

ЗАКОН РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

О государственных услугах

(с изменениями дополнениями по состоянию на 06.04.2016 г.)

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 1. Основные понятия, используемые в настоящем Законе

Статья 2. Законодательство Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг

Статья 3. Основные принципы оказания государственных услуг

Статья 4. Права услугополучателей

Статья 5. Права и обязанности услугодателей

Глава 2. ГОСУДАРСТВЕННОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ В СФЕРЕ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

Статья 6. Компетенция Правительства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг

Статья 7. Компетенция уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг

Статья 8. Компетенция уполномоченного органа в сфере оказания государственных услуг

Статья 9. Компетенция уполномоченного органа в сфере информатизации

Статья 9-1. Компетенция уполномоченного органа, определяемого Правительством Республики Казахстан из числа центральных государственных органов

Статья 10. Компетенция центральных государственных органов

Статья 11. Компетенция местных исполнительных органов областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимов районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов

Статья 11-1. Организация деятельности Государственной корпорации

Глава 3. РЕЕСТР, СТАНДАРТ И РЕГЛАМЕНТ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

Статья 12. Реестр государственных услуг

Статья 13. Общие требования к разработке и утверждению стандарта государственной услуги

Статья 14. Требования к содержанию стандарта государственной услуги

Статья 15. Публичное обсуждение проектов стандартов государственных услуг

Статья 16. Требования к разработке регламента государственной услуги

Статья 17. Требования к содержанию регламента государственной услуги

Глава 4. ОКАЗАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

Статья 18. Оказание государственных услуг

Статья 19. Оказание государственных услуг услугодателями

Статья 19-1. Отказ в оказании государственных услуг услугодателями

Статья 20. Оказание государственных услуг через Государственную корпорацию

Статья 21. Оказание государственных услуг в электронной форме

Статья 22. Оптимизация процессов оказания государственных услуг

Статья 23. Информирование услугополучателей о порядке оказания государственных услуг

Статья 24. Плата за оказание государственных услуг

Статья 25. Особенности рассмотрения жалоб по вопросам оказания государственных услуг

Глава 5. ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОНТРОЛЬ ЗА КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ. ОЦЕНКА И ОБЩЕСТВЕННЫЙ МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

Статья 26. Принципы проведения государственного контроля за качеством оказания государственных услуг, оценки и общественного мониторинга качества оказания государственных услуг

Статья 27. Особенности проведения государственного контроля за качеством оказания государственных услуг

Статья 28. Порядок проведения оценки качества оказания государственных услуг

Статья 29. Общественный мониторинг качества оказания государственных услуг

Глава 6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 30. Ответственность за нарушение законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг

Статья 31. Порядок введения в действие настоящего Закона

Настоящий Закон регулирует общественные отношения в сфере оказания государственных услуг.

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 1. Основные понятия, используемые в настоящем Законе

В настоящем Законе используются следующие основные понятия:

Подпункт 1 изложен в редакции Закона РК от 24.11.15 г. № 419-V (см. стар. ред.)

1) уполномоченный орган в сфере информатизации - центральный исполнительный орган, осуществляющий руководство и межотраслевую координацию в сфере информатизации и «электронного правительства»;

2) принцип «одного окна» - форма централизованного оказания государственной услуги, предусматривающая минимальное участие услугополучателя в сборе и подготовке документов при оказании государственной услуги и ограничение его непосредственного контакта с услугодателями;

См.: перечень государственных услуг, оказываемых через центры обслуживания населения по принципу «одного окна»

3) услугополучатель - физические и юридические лица, за исключением центральных государственных органов, заграничных учреждений Республики Казахстан, местных исполнительных органов областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимов районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов;

4) услугодатель - центральные государственные органы, заграничные учреждения Республики Казахстан, местные исполнительные органы областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимы районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов, а также физические и юридические лица, оказывающие государственные услуги в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

5) государственная услуга - одна из форм реализации отдельных государственных функций, осуществляемых в индивидуальном порядке по обращению услугополучателей и направленных на реализацию их прав, свобод и законных интересов, предоставление им соответствующих материальных или нематериальных благ;

Подпункт 6 изложен в редакции Закона РК от 17.11.15 г. № 408-V (введен в действие с 1 марта 2016 г.) (см. стар. ред.)

6) регламент государственной услуги - нормативный правовой акт, устанавливающий требования по соблюдению стандарта государственной услуги и определяющий порядок деятельности услугодателей, в том числе порядок взаимодействия с иными услугодателями, Государственной корпорацией «Правительство для граждан», а также использования информационных систем в процессе оказания государственных услуг;

7) стандарт государственной услуги - нормативный правовой акт, устанавливающий требования к оказанию государственной услуги, а также включающий характеристики процесса, формы, содержание и результат оказания государственной услуги;

8) реестр государственных услуг - классифицированный перечень государственных услуг;

Подпункт 9 изложен в редакции Закона РК от 24.11.15 г. № 419-V (см. стар. ред.)

9) Единый контакт-центр - юридическое лицо, определенное Правительством Республики Казахстан, выполняющее функции информационно-справочной службы по предоставлению услугополучателям информации по вопросам оказания государственных и иных услуг, а также государственным органам - информации по вопросам оказания информационно-коммуникационных услуг;

Подпункт 10 изложен в редакции Закона РК от 17.11.15 г. № 408-V (введен в действие с 1 марта 2016 г.) (см. стар. ред.)

10) информационная система мониторинга оказания государственных услуг - информационная система, предназначенная для автоматизации и мониторинга процесса оказания государственных услуг, в том числе оказываемых через Государственную корпорацию «Правительство для граждан»;

11) общественный мониторинг качества оказания государственных услуг - деятельность физических лиц, некоммерческих организаций по сбору, анализу информации об уровне качества оказания государственных услуг и выработке рекомендаций;

12) оценка качества оказания государственных услуг - деятельность по определению эффективности мер по обеспечению услугополучателей доступными и качественными государственными услугами, оказываемыми центральными государственными органами, местными исполнительными органами областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимами районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов;

Подпункт 13 изложен в редакции Закона РК от 23.11.15 г. № 417-V (см. стар. ред.)

13) государственный контроль за качеством оказания государственных услуг - деятельность по проверке и мониторингу соблюдения законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг центральными государственными органами, местными исполнительными органами областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимами районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов, а также физическими и юридическими лицами, оказывающими государственные услуги в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

14) уполномоченный орган по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг - центральный государственный орган, осуществляющий в пределах своей компетенции деятельность по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг;

15) автоматизация процесса оказания государственной услуги - процедура преобразования административных процессов услугодателя для обеспечения оказания государственной услуги в электронной форме;

16) оптимизация процесса оказания государственной услуги - мероприятие, направленное на упрощение процесса оказания государственной услуги, сокращение срока оказания государственной услуги, перечня документов, представляемых услугополучателями, а также звеньев процесса ее оказания, в том числе путем автоматизации;

17) уполномоченный орган в сфере оказания государственных услуг - центральный государственный орган, осуществляющий руководство и межотраслевую координацию в сфере оказания государственных услуг;

Подпункт 18 изложен в редакции Закона РК от 17.11.15 г. № 408-V (введен в действие с 1 марта 2016 г.) (см. стар. ред.)

18) Государственная корпорация «Правительство для граждан» (далее - Государственная корпорация) - юридическое лицо, созданное по решению Правительства Республики Казахстан, для оказания государственных услуг в соответствии с законодательством Республики Казахстан, организации работы по приему заявлений на оказание государственных услуг и выдаче их результатов услугополучателю по принципу «одного окна», а также обеспечения оказания государственных услуг в электронной форме;

19) веб-портал «электронного правительства» - информационная система, представляющая собой единое окно доступа ко всей консолидированной правительственной информации, включая нормативную правовую базу, и к государственным услугам, оказываемым в электронной форме.

Статья 2. Законодательство Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг

1. Законодательство Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг основывается на Конституции Республики Казахстан, состоит из настоящего Закона и иных нормативных правовых актов Республики Казахстан.

2. Если международным договором, ратифицированным Республикой Казахстан, установлены иные правила, чем те, которые содержатся в настоящем Законе, то применяются правила международного договора.

Статья 3. Основные принципы оказания государственных услуг

Государственные услуги оказываются на основе следующих основных принципов:

- равного доступа услугополучателям без какой-либо дискриминации по мотивам происхождения, социального, должностного и имущественного положения, пола, расы, национальности, языка, отношения к религии, убеждений, места жительства или по любым иным обстоятельствам;
- недопустимости проявлений бюрократизма и волокиты при оказании государственных услуг;
- подотчетности и прозрачности в сфере оказания государственных услуг;
- качества и доступности государственных услуг;
- постоянного совершенствования процесса оказания государственных услуг;
- экономичности и эффективности при оказании государственных услуг.

Статья 4. Права услугополучателей

1. Услугополучатели имеют право:

Подпункт 1 изложен в редакции Закона РК от 03.12.15 г. № 433-V (см. стар. ред.)

1) получать в доступной форме от услугодателя полную и достоверную информацию о порядке предоставления государственной услуги;

2) получать государственную услугу в соответствии со стандартом государственной услуги;

Подпункт 3 изложен в редакции Закона РК от 17.11.15 г. № 408-V (введен в действие с 1 марта 2016 г.) (см. стар. ред.)

3) обжаловать решения, действия (бездействие) центрального государственного органа, местного исполнительного органа области, города республиканского значения, столицы, района, города областного значения, акима района в городе, города районного значения, поселка, села, сельского округа, а также услугодателя и (или) их должностных лиц, Государственной корпорации и (или) ее работников по вопросам оказания государственных услуг в порядке, установленном законодательными актами Республики Казахстан;

4) получать государственную услугу в бумажной и (или) электронной форме в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

5) участвовать в публичных обсуждениях проектов стандартов государственных услуг в порядке, предусмотренном статьей 15 настоящего Закона;

6) обращаться в суд с иском о защите нарушенных прав, свобод и законных интересов в сфере оказания государственных услуг.

2. Иностранцы, лица без гражданства и иностранные юридические лица получают государственные услуги наравне с гражданами и юридическими лицами Республики Казахстан, если иное не предусмотрено законами Республики Казахстан.

Статья 5. Права и обязанности услугодателей

1. Услугодатели имеют право:

1) обращаться с запросом в центральные государственные органы, местные исполнительные органы областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, к акимам районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов за информацией, необходимой для оказания государственных услуг;

2) отказывать в оказании государственных услуг в случаях и по основаниям, установленным законами Республики Казахстан.

В пункт 2 внесены изменения в соответствии с Законом РК от 17.11.15 г. № 408-V (введен в действие с 1 марта 2016 г.) (см. стар. ред.)

2. Услугодатели обязаны:

1) оказывать государственные услуги в соответствии со стандартами и регламентами государственных услуг;

2) создавать необходимые условия для лиц с ограниченными возможностями при получении ими государственных услуг;

3) предоставлять полную и достоверную информацию о порядке оказания государственных услуг услугополучателям в доступной форме;

Подпункт 4 изложен в редакции Закона РК от 17.11.15 г. № 408-V (введен в действие с 1 марта 2016 г.) (см. стар. ред.)

4) предоставлять центральным государственным органам, местным исполнительным органам областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимам районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов, иным услугодателям, Государственной корпорации документы и информацию, необходимые для оказания государственных услуг, в том числе посредством интеграции информационных систем, в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

Подпункт 5 изложен в редакции Закона РК от 17.11.15 г. № 408-V (введен в действие с 1 марта 2016 г.) (см. стар. ред.)

5) обеспечить доставку результата государственной услуги в Государственную корпорацию, оказываемой через Государственную корпорацию, не позднее чем за сутки до истечения срока оказания государственной услуги, установленного стандартом государственной услуги;

Подпункт 6 изложен в редакции Закона РК от 03.12.15 г. № 433-V (см. стар. ред.)

6) повышать квалификацию работников в сфере оказания государственных услуг, а также обучать навыкам общения с инвалидами;

7) рассматривать жалобы услугополучателей и информировать их о результатах рассмотрения в сроки, установленные настоящим Законом;

8) информировать по запросу услугополучателей о стадии исполнения государственной услуги;

9) принимать меры, направленные на восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов услугополучателей;

10) обеспечивать бесперебойное функционирование информационных систем, содержащих необходимые сведения для оказания государственных услуг;

11) обеспечивать внесение данных в информационную систему мониторинга оказания государственных услуг о стадии оказания государственной услуги в порядке, установленном уполномоченным органом в сфере информатизации;

12) получать письменное согласие услугополучателя на использование сведений, составляющих охраняемую законом тайну, содержащихся в информационных системах, при оказании государственных услуг, если иное не предусмотрено [законами Республики Казахстан](#).

При оказании государственных услуг не допускается истребования от услугополучателей:

- 1) документов, которые могут быть получены из информационных систем;
- 2) нотариально засвидетельствованных копий документов, оригиналы которых представлены для сверки услугополучателю, за исключением случаев, предусмотренных [законодательством](#) Республики Казахстан, регулирующим вопросы пенсионного и социального обеспечения.

Глава 2. ГОСУДАРСТВЕННОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ В СФЕРЕ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

Статья 6. Компетенция Правительства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг

Правительство Республики Казахстан:

1) разрабатывает основные направления государственной политики в сфере оказания государственных услуг и организует их осуществление;

2) утверждает [реестр государственных услуг](#);

Статья дополнена подпунктом 2-1 в соответствии с [Законом РК от 17.11.15 г. № 408-V](#) (введен в действие с 1 марта 2016 г.)

2-1) утверждает [положение](#) о Межведомственной комиссии по отбору государственных услуг, подлежащих оказанию через Государственную корпорацию, и ее состав;

3) - 9) исключены в соответствии с [Законом РК от 29.09.14 г. № 239-V](#) (*см. стар. ред.*)

10) выполняет иные функции, возложенные на него [Конституцией](#), настоящим Законом, иными законами Республики Казахстан и актами Президента Республики Казахстан.

Статья 7. Компетенция уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг

[Уполномоченный орган по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг](#):

1) обеспечивает реализацию государственной политики в сфере оказания государственных услуг в пределах своей компетенции;

*Подпункт 2 изложен в редакции [Закона РК от 23.11.15 г. № 417-V](#) (*см. стар. ред.*)*

2) осуществляет государственный контроль за качеством оказания государственных услуг;

*Подпункт 3 изложен в редакции [Закона РК от 23.11.15 г. № 417-V](#) (*см. стар. ред.*)*

3) разрабатывает и утверждает [правила](#) государственного контроля за качеством оказания государственных услуг;

4) запрашивает информацию о результатах внутреннего контроля за качеством оказания государственных услуг;

5) разрабатывает и утверждает методику оценки качества оказания государственных услуг по согласованию с уполномоченным органом в сфере информатизации;

6) осуществляет формирование и реализацию государственного социального заказа по проведению общественного мониторинга качества оказания государственных услуг;

7) исключен в соответствии с [Законом РК от 02.11.15 г. № 384-V](#) (*введен в действие с 1 января 2016 года*) (*см. стар. ред.*)

8) оказывает информационную, консультативную, методическую поддержку физическим лицам и некоммерческим организациям по проведению общественного мониторинга качества оказания государственных услуг;

9) осуществляет иные функции, предусмотренные настоящим Законом, иными законами Республики Казахстан, актами Президента Республики Казахстан.

Статья 8. Компетенция уполномоченного органа в сфере оказания государственных услуг

[Уполномоченный орган в сфере оказания государственных услуг](#):

1) обеспечивает реализацию государственной политики в сфере оказания государственных услуг;

*Подпункт 2 изложен в редакции [Закона РК от 29.09.14 г. № 239-V](#) (*см. стар. ред.*)*

2) разрабатывает и утверждает [правила](#) ведения реестра государственных услуг;

3) осуществляет разработку и [ведение](#) реестра государственных услуг;

4) разрабатывает и утверждает [правила](#) по разработке стандартов и регламентов государственных услуг по согласованию с уполномоченным органом в сфере информатизации;

5) осуществляет согласование проектов стандартов государственных услуг;

6) проводит мониторинг деятельности центральных государственных органов, местных исполнительных органов областей, городов республиканского значения и столицы по разработке стандартов и (или) регламентов государственных услуг;

7) разрабатывает и утверждает [методику](#) определения стоимости государственной услуги;

8) разрабатывает и утверждает [порядок формирования, сроки представления и типовую форму отчета](#) деятельности центральных государственных органов, местных исполнительных органов областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимов районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов по вопросам оказания государственных услуг;

9) разрабатывает предложения по совершенствованию стандартов государственных услуг;

10) осуществляет иные полномочия, предусмотренные настоящим Законом, иными законами Республики Казахстан, актами Президента Республики Казахстан и Правительства Республики Казахстан.

Статья 9. Компетенция уполномоченного органа в сфере информатизации

[Уполномоченный орган в сфере информатизации](#):

1) обеспечивает реализацию государственной политики в сфере оказания государственных услуг в пределах своей компетенции;

2) - 6) исключены в соответствии с [Законом РК от 17.11.15 г. № 408-V \(введен в действие с 1 марта 2016 г.\) \(см. стар. ред.\)](#)

Подпункт 7 изложен в редакции Закона РК от 29.09.14 г. № 239-V (см. стар. ред.)

7) разрабатывает и утверждает [перечень](#) государственных услуг, подлежащих оптимизации и автоматизации, и сроки их перевода в электронную форму;

Подпункт 8 изложен в редакции Закона РК от 24.11.15 г. № 419-V (см. стар. ред.)

8) организует и координирует работу Единого контакт-центра;

Статья дополнена подпунктом 8-1 в соответствии с Законом РК от 29.09.14 г. № 239-V

8-1) утверждает [перечень](#) государственных услуг, оказываемых в электронной форме на основании одного заявления;

Подпункт 9 изложен в редакции Закона РК от 24.11.15 г. № 419-V (см. стар. ред.)

9) утверждает [правила деятельности](#) Единого контакт-центра;

Подпункт 10 изложен в редакции Закона РК от 29.09.14 г. № 239-V (см. стар. ред.); Закона РК от 24.11.15 г. № 419-V (см. стар. ред.)

10) утверждает [правила](#) взаимодействия Единого контакт-центра с центральными государственными органами, местными исполнительными органами областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимами районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов, а также услугодателями;

Подпункт 11 изложен в редакции Закона РК от 17.11.15 г. № 408-V (введен в действие с 1 марта 2016 г.) (см. стар. ред.)

11) осуществляет согласование проектов стандартов государственных услуг, предусматривающих электронную форму оказания государственных услуг;

Подпункт 12 изложен в редакции Закона РК от 17.11.15 г. № 408-V (введен в действие с 1 марта 2016 г.) (см. стар. ред.)

12) разрабатывает предложения по совершенствованию стандартов государственных услуг, оказываемых в электронной форме;

Статья дополнена подпунктом 12-1 в соответствии с Законом РК от 17.11.15 г. № 408-V (введен в действие с 1 марта 2016 г.)

12-1) осуществляет проверку деятельности Государственной корпорации в пределах компетенции;

Статья дополнена подпунктом 12-2 в соответствии с Законом РК от 17.11.15 г. № 408-V (введен в действие с 1 марта 2016 г.)

12-2) вправе получать от государственных органов и организаций сведения о деятельности Государственной корпорации;

Подпункт 13 изложен в редакции Закона РК от 29.09.14 г. № 239-V (см. стар. ред.)

13) разрабатывает и утверждает [правила](#) оптимизации и автоматизации государственных услуг;

14) осуществляет иные полномочия, предусмотренные настоящим Законом, иными законами Республики Казахстан, актами Президента Республики Казахстан и Правительства Республики Казахстан.

Закон дополнен статьей 9-1 в соответствии с Законом РК от 17.11.15 г. № 408-V (введен в действие с 1 марта 2016 г.)

Статья 9-1. Компетенция уполномоченного органа, определяемого Правительством Республики Казахстан из числа центральных государственных органов

Уполномоченный орган:

1) разрабатывает и утверждает [правила](#) деятельности Государственной корпорации;

2) разрабатывает и утверждает [правила](#) отбора государственных услуг, подлежащих оказанию через Государственную корпорацию, по согласованию с [уполномоченным органом в сфере информатизации](#);

3) осуществляет организацию и контроль за деятельностью Государственной корпорации;

4) координирует деятельность Государственной корпорации и ее взаимодействие с услугодателями;

5) осуществляет методологическое обеспечение деятельности Государственной корпорации;

6) осуществляет согласование проектов стандартов государственных услуг, предусматривающих оказание государственных услуг через Государственную корпорацию;

7) разрабатывает предложения по совершенствованию стандартов государственных услуг, оказываемых через Государственную корпорацию;

8) определяет [порядок](#) ценообразования на услуги, оказываемые Государственной корпорацией.

Статья 10. Компетенция центральных государственных органов

Центральные государственные органы:

Подпункт 1 изложен в редакции Закона РК от 29.09.14 г. № 239-V (см. стар. ред.)

1) разрабатывают и утверждают [стандарты государственных услуг](#);

2) разрабатывают и утверждают [регламенты государственных услуг](#);

Подпункт 3 изложен в редакции Закона РК от 03.12.15 г. № 433-V (см. стар. ред.)

3) обеспечивают повышение качества, доступности оказания государственных услуг;

4) обеспечивают доступность стандартов и регламентов государственных услуг;

Подпункт 5 изложен в редакции Закона РК от 03.12.15 г. № 433-V (см. стар. ред.)

5) обеспечивают информированность услугополучателей в доступной форме о порядке оказания государственных услуг;

6) рассматривают обращения услугополучателей по вопросам оказания государственных услуг;

7) принимают меры, направленные на восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов услугополучателей;

Подпункт 8 изложен в редакции Закона РК от 03.12.15 г. № 433-V (см. стар. ред.)

8) обеспечивают повышение квалификации работников в сфере оказания государственных услуг, общения с инвалидами;

9) принимают меры по оптимизации и автоматизации процессов оказания государственных услуг в соответствии с законодательством Республики Казахстан по согласованию с [уполномоченным органом в сфере информатизации](#);

10) обеспечивают предоставление информации в уполномоченный орган по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг для проведения оценки качества оказания государственных услуг, а также информации по результатам внутреннего контроля за качеством оказания государственных услуг в порядке и сроки, установленные законодательством Республики Казахстан;

11) обеспечивают предоставление информации в уполномоченный орган в сфере информатизации для проведения оценки качества оказания государственных услуг, оказываемых в электронной форме, в порядке и сроки, установленные законодательством Республики Казахстан;

Подпункт 12 изложен в редакции Закона РК от 17.11.15 г. № 408-V (введен в действие с 1 марта 2016 г.) (см. стар. ред.)

12) предоставляют доступ Государственной корпорации к информационным системам, содержащим необходимые для оказания государственных услуг сведения, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан;

Подпункт 13 изложен в редакции Закона РК от 24.11.15 г. № 419-V (см. стар. ред.)

13) предоставляют информацию о порядке оказания государственных услуг в Единый контакт-центр;

14) проводят внутренний контроль за качеством оказания государственных услуг в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

15) обеспечивают соблюдение услугодателями стандартов государственных услуг;

16) осуществляют иные полномочия, предусмотренные настоящим Законом, иными законами Республики Казахстан, актами Президента Республики Казахстан и Правительства Республики Казахстан.

Статья 11. Компетенция местных исполнительных органов областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимов районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов

Местные исполнительные органы областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимы районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов:

Подпункт 1 изложен в редакции Закона РК от 03.12.15 г. № 433-V (см. стар. ред.)

1) обеспечивают повышение качества, доступность оказания государственных услуг на территории соответствующей административно-территориальной единицы;

2) обеспечивают доступность стандартов и регламентов государственных услуг;

Подпункт 3 изложен в редакции Закона РК от 03.12.15 г. № 433-V (см. стар. ред.)

3) обеспечивают информированность услугополучателей в доступной форме о порядке оказания государственных услуг;

4) рассматривают обращения услугополучателей по вопросам оказания государственных услуг;

5) принимают меры, направленные на восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов услугополучателей;

Подпункт 6 изложен в редакции Закона РК от 03.12.15 г. № 433-V (см. стар. ред.)

6) обеспечивают повышение квалификации работников в сфере оказания государственных услуг, общения с инвалидами;

7) принимают меры по оптимизации и автоматизации процессов оказания государственных услуг в соответствии с законодательством Республики Казахстан по согласованию с уполномоченным органом в сфере информатизации;

8) обеспечивают предоставление информации в уполномоченный орган по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг для проведения оценки качества оказания государственных услуг, а также информации по результатам внутреннего контроля за качеством оказания государственных услуг в порядке и сроки, установленные законодательством Республики Казахстан;

9) обеспечивают предоставление информации в уполномоченный орган в сфере информатизации для проведения оценки качества оказания государственных услуг, оказываемых в электронной форме, в порядке и сроки, установленные законодательством Республики Казахстан;

Подпункт 10 изложен в редакции Закона РК от 17.11.15 г. № 408-V (введен в действие с 1 марта 2016 г.) (см. стар. ред.)

10) предоставляют доступ Государственной корпорации к информационным системам, содержащим необходимые для оказания государственных услуг сведения, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан;

Подпункт 11 изложен в редакции Закона РК от 24.11.15 г. № 419-V (см. стар. ред.)

11) предоставляют информацию о порядке оказания государственных услуг в Единый контакт-центр;

12) проводят внутренний контроль за качеством оказания государственных услуг в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

13) обеспечивают соблюдение услугодателями стандартов государственных услуг;

14) осуществляют в интересах местного государственного управления иные полномочия, возлагаемые законодательством Республики Казахстан.

Глава дополнена статьей 11-1 в соответствии с Законом РК от 17.11.15 г. № 408-V (введен в действие с 1 марта 2016 г.)

Статья 11-1. Организация деятельности Государственной корпорации

1. Государственная корпорация является единым провайдером, осуществляющим деятельность в сфере оказания государственных услуг физическим и (или) юридическим лицам по принципу «одного окна», регистрации залогов движимого имущества, не подлежащего обязательной государственной регистрации физических и юридических лиц, технического обследования зданий, сооружений и (или) их составляющих, ведения государственного земельного кадастра, пенсионного и социального обеспечения.

Иным лицам запрещается осуществление деятельности единого провайдера.

2. Государственная корпорация создается в форме акционерного общества, является некоммерческой организацией.

Государственная корпорация имеет свои филиалы.

3. Единственным акционером Государственной корпорации является Правительство Республики Казахстан. Уполномоченный орган Государственной корпорации определяется решением Правительства Республики Казахстан из числа центральных государственных органов.

4. Государственная корпорация:

1) обеспечивает повышение качества оказания государственных услуг;

- 2) обеспечивает соблюдение стандартов и регламентов государственных услуг;
- 3) обеспечивает информированность услугополучателей о порядке оказания государственных услуг;
- 4) рассматривает обращения услугополучателей по вопросам оказания государственных услуг;
- 5) обеспечивает повышение квалификации работников в сфере оказания государственных услуг;
- 6) оказывает государственные услуги физическим и (или) юридическим лицам по принципу «одного окна» в соответствии с законодательством Республики Казахстан;
- 7) осуществляет иные полномочия, предусмотренные настоящим Законом, иными законами Республики Казахстан, актами Президента Республики Казахстан и Правительства Республики Казахстан.

См: [Приказ Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 22 января 2016 года № 52 «Об утверждении Правил деятельности Государственной корпорации «Правительство для граждан»](#)

Глава 3. РЕЕСТР, СТАНДАРТ И РЕГЛАМЕНТ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

Статья 12. Реестр государственных услуг

1. Государственные услуги подлежат [включению в реестр государственных услуг](#).
2. Реестр государственных услуг предусматривает:
 - наименование государственной услуги;
 - сведения об услугополучателе (физическое и (или) юридическое лицо); наименование центрального государственного органа, разрабатывающего стандарт государственной услуги; наименование услугодателя;
 - наименование организаций, осуществляющих прием заявлений и выдачу результатов оказания государственной услуги, и (или) указание на веб-портал «электронного правительства» в случае оказания государственной услуги в электронной форме;
 - форму оказания государственной услуги;
 - платность либо бесплатность оказания государственной услуги.

См. [Правила по ведению реестра государственных услуг](#).

Статья 13. Общие требования к разработке и утверждению стандарта государственной услуги

В пункт 1 внесены изменения в соответствии с [Законом РК от 29.09.14 г. № 239-V \(см. стар. ред.\)](#); [Законом РК от 06.04.16 г. № 484-V \(см. стар. ред.\)](#)

1. Для обеспечения единых требований к качеству оказания государственных услуг центральными государственными органами разрабатываются и утверждаются [стандарты государственных услуг](#), в том числе для государственных услуг, оказываемых загранучреждениями Республики Казахстан, местными исполнительными органами областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимами районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов.

Стандарт государственной услуги, оказываемой государственным органом, подчиненным и подотчетным Президенту Республики Казахстан, утверждается по согласованию с Администрацией Президента Республики Казахстан.

Стандарт государственной услуги разрабатывается и утверждается в течение трех месяцев со дня утверждения реестра государственных услуг или внесения дополнений в него.

См. [Правила по разработке стандартов и регламентов государственных услуг](#)

2. Проект стандарта государственной услуги подлежит публичному обсуждению в порядке, предусмотренном [статьей 15](#) настоящего Закона.

3. Принятие, изменение, дополнение и отмена стандартов государственных услуг осуществляются на основе предложений уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг, уполномоченного органа в сфере оказания государственных услуг, [уполномоченного органа в сфере информатизации](#), центральных государственных органов, местных исполнительных органов областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимов районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов, а также по итогам общественного мониторинга качества оказания государственных услуг и (или) рассмотрения обращений услугополучателей по вопросам оказания государственных услуг.

Статья 14. Требования к содержанию стандарта государственной услуги

Стандарт государственной услуги предусматривает:

- 1) общие положения:
 - наименование государственной услуги; наименование центрального государственного органа, разрабатывающего стандарт государственной услуги;
 - наименование услугодателя;
- 2) порядок оказания государственной услуги:
 - срок оказания государственной услуги;
 - форму оказания государственной услуги;
 - результат оказания государственной услуги;
 - размер платы, взимаемой с услугополучателя при оказании государственной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан;
 - график работы услугодателя;
 - перечень документов, необходимых для оказания государственной услуги;
 - основания для отказа в оказании государственной услуги, установленные законами Республики Казахстан;

Подпункт 3 изложен в редакции [Закона РК от 17.11.15 г. № 408-V \(введен в действие с 1 марта 2016 г.\) \(см. стар. ред.\)](#)

- 3) порядок обжалования решений, действий (бездействия) центральных государственных органов, местных исполнительных органов областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимов районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов, а также услугодателей и (или) их должностных лиц, Государственной корпорации и (или) ее работников по вопросам оказания государственных услуг;

Подпункт 4 изложен в редакции [Закона РК от 17.11.15 г. № 408-V \(введен в действие с 1 марта 2016 г.\) \(см. стар. ред.\)](#)

4) иные требования с учетом особенностей оказания государственной услуги, в том числе оказываемой в электронной форме и через Государственную корпорацию.

Статья 15. Публичное обсуждение проектов стандартов государственных услуг

1. Публичное обсуждение проектов стандартов государственных услуг проводится с целью учета замечаний и предложений физических и юридических лиц, права, свободы и законные интересы которых затрагиваются стандартами государственных услуг.

2. Центральный государственный орган, разрабатывающий стандарт государственной услуги, размещает проект стандарта государственной услуги для его публичного обсуждения на веб-портале «электронного правительства», своем интернет-ресурсе и (или) интернет-ресурсах местного исполнительного органа области, города республиканского значения, столицы, района, города областного значения, акима района в городе, города районного значения, поселка, села, сельского округа, а также обеспечивает иными способами информирование услугополучателей о проекте стандарта государственной услуги в течение пяти рабочих дней со дня включения государственной услуги в реестр государственных услуг.

3. Публичное обсуждение проекта стандарта государственной услуги осуществляется в течение тридцати календарных дней со дня его размещения для публичного обсуждения.

4. Центральный государственный орган, разрабатывающий проект стандарта государственной услуги, составляет отчет о завершении публичного обсуждения проекта стандарта государственной услуги, который подлежит размещению на веб-портале «электронного правительства», своем интернет-ресурсе и (или) интернет-ресурсах местного исполнительного органа области, города республиканского значения, столицы, района, города областного значения, акима района в городе, города районного значения, поселка, села, сельского округа.

Отчет о завершении публичного обсуждения проекта стандарта государственной услуги содержит:

перечень и краткое содержание замечаний и предложений, полученных в ходе публичного обсуждения, с приложением обоснований по принятым и (или) непринятым замечаниям и предложениям;

информацию о способе ознакомления с проектом стандарта государственной услуги, доработанного с учетом поступивших замечаний и предложений.

Замечания и предложения физических и юридических лиц к проекту стандарта государственной услуги, поступившие по истечении срока, указанного в пункте 3 настоящей статьи, не подлежат рассмотрению.

Проект стандарта государственной услуги, доработанный по результатам публичного обсуждения, и отчет о завершении публичного обсуждения проекта стандарта государственной услуги направляются на согласование в заинтересованные центральные государственные органы, местные исполнительные органы областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимам районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов.

5. Проекты нормативных правовых актов по внесению изменений и (или) дополнений в утвержденные стандарты государственных услуг в обязательном порядке подлежат публичному обсуждению в порядке, установленном настоящей статьей.

Статья 16. Требования к разработке регламента государственной услуги

Пункт 1 изложен в редакции Закона РК от 06.04.16 г. № 484-V (см. стар. ред.)

1. Для организации деятельности услугодателей в течение тридцати календарных дней после введения в действие стандарта государственной услуги центральными государственными органами и местными исполнительными органами областей, городов республиканского значения, столицы разрабатываются и утверждаются регламенты государственных услуг.

2. Регламент государственной услуги, разрабатываемый центральным государственным органом, утверждается нормативным правовым актом центрального государственного органа или его руководителя.

3. Регламент государственной услуги, разрабатываемый местным исполнительным органом области, города республиканского значения, столицы, в том числе для местного исполнительного органа района, города областного значения, акима района в городе, города районного значения, поселка, села, сельского округа, утверждается нормативным правовым постановлением акимата области, города республиканского значения, столицы.

См. Правила по разработке стандартов и регламентов государственных услуг

Статья 17. Требования к содержанию регламента государственной услуги

Регламент государственной услуги предусматривает:

1) общие положения;

2) описание порядка действий структурных подразделений (работников) услугодателя в процессе оказания государственной услуги;

3) описание порядка взаимодействия структурных подразделений (работников) услугодателя в процессе оказания государственной услуги;

Подпункт 4 изложен в редакции Закона РК от 17.11.15 г. № 408-V (введен в действие с 1 марта 2016 г.) (см. стар. ред.)

4) описание порядка взаимодействия с Государственной корпорацией и (или) иными услугодателями, а также порядка использования информационных систем в процессе оказания государственной услуги.

Глава 4. ОКАЗАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

Статья 18. Оказание государственных услуг

Государственные услуги оказываются:

1) услугодателями;

Подпункт 2 изложен в редакции Закона РК от 17.11.15 г. № 408-V (введен в действие с 1 марта 2016 г.) (см. стар. ред.)

2) через Государственную корпорацию;

В подпункт 3 внесены изменения в соответствии с Законом РК от 24.11.15 г. № 419-V (см. стар. ред.)

3) посредством веб-портала «электронного правительства» и абонентского устройства подвижной сети.

В статью 19 внесены изменения в соответствии с [Законом РК от 06.04.16 г. № 484-V](#) (см. стар. ред.)

Статья 19. Оказание государственных услуг услугодателями

Требования и порядок оказания государственных услуг услугодателями определяются стандартом и регламентом государственных услуг.

В случаях представления услугополучателем неполного пакета документов согласно перечню, предусмотренному стандартом государственной услуги, и (или) документов с истекшим сроком действия услугодатель отказывает в приеме заявления.

Закон дополнен статьей 19-1 в соответствии с [Законом РК от 06.04.16 г. № 484-V](#)

Статья 19-1. Отказ в оказании государственных услуг услугодателями

1. При отказе в оказании государственной услуги услугодатель направляет услугополучателю ответ с указанием причин отказа.

2. Услугодатели отказывают в оказании государственных услуг по следующим основаниям:

1) установление недостоверности документов, представленных услугополучателем для получения государственной услуги, и (или) данных (сведений), содержащихся в них;

2) несоответствие услугополучателя и (или) представленных материалов, объектов, данных и сведений, необходимых для оказания государственной услуги, требованиям, установленным нормативными правовыми актами Республики Казахстан;

3) отрицательный ответ уполномоченного государственного органа на запрос о согласовании, который требуется для оказания государственной услуги, а также отрицательное заключение экспертизы, исследования либо проверки;

4) в отношении услугополучателя имеется вступившее в законную силу решение (приговор) суда о запрещении деятельности или отдельных видов деятельности, требующих получения определенной государственной услуги;

5) в отношении услугополучателя имеется вступившее в законную силу решение суда, на основании которого услугополучатель лишен специального права, связанного с получением государственной услуги.

3. В случае устранения услугополучателем причин отказа в оказании государственной услуги услугодатель может обратиться повторно для получения государственной услуги в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

4. Действие пункта 2 настоящей статьи не распространяется на случаи получения лицензии в порядке, установленном [Законом](#) Республики Казахстан «О разрешениях и уведомлениях».

5. Законами Республики Казахстан могут устанавливаться иные основания для отказа в оказании государственных услуг.

Статья 20 изложена в редакции [Закона РК от 17.11.15 г. № 408-V](#) (введен в действие с 1 марта 2016 г.) (см. стар. ред.)

Статья 20. Оказание государственных услуг через Государственную корпорацию

1. При оказании государственных услуг через Государственную корпорацию, оказание которых предусматривает отправку заявления и документов услугополучателя услугодателям на бумажном носителе, день приема заявлений и документов не входит в срок оказания государственной услуги, установленный стандартом государственной услуги.

2. Работник Государственной корпорации обязан принять заявление услугополучателя при наличии у него полного пакета документов согласно перечню, предусмотренному стандартом государственной услуги.

В случае представления услугополучателем неполного пакета документов согласно перечню, предусмотренному стандартом государственной услуги, работник Государственной корпорации отказывает в приеме заявления.

3. При оказании государственной услуги через Государственную корпорацию идентификацию личности услугополучателя осуществляют работники Государственной корпорации.

4. При оказании государственных услуг через Государственную корпорацию взаимодействие с услугодателями осуществляется с использованием информационной системы мониторинга оказания государственных услуг.

5. По заявлению услугополучателя работник Государственной корпорации заверяет электронную копию документа с представленного услугополучателем оригинала документа.

6. Работники Государственной корпорации при оказании государственных услуг обязаны получать письменное согласие услугополучателя на использование сведений, составляющих охраняемую законом тайну, содержащихся в информационных системах, если иное не предусмотрено [законами](#) Республики Казахстан.

См. также: [Правила деятельности Государственной корпорации «Правительство для граждан»](#)

Статья 21. Оказание государственных услуг в электронной форме

1. Оказание государственных услуг в электронной форме осуществляется посредством веб-портала «электронного правительства» в соответствии с [законодательством Республики Казахстан](#).

2. Результатом оказания государственной услуги в электронной форме является выдача электронного документа или документа на бумажном носителе либо сведения из информационной системы «электронного правительства».

Статья дополнена пунктами 2-1 - 2-3 в соответствии с [Законом РК от 24.11.15 г. № 419-V](#)

2-1. Результаты оказания государственных услуг в электронной форме, полученных посредством абонентского устройства подвижной сети, направляются в кабинет пользователя на веб-портале «электронного правительства» в форме электронного документа, а также по выбору услугополучателя на его абонентский номер в виде короткого текстового сообщения.

2-2. Обязательные реквизиты результатов оказания государственных услуг в электронной форме, полученных посредством абонентского устройства подвижной сети, а также порядок проверки их достоверности регулируются [законодательством](#) Республики Казахстан об информатизации.

2-3. Результаты оказания государственных услуг в электронной форме, полученных посредством абонентского устройства подвижной сети, используются услугополучателем для подтверждения фактов, имеющих юридическое значение, без необходимости их представления на бумажном носителе.

Пункт 3 изложен в редакции [Закона РК от 17.11.15 г. № 408-V](#) (введен в действие с 1 марта 2016 г.) (см. стар. ред.)

3. При оказании государственной услуги в электронной форме через Государственную корпорацию на основании письменного согласия услугополучателя его запрос в форме электронного документа заверяется электронной цифровой подписью работника Государственной корпорации, выданной ему для использования в служебных целях.

4. Услугополучателям может быть оказано несколько государственных услуг в электронной форме на основании одного заявления в порядке, определяемом уполномоченным органом в сфере информатизации.

Статья дополнена пунктом 5 в соответствии с Законом РК от 17.11.15 г. № 408-V (введен в действие с 1 марта 2016 г.)

5. Для оказания государственных услуг в электронной форме государственные органы обязаны на постоянной основе поддерживать в актуальном состоянии электронные информационные ресурсы, находящиеся в их информационных системах.

См. перечень государственных услуг, подлежащих оптимизации и автоматизации, и сроки их перевода в электронную форму

Статья 22. Оптимизация процессов оказания государственных услуг

Оптимизация процессов оказания государственных услуг осуществляется центральными государственными органами, местными исполнительными органами областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимами районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов на постоянной основе в порядке, определяемом уполномоченным органом в сфере информатизации.

Статья 23. Информирование услугополучателей о порядке оказания государственных услуг

1. Информация о порядке оказания государственных услуг предоставляется посредством:

Подпункт 1 изложен в редакции Закона РК от 17.11.15 г. № 408-V (введен в действие с 1 марта 2016 г.) (см. стар. ред.)

1) размещения стандартов государственных услуг в местах нахождения услугодателей и Государственной корпорации;

2) обращения физических и юридических лиц к услугодателям;

3) размещения стандартов государственных услуг на веб-портале «электронного правительства», интернет-ресурсах центральных государственных органов, местных исполнительных органов областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимов районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов, услугодателей и других средствах массовой информации;

В подпункт 4 внесены изменения в соответствии с Законом РК от 24.11.15 г. № 419-V (см. стар. ред.)

4) обращения в Единый контакт-центр.

2. Центральные государственные органы, местные исполнительные органы областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимы районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов и услугодатели в течение трех рабочих дней с даты утверждения или изменения стандарта государственной услуги актуализируют информацию о порядке ее оказания.

Пункт 3 изложен в редакции Закона РК от 17.11.15 г. № 408-V (введен в действие с 1 марта 2016 г.) (см. стар. ред.)

3. Центральные государственные органы, местные исполнительные органы областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимы районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов, услугодатели и Государственная корпорация обязаны незамедлительно предоставлять услугополучателям информацию о порядке оказания государственных услуг с необходимыми разъяснениями при их обращении.

В пункт 4 внесены изменения в соответствии с Законом РК от 24.11.15 г. № 419-V (см. стар. ред.)

4. Информация о стадии оказания государственной услуги предоставляется услугополучателю при его обращении в Единый контакт-центр и (или) к услугодателю.

5. Центральные государственные органы, местные исполнительные органы областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимы районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов ежегодно размещают на веб-портале «электронного правительства», интернет-ресурсах и других средствах массовой информации отчет о деятельности по вопросам оказания государственных услуг.

6. Центральные государственные органы, местные исполнительные органы областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимы районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов не реже одного раза в год проводят публичные обсуждения отчетов о деятельности в сфере оказания государственных услуг с участием услугодателей, заинтересованных физических и юридических лиц. Итоги публичных обсуждений используются для повышения качества оказания государственных услуг и совершенствования стандартов государственных услуг.

Статья 24. Плата за оказание государственных услуг

1. Государственные услуги в Республике Казахстан оказываются на платной или бесплатной основе в соответствии с законами Республики Казахстан.

2. Не допускается установление для услугополучателя платы за оказание государственных услуг, бесплатное предоставление которых гарантировано законами Республики Казахстан.

Статья 25. Особенности рассмотрения жалоб по вопросам оказания государственных услуг

1. Жалобы услугополучателей по вопросам оказания государственных услуг подлежат рассмотрению в соответствии с законодательством Республики Казахстан с учетом особенностей, установленных настоящим Законом.

В пункт 2 внесены изменения в соответствии с Законом РК от 17.11.15 г. № 408-V (введен в действие с 1 марта 2016 г.) (см. стар. ред.)

2. Жалоба услугополучателя, поступившая в адрес центрального государственного органа, местного исполнительного органа области, города республиканского значения, столицы, района, города областного значения, акима района в городе, города районного значения, поселка, села, сельского округа, услугодателя, Государственной корпорации, подлежит рассмотрению в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

Жалоба услугополучателя, поступившая в адрес уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

3. Уполномоченный орган по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг по итогам рассмотрения жалобы обязан:

Подпункт 1 изложен в редакции Закона РК от 17.11.15 г. № 408-V (введен в действие с 1 марта 2016 г.) (см. стар. ред.)

1) обеспечить комплексное изучение причин неудовлетворения услугополучателя принятым решением центрального государственного органа, местного исполнительного органа области, города республиканского значения, столицы, района, города областного значения, акима района в городе, города районного значения, поселка, села, сельского округа, услугодателя, Государственной корпорации по его жалобе;

2) в случае установления факта несоблюдения законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг со стороны центрального государственного органа, местного исполнительного органа области, города республиканского значения, столицы, района, города областного значения, акима района в городе, города районного значения, поселка, села, сельского округа направить в их адрес предложения для принятия мер по восстановлению нарушенных прав, свобод и законных интересов услугополучателя;

3) осуществлять контроль своевременности и полноты удовлетворения жалобы услугополучателя со стороны центрального государственного органа, местного исполнительного органа области, города республиканского значения, столицы, района, города областного значения, акима района в городе, города районного значения, поселка, села, сельского округа.

4. Срок рассмотрения жалобы уполномоченным органом по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг, центральным государственным органом, местным исполнительным органом области, города республиканского значения, столицы, района, города областного значения, акимом района в городе, города районного значения, поселка, села, сельского округа продлевается не более чем на десять рабочих дней в случаях необходимости:

1) проведения дополнительного изучения или проверки по жалобе либо проверки с выездом на место;

2) получения дополнительной информации.

В случае продления срока рассмотрения жалобы должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение трех рабочих дней с момента продления срока рассмотрения жалобы сообщает в письменной форме (при подаче жалобы на бумажном носителе) или электронной форме (при подаче жалобы в электронном виде) услугополучателю, подавшему жалобу, о продлении срока рассмотрения жалобы с указанием причин продления.

Заголовок главы 5 изложен в редакции Закона РК от 23.11.15 г. № 417-V (см. стар. ред.)

Глава 5. ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОНТРОЛЬ ЗА КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ. ОЦЕНКА И ОБЩЕСТВЕННЫЙ МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

Статья 26 изложена в редакции Закона РК от 23.11.15 г. № 417-V (см. стар. ред.)

Статья 26. Принципы проведения государственного контроля за качеством оказания государственных услуг, оценки и общественного мониторинга качества оказания государственных услуг

Проведение государственного контроля за качеством оказания государственных услуг, оценки и общественного мониторинга качества оказания государственных услуг основывается на принципах:

- 1) законности;
- 2) объективности;
- 3) беспристрастности;
- 4) достоверности;
- 5) всесторонности;
- 6) прозрачности.

См. Совместный приказ Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции от 9 февраля 2017 года № 32 и Министра национальной экономики Республики Казахстан от 15 февраля 2017 года № 68

Об утверждении критериев оценки степени риска и проверочного листа по соблюдению законодательства в сфере оказания государственных услуг

Статья 27 изложена в редакции Закона РК от 23.11.15 г. № 417-V (см. стар. ред.)

Статья 27. Особенности проведения государственного контроля за качеством оказания государственных услуг

1. Государственный контроль за качеством оказания государственных услуг осуществляется в соответствии с [законодательством](#) Республики Казахстан.

2. Объектом государственного контроля за качеством оказания государственных услуг является деятельность в сфере оказания государственных услуг центральных государственных органов, местных исполнительных органов областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимов районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов, а также физических и юридических лиц, оказывающих государственные услуги в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

Статья 28. Порядок проведения оценки качества оказания государственных услуг

Оценка качества оказания государственных услуг, за исключением государственных услуг, оказываемых в электронной форме, осуществляется уполномоченным органом по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

Оценка качества государственных услуг, оказываемых в электронной форме, осуществляется [уполномоченным органом в сфере информатизации](#) в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

Статья 29. Общественный мониторинг качества оказания государственных услуг

1. Общественный мониторинг качества оказания государственных услуг проводится физическими лицами, некоммерческими организациями по собственной инициативе и за свой счет.

Общественный мониторинг качества оказания государственных услуг также проводится по государственному социальному заказу уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг в соответствии с [законодательством Республики Казахстан](#).

Пункт 2 изложен в редакции Закона РК от 17.11.15 г. № 408-V (введен в действие с 1 марта 2016 г.) (см. стар. ред.)

2. При проведении общественного мониторинга качества оказания государственных услуг физические лица, некоммерческие организации вправе запрашивать у центральных государственных органов, местных исполнительных органов областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимов районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов, Государственной корпорации необходимую информацию, относящуюся к сфере оказания государственных услуг, в случае отсутствия данной информации на их интернет-ресурсах, за исключением информации, составляющей [государственные секреты, коммерческую и иную охраняемую законом тайну](#) в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

3. По результатам общественного мониторинга качества оказания государственных услуг физические лица, некоммерческие организации составляют заключение. Заключение общественного мониторинга качества оказания государственных услуг включает:

Подпункт 1 изложен в редакции Закона РК от 17.11.15 г. № 408-V (введен в действие с 1 марта 2016 г.) (см. стар. ред.)

1) информацию о соблюдении центральными государственными органами, местными исполнительными органами областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимами районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов, Государственной корпорацией, а также услугодателями требований законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг;

2) рекомендации по устранению выявленных в ходе общественного мониторинга качества оказания государственных услуг фактов несоблюдения законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг;

3) предложения по повышению качества оказания государственных услуг;

4) предложения по внесению изменений и дополнений в стандарты государственных услуг.

Пункт 4 изложен в редакции Закона РК от 17.11.15 г. № 408-V (введен в действие с 1 марта 2016 г.) (см. стар. ред.)

4. Центральные государственные органы, местные исполнительные органы областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимы районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов, Государственная корпорация, а также услугодатели принимают меры по повышению качества оказания государственных услуг с учетом заключения общественного мониторинга качества оказания государственных услуг.

Глава 6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 30. Ответственность за нарушение законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг

Нарушение законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг влечет ответственность, установленную законами Республики Казахстан.

Статья 31. Порядок введения в действие настоящего Закона

Настоящий Закон вводится в действие по истечении тридцати календарных дней после его первого официального [опубликования](#).

Президент
Республики Казахстан

Н. НАЗАРБАЕВ

Астана, Акорда, 15 апреля 2013 года
№ 88-V ЗРК