Әділет

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы

Қазақстан Республикасының 2013 жылғы 15 сәуірдегі № 88-V Заңы

Қолданушылар назарына!
Қолданушыларға ыңғайлы болуы үшін РҚАО мазмұнды жасады.

МАЗМҰНЫ

РҚАО-ның ескертпесі!
Осы Заңның қолданысқа енгізілу тәртібін 31-баптан қараңыз.

Осы Заң мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы қоғамдық қатынастарды реттейді.

1-тарау. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

1-бап. Осы Заңда пайдаланылатын негізгі ұғымдар

Осы Заңда мынадай негізгі ұғымдар пайдаланылады:

1) ақпараттандыру саласындағы уәкілетті орган – ақпараттандыру және «электрондық үкімет» саласындағы басшылықты жүзеге асыратын орталық мемлекеттік орган;

2) «бір терезе» қағидаты – мемлекеттік қызметті орталықтандырып көрсетудің мемлекеттік қызметтер көрсету кезінде көрсетілетін қызметті алушының құжаттарды жинау мен дайындауға барынша аз қатысуын және оның көрсетілетін қызметті берушілермен тікелей байланысын шектеуді көздейтін нысаны;

3) көрсетілетін қызметті алушы – орталық мемлекеттік органдарды, Қазақстан Республикасының шетелдегі мекемелерін, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдарын, қаладағы аудандардың, аудандық маңызы бар қалалардың, кенттердің, ауылдардың, ауылдық округтердің әкімдерін қоспағанда, жеке және заңды тұлғалар;

4) көрсетілетін қызметті беруші – Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес мемлекеттік қызметтер көрсететін орталық мемлекеттік органдар, Қазақстан Республикасының шетелдегі мекемелері, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдары, қаладағы аудандардың, аудандық маңызы бар қалалардың, кенттердің, ауылдардың, ауылдық округтердің әкімдері, сондай-ақ жеке және заңды тұлғалар;

5) мемлекеттік көрсетілетін қызмет – көрсетілетін қызметті алушылардың өтініші бойынша жеке тәртіппен жүзеге асырылатын және олардың құқықтарын, бостандықтары мен заңды мүдделерін іске асыруға, оларға тиісті материалдық немесе материалдық емес игіліктер беруге бағытталған жекелеген мемлекеттік функцияларды іске асыру нысандарының бірі;

6) мемлекеттік көрсетілетін қызмет регламенті – мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартын сақтау жөніндегі талаптарды белгілейтін және көрсетілетін қызметті берушілер қызметінің тәртібін, оның ішінде мемлекеттік қызметтер көрсету процесінде өзге де көрсетілетін қызметті берушілермен, халыққа қызмет көрсету орталықтарымен өзара іс-қимыл, сондай-ақ ақпараттық жүйелерді пайдалану тәртібін айқындайтын нормативтік құқықтық акт;

7) мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандарты – мемлекеттік қызмет көрсетуге қойылатын

талаптарды белгілейтін, сондай-ақ мемлекеттік қызмет көрсету процесінің, нысанының сипаттамаларын, мазмұнын және нәтижесін қамтитын нормативтік құқықтық акт;

8) мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімі – мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сыныпталған тізбесі;

9) Мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі бірыңғай байланыс орталығы – көрсетілетін қызметті алушыларға мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша ақпарат ұсыну жөніндегі жұмысты қамтамасыз ететін ақпараттық-анықтамалық қызмет;

10) мемлекеттік қызметтер көрсету мониторингінің ақпараттық жүйесі – мемлекеттік қызметтер көрсету, оның ішінде халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсету процесін автоматтандыруға және мониторингілеуге арналған ақпараттық жүйе;

11) мемлекеттік қызметтер көрсету сапасының қоғамдық мониторингі – жеке тұлғалардың, коммерциялық емес ұйымдардың мемлекеттік қызметтер көрсету сапасының деңгейі туралы ақпаратты жинау, талдау және ұсынымдарды тұжырымдау жөніндегі қызметі;

12) мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау – көрсетілетін қызметті алушыларды орталық мемлекеттік органдар, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдары, қаладағы аудандардың, аудандық маңызы бар қалалардың, кенттердің, ауылдардың, ауылдық округтердің әкімдері көрсететін қолжетімді және сапалы мемлекеттік көрсетілетін қызметтермен қамтамасыз ету бойынша шаралардың тиімділігін айқындау жөніндегі қызмет;

13) мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бақылау – орталық мемлекеттік органдардың, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдарының, қаладағы аудандар, аудандық маңызы бар қалалар, кенттер, ауылдар, ауылдық округтер әкімдерінің Қазақстан Республикасының мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы заңнамасын сақтауын тексеру және мониторингілеу жөніндегі қызмет;

14) мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті орган – өз құзыреті шегінде мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі қызметті жүзеге асыратын орталық мемлекеттік орган;

15) мемлекеттік қызмет көрсету процесін автоматтандыру – электрондық нысанда мемлекеттік қызмет көрсетуді қамтамасыз ету үшін көрсетілетін қызметті берушінің әкімшілік процестерін түрлендіру рәсімі;

16) мемлекеттік қызмет көрсету процесін оңтайландыру – мемлекеттік қызмет көрсету процесін оңайлатуға, мемлекеттік қызмет көрсету мерзімін, көрсетілетін қызметті алушылар ұсынатын құжаттардың тізбесін, сондай-ақ оны көрсету процесінің буындарын қысқартуға, оның ішінде автоматтандыру арқылы қысқартуға бағытталған іс-шара;

17) мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы уәкілетті орган – мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы басшылықты және салааралық үйлестіруді жүзеге асыратын орталық мемлекеттік орган;

18) халыққа қызмет көрсету орталығы – Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес «бір терезе» қағидаты бойынша мемлекеттік қызметтер көрсетуге өтініштер қабылдау және олардың нәтижелерін көрсетілетін қызметті алушыға беру жөніндегі жұмысты ұйымдастыруды жүзеге асыратын, сондай-ақ ақпараттық жүйелерден мәліметтер алу арқылы электрондық нысанда мемлекеттік қызметтер көрсетуді қамтамасыз ететін заңды тұлға;

19) «электрондық үкіметтің» веб-порталы – нормативтік құқықтық базаны қоса алғанда, бүкіл шоғырландырылған үкіметтік ақпаратқа және электрондық нысанда көрсетілетін мемлекеттік қызметтерге қол жеткізудің бірыңғай терезесі болатын ақпараттық жүйе.

2-бап. Қазақстан Республикасының мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы заңнамасы

1. Қазақстан Республикасының мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы заңнамасы Қазақстан Республикасының Конституциясына негізделеді, осы Заңнан және Қазақстан Республикасының өзге де

нормативтік құқықтық актілерінен тұрады.

2. Егер Қазақстан Республикасы ратификациялаған халықаралық шартта осы Заңда қамтылғаннан өзгеше қағидалар белгіленсе, онда халықаралық шарттың қағидалары қолданылады.

3-бап. Мемлекеттік қызметтер көрсетудің негізгі қағидаттары

Мемлекеттік қызметтер мынадай негізгі қағидаттар негізінде көрсетіледі:

көрсетілетін қызметті алушылардың тегіне, әлеуметтік, лауазымдық және мүліктік жағдайына, жынысына, нәсіліне, ұлтына, тіліне, дінге көзқарасына, нанымына, тұрғылықты жеріне байланысты немесе кез келген өзге жағдаяттар бойынша қандай да бір кемсітушіліксіз теңдей қол жеткізуі;

мемлекеттік қызметтер көрсету кезінде төрешілдік пен сөзбұйдалық көріністеріне жол бермеу;

мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы есеп берушілік және ашықтық;

мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасы мен қолжетімділігі;

мемлекеттік қызметтер көрсету процесін үнемі жетілдіру;

мемлекеттік қызметтер көрсету кезіндегі үнемділік және тиімділік.

4-бап. Көрсетілетін қызметті алушылардың құқықтары

1. Көрсетілетін қызметті алушылардың:

1) мемлекеттік көрсетілетін қызмет туралы толық және анық ақпарат алуға;

2) мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартына сәйкес мемлекеттік көрсетілетін қызметті алуға;

3) орталық мемлекеттік органның, облыстың, республикалық маңызы бар қаланың, астананың, ауданның, облыстық маңызы бар қаланың жергілікті атқарушы органының, қаладағы аудан, аудандық маңызы бар қала, кент, ауыл, ауылдық округ әкімінің, сондай-ақ көрсетілетін қызметті берушінің және (немесе) олардың лауазымды адамдарының, халыққа қызмет көрсету орталықтарының және (немесе) олардың қызметкерлерінің мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша шешімдеріне, әрекеттеріне (әрекетсіздігіне) Қазақстан Республикасының заңнамалық актілерінде белгіленген тәртіппен шағымдануға;

4) Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес мемлекеттік көрсетілетін қызметті қағаз және (немесе) электрондық нысанда алуға;

5) осы Заңның 15-бабында көзделген тәртіппен мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарының жобаларын жария талқылауларға қатысуға;

6) мемлекеттік қызметтер көрсету саласында бұзылған құқықтарды, бостандықтар мен заңды мүдделерді қорғау туралы талап арызбен сотқа жүгінуге құқығы бар.

2. Егер Қазақстан Республикасының заңдарында өзгеше көзделмесе, шетелдіктер, азаматтығы жоқ адамдар және шетелдік заңды тұлғалар мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді Қазақстан Республикасының азаматтарымен және заңды тұлғаларымен тең жағдайда алады.

5-бап. Көрсетілетін қызметті берушілердің құқықтары мен міндеттері

1. Көрсетілетін қызметті берушілердің:

1) орталық мемлекеттік органдарға, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдарына, қаладағы аудандардың, аудандық маңызы бар қалалардың, кенттердің, ауылдардың, ауылдық округтердің әкімдеріне мемлекеттік қызметтер көрсетуге қажетті ақпарат үшін сұрау салумен жүгінуге;

2) Қазақстан Республикасының заңдарында белгіленген жағдайларда және негіздер бойынша мемлекеттік қызметтер көрсетуден бас тартуға құқығы бар.

2. Көрсетілетін қызметті берушілер:
1) мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттары мен регламенттеріне сәйкес мемлекеттік қызметтер көрсетуге;
2) мүмкіндігі шектеулі адамдардың мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді алуы кезінде оларға қажетті жағдайлар жасауға;
3) көрсетілетін қызметті алушыларға мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібі туралы қолжетімді нысанда толық және анық ақпарат ұсынуға;
4) орталық мемлекеттік органдарға, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдарына, қаладағы аудандардың, аудандық маңызы бар қалалардың, кенттердің, ауылдардың, ауылдық округтердің әкімдеріне, өзге де көрсетілетін қызметті берушілерге, халыққа қызмет көрсету орталықтарына Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес мемлекеттік қызметтерді көрсету, оның ішінде ақпараттық жүйелерді интеграциялау арқылы көрсету үшін қажетті құжаттар мен ақпаратты ұсынуға;
5) мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартында белгіленген мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі өткенге дейін бір тәуліктен кешіктірмей халыққа қызмет көрсету орталығы арқылы көрсетілетін мемлекеттік қызмет нәтижесін халыққа қызмет көрсету орталығына жіберуге;
6) мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы қызметкерлердің біліктілігін арттыруға;
7) көрсетілетін қызметті алушылардың шағымдарын осы Заңда белгіленген мерзімдерде қарауға және оларды қарау нәтижелері туралы хабардар етуге;
8) көрсетілетін қызметті алушылардың сұрау салуы бойынша мемлекеттік көрсетілетін қызметтің орындалу сатысы туралы хабардар етуге;
9) көрсетілетін қызметті алушылардың бұзылған құқықтарын, бостандықтары мен заңды мүдделерін қалпына келтіруге бағытталған шараларды қолдануға;
10) мемлекеттік қызметтер көрсету үшін қажетті мәліметтерді қамтитын ақпараттық жүйелердің іркіліссіз жұмыс істеуін қамтамасыз етуге;
11) мемлекеттік қызмет көрсету сатысы туралы деректерді мемлекеттік қызметтер көрсету мониторингінің ақпараттық жүйесіне ақпараттандыру саласындағы уәкілетті орган белгілеген тәртіппен енгізуді қамтамасыз етуге;
12) егер Қазақстан Республикасының заңдарында өзгеше көзделмесе, мемлекеттік қызметтер көрсету кезінде ақпараттық жүйелерде қамтылған, заңмен қорғалатын құпияны құрайтын мәліметтерді пайдалануға көрсетілетін қызметті алушының жазбаша келісімін алуға міндетті.
Көрсетілетін қызметті алушылардан ақпараттық жүйелерден алынуы мүмкін құжаттарды талап етуге жол берілмейді.

2-тарау. МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТТЕР КӨРСЕТУ САЛАСЫНДАҒЫ МЕМЛЕКЕТТІК РЕТТЕУ

6-бап. Қазақстан Республикасы Үкіметінің мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы құзыреті

Қазақстан Республикасының Үкіметі:
1) мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы мемлекеттік саясаттың негізгі бағыттарын әзірлейді және олардың жүзеге асырылуын ұйымдастырады;
2) мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімін бекітеді;
3) - 9) алып тасталды - ҚР 29.09.2014 N 239-V Заңымен (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі);
10) Қазақстан Республикасының Конституциясымен, осы Заңымен, өзге де заңдарымен және Қазақстан Республикасы Президентінің актілерімен өзіне жүктелген өзге де функцияларды орындайды.
Ескерту. 6-бапқа өзгеріс енгізілді - ҚР 29.09.2014 N 239-V Заңымен (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі).

7-бап. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органның құзыреті

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті орган:

1) өз құзыреті шегінде мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы мемлекеттік саясаттың іске асырылуын қамтамасыз етеді;

2) мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бақылауды жүзеге асырады;

3) мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бақылау қағидаларын әзірлейді және бекітеді;

4) мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын ішкі бақылау нәтижелері туралы ақпарат сұратады;

5) ақпараттандыру саласындағы уәкілетті органмен келісу бойынша мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау әдістемесін әзірлейді және бекітеді;

6) мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қоғамдық мониторинг жүргізу жөніндегі мемлекеттік әлеуметтік тапсырысты қалыптастыруды және іске асыруды жүзеге асырады;

7) жеке тұлғалармен, коммерциялық емес ұйымдармен мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша өзара іс-қимыл және ынтымақтастық жөніндегі қоғамдық кеңестерді құрады;

8) жеке тұлғаларға және коммерциялық емес ұйымдарға мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қоғамдық мониторинг жүргізу жөнінде ақпараттық, консультациялық, әдістемелік қолдау көрсетеді;

9) осы Заңда, Қазақстан Республикасының өзге де заңдарында, Қазақстан Республикасы Президентінің актілерінде көзделген өзге де функцияларды жүзеге асырады.

8-бап. Мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы уәкілетті органның құзыреті

Мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы уәкілетті орган:

1) мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы мемлекеттік саясаттың іске асырылуын қамтамасыз етеді;

2) мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімін жүргізу қағидаларын әзірлейді және бекітеді;

3) мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімін әзірлеуді және жүргізуді жүзеге асырады;

4) ақпараттандыру саласындағы уәкілетті органмен келісу бойынша мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттары мен регламенттерін әзірлеу жөніндегі қағидаларды әзірлейді және бекітеді;

5) мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарының жобаларын келісуді жүзеге асырады;

6) орталық мемлекеттік органдардың, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың және астананың жергілікті атқарушы органдарының мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарын және (немесе) регламенттерін әзірлеу жөніндегі қызметіне мониторинг жүргізеді;

7) мемлекеттік көрсетілетін қызметтің құнын айқындау әдістемесін әзірлейді және бекітеді;

8) орталық мемлекеттік органдардың, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдарының, қаладағы аудандар, аудандық маңызы бар қалалар, кенттер, ауылдар, ауылдық округтер әкімдерінің мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі қызметі есебінің қалыптастырылу тәртібін, ұсынылу мерзімдерін және үлгі нысанын әзірлеп, бекітеді;

9) мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарын жетілдіру жөнінде ұсыныстар әзірлейді;

10) осы Заңда, Қазақстан Республикасының өзге де заңдарында, Қазақстан Республикасы Президентінің және Қазақстан Республикасы Үкіметінің актілерінде көзделген өзге де өкілеттіктерді жүзеге асырады.

Ескерту. 8-бапқа өзгеріс енгізілді - ҚР 29.09.2014 N 239-V Заңымен (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі).

9-бап. Ақпараттандыру саласындағы уәкілетті органның құзыреті

Ақпараттандыру саласындағы уәкілетті орган:
1) өз құзыреті шегінде мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы мемлекеттік саясаттың іске асырылуын қамтамасыз етеді;
2) халыққа қызмет көрсету орталықтары қызметінің қағидаларын әзірлейді және бекітеді;
3) халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетуге жататын мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді іріктеу қағидаларын әзірлейді және бекітеді;
4) халыққа қызмет көрсету орталықтарының қызметін ұйымдастыруды жүзеге асырады;
5) халыққа қызмет көрсету орталықтарының қызметін және олардың көрсетілетін қызметті берушілермен өзара іс-қимылын үйлестіреді;
6) халыққа қызмет көрсету орталықтарының қызметін әдіснамалық қамтамасыз етуді жүзеге асырады;
7) оңтайландыруға және автоматтандыруға жататын мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің тізбесін және оларды электрондық нысанға көшіру мерзімдерін әзірлейді және бекітеді;
8) Мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі бірыңғай байланыс орталығының жұмысын ұйымдастырады және үйлестіреді;
8-1) бір өтініштің негізінде электрондық нысанда көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің тізбесін бекітеді;
9) Мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі бірыңғай байланыс орталығы қызметінің қағидаларын әзірлейді және бекітеді;
10) Мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі бірыңғай байланыс орталығының орталық мемлекеттік органдармен, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдарымен, қаладағы аудандардың, аудандық маңызы бар қалалардың, кенттердің, ауылдардың, ауылдық округтердің әкімдерімен, сондай-ақ көрсетілетін қызметті берушілермен өзара іс-қимыл қағидаларын әзірлейді және бекітеді;
11) мемлекеттік қызметтер көрсетудің электрондық нысанын және (немесе) халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы мемлекеттік қызметтер көрсетуді көздейтін мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарының жобаларын келісуді жүзеге асырады;
12) электрондық нысанда және (немесе) халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін мемлекеттік қызметтер стандарттарын жетілдіру жөнінде ұсыныстар әзірлейді;
13) мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді оңтайландыру және автоматтандыру қағидаларын әзірлейді және бекітеді;
14) осы Заңда, Қазақстан Республикасының өзге де заңдарында, Қазақстан Республикасы Президентінің және Қазақстан Республикасы Үкіметінің актілерінде көзделген өзге де өкілеттіктерді жүзеге асырады.
Ескерту. 9-бапқа өзгеріс енгізілді - ҚР 29.09.2014 N 239-V Заңымен (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі).

10-бап. Орталық мемлекеттік органдардың құзыреті

Орталық мемлекеттік органдар:
1) мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарын әзірлейді және бекітеді;
2) мемлекеттік көрсетілетін қызметтер регламенттерін әзірлейді және бекітеді;
3) мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыруды қамтамасыз етеді;
4) мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттары мен регламенттерінің қолжетімділігін қамтамасыз етеді;
5) көрсетілетін қызметті алушылардың мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібі туралы хабардар болуын қамтамасыз етеді;
6) көрсетілетін қызметті алушылардың мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша өтініштерін қарайды;
7) көрсетілетін қызметті алушылардың бұзылған құқықтарын, бостандықтары мен заңды мүдделерін қалпына келтіруге бағытталған шараларды қолданады;
8) мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы қызметкерлердің біліктілігін арттыруды

қамтамасыз етеді;

9) ақпараттандыру саласындағы уәкілетті органмен келісу бойынша Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес мемлекеттік қызметтер көрсету процестерін оңтайландыру және автоматтандыру жөнінде шаралар қолданады;

10) мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органға мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалауды жүргізу үшін ақпараттың, сондай-ақ мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын ішкі бақылау нәтижелері бойынша ақпараттың Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен және мерзімдерде ұсынылуын қамтамасыз етеді;

11) ақпараттандыру саласындағы уәкілетті органға электрондық нысанда көрсетілетін мемлекеттік қызметтер сапасын бағалауды жүргізу үшін ақпараттың Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен және мерзімдерде ұсынылуын қамтамасыз етеді;

12) егер Қазақстан Республикасының заңнамасында өзгеше көзделмесе, халыққа қызмет көрсету орталықтарына мемлекеттік қызметтер көрсету үшін қажетті мәліметтерді қамтитын ақпараттық жүйелерге қолжетімділікті ұсынады;

13) Мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі бірыңғай байланыс орталығына мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібі туралы ақпарат ұсынады;

14) Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын ішкі бақылауды жүргізеді;

15) көрсетілетін қызметті берушілердің мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарын сақтауын қамтамасыз етеді;

16) осы Заңда, Қазақстан Республикасының өзге де заңдарында, Қазақстан Республикасы Президентінің және Қазақстан Республикасы Үкіметінің актілерінде көзделген өзге де өкілеттіктерді жүзеге асырады.

Ескерту. 10-бапқа өзгеріс енгізілді - ҚР 29.09.2014 N 239-V Заңымен (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі).

11-бап. Облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдарының, қаладағы аудандар, аудандық маңызы бар қалалар, кенттер, ауылдар, ауылдық округтер әкімдерінің құзыреті

Облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдары, қаладағы аудандардың, аудандық маңызы бар қалалардың, кенттердің, ауылдардың, ауылдық округтердің әкімдері:

1) тиісті әкімшілік-аумақтық бірліктің аумағында мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыруды қамтамасыз етеді;

2) мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттары мен регламенттерінің қолжетімділігін қамтамасыз етеді;

3) көрсетілетін қызметті алушылардың мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібі туралы хабардар болуын қамтамасыз етеді;

4) көрсетілетін қызметті алушылардың мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша өтініштерін қарайды;

5) көрсетілетін қызметті алушылардың бұзылған құқықтарын, бостандықтары мен заңды мүдделерін қалпына келтіруге бағытталған шараларды қолданады;

6) мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы қызметкерлердің біліктілігін арттыруды қамтамасыз етеді;

7) ақпараттандыру саласындағы уәкілетті органмен келісу бойынша Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес мемлекеттік қызметтер көрсету процестерін оңтайландыру және автоматтандыру жөнінде шаралар қолданады;

8) мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органға мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалауды жүргізу үшін ақпараттың, сондай-ақ мемлекеттік

қызметтер көрсету сапасын ішкі бақылау нәтижелері бойынша ақпараттың Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен және мерзімдерде ұсынылуын қамтамасыз етеді;

9) ақпараттандыру саласындағы уәкілетті органға электрондық нысанда көрсетілетін мемлекеттік қызметтер сапасын бағалауды жүргізу үшін ақпараттың Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен және мерзімдерде ұсынылуын қамтамасыз етеді;

10) егер Қазақстан Республикасының заңнамасында өзгеше көзделмесе, халыққа қызмет көрсету орталықтарына мемлекеттік қызметтер көрсету үшін қажетті мәліметтерді қамтитын ақпараттық жүйелерге қолжетімділікті ұсынады;

11) Мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі бірыңғай байланыс орталығына мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібі туралы ақпарат ұсынады;

12) Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын ішкі бақылауды жүргізеді;

13) көрсетілетін қызметті берушілердің мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарын сақтауын қамтамасыз етеді;

14) жергілікті мемлекеттік басқару мүдделері үшін Қазақстан Республикасының заңнамасымен жүктелетін өзге де өкілеттіктерді жүзеге асырады.

3-тарау. МЕМЛЕКЕТТІК КӨРСЕТІЛЕТІН ҚЫЗМЕТТЕР ТІЗІЛІМІ, СТАНДАРТЫ ЖӘНЕ РЕГЛАМЕНТІ

12-бап. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімі

1. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізіліміне енгізілуге жатады.

2. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімі:

мемлекеттік көрсетілетін қызметтің атауын;

көрсетілетін қызметті алушы (жеке және (немесе) заңды тұлға) туралы мәліметтерді;

мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартын әзірлейтін орталық мемлекеттік органның атауын;

көрсетілетін қызметті берушінің атауын;

өтініштер қабылдауды және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелерін беруді жүзеге асыратын ұйымдардың атауын және (немесе) мемлекеттік қызмет электрондық нысанда көрсетілетін жағдайда «электрондық үкіметтің» веб-порталына нұсқауды;

мемлекеттік қызмет көрсету нысанын;

мемлекеттік қызмет көрсетудің ақылы не тегін екендігін көздейді.

13-бап. Мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартын әзірлеуге және бекітуге қойылатын жалпы талаптар

1. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қойылатын бірыңғай талаптарды қамтамасыз ету үшін орталық мемлекеттік органдар мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарын, оның ішінде Қазақстан Республикасының шетелдегі мекемелері, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдары, қаладағы аудандардың, аудандық маңызы бар қалалардың, кенттердің, ауылдардың, ауылдық округтердің әкімдері көрсететін мемлекеттік қызметтер үшін стандарттарды әзірлейді және бекітеді.

Қазақстан Республикасының Президентіне бағынатын және есеп беретін мемлекеттік орган көрсететін мемлекеттік қызмет стандарты Қазақстан Республикасы Президентінің Әкімшілігімен келісу бойынша бекітіледі.

Мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандарты мемлекеттік көрсетілетін қызметтің мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізіліміне енгізілген күнінен бастап үш ай ішінде әзірленеді және бекітіледі.

2. Мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартының жобасы осы Заңның 15-бабында көзделген тәртіппен жария талқылануға жатады.

3. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарын қабылдау, өзгерту, толықтыру және олардың күшін жою мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органның, мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы уәкілетті органның, ақпараттандыру саласындағы уәкілетті органның, орталық мемлекеттік органдардың, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдарының, қаладағы аудандар, аудандық маңызы бар қалалар, кенттер, ауылдар, ауылдық округтер әкімдерінің ұсыныстары негізінде, сондай-ақ мемлекеттік қызметтер көрсету сапасының қоғамдық мониторингі және (немесе) көрсетілетін қызметті алушылардың мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі өтініштерін қарау қорытындылары бойынша жүзеге асырылады.

Ескерту. 13-бапқа өзгеріс енгізілді - ҚР 29.09.2014 N 239-V Заңымен (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі).

14-бап. Мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартының мазмұнына қойылатын талаптар

Мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандарты:

1) жалпы ережелерді:

мемлекеттік көрсетілетін қызметтің атауын;

мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартын әзірлейтін орталық мемлекеттік органның атауын;

көрсетілетін қызметті берушінің атауын;

2) мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін:

мемлекеттік қызмет көрсету мерзімін;

мемлекеттік қызмет көрсету нысанын;

мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін;

Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда көрсетілетін қызметті алушыдан мемлекеттік қызмет көрсету кезінде алынатын төлемақы мөлшерін және оны алу тәсілдерін;

көрсетілетін қызметті берушінің жұмыс кестесін;

мемлекеттік қызмет көрсету үшін қажетті құжаттардың тізбесін;

мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту үшін Қазақстан Республикасының заңдарында белгіленген негіздерді;

3) орталық мемлекеттік органдардың, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдарының, қаладағы аудандар, аудандық маңызы бар қалалар, кенттер, ауылдар, ауылдық округтер әкімдерінің, сондай-ақ көрсетілетін қызметті берушілердің және (немесе) олардың лауазымды адамдарының, халыққа қызмет көрсету орталықтарының және (немесе) олардың қызметкерлерінің мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша шешімдеріне, әрекеттеріне (әрекетсіздігіне) шағымдану тәртібін;

4) мемлекеттік қызмет көрсету, оның ішінде электрондық нысанда және халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсету ерекшеліктері ескеріле отырып, өзге де талаптарды көздейді.

15-бап. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарының жобаларын жария талқылау

1. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарының жобаларын жария талқылау мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарында құқықтары, бостандықтары мен заңды мүдделері қозғалатын жеке және заңды тұлғалардың ескертпелері мен ұсыныстарын ескеру мақсатымен жүргізіледі.

2. Мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартын әзірлейтін орталық мемлекеттік орган мемлекеттік көрсетілетін қызметтің мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізіліміне енгізілген күнінен бастап бес жұмыс күні ішінде мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартының жобасын жария

талқылау үшін оны «электрондық үкіметтің» веб-порталында, өзінің интернет-ресурсында және (немесе) облыстың, республикалық маңызы бар қаланың, астананың, ауданның, облыстық маңызы бар қаланың жергілікті атқарушы органының, қаладағы аудан, аудандық маңызы бар қала, кент, ауыл, ауылдық округ әкімінің интернет-ресурстарында орналастырады, сондай-ақ көрсетілетін қызметті алушылардың мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартының жобасы туралы хабардар етілуін өзге де тәсілдермен қамтамасыз етеді.

3. Мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартының жобасын жария талқылау оның жария талқылау үшін орналастырылған күнінен бастап күнтізбелік отыз күн ішінде жүзеге асырылады.

4. Мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартының жобасын әзірлейтін орталық мемлекеттік орган мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартының жобасын жария талқылаудың аяқталғаны туралы есеп жасайды, ол «электрондық үкіметтің» веб-порталында, өзінің интернет-ресурсында және (немесе) облыстың, республикалық маңызы бар қаланың, астананың, ауданның, облыстық маңызы бар қаланың жергілікті атқарушы органының, қаладағы аудан, аудандық маңызы бар қала, кент, ауыл, ауылдық округ әкімінің интернет-ресурстарында орналастырылуға жатады.

Мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартының жобасын жария талқылаудың аяқталғаны туралы есепте:

қабылданған және (немесе) қабылданбаған ескертпелер мен ұсыныстар бойынша негіздемелер қоса беріле отырып, жария талқылау барысында алынған ескертпелер мен ұсыныстардың тізбесі мен қысқаша мазмұны;

мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартының келіп түскен ескертпелер мен ұсыныстар ескеріле отырып пысықталған жобасымен танысу тәсілі туралы ақпарат қамтылады.

Жеке және заңды тұлғалардың мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартының жобасына осы баптың 3-тармағында көрсетілген мерзім өткеннен кейін келіп түскен ескертпелері мен ұсыныстары қарауға жатпайды.

Мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартының жария талқылау нәтижелері бойынша пысықталған жобасы және мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартының жобасын жария талқылаудың аяқталғаны туралы есеп мүдделі орталық мемлекеттік органдарға, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдарына, қаладағы аудандардың, аудандық маңызы бар қалалардың, кенттердің, ауылдардың, ауылдық округтердің әкімдеріне келісуге жіберіледі.

5. Бекітілген мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарына өзгерістер және (немесе) толықтырулар енгізу жөніндегі нормативтік құқықтық актілердің жобалары осы бапта белгіленген тәртіппен міндетті түрде жария талқылануға жатады.

16-бап. Мемлекеттік көрсетілетін қызмет регламентін әзірлеуге қойылатын талаптар

1. Көрсетілетін қызметті берушілердің қызметін ұйымдастыру үшін мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандарты бекітілгеннен кейін күнтізбелік отыз күн ішінде орталық мемлекеттік органдар және облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың жергілікті атқарушы органдары мемлекеттік көрсетілетін қызметтер регламенттерін әзірлейді және бекітеді.

2. Орталық мемлекеттік орган әзірлейтін мемлекеттік көрсетілетін қызмет регламенті орталық мемлекеттік органның немесе оның басшысының нормативтік құқықтық актісімен бекітіледі.

3. Облыстың, республикалық маңызы бар қаланың, астананың жергілікті атқарушы органы әзірлейтін, оның ішінде ауданның, облыстық маңызы бар қаланың жергілікті атқарушы органы, қаладағы аудан, аудандық маңызы бар қала, кент, ауыл, ауылдық округ әкімі үшін әзірленетін мемлекеттік көрсетілетін қызмет регламенті облыс, республикалық маңызы бар қала, астана әкімдігінің нормативтік құқықтық қаулысымен бекітіледі.

17-бап. Мемлекеттік көрсетілетін қызмет регламентінің мазмұнына қойылатын талаптар

Мемлекеттік көрсетілетін қызмет регламенті:
1) жалпы ережелерді;
2) мемлекеттік қызмет көрсету процесінде көрсетілетін қызметті берушінің құрылымдық бөлімшелерінің (қызметкерлерінің) іс-қимылдар тәртібін сипаттауды;
3) мемлекеттік қызмет көрсету процесінде көрсетілетін қызметті берушінің құрылымдық бөлімшелерінің (қызметкерлерінің) өзара іс-қимыл тәртібін сипаттауды;
4) мемлекеттік қызмет көрсету процесінде халыққа қызмет көрсету орталығымен және (немесе) өзге де көрсетілетін қызметті берушілермен өзара іс-қимыл тәртібін, сондай-ақ ақпараттық жүйелерді пайдалану тәртібін сипаттауды көздейді.

4-тарау. МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТТЕР КӨРСЕТУ

18-бап. Мемлекеттік қызметтер көрсету

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер:
1) көрсетілетін қызметті берушілер арқылы;
2) халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы;
3) «электрондық үкіметтің» веб-порталы арқылы көрсетіледі.

19-бап. Көрсетілетін қызметті берушілердің мемлекеттік қызметтер көрсетуі

Көрсетілетін қызметті берушілердің мемлекеттік қызметтер көрсетуіне қойылатын талаптар және оларды көрсету тәртібі мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарты мен регламентінде айқындалады.

20-бап. Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы мемлекеттік қызметтер көрсету

1. Көрсетілетін қызметті алушының өтініші мен құжаттарын көрсетілетін қызметті берушілерге қағаз жеткізгіште жөнелтуді көздейтін мемлекеттік қызметтерді халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсету кезінде өтініштер мен құжаттар қабылданған күн мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартында белгіленген мемлекеттік қызмет көрсету мерзіміне кірмейді.
2. Халыққа қызмет көрсету орталығының қызметкері көрсетілетін қызметті алушыда мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартында көзделген тізбеге сәйкес құжаттардың толық топтамасы болған кезде оның өтінішін қабылдауға міндетті.
Көрсетілетін қызметті алушы мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартында көзделген тізбеге сәйкес құжаттардың толық топтамасын ұсынбаған жағдайда, халыққа қызмет көрсету орталығының қызметкері өтінішті қабылдаудан бас тартады.
3. Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы мемлекеттік қызмет көрсету кезінде көрсетілетін қызметті алушының жеке басын сәйкестендіруді халыққа қызмет көрсету орталықтарының қызметкерлері жүзеге асырады.
4. Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы мемлекеттік қызметтер көрсету кезінде көрсетілетін қызметті берушілермен өзара іс-қимыл мемлекеттік қызметтер көрсету мониторингінің ақпараттық жүйесі пайдаланыла отырып жүзеге асырылады.
5. Көрсетілетін қызметті алушының өтініші бойынша халыққа қызмет көрсету орталығының қызметкері көрсетілетін қызметті алушы ұсынған құжаттың түпнұсқасынан жасалған құжаттың электрондық көшірмесін куәландырады.
6. Халыққа қызмет көрсету орталықтарының қызметкерлері мемлекеттік қызметтер көрсету

кезінде, егер Қазақстан Республикасының заңдарында өзгеше көзделмесе, ақпараттық жүйелерде қамтылған, заңмен қорғалатын құпияны құрайтын мәліметтерді пайдалануға көрсетілетін қызметті алушының жазбаша келісімін алуға міндетті.

21-бап. Электрондық нысанда мемлекеттік қызметтер көрсету

1. Электрондық нысанда мемлекеттік қызметтер көрсету Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес «электрондық үкіметтің» веб-порталы арқылы жүзеге асырылады.

2. Электрондық құжат немесе қағаз жеткізгіштегі құжат не «электрондық үкіметтің» ақпараттық жүйесінен мәлімет беру электрондық нысанда мемлекеттік қызмет көрсетудің нәтижесі болып табылады.

3. Халыққа қызмет көрсету орталығы арқылы электрондық нысанда мемлекеттік қызмет көрсету кезінде көрсетілетін қызметті алушының жазбаша келісімі негізінде электрондық құжат нысанындағы оның сұрау салуын халыққа қызмет көрсету орталығының қызметкері өзіне қызметтік мақсатта пайдалану үшін берілген электрондық цифрлық қолтаңбасымен куәландырады.

4. Көрсетілетін қызметті алушыларға ақпараттандыру саласындағы уәкілетті орган айқындайтын тәртіппен бір өтініш негізінде электрондық нысанда бірнеше мемлекеттік қызмет көрсетілуі мүмкін.

22-бап. Мемлекеттік қызметтер көрсету процестерін оңтайландыру

Мемлекеттік қызметтер көрсету процестерін оңтайландыруды ақпараттандыру саласындағы уәкілетті орган айқындайтын тәртіппен орталық мемлекеттік органдар, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдары, қаладағы аудандардың, аудандық маңызы бар қалалардың, кенттердің, ауылдардың, ауылдық округтердің әкімдері тұрақты негізде жүзеге асырады.

23-бап. Көрсетілетін қызметті алушыларды мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібі туралы хабардар ету

1. Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібі туралы ақпарат:

1) мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарын көрсетілетін қызметті берушілердің орналасқан жерлерінде және халыққа қызмет көрсету орталықтарында орналастыру;

2) жеке және заңды тұлғалардың көрсетілетін қызметті берушілерге өтініш жасауы;

3) мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарын «электрондық үкіметтің» веб-порталында, орталық мемлекеттік органдардың, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдарының, қаладағы аудандар, аудандық маңызы бар қалалар, кенттер, ауылдар, ауылдық округтер әкімдерінің, көрсетілетін қызметті берушілердің интернет-ресурстарында және басқа да бұқаралық ақпарат құралдарында орналастыру;

4) Мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі бірыңғай байланыс орталығына өтініш жасау арқылы ұсынылады.

2. Орталық мемлекеттік органдар, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдары, қаладағы аудандардың, аудандық маңызы бар қалалардың, кенттердің, ауылдардың, ауылдық округтердің әкімдері және көрсетілетін қызметті берушілер мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандарты бекітілген немесе өзгертілген күннен бастап үш жұмыс күні ішінде оны көрсету тәртібі туралы ақпаратты жаңартады.

3. Орталық мемлекеттік органдар, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдары, қаладағы

аудандардың, аудандық маңызы бар қалалардың, кенттердің, ауылдардың, ауылдық округтердің әкімдері, көрсетілетін қызметті берушілер және халыққа қызмет көрсету орталықтары көрсетілетін қызметті алушылар өтініш жасаған кезде оларға қажетті түсініктемелермен бірге мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібі туралы ақпаратты дереу ұсынуға міндетті.

4. Мемлекеттік қызмет көрсету сатысы туралы ақпарат көрсетілетін қызметті алушыға оның Мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі бірыңғай байланыс орталығына және (немесе) көрсетілетін қызметті берушіге өтініш жасаған кезінде ұсынылады.

5. Орталық мемлекеттік органдар, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдары, қаладағы аудандардың, аудандық маңызы бар қалалардың, кенттердің, ауылдардың, ауылдық округтердің әкімдері жыл сайын «электрондық үкіметтің» веб-порталында, интернет-ресурстарда және басқа да бұқаралық ақпарат құралдарында мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі қызмет туралы есепті орналастырады.

6. Орталық мемлекеттік органдар, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдары, қаладағы аудандардың, аудандық маңызы бар қалалардың, кенттердің, ауылдардың, ауылдық округтердің әкімдері көрсетілетін қызметті берушілердің, мүдделі жеке және заңды тұлғалардың қатысуымен мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы қызмет туралы есептерге жылына кемінде бір рет жария талқылаулар өткізеді. Жария талқылаулардың қорытындылары мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыру және мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарын жетілдіру үшін пайдаланылады.

24-бап. Мемлекеттік қызметтер көрсеткені үшін төлемақы

1. Қазақстан Республикасында мемлекеттік қызметтер Қазақстан Республикасының заңдарына сәйкес ақылы немесе тегін негізде көрсетіледі.

2. Қазақстан Республикасының заңдарында тегін ұсынылуға кепілдік берілген мемлекеттік қызметтерді көрсеткені үшін көрсетілетін қызметті алушыға төлемақы белгілеуге жол берілмейді.

25-бап. Мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша шағымдарды қарау ерекшеліктері

1. Көрсетілетін қызметті алушылардың мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша шағымдары осы Заңда белгіленген ерекшеліктер ескеріле отырып, Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес қаралуға жатады.

2. Орталық мемлекеттік органның, облыстың, республикалық маңызы бар қаланың, астананың, ауданның, облыстық маңызы бар қаланың жергілікті атқарушы органының, қаладағы аудан, аудандық маңызы бар қала, кент, ауыл, ауылдық округ әкімінің, көрсетілетін қызметті берушінің, халыққа қызмет көрсету орталығының атына келіп түскен көрсетілетін қызметті алушының шағымы оның тіркелген күнінен бастап бес жұмыс күні ішінде қаралуға жатады.

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органның атына келіп түскен көрсетілетін қызметті алушының шағымы оның тіркелген күнінен бастап он бес жұмыс күні ішінде қаралуға жатады.

3. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті орган шағымды қарау қорытындылары бойынша:

1) орталық мемлекеттік органның, облыстың, республикалық маңызы бар қаланың, астананың, ауданның, облыстық маңызы бар қаланың жергілікті атқарушы органының, қаладағы аудан, аудандық маңызы бар қала, кент, ауыл, ауылдық округ әкімінің, көрсетілетін қызметті берушінің, халыққа қызмет көрсету орталығының көрсетілетін қызметті алушының шағымы бойынша қабылдаған шешіміне оның қанағаттанбауы себептерін кешенді түрде зерделеуді қамтамасыз етуге;

2) орталық мемлекеттік орган, облыстың, республикалық маңызы бар қаланың, астананың, ауданның, облыстық маңызы бар қаланың жергілікті атқарушы органы, қаладағы ауданның, аудандық

маңызы бар қаланың, кенттің, ауылдың, ауылдық округтің әкімі тарапынан Қазақстан Республикасының мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы заңнамасының сақталмау фактісі анықталған жағдайда олардың атына көрсетілетін қызметті алушының бұзылған құқықтарын, бостандықтары мен заңды мүдделерін қалпына келтіру жөнінде шаралар қолдану үшін ұсыныстар жіберуге;

3) көрсетілетін қызметті алушының шағымын орталық мемлекеттік орган, облыстың, республикалық маңызы бар қаланың, астананың, ауданның, облыстық маңызы бар қаланың жергілікті атқарушы органы, қаладағы ауданның, аудандық маңызы бар қаланың, кенттің, ауылдың, ауылдық округтің әкімі тарапынан қанағаттандырудың уақтылылығы мен толықтығын бақылауды жүзеге асыруға міндетті.

4. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органның, орталық мемлекеттік органның, облыстың, республикалық маңызы бар қаланың, астананың, ауданның, облыстық маңызы бар қаланың жергілікті атқарушы органының, қаладағы аудан, аудандық маңызы бар қала, кент, ауыл, ауылдық округ әкімінің шағымды қарау мерзімі:

1) шағым бойынша қосымша зерделеу немесе тексеру не жергілікті жерге барып тексеру жүргізу;

2) қосымша ақпарат алу қажет болған жағдайларда он жұмыс күнінен аспайтын мерзімге ұзартылады.

Шағымды қарау мерзімі ұзартылған жағдайда шағымдарды қарау бойынша өкілеттіктер берілген лауазымды адам шағымды қарау мерзімі ұзартылған кезден бастап үш жұмыс күні ішінде шағым берген көрсетілетін қызметті алушыға ұзарту себептерін көрсете отырып, шағымды қарау мерзімінің ұзартылғаны туралы жазбаша нысанда (шағым қағаз жеткізгіште берілген кезде) немесе электрондық нысанда (шағым электрондық түрде берілген кезде) хабарлайды.

5-тарау. МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТТЕР КӨРСЕТУ САПАСЫН БАҚЫЛАУ. МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТТЕР КӨРСЕТУ САПАСЫН БАҒАЛАУ ЖӘНЕ ОНЫҢ ҚОҒАМДЫҚ МОНИТОРИНГІ

26-бап. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бақылауды, мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалауды және оның қоғамдық мониторингін жүргізу қағидаттары

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бақылауды, мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалауды және оның қоғамдық мониторингін жүргізу мынадай қағидаттарға негізделеді:

1) заңдылық;
2) объективтілік;
3) тұрашылдық;
4) анықтық;
5) жан-жақтылық;
6) ашықтық.

27-бап. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бақылауды жүргізу ерекшеліктері

1. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бақылау Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жүзеге асырылады.

2. Орталық мемлекеттік органдардың, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдарының, қаладағы аудандар, аудандық маңызы бар қалалар, кенттер, ауылдар, ауылдық округтер әкімдерінің

Қазақстан Республикасының мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы заңнамасын сақтау жөніндегі қызметі мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бақылау объектісі болып табылады.

28-бап. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалауды жүргізу тәртібі

Электрондық нысанда көрсетілетін мемлекеттік қызметтерді қоспағанда, мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалауды мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті орган Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен жүзеге асырады.

Электрондық нысанда көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің сапасын бағалауды ақпараттандыру саласындағы уәкілетті орган Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен жүзеге асырады.

29-бап. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасының қоғамдық мониторингі

1. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасының қоғамдық мониторингін жеке тұлғалар, коммерциялық емес ұйымдар өз бастамасы бойынша және өз есебінен жүргізеді.

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасының қоғамдық мониторингі Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органның мемлекеттік әлеуметтік тапсырысы бойынша да жүргізіледі.

2. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасының қоғамдық мониторингін жүргізу кезінде жеке тұлғалар, коммерциялық емес ұйымдар, мемлекеттік құпияларды, коммерциялық және заңмен қорғалатын өзге де құпияны құрайтын ақпаратты қоспағанда, Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес мемлекеттік қызметтер көрсету саласына жататын қажетті ақпаратты орталық мемлекеттік органдардан, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдарынан, қаладағы аудандар, аудандық маңызы бар қалалар, кенттер, ауылдар, ауылдық округтер әкімдерінен, осы ақпарат олардың интернет-ресурстарында болмаған жағдайда, сұратуға құқылы.

3. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасының қоғамдық мониторингі нәтижелері бойынша жеке тұлғалар, коммерциялық емес ұйымдар қорытынды жасайды. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасының қоғамдық мониторингінің қорытындысы:

1) орталық мемлекеттік органдардың, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдарының, қаладағы аудандар, аудандық маңызы бар қалалар, кенттер, ауылдар, ауылдық округтер әкімдерінің, сондай-ақ көрсетілетін қызметті берушілердің Қазақстан Республикасының мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы заңнамасының талаптарын сақтауы туралы ақпаратты;

2) мемлекеттік қызметтер көрсету сапасының қоғамдық мониторингі барысында анықталған Қазақстан Республикасының мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы заңнамасының сақталмау фактілерін жою жөніндегі ұсынымдарды;

3) мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыру жөніндегі ұсыныстарды;

4) мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарына өзгерістер мен толықтырулар енгізу жөніндегі ұсыныстарды қамтиды.

4. Орталық мемлекеттік органдар, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдары, қаладағы аудандардың, аудандық маңызы бар қалалардың, кенттердің, ауылдардың, ауылдық округтердің әкімдері, сондай-ақ көрсетілетін қызметті берушілер мемлекеттік қызметтер көрсету сапасының қоғамдық мониторингі қорытындысын ескере отырып, мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыру жөнінде шаралар қолданады.

6-тарау. ҚОРЫТЫНДЫ ЕРЕЖЕЛЕР

30-бап. Қазақстан Республикасының мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы заңнамасын бұзғаны үшін жауаптылық

Қазақстан Республикасының мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы заңнамасын бұзу Қазақстан Республикасының заңдарында белгіленген жауаптылыққа әкеп соғады.

31-бап. Осы Заңды қолданысқа енгізу тәртібі

Осы Заң алғашқы ресми жарияланғанынан кейін күнтізбелік отыз күн өткен соң қолданысқа енгізіледі.

Қазақстан Республикасының
Президенті *Н.НАЗАРБАЕВ.*

© 2012. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің "Республикалық құқықтық ақпарат орталығы" ШЖҚ РМК