составляет 4. Если результат по данному индикатору отрицательный, присваивается 0 баллов.

2) «Соблюдение сроков перенаправления обращений»: оценка осуществляется для определения эффективности принимаемых мер по своевременному перенаправлению заявлений и жалоб. Максимальный балл составляет 4. Если результат по данному индикатору отрицательный, присваивается 0 баллов.

3) «Необоснованная переадресация»: оценка направлена на правильное определение компетенции при перенаправлении жалоб и заявлений в ИС «e-Отініш». Максимальный балл составляет 3. За каждый выявленный факт нарушения осуществляется вычет 0,1 балла. При отрицательном результате присваивается 0 баллов.

4) «Соблюдение процедуры заслушивания»: оценка направлена на обеспечение соблюдения государственными органами требований АППК по проведению процедуры заслушивания. Максимальный балл составляет 3. При отрицательном результате присваивается 0 баллов. Если количество проведенных заслушиваний по ответам на жалобы и заявления в отчетном периоде равно 0, присваивается максимальный балл (3 балла).

5) «Качество ведения статистических данных»: оценка направлена на определение полноты и достоверности заполнения сведений, вводимых в карточки учета (реквизитный состав) при регистрации обращений. Максимальный балл – 2. За каждый выявленный факт внесения недостоверных данных вычитается 0,1 балла. При отрицательном результате присваивается 0 баллов.

б) «Доля заявлений и жалоб, признанных обоснованными по решению суда (удовлетворенные судом)»: оценка по индикатору осуществляется для определения эффективности мер государственных органов в части качественного рассмотрения поступивших заявлений и жалоб. Максимальный балл 3. В случае отсутствия в государственном органе жалоб и заявлений, решения по которым пересмотрены и удовлетворены в судебном порядке в отчетном периоде, государственному органу присваивается 3 балла.

7) «Интенсивность личных приемов»: оценка направлена на увеличение частоты проведения личных приемов и осуществляется исходя из минимума по количеству личных приемов, установленного статьей 90 АППК. Максимальный балл составляет 4.

8) «Активность первых руководителей»: оценка ориентирована на стимулирование проведения личных приемов непосредственно первыми руководителями. Индикатор рассчитывается на основе процента граждан,

принятых первыми руководителями оцениваемого государственного органа, относительно общего количества организованных приемов. Максимальный балл 4, если:

- первыми руководителями МИО принято 35 % и более граждан от общего числа;

- первыми руководителями ЦГО принято 30 % и более граждан от общего числа.

9) «Среднее время ожидания приема»: оценка направлена на сокращение времени ожидания заявителями личного приема, при расчете которого учитывается время с момента даты регистрации обращения и до уведомления о записи на личный прием. Максимальный балл составляет 3. Присваивается в случае, если с момента даты регистрации обращения и до уведомления о записи на личный прием прошло не более 15 рабочих дней. При расчете по индикатору применяется корректирующий коэффициент «Фактическое проведение личного приема» (коэффициент составляет 1, если заявитель принят в установленную дату, 0,5 – если заявитель принят в течение месяца с установленной даты приема, 0 – если не организован личный прием записавшегося заявителя либо заявитель принят по истечении месяца с установленной даты).

В случае отсутствия в отчетном периоде записавшихся на личный прием граждан, оцениваемому государственному органу присваивается максимальный балл.

Согласно статистическим данным в 2025 года всего по стране зарегистрировано **5,8 млн** обращений, что превысило показатель 2024 года на **32,1%** (с 4 454 179 до 5 882 116).

Доля жалоб составляет – **6,4%** или **369 тыс.** (6,1% или 268 тыс.), заявлений – **67,2%** или **3,9 млн.** (68,2% или 3 млн.), запросов – **14,7%** или **850 тыс.** (14% или 617 тыс.), сообщений – **8,1%** или **475 тыс.** (8% или 355 тыс.), предложений – **4,1%** или **239 тыс.** (2,5% или 113 тыс.), откликов – **0,4%** или **25 тыс.** (0,5% или 25 тыс.).

Чаще всего население обращалось в государственные органы в электронном формате – **89,6%** или **5,2 млн** обращений, при этом взаимодействие в бумажной форме (нарочно, почта и др.) оставалось востребованным с объемом таких обращений в **10,1%** или **527 тыс.**

(в 2024 году в электронном формате – 81,8% или 3,6 млн., бумажном – 17,6% или 786 тыс.).

Число заявителей составило **3,1 млн.**, в числе которых:

- **62,7%** (1,9 млн.) физические лица;
- **28,6%** (887 тыс.) юридические лица;
- **8,7%** (271 тыс.) индивидуальные предприниматели.

Как и прежде актуальными для заявителей остаются вопросы:

1) **налогового и таможенного администрирования** – **361 200** или **10%** (из них: 72% – налоговое администрирование и 28% – таможенное администрирование);

2) **жилищно-коммунальное хозяйство** – **290 573** или **7%** (из них: 79% – тепло-, водо-, газоснабжение, освещение, канализация, лифтовое хозяйство, благоустройство и 12% – озеленение, состояние жилищного фонда и 9% – кооперативы, КСК, ОСИ, кондоминиумы);

3) **судебной системы, правосудия, исполнения, законности обжалования судебных актов – 341 352 или 9%** (из них: 68% – исполнение судебных актов и 32% – касается уголовных, гражданских и административных дел);

4) **земли и землепользования – 232 798 или 5%** (из них: 51% – соблюдение законодательства в сфере земельных отношений и 49% – обеспечение земель);

5) **общественной и дорожной безопасности – 295 048 или 7%** (из них: 43% – в сфере дорожного движения, и 42% – административная практика и 10% – посягательства на общественный порядок и нравственность).

Из общего количества поступивших обращений, **67%** (3,5 млн) приходятся на центральные государственные органы (далее – ЦГО) и **33%** (2 млн) на местные исполнительные органы (далее – МИО).

На центральном уровне наибольшее количество обращений поступило в министерства внутренних дел – **14,2%** (826 тыс.), финансов – **9,8%** (577 тыс.), искусственного интеллекта и цифрового развития – **4,8%** (283 тыс.), юстиции – **4,9%** (288 тыс.).

На местном уровне больше всего граждане обращались в акиматы городов Алматы – **8,6%** (499 тыс.), Астана **3,9%** (231 тыс.), Алматинской – **2,3%** (134 тыс.), Карагандинской – **1,7%** (100 тыс.) и Костанайской областей – **1,4%** (83 тыс.).

Наивысший уровень исполнения требований АППК отмечен в Агентстве по атомной энергии, Генеральной прокуратуре, Министерствах энергетики, культуры и информации, а также юстиции.

ТОП-3 государственных органов, с наименьшими баллами среди средних показателей составили Министерства промышленности и строительства, труда

и социальной защиты населения, а также торговли и интеграции.

Низкий уровень исполнения требований АППК в центральных государственных органах не зафиксирован.

Распределение баллов в разрезе ЦГО

Наименование	Балл	Категория
ААЭ	30	А
ГП	29,99	А
МЭ	28,17	А
МКИ	27,48	А
МЮ	27,22	А
НБ	26,93	А
АРРФР	26,92	А
МЭПР	26,60	А
АЗРК	26,40	А
МСХ	25,96	А
МП	25,72	А
МНВО	25,16	А
АСПИР	25,10	А
АДГС	24,31	В
МИИЦР	24,03	В
МИД	23,97	В
МЗ	23,38	В
МФ	22,73	В
МНЭ	22,60	В
МВД	22,47	В
МТ	22,41	В
МВРИ	22,20	В
МЧС	22,05	В
МО	21,65	В
АФМ	21,60	В
МТС	21,25	В
МПС	20,75	В
МТСЗН	19,95	В
МТИ	19,39	В

Распределение баллов в разрезе МИО

Наименование	Балл	Категория
Жамбылская	28,45	А
ВКО	28,27	А
Абай	28,12	А

г. Астана	27,52	A
Ақмолинская	27,48	A
Қызылординская	27,12	A
Атырауская	26,85	A
СКО	26,70	A
Ұлытау	26,62	A
Ақтөбинская	25,50	A
ЗКО	25,42	A
Түркістанская	24,94	B
г. Шымкент	24,56	B
Павлодарская	24,54	B
Алматынская	23,62	B
Жетісу	23,18	B
Қостанайская	22,69	B
Мангістауская	22,41	B
Қарағандынская	21,88	B
г. Алматы	16,87	C

На региональном уровне ТОП-5 по высокому уровню исполнения требований АППК отмечен в акиматах Жамбылской, Восточно-Казахстанской, Абайской областей, а также города Астаны и Ақмолинской области.

Низкий уровень исполнительской дисциплины зафиксирован в акимате города Алматы.

По сравнению с первым полугодием 2025 года министерства промышленности и строительства,

просвещения, науки и высшего образования, иностранных дел, а также акимат Костанайской области улучшили свою результативность.

По сравнению с итогами 2024 года министерства по чрезвычайным ситуациям, искусственного интеллекта и цифрового развития, просвещения, обороны, науки и высшего образования, здравоохранения, промышленности и строительства, иностранных дел, транспорта, водных ресурсов и ирригации, сельского хозяйства, Агентство по стратегическому планированию и реформам, Агентство по защите и развитию конкуренции, а также акиматы Мангістауской и Улытауской областей улучшили свою результативность.

Аппарат акима города Алматы сохранил низкие оценки по сравнению с результатами 2024 года и первого полугодия 2025 года.

«Соблюдение сроков рассмотрения заявлений и жалоб»

Индикатор предполагает определение эффективности принимаемых мер по своевременному рассмотрению заявлений и жалоб.

Оценка проведена по 29 ЦГО и 20 МИО, степень эффективности деятельности по работе с заявлениями и жалобами классифицирована на следующие группы: для высокого уровня определено значение от 3,6 балла и выше (от 90% и более), для среднего – от 2,8 до 3,5 (от 70 до 89,9%), низкого – от 2 до 2,7 (от 50% до 69,9%), неэффективного – менее 2 (менее 50%).

Высокий уровень результативности оцениваемых государственных органов

по данному индикатору указывают на эффективную работу ЦГО и МИО по

соблюдению установленных сроков при рассмотрении обращений.

Основной причиной нарушения сроков рассмотрения является несоблюдение требований АППК исполнителями, а также ослабление ведомственного контроля руководством за рассмотрением заявлений и жалоб.

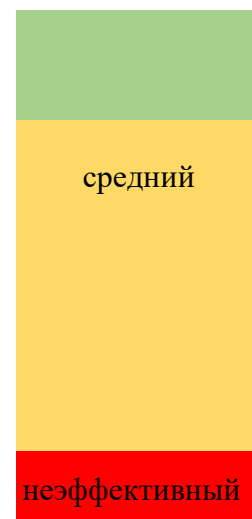
Распределение баллов в разрезе ЦГО

Наименование	Балл	Категория
ГП	4	высокий
АРРФР	4	
АДГС	4	
МНЭ	4	
МЭ	4	
АЗРК	4	
НБ	4	
АСПИР	4	
ААЭ	4	
МФ	3,78	
МТИ	3,61	средний
МТСЗН	3,45	
МИИЦР	3,44	
МЭПР	3,32	
АФМ	3,27	
МЮ	3,24	
МЧС	3,19	
МО	3,08	
МКИ	2,94	
МИД	2,90	
МВД	2,62	низкий
МСХ	2,42	
МЗ	1,96	неэффективный
МТС	1,64	
МНВО	1,60	
МП	1,04	
МТ	0	
МПС	0	
МВРИ	0	

Распределение баллов в разрезе МИО

Наименование	Балл	Категория
Актюбинская	4	высокий
Туркестанская	3,91	
Астана	3,90	
Кызылординская	3,87	
Алматинская	3,85	
Жетісу	3,79	

ВКО	3,73
Мангистауская	3,73
Ұлытау	3,68
Павлодарская	3,58
Шымкент	3,56
Ақмолинская	3,56
ЗКО	3,44
Жамбылская	3,40
Атырауская	3,38
Қарағандинская	3,35
СКО	3,33
Абай	2,99
Қостанайская	1,58
Алматы	1,02



По сравнению с оценками 2024 года, когда высокий рейтинг был зафиксирован у пяти государственных органов, в текущем полугодии уже одиннадцать государственных органов продемонстрировали высокий уровень оценки.

В число государственных органов с положительной динамикой по соблюдению сроков рассмотрения заявлений и жалоб входят Генеральная прокуратура (0 нарушений сроков рассмотрения из 19 957 рассмотренных обращений), Агентства по регулированию и развитию финансового рынка (0 нарушений из 12 184 обращений), по делам государственной службы (0 нарушений из 9332 обращений), Министерства национальной экономики (0 нарушений из 6491 обращений), энергетики (0 нарушений из 5052 обращений), Агентство по защите и развитию конкуренции (0 нарушений из 4160 обращений), Национальный Банк (0 нарушений из 3909 обращений), Агентства по стратегическому планированию и реформам (0 нарушений из 1593 обращений), по атомной энергии (0 нарушений из 189 обращений), Министерства финансов (22 нарушений из 391 954 обращений), торговли и интеграции (3 нарушений из 31 132 обращений).

Среди МИО по данному критерию положительную динамику показали акиматы Актюбинской (0 нарушений сроков рассмотрения из 30 787 обращений), Туркестанской областей (1 нарушение сроков рассмотрения из 46 293 обращений), г.Астана (2 нарушения сроков рассмотрения из 77 800 обращений), Кызылординской (1 нарушение из 30 178 обращений), Алматинской (2 нарушения сроков рассмотрения из 56 675 обращений), области Жетісу, (2 нарушения сроков рассмотрения из 37 333 обращений), Восточно-Казахстанской (1 нарушение из 14 899 обращений), Мангистауской (2 нарушения из 29 581 обращений), Улытауской областей (1 нарушение из 12 370 обращений).

В категорию «неэффективный уровень оценки» вошли:

- министерство здравоохранения – 1,96 балла (25 нарушений сроков рассмотрения из 48 981 рассмотренных обращений);

- министерство туризма и спорта – 1,64 балла (5 нарушений из 8465 обращений);

- министерство науки и высшего образования – 1,60 баллов (6 нарушений из 6673 обращений);

- министерство просвещения – 1,04 балла (7 нарушений из 9451 обращений);

- министерство транспорта – 0 баллов (24 нарушений из 8677 обращений);

- министерство промышленности и строительства – 0 баллов (17 нарушений из 14 276 обращений);

- министерство водных ресурсов и ирригации – 0 баллов (1 нарушение из 885 обращений);

- акимат Костанайской области – 1,58 балла (17 нарушений из 28 093 обращений);

- акимат г. Алматы – 1,02 балла (136 нарушений из 182 409 обращений).

Министерства здравоохранения, науки и высшего образования, транспорта, промышленности и строительства, водных ресурсов и ирригации, а также акимат г. Алматы сохранили неэффективные оценки по сравнению с результатами за 2024 год.

Вместе с тем, в сравнении с оценкой 2024 года, результаты министерства туризма и спорта, просвещения и внутренних дел снизились, при этом министерства обороны, иностранных дел, водных ресурсов и ирригации, сельского хозяйства, Агентства по защите и развитию конкуренции, по стратегическому планированию и реформам улучшили свою результативность.

«Соблюдение сроков перенаправления заявлений и жалоб»

Оценка проведена по 29 ЦГО и 20 МИО, степень эффективности деятельности по работе с заявлениями и жалобами классифицирована на следующие группы: для высокого уровня определено значение от 3,6 балла и выше (от 90% и более), для среднего – от 2,8 до 3,5 (от 70 до 89,9%), низкого – от 2 до 2,7 (от 50% до 69,9%), неэффективного – менее 2 (менее 50%).

Общее количество обращений, перенаправленных для рассмотрения по компетенции в другие органы, по итогам 2025 года превысило **1,7 млн**, что на **54,5%** выше показателя за 2024 год (1,1 млн. обращений).

Основная часть приходится на ЦГО – более **1,2 млн.** (70,5%), МИО – свыше **556 тыс.** (32,7%) перенаправленных обращений.

На центральном уровне больше всего обращений перенаправлено Министерством внутренних дел – 210 326 и Генеральной прокуратурой – 189 372.

На местном уровне основная доля перенаправленных обращений пришлась на акиматы:

- г. Алматы – 173 626;
- г. Астана – 70 192;
- Алматинской области – 49 084.

Из 2,7 млн обращений, поступивших в первом полугодии 2025 года, свыше **20 тыс.** перенаправлены с нарушением сроков.

Оценка показала, что при перенаправлении обращений государственными органами не всегда соблюдаются сроки, установленные законодательством Республики Казахстан (3 рабочих дня).

«Неэффективный уровень» по соблюдению сроков перенаправления заявлений и жалоб в центральных государственных органах не выявлен.

Аппарат акима города Алматы по-прежнему остается в антилидерах оценки в сравнении с результатами 2024 года и первого полугодия 2025 года – 1,85 балла (1 806 нарушений из 336 627 обращений).

Распределение баллов в разрезе ЦГО

Наименование	Балл	Категория
--------------	------	-----------

АРРФР	4	высокий
МЭ	4	
АСПИР	4	
МВРИ	4	
ААЭ	4	
ГП	3,99	
АДГС	3,94	
МФ	3,93	
МТИ	3,93	
НБ	3,93	
МКИ	3,88	
МЮ	3,85	
МТСЗН	3,81	
АЗРК	3,77	
МСХ	3,75	
МНЭ	3,75	
МЧС	3,71	
МЗ	3,66	
МПС	3,63	
АФМ	3,53	средний
МЭПР	3,53	
МИД	3,52	
МВД	3,40	
МТ	3,31	
МИИЦР	3,18	
МТС	2,96	
МНВО	2,95	
МП	2,90	
МО	2,71	
		низкий

Среди ЦГО, демонстрирующих положительные результаты по соблюдению сроков перенаправления обращений (нарушений сроков не зафиксировано ни у одного госоргана) отмечаются:

- Агентство по регулированию и развитию финансового рынка – 4 балла;
- Министерство энергетики – 4 балла;
- Агентство по стратегическому планированию и реформам – 4 балла;
- Министерство водных ресурсов и ирригации – 4 балла;
- Агентство по атомной энергии – 4 балла.

Распределение баллов в разрезе МИО

Наименование	Балл	Категория
--------------	------	-----------

ЗКО	3,88	высокий	
Жетісу	3,76		
Туркестанская	3,74		
Кызылординская	3,74		
Павлодарская	3,74		
Костанайская	3,64		
СКО	3,61		
Карагандинская	3,59		средний
Абай	3,59		
Ақмолинская	3,57		
Шымкент	3,55		
Астана	3,54		
Алматынская	3,51		
Атырауская	3,48		
Жамбылская	3,45		
Ақтүбінская	3,43		
ВКО	3,27		
Ұлытау	3,26	неэффективный	
Мангистауская	3,21		
Алматы	1,85		

Среди МИО высокого уровня оценки показали:

- акимат Западно-Казахстанской области – 3,88 балла (24 нарушений сроков перенаправления из 81 670 поступивших обращений);

- акимат области Жетісу - 3,76 балла (29 фактов нарушений сроков перенаправления из 49 057 поступивших обращений);

- акимат Туркестанской области - 3,74 балла (39 фактов нарушений сроков перенаправления из 59 289 поступивших обращений);

- акимат Кызылординской области - 3,74 балла (30 фактов нарушений сроков перенаправления из 46 831 поступивших обращений);

- акимат Павлодарской области - 3,74 балла (25 фактов нарушений сроков перенаправления из 38 044 поступивших обращений);

- акимат Костанайской области – 3,64 балла (39 фактов нарушений сроков перенаправления из 42 958 поступивших обращений);

- акимат Северо-Казахстанской области – 3,61 балла (22 фактов нарушений сроков перенаправления из 22 389 поступивших обращений).

По сравнению с результатами 2024 года акиматы Мангистауской и Алматинской областей улучшили показатели с уровня «неэффективно» до «среднего».

Основной причиной допускаемых нарушений является ненадлежащий контроль со стороны руководства и структурных подразделений, отвечающих за контроль.

По сравнению с оценкой 2024 года, результаты Министерства обороны снизились, в то время как министерства здравоохранения, транспорта, водных ресурсов и ирригации, а также Агентство финансового мониторинга улучшили свою результативность.

Агентства по регулированию и развитию финансового рынка, по делам государственной службы, Национальный Банк, Генеральная Прокуратура, Министерства энергетики, юстиции, финансов, национальной экономики, торговли и интеграции, а также акиматы Западно-Казахстанской, Северо-Казахстанской и Кызылординской областей сохранили высокий рейтинг оценки по сравнению с результатами 2024 года.

«Необоснованная переадресация»

Оценка по индикатору проведена по 29 ЦГО и 20 МИО, степень эффективности деятельности которых по работе с заявлениями и жалобами классифицирована на следующие группы: для высокого уровня определено значение от 2,7 балла и выше (от 90% и более), для среднего – от 2,1 до 2,6 (от 70 до 89,9%), низкого – от 1,5 до 2 (от 50% до 69,9%), неэффективного – менее 1,5 (менее 50%).

Критически важным при перенаправлении обращений является корректное определение органа, в компетенцию которого входит разрешение поставленных в обращении вопросов.

Неверный выбор адресата приводит к искусственному затягиванию сроков получения ответа заявителем от уполномоченного органа и обоснованной критике со стороны заявителей.

В число ЦГО с низким уровнем оценки по данному индикатору вошли:

- Министерство финансов (17 необоснованно перенаправленных заявлений и жалоб);

- Агентство по делам государственной службы (26);

- Министерство водных ресурсов и ирригации (39);

- Министерство национальной экономики (79);

- Министерство по чрезвычайным ситуациям (101);

- Министерство обороны (258);

- Министерство труда и социальной защиты (385);

- Министерство торговли и интеграции (426);

- Министерство внутренних дел (1513).

Среди МИО наиболее неэффективными являются акиматы:

- области Жетісу (22 фактов);

- Туркестанской области (46);

- Карагандинской области (153).

Распределение баллов в разрезе ЦГО

Наименование	Балл	Категория	
ГП	3	высокий	
АЗРК	3		
ААЭ	3		
АСПИР	2,90		
МИД	2,80		
МП	2,80		
МЗ	2,70		
МТ	2,60		
МЭПР	2,60		средний
НБ	2,50		
МКИ	2,40		
МИИЦР	2,40		
МЮ	2,30		
АРРФР	2,20		
МПС	2,10		
МНВО	2,10		
МЭ	1,80		
АФМ	1,60	низкий	
МТС	1,60		
МСХ	1,50		
МФ	1,30		
АДГС	0,40		неэффективный
МВРИ	0		
МНЭ	0		
МЧС	0		
МО	0		
МТСЗН	0		
МТИ	0		
МВД	0		

Распределение баллов в разрезе МИО

Наименование	Балл	Категория
Абай	3	высокий
Акмолинская	3	
ВКО	3	
Костанайская	3	

СКО	2,90	высокий
Астана	2,70	
Алматы	2,70	
Жамбылская	2,60	средний
Шымкент	2,50	
Актюбинская	2,50	
Мангистауская	2,30	
Павлодарская	2,30	
Атырауская	2,20	низкий
ЗКО	2,10	
Ұлытау	2	неэффективный
Кызылординская	1,60	
Алматинская	1,50	
Жетісу	0,80	
Туркестанская	0	
Карагандинская	0	

В число государственных органов, которыми не допускались необоснованные переадресации заявлений и жалоб входят Генеральная прокуратура, Агентства по защите и развитию конкуренции, по атомной энергии.

Среди МИО высокий уровень оценки достигли акиматы области Абай, Акмолинской, Восточно-Казахстанской, и Костанайской областей, у которых отсутствуют факты необоснованных переадресаций заявлений и жалоб.

По сравнению с оценкой 2024 года наибольшее ухудшение наблюдается в результатах центральных государственных органов. Если в 2024 году неэффективный результат был

зафиксирован у двух государственных органов, то в текущем полугодии уже девять государственных органов продемонстрировали неэффективный уровень оценки.

Министерства финансов, внутренних дел, акиматы области Жетісу, Туркестанской и Карагандинской областей сохранили неэффективный показатель по сравнению с результатами 2024 года.

Среди местных исполнительных органов за отчетный период 2024 года акиматы области Абай и Акмолинской области показали высокий результат и по итогам 2025 года сохранили эту позицию.

Для исключения фактов необоснованной переадресации требуется усиление межведомственного взаимодействия и проведение на регулярной основе правовых всеобучей среди сотрудников государственных органов с разъяснением норм АППК.

Введение мониторинга по отслеживанию переадресаций и оценка эффективности работы сотрудников также могут способствовать своевременному выявлению и устранению ошибок.

«Соблюдение процедуры заслушивания»

Оценка по индикатору проведена по 29 ЦГО и 20 МИО, степень эффективности деятельности которых по работе с заявлениями и жалобами классифицирована на следующие группы: для высокого уровня определено значение от 2,7 балла и выше (от 90% и более), для среднего – от 2,1 до 2,6 (от 70 до 89,9%), низкого – от 1,5 до 2 (от 50% до 69,9%), неэффективного – менее 1,5 (менее 50%).

Заслушивание является процедурной гарантией, позволяющей заявителю на стадии рассмотрения дела изложить свою позицию по обстоятельствам дела и планируемому решению.

Важность проведения заслушивания заключается не только в учете пояснений, фактов и материалов, представленных заявителем, но и в возможности государственного органа пересмотреть свои доводы, послужившие основанием для принятия соответствующего решения в каждой конкретной ситуации.

Поскольку предусмотренные АППК административные процедуры зачастую соблюдаются формально или государственный орган неохотно инициирует проведение процедуры заслушивания, итоговую оценку собственному ответу дает сам государственный орган. Такая практика приводит к повторным обращениям и усилению бюрократии, что усугубляет недовольство и разочарование граждан.

Оценка показала, что **наибольшее количество нарушений** требований АППК по проведению заслушивания при рассмотрении жалоб и заявлений допущено со стороны следующих государственных органов:

- Министерство экологии и природных ресурсов (*заслушивания не проведены по 436 из 962 поступивших заявлений и жалоб, при этом были приняты обременительные акты*);

- Агентство по финансовому мониторингу (*заслушивание не проведено по 304 из 841 заявления и жалоб, при этом вынесен обременительный акт*);

- Министерство внутренних дел (*заслушивания не проведены по 14 523 из 24 787 поступивших заявлений и жалоб, с принятием обременительных актов*);

- Национальный Банк (*по 58 из 90 заявлений и жалоб заслушивания не проведены, при этом вынесены обременительные акты*);

- Агентство по регулированию и развитию финансового рынка (*заслушивания не проведены по 1745 из 2818 поступивших заявлений и жалоб, при этом приняты обременительные акты*);

- акимат Мангистауской области (*по 1487 из 1891 заявлений и жалоб заслушивания не проведены, при этом вынесены обременительные акты*).

Распределение баллов в разрезе ЦГО

Наименование	Балл	Категория
ГП	3	высокий
ААЭ	3	
МП	2,98	
АДГС	2,97	
МТС	2,90	
МНЭ	2,89	
МЗ	2,79	
МИД	2,75	
АЗРК	2,70	
МВРИ	2,63	
МО	2,61	средний
МНВО	2,51	
МЭ	2,40	
МЮ	2,40	
АСПИР	2,37	
МТИ	2,30	
МСХ	2,29	
МКИ	2,26	
МИИЦР	2,23	
МЧС	2,15	
МПС	1,73	низкий
МТ	1,70	
МТСЗН	1,69	
МФ	1,56	неэффективный
МЭПР	1,45	
АФМ	1,20	
МВД	1,16	
НБ	1	
АРРФР	0,98	

Распределение баллов в разрезе МИО

Наименование	Балл	Категория
Жамбылская	3	высокий

Жетісу	3	высокий
ЗКО	3	
Костанайская	3	
Павлодарская	3	
СКО	3	
Кызылординская	2,91	
Акмолинская	2,88	
Атырауская	2,87	
Алматинская	2,76	
ВКО	2,66	
Туркестанская	2,59	средний
Актюбинская	2,57	
Абай	2,54	
Алматы	2,53	
Карагандинская	2,44	
Астана	2,38	
Ұлытау	1,82	низкий
Шымкент	1,69	
Мангистауская	0,48	неэффективный

В ТОП-5 лидеров среди ЦГО по соблюдению процедуры заслушивания вошли Генеральная Прокуратура (по всем поступившим обращениям заслушивания проведены, в ходе которого приняты обременительные акты), Агентство по атомной энергии (заслушивания проведены по всем обращениям с принятием обременительных актов), Министерство просвещения (не проведено заслушиваний по 5 из 711 заявлений и жалоб, с принятием обременительных актов), Агентство по делам государственной службы (не проведено заслушиваний по 15 из 2726 заявлений и жалоб, с вынесением обременительных актов), Министерство туризма и спорта (не проведено заслушиваний по 33 из 4717 заявлений и жалоб, при этом вынесены обременительные акты).

В шестерку «лучших» по данному показателю среди МИО (заслушивания проведены по всем обращениям с принятием обременительных актов) вошли акиматы Жамбылской, области Жетісу, Западно-Казахстанской, Костанайской, Павлодарской и Северо-Казахстанской областей.

По сравнению с оценкой 2024 года результаты Министерства экологии и природных ресурсов и Национального Банка снизились.

Агентства по финансовому мониторингу, по регулированию и развитию финансового рынка, а также акимат Мангистауской области сохранили неэффективные оценки по сравнению с результатами 2024 года.

Показатели деятельности акимат города Алматы по итогам отчетного периода достигли среднего уровня, а показатели Агентства по защите и развитию конкуренции продемонстрировали рост и соответствуют высокому уровню оценки.

За отчетный период 2024 года Агентство по делам государственной службы, Министерства туризма и спорта, национальной экономики, иностранных дел показали высокий результат по данному индикатору и по итогам 2025 года сохранили эту позицию.

По сравнению с оценкой 2024 года наибольшее ухудшение наблюдается в результатах местных исполнительных органов. Если по итогам 2024 года высокий результат был зафиксирован у 18 государственных органов, то в текущем полугодии высокий уровень оценки продемонстрировали уже 10 государственных органов.

«Качество ведения статистических данных»

Оценка по индикатору проведена по 29 ЦГО и 20 МИО, степень эффективности деятельности по работе с заявлениями и жалобами которых классифицирована на следующие группы: для высокого уровня определено значение от 1,8 балла и выше (от 90% и более), для среднего – от 1,4 до 1,7 (от 70 до 89,9%), низкого – от 1 до 1,3 (от 50% до 69,9%), неэффективного – менее 1 (менее 50%).

Данный индикатор предполагает оценку работы государственных органов по достоверности и корректности заполнения данных при регистрации и рассмотрении обращений.

Достоверность данных подразумевает проверку фактической правильности и полноты информации, внесенной в систему.

Корректность заполнения оценивается на соответствие заполненных данных установленным требованиям.

МВД	2	средний
НБ	1,5	
МТ	1,5	
МТС	1,5	
МПС	1,5	
МТИ	1,5	

Распределение баллов в разрезе МИО

Наименование	Балл	Категория
Костанайская	2	высокий
СКО	2	
ВКО	2	
Ұлытау	2	
Атырауская	2	
Актюбинская	2	
Мангистауская	2	
Абай	2	
Жетісу	2	
Алматинская	2	
Ақмолинская	2	
Қызылординская	2	
Туркестанская	2	
Астана	2	
Жамбылская	2	
ЗКО	2	
Павлодарская	2	
Қарағандинская	2	
Шымкент	2	
Алматы	2	

Распределение баллов в разрезе ЦГО

Наименование	Балл	Категория
ГП	2	высокий
ААЭ	2	
АСПИР	2	
МКИ	2	
МЭ	2	
МВРИ	2	
АДГС	2	
МИД	2	
АРРФР	2	
МП	2	
МНЭ	2	
МНВО	2	
МЭПР	2	
АЗРК	2	
МЗ	2	
МИИЦР	2	
АФМ	2	
МО	2	
МЧС	2	
МСХ	2	
МФ	2	
МЮ	2	
МТСЗН	2	

По итогам 2024 года все государственные органы продемонстрировали неэффективные показатели оценки.

Отмечаем, что Методика расчета Индекса открытости усовершенствована, поскольку по ранее

действовавшей формуле государственные органы не имели возможности достичь даже низкого уровня оценки, что подтвердили итоги пилотной апробации за 2024 год. В частности, расчет индикатора «Качество ведения статистических данных» теперь осуществляется исходя из процентного соотношения количества рассмотренных обращений к количеству допущенных искажений статистики.

В 2025 году зафиксирована положительная динамика: местные исполнительные органы обеспечили высокий уровень достоверности и корректности заполнения данных при регистрации и рассмотрении обращений граждан, а также надлежащее ведение сведений в ИС «e-Отініш».

Средний показатель среди центральных государственных органов

зафиксирован у следующих государственных органов: Национального банка (1320 нарушений по качеству ведения статистических данных), Министерств транспорта (2327), туризма и спорта (2966), промышленности и строительства (4780), торговли и интеграции (9613).

Сложившаяся ситуация требует повышения профессиональных навыков и компетенций сотрудников, ответственных за регистрацию, контроль и рассмотрение обращений.

Результаты оценки подчеркивают необходимость организационных изменений по усилению ведомственного контроля за ведением достоверных и корректных данных по обращениям.

«Доля заявлений и жалоб, признанных обоснованными по решению суда»

Оценка проведена по 29 ЦГО и 20 МИО, степень эффективности деятельности которых классифицирована на 4 группы: для высокого уровня определено значение от 2,7 балла и выше (от 90% и более), для среднего – от 2,1 до 2,6 (от 70 до 89,9%), низкого – от 1,5 до 2 (от 50% до 69,9%), неэффективного – менее 1,5 (менее 50%).

Оценка по индикатору «Доля заявлений и жалоб, признанных обоснованными по решению суда (удовлетворённых судом)» проводится с целью определения эффективности деятельности государственных органов в части качественного и правомерного рассмотрения поступающих заявлений и жалоб.

Среди ЦГО к категории с неэффективным уровнем оценки отнесены: министерства финансов (24 заявления и жалобы, признанные обоснованными по решению суда

(удовлетворенные судом), торговли и интеграции (3), труда и социальной защиты населения (17).

Справочно: В сравнении с результатами 2024 года, по итогам отчетного периода показатели Министерства финансов и Министерства труда и социальной защиты населения ухудшились – с низкого уровня до неэффективного.

В свою очередь, показатели Министерства торговли и интеграции продемонстрировали наиболее существенное снижение, опустившись с высокого уровня до неэффективного результата.

Распределение баллов в разрезе ЦГО

Наименование	Балл	Категория	
МЗ	3	высокий	
МСХ	3		
ГП	3		
АФМ	3		
МЧС	3		
МИИЦР	3		
АРРФР	3		
МП	3		
АДГС	3		
МТ	3		
МКИ	3		
МНВО	3		
МНЭ	3		
МЭ	3		
НБ	3		
МИД	3		
АСПИР	3		
МВРИ	3		
ААЭ	3		
АЗРК	2,93		
МТС	2,86		
МПС	2,79		
МЭПР	2,74		
МВД	2,54		средний
МЮ	2,43		низкий
МО	1,97		неэффективный
МФ	1,16		
МТИ	0,11		
МТСЗН	0		

На региональном уровне неэффективный уровень оценки продемонстрировали акиматы Карагандинской (4 заявления и жалобы), Костанайской (5), Павлодарской (5), Западно-Казахстанской (5), Мангистауской (12), Алматинской (15), Актюбинской (17), областей и области Жетісу (39).

Распределение баллов в разрезе МИО

Наименование	Балл	Категория
Астана	3	высокий
Ақмолинская	3	
Жамбылская	3	
Қызылординская	3	
СКО	3	
Абай	3	

ВКО	3	средний
Ұлытау	3	
Алматы	2,18	низкий
Атырауская	1,92	
Шымкент	1,91	неэффективный
Туркестанская	1,7	
Карагандинская	0,21	
Костанайская	0	
Павлодарская	0	
ЗКО	0	
Мангистауская	0	
Алматинская	0	
Ақтөбинская	0	
Жетісу	0	

Преобладающее число центральных государственных органов продемонстрировали высокий уровень по результатам оценки по данному направлению.

На региональном уровне, в число наилучших по данному индикатору вошли акиматы г. Астаны, Ақмолинской, Жамбылской, Қызылординской, Северо-Казахстанской, области Абай, Восточно-Казахстанской, Ұлытауской областей.

Среди местных исполнительных органов по итогам отчетного периода 2024 года акиматы города Астаны, Жамбылской, Қызылординской областей, области Абай и Восточно-Казахстанской области продемонстрировали высокий уровень оценки и по итогам 2025 года сохранили данную позицию.

Акиматы Карагандинской, Костанайской, Западно-Казахстанской, Мангистауской, Алматинской областей и области Жетісу сохранили неэффективный уровень оценки по сравнению с результатами 2024 года.

По сравнению с оценкой 2024 года показатели акиматов Павлодарской и Ақтөбинской областей снизились. В то же время акиматы области Ұлытау, Атырауской, Ақмолинской, Северо-

Казахстанской областей и города Алматы продемонстрировали положительную динамику, улучшив результаты своей деятельности.

«Интенсивность личных приемов»

Оценка проведена по 29 ЦГО и 20 МИО, степень эффективности деятельности по работе с обращениями которых классифицирована на четыре группы: для высокого уровня определено значение от 3,6 балла и выше (от 90% и более), для среднего – от 2,8 до 3,5 (от 70 до 89,9%), низкого – от 2 до 2,7 (от 50% до 69,9%), неэффективного – менее 2 (менее 50%).

Запуск Центра приёма граждан (ЦПГ) при Аппарате Правительства, последующее масштабирование данного опыта в регионах, а также активная популяризация деятельности ЦПГ среди населения способствовали повышению активности первых руководителей государственных органов в части проведения личных приёмов граждан.

Взаимодействие с населением в формате личных приёмов, в том числе организуемых на площадке ЦПГ, соответствует запросу граждан на открытую обратную связь и прямую коммуникацию с руководством государственных органов, что в целом способствует укреплению доверия к институтам государственной власти.

Реализация работы в данном направлении обеспечивает заявителям возможность напрямую обращаться с жалобами и предложениями, что способствует более оперативному и эффективному решению возникающих проблем, а также укреплению доверия к государственным органам.

По итогам 2025 года центральными государственными органами организовано и проведено **882** личных приёма граждан.

Наибольшее количество проведённых личных приёмов зафиксировано в следующих государственных органах:

- Министерстве внутренних дел – 91 прием;
- Министерстве труда и социальной защиты населения – 70 приемов;
- Генеральной прокуратуре – 50 приемов;
- Министерстве здравоохранения – 46 приемов.

Данный индикатор рассчитывается по двум сценариям.

В рамках первого сценария формула оценивает степень охвата граждан, записавшихся на личный приём, что позволяет определить полноту исполнения обязательств по обеспечению доступа к руководству государственного органа.

Во втором сценарии анализируется выполнение установленного плана по количеству личных приёмов в соответствии с требованиями АППК. Рассчитываемый коэффициент отражает уровень исполнения плановых показателей.

Итоговый результат, учитывающий оба сценария, корректируется с

применением соответствующего коэффициента, что позволяет сформировать комплексную оценку интенсивности работы государственного органа по данному направлению. Для обеспечения сопоставимости результатов и стандартизации подходов установлено предельное (максимальное) значение оценки.

Применяемая формула обеспечивает более точный и объективный анализ как частоты проведения личных приёмов, так и фактического охвата граждан, с учётом специфики деятельности каждого государственного органа.

К примеру, в Национальном Банке на личный приём записались 5 граждан, все они были приняты, что обеспечило 100-процентный охват. Аналогичная ситуация отмечена в Агентстве по стратегическому планированию и реформам, где из 9 записавшихся граждан приём был обеспечен каждому.

В Агентстве по финансовому мониторингу на личный приём записались 34 гражданина, при этом с учётом внеочередных приёмов фактически было принято 46 человек.

В Министерстве обороны на приём записались 72 гражданина, из которых 6 впоследствии отказались от участия. В результате были приняты 66 человек, что обеспечило полный охват граждан, подтвердивших своё участие в приёме.

С учётом эффективной практики ЦПГ при Аппарате Правительства проведена работа по масштабированию данного опыта в регионах, и в настоящее время данный механизм успешно применяется на местах. В рамках реализации обеспечено повышение качества обслуживания населения МИО

и территориальными подразделениями центральных государственных органов, а также налажено эффективное вертикальное и горизонтальное взаимодействие между фронт-офисами государственных органов.

МИО всех уровней организовано порядка 1 952 личных приемов граждан.

Наибольшее количество проведенных личных приемов среди МИО зафиксировано в следующих регионах:

- г. Астане (236 приема);
- Алматинской области (176);
- Актюбинской области (148);
- Восточно-Казахстанской области (138);
- Павлодарской области (120);
- Жамбылской области (102).

Распределение баллов в разрезе ЦГО

Наименование	Балл	Категория
МТСЗН	4	высокий
ГП	4	
МЗ	4	
МНЭ	4	
МКИ	4	
МИИЦР	4	
АРРФР	4	
АДГС	4	
МП	4	
АФМ	4	
МФ	4	
МПС	4	
МЭПР	4	
МВРИ	4	
МТС	4	
МЮ	4	
МО	4	
МСХ	4	
МТ	4	
МЧС	4	
МЭ	4	
АЗРК	4	
МТИ	4	
МНВО	4	
МИД	4	
АСПИР	4	

НБ	4	
ААЭ	4	
МВД	3,75	

Распределение баллов в разрезе МИО

Наименование	Балл	Категория
Астана	4	высокий
Алматинская	4	
Актюбинская	4	
ВКО	4	
Павлодарская	4	
Жамбылская	4	
Карагандинская	4	
СКО	4	
Ұлытау	4	
Ақмолинская	4	
ЗКО	4	
Мангистауская	4	
Туркестанская	4	
Жетісу	4	
Қызылординская	4	
Атырауская	4	
Шымкент	4	
Абай	4	
Костанайская	4	
г. Алматы	0,89	неэффективный

Вместе с тем сохраняются существенные различия как в количестве принятых граждан, так и в форматах проведения личных приёмов между регионами. Так, в Мангистауской области и городе Астане число принятых граждан составило 1 599 и 1 350 человек соответственно, что значительно превышает показатели отдельных регионов, в том числе города Алматы (445 человек).

Относительно низкие показатели посещаемости в ряде регионов могут быть связаны с меньшей численностью населения и уровнем обращаемости граждан.

Вместе с тем Ақмолинская область (479 человек), при сопоставимой плотности и численности населения с Костанайской областью, демонстрирует

значительно более высокий показатель, тогда как в Костанайской области принято 164 человека, что почти в три раза меньше.

На фоне регионов-лидеров наименьшее количество принятых граждан зафиксировано в Костанайской области (164 человека), Павлодарской области (222 человека) и области Жетісу (270 человек).

По итогам отчетного периода по индикатору «Интенсивность личных приёмов» акимат города Алматы показал неэффективный результат, обеспечив проведение 43 приёмов при плане 84, что свидетельствует о неполном исполнении установленных показателей.

Справочно: акимат города Алматы на всех этапах апробации Методики расчёта Индекса открытости демонстрирует неэффективные результаты, что свидетельствует о недостаточности принимаемых мер, направленных на повышение показателей и улучшение итоговой оценки.

Вместе с тем по сравнению с результатами оценки за 2024 год в текущем отчётном периоде значительно улучшились показатели акиматов Мангистауской, Актюбинской, Западно-Казахстанской, Атырауской и Восточно-Казахстанской областей, а также Министерств внутренних дел, культуры и информации, водных ресурсов и ирригации, которые вошли в число органов с эффективным уровнем оценки.

Основной причиной неэффективного результата акимата города Алматы является недостаточная частота проведения личных приёмов первым руководителем акимата.

Следует отметить, что граждане, длительное время ожидающие личного приёма, нередко перенаправляют свои обращения и требования о решении проблем на центральный уровень, что увеличивает нагрузку на центральные государственные органы и

свидетельствует о недостаточной эффективности работы на региональном уровне.

В целом по итогам отчётного периода отмечается значительное улучшение показателей по сравнению с 2024 годом, что указывает на положительную динамику и повышение эффективности деятельности

государственных органов в рассматриваемом направлении.

Примечание: Агентство по атомной энергии в соответствии с требованиями Методики получает максимальный балл в связи с отсутствием граждан, записавшихся на личный приём. Данный фактор учитывается при расчёте Индекса открытости в установленном порядке.

«Активность первых руководителей»

Оценка проведена по 29 ЦГО и 20 МИО, степень эффективности деятельности по работе с обращениями которых классифицирована на четыре группы: для высокого уровня определено значение от 3,6 балла и выше (от 90% и более), для среднего – от 2,8 до 3,5 (от 70 до 89,9%), низкого – от 2 до 2,7 (от 50% до 69,9%), неэффективного – менее 2 (менее 50%).

Распределение баллов по данному индикатору выглядит следующим образом.

Распределение баллов в разрезе ЦГО

Наименование	Балл	Категория
МТ	4	высокий
МНВО	4	
ГП	4	
МЭПР	4	
МВРИ	4	
МЭ	4	
МСХ	4	
МП	4	
НБ	4	
АРРФР	4	
МВД	4	
МЮ	4	
МКИ	4	
ААЭ	4	
МО	3	
МПС	2	низкий
МТСЗН	2	
МТС	2	
МФ	2	

МЗ	1
АЗРК	1
МИИЦР	1
АДГС	1
МЧС	1
МТИ	1
МНЭ	0
АФМ	0
МИД	0
АСПИР	0

неэффективный

Распределение баллов в разрезе МИО

Наименование	Балл	Категория
Атырауская	4	высокий
Акмолинская	4	
Ұлытау	4	
Алматы	4	
Абай	4	
Мангистауская	4	
Актюбинская	4	
Жамбылская	4	
ЗКО	4	
Туркестанская	4	
Карагандинская	4	
ВКО	4	

Кызылординская	3	средний
Костанайская	3	
Жетісу	3	
СКО	3	
Алматинская	3	
Павлодарская	3	
Астана	3	
Шымкент	3	

Всего ЦГО и МИО на уровне руководства принято 16 192 граждан, из них ЦГО – 3408 (21,04%), МИО – 12784 (78,9%).

Непосредственно первыми руководителями принято 6250 человек или % (министрами – 17,9% (1120), акимами – 82% (5130)).

Оценка показала, что на уровне ЦГО наибольшее количество граждан лично принято первыми руководителями в следующих государственных органах:

- Министерстве транспорта – 116 из 155;
- Министерстве науки и высшего образования – 28 из 48;
- Генеральной прокуратуре – 168 из 308;
- Министерстве экологии и природных ресурсов – 53 из 121;
- Министерстве водных ресурсов и ирригации – 32 из 77;
- Министерстве энергетики – 19 из 46;
- Министерстве сельского хозяйства – 52 из 126;
- Министерстве просвещения – 70 из 190;
- Национальном банке – 1 из 3;
- Агентстве по регулированию и развитию финансового рынка – 48 из 155;
- Министерстве внутренних дел – 90 из 291;

- Министерстве юстиции – 21 из 69;

- Министерстве культуры и информации – 105 из 348.

Справочно: Агентство по атомной энергии в соответствии с требованиями Методики получает максимальный балл в связи с отсутствием граждан, записавшихся на личный приём. Указанное обстоятельство учитывается при расчёте Индекса открытости в установленном порядке.

Высокая активность акимов в соотношении с их заместителями и руководителями аппаратов акиматов регионов отмечается в следующих регионах:

- Атырауской области – 354 из 503;
- Акмолинской области – 296 из 479;
- области Ұлытау – 177 из 191;
- г. Алматы – 262 из 1078;
- области Абай – 260 из 520;
- Мангистауской области – 712 из 1599;
- Актюбинской области – 253 из 570;
- Жамбылской области – 372 из 865;
- Западно-Казахстанской области – 259 из 622;
- Туркестанской области – 305 из 737;
- Карагандинской области – 145 из 408;
- Восточно-Казахстанской области – 207 из 588.

Минимальные показатели личного участия первых руководителей в проведении приёмов граждан отмечаются в Министерстве национальной экономики (4,4%) и Агентстве по финансовому мониторингу (4,3%), тогда как в Министерстве иностранных дел и Агентстве по стратегическому планированию и реформам личные приёмы первыми руководителями в отчётном периоде не проводились (0%).

По итогам расчёта индикатора средняя доля личных приёмов, проведённых первыми руководителями государственных органов, составила 38,5%.

Таким образом, по сравнению с итогами 2024 года (44,2%) по итогам 2025 года активность первых руководителей снизилась на 5,7 процентного пункта и составила 38,5%.

По индикатору «Активность первых руководителей» в местных исполнительных органах низкие и неэффективные результаты не зафиксированы, что свидетельствует о положительной динамике показателей по сравнению с итогами 2024 года.

Министерства искусственного интеллекта и цифрового развития,

национальной экономики, иностранных дел, а также Агентство по защите и развитию конкуренции сохранили неэффективный уровень оценки по сравнению с результатами 2024 года.

В сравнении с результатами оценки за 2024 год снижение показателей зафиксировано у Министерств здравоохранения, по чрезвычайным ситуациям, торговли и интеграции, Агентств по делам государственной службы, по финансовому мониторингу, а также по стратегическому планированию и реформам.

Вместе с тем Министерство обороны и Национальный Банк продемонстрировали улучшение результативности.

«Среднее время ожидания приема»

Оценка по индикатору проведена по 29 ЦГО и 20 МИО, степень эффективности деятельности по работе с обращениями которых классифицирована на четыре группы: для высокого уровня определено значение от 2,7 балла и выше (от 90% и более), для среднего – от 2,1 до 2,6 (от 70 до 89,9%), низкого – от 1,5 до 2 (от 50% до 69,9%), неэффективного – менее 1,5 (менее 50%).

Личные приёмы являются эффективным инструментом взаимодействия государства с гражданами, обеспечивающим оперативное рассмотрение обращений и решение возникающих проблем.

Длительное ожидание личного приёма может приводить к росту недовольства граждан, усугублению нерешённых проблем, а в отдельных случаях – к их вынесению в публичную плоскость.

В число лидеров по показателю «Среднее время ожидания приёма» вошли Министерство науки и высшего образования, Генеральная прокуратура, Министерства сельского хозяйства, просвещения, Национальный банк, Министерства юстиции, культуры и информации, внутренних дел, промышленности и строительства, труда и социальной защиты, финансов, Агентства по защите и развитию конкуренции, по делам государственной

службы, Министерство по чрезвычайным ситуациям, Агентство по финансовому мониторингу, иностранных дел. Из числа МИО в лидеры вошли акиматы Атырауской, Абайской, Актюбинской, Жамбылской, Западно-Казахстанской, Туркестанской, Кызылординской, Алматинской областей и г. Астаны со средним временем ожидания 15 рабочих дней.

По сравнению с предыдущим отчётным периодом ЦГО улучшили показатели по данному индикатору. По итогам оценки ни один государственный орган не продемонстрировал неэффективного результата.

Вместе с тем низкий результат по данному индикатору зафиксирован у Министерства туризма и спорта.

Министерство туризма и спорта по итогам оценки получило 1,79 балла. Из 34 обращений о записи на личный приём лишь по 8 обращениям (23%) заявителям был направлен ответ с указанием даты и времени приёма в течение 15 календарных дней с даты регистрации обращения. По 14 обращениям (41%) ответ был предоставлен в срок до 30 календарных дней, а по 12 обращениям (35%) – в течение 60 календарных дней. Указанная динамика свидетельствует о несоблюдении оптимальных сроков реагирования на обращения граждан и оказала негативное влияние на итоговую оценку по данному индикатору.

Кроме того, из 34 заявителей 31 человек (91,2%) были приняты в установленную дату приёма, тогда как 3 заявителя (8,8%) были приняты позднее установленной даты, что свидетельствует о несоблюдении сроков организации личных приёмов.

Распределение баллов в разрезе ЦГО

Наименование	Балл	Категория
МНВО	3	высокий
ГП	3	
МСХ	3	
МП	3	
НБ	3	
МЮ	3	
МКИ	3	
МВД	3	
МПС	3	
МТСЗН	3	
МФ	3	
АЗРК	3	
АДГС	3	
МЧС	3	
АФМ	3	
МИД	3	
ААЭ	3	
МЭ	2,97	
МНЭ	2,96	
МЭПР	2,96	
МТИ	2,94	
АСПИР	2,83	
МИИЦР	2,78	
АРРФР	2,74	
МВРИ	2,57	средний
МТ	2,30	
МО	2,28	
МЗ	2,27	низкий
МТС	1,79	

Распределение баллов в разрезе МИО

Наименование	Балл	Категория
Атырауская	3	высокий
Абай	3	
Актюбинская	3	
Жамбылская	3	
ЗКО	3	
Туркестанская	3	

Кызылординская	3	высокий
Алматинская	3	
Астана	3	
Палодарская	2,92	
Ұлытау	2,86	
Жетісу	2,83	
Мангистауская	2,69	средний
ВКО	2,61	
Костанайская	2,47	

Шымкент	2,35	низкий
Карагандинская	2,2	
СКО	1,86	неэффективный
Акмолинская	1,47	
Алматы	0,69	

Акимат города Алматы продемонстрировал наименьший результат среди всех МИО, получив 0,69 балла. Из 1 078 обращений о записи на личный приём лишь по 401 обращению (37%) заявителям был направлен ответ с указанием даты и времени приёма в течение 15 календарных дней с даты регистрации обращения. По 104 обращениям (9,6%) ответ предоставлен в срок до 30 календарных дней, тогда как по 573 обращениям (53%) ответ был направлен только по истечении 60 календарных дней.

Кроме того, из 445 заявителей 119 (26,7%) приняты в установленную дату приема, 232 (52%) заявителей приняты в течение месяца с установленной даты приема, тогда как 94 (21%) заявителей либо приняты с превышением месячного срока, либо личный приём для них не был организован.

Таким образом, результаты оценки показали, что средний срок ожидания ответа государственного органа на обращения по вопросам организации личного приёма физических и представителей юридических лиц составляет до 30 календарных дней.

В ряде областных акиматов руководители аппаратов фактически не проводят личные приёмы граждан, несмотря на наличие соответствующих дат в утверждённых графиках. Данная ситуация объясняется тем, что граждане преимущественно записываются на приёмы к акимам областей, отдавая

приоритет встречам с первыми руководителями.

Вместе с тем выявлены факты, свидетельствующие о том, что в ряде акиматов и центральных государственных органов руководители аппаратов не проводят личные приёмы граждан в связи с отсутствием записавшихся заявителей.

К примеру, в 2025 году руководитель аппарата акимата города Астаны провёл личный приём граждан 1 раз; в Атырауской и Мангистауской областях – по 2 раза; в Западно-Казахстанской области – 3 раза; в областях Жетісу, Акмолинской и Костанайской – по 4 раза в течение года.

В Генеральной прокуратуре, Агентстве по защите и развитию конкуренции, Агентстве по регулированию и развитию финансового рынка, Министерстве по чрезвычайным ситуациям, Министерстве иностранных дел, Министерстве энергетики, Министерстве искусственного интеллекта и цифрового развития, а также Министерстве туризма и спорта личные приёмы граждан руководителями аппаратов в отчётном периоде не проводились.

Результаты по данному индикатору показали, что по сравнению с итогами 2024 года (когда 70% государственных органов проводили личные приёмы в запланированные даты) в текущем отчётном периоде данный показатель увеличился до 86,5%. Это свидетельствует о положительной динамике и повышении дисциплины соблюдения утверждённых графиков приёма граждан.

Таким образом, в отчётном периоде государственные органы продемонстрировали высокий уровень

контроля за планированием и механизмом оперативного замещения в
исполнением графиков личных приёмов, случае необходимости.
а также функционирование чёткого

«ОТКРЫТОЕ ПРАВИТЕЛЬСТВО»

МЕТОДИКА

Максимальное количество присваиваемых баллов составляет 30.

Общий балл по критерию «Открытое Правительство» определяется путем сложения баллов по следующим индикаторам:

1. Общий балл по критерию «Открытые данные» рассчитывается путем сложения баллов по следующим индикаторам:

1) «Корректность и полнота заполнения наборов открытых данных со-гласно Единому перечню»: оценка по индикатору нацелена на стимулирование качественного размещения обязательных наборов. Максимальный балл составляет 5.

2) «Соблюдение сроков публикаций наборов открытых данных, согласно Единому перечню»: оценка по индикатору способствует поддержанию актуальности информации. Максимальный балл - 5.

При расчете по критерию применяются коррелирующие коэффициенты «Дополнительно опубликованные наборы открытых данных на основе заявок пользователей интернет-портала открытых данных» (коэффициент составляет 0,5 – если: 1) поступали заявки и по ним были опубликованы соответствующие наборы данных; 2) предоставлен мотивированный ответ об отказе в размещении; 3) в отчетном периоде заявки на публикацию открытых данных не поступали; 0,25 – если в отчетном периоде государственный орган предоставил ответы не по всем поступившим заявкам; 0 – если поступали заявки на публикацию, но наборы данных не были опубликованы, а также не предоставлен мотивированный ответ) и «Актуализированные наборы открытых данных на основе заявок пользователей интернет-портала открытых данных» (коэффициент составляет 0,5 – если 1) поступали заявки и по ним были актуализированы соответствующие наборы данных; 2) своевременно направлен мотивированный ответ об отсутствии необходимости актуализации наборов; 3) в отчетном периоде заявки на актуализацию открытых данных не поступали; 0,25 – если в отчетном периоде государственный орган предоставил ответы не по всем поступившим заявкам на актуализацию; 0 – если поступали заявки на актуализацию, но наборы данных не были актуализированы, а также не предоставлен мотивированный ответ о проведенной актуализации, либо об отсутствии необходимости обновлять наборы данных). Максимальная сумма коррелирующих коэффициентов составляет 1.

2. «Открытый бюджет»: Оценка по данному индикатору направлена на стимулирование государственных органов к обеспечению открытости бюджетной информации, а также к эффективной работе с поступающими комментариями и предложениями, который состоит из следующих показателей:

1) Своевременность размещения бюджетных материалов;

2) Мониторинг и рассмотрение предложений и комментариев пользователей;

3) Публикации информационных сообщений, пресс-релизов, направленных на оповещение населения о сроках проведения публичных обсуждений бюджетных материалов на интернет-ресурсах.

Оценка государственных органов по критерию осуществляется посредством суммирования баллов показателей в двух языковых раскладах по итогам анализа отчетных данных государственных органов. Максимальный балл 12.

3. «Открытые НПА»: Оценка по индикатору направлена на стимулирование оцениваемых государственных органов к публикации информации о нормативных правовых актах, а также эффективной работе с поступающими комментариями и предложениями, который состоит из следующих показателей:

1) Мониторинг и рассмотрение предложений и комментариев пользователей к проектам нормативных правовых актов и результатам анализа регуляторного воздействия;

2) Публикации информационных сообщений, пресс-релизов, направленных на оповещение населения о сроках проведения публичных обсуждений проектов нормативных правовых актов на интернет-ресурсах».

Оценка государственных органов по критерию осуществляется посредством суммирования баллов показателей в двух языковых раскладках по итогам анализа отчетных данных государственных органов. Максимальный балл 8.

Критерий «Открытое Правительство» направлен на стимулирование государственных органов к проактивному распространению информации с целью информирования населения о проводимой государственной политике.	НБ	30	A
	МКИ	30	A
	МВД	30	A
	МНЭ	30	A
	МО	30	A
	МНВО	30	A
	МТ	29,2	A
	МЭПР	28,72	A
	МЭ	28,5	A
	МИД	28	A
	МТС	27,71	A
	МСХ	27,47	A
	МПС	26,77	A
	МТСЗН	26,51	A
	АДГС	26	A
	АЗРК	26	A
МВРИ	25,55	A	
ГП	25	A	
МИИЦР	25	A	
МФ	24,74	B	
МЗ	23,75	B	
МТИ	23,75	B	
АСПИР	21	B	
МП	20,065	B	
ААЭ	20	B	
МЧС	19,68	B	
МЮ	16	C	

В рамках совершенствования Системы оценки эффективности деятельности государственных органов данный критерий был перенесён из Системы оценки в Методику расчёта Индекса открытости.

Результаты оценки по критерию «Открытое Правительство» выглядят следующим образом.

К числу наиболее открытых для населения государственных органов отнесены Агентства по финансовому мониторингу, по регулированию и развитию финансового рынка, Национальный Банк, Министерства культуры и информации, внутренних дел, национальной экономики, обороны, а также науки и высшего образования.

На региональном уровне наивысшие результаты по данному критерию продемонстрировали акиматы Алматинской, Восточно-Казахстанской, Кызылординской, Западно-Казахстанской, Костанайской областей и области Жетісу.

Низкая результативность по критерию «Открытое Правительство» зафиксирована в Министерстве юстиции и акимате г. Алматы.

Распределение баллов в разрезе ЦГО

Наименование	Балл	Категория
АФМ	30	A
АРРФР	30	A

Распределение баллов в разрезе МИО

Наименование	Балл	Категория
Алматинская	30	A
ВКО	30	A
Кызылординская	30	A
ЗКО	30	A
Костанайская	30	A
Жетісу	30	A
Шымкент	29,41	A
Актюбинская	29,31	A
Жамбылская	29	A
Астана	26	A

СКО	26	A	Туркестанская	21,51	B
Мангистауская	26	A	Акмолинская	21,21	B
Абай	26	A	Ұлытау	19,21	B
Атырауская	25,02	A	Алматы	16	C
Павлодарская	24,705	B			
Карагандинская	21,61	B			

«Открытые данные»

Оценка по индикатору проведена по 29 ЦГО и 20 МИО, степень соблюдения государственными органами требований к качественному размещению и соблюдению сроков публикаций обязательных наборов на интернет-портале открытых данных классифицирована на четыре группы: для высокого уровня определено значение от 9 балла и выше (от 90% и более), среднего – от 7 до 8,9 (от 70 до 89,9%), низкого – от 5 до 6,9 (от 50 до 69,9%), неэффективного – менее 5 (менее 50%).

Максимально возможный балл – 10 баллов.

Критерий «Открытые данные» играет ключевую роль в обеспечении информационной прозрачности и подотчётности государственных органов, формируя основу для свободного доступа граждан к актуальной и достоверной информации.

Оценка по данному направлению ориентирована на обеспечение прозрачности деятельности государственных органов, повышение уровня доверия общества посредством качественного предоставления и своевременной актуализации данных, сокращение количества обращений за информацией за счёт развития открытых данных, а также упрощение доступа к аналитическим и исследовательским инструментам.

Лидерами по индикатору «Открытые данные» по показателям «Корректность и полнота заполнения наборов открытых данных» и «Соблюдение сроков публикации наборов открытых данных» в соответствии с Единым перечнем с получением максимальных баллов

признаны Агентства по финансовому мониторингу, регулированию и развитию финансового рынка, Национальный Банк, Агентства по делам государственной службы, по защите и развитию конкуренции, Министерства культуры и информации, внутренних дел, национальной экономики, обороны, науки и высшего образования, иностранных дел, и водных ресурсов и ирригации .

В диапазоне высокой результативности также находятся министерства транспорта, финансов, экологии и природных ресурсов, промышленности и строительства.

В то же время Министерства просвещения, здравоохранения, торговли и интеграции, Агентство по атомной энергии и Министерство юстиции продемонстрировали неэффективный уровень результативности. Средний балл по ЦГО составил 7,7.

Распределение баллов в разрезе ЦГО

Наименование	Балл	Категория			
АФМ	10	высокий	Кызылординская	10	
АРРФР	10		ЗКО	10	
НБ	10		Костанайская	10	
АДГС	10		Жетісу	10	
АЗРК	10		Жамбылская	10	
МКИ	10		Астана	10	
МВД	10		СКО	10	
МНЭ	10		Мангистауская	10	
МО	10		Абай	10	
МНВО	10		Карагандинская	9,61	
МИД	10		Туркестанская	9,51	
МВРИ	10		Шымкент	9,41	
МТ	9,2		Актюбинская	9,31	
МФ	9,19		Акмолинская	9,21	
МЭПР	9,17		Ұлытау	9,21	
МПС	9,1		Атырауская	9,02	
МЧС	8,57		Алматы	5	
МТСЗН	8,51		Павлодарская	4,7	
МЭ	8,5		средний	Низкий уровень размещения	
МСХ	7,92			обязательных наборов на интернет-	
МТС	7,71	портале «Открытые данные»			
ГП	5	низкий	зафиксирован у акимата Павлодарской		
АСПИР	5		области. Установлено, что 6 наборов		
МИИЦР	5		данных обновлены некорректно		
МП	4,51	неэффективный	(отсутствуют данные либо заполнение		
МЗ	4,2		произведено частично). Кроме того, в 2025		
МТИ	3,75		году по одной заявке, размещённой на		
ААЭ	0		портале «Открытые данные», ответ		
МЮ	0		направлен не был.		
			Несмотря на получение акиматом		
		города Алматы максимальных баллов по			
		показателям корректности и полноты			
		заполнения наборов открытых данных, а			
		также соблюдения сроков их			
		публикации, одна заявка на размещение			
		набора данных была оставлена без			
		рассмотрения. Указанное			
		обстоятельство оказало влияние на			
		итоговый рейтинг и не позволило			
		данному государственному органу			
		занять более высокую позицию в общей			
		оценке.			
		По показателю корректности и			
		полноты заполнения наборов открытых			
		данных минимальный балл среди ЦГО			
		получили Министерства сельского			

В число лидеров среди МИО вошли акиматы Алматинской, Восточно-Казахстанской, Кызылординской, Западно-Казахстанской, Костанайской, Жетісу, Жамбылской, Северо-Казахстанской, Мангистауской областей, области Абай, а также г. Астаны.

Низкие показатели зафиксированы в акиматах г. Алматы и Павлодарской области. Средний балл среди МИО составил 9,2.

Распределение баллов в разрезе МИО

Наименование	Балл	Категория
Алматинская	10	высокий
ВКО	10	

По показателю корректности и полноты заполнения наборов открытых данных минимальный балл среди ЦГО получили Министерства сельского

хозяйства, туризма и спорта. Вместе с тем высокий уровень соблюдения сроков публикации наборов открытых данных позволил указанным государственным органам сохранить среднюю позицию в итоговом рейтинге.

В частности, в 2025 году Министерство просвещения (7 наборов обновлены некорректно, 1 набор не обновлялся), здравоохранения (5 наборов размещены некорректно), торговли и интеграции (7 наборов обновлены некорректно) и юстиции (4 набора обновлены некорректно) допустили неполное и некорректное обновление размещённых данных. В совокупности из 26 обязательных наборов открытых данных 15 были обновлены с нарушениями требований, что свидетельствует о несоблюдении пункта 9 Правил размещения информации на интернет-портале открытых данных (утверждены приказом Министра информации и общественного развития от 28 апреля 2021 года № 144).

Вместе с тем неэффективная работа по рассмотрению заявок пользователей портала «Открытые данные» зафиксирована в Министерстве просвещения (2 заявки на публикацию данных оставлены без рассмотрения), здравоохранения (2 заявки на актуализацию данных оставлены без рассмотрения), торговли и интеграции (1 заявка оставлена без рассмотрения), а также Министерстве юстиции (6 заявок оставлены без рассмотрения).

По показателю соблюдения сроков публикации наборов, открытых данных среди ЦГО и МИО низкий уровень продемонстрировали Министерство здравоохранения и Министерство юстиции.

Указанным государственным органам рекомендуется усилить внутренний мониторинг соблюдения сроков актуализации наборов данных, подлежащих обновлению в соответствии с установленной периодичностью. В свою очередь, лидеры демонстрируют пример качественной и системной работы в сфере открытых данных, способствуя повышению уровня доверия общественности и прозрачности своей деятельности.

Государственным органам, продемонстрировавшим низкие результаты, необходимо устранить причины, препятствующие своевременной актуализации данных, и обеспечить соблюдение установленных требований. Это позволит выровнять показатели и повысить общий уровень информационной открытости.

В целях устранения выявленных проблем рекомендуется повысить актуальность публикуемых данных, при необходимости пересмотреть периодичность их размещения, актуализировать перечень наборов с учётом перераспределения функций между ведомствами, а также усилить контроль за корректностью заполнения. Целесообразно внедрить регулярный мониторинг полноты данных, механизм оперативной обратной связи с ответственными подразделениями и автоматизированные напоминания о сроках публикации.

Вместе с тем отмечается средний уровень заинтересованности государственных органов в рассмотрении заявок на публикацию и актуализацию данных (показатель ЦГО и МИО – 0,8). Указанный корреляционный коэффициент влияет на общий балл, поскольку применяется при расчёте двух

индикаторов и отражает эффективность взаимодействия государственных органов с пользователями портала «Открытые данные».

Выявленные проблемы требуют оперативного реагирования и пересмотра внутренних процессов для приведения деятельности в соответствие с установленными нормативными требованиями и повышения эффективности функционирования портала «Открытые данные».

В текущем году среди местных исполнительных органов не

зафиксировано неэффективных результатов; по сравнению с предыдущим периодом их показатели улучшились. Вместе с тем среди центральных государственных органов отмечено снижение эффективности: если в прошлом году неэффективный результат продемонстрировали два органа, то в отчётном периоде их число увеличилось до пяти.

«Открытый бюджет»

Оценка по данному индикатору проведена в отношении 29 ЦГО и 20 МИО, уровень своевременности размещения бюджетных материалов и качества мониторинга поступающих предложений и комментариев классифицирован по четырём группам: для высокого уровня определено значение от 10,8 балла и выше (от 90% и более), среднего – от 8,4 до 10,7 (от 70 до 89,9%), низкого – от 6 до 8,3 (от 50 до 69,9%), неэффективного – менее 6 (менее 50%).

Максимально возможный балл – 12 баллов.

Индикатор «Открытый бюджет» направлен на повышение прозрачности бюджетного процесса и формирование устойчивой практики раскрытия финансовой информации. Он стимулирует государственные органы к своевременной публикации бюджетных данных и обеспечению эффективной обратной связи с гражданами.

В число лидеров среди центральных государственных органов вошли все государственные органы, за исключением Министерств труда и социальной защиты населения, промышленности и строительства,

водных ресурсов и ирригации, финансов, просвещения, по чрезвычайным ситуациям, Агентств по защите и развитию конкуренции, по стратегическому планированию и реформам, а также по делам государственной службы.

В текущем году ни один центральный государственный орган и местный исполнительный орган не продемонстрировал неэффективного результата по данному индикатору.

Максимальные баллы среди МИО получили акиматы Алматинской, Восточно-Казахстанской,

Кызылординской, Западно-Казахстанской, Костанайской, Северо-Казахстанской, Актюбинской, Атырауской и Павлодарской областей, области Жетісу, а также города Шымкент.

Распределение баллов в разрезе ЦГО

Наименование	Балл	Категория
МКИ	12	высокий
МВД	12	
МНЭ	12	
МО	12	
МНВО	12	
МИД	12	
МТ	12	
МЭ	12	
МТС	12	
МИИЦР	12	
МТИ	12	
МЮ	12	
АФМ	12	
АРРФР	12	
НБ	12	
ГП	12	
ААЭ	12	
МЭПР	11,55	средний
МСХ	11,55	
МЗ	11,55	
МТСЗН	10	низкий
МПС	9,67	
АДГС	8	
АЗРК	8	
АСПИР	8	
МВРИ	7,55	
МФ	7,55	
МП	7,55	
МЧС	7,11	

Минимальный балл по показателю своевременности размещения бюджетных материалов среди ЦГО получило Министерство промышленности и строительства. Вместе с тем высокий уровень мониторинга и рассмотрения предложений пользователей, а также

активное информирование о проведении публичных слушаний позволили ведомству сохранить среднюю позицию в итоговой оценке.

Агентства по делам государственной службы, по защите и развитию конкуренции, по стратегическому планированию и реформам, а также Министерства водных ресурсов и ирригации, финансов, просвещения и по чрезвычайным ситуациям не получили баллов по показателю публикации информационных сообщений и пресс-релизов о сроках проведения публичных обсуждений бюджетных материалов на интернет-ресурсах.

Отсутствие должного информационного сопровождения существенно повлияло на их итоговые результаты, в результате чего указанные государственные органы были отнесены к низкому уровню оценки.

Распределение баллов в разрезе МНО

Наименование	Балл	Категория
Алматинская	12	высокий
ВКО	12	
Кызылординская	12	
ЗКО	12	
Костанайская	12	
Жетісу	12	
СКО	12	
Шымкент	12	
Актюбинская	12	
Атырауская	12	
Павлодарская	12	низкий
Жамбылская	11	
Астана	8	
Мангистауская	8	
Абай	8	
Карагандинская	8	
Туркестанская	8	
Акмолинская	8	
Алматы	7	
Ұлытау	6	

В акиматах области Абай, Жетісу, Мангистауской, Карагандинской, Туркестанской, Акмолинской областей, а также городов Астаны и Алматы не размещены пресс-релизы, направленные на информирование населения о сроках проведения публичных обсуждений бюджетных материалов на интернет-ресурсах. В связи с этим указанные регионы продемонстрировали низкий уровень оценки по данному показателю.

Для достижения высоких показателей по данному индикатору государственным органам необходимо обеспечить своевременное и полное размещение бюджетной документации на портале «Открытые бюджеты» в сроки, установленные бюджетным законодательством. К такой документации относятся, в частности, консолидированный бухгалтерский баланс, консолидированный отчет о результатах финансовой деятельности,

консолидированный отчет о движении денежных средств, гражданский бюджет и иные предусмотренные нормативными правовыми актами материалы.

Также государственным органам необходимо обеспечить обязательное, полное и своевременное рассмотрение всех комментариев и предложений граждан, поступающих к бюджетным документам в рамках публичного обсуждения на портале «Открытые бюджеты», с последующим размещением мотивированных ответов.

Наряду с этим, в целях обеспечения открытости деятельности при размещении бюджетных документов на портале «Открытые бюджеты» для публичного обсуждения государственным органам необходимо обеспечивать информирование населения о начале соответствующих обсуждений посредством размещения анонсов на официальных интернет-ресурсах.

«Открытые НПА»

Оценка по индикатору проведена по 29 ЦГО и 20 МИО, факты публикации информации о нормативных правовых актах и мониторинг поступающих предложений и комментариев классифицирована на четыре группы: для высокого уровня определено значение от 7,2 балла и выше (от 90% и более), среднего – от 5,6 до 7,1 (от 70 до 89,9%), низкого – от 4 до 5,5 (от 50 до 69,9%), неэффективного – менее 4 (менее 50%).

Максимально возможный балл – 4 баллов.

Платформа «Открытые НПА» направлена на повышение транспарентности нормотворческой деятельности государственных органов и развитие механизмов участия общественности в процессе разработки

нормативных правовых актов. Указанный индикатор стимулирует оцениваемые государственные органы к системному и своевременному раскрытию информации о проектах НПА, а также к формированию

эффективной процедуры учета, рассмотрения и реагирования на замечания и предложения, поступающие от граждан и иных заинтересованных лиц.

Таким образом, индикатор «Открытые НПА» отражает не только уровень прозрачности нормотворческого процесса, но и степень фактического вовлечения общественности в обсуждение и формирование регуляторных инициатив.

В текущем году ни один ЦГО и МИО не продемонстрировал неэффективных результатов.

По данному индикатору 89% центральных государственных органов продемонстрировали высокий уровень оценки, тогда как среди местных исполнительных органов доля организаций с высоким уровнем оценки составила 65%.

Распределение баллов в разрезе ЦГО

Наименование	Балл	Категория
АФМ	8	высокий
АРРФР	8	
НБ	8	
ГП	8	
ААЭ	8	
АДГС	8	
АЗРК	8	
АСПИР	8	
МКИ	8	
МВД	8	
МНЭ	8	
МО	8	
МНВО	8	
МТС	8	
МЭ	8	
МТС	8	
МИИЦР	8	
МТИ	8	
МЭПР	8	
МСХ	8	
МЗ	8	

МТСЗН	8	<div style="background-color: #90EE90; width: 100%; height: 100%;"></div> <div style="background-color: #FFD700; width: 100%; height: 10%; text-align: center;">средний</div> <div style="background-color: #FFA07A; width: 100%; height: 10%; text-align: center;">низкий</div>
МПС	8	
МВРИ	8	
МФ	8	
МП	8	
МИД	6	
МЮ	4	
МЧС	4	

По критерию своевременности размещения бюджетных материалов минимальный балл среди ЦГО получило Министерство промышленности и строительства. Вместе с тем высокий уровень организации мониторинга и рассмотрения поступающих предложений и комментариев пользователей, а также публикация информационных сообщений и пресс-релизов, направленных на оповещение населения о сроках проведения публичных слушаний по бюджетным материалам на интернет-ресурсах, позволили данному государственному органу сохранить среднюю позицию в общем рейтинге.

Агентства по делам государственной службы, по защите и развитию конкуренции, по стратегическому планированию и реформам, а также Министерства водных ресурсов и ирригации, финансов, просвещения и по чрезвычайным ситуациям не получили ни одного балла по показателю, связанному с публикацией информационных сообщений и пресс-релизов, направленных на информирование населения о сроках проведения публичных обсуждений бюджетных материалов на интернет-ресурсах.

Отсутствие надлежащего информационного сопровождения существенно отразилось на их итоговых результатах, в связи с чем указанные

государственные органы были отнесены к категории с низким уровнем оценки.

Министерства юстиции и по чрезвычайным ситуациям не получили ни одного балла по показателю, связанному с публикацией информационных сообщений и пресс-релизов, направленных на оповещение населения о сроках проведения публичных обсуждений проектов нормативных правовых актов на интернет-ресурсах.

Отсутствие надлежащего информационного сопровождения оказало существенное влияние на их итоговые результаты, в связи с чем указанные государственные органы были отнесены к категории с низким уровнем оценки.

Распределение баллов в разрезе МИО

Наименование	Балл	Категория
Алматинская	8	высокий
ВКО	8	
Кызылординская	8	
ЗКО	8	
Костанайская	8	
Жетісу	8	
Шымкент	8	
Актюбинская	8	
Павлодарская	8	
Жамбылская	8	
Астана	8	
Мангистауская	8	
Абай	8	
СКО	4	
Атырауская	4	
Карагандинская	4	
Туркестанская	4	
Акмолинская	4	
Алматы	4	
Ұлытау	4	

В акиматах областей Ұлытау, Северо-Казахстанской, Атырауской,

Карагандинской, Туркестанской, Акмолинской, а также города Алматы не были размещены пресс-релизы, направленные на оповещение населения о сроках проведения публичных обсуждений проектов нормативных правовых актов на интернет-ресурсах.

В связи с отсутствием надлежащего информационного сопровождения указанные государственные органы продемонстрировали низкий уровень итоговой оценки. В этой связи государственным органам, отнесённым к категории с низким уровнем оценки, необходимо принять системные меры, направленные на повышение прозрачности нормотворческой деятельности и улучшение качества её информационного сопровождения.

В частности, им следует обеспечить регулярную публикацию информационных сообщений и размещение пресс-релизов, направленных на своевременное информирование населения о сроках и порядке проведения публичных обсуждений проектов нормативных правовых актов на официальных интернет-ресурсах.

Кроме того, необходимо наладить системный и своевременный мониторинг предложений и замечаний, поступающих в рамках публичных обсуждений проектов нормативных правовых актов и результатов анализа регуляторного воздействия, с обеспечением их надлежащего рассмотрения и учета в дальнейшей нормотворческой деятельности.

«ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ С НАСЕЛЕНИЕМ»

МЕТОДИКА

Максимальное количество присваиваемых баллов составляет 25.

Общий балл по критерию «Обратная связь с населением» определяется путем сложения баллов по следующим индикаторам:

1) «Показатель удовлетворенности заявителей работой государственных органов»: Оценка по индикатору направлена на определение уровня удовлетворенности заявителей полученными ответами на обращения. Максимальный балл составляет 7.

2) «Удельный вес запросов в структуре обращений государственных органов»: Оценка по индикатору ориентирована на повышение уровня информационной открытости и доступности государственных органов. Максимальный балл – 6. Чем ниже доля запросов на получение информации в структуре обращений, тем выше присваиваемый балл по данному индикатору.

3) «Востребованность базы знаний ИС «e-Әтініш»: Индикатор нацелен на стимулирование наполнения и своевременную актуализацию государственными органами Базы знаний ИС «e-Әтініш». Максимальный балл – 7. Периодичность обновления информации в Базе знаний составляет не реже одного раза в квартал. Вносимая информация должна основываться на углубленном внутреннем анализе обращений и наиболее часто задаваемых вопросов соответствующего государственного органа. Данный анализ следует проводить на ежемесячной основе, в целях обеспечения актуальности и точности представляемых данных. Оценка по данному критерию проводится путем мониторинга данных раздела «База знаний» ИС «e-Әтініш». В случае обновления государственным органом данных в отчетном периоде, ему присваивается 5 баллов. В противном случае, по данному индикатору присваивается 0 баллов. При заполнении информации на государственном и русском языках присваивается 2 балл.

4) «Встречи с населением»: Индикатор нацелен на стимулирование государственных органов к эффективному взаимодействию с населением в рамках реализации Указа Президента Республики Казахстан от 3 марта 2022 года № 826 «О проведении встреч акимов с населением» и постановления Правительства РК от 17 января 2024 года №12 «О проведении встреч руководителей центральных исполнительных органов с населением». Расчет индикатора осуществляется по показателям: 1) Соблюдение календаря/графика встреч акимов/руководителей центральных исполнительных органов с населением; 2) Размещение на сайте плана действий по решению проблемных вопросов в рамках встреч акимов/руководителей центральных исполнительных органов с населением; 3) Проведение личного приема граждан в рамках встреч акимов/руководителей центральных исполнительных органов с населением.

5) «Наличие неаккредитованных каналов коммуникаций»: Оценка по индикатору направлена на стимулирование государственных органов к оптимизации неэффективных каналов коммуникаций с населением. Расчет осуществляется посредством сравнительного анализа предоставляемой

государственными органами информации с данными из Реестра аккредитованных каналов коммуникаций. В случае выявления неаккредитованных каналов коммуникаций, государственным органам начисляются штрафные баллы по критерию «Обратная связь с населением».

В соответствии с результатами оценки по критерию «Обратная связь с населением» распределение баллов характеризуется следующими показателями.

Среди центральных государственных органов максимальный уровень организации обратной связи продемонстрировали Министерства финансов, искусственного интеллекта и цифрового развития, экологии и природных ресурсов, а также внутренних дел.

Вместе с тем около 27,5% центральных государственных органов были отнесены к категории с низким уровнем оценки, что свидетельствует о снижении общего показателя по сравнению с результатами оценки 2024 года, по итогам которой доля органов с низким уровнем составляла 17%.

Примечание: Министерства внутренних дел и финансов сохранили высокий уровень оценки, подтвердив результаты 2024 года. Вместе с тем Министерства здравоохранения, промышленности и строительства, а также по чрезвычайным ситуациям сохранили низкий уровень оценки, что свидетельствует об отсутствии положительной динамики по данному критерию.

Распределение баллов в разрезе ЦГО

Наименование	Балл	Категория
МФ	23	A
МИИЦР	22,8	A
МЭПР	20,8	A
МВД	20,5	A
МТ	19,7	B
НБ	19,5	B
АЗРК	19,5	B
МНЭ	19,3	B

ГП	18,5	B
АРРФР	18,5	B
АФМ	18,5	B
МВРИ	18,4	B
МТС	17,9	B
МТИ	17,4	B
МСХ	17	B
АДГС	16,5	B
АСПИР	16,5	B
МЭ	16,4	B
МЮ	15,5	B
МКИ	15	B
МНВО	14,9	B
МПС	12,9	C
ААЭ	12,5	C
МИД	12,5	C
МП	12,3	C
МЗ	12	C
МО	11,5	C
МТСЗН	11,3	C
МЧС	8,5	C

Результаты деятельности МИО в 2025 году продемонстрировали снижение по сравнению с оценкой за 2024 год. Если по итогам 2024 года высокие баллы получили 9 МИО, то по результатам 2025 года доля МИО, достигших высокого уровня оценки, составила 30%.

Среди местных исполнительных органов только акимат Западно-Казахстанской области сохранил высокий уровень оценки, подтвердив результаты 2024 года.

При этом категория с низким уровнем обратной связи с населением по итогам оценки ни одному МИО не присвоена.

Распределение баллов в разрезе МИО

Наименование	Балл	Категория
--------------	------	-----------

Жамбылская	23,7	A	Акмолинская	16,8	B
Мангистауская	22	A	Абай	16	B
Туркестанская	22	A	Алматинская	16	B
Астана	21	A	Атырауская	16	B
ЗКО	21	A	Карагандинская	16	B
Шымкент	20	A	ВКО	15,9	B
Актюбинская	17	B	Кызылординская	15,9	B
Костанайская	17	B	СКО	15,6	B
Павлодарская	17	B	Алматы	14,2	B
Ұлытау	17	B			
Жетісу	16,9	B			

«Показатель удовлетворенности заявителей работой государственных органов»

Оценка по индикатору проведена по 29 ЦГО и 20 МИО, степень эффективности деятельности по работе с обращениями которых классифицирована на четыре группы: для высокого уровня определено значение от 6,3 балла и выше (от 90% и более), для среднего – от 4,9 до 6,2 (от 70 до 89,9%), низкого – от 3,5 до 4,8 (от 50% до 69,9%), неэффективного – менее 3,5 (менее 50%).

Инструментом получения обратной связи от населения является функционал «Оцените работу исполнителя», реализованный в личном кабинете заявителя в информационной системе «e-Өтініш». Указанный функционал предоставляет заявителям возможность выразить своё мнение и оценить качество работы государственных органов по пятибалльной шкале.

Согласно данным системы, в 2025 году средний показатель удовлетворённости населения качеством рассмотрения обращений составил **66,3%**, что на **4,15** процентного пункта ниже уровня 2024 года (70,45%) и на **8,7** процентного пункта ниже показателя за первое полугодие 2025 года (75%).

Из 308 160 оставленных оценок распределение выглядит следующим образом: «отлично» – 52,77%; «хорошо» – 8,62%; «средне» – 5,57%; «плохо» –

5,36%; «крайне неудовлетворительно» – 27,68%.

Справочно: Данная оценка носит субъективный характер и используется исключительно в целях определения направлений дальнейшего совершенствования работы государственных органов с заявителями.

Высокий показатель удовлетворённости достигнут Агентством по атомной энергии (93,2%) и Министерством культуры и информации (90,9%).

В число лидеров со средним уровнем удовлетворённости заявителей вошли следующие государственные органы:

- Агентство по стратегическому планированию и реформам (89,3%);
- Министерство водных ресурсов и ирригации (85,8%);
- Министерство транспорта (85,3%);

- Министерство по чрезвычайным ситуациям (84,3);

- Министерство финансов (82%);

- Министерство экологии и природных ресурсов (80,7%);

- Министерство искусственного интеллекта и цифрового развития (80,6%);

- акиматы Жамбылской (82,5%), Жетысуской (79,3%), Восточно-Казахстанской (75,8%), Павлодарской (73,6%), Северо-Казахстанской (73,5%), Костанайской (71,4%), Туркестанской областей (70,1%).

В свою очередь, **наибольшая доля неудовлетворительных оценок** со стороны заявителей зафиксирована в отношении следующих государственных органов:

- Министерство торговли и интеграции (59,3%);

- Министерство сельского хозяйства (57,9%);

- Агентство по защите и развитию конкуренции (54%);

- Министерство здравоохранения (53,3%);

- Агентство по финансовому мониторингу (53%);

- Агентство по регулированию и развитию финансового рынка (51,4%);

- Министерство труда и социальной защиты (49,4%);

- Агентство по делам государственной службы (45,5%);

- Генеральная прокуратура (34,8%);

- город Шымкент (57,1%);

- город Алматы (56,7%).

В разрезе регионов случаи присвоения высоких баллов не зафиксированы.

Справочно: Тем не менее, по сравнению с годовыми результатами за 2024 год местные исполнительные органы продемонстрировали положительную динамику показателей.

Распределение баллов в разрезе ЦГО

Наименование	Балл	Категория
ААЭ	7	высокий
МКИ	7	
АСПИР	6	средний
МВРИ	6	
МТ	6	
МЧС	6	
МФ	6	
МЭПР	6	
МИИЦР	6	
МО	5	
МИД	5	
МНВО	5	
МПС	5	низкий
МНЭ	5	
МВД	4	
МТС	4	
МЮ	4	
НБ	4	
МЭ	4	
МП	4	
МТИ	3	
МСХ	3	
АЗРК	3	неэффективный
МЗ	3	
АФМ	3	
АРРФР	3	
МТСЗН	2	
АДГС	2	
ГП	1	

Распределение баллов в разрезе МИО

Наименование	Балл	Категория
Жамбылская	6	Средний
Жетісу	5	
ВКО	5	
Павлодарская	5	
СКО	5	
Костанайская	5	
Туркестанская	5	
Карагандинская	4	низкий
Атырауская	4	
ЗКО	4	
Астана	4	
Алматинская	4	
Абай	4	
Кызылординская	4	
Мангистауская	4	

Актюбинская	4	
Акмолинская	4	
Ұлытау	4	неэффективный
Шымкент	3	
Алматы	3	

Для повышения уровня удовлетворённости заявителей государственным органам всех уровней необходимо обеспечивать подготовку и предоставление на каждое обращение мотивированного ответа, изложенного простым и понятным языком.

Среди ЦГО и МИО по итогам 2024 года Агентства по защите и развитию конкуренции, по регулированию и развитию финансового рынка, по делам государственной службы, Генеральная прокуратура, а также акимат города Шымкент продемонстрировали неэффективные результаты и по итогам 2025 года сохранили данную позицию.

В сравнении с результатами оценки за 2024 год снижение показателей зафиксировано у Министерств торговли и интеграции, сельского хозяйства, здравоохранения, труда и социальной

защиты населения, Агентства по финансовому мониторингу, а также акимата города Алматы.

Вместе с тем положительная динамика отмечается у Министерств культуры и информации, национальной экономики, промышленности и строительства, иностранных дел, экологии и природных ресурсов, а также у акиматов области Жетісу, Жамбылской, Восточно-Казахстанской, Павлодарской, Северо-Казахстанской, Костанайской и Туркестанской областей, которые улучшили свою результативность.

«Удельный вес запросов в структуре обращений государственного органа»

Оценка по индикатору проведена по 29 ЦГО и 20 МИО, степень эффективности деятельности по работе с обращениями которых классифицирована на четыре группы: для высокого уровня определено значение от 5,4 баллов и выше (от 90% и более), среднего – от 4,2 до 5,3 (от 70 до 89,9%), низкого – от 3 до 4,1 (от 50% до 69,9%), неэффективного – менее 3 (менее 50%).

Информационная открытость государственных органов является одним из ключевых факторов, влияющих на объём и характер обращений граждан, поскольку уровень

доступности и прозрачности информации напрямую отражается на потребности населения в дополнительном разъяснении и коммуникации с органами власти.

Низкий уровень информационной открытости способствует росту количества обращений, что приводит к дополнительной нагрузке на государственный аппарат и смещению приоритетов с решения стратегических задач на рассмотрение повторных и однотипных обращений.

Перечень информации, обязательной к размещению ЦГО и МИО, определён Законом Республики Казахстан «О доступе к информации», а также Единым перечнем открытых данных государственных органов (утверждённым приказом Министра информации и общественного развития Республики Казахстан от 14 июня 2023 года № 246-НК).

Оценка проведена на основе анализа обращений, содержащих запросы о предоставлении информации. В среднем доля запросов о предоставлении информации в общей структуре обращений составила **9,06%** по центральным государственным органам и **6,54%** по местным исполнительным органам.

Распределение баллов в разрезе ЦГО

Наименование	Балл	Категория
ГП	6	высокий
АФМ	6	
МТС	6	
МТИ	6	
АРРФР	6	
АЗРК	6	
МКИ	6	
МВД	5	
МЗ	5	
МЮ	5	
МИД	5	
АДГС	5	
МТ	5	
МСХ	5	
МИИЦР	5	
МФ	5	

НБ	4	низкий
МНЭ	4	
МВРИ	4	
ААЭ	3	
МЭПР	3	
МЭ	3	
МЧС	3	
МТСЗН	3	неэффективный
МО	2	
МНВО	2	
МПС	1	
МП	1	
АСПИР	0	

По сравнению с 2024 годом показатели оценки государственных органов за текущий период продемонстрировали снижение.

По итогам 2024 года 85% МИО получили высокий уровень оценки. Вместе с тем в рассматриваемом отчётном периоде лишь 30% МИО достигли аналогичного результата. Указанная динамика свидетельствует о снижении показателей и указывает на их нестабильность, что может быть обусловлено недостаточным уровнем прозрачности и открытости деятельности государственных органов.

По сравнению с оценкой 2024 года наибольшее ухудшение показателей зафиксировано среди центральных государственных органов. Если по итогам 2024 года высокий уровень оценки был присвоен 12 ЦГО, то в текущем отчётном периоде данный показатель достигнут лишь 7 государственными органами.

Распределение баллов в разрезе МИО

Наименование	Балл	Категория
Ұлытау	6	высокий
Алматы	6	

Мангистауская	6	средний
Жамбылская	6	
Актюбинская	6	
Акмолинская	6	
Астана	5	
Шымкент	5	
Костанайская	5	
Жетісу	5	
Туркестанская	5	
ЗКО	5	
Павлодарская	5	
Карагандинская	5	
Абай	5	
Кызылординская	5	низкий
Алматинская	5	
Атырауская	5	
СКО	4	
ВКО	4	

Кроме того, ряд ведомств (*свыше 21%*) продемонстрировали неэффективные показатели по доле запросов о предоставлении информации в общей структуре обращений. В их числе: Министерство обороны (22,81%), Министерство науки и высшего образования (25,96%), Министерство промышленности и строительства (26,25%), Министерство просвещения (27,38%), а также Агентство по стратегическому планированию и реформам (33,88%).

Среди ЦГО по итогам 2024 года Министерства обороны, промышленности и строительства, а также Агентство по стратегическому планированию и реформам продемонстрировали неэффективные результаты и по итогам 2025 года сохранили данную позицию.

Среди ЦГО высокий уровень оценки по итогам отчетного периода сохранили Генеральная прокуратура, Министерства туризма и спорта, торговли и интеграции, культуры и информации, а также Агентства по

финансовому мониторингу и по защите и развитию конкуренции, подтвердив результаты 2024 года.

Среди МИО устойчивость высоких показателей продемонстрировали акиматы области Ұлытау, Мангистауской, Жамбылской, Актюбинской, Акмолинской областей, а также города Алматы, подтвердив достигнутые в 2024 году результаты.

В сравнении с результатами оценки за 2024 год снижение показателей зафиксировано у Министерства науки и высшего образования, Министерства просвещения, а также у акиматов Северо-Казахстанской и Восточно-Казахстанской областей.

Вместе с тем положительная динамика отмечается у Министерства водных ресурсов и ирригации, Министерства энергетики, Министерства национальной экономики и Министерства по чрезвычайным ситуациям, которые улучшили свою результативность.

В целях снижения указанного показателя государственным органам рекомендуется обеспечить проактивное размещение актуальной информации на официальных интернет-ресурсах и иных доступных платформах, не дожидаясь поступления соответствующих запросов.

Необходимо обеспечить регулярное обновление сведений о текущей деятельности, реализуемых планах, отчетности, а также об изменениях в нормативном регулировании и организационной работе.

Кроме того, целесообразно разработать и внедрить удобные и понятные для граждан справочные материалы, включая разделы с ответами на часто задаваемые вопросы, что

позволит сократить количество типовых и повторных обращений.

Проведение целевых информационных кампаний, а также активное использование социальных медиа для распространения социально значимой информации могут

способствовать снижению объёма поступающих запросов.

При этом важно обеспечивать изложение информации в простой, понятной и доступной для восприятия форме.

«Востребованность базы знаний «e-Otinish»

Оценка по индикатору проведена по 29 ЦГО и 20 МИО, степень эффективности деятельности по работе с обращениями которых классифицирована на четыре группы: для высокого уровня определено значение от 6,3 балла и выше (от 90% и более), для среднего – от 4,9 до 6,2 (от 70 до 89,9%), низкого – от 3,5 до 4,8 (от 50% до 69,9%), неэффективного – менее 3,5 (менее 50%).

Своевременное и качественное наполнение Базы знаний будет способствовать сокращению количества обращений в государственные органы, а также повысит эффективность работы сотрудников Единого контакт-центра (ЕКЦ) 1414 за счёт упрощения поиска актуальной информации и улучшения качества консультирования.

Регулярное обновление и расширение Базы знаний с своевременным включением актуальной информации, ответов на часто задаваемые вопросы и полезных ссылок позволит снизить нагрузку на государственные органы, существенно расширить перечень консультаций, предоставляемых ЕКЦ 1414, а также повысить уровень осведомлённости граждан.

Распределение баллов в разрезе ЦГО

Наименование	Балл	Категория
МТС	7	высокий
АЗРК	7	
АРРФР	7	
АФМ	7	

МТИ	7
ГП	7
МФ	7
МИИЦР	7
МТ	7
МВД	7
МЮ	7
МСХ	7
АДГС	7
МВРИ	7
МНЭ	7
НБ	7
МЭПР	7
МЭ	7
МТСЗН	7
МНВО	7
МПС	7
МП	7
АСПИР	7
МКИ	0
МИД	0
МЗ	0
ААЭ	0
МЧС	0
МО	0

неэффективный

Распределение баллов в разрезе МИО

Наименование	Балл	Категория
Жамбылская	7	высокий

Мангистауская	7
Актюбинская	7
Ұлытау	7
Ақмолинская	7
Алматы	7
Туркестанская	7
Қостанайская	7
Павлодарская	7
Жетісу	7
Астана	7
ЗКО	7
Абай	7
Алматынская	7
Атырауская	7
Қарағандинская	7
Қызылординская	7
Шымкент	7
ВКО	7
СКО	7

высокий

обновления информации и её размещения на двух языках – государственном и русском.

В этой связи государственным органам, в частности Министерству иностранных дел, культуры и информации, здравоохранения, по чрезвычайным ситуациям, обороны и Агентству по атомной энергии, рекомендуется обеспечить обновление Базы знаний не реже одного раза в квартал.

Актуализация должна осуществляться на основе анализа поступающих обращений и часто задаваемых вопросов граждан, включая своевременное размещение разъяснений по изменениям законодательства и новым нормативным правовым актам.

В целом по данному индикатору **отмечается положительная динамика.** Государственные органы в большей степени осознают необходимость системного наполнения и актуализации «Базы знаний» в целях повышения удобства и доступности информации для граждан.

Оценка показала, что в 2024 году рядом оцениваемых государственных органов информация в Базе знаний не размещалась либо не актуализировалась.

За отчётный период 2025 года лишь 6 центральных государственных органов не обеспечили размещение либо актуализацию информации в Базе знаний.

В свою очередь, местные исполнительные органы продемонстрировали высокие показатели за счёт своевременного

«Встречи с населением»

Оценка по индикатору проведена по 29 ЦГО и 20 МИО, степень эффективности взаимодействия с населением которых классифицирована на четыре группы: для высокого уровня определено значение от 4,5 балла и выше (от 90 % и более), среднего – от 3,5 до 4,4 (от 70 до 89,9%), низкого – от 2,5 до 3,4 (от 50% до 69,9%), неэффективного – менее 2,5 (менее 50%). Максимально возможный балл – 5 баллов.

В соответствии с постановлением Правительства Республики Казахстан от 17 января 2024 года № 12 «О проведении встреч руководителей центральных исполнительных органов с населением» (далее – ППРК) руководители центральных исполнительных органов осуществляют выезды в регионы для проведения встреч с населением.

В целях реализации ППРК распоряжением Премьер-Министра Республики Казахстан раз в полугодие утверждается график встреч руководителей центральных исполнительных органов с населением (далее — График).

По итогам проведения встреч в Аппарат Правительства Республики Казахстан представляется аналитическая информация о результатах их проведения.

Справочно: График проведения встреч руководителей центральных исполнительных органов с населением на первое полугодие 2025 года утверждён распоряжением Премьер-Министра Республики Казахстан от 30 июля 2025 года № 120-р.

График проведения встреч на второе полугодие 2025 года утверждён распоряжением Премьер-Министра Республики Казахстан от 14 января 2025 года № 7-р.

Согласно утверждённому Графику, в 2025 году запланировано проведение **203 встреч** с населением.

В рамках его исполнения установлено, что фактически проведено **120 встреч**, тогда как **83 встречи** не были проведены.

В отличие от предыдущего периода количество запланированных встреч было сокращено. Данное решение обусловлено необходимостью оптимизации формата работы и обеспечения полного охвата всех регионов страны, что потребовало

пересмотра объёма запланированных мероприятий.

Вместе с тем, несмотря на сокращение общего числа встреч, фактическое исполнение Графика во втором полугодии 2025 года вновь оказалось недостаточным.

Основным фактором низкого уровня проведения встреч является несоблюдение утверждённого Графика отдельными государственными органами. Нарушение сроков и перенос запланированных мероприятий негативно отразились на фактических результатах по итогам года.

Вместе с тем имели место выезды в регионы, не предусмотренные утверждённым Графиком, что способствовало расширению территориального охвата и повышению качества взаимодействия с населением.

Распределение баллов в разрезе ЦГО

Наименование	Балл	Категория
МФ	5	высокий
МСХ	5	
МКИ	5	
МТС	4,9	
МИИЦР	4,8	
МЭПР	4,8	
МТ	4,7	
АЗРК	4,5	
АРРФР	4,5	
АФМ	4,5	
ГП	4,5	
МВД	4,5	
МЮ	4,5	
АДГС	4,5	
НБ	4,5	
АСПИР	4,5	
МИД	4,5	
ААЭ	4,5	
МЧС	4,5	
МО	4,5	
МТИ	4,4	
МЭ	4,4	средний

МТСЗН	4,3	
МЗ	4	
МНВО	3,9	
МПС	3,9	
МВРИ	3,4	
МНЭ	3,3	
МП	3,3	

Справочно: Во втором полугодии 2025 года исполнение Графика по отдельным центральным государственным органам сложилось следующим образом: МНЭ – утверждено 6 встреч, проведено 2; МСХ – утверждено 10, проведено 7; МЗ – утверждено 5, проведено 4; МНВО – утверждено 5, проведено 4; МТСЗН – утверждено 5, проведено 3; МТ – утверждено 5, проведено 3; МВРИ – утверждено 5, проведено 4; МЭПР – утверждено 5, проведено 2; МКИ – утверждено 5, проведено 4; МП – утверждено 6, проведено 5; МТИ – утверждено 5, проведено 4; МТС – утверждено 6, проведено 4.

Распределение баллов в разрезе МИО

Наименование	Балл	Категория
Мангистауская	5	
Актюбинская	5	
Ұлытау	5	
Туркестанская	5	
Костанайская	5	
Павлодарская	5	
Астана	5	
ЗКО	5	
Абай	5	
Алматинская	5	
Атырауская	5	
Карагандинская	5	
Шымкент	5	
Жетісу	4,9	
Кызылординская	4,9	
ВКО	4,9	
Акмолинская	4,8	
Жамбылская	4,7	
СКО	4,6	
Алматы	3,2	

Наибольшее количество выездов министров в рамках Графика зафиксировано в **Актюбинской области и области Абай** (по 5 встреч), а также в **Акмолинской и Карагандинской областях** (по 4 встречи). В то же время минимальное число выездов осуществлено в городе **Алматы, Атырауской и Кызылординской областях** (по 1 встрече), что свидетельствует о неравномерности регионального охвата.

При этом город **Астана** в отчётном периоде встречами в рамках Графика охвачен не был.

Справочно: по 3 встречи проведено в областях **Жетісу, Ұлытау, Павлодарской, Северо-Казахстанской, Туркестанской, Жамбылской, Костанайской, Восточно-Казахстанской и Алматинской**. По 2 встречи состоялось в городе **Шымкент** и **Западно-Казахстанской области**.

Вместе с тем выявлены недействительные ссылки на онлайн-трансляции с истёкшим сроком действия, поскольку в соответствии с правилами отдельных социальных сетей записи прямых эфиров хранятся и доступны пользователям в течение ограниченного периода (как правило, не более одного месяца).

В целях обеспечения качественного проведения встреч руководителями центральных исполнительных органов на уровне ведомственного нормативного акта утверждён **Порядок проведения встреч с населением** (приказ Министра культуры и информации Республики Казахстан от 21 февраля 2024 года № 68-НК) (далее — **Порядок**).

Порядок предусматривает комплекс требований (включая анонсирование встреч, предварительный

сбор вопросов от населения, проведение брифингов для средств массовой информации, организацию личных приёмов граждан, подготовку планов действий по проблемным вопросам, а также обеспечение онлайн-трансляций встреч). Указанные требования подлежат соблюдению государственными органами на всех этапах организации и проведения встреч с населением — на стадии подготовки, в ходе их проведения и по итогам мероприятий.

По информации центральных исполнительных органов (далее – ЦИО), во исполнение требований, предусмотренных Порядком, в ходе проведения встреч с населением организовано **173 личных приёма**, в рамках которых принято **309 граждан**.

Наряду с этим, в целях обеспечения публичности и открытости проведения встреч с населением организованы онлайн-трансляции, а также проведены брифинги для представителей средств массовой информации.

Проведение встреч руководителей ЦГО с населением оказывает комплексное влияние на общественные процессы и качество государственного управления. В целом такие встречи способствуют повышению доступности и открытости органов власти, обеспечивают оперативное реагирование на проблемные вопросы на местах, а также оказывают положительное влияние на качество предоставления государственных услуг.

В настоящее время в рамках совершенствования порядка координации встреч прорабатывается вопрос пересмотра единой формы предоставления государственными

органами информации об итогах их проведения.

Резюмируя изложенное, в целях обеспечения качественного и результативного проведения встреч министров с населением рекомендуется:

1. Центральным исполнительным органам:

- усилить персональную ответственность руководителей аппаратов государственных органов за качество организации и проведения встреч с населением;

- обеспечить неукоснительное соблюдение требований Порядка при организации и проведении встреч, а также соблюдение сроков, предусмотренных утверждённым Графиком;

- обеспечить заблаговременное анонсирование выездов министров и вице-министров в регионы не только на официальных интернет-ресурсах центральных исполнительных органов, но и на региональном уровне, включая размещение информации в местных средствах массовой информации, популярных пабликах и тематических группах в мессенджерах;

- при формировании Графика встреч руководствоваться результатами мониторинга информационного пространства, а также анализом поступивших петиций и обращений граждан.

2. Акиматам городов Астаны, Алматы и Шымкента, а также областей обеспечить усиление информационной поддержки центральных исполнительных органов при организации и проведении встреч с населением.

В целом встречи с населением в регионах оказывают положительное влияние, способствуя укреплению доверия к органам власти, выявлению актуальных проблем на местах,

оперативному реагированию на обращения граждан, повышению уровня гражданской активности и снижению социальной напряжённости.

«Наличие неаккредитованных каналов коммуникаций»

Оценка по индикатору проведена по 29 ЦГО и 20 МИО, выявление неэффективных каналов коммуникаций с населением которых классифицирована на четыре группы: для высокого уровня определено значение – менее 2 (менее 50%), среднего – от 2 до 3,5 (от 50% до 69,9%), низкого – от 3,6 до 4,5 (от 70 до 89,9%), неэффективного – более 4,5 (от 90 % и более). Максимально штрафной балл – 5 баллов.

Оценка по критерию «Наличие неаккредитованных каналов коммуникации» направлена на повышение прозрачности и упорядоченности взаимодействия государственных органов с населением, а также на стимулирование оптимизации и исключения неэффективных и неофициальных каналов связи.

Его внедрение стимулирует государственные органы к оптимизации каналов обратной связи, исключению дублирующих, неэффективных и неофициальных площадок, а также к соблюдению установленных требований по аккредитации коммуникационных ресурсов.

Оценка осуществляется путём сопоставительного анализа информации, представленной государственными органами, с данными Реестра аккредитованных каналов коммуникации. В случае выявления фактов использования неаккредитованных каналов коммуникации государственным органам начисляются штрафные баллы в рамках критерия «Обратная связь с населением».

При проведении оценки учитываются исключительно каналы коммуникации, включённые в Реестр аккредитованных каналов коммуникации ЦГО, их ведомственных и территориальных подразделений, а также МИО. Каналы, не включённые в указанный Реестр, рассматриваются как неаккредитованные вне зависимости от факта их фактического использования.

Распределение баллов в разрезе ЦГО

Наименование	Балл	Категория	
МФ	0	высокий	
МИИЦР	0		
МЭПР	0		
ГП	0		
МВД	0		
НБ	0		
МО	0		
МЗ	0		
МНЭ	0		
АЗРК	1		
АСПИР	1		
АРРФР	2		средний
АФМ	2		
АДГС	2		
МИД	2		
ААЭ	2		
МЭ	2		

МВРИ	2	Высокий
МСХ	3	
МКИ	3	
МТ	3	
МТИ	3	
МНВО	3	
МП	3	
МТС	4	
МПС	4	
МЮ	5	неэффективный
МЧС	5	
МТСЗН	5	

Высокий показатель достигнут Министерствами финансов, искусственного интеллекта и цифрового развития, экологии и природных ресурсов, внутренних дел, обороны, здравоохранения, национальной экономики, а также Генеральной прокуратурой.

Лидирующие позиции среди МИО заняли акиматы Мангистауской, Туркестанской, Западно-Казахстанской, Жамбылской областей, а также городов Астаны и Шымкента, продемонстрировавшие высокий уровень соблюдения требований по аккредитации каналов коммуникации.

Так, у Агентства по регулированию и развитию финансового рынка функционируют 13 каналов коммуникации, из которых лишь 3 включены в Реестр аккредитованных каналов. Наличие указанных аккредитованных каналов позволило обеспечить минимально необходимый уровень соответствия установленным требованиям и сохранить показатель на среднем уровне, несмотря на значительную долю неаккредитованных каналов.

Анализ выявил значительное количество неаккредитованных каналов коммуникации в ряде

государственных органов. Так, в Министерстве по чрезвычайным ситуациям функционирует 131 неаккредитованный канал при 8 аккредитованных; в Министерстве юстиции выявлено 27 неаккредитованных каналов при 6 аккредитованных; в Министерстве труда и социальной защиты населения зафиксировано более 30 неаккредитованных каналов при полном отсутствии аккредитованных. Указанные показатели свидетельствуют о необходимости систематизации коммуникационной деятельности и её приведения в соответствие с установленными требованиями по аккредитации.

Распределение баллов в разрезе МИО

Наименование	Балл	Категория
Мангистауская	0	Высокий
Туркестанская	0	
Астана	0	
ЗКО	0	
Шымкент	0	
Жамбылская	0	
Актюбинская	5	Неэффективный
Ұлытау	5	
Костанайская	5	
Павлодарская	5	
Абай	5	
Алматинская	5	
Атырауская	5	
Карагандинская	5	
Жетісу	5	
Қызылординская	5	
ВКО	5	
Ақмолинская	5	
СҚО	5	
Алматы	5	

Эффективность работы МИО по данному индикатору остаётся ниже по сравнению с ЦГО: 14 МИО получили по 5 штрафных баллов, что свидетельствует о несоблюдении требований Правил формирования и ведения реестра, а также аккредитации каналов коммуникации государственных органов с населением (*приказ Министра культуры и информации Республики Казахстан от 11 марта 2024 года № 93-НК*).

В частности, значительное количество неаккредитованных каналов коммуникации выявлено в акиматах: области Жетісу – 94,

Карагандинской – 94, Северо-Казахстанской – 97, Павлодарской – 40, Костанайской – 99, города Алматы – 64, Восточно-Казахстанской – 79, Алматинской – 109, области Абай – 148, Актюбинской – 92, Акмолинской – 83.

Указанные показатели свидетельствуют о системных проблемах в части инвентаризации, учёта и приведения каналов коммуникации в соответствие с установленными требованиями по их аккредитации.

«ВНУТРЕННИЙ КОНТРОЛЬ И САМОДИСЦИПЛИНА»

МЕТОДИКА

Максимальное количество баллов составляет 15, дополнительно могут быть начислены 7 поощрительных баллов.

Общий балл по критерию «Внутренний контроль и самодисциплина» определяется путем сложения баллов по следующим индикаторам:

1) «Наполнение официального интернет-ресурса в соответствии со статьей 16 ЗРК «О доступе к информации»: Оценка по индикатору направлена на стимулирование оцениваемых государственных органов к размещению и актуализации информации на официальном интернет-ресурсе.

Оценка осуществляется на основании результатов мониторинга, проведенного уполномоченным на оценку органом.

Максимальный балл составляет 6.

2) «Внутренний контроль за качеством рассмотрения жалоб и заявлений»: Оценка по индикатору направлена на определение эффективности принимаемых мер по выстраиванию системы внутреннего контроля за качеством рассмотрения жалоб. Максимальный балл 9.

3) «Выявление «скрытых» государственных услуг»: Оценка по поощрительному индикатору нацелена на выявление однотипных обращений и их стандартизацию в рамках реализации государственных функций.

За каждый факт выявленной центральным государственным органом «скрытой» государственной услуги присваивается 1 балл, при этом максимальное количество баллов не должно превышать в сумме 7 баллов суммарно, при соблюдении следующих условий:

- выявленная «скрытая» государственная услуга включена в реестр государственных услуг, либо:

- выявленная «скрытая» государственная услуга одобрена решением Межведомственной комиссии.

За каждый факт выявленной местным исполнительным органом «скрытой» государственной услуги присваивается 1 балл, при этом максимальное количество баллов не должно превышать в сумме 7 баллов суммарно, при соблюдении следующего условия:

- выявленная «скрытая» государственная услуга поддержана соответствующим центральным государственным органом по компетенции, Министерством искусственного интеллекта и цифрового развития или Агентством по делам государственной службы.

В соответствии с результатами оценки по критерию «Внутренний контроль и самодисциплина» распределение баллов представлено следующим образом.

Среди местных исполнительных органов высокий уровень оценки продемонстрировали акиматы города Астаны, Восточно-Казахстанской, Акмолинской, Павлодарской, Алматинской, Жамбылской, Западно-

Казахстанской и Туркестанской областей.

Доля местных исполнительных органов с высоким уровнем оценки составила 45 %, что указывает на наличие сформированной системы внутреннего контроля и организационной дисциплины в указанных регионах.

Распределение баллов в разрезе МИО

Наименование	Балл	Категория
Астана	16	A
ВКО	16	A
Акмолинская	15,86	A
Павлодарская	15,47	A
Алматинская	15	A
Жамбылская	15	A
ЗКО	15	A
Кызылординская	15	A
Туркестанская	15	A
Актюбинская	14	B
Костанайская	13,73	B
Жетісу	13,5	B
Алматы	13	B
Абай	12,8	B
Мангистауская	11,89	B
Атырауская	10	B
Шымкент	9	B
СКО	8,36	B
Карагандинская	4,86	B
Улытауская	1,5	B

Среди центральных государственных органов наивысший уровень внутреннего контроля и самодисциплины продемонстрировали Министерство транспорта и Министерство здравоохранения. В целом 72,4 % центральных государственных органов получили высокую оценку по данному критерию, что свидетельствует о

сформированной системе внутреннего контроля и эффективности организационных процедур.

По итогам оценки категория с низким уровнем внутреннего контроля и самодисциплины не присвоена ни одному центральному государственному органу и ни одному местному исполнительному органу.

Распределение баллов в разрезе ЦГО

Наименование	Балл	Категория
МТ	22	A
МЗ	22	A
МСХ	21,71	A
МП	21	A
МФ	20,6	A
МКИ	19,7	A
МЧС	19,6	A
ГП	19	A
МИИЦР	19	A
МТИ	17,7	A
АДГС	17	A
МВД	16	A
АЗРК	16	A
МНВО	16	A
МВРИ	16	A
МТСЗН	16	A
АФМ	15	A
АРРФР	15	A
НБ	15	A
МНЭ	15	A
МЮ	15	A
МЭ	14,6	B
МЭПР	14,17	B
ААЭ	14	B
АСПИР	13,5	B
МИД	12,14	B
МО	12	B
МПС	12	B
МТС	10,2	B

«Наполнение официального интернет-ресурса в соответствии со статьей 16 ЗРК «О доступе к информации»

Оценка по индикатору проведена по 29 ЦГО и 20 МИО, степень эффективности деятельности по размещению и актуализации информации на официальном интернет-ресурсе которых классифицирована на четыре группы: для высокого уровня определено значение от 5,4 балла и выше (от 90% и более), для среднего – от 4,2 до 5,3 (от 70 до 89,9%), низкого – от 3 до 4,1 (от 50% до 69,9%), неэффективного – менее 3 (менее 50%).

Оценка по индикатору «Наполнение официального интернет-ресурса в соответствии со статьей 16 Закона Республики Казахстан «О доступе к информации» направлена на повышение прозрачности деятельности государственных органов и обеспечение открытого доступа граждан к актуальной и полной информации.

Данный индикатор направлен на стимулирование государственных органов к своевременному размещению и регулярному обновлению информации на официальных интернет-ресурсах в соответствии с требованиями законодательства.

Оценка формируется на основании результатов мониторинга, проводимого уполномоченным органом. Таким образом, реализация данного индикатора способствует укреплению доверия граждан к государственным институтам и повышению качества информационного взаимодействия между государством и обществом.

В категорию с низким уровнем оценки по данному индикатору вошло только Министерство иностранных дел. На интернет-ресурсе Министерства иностранных дел не размещена актуальная информация, касающаяся использования бюджетных средств (в разделе «Бюджеты» в 4 из 7 подразделов), а также отсутствует актуальная информация о результатах проверок.

По итогам оценки среди центральных государственных органов случаи низкого уровня оценки не выявлены.

Вместе с тем 65,5 % центральных государственных органов продемонстрировали высокий уровень оценки, что указывает на эффективность размещения и актуализации информации на официальных интернет-ресурсах.

Распределение баллов в разрезе ЦГО

Наименование	Балл	Категория
МТ	6	высокий
МЗ	6	
МКИ	6	
МЧС	6	
МИИЦР	6	
МВД	6	
АЗРК	6	
МНВО	6	
МТСЗН	6	
АФМ	6	
АРРФР	6	
НБ	6	
МНЭ	6	
МО	6	
МПС	6	
МСХ	5,71	
МФ	5,6	
МЭ	5,6	
МТС	5,5	
МТИ	5,2	средний
МЭПР	5,17	
МП	5	
ГП	5	
АДГС	5	
МВРИ	5	

МЮ	5	низкий
ААЭ	5	
АСПИР	4,5	
МИД	4,14	

Распределение баллов в разрезе МИО

Наименование	Балл	Категория
Астана	6	высокий
ВКО	6	
Алматинская	6	
Жамбылская	6	
ЗКО	6	
Кызылординская	6	
Туркестанская	6	
Шымкент	6	
Акмолинская	5,86	
Костанайская	5,73	
Актюбинская	5	средний
Алматы	5	
Абай	4,8	
Жетісу	4,5	
СКО	4,36	низкий
Павлодарская	4,17	
Атырауская	4	
Карагандинская	3,86	
Мангистауская	2,89	
Ұлытау	1,5	

На региональном уровне высокий уровень оценки отмечен в акиматах города Астаны, Восточно-Казахстанской, Алматинской, Жамбылской, Западно-Казахстанской, Кызылординской, Туркестанской, Акмолинской и Костанайской областей, а также города Шымкента.

По итогам оценки акиматы областей Ұлытау и Мангистауской области продемонстрировали низкий уровень исполнения показателей.

К примеру, акиматом Мангистауской области не размещена актуальная информация, касающаяся использования бюджетных средств, результатов проверок, а также отраслевых статистических данных.

Акиматом области Ұлытау не размещена актуальная информация, касающаяся использования бюджетных средств, результатов проверок и отраслевых статистических данных, а также не в полном объеме обновлены контактные данные.

«Внутренний контроль за качеством рассмотрения жалоб и заявлений»

Оценка по индикатору проведена по 29 ЦГО и 20 МИО, степень эффективности деятельности по работе с заявлениями и жалобами которых классифицирована на четыре группы: для высокого уровня определено значение от 8,1 балла и выше (от 90% и более), для среднего – от 6,3 до 8 (от 70 до 89,9%), низкого – от 4,5 до 6,2 (от 50% до 69,9%), неэффективного – менее 4,5 (менее 50%).

Оценка по индикатору «Внутренний контроль за качеством рассмотрения жалоб и заявлений» направлена на определение эффективности мер, принимаемых государственными органами по выстраиванию системы внутреннего

контроля. Расчёт оценки осуществляется пропорционально доле привлечённых к ответственности лиц в общем количестве жалоб и заявлений, рассмотренных либо перенаправленных с нарушением установленных сроков.

Источниками для расчёта показателя являются данные государственных органов, включая приказы о привлечении к дисциплинарной ответственности и акты, фиксирующие допущенные нарушения (сбои).

При оценке государственного органа по данному индикатору учитывались факты привлечения к дисциплинарной ответственности в соотношении с количеством жалоб и заявлений, рассмотренных либо перенаправленных с нарушением установленного срока. При этом не учитывались случаи невозможности привлечения к ответственности по объективным причинам (наличие заключения дисциплинарной комиссии, увольнение должностного лица и иные обстоятельства).

В категорию с неэффективным уровнем оценки по данному индикатору отнесены Министерство внутренних дел (меры приняты по 684 из 1 126 нарушений сроков рассмотрения и перенаправления жалоб и заявлений) и Министерство туризма и спорта (по 27 из 33 нарушений).

Распределение баллов в разрезе ЦГО

Наименование	Балл	Категория
АСПИР	9	высокий
ААЭ	9	
МЭ	9	
НБ	9	
ГП	9	
АРРФР	9	
АДГС	9	
МКИ	9	
АЗРК	9	
МНЭ	9	
МТИ	9	
МВРИ	9	
МНВО	9	
АФМ	9	
МЭПР	9	
МСХ	9	
МТ	9	
МП	9	

МЗ	9	средний
МИД	8	
МЧС	8	
МТСЗН	8	
МЮ	8	низкий
МФ	8	
МПС	6	
МИИЦР	6	неэффективный
МО	6	
МВД	4	
МТС	0	

Распределение баллов в разрезе МИО

Наименование	Балл	Категория
Жетісу	9	высокий
ЗКО	9	
Павлодарская	9	
Туркестанская	9	
ВКО	9	
Акмолинская	9	
Актюбинская	9	
Жамбылская	9	
Алматинская	9	
Астана	9	
Абай	8	средний
Кызылординская	8	
Мангистауская	8	
Алматы	8	низкий
Атырауская	6	
Костанайская	6	неэффективный
СКО	4	
Шымкент	0	
Ұлытау	0	
Карагандинская	0	

В число лидеров с высоким уровнем оценки по данному индикатору вошли: Агентства по стратегическому планированию и реформам, по атомной энергии, Национальный Банк, Генеральная прокуратура, Агентства по регулированию и развитию финансового рынка, по делам государственной службы, по защите и развитию конкуренции, по финансовому мониторингу, а также Министерства энергетики, культуры и информации, национальной экономики, торговли и

интеграции, водных ресурсов и ирригации, науки и высшего образования, экологии и природных ресурсов, сельского хозяйства, транспорта, просвещения и здравоохранения.

На региональном уровне высокий уровень оценки отмечен в акиматах области Жетісу, Западно-Казахстанской, Павлодарской, Туркестанской, Восточно-Казахстанской, Акмолинской, Актюбинской, Жамбылской и Алматинской областей, а также города Астаны.

По сравнению с оценкой 2024 года наибольшее ухудшение отмечается среди ЦГО, которые в прошлом году по индикатору «Внутренний контроль за качеством рассмотрения жалоб и заявлений» не имели случаев отнесения к категории с низким уровнем оценки.

При этом по сравнению с оценкой 2024 года наибольшее улучшение отмечается в результатах МИО. Если в 2024 году высокий уровень оценки был зафиксирован у 6 МИО, то в текущем отчётном периоде их число увеличилось до 10.

Одновременно количество органов с низким уровнем оценки сократилось с

10 в 2024 году до 4 в текущем отчётном периоде.

Среди МИО по итогам 2024 года акиматы областей Ұлытау и Карагандинской области продемонстрировали низкий уровень оценки и по результатам 2025 года сохранили данную позицию.

Среди МИО акиматы области Жетісу, Западно-Казахстанской, Акмолинской и Алматинской областей, а также города Астаны сохранили высокий уровень оценки, подтвердив результаты 2024 года.

В сравнении с оценкой 2024 года результаты акиматов области Абай, Северо-Казахстанской и Атырауской областей, а также города Шымкента снизились.

Вместе с тем результаты акиматов Восточно-Казахстанской, Костанайской, Павлодарской, Туркестанской, Кызылординской и Мангистауской областей, а также города Алматы улучшились.

«Оценка по поощрительному индикатору «Выявление «скрытых» государственных услуг»

Оценка по индикатору проведена по 29 ЦГО и 20 МИО, степень эффективности деятельности по работе с обращениями которых классифицирована на четыре группы: для высокого уровня определено значение от 6,3 балла и выше (от 90 % и более), среднего – от 4,9 до 6,2 (от 70 до 89,9%), низкого – от 3,5 до 4,8 (от 50% до 69,9%), неэффективного – менее 3,5 (менее 50%). Максимально возможный балл – 7 баллов.

Оценка по поощрительному индикатору «Выявление «скрытых» государственных услуг» направлена на выявление однотипных обращений и их последующую стандартизацию в рамках реализации государственных функций.

За каждый факт выявления ЦГО «скрытой» государственной услуги присваивается 1 балл. При этом общее количество баллов не может превышать 7 при соблюдении одного из следующих условий:

- выявленная «скрытая» государственная услуга включена в Реестр государственных услуг;

- формулировка корректная, однако для официального документа её лучше немного уточнить и придать завершенность.

За каждый факт выявления местным исполнительным органом «скрытой» государственной услуги присваивается 1 балл. При этом общее количество баллов не может превышать 7 при соблюдении следующего условия:

- выявленная «скрытая» государственная услуга согласована соответствующим центральным государственным органом по компетенции, Министерством цифрового развития и искусственного интеллекта либо Агентством по делам государственной службы.

Выявление «скрытых» государственных услуг на основе анализа поступивших обращений (по таким признакам, как высокая частота и однотипность обращений) способствует их стандартизации и регламентации процессов, что, в свою очередь, повышает прозрачность и предсказуемость деятельности государственных органов для заявителей.

Кроме того, чёткие и прозрачные процедуры способствуют снижению коррупционных рисков и расширению перечня вопросов, по которым осуществляется взаимодействие органов власти и населения.

Такой подход способствует:

– повышению качества предоставляемых государственных услуг за счёт выявления и устранения системных проблем;

– снижению бюрократической нагрузки и ускорению обработки обращений населения;

– формированию массивов данных для принятия обоснованных управленческих решений.

В оцениваемом периоде 18 ЦГО (МТ, МЗ, МП, МИИЦР, МЮ, МТСЗН, АЗРК, МНВО, МТИ, МСХ, МТС, МЧС, МВД, МФ, МВРИ, МКИ, ГП, АДГС) и 9 местных исполнительных органов (города Шымкента и Астаны, Костанайской, Павлодарской, Восточно-Казахстанской, Карагандинской, Мангистауской, Кызылординской и Акмолинской областей) выявили 345 «скрытых» государственных услуг, из которых 134 поддержаны и включены в Реестр государственных услуг.

Максимальное количество поощрительных баллов по данному индикатору получили Министерство транспорта (28 выявленных «скрытых» государственных услуг), Министерство здравоохранения (29), Министерство финансов (15), Министерство просвещения (13), Министерство сельского хозяйства (8) и Министерство цифрового развития и искусственного интеллекта (8).

Следует отметить, что по итогам первого полугодия 2025 года в целом наблюдается положительная динамика результатов работы в данном направлении. Если в предыдущем периоде в оценке участвовали 20

государственных органов, то в текущем – 26. В отчётном полугодии выявлено **большее количество «скрытых» государственных услуг.** Для сравнения, по итогам 2024 года в Реестр государственных услуг были включены 60 услуг. Указанная динамика свидетельствует о повышении результативности работы в данном направлении и эффективности применения данного индикатора.

Распределение баллов в разрезе ЦГО

Наименование	Балл	Категория
МТ	7	высокий
МЗ	7	
МФ	7	
МП	7	
МСХ	7	
МИИЦР	7	
МВД	6	средний
МЧС	5,6	
ГП	5	низкий
МКИ	4,7	
МТС	4,7	
МТИ	3,5	неэффективный
АДГС	3	
МВРИ	2	
МТСЗН	2	
МЮ	2	
АЗРК	1	
МНВО	1	
АФМ	0	
АРРФР	0	
НБ	0	
МНЭ	0	
МЭ	0	
МЭПР	0	
ААЭ	0	

АСПИР	0
МИД	0
МО	0
МПС	0

Остальные ЦГО и МИО «скрытые» государственные услуги не выявлены.

Распределение баллов в разрезе МИО

Наименование	Балл	Категория
г. Шымкент	3	неэффективный
Павлодарская	2,3	
Костанайская	2	
Астана	1	
ВКО	1	
Акмолинская	1	
Кызылординская	1	
Мангистауская	1	
Карагандинская	1	
Алматинская	0	
Жамбылская	0	
ЗКО	0	
Туркестанская	0	
Актюбинская	0	
Жетісу	0	
Алматы	0	
Абай	0	
Атырауская	0	
СКО	0	
Улытауская	0	

Следует акцентировать внимание на том, что данный индикатор направлен на повышение заинтересованности государственных органов в самостоятельном выявлении «скрытых» государственных услуг.

ВЫВОДЫ

Согласно результатам оценки среди центральных государственных органов и местных исполнительных органов **показатель «ААА»** (от 95 до 100 баллов) Индекса открытости присвоен только **акимату Жамбылской области**.

Показатель «АА» (90–94 балла) среди центральных государственных органов продемонстрировали Министерство транспорта, Генеральная прокуратура, Министерство культуры и информации, Министерство сельского хозяйства, Национальный Банк, Министерство финансов, Министерство цифрового развития и искусственного интеллекта, Агентство по регулированию и развитию финансового рынка и Министерство экологии и природных ресурсов.

По итогам оценки **показатель «АА»** Индекса открытости среди местных исполнительных органов присвоен акиматам Западно-Казахстанской и Восточно-Казахстанской областей, а также города Астаны.

Наименьшие результаты среди центральных государственных органов зафиксированы у МТИ, МТС, МИД, ААЭ, АСПИР, МО, МТСЗН, МЮ, МПС и МЧС (каждому присвоен уровень «ВВ»).

Среди местных исполнительных органов **наименьшие показатели** отмечены у акиматов области Ұлытау, Карагандинской области и города Алматы.

Категория **с неэффективным уровнем** оценки не присвоена ни одному центральному государственному органу и ни одному местному исполнительному органу.

Распределение баллов в разрезе ЦГО

Наименование	Балл	Категория
МТ	93,31	АА
ГП	92,49	
МКИ	92,18	
МСХ	92,14	
НБ	91,43	
МФ	91,07	
МИИЦР	90,83	
АРРФР	90,42	
МЭПР	90,29	
МВД	88,97	
АЗРК	87,9	А
МЭ	87,67	
МНЭ	86,9	
МНВО	86,06	
АФМ	85,1	
АДГС	83,81	ВВВ
МВРИ	82,15	
МЗ	81,13	
МП	79,085	ВВ
МТИ	78,24	
МТС	77,06	

МИД	76,61
ААЭ	76,5
АСПИР	76,1
МО	75,15
МТСЗН	73,76
МЮ	73,72
МПС	72,42
МЧС	69,83

Распределение баллов в разрезе МИО

Наименование	Балл	Категория
Жамбылская	96,15	ААА
ЗКО	91,42	АА
Астана	90,52	
ВКО	90,17	А
Кызылординская	88,02	
Актюбинская	85,81	ВВВ
Алматинская	84,62	
Жетісу	83,58	
Туркестанская	83,45	
Костанайская	83,42	

Шымкент	82,97	
Абай	82,92	
Мангистауская	82,3	
Павлодарская	81,715	
Акмолинская	81,35	
Атырауская	77,87	ВВ
СКО	76,66	В
Карагандинская	64,35	
Ұлытау	64,33	
Алматы	60,07	

Наихудшие результаты государственные органы продемонстрировали по следующим индикаторам: «Необоснованная переадресация», «Удельный вес запросов в структуре обращений государственного органа», «Показатель удовлетворённости заявителей работой государственных органов», «Наличие

неаккредитованных каналов коммуникации», «Доля обращений, признанных обоснованными по решению суда первой инстанции в пользу заявителя» и «Выявление «скрытых» государственных услуг».

В целом в оцениваемом периоде отмечается рост количества обращений в ЦГО и МИО.

Наиболее распространённой формой корреспонденции остаются заявления.

Основная тематика обращений с момента запуска информационной системы «e-Өтініш» сохраняется без существенных изменений и включает вопросы налогового и таможенного администрирования, жилищно-коммунального хозяйства и земельных отношений.

