

**"Азаматтарға арналған үкімет" мемлекеттік корпорациясының қызметі қағидаларын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің 2016 жылғы 22 қаңтардағы № 52 бұйрығына өзгеріс енгізу туралы"**

Қазақстан Республикасының Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің 2020 жылғы 9 сәуірдегі № 132/НҚ бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2020 жылғы 16 сәуірде № 20415 болып тіркелді

"Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы" 2013 жылғы 15 сәуірдегі Қазақстан Республикасы Заңының 9-1-бабының 1) тармақшасына сәйкес БҰЙЫРАМЫН:

1. "Азаматтарға арналған үкімет" мемлекеттік корпорациясының қызметі қағидаларын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің 2016 жылғы 22 қаңтардағы № 52 бұйрығына (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 13248 болып тіркелген, 2016 жылғы 17 наурызда "Әділет" ақпараттық-құқықтық жүйесінде жарияланған) мынадай өзгеріс енгізілсін:

"Азаматтарға арналған үкімет" мемлекеттік корпорациясының қызметі қағидалары осы бұйрыққа қосымшаға сәйкес жаңа редакцияда жазылсын.

2. Қазақстан Республикасы Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігінің Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер комитеті:

1) осы бұйрықты Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркеуді;

2) осы бұйрықты Қазақстан Республикасы Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігінің интернет-ресурсында орналастыруды;

3) осы бұйрық Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркелгеннен кейін он жұмыс күні ішінде Қазақстан Республикасы Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігінің Заң департаментіне осы тармақтың 1) және 2) тармақшаларында көзделген іс-шаралардың орындалуы туралы мәліметтерді ұсынуды қамтамасыз етсін.

3. Осы бұйрықтың орындалуын бақылау жетекшілік ететін Қазақстан Республикасының Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі вице-министріне жүктелсін.

4. Осы бұйрық алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі.

*Қазақстан Республикасының  
Цифрлық даму, инновациялар және  
аэроғарыш өнеркәсібі министрі*

*А. Жумағалиев*

Қазақстан Республикасының  
Цифрлық даму, инновациялар

және аэроғарыш өнеркәсібі  
министрінің 2020 жылғы  
9 сәуірдегі № 132/НҚ  
Бұйрыққа қосымша  
Қазақстан Республикасы  
Инвестициялар және даму  
министрінің  
2016 жылғы 22 қаңтардағы  
№ 52 бұйрығымен бекітілген

## **"Азаматтарға арналған үкімет" мемлекеттік корпорациясының қызметі қағидалары**

### **1-тарау. Жалпы ережелер**

1. Осы "Азаматтарға арналған үкімет" мемлекеттік корпорациясының қызметі қағидалары (бұдан әрі - Қағидалар) "Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы" 2013 жылғы 15 сәуірдегі Қазақстан Республикасы Заңының (бұдан әрі - Заң) 9-1-бабы 1-тармақшасына сәйкес әзірленді және "Азаматтарға арналған үкімет" мемлекеттік корпорациясы" коммерциялық емес акционерлік қоғам (бұдан әрі - Мемлекеттік корпорация) қызметінің тәртібін айқындайды.

2. Мемлекеттік корпорация - Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді, табиғи монополиялар субъектілерінің желілеріне қосуға арналған техникалық шарттарды беру жөніндегі қызметтерді және квазимемлекеттік сектор субъектілерінің қызметтерін көрсету, "бір терезе" қағидаты бойынша 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 қызметтерді көрсетуді қамтамасыз ету үшін Қазақстан Республикасы Үкіметінің шешімі бойынша құрылған, орналасқан жері бойынша жылжымайтын мүлікке құқықтарды мемлекеттік тіркеуді жүзеге асыратын заңды тұлға.

3. Қағидаларда қолданылатын ұғымдар Заңға сәйкес мағыналарда пайдаланылады.

4. Мемлекеттік корпорация Заңда, Қазақстан Республикасының өзге заңдарында, Қазақстан Республикасы Президентінің және Қазақстан Республикасы Үкіметінің актілерінде көзделген өкілеттіктерді және қызметтер түрін жүзеге асырады.

### **2-тарау. Мемлекеттік корпорация қызметінің тәртібі**

5. Өтініштерді қабылдау және мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің дайын нәтижелерін беру Мемлекеттік корпорация арқылы 2015 жылғы 23 қарашадағы

Қазақстан Республикасының Еңбек кодексіне сәйкес жексенбі және мерекелік күндерден басқа, дүйсенбіден сенбіні қоса алғанда сағат 9.00-ден 20.00-ге дейін үзіліссіз жүзеге асырылады.

6. Мемлекеттік корпорация көрсететін Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің тізімі Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2013 жылғы 18 қыркүйектегі № 983 қаулысымен бекітілген Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімімен айқындалады.

7. Мемлекеттік корпорацияның мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібі мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарымен және регламенттерімен айқындалады, Қазақстан Республикасының Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрі міндетін атқарушының 2020 жылғы 31 қаңтардағы № 39/НҚ бұйрығымен бекітілген (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 19982 болып тіркелген).

8. Құжаттарды қабылдау және дайын құжаттарды беру электрондық кезек тәртібінде жүзеге асырылады.

Жұмыс орындары Мемлекеттік корпорация қызметкерлерінің тегі, аты, әкесінің аты (әкесінің аты бар болғанда) және лауазымы көрсетілген тақтайшалармен жабдықталады.

9. Мемлекеттік корпорация арқылы мемлекеттік көрсетілетін қызметті көрсету кезінде көрсетілетін қызметті алушының тұлғасын сәйкестендіруді Мемлекеттік корпорация қызметкерлері жүзеге асырады.

10. Мемлекеттік қызметтерді көрсетуді қамтамасыз ету мақсатында Мемлекеттік корпорация "Ақпараттандыру туралы" 2015 жылғы 24 қарашадағы Қазақстан Республикасының Заңына және Заңға сәйкес мемлекеттік қызметтерді көрсету үшін қажетті мәліметтерді қамтитын, ақпараттық жүйелерден мәліметтер бар болған кезде оларды алады.

Мемлекеттік корпорация қызметкерлері мемлекеттік қызметтерді көрсету кезінде, егер Заңда өзгеше көзделмесе, ақпараттық жүйелерде қамтылатын, заңмен қорғалатын құпияны құрайтын мәліметтерді пайдалануға көрсетілетін қызметті алушының жазбаша келісімін немесе электрондық цифрлық қолтаңбасымен расталған келісімін не ұялы байланыстың абоненттік құрылғысы арқылы берген келісімін алады.

11. Электрондық нысанда мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді ұсыну Заңға сәйкес жүзеге асырылады және мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілермен реттеледі.

12. Мемлекеттік корпорация арқылы электрондық нысанда мемлекеттік қызметті көрсету кезінде көрсетілетін қызметті алушының жазбаша келісімі немесе электрондық цифрлық қолтаңбасымен расталған келісімін не ұялы байланыстың абоненттік құрылғысы арқылы берген келісімі негізінде электрондық құжат нысанындағы сұрау салу Мемлекеттік корпорация қызметкерінің оған қызметтік мақсатта пайдалану үшін берілген электрондық цифрлық қолтаңбасымен куәландырылады.

13. Мемлекеттік корпорацияның үй-жайлары визуалды бақылау үшін фото және бейнекамералар көмегімен жабдықталуы мүмкін. Бейнекамералар жүйесі болған жағдайда, кіреберісте бейнебақылау жүйесі бар екені туралы ескертетін маңдайша ілінеді.

14. Мемлекеттік корпорация азаматтарға Мемлекеттік корпорация арқылы көрсетілетін қызметтерді алу мәселелерлері бойынша ақпарат алуға қолжетімділікті, сондай-ақ мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді алу мәселелері бойынша көрсетілетін қызметті алушыларға кеңес беруді қамтамасыз етеді.

15. Мемлекеттік корпорация өзіне-өзі қызмет көрсету секторының жұмыс істеуін қамтамасыз етеді, онда "электрондық үкіметтің" веб-порталы сервистерін пайдалану және электрондық цифрлық қол таңбалы пайдалану мәселелері бойынша консультация беру, сондай-ақ, азаматтарға "электрондық үкіметтің" веб-порталы арқылы көрсетілетін өзіне-өзі мемлекеттік қызметті алу мүмкіндігі беріледі.

16. Мемлекеттік корпорация:

мемлекеттік қызметтерді көрсету тәртібі туралы көрсетілетін қызметті алушыға қол жетімді нысанда оның ішінде, көзі және (немесе) есту қабілеті бұзылған адамдарға қол жетімді болуын ескере отырып ақпараттандыруды қамтамасыз етеді;

Мемлекеттік корпорация қызметкерлерін мүгедектермен (дене қимылы) икемді тілдесу үшін оқытулар жүргізеді;

мүгедектерге кедергісіз тең мемлекеттік көрсетілетін қызметтерге қол жеткізу шараларын қабылдайды.

17. Мемлекеттік корпорацияға өтініш берген кезде өтініш беруші немесе өтініш берушінің өкілі 1994 жылғы 27 желтоқсандағы Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексіне сәйкес (бұдан әрі - Азаматтық кодекс) жеке басын куәландыратын құжатты ұсынады, өтініш берушінің өкілі оның өкілеттігін растайтын құжатты қосымша ұсынады.

Бұл ретте мемлекеттік қызметтерді көрсету мониторингісінің ақпараттық жүйесіндегі (бұдан әрі - МАЖ) өтініш беруші туралы деректерде сенімді тұлға жөніндегі деректер тіркеледі.

18. Мемлекеттік корпорация қызметкері көрсетілетін қызмет алушының өтінішін Заңға сәйкес мемлекеттік қызметтерді көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілерде көзделген тізбеге сәйкес онда құжаттардың толық пакеті бар болған кезде қабылдайды.

Өтініш беруші мемлекеттік көрсетілетін қызметті алуға жүгінген кезде Мемлекеттік корпорация қызметкері:

МАЖ-де алдын-ала толықтыру іске асырылған (өтініштердің автоматты қалыптастырылуы) мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді қоспағанда, көрсетілетін мемлекеттік қызметтер бойынша өтініштердің, бланктердің толық толтырылуын тексерді;

өтінішке қол қойған тұлғаның жеке басын сәйкестендіреді;

мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілерде белгіленген, тиісті міндетті төлемдерді бюджетке енгізгенін растайтын құжаттардың бар болуын және деректемелерін тексереді;

өтініш беруші туралы тиісті ақпаратты және тапсырылған құжаттардың тізімін МАЖ-ға енгізеді;

өтініш берушіден қабылданған құжаттарды тізбесі, өтінішті қабылдаған қызметкердің тегі, аты және әкесінің аты (бар болған кезде), өтініш беру күні мен уақыты, сондай-ақ дайын құжаттарды беру күні көрсетілетін тиісті құжаттарды қабылдау туралы МАЖ иеленген штрих-кодымен қолхатты береді;

көрсетілетін қызметті алушы мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілерде көзделген тізбеге сәйкес құжаттардың толық емес пакетін ұсынған жағдайда, Мемлекеттік корпорация қызметкері құжатты қабылдаудан бас тартады және жоқ құжатты көрсете отырып қолхат береді;

мемлекеттік қызметтерді көрсету кезінде, егер Қазақстан Республикасының Заңында өзгеше көзделмесе, ақпараттық жүйелерде қамтылған, заңмен қорғалатын құпияны құрайтын мәліметтерді пайдалануға көрсетілетін қызметті алушының жазбаша келісімін алады;

қолхатта көрсетілген мерзімде өтініш берушілерге құжаттарды береді;

Мемлекеттік корпорация басшылығын, Мемлекеттік корпорацияның тиісті филиалдарының аумағында өзіне белгілі болған тәртіп пен заңның барлық бұзушылықтары туралы хабардар етеді;

МАЖ-да көрсетілетін қызметті берушілерге құжаттарды тапсыру, көрсетілетін қызметті берушілерден қабылдау, құжаттарды беру секторына тапсыру және өтініш берушіге құжаттарды беру бойынша іс-қимылдарды (штрих-кодты сканерлеу әдісімен) белгілейді.

19. Өтініштерді қабылдауды және құжаттарды беруді Мемлекеттік корпорация қызметкерлері өтініш берушінің ниеті бойынша қазақ және орыс тілдерінде жүзеге асырады.

20. Алдын ала, құжаттарды тапсырғанға дейін, Мемлекеттік корпорация консультанттары өтініш берушілерге құқықтары мен міндеттерін түсіндіреді, қызметтерді көрсету талаптарымен таныстырады, қажетті құжаттар топтамасын қалыптастыруға көмек көрсетеді және өтініштердің бланкілердің дұрыс толтырылуын тексереді.

Өтініш берушілердің ниеті бойынша МАЖ-дан көрсетілетін қызметтерді алуға қажетті құжаттардың тізбесі басып шығарылады.

21. Көрсетілетін қызметті алушының өтініші бойынша Мемлекеттік корпорация қызметкері мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарында көзделген жағдайда,

көрсетілетін қызметті алушы ұсынған құжаттың түпнұсқасынан электрондық көшірмесін куәландырады.

22. Операциялық залдан қабылданған құжаттарды (егер бар болса, құжаттар топтамасын) жинауды кестеде белгіленген уақытта жинақтау секторының қызметкері (маманы) жүзеге асырады.

Жинақтау секторына келіп түскен өтініштер (егер бар болса, құжаттар топтамасын) бағыттары бойынша қалыптастырылады, қолхаттағы штрих-кодты сканерлеу жолымен МАЖ-де белгіленеді.

23. Мемлекеттік корпорация өтініш берушілердің МАЖ-да белгіленген мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау мүмкіндіктерін қамтамасыз етеді.

24. Дайын құжаттарды беру Мемлекеттік корпорацияның жұмыс кестесіне сәйкес өзінің немесе оның өкілінің тиісті өкілеттігі көрсетілетін, Қазақстан Республикасының азаматтық заңнамасына сәйкес берілген құжат негізінде әрекет ететін оның өкілі жеке басын куәландыратын құжаттарды көрсеткен кезде жүзеге асырылады.

Мемлекеттік корпорация өтініш берушіге қабылданған шешімдер туралы, зейнетақы төлемдері, жәрдемақылар, бір реттік және өзге де төлемдер туралы sms-хабарлар беру арқылы ұялы телефонға хабарлайды.

25. Өтініш беруші (өкілдің) жүгінбеуіне байланысты уақтылы берілмеген құжаттар бір ай ішінде Мемлекеттік корпорацияда сақталады, аталған мерзім аяқталған соң зейнетақы төлемдерін, жәрдемақыларды, бір реттік және өзге де төлемдерді, сондай-ақ 18 жасқа толмаған балаларға берілетін мемлекеттік жәрдемақыны, мекенжайлық әлеуметтік көмекті тағайындауға арналған құжаттардан басқа, қажет етілмеген құжат ретінде көрсетілетін қызметті берушіге қайтарылады.

Мемлекеттік корпорация Қазақстан Республикасы азаматтарының төлқұжаттарын, жеке куәліктерін бір жыл ішінде сақтауды, уақытша куәліктерді мерзімі аяқталғанша дейін сақтауды қамтамсыз етеді.

26. Мемлекеттік корпорация қызметкерінің мемлекеттік қызметті көрсетуге өтініштерді қабылдауға және дайын құжаттарды беруге байланысты әрекеттері МАЖ-да тіркеледі.

Көрсетілетін қызмет берушімен іс-қимыл МАЖ арқылы жүзеге асырылады.

27. Мемлекеттік қызметтер көрсету кезінде көрсетілетін қызметті алушылардан: ақпараттық жүйелерден алынуы мүмкін құжаттарды, мәліметтерді; зейнетақымен және әлеуметтік қамсыздандыру мәселелерін реттейтін Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларды қоспағанда, түпнұсқалары көрсетілетін қызметті берушіге, Мемлекеттік корпорацияға салыстырып тексеру үшін ұсынылған құжаттардың нотариалды куәландырылған көшірмелері талап етуге жол берілмейді.

28. Мемлекеттік корпорацияның мемлекеттік қызметті көрсету процесінде белгіні болған азаматтардың дербес деректерін "Дербес деректер және оны қорғау туралы"

2013 жылғы 21 мамырдағы Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес үшінші тұлғаларға жария етуге рұқсат етілмейді.

Өздерінің функционалдық міндеттерін жүзеге асыру барысында, зейнетақы жинақтары мен әлеуметтік аударымдардың құпиясын құрайтын мәліметтерге қолжетімділік алған, Мемлекеттік корпорация қызметкерлері зейнетақы жинақтарының және шартты зейнетақы шоттардың құпиясын құрайтын мәліметтерді жария етпейді.

29. Мемлекеттік корпорация Жарғыға сәйкес мемлекеттік және өзге көрсетілетін қызметтерді ақылы түрде көрсете алады.

30. Мемлекеттік корпорация арқылы мемлекеттік қызметтерді көрсету кезінде өтініштер мен құжаттарды қабылдау күні мемлекеттік қызметті көрсету мерзіміне кірмейді.

31. Мемлекеттік корпорацияның көрсетілетін қызметті берушілермен өзара іс-қимылы мемлекеттік қызметтерді көрсету саласындағы Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жүзеге асырылады.

32. Өтініш берушінің Мемлекеттік корпорацияға берген өтінімінің орындалу қозғалысы мен кезеңінің бағытына мониторинг МАЖ көмегімен жүргізіледі.

33. Тиісті көрсетілетін қызметті берушілерге ұсынылатын құжаттардың тізілімі МАЖ-да қалыптасады. Ұсынылатын құжаттардың тізілімі екі данада басылады.

Тізілімнің екі данасы бар қалыптастырылған өтініштер (егер бар болса, құжаттар топтамасымен бірге) кестеге сәйкес курьерлік және (немесе) пошталық байланыс, және (немесе) ақпараттық жүйе арқылы көрсетілетін қызметті берушілерге жіберіледі. Тізілімнің екінші данасы көрсетілетін қызметті берушілерге қабылдағаны туралы белгісі қойылып, Мемлекеттік корпорацияға кері қайтарылады.

Тиісті көрсетілетін қызметті берушіге қоса берілген құжаттарымен бірге қабылданған өтініштерді жеткізу аталған өтініштерді қабылдаған күні екі реттен кем емес жүзеге асырылады.

Алдын ала, дайын құжаттарды бергенге дейін Мемлекеттік корпорация мен көрсетілетін қызметті берушілер берілетін құжаттардың тізілімін құрайды, онда тізімін алғанда берілетін құжаттар туралы толық ақпарат жинақталады.

34. Тізілімнің екі дана қосымшасымен қағаз/электрондық тасығышта ресімделген, беруге дайын құжаттарды көрсетілетін қызметті беруші Мемлекеттік корпорацияға курьерлік, пошта байланысы және (немесе) ақпараттық жүйе арқылы мемлекеттік қызметті көрсетудің мерзімі өткенге дейін бір тәуліктен кешіктірмей жеткізеді.

Қолхатқа сәйкес келесі жұмыс күні берілетін құжаттар кешкі поштамен немесе одан бұрын келеді.

35. Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижелерін қабылдау кезінде Мемлекеттік корпорацияның жауапты қызметкері тиісті көрсетілетін қызметті берушіге құжаттарды ұсыну барысында берілген тізілімге сәйкес құжаттардың толықтығын салыстырып тексереді. Тізілімнің екінші данасы, тізілімде көрсетілген барлық құжаттар бар болған

жағдайда ғана, алғандығы туралы белгісін көрсете отырып, көрсетілетін қызметті берушіге қайтарылады. Құжаттар тізімге сәйкес келмеген жағдайда, көрсетілетін қызметті берушіге қабылдаудан бас тарту туралы актісі қоса беріліп қайтарылады.

36. Қандай да бір себептер бойынша тиісті уәкілетті органдар орындаудан бас тартқан көрсетілетін қызметті берушілердің өтініштері Мемлекеттік корпорацияға мемлекеттік қызметтерді көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілерде көрсетілген мерзімдерде тиісті тізіліммен кері қайтарылады.

37. Мемлекеттік корпорация филиалдары тиісті көрсетілетін қызметті берушілерге аумақтық бөлімшелерімен ай сайынғы негізде көрсетілген мемлекеттік қызмет саны және сапасы бойынша жүргізілген салыстырулар жүргізеді, олардың нәтижелер бойынша мемлекеттік көрсетілетін қызметтер бөлінісінде есептер жасалады. Мемлекеттік қызметті көрсету бойынша есеп тиісті көрсетілетін қызметті берушілерге есептік айдан кейінгі айдың 3 күніне дейін ұсынылады.

Мемлекеттік қызметті көрсету саны мен сапасы бойынша жүргізілген салыстыру нәтижелері жөніндегі акті есептік айдан кейінгі айдың 15 күніне дейін жасалады.

Мемлекеттік қызметтерді көрсететін орталық атқарушы органдармен салыстыру актілерді Мемлекеттік корпорацияның орталық аппараты жасайды.

38. Мемлекеттік корпорация мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органға мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасына бағалауды жүргізу үшін Мемлекеттік корпорация арқылы мемлекеттік көрсетілетін қызметтер бойынша ақпаратты ұсынады.