

## ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ ЗАҢЫ

### Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы (2018.13.06. берілген өзгерістер мен толықтырулармен)

#### 1-тарау. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

1-бап. Осы Заңда пайдаланылатын негізгі ұғымдар

2-бап. Қазақстан Республикасының мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы заңнамасы

3-бап. Мемлекеттік қызметтер көрсетудің негізгі қағидаттары

4-бап. Көрсетілетін қызметті алушылардың құқықтары

5-бап. Көрсетілетін қызметті берушілердің құқықтары мен міндеттері

#### 2-тарау. МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТТЕР КӨРСЕТУ САЛАСЫНДАҒЫ МЕМЛЕКЕТТІК РЕТТЕУ

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

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

8-бап. Мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы уәкілетті органның құзыреті

9-бап. Ақпараттандыру саласындағы уәкілетті органның құзыреті

9-1-бап. Орталық мемлекеттік органдар арасынан Қазақстан Республикасының Үкіметі айқындайтын уәкілетті органның құзыреті

10-бап. Орталық мемлекеттік органдардың құзыреті

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

11-1-бап. Мемлекеттік корпорацияның қызметін ұйымдастыру

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

12-бап. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімі

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

14-бап. Мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартының мазмұнына қойылатын талаптар

15-бап. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарының жобаларын жария талқылау

16-бап. Мемлекеттік көрсетілетін қызмет регламентін әзірлеуге қойылатын талаптар

17-бап. Мемлекеттік көрсетілетін қызмет регламентінің мазмұнына қойылатын талаптар

#### 4-тарау. МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТТЕР КӨРСЕТУ

18-бап. Мемлекеттік қызметтер көрсету

19-бап. Көрсетілетін қызметті берушілердің мемлекеттік қызметтер көрсетуі

19-1-бап. Көрсетілетін қызметті берушілердің мемлекеттік қызметтер көрсетуден бас тартуы

20-бап. Мемлекеттік корпорация арқылы мемлекеттік қызметтер көрсету

21-бап. Электрондық нысанда мемлекеттік қызметтер көрсету

- 22-бап. Мемлекеттік қызметтер көрсету процестерін оңтайландыру  
23-бап. Көрсетілетін қызметті алушыларды мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібі туралы хабардар ету  
24-бап. Мемлекеттік қызметтер көрсеткені үшін төлемақы  
25-бап. Мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша шағымдарды қарау ерекшеліктері  
5-тарау. МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТТЕР КӨРСЕТУ САПАСЫН МЕМЛЕКЕТТІК БАҚЫЛАУ. МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТТЕР КӨРСЕТУ САПАСЫН БАҒАЛАУ ЖӘНЕ ОҒАН ҚОҒАМДЫҚ МОНИТОРИНГ ЖҮРГІЗУ  
26-бап. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын мемлекеттік бақылауды, мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалауды және оған қоғамдық мониторингті жүргізу қағидаттары  
27-бап. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын мемлекеттік бақылауды жүргізудің ерекшеліктері  
28-бап. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалауды жүргізу тәртібі  
29-бап. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасының қоғамдық мониторингі  
6-тарау. ҚОРЫТЫНДЫ ЕРЕЖЕЛЕР  
30-бап. Қазақстан Республикасының мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы заңнамасын бұзғаны үшін жауаптылық  
31-бап. Осы Заңды қолданысқа енгізу тәртібі

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:

*2015.24.11. № 419-V ҚР Заңымен (бұр.ред.қара); 2018.24.05. № 156-VI ҚР Заңымен (бұр.ред.қара) 1) тармақша жаңа редакцияда*

1) «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы (бұдан әрі - Мемлекеттік корпорация) - Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес мемлекеттік қызметтерді, табиғи монополиялар субъектілерінің желілеріне қосуға арналған техникалық шарттарды беру жөніндегі қызметтерді және квазимемлекеттік сектор субъектілерінің қызметтерін көрсету, «бір терезе» қағидаты бойынша мемлекеттік қызметтерді, табиғи монополиялар субъектілерінің желілеріне қосуға арналған техникалық шарттарды беру жөніндегі қызметтерді, квазимемлекеттік сектор субъектілерінің қызметтерін көрсетуге өтініштер қабылдау және көрсетілетін қызметті алушыға олардың нәтижелерін беру жөніндегі жұмысты ұйымдастыру, сондай-ақ электрондық нысанда мемлекеттік қызметтер көрсетуді қамтамасыз ету үшін Қазақстан Республикасы Үкіметінің шешімі бойынша құрылған, орналасқан жері бойынша жылжымайтын мүлікке құқықтарды мемлекеттік тіркеуді жүзеге асыратын заңды тұлға;

*2018.24.05. № 156-VI ҚР Заңымен 1-1) тармақшамен толықтырылды*

1-1) ақпараттандыру саласындағы уәкілетті орган - ақпараттандыру және «электрондық үкімет» саласындағы басшылықты және салааралық үйлестіруді жүзеге асыратын орталық атқарушы 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, бостандықтарын мен заңды мүдделерін іске асыруға, оларға тиісті материалдық немесе материалдық емес игіліктер беруге бағытталған жекелеген мемлекеттік функцияларды іске асыру нысандарының бірі;

*2015.17.11. № 408-V ҚР Заңымен 6) тармақша жаңа редакцияда (2016 ж. 1 наурыздан бастап қолданысқа енгізілді) (бұр.ред.қара)*

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, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясымен өзара іс-қимыл жасау, 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;

*2015.24.11. № 419-V ҚР Заңымен 9) тармақша жаңа редакцияда (бұр.ред.қара)*

9) Бірыңғай байланыс орталығы - Қазақстан Республикасының Үкіметі айқындаған, көрсетілетін қызметті алушыларға мемлекеттік және өзге де қызметтер көрсету мәселелері бойынша - ақпарат, сондай-ақ мемлекеттік органдарға ақпараттық-коммуникациялық қызметтер көрсету мәселелері бойынша ақпарат беру жөніндегі ақпараттық-анықтамалық қызмет функцияларын орындайтын заңды тұлға;

*2015.17.11. № 408-V ҚР Заңымен 10) тармақша жаңа редакцияда (2016 ж. 1 наурыздан бастап қолданысқа енгізілді) (бұр.ред.қара)*

10) мемлекеттік қызметтер көрсету мониторингінің ақпараттық жүйесі - мемлекеттік қызметтер көрсету, оның ішінде «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы арқылы көрсету процесін автоматтандыруға және мониторингтеуге 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;

*2015.23.11. № 417-V ҚР Заңымен 13) тармақша жаңа редакцияда (бұр.ред.қара)*

13) мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын мемлекеттік 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, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес мемлекеттік қызметтер көрсететін жеке және заңды тұлғалардың Қазақстан Республикасының мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы заңнамасын сақтауын тексеру және оған мониторинг жүргізу 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) 2018.24.05. № 156-VI ҚР Заңымен алып тасталды (*бұр.ред.қара*)

*2018.24.05. № 156-VI ҚР Заңымен 19) тармақша жаңа редакцияда (бұр.ред.қара)*

19) «электрондық үкіметтің» веб-порталы - нормативтік құқықтық базаны қоса алғанда, бүкіл шоғырландырылған үкіметтік ақпаратқа және электрондық нысанда көрсетілетін мемлекеттік қызметтерге, табиғи монополиялар субъектілерінің желілеріне қосуға техникалық шарттарды беру жөніндегі қызметтерге және квазимемлекеттік сектор субъектілерінің қызметтеріне 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 қағидааттары**

Мемлекеттік қызметтер мынадай негізгі қағидааттар 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 жеткізуге;

мемлекеттік қызметтер көрсету кезінде төрешілдік пен созбұйдалық 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:

*2015.03.12. № 433-V ҚР Заңымен 1) тармақша жаңа редакцияда (2016 ж. 1 қаңтардан бастап қолданысқа енгізілді) (бұр.ред.қара)*

1) көрсетілетін қызметті берушіден мемлекеттік көрсетілетін қызметті ұсыну тәртібі туралы толық және анық ақпаратты қолжетімді нысанда алуға;

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

*2015.17.11. № 408-V ҚР Заңымен 3) тармақша жаңа редакцияда (2016 ж. 1 наурыздан бастап қолданысқа енгізілді) (бұр.ред.қара)*

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, Мемлекеттік корпорацияның 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.

*2015.17.11. № 408-V ҚР Заңымен 2-тармақ өзгертілді (2016 ж. 1 наурыздан бастап қолданысқа енгізілді) (бұр.ред.қара)*

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;

*2015.17.11. № 408-V ҚР Заңымен 4) тармақша жаңа редакцияда (2016 ж. 1 наурыздан бастап қолданысқа енгізілді) (бұр.ред.қара)*

4) Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес, 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, Мемлекеттік корпорацияға мемлекеттік қызметтерді көрсету, оның ішінде ақпараттық жүйелерді интеграциялау арқылы көрсету үшін қажетті құжаттар мен ақпаратты ұсынуға;

*2015.17.11. № 408-V ҚР Заңымен 5) тармақша жаңа редакцияда (2016 ж. 1 наурыздан бастап қолданысқа енгізілді) (бұр.ред.қара)*

5) мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартында белгіленген мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі өткенге дейін бір тәуліктен кешіктірмей Мемлекеттік корпорация арқылы көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің нәтижесін Мемлекеттік корпорацияға жеткізуді қамтамасыз етуге;

*2015.03.12. № 433-V ҚР Заңымен 6) тармақша жаңа редакцияда (2016 ж. 1 қаңтардан бастап қолданысқа енгізілді) (бұр.ред.қара)*

6) мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы жұмыскерлердің біліктілігін арттыруға, сондай-ақ мүгедектермен қарым-қатынас жасау дағдыларына үйретуге;

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, бостандықтарын 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.

Мемлекеттік қызметтер көрсету кезінде көрсетілетін қызметтерді алушылардан:

1) ақпараттық жүйелерден алуға болатын құжаттарды;

2) Қазақстан Республикасының зейнетақымен және әлеуметтік қамсыздандыру мәселелерін реттейтін заңнамасында көзделген жағдайларды қоспағанда, көрсетілетін қызметті берушінің салыстырып-тексеруі үшін түпнұсқалары ұсынылған құжаттардың нотариат куәландырған көшірмелерін 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;

*2015.17.11. № 408-V ҚР Заңымен 2-1) тармақшамен толықтырылды (2016 ж. 1 наурыздан бастап қолданысқа енгізілді)*

2-1) Мемлекеттік корпорация арқылы көрсетілуге жататын мемлекеттік қызметтерді іріктеу жөніндегі Ведомствоаралық комиссия туралы ережені және оның құрамын бекітеді;

3) - 9) 2014.29.09. № 239-V ҚР [Заңымен](#) алып тасталды (*бұр.ред.қара*)

10) Қазақстан Республикасының [Конституциясымен](#), осы Заңымен, өзге де заңдарымен және Қазақстан Республикасы Президентінің актілерімен өзіне жүктелген өзге де функцияларды орындайды.

### **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;

*2015.23.11. № 417-V ҚР [Заңымен](#) 2) тармақша жаңа редакцияда (бұр.ред.қара)*

2) мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын мемлекеттік бақылауды жүзеге асырады;

*2015.23.11. № 417-V ҚР [Заңымен](#) 3) тармақша жаңа редакцияда (бұр.ред.қара)*

3) мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын мемлекеттік 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;

*2018.13.06. № 160-VI ҚР [Заңымен](#) 6) тармақша жаңа редакцияда (бұр.ред.қара)*

6) мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қоғамдық мониторинг жүргізу бойынша мемлекеттік әлеуметтік тапсырысты қалыптастыруды, іске асыруды, іске асыру мониторингін және осы тапсырыстың нәтижелерін бағалауды жүзеге асырады;

7) 2015.02.11. № 384-V ҚР [Заңымен](#) алып тасталды (*2016 ж. 1 қаңтардан бастап қолданысқа енгізілді*) (*бұр.ред.қара*)

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;

*2014.29.09. № 239-V ҚР [Заңымен](#) 2) тармақша жаңа редакцияда (бұр.ред.қара)*

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.

### **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) - 6) 2015.17.11. № 408-V ҚР [Заңымен](#) алып тасталды *(2016 ж. 1 наурыздан бастап қолданысқа енгізілді) (бұр.ред.қара)*

*2014.29.09. № 239-V ҚР [Заңымен](#) 7) тармақша жаңа редакцияда (бұр.ред.қара)*

7) оңтайландыруға және автоматтандыруға жататын мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің тізбесін және оларды электрондық нысанға көшіру мерзімдерін әзірлейді және бекітеді;

*2015.24.11. № 419-V ҚР [Заңымен](#) 8) тармақша жаңа редакцияда (бұр.ред.қара)*

8) Бірыңғай байланыс орталығының жұмысын ұйымдастырады және үйлестіреді;

*2014.29.09. № 239-V ҚР [Заңымен](#) 8-1) тармақшамен толықтырылды*

8-1) бір өтініштің негізінде электрондық нысанда көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің [тізбесін](#) бекітеді;

*2015.24.11. № 419-V ҚР [Заңымен](#) 9) тармақша жаңа редакцияда (бұр.ред.қара)*

9) Бірыңғай байланыс орталығы қызметінің [қағидаларын](#) бекітеді;

*2014.29.09. № 239-V ҚР [Заңымен](#) (бұр.ред.қара); 2015.24.11. № 419-V ҚР [Заңымен](#) (бұр.ред.қара) 10) тармақша жаңа редакцияда*

10) 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 қызметтерді берушілермен өзара іс-қимыл жасау [қағидаларын](#) бекітеді;

*2015.17.11. № 408-V ҚР [Заңымен](#) 11) тармақша жаңа редакцияда (2016 ж. 1 наурыздан бастап қолданысқа енгізілді) (бұр.ред.қара)*

11) мемлекеттік қызметтер көрсетудің электрондық нысанын көздейтін мемлекеттік көрсетілетін қызметтер [стандарттарының](#) жобаларын келісуді жүзеге асырады;

*2015.17.11. № 408-V ҚР [Заңымен](#) 12) тармақша жаңа редакцияда (2016 ж. 1 наурыздан бастап қолданысқа енгізілді) (бұр.ред.қара)*

12) электрондық нысанда көрсетілетін мемлекеттік қызметтер стандарттарын жетілдіру жөнінде ұсыныстар әзірлейді;



*2015.17.11. № 408-V ҚР Заңымен 12-1) тармақшамен толықтырылды (2016 ж. 1 наурыздан бастап қолданысқа енгізілді)*

12-1) құзыреті шегінде Мемлекеттік корпорацияның қызметін тексеруді жүзеге асырады;

*2015.17.11. № 408-V ҚР Заңымен 12-2) тармақшамен толықтырылды (2016 ж. 1 наурыздан бастап қолданысқа енгізілді)*

12-2) мемлекеттік органдар мен ұйымдардан Мемлекеттік корпорацияның қызметі туралы мәліметтерді алуға құқылы;

*2014.29.09. № 239-V ҚР Заңымен 13) тармақша жаңа редакцияда (бұр.ред.қара)*

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.

*2015.17.11. № 408-V ҚР Заңымен 9-1-баппен толықтырылды (2016 ж. 1 наурыздан бастап қолданысқа енгізілді)*

### **9-1-бап. Орталық мемлекеттік органдар арасынан Қазақстан Республикасының Үкіметі айқындайтын уәкілетті органның құзыреті**

Уәкілетті орган:

1) Мемлекеттік корпорацияның қызметі қағидаларын әзірлейді және бекітеді;

2) ақпараттандыру саласындағы уәкілетті органмен келісу бойынша Мемлекеттік корпорация арқылы көрсетілуге жататын мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді іріктеу қағидаларын әзірлейді және бекітеді;

3) Мемлекеттік корпорацияның қызметін ұйымдастыруды және бақылауды жүзеге асырады;

4) Мемлекеттік корпорацияның қызметін және оның көрсетілетін қызметті берушілермен өзара іс-қимыл жасауын үйлестіреді;

5) Мемлекеттік корпорацияның қызметін әдіснамалық қамтамасыз етуді жүзеге асырады;

6) Мемлекеттік корпорация арқылы мемлекеттік қызметтер көрсету көзделген мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарының жобаларын келісуді жүзеге асырады;

7) Мемлекеттік корпорация арқылы ұсынылатын мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарын жетілдіру жөнінде ұсыныстар әзірлейді;

8) Мемлекеттік корпорация көрсететін қызметтерге баға белгілеу тәртібін айқындайды.

### **10-бап. Орталық мемлекеттік органдардың құзыреті**

Орталық мемлекеттік органдар:

*2014.29.09. № 239-V ҚР Заңымен 1) тармақша жаңа редакцияда (бұр.ред.қара)*

1) мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарын әзірлейді және бекітеді;

2) мемлекеттік көрсетілетін қызметтер регламенттерін әзірлейді және бекітеді;

*2015.03.12. № 433-V ҚР Заңымен 3) тармақша жаңа редакцияда (2016 ж. 1 қаңтардан бастап қолданысқа енгізілді) (бұр.ред.қара)*

3) мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыруды, оған қолжетімділікті қамтамасыз етеді;

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

*2015.03.12. № 433-V ҚР Заңымен 5) тармақша жаңа редакцияда (2016 ж. 1 қаңтардан бастап қолданысқа енгізілді) (бұр.ред.қара)*

5) көрсетілетін қызметті алушылардың мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібі туралы қолжетімді нысанда 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;

*2015.03.12. № 433-V ҚР Заңымен 8) тармақша жаңа редакцияда (2016 ж. 1 қаңтардан бастап қолданысқа енгізілді) (бұр.ред.қара)*

8) мемлекеттік қызметтер көрсету, мүгедектермен қарым-қатынас жасау саласындағы жұмыскерлердің 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;

*2015.17.11. № 408-V ҚР Заңымен 12) тармақша жаңа редакцияда (2016 ж. 1 наурыздан бастап қолданысқа енгізілді) (бұр.ред.қара)*

12) егер Қазақстан Республикасының заңнамасында өзгеше көзделмесе, Мемлекеттік корпорацияға мемлекеттік қызметтер көрсету үшін қажетті мәліметтерді қамтитын ақпараттық жүйелерге қолжетімділік береді;

*2015.24.11. № 419-V ҚР Заңымен 13) тармақша жаңа редакцияда (бұр.ред.қара)*

13) мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібі туралы ақпаратты Бірыңғай байланыс орталығына береді;

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.

**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:

*2015.03.12. № 433-V ҚР Заңымен 1) тармақша жаңа редакцияда (2016 ж. 1 қаңтардан бастап қолданысқа енгізілді) (бұр.ред.қара)*

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

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

*2015.03.12. № 433-V ҚР Заңымен 3) тармақша жаңа редакцияда (2016 ж. 1 қаңтардан бастап қолданысқа енгізілді) (бұр.ред.қара)*

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

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

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

*2015.03.12. № 433-V ҚР Заңымен 6) тармақша жаңа редакцияда (2016 ж. 1 қаңтардан бастап қолданысқа енгізілді) (бұр.ред.қара)*

6) мемлекеттік қызметтер көрсету, мүгедектермен қарым-қатынас жасау саласындағы жұмыскерлердің 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;

*2015.17.11. № 408-V ҚР Заңымен 10) тармақша жаңа редакцияда (2016 ж. 1 наурыздан бастап қолданысқа енгізілді) (бұр.ред.қара)*

10) егер Қазақстан Республикасының заңнамасында өзгеше көзделмесе, Мемлекеттік корпорацияға мемлекеттік қызметтер көрсету үшін қажетті мәліметтерді қамтитын ақпараттық жүйелерге қолжетімділік береді;

*2015.24.11. № 419-V ҚР Заңымен 11) тармақша жаңа редакцияда (бұр.ред.қара)*

11) мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібі туралы ақпаратты Бірыңғай байланыс орталығына береді;

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.

*2015.17.11. № 408-V ҚР Заңымен 6-тарау 11-1-баппен толықтырылды (2016 ж. 1 наурыздан бастап қолданысқа енгізілді)*

#### **11-1-бап. Мемлекеттік корпорацияның қызметін ұйымдастыру**

*2018.24.05. № 156-VI ҚР Заңымен 1-тармақ жаңа редакцияда (бұр.ред.қара)*

1. Мемлекеттік корпорация «бір терезе» қағидаты бойынша жеке және (немесе) заңды тұлғаларға мемлекеттік қызметтер көрсету, жеке және заңды тұлғалардың міндетті мемлекеттік тіркеуіне жатпайтын жылжымалы мүлкі кепілін тіркеу, ғимараттарды, құрылысжайларды және (немесе) олардың құрамдастарын техникалық зерттеп-қарау, жылжымайтын мүлікке құқықтарды мемлекеттік тіркеу, мемлекеттік жер кадастрын жүргізу, зейнетақымен және әлеуметтік қамсыздандыру саласындағы қызметті жүзеге асыратын бірыңғай провайдер болып табылады.

Өзге тұлғалардың бірыңғай провайдер қызметін жүзеге асыруына тыйым салынады.

2. Мемлекеттік корпорация акционерлік қоғам нысанында құрылады, ол коммерциялық емес ұйым болып табылады.

Мемлекеттік корпорацияның өз филиалдары болады.

3. Мемлекеттік корпорацияның жалғыз акционері Қазақстан Республикасының Үкіметі болып табылады. Мемлекеттік корпорацияның уәкілетті органы орталық мемлекеттік органдар арасынан Қазақстан Республикасы Үкіметінің шешімімен айқындалады.

4. Мемлекеттік корпорация:

1) мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыруды қамтамасыз етеді;

2) мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттары мен регламенттерінің сақталуын 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) мемлекеттік қызметтер көрсету саласында қызметкерлердің біліктілігін арттыруды қамтамасыз етеді;

6) Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес «бір терезе» қағидаты бойынша жеке және (немесе) заңды тұлғаларға мемлекеттік қызметтер көрсетеді;

7) осы Заңда, Қазақстан Республикасының өзге де заңдарында, Қазақстан Республикасы Президентінің және Қазақстан Республикасы Үкіметінің актілерінде көзделген 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**

*2014.29.09. № 239-V ҚР Заңымен (бұр.ред.қара); 2016.06.04. № 484-V ҚР Заңымен (бұр.ред.қара) 1-тармақ өзгертілді*

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 қызметтер тізілімі бекітілген немесе оған толықтырулар енгізілген күннен 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.

#### **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;

*2015.17.11. № 408-V ҚР Заңымен 3) тармақша жаңа редакцияда (2016 ж. 1 наурыздан бастап қолданысқа енгізілді) (бұр.ред.қара)*

3) орталық мемлекеттік органдардың, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдарының, қаладағы аудандардың, аудандық маңызы бар қалалардың, кенттердің, ауылдардың, ауылдық округтердің әкімдерінің, сондай-ақ көрсетілетін қызметті берушілердің және (немесе) олардың лауазымды адамдарының, Мемлекеттік корпорацияның және (немесе) оның қызметкерлерінің мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша шешімдеріне, әрекеттеріне (әрекетсіздігіне) шағымдану тәртібін;

*2015.17.11. № 408-V ҚР Заңымен 4) тармақша жаңа редакцияда (2016 ж. 1 наурыздан бастап қолданысқа енгізілді) (бұр.ред.қара)*

4) мемлекеттік қызмет көрсету, оның ішінде электрондық нысанда және Мемлекеттік корпорация 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**

*2016.06.04. № 484-V ҚР Заңымен 1-тармақ жаңа редакцияда (бұр.ред.қара)*

1. Көрсетілетін қызметті берушілердің қызметін ұйымдастыру үшін мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандарты қолданысқа енгізілгеннен 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.

*Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің стандарттары мен регламенттерін әзірлеу жөніндегі қағиданы қараңыз*

**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;

*2015.17.11. № 408-V ҚР Заңымен 4) тармақша жаңа редакцияда (2016 ж. 1 наурыздан бастап қолданысқа енгізілді) (бұр.ред.қара)*

4) мемлекеттік қызмет көрсету процесінде Мемлекеттік корпорациямен және (немесе) өзге де көрсетілетін қызметті берушілермен өзара іс-қимыл жасау 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;  
*2015.17.11. № 408-V ҚР Заңымен 2) тармақша жаңа редакцияда (2016 ж. 1 наурыздан бастап қолданысқа енгізілді) (бұр.ред.қара)*

2) Мемлекеттік корпорация арқылы;  
*2015.24.11. № 419-V ҚР Заңымен 3) тармақша өзгертілді (бұр.ред.қара)*

3) «электрондық үкіметтің» веб-порталы және жылжымалы желінің абоненттік құрылғысы арқылы көрсетіледі.

*2016.06.04. № 484-V ҚР Заңымен 19-бап өзгертілді (бұр.ред.қара)*

**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.

Көрсетілетін қызметті алушы мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартында көзделген тізбеге сәйкес құжаттардың топтамасын толық ұсынбаған және (немесе) қолданылу мерзімі өтіп кеткен құжаттарды ұсынған жағдайларда, көрсетілетін қызметті беруші өтінішті қабылдаудан бас тартады.

*2016.06.04. № 484-V ҚР Заңымен 19-1-баппен толықтырылды*

#### **19-1-бап. Көрсетілетін қызметті берушілердің мемлекеттік қызметтер көрсетуден бас тартуы**

1. Көрсетілетін қызметті беруші мемлекеттік қызметтер көрсетуден бас тартқан кезде көрсетілетін қызметті алушыға мемлекеттік қызметтер көрсетуден бас тартудың себептерін көрсете отырып, жауап жібереді.

2. Көрсетілетін қызметті берушілер мынадай негіздер:

1) көрсетілетін қызметті алушының мемлекеттік көрсетілетін қызметті алу үшін ұсынған құжаттардың және (немесе) олардағы деректердің (мәліметтердің) анық еместігін анықтау;

2) көрсетілетін қызметті алушының және (немесе) мемлекеттік қызмет көрсету үшін қажетті ұсынылған материалдардың, объектілердің, деректердің және мәліметтердің Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілерінде белгіленген талаптарға сәйкес келмеуі;

3) уәкілетті мемлекеттік органның мемлекеттік қызмет көрсету үшін қажетті келісімі туралы сұрау салуға берілген теріс жауап, сондай-ақ сараптаманың, зерттеудің не тексерудің теріс қорытындысы;

4) көрсетілетін қызметті алушыға қатысты оның қызметіне немесе мемлекеттік көрсетілетін қызметті алуды талап ететін жекелеген қызмет түрлеріне тыйым салу туралы соттың заңды күшіне енген шешімінің (үкімінің) болуы;

5) көрсетілетін қызметті алушыға қатысты соттың заңды күшіне енген үкімінің болуы, оның негізінде көрсетілетін қызметті алушының мемлекеттік көрсетілетін қызметті алумен байланысты арнаулы құқығынан айырылуы бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсетуден бас тартады.

3. Көрсетілетін қызметті алушы мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту себептерін жойған жағдайда, Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен көрсетілетін мемлекеттік қызметті алу үшін көрсетілетін қызметті алушының қайта жүгінуіне болады.

4. Осы баптың 2-тармағының қолданысы «Рұқсаттар және хабарламалар туралы» Қазақстан Республикасының [Заңында](#) белгіленген тәртіппен лицензия алу жағдайларына қолданылмайды.

5. Қазақстан Республикасының заңдарымен мемлекеттік қызметтер көрсетуден бас тартудың өзге де негіздері белгіленуі мүмкін.

*2015.17.11. № 408-V ҚР Заңымен 20-бап жаңа редакцияда (2016 ж. 1 наурыздан бастап қолданысқа енгізілді) (бұр.ред.қара)*

#### **20-бап. Мемлекеттік корпорация арқылы мемлекеттік қызметтер көрсету**

1. Көрсетілетін қызметті алушының өтініші мен құжаттарын көрсетілетін қызметті берушілерге қағаз жеткізгіште жөнелтуді көздейтін мемлекеттік қызметтерді Мемлекеттік корпорация арқылы көрсету кезінде өтініштер мен құжаттар қабылданған күн мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартында белгіленген мемлекеттік қызмет көрсету мерзіміне кірмейді.

2. Мемлекеттік корпорацияның қызметкері мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартында көзделген тізбеге сәйкес құжаттардың толық топтамасы көрсетілетін қызметті алушыда болған кезде оның өтінішін қабылдауға міндетті.



Көрсетілетін қызметті алушы мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартында көзделген тізбеге сәйкес құжаттардың толық топтамасын ұсынбаған жағдайда, Мемлекеттік корпорацияның қызметкері өтінішті қабылдаудан бас тартады.

3. Мемлекеттік корпорация арқылы мемлекеттік қызмет көрсету кезінде көрсетілетін қызметті алушының жеке басын сәйкестендіруді Мемлекеттік корпорацияның қызметкерлері жүзеге асырады.

4. Мемлекеттік корпорация арқылы мемлекеттік қызметтер көрсету кезінде көрсетілетін қызметті берушілермен өзара іс-қимыл жасау мемлекеттік қызметтер көрсету мониторингінің ақпараттық жүйесі пайдаланыла отырып жүзеге асырылады.

5. Көрсетілетін қызметті алушының өтініші бойынша Мемлекеттік корпорацияның қызметкері көрсетілетін қызметті алушы ұсынған құжаттың түпнұсқасынан жасалған құжаттың электрондық көшірмесін куәландырады.

6. Мемлекеттік корпорацияның 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.

*2015.24.11. № 419-V ҚР Заңымен 2-1-тармақпен толықтырылды*

2-1. Жылжымалы желінің абоненттік құрылғысы арқылы алынған, электрондық нысанда мемлекеттік қызметтер көрсету нәтижелері электрондық құжат нысанында «электрондық үкімет» веб-порталындағы пайдаланушының кабинетіне, сондай-ақ көрсетілетін қызметті алушының таңдауы бойынша қысқа мәтіндік хабар түрінде оның абоненттік нөміріне жіберіледі.

*2015.24.11. № 419-V ҚР Заңымен 2-2-тармақпен толықтырылды*

2-2. Жылжымалы желінің абоненттік құрылғысы арқылы алынған, электрондық нысанда мемлекеттік қызметтер көрсету нәтижелерінің міндетті деректемелері, сондай-ақ олардың анықтығын тексеру тәртібі Қазақстан Республикасының ақпараттандыру туралы заңнамасымен реттеледі.

*2015.24.11. № 419-V ҚР Заңымен 2-3-тармақпен толықтырылды*

2-3. Жылжымалы желінің абоненттік құрылғысы арқылы алынған, электрондық нысанда мемлекеттік қызметтер көрсету нәтижелерін көрсетілетін қызметті алушы оларды қағаз жеткізгіште ұсыну қажеттілігінсіз, заңдық мәні бар фактілерді растау үшін пайдаланады.

*2015.17.11. № 408-V ҚР Заңымен 3-тармақ жаңа редакцияда (2016 ж. 1 наурыздан бастап қолданысқа енгізілді) (бұр.ред.қара)*

3. Мемлекеттік корпорация арқылы электрондық нысанда мемлекеттік қызмет көрсету кезінде көрсетілетін қызметті алушының жазбаша келісімі негізінде электрондық құжат нысанындағы оның сұрау салуын Мемлекеттік корпорацияның қызметкері өзіне қызметтік мақсатта пайдалану үшін берілген электрондық цифрлық қолтаңбамен куәландырады.

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

*2015.17.11. № 408-V ҚР Заңымен 5-тармақпен толықтырылды (2016 ж. 1 наурыздан бастап қолданысқа енгізілді)*

5. Электрондық нысанда мемлекеттік қызметтерді көрсету үшін мемлекеттік органдар тұрақты түрде өздерінің ақпараттық жүйелеріндегі электрондық ақпараттық ресурстарын жаңартылған күйде ұстап тұруға міндетті.

## **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:

*2015.17.11. № 408-V ҚР Заңымен 1) тармақша жаңа редакцияда (2016 ж. 1 наурыздан бастап қолданысқа енгізілді) (бұр.ред.қара)*

1) мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарын көрсетілетін қызметті берушілердің орналасқан жерлерінде және Мемлекеттік корпорацияда 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;

*2015.24.11. № 419-V ҚР Заңымен 4) тармақша өзгертілді (бұр.ред.қара)*

4) 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.

*2015.17.11. № 408-V ҚР Заңымен 3-тармақ жаңа редакцияда (2016 ж. 1 наурыздан бастап қолданысқа енгізілді) (бұр.ред.қара)*

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 Мемлекеттік корпорация көрсетілетін қызметті алушылар өтініш жасаған кезде оларға қажетті түсініктемелермен бірге мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібі туралы ақпаратты дереу беруге міндетті.

*2015.24.11. № 419-V ҚР Заңымен 4-тармақ өзгертілді (бұр.ред.қара)*

4. Мемлекеттік қызмет көрсету сатысы туралы ақпарат көрсетілетін қызметті алушыға оның 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.

*2015.17.11. № 408-V ҚР Заңымен 2-тармақ өзгертілді (2016 ж. 1 наурыздан бастап қолданысқа енгізілді) (бұр.ред.қара)*

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, Мемлекеттік корпорацияның атына келіп түскен көрсетілетін қызметті алушының шағымы оны тіркеген күннен бастап бес жұмыс күні ішінде қарауға 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:

*2015.17.11. № 408-V ҚР Заңымен 1) тармақша жаңа редакцияда (2016 ж. 1 наурыздан бастап қолданысқа енгізілді) (бұр.ред.қара)*

1) көрсетілетін қызметті алушының шағымы бойынша орталық мемлекеттік орган, облыстың, республикалық маңызы бар қаланың, астананың, ауданның, облыстық маңызы бар қаланың жергілікті атқарушы органы, қаладағы аудан, аудандық маңызы бар қала, кент, ауыл, ауылдық округ әкімі, көрсетілетін қызметті беруші, Мемлекеттік корпорация қабылдаған шешімге оның қанағаттанбауы себептерін кешенді 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, бостандықтарын 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.

*2015.23.11. № 417-V ҚР Заңымен 5-тараудың тақырыбы жаңа редакцияда (бұр.ред.қара)*

#### **5-тарау. МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТТЕР КӨРСЕТУ САПАСЫН МЕМЛЕКЕТТІК БАҚЫЛАУ. МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТТЕР КӨРСЕТУ САПАСЫН БАҒАЛАУ ЖӘНЕ ОҒАН ҚОҒАМДЫҚ МОНИТОРИНГ ЖҮРГІЗУ**

*2015.23.11. № 417-V ҚР Заңымен 26-бап жаңа редакцияда (бұр.ред.қара)*

#### **26-бап. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын мемлекеттік бақылауды, мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалауды және оған қоғамдық мониторингті жүргізу қағидаттары**

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын мемлекеттік бақылауды, мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалауды және оған қоғамдық мониторингті жүргізу мынадай қағидаттарға негізделеді:

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

*2015.23.11. № 417-V ҚР Заңымен 27-бап жаңа редакцияда (бұр.ред.қара)*

#### **27-бап. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын мемлекеттік бақылауды жүргізудің ерекшеліктері**

1. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын мемлекеттік 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, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес мемлекеттік қызметтер көрсететін жеке және заңды тұлғалардың

мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы қызметі мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын мемлекеттік бақылаудың 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.

*2015.17.11. № 408-V ҚР Заңымен 2-тармақ жаңа редакцияда (2016 ж. 1 наурыздан бастап қолданысқа енгізілді) (бұр.ред.қара)*

2. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қоғамдық мониторинг жүргізу кезінде жеке тұлғалар, коммерциялық емес ұйымдар, Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес мемлекеттік құпияларды, коммерциялық және өзге де заңмен қорғалатын құпияны құрайтын ақпаратты қоспағанда, 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, Мемлекеттік корпорациядан 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:

*2015.17.11. № 408-V ҚР Заңымен 1) тармақша жаңа редакцияда (2016 ж. 1 наурыздан бастап қолданысқа енгізілді) (бұр.ред.қара)*

1) орталық мемлекеттік органдардың, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдарының, қаладағы аудандардың, аудандық маңызы бар қалалардың, кенттердің, ауылдардың, ауылдық округтердің әкімдерінің, Мемлекеттік корпорацияның, 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.

*2015.17.11. № 408-V ҚР Заңымен 4-тармақ жаңа редакцияда (2016 ж. 1 наурыздан бастап қолданысқа енгізілді) (бұр.ред.қара)*

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, Мемлекеттік корпорация, сондай-ақ көрсетілетін қызметті берушілер мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қоғамдық мониторинг қорытындысын ескере отырып, мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыру жөнінде шаралар қабылдайды.

## **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**

Астана, Ақорда, 2013 жылғы сәуірдің 15-і.  
№ 88-V