

Қазақстан Республикасының кейбір нормативтік құқықтық актілеріне қаржы нарығын және қаржы ұйымдарын мемлекеттік реттеу, бақылау және қадағалау саласында мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша өзгерістер енгізу туралы

Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 2022 жылғы 14 ақпандағы № 3 қаулысы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2022 жылғы 22 ақпанда № 26888 болып тіркелді.

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

Осы бұйрықтың қолданысқа енгізілу тәртібін 4-т. қараңыз.

Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігінің Басқармасы ҚАУЛЫ ЕТЕДІ:

1. Осы қаулыға қосымшаға сәйкес Қазақстан Республикасының қаржы нарығын және қаржы ұйымдарын мемлекеттік реттеу, бақылау және қадағалау саласында мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша өзгерістер енгізілетін нормативтік құқықтық актілерінің тізбесі бекітілсін.

2. Банктерді реттеу департаменті Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен:

1) Заң департаментімен бірлесіп осы қаулыны Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркеуді;

2) осы қаулыны ресми жарияланғаннан кейін Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігінің ресми интернет-ресурсына орналастыруды;

3) осы қаулы мемлекеттік тіркелгеннен кейін он жұмыс күні ішінде Заң департаментіне осы тармақтың 2) тармақшасында көзделген іс-шараның орындалуы туралы мәліметтерді ұсынуды қамтамасыз етсін.

3. Осы қаулының орындалуын бақылау Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Төрағасының жетекшілік ететін орынбасарына жүктелсін.

4. Осы қаулы алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі.

Қазақстан Республикасының
Қаржы нарығын реттеу және дамыту
Агенттігінің Төрағасы

М. Абылқасымова

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Ұлттық экономика министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының

Қазақстан Республикасының қаржы нарығын және қаржы ұйымдарын мемлекеттік реттеу, бақылау және қадағалау саласында мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша өзгерістер енгізілетін нормативтік құқықтық актілерінің тізбесі

1. Күші жойылды - ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 31.03.2026 № 29 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) қаулысымен.

2. "Банктің, банк холдингінің ірі қатысушысы, сақтандыру (қайта сақтандыру) ұйымының, сақтандыру холдингінің ірі қатысушысы, инвестициялық портфельді басқарушының ірі қатысушысы мәртебесін иеленуге келісім беру, оны кері қайтарып алу қағидаларын және көрсетілген келісімді алу үшін табыс етілетін құжаттарға қойылатын талаптарды бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2012 жылғы 24 ақпандағы № 67 қаулысына (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 7552 болып тіркелген) мынадай өзгерістер енгізілсін:

көрсетілген қаулымен бекітілген Банктің, банк холдингінің ірі қатысушысы, сақтандыру (қайта сақтандыру) ұйымының, сақтандыру холдингінің ірі қатысушысы, инвестициялық портфельді басқарушының ірі қатысушысы мәртебесін иеленуге келісім беру, оны кері қайтарып алу қағидаларының және көрсетілген келісімді алу үшін табыс етілетін құжаттарға қойылатын талаптарда:

6-тармақ мынадай редакцияда жазылсын:

"6. Ұсынылған құжаттардың толық болуы фактісі анықталған жағдайда жауапты бөлімше құжаттарды 36 (отыз алты) жұмыс күні ішінде Қазақстан Республикасының заңнамасы талаптарына сәйкес келуі тұрғысынан қарайды.

Мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту үшін негіздер анықталған кезде уәкілетті орган өтініш берушіге мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы алдын ала шешім, сондай-ақ өтініш берушіге алдын ала шешім бойынша ұстанымын білдіру мүмкіндігін беру үшін тыңдауды өткізу уақыты мен орны (тәсілі) туралы хабарлайды.

Тыңдау туралы хабарлама мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы шешім қабылданғанға дейін кемінде 3 (үш) жұмыс күні бұрын жіберіледі. Тыңдау көрсетілетін қызметті алушы мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы алдын ала шешім

туралы хабарламаны алған күннен бастап 2 (екі) жұмыс күнінен кешіктірілмей жүргізіледі.

Көрсетілетін қызметті алушы ұсынған құжаттарды қарау, тыңдау нәтижелері бойынша жауапты бөлімше қаржы ұйымының ірі қатысушысы, банк холдингі немесе сақтандыру холдингінің мәртебесін иеленуге келісім беру (беруден бас тарту) туралы көрсетілетін қызмет берушінің Басқармасы қаулысының жобасын дайындайды және көрсетілетін қызмет берушінің Басқармасының қарауына жібереді. Көрсетілетін қызметті берушінің Басқармасы қаржы ұйымының ірі қатысушысы, банк холдингі немесе сақтандыру холдингінің мәртебесін иеленуге келісім беру (беруден бас тарту) туралы шешім қабылдайды.

Мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту үшін негіздер болған кезде, өтінішті қарау мерзімі көрсетілетін қызметті беруші басшысының немесе оның орынбасарының дәлелді шешімімен тиімді мерзімге, бірақ өтінішті дұрыс қарау үшін маңызы бар нақты жағдайларды анықтау қажеттілігіне байланысты 2 (екі) айдан аспайтын мерзімге ұзартылуы мүмкін, бұл туралы көрсетілетін қызметті алушыға Қазақстан Республикасы Әкімшілік рәсімдік-процестік кодексінің 76-бабының 3-тармағына сәйкес мерзімі ұзартылған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде хабарланады.";

24, 25 және 26-тармақтар мынадай редакцияда жазылсын:

"24. Көрсетілетін қызметті берушінің және (немесе) оның лауазымды тұлғаларының мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша шешімдеріне шағымдану жазбаша түрде жүргізіледі.

Мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша шағымды қарауды көрсетілетін қызметті берушінің жоғары тұрған лауазымды адамы, мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті орган жүргізеді.

Шағымды қабылдаған адамның аты-жөні, берілген шағымға жауап алу мерзімі мен орны көрсетіле отырып көрсетілетін қызметті берушінің кеңсесінде тіркеу (мөртаңба, кіріс нөмірі мен күні) шағымның қабылданғанын растау болып табылады.

Портал арқылы жүгінген кезде шағымдану тәртібі туралы ақпаратты: 8-800-080-7777 немесе 1414 телефоны бойынша Бірыңғай байланыс орталығына хабарласу арқылы алуға болады.

Шағымды портал арқылы көрсетілетін қызметті алушыға "жеке кабинеттен" жіберген кезде, көрсетілетін қызметті беруші өтінішті өңдеу кезінде жаңартылатын өтініш туралы ақпаратқа (жеткізілім, тіркеу, орындау туралы жазбалар, қарауға жауап немесе қараудан бас тарту туралы жауап) қол жеткізуге болады.

Көрсетілетін қызметті алушының мемлекеттік қызмет көрсету туралы көрсетілетін қызметті берушіге келіп түскен шағымы ол тіркелген күнінен бастап 5 (бес) жұмыс күні ішінде қаралады.

Көрсетілетін қызметті алушының мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органның атына келіп түскен шағымы ол тіркелген күнінен бастап 15 (он бес) жұмыс күні ішінде қаралады.

25. Шағымда:

1) көрсетілетін қызметті алушының (жеке тұлғаның) тегі, аты, әкесінің аты (бар болса), жеке сәйкестендіру нөмірі, пошталық мекенжайы не көрсетілетін қызметті алушының толық атауы, пошталық мекенжайы, бизнес-сәйкестендіру нөмірі;

2) көрсетілетін қызметті берушінің атауы және (немесе) шешіміне, әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағым жасалып отырған лауазымды адамның тегі, аты, әкесінің аты (бар болса);

3) шағым беруші тұлға өзінің талаптары мен дәлелдемелерін негіздейтін жағдайлар;

4) шағымның шығыс нөмірі және берілген күні;

5) шағымға қоса берілетін құжаттардың тізбесі көрсетіледі.

Шағымға көрсетілетін қызметті алушы не оның өкілі болып табылатын тұлға қол қояды.

26. Егер заңда өзгеше көзделмесе, сотқа дейінгі тәртіппен шағым жасалғаннан кейін сотқа жүгінуге жол беріледі."

3. "Банкке және (немесе) банк холдингіне еншілес ұйымды құруға немесе сатып алуға, бас банктің күмәнді және үмітсіз активтерін сатып алатын еншілес ұйымды банктің құруына немесе сатып алуына, банктің және (немесе) банк холдингінің ұйымдардың капиталына қомақты қатысуға рұқсатты беру, сондай-ақ банктің және (немесе) банк холдингінің еншілес ұйымды құруға, сатып алуға, банктің және (немесе) банк холдингінің ұйымдардың капиталына қомақты қатысуына рұқсатты қайтарып алу қағидаларын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2017 жылғы 28 қаңтардағы № 24 қаулысына (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 15050 болып тіркелген) мынадай өзгерістер енгізілсін:

көрсетілген қаулымен бекітілген Банкке және (немесе) банк холдингіне еншілес ұйымды құруға немесе сатып алуға, бас банктің күмәнді және үмітсіз активтерін сатып алатын еншілес ұйымды банктің құруына немесе сатып алуына, банктің және (немесе) банк холдингінің ұйымдардың капиталына қомақты қатысуға рұқсатты беру, сондай-ақ банктің және (немесе) банк холдингінің еншілес ұйымды құруға, сатып алуға, банктің және (немесе) банк холдингінің ұйымдардың капиталына қомақты қатысуына рұқсатты қайтарып алу қағидаларында:

11-тармақ мынадай редакцияда жазылсын:

"11. Ұсынылған құжаттардың толық болу фактісі анықталған жағдайда, жауапты бөлімше 36 (отыз алты) жұмыс күні ішінде құжаттардың олардың Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкестігі тұрғысынан қарайды.

Мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту үшін негіздемелер анықталған кезде уәкілетті орган көрсетілетін банкті немесе банк холдингін мемлекеттік қызмет

көрсетуден бас тарту туралы алдын-ала шешім, сондай-ақ банкке немесе банк холдингіне алдын ала шешім бойынша позициясын білдіру мүмкіндігін беру үшін тыңдау жүргізу уақыты мен орны (тәсілі) туралы хабардар етеді.

Тыңдау туралы хабарлама мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы шешім қабылданғанға дейін кемінде 3 (үш) жұмыс күні бұрын жіберіледі. Тыңдау көрсетілетін қызметті алушы мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы алдын ала шешім туралы хабарламаны алған күннен бастап 2 (екі) жұмыс күнінен кешіктірілмей жүргізіледі.

Банк, банк холдингі ұсынған құжаттарды қарау нәтижелері бойынша жауапты бөлімше тыңдауды дайындайды және уәкілетті орган Басқармасының банктің немесе банк холдингінің еншілес ұйым құруға немесе иеленуге рұқсат беру (беруден бас тарту) туралы қаулысының жобасын уәкілетті органның Басқармасының қарауына жібереді. Уәкілетті орган Басқармасы банктің немесе банк холдингінің еншілес ұйым құруға немесе иеленуге рұқсат беру (беруден бас тарту) туралы шешім қабылдайды.

Жауапты бөлімшенің қызметкері уәкілетті орган Басқармасының қаулысын алғаннан кейін 3 (үш) жұмыс күні ішінде (мемлекеттік қызмет көрсету шегінде) банктің немесе банк холдингінің "жеке кабинетіне" портал арқылы банктің немесе банк холдингінің еншілес ұйым құруға немесе иеленуге рұқсат беру туралы хабарламаны не Басқарма қаулысының және тиісті рұқсаттың (рұқсат беру туралы шешім қабылдаған кезде) электрондық көшірмелерін қоса бере отырып, уәкілетті органның уәкілетті тұлғасының электрондық цифрлық қолтаңбасы қойылған электрондық құжат нысанындағы мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауапты жібереді.

Мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту үшін негіздемелер болған кезде өтінішті қарау мерзімі көрсетілетін қызметті берушінің басшысы немесе оның орынбасарының дәлелді шешімімен тиімді мерзімге, бірақ өтінішті дұрыс қарау үшін мәні бар нақты жағдайларды белгілеу қажеттігіне орай 2 (екі) айдан аспайтын мерзімге ұзартылуы мүмкін, бұл туралы көрсетілетін қызметті алушы Қазақстан Республикасының Әкімшілік рәсімдік-процестік кодексінің 76-бабының 3-тармағына сәйкес мерзім ұзартылған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде хабарланады.";

21-тармақ мынадай редакцияда жазылсын:

"21. Ұсынылған құжаттар толық болған жағдайда жауапты бөлімше 36 (отыз алты) жұмыс күні ішінде құжаттарды Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкестігі тұрғысынан қарайды.

Мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту үшін негіздемелер анықталған кезде уәкілетті орган көрсетілетін банкті мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы алдын-ала шешім, сондай-ақ банкке алдын ала шешім бойынша позициясын білдіру мүмкіндігін беру үшін тыңдау жүргізу уақыты мен орны (тәсілі) туралы хабардар етеді.

Тыңдау туралы хабарлама мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы шешім қабылданғанға дейін кемінде 3 (үш) жұмыс күні бұрын жіберіледі. Тыңдау көрсетілетін қызметті алушы мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы алдын ала шешім туралы хабарламаны алған күннен бастап 2 (екі) жұмыс күнінен кешіктірілмей жүргізіледі.

Банк ұсынған құжаттарды қарау нәтижелері бойынша жауапты бөлімше тыңдауды дайындайды және уәкілетті орган Басқармасының банктің еншілес ұйым құруға немесе иеленуге рұқсат беру (беруден бас тарту) туралы қаулысының жобасын уәкілетті органның Басқармасының қарауына жібереді. Уәкілетті орган Басқармасы банктің немесе банк холдингінің еншілес ұйым құруға немесе иеленуге рұқсат беру (беруден бас тарту) туралы шешім қабылдайды.

Жауапты бөлімшенің қызметкері уәкілетті орган Басқармасының қаулысын алғаннан кейін 3 (үш) жұмыс күні ішінде (мемлекеттік қызмет көрсету шегінде) банктің немесе банк холдингінің "жеке кабинетіне" портал арқылы банктің немесе банк холдингінің еншілес ұйым құруға немесе иеленуге рұқсат беру туралы хабарламаны не Басқарма қаулысының және тиісті рұқсаттың (рұқсат беру туралы шешім қабылдаған кезде) электрондық көшірмелерін қоса бере отырып, уәкілетті органның уәкілетті тұлғасының электрондық цифрлық қолтаңбасы қойылған электрондық құжат нысанындағы мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауапты жібереді.

Мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту үшін негіздемелер болған кезде өтінішті қарау мерзімі көрсетілетін қызметті берушінің басшысы немесе оның орынбасарының дәлелді шешімімен тиімді мерзімге, бірақ өтінішті дұрыс қарау үшін мәні бар нақты жағдайларды белгілеу қажеттігіне орай 2 (екі) айдан аспайтын мерзімге ұзартылуы мүмкін, бұл туралы көрсетілетін қызметті алушы Қазақстан Республикасының Әкімшілік рәсімдік-процестік кодексінің 76-бабының 3-тармағына сәйкес мерзім ұзартылған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде хабарланады.";

31-тармақ мынадай редакцияда жазылсын:

"31. Ұсынылған құжаттар толық болған жағдайда жауапты бөлімше 36 (отыз алты) жұмыс күні ішінде құжаттарды Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкестігі тұрғысынан қарайды.

Мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту үшін негіздемелер анықталған кезде уәкілетті орган көрсетілетін банкті немесе банк холдингін мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы алдын ала шешім, сондай-ақ банкке немесе банк холдингіне алдын ала шешім бойынша позициясын білдіру мүмкіндігін беру үшін тыңдау жүргізу уақыты мен орны (тәсілі) туралы хабардар етеді.

Тыңдау туралы хабарлама мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы шешім қабылданғанға дейін кемінде 3 (үш) жұмыс күні бұрын жіберіледі. Тыңдау көрсетілетін қызметті алушы мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы алдын ала шешім

туралы хабарламаны алған күннен бастап 2 (екі) жұмыс күнінен кешіктірілмей жүргізіледі.

Банк, банк холдингі ұсынған құжаттарды қарау нәтижелері бойынша жауапты бөлімше тыңдауды дайындайды және уәкілетті орган Басқармасының банктің немесе банк холдингінің ұйымдардың капиталына қомақты қатысуына рұқсат беру (беруден бас тарту) туралы қаулысының жобасын уәкілетті органның Басқармасының қарауына жібереді. Уәкілетті орган Басқармасы банктің немесе банк холдингінің еншілес ұйым құруға немесе иеленуге рұқсат беру (беруден бас тарту) туралы шешім қабылдайды.

Жауапты бөлімшенің қызметкері жауапты бөлімше уәкілетті орган Басқармасының қаулысын алған күннен кейін 3 (үш) жұмыс күні ішінде (мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі шегінде) портал арқылы банктің немесе банк холдингінің "жеке кабинетіне" банктің немесе банк холдингінің ұйымдар капиталына қомақты қатысуына рұқсат беру туралы хабарлама не Басқарма қаулысының және тиісті рұқсаттың электрондық көшірмелерін қоса бере отырып, уәкілетті органның уәкілетті адамының электрондық цифрлық қолтаңбасы қойылған электрондық құжат нысанында (рұқсат беру туралы шешім қабылданған кезде) мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап жібереді

Мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту үшін негіздемелер болған кезде өтінішті қарау мерзімі көрсетілетін қызметті берушінің басшысы немесе оның орынбасарының дәлелді шешімімен тиімді мерзімге, бірақ өтінішті дұрыс қарау үшін мәні бар нақты жағдайларды белгілеу қажеттігіне орай 2 (екі) айдан аспайтын мерзімге ұзартылуы мүмкін, бұл туралы көрсетілетін қызметті алушы Қазақстан Республикасының Әкімшілік рәсімдік-процестік кодексінің 76-бабының 3-тармағына сәйкес мерзім ұзартылған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде хабарланады.";

37, 38 және 39-тармақтар мынадай редакцияда жазылсын:

"37. Көрсетілетін қызметті берушінің және (немесе) оның лауазымды тұлғаларының мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша шешімдеріне шағымдану жазбаша түрде жүргізіледі.

Мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша шағымды қарауды көрсетілетін қызметті берушінің жоғары тұрған лауазымды адамы, мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті орган жүргізеді.

Шағымды қабылдаған адамның аты-жөні, берілген шағымға жауап алу мерзімі мен орны көрсетіле отырып көрсетілетін қызметті берушінің кеңсесінде тіркеу (мөртаңба, кіріс нөмірі мен күні) шағымның қабылданғанын растау болып табылады.

Портал арқылы жүгінген кезде шағымдану тәртібі туралы ақпаратты: 8-800-080-7777 немесе 1414 телефоны бойынша Бірыңғай байланыс орталығына хабарласу арқылы алуға болады.

Шағымды портал арқылы көрсетілетін қызметті алушыға "жеке кабинеттен" жіберген кезде, көрсетілетін қызметті беруші өтінішті өңдеу кезінде жаңартылатын

өтініш туралы ақпаратқа (жеткізілім, тіркеу, орындау туралы жазбалар, қарауға жауап немесе қараудан бас тарту туралы жауап) қол жеткізуге болады.

Көрсетілетін қызметті берушінің атына келіп түскен көрсетілетін қызметті алушының мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі шағымы тіркелген күнінен бастап 5 (бес) жұмыс күні ішінде қаралады.

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органның атына келіп түскен көрсетілетін қызметті алушының шағымы тіркелген күнінен бастап 15 (он бес) жұмыс күні ішінде қаралады.

38. Шағымда:

1) көрсетілетін қызметті алушының тегі, аты, әкесінің аты (бар болса), пошталық мекенжайы, бизнес-сәйкестендіру нөмірі;

2) көрсетілетін қызметті берушінің атауы және (немесе) шешіміне, әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағым жасалып отырған лауазымды адамның тегі, аты, әкесінің аты (бар болса);

3) шағым беруші тұлға өзінің талаптары мен дәлелдемелерін негіздейтін мән-жайлар;

4) шағымның шығыс нөмірі және берілген күні;

5) шағымға қоса берілетін құжаттардың тізбесі көрсетіледі.

Шағымға көрсетілетін қызметті алушы не оның өкілі болып табылатын тұлға қол қояды.

39. Егер өзгесі заңда көзделмесе, сотқа жүгінуге сотқа дейінгі тәртіппен шағым жасалғаннан кейін жол беріледі."

4. Күші жойылды - ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 03.04.2026 № 49 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) қаулысымен.

5. "Кредиттік бюро қызметін жүзеге асыру құқығына рұқсат және кредиттік тарихтардың деректер базасын, пайдаланылатын ақпараттық жүйелерді қорғау және олардың сақталуын қамтамасыз ету жөніндегі кредиттік бюроға және үй-жайларға қойылатын талаптарға кредиттік бюроның сәйкестігі туралы актіні беру қағидаларын бекіту туралы" Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 2020 жылғы 30 наурыздағы № 32 қаулысына (Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілерін мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 20239 болып тіркелген) мынадай өзгерістер енгізілсін:

көрсетілген қаулымен бекітілген Кредиттік бюро қызметін жүзеге асыру құқығына рұқсат және кредиттік тарихтардың деректер базасын, пайдаланылатын ақпараттық жүйелерді қорғау және олардың сақталуын қамтамасыз ету жөніндегі кредиттік бюроға және үй-жайларға қойылатын талаптарға кредиттік бюроның сәйкестігі туралы актіні беру қағидаларында:

7-тармақ мынадай редакцияда жазылсын:

"7. Жауапты бөлімшенің қызметкері Комиссия сәйкестік туралы актіні ұсынғаннан кейін 5 (бес) жұмыс күні ішінде оны қарайды.

Мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту үшін негіздер анықталған кезде уәкілетті орган көрсетілетін қызметті алушыға мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы алдын ала шешім, сондай-ақ көрсетілетін қызметті алушыға алдын ала шешім бойынша ұстанымын білдіру мүмкіндігін беру үшін тыңдауды өткізу уақыты мен орны (тәсілі) туралы хабарлайды.

Тыңдау туралы хабарлама мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы шешім қабылданғанға дейін кемінде 3 (үш) жұмыс күні бұрын жіберіледі. Тыңдау көрсетілетін қызметті алушы мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы алдын ала шешім туралы хабарламаны алған күннен бастап 2 (екі) жұмыс күнінен кешіктірілмей жүргізіледі.

Көрсетілетін қызметті алушы ұсынған құжаттарды қарау, тыңдау нәтижелері бойынша жауапты бөлімше рұқсат жобасын және рұқсат беруден бас тартуды дайындайды, көрсетілетін қызметті берушінің уәкілетті тұлғасына қарауға жібереді. Көрсетілетін қызметті берушінің уәкілетті тұлғасы рұқсат жобасына не рұқсат беруден бас тартуға қол қояды.

Жауапты бөлімшенің қызметкері көрсетілетін қызметті берушінің уәкілетті тұлғасы рұқсат жобасына не рұқсат беруден бас тартуға қол қойғаннан кейін 1 (бір) жұмыс күні ішінде көрсетілетін қызметті алушының "жеке кабинетіне" сәйкестік туралы актімен қоса рұқсатты не рұқсат беруден бас тарту туралы хабарламаны жібереді.

Көрсетілетін қызметті алушы Стандарттың 8-тармағында көрсетілген рұқсатты алуға арналған құжаттарды ұсынған жағдайда және кредиттік бюро Кредиттік бюро туралы заңның 8-бабында белгіленген талаптарға сәйкес келген жағдайда, көрсетілетін қызметті алушыға осы Қағидаларға 1-қосымшаға сәйкес нысан бойынша рұқсат және осы Қағидаларға 4-қосымшаға сәйкес нысан бойынша сәйкестік туралы акті көрсетілетін қызметті берушінің уәкілетті тұлғасының электрондық цифрлық қолтаңбасымен (бұдан әрі – ЭЦҚ) қол қойылған құжаттардың электрондық көшірмелері нысанында беріледі.

Порталда мемлекеттік көрсетілетін қызмет нәтижесі көрсетілетін қызметті алушының "жеке кабинетіне" көрсетілетін қызметті берушінің уәкілетті тұлғасының ЭЦҚ-мен куәландырылған электрондық құжат нысанында жіберіледі.

Мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тартуға негіздер болған кезде өтінішті қарау мерзімі көрсетілетін қызметті беруші басшысының немесе оның орынбасарының дәлелді шешімімен тиімді мерзімге, бірақ өтінішті дұрыс қарау үшін маңызы бар нақты мән-жайларды анықтау қажеттілігіне байланысты 2 (екі) айдан аспайтын мерзімге ұзартылуы мүмкін, бұл туралы Қазақстан Республикасы Әкімшілік рәсімдік-процестік кодексінің 76-бабының 3-тармағына сәйкес мерзім ұзартылған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде көрсетілетін қызметті алушыға хабарланады.";

10, 11 және 12-тармақтар мынадай редакцияда жазылсын:

"10. Көрсетілетін қызметті берушінің және (немесе) оның лауазымды тұлғаларының мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша шешімдеріне шағымдану жазбаша түрде жүргізіледі.

Мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша шағымды қарауды көрсетілетін қызметті берушінің жоғары тұрған лауазымды адамы, мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті орган жүргізеді.

Шағымды қабылдаған адамның аты-жөні, берілген шағымға жауап алу мерзімі мен орны көрсетіле отырып көрсетілетін қызметті берушінің кеңсесінде тіркеу (мөртаңба, кіріс нөмірі мен күні) шағымның қабылданғанын растау болып табылады.

Портал арқылы жүгінген кезде шағымдану тәртібі туралы ақпаратты: 8-800-080-7777 немесе 1414 телефоны бойынша Бірыңғай байланыс орталығына хабарласу арқылы алуға болады.

Шағымды портал арқылы көрсетілетін қызметті алушыға "жеке кабинеттен" жіберген кезде, көрсетілетін қызметті беруші өтінішті өңдеу кезінде жаңартылатын өтініш туралы ақпаратқа (жеткізілім, тіркеу, орындау туралы жазбалар, қарауға жауап немесе қараудан бас тарту туралы жауап) қол жеткізуге болады.

Көрсетілетін қызметті алушының мемлекеттік қызмет көрсету туралы көрсетілетін қызметті берушіге келіп түскен шағымы ол тіркелген күнінен бастап 5 (бес) жұмыс күні ішінде қаралады.

Көрсетілетін қызметті алушының мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органның атына келіп түскен шағымы ол тіркелген күнінен бастап 15 (он бес) жұмыс күні ішінде қаралады.

11. Шағымда:

1) көрсетілетін қызметті алушының тегі, аты, әкесінің аты (бар болса), пошталық мекенжайы, бизнес-сәйкестендіру нөмірі;

2) көрсетілетін қызметті берушінің атауы және (немесе) шешіміне, әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағым жасалып отырған лауазымды адамның тегі, аты, әкесінің аты (бар болса);

3) шағым беруші тұлға өзінің талаптары мен дәлелдемелерін негіздейтін жағдайлар;

4) шағымның шығыс нөмірі және берілген күні;

5) шағымға қоса берілетін құжаттардың тізбесі көрсетіледі.

Шағымға көрсетілетін қызметті алушы не оның өкілі болып табылатын тұлға қол қояды.

12. Егер заңда өзгеше көзделмесе, сотқа дейінгі тәртіппен шағым жасалғаннан кейін сотқа жүгінуге жол беріледі."

6. "Банкті, Қазақстан Республикасы бейрезидент-банкiнiң филиалын ашуға рұқсат беру қағидалары мен банкті ашуға рұқсат беруден бас тарту негiздерiн, Банктердi, Қазақстан Республикасы бейрезидент-банктерiнiң филиалдарын банк операцияларын

және Қазақстан Республикасының банк заңнамасында көзделген өзге де операцияларды жүргізуге лицензиялау, ислам банкері, Қазақстан Республикасы бейрезидент-ислам банкерінің филиалдары жүзеге асыратын банк операцияларын және өзге де операцияларды жүргізуді лицензиялау қағидаларын бекіту туралы" Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 2020 жылғы 30 наурыздағы № 36 қаулысына (Қазақстан Республикасының Нормативтік құқықтық актілерінің мемлекеттік тізілімінде № 20228 болып тіркелген) мынадай өзгертулер енгізілсін:

көрсетілген қаулымен бекітілген Банкті, Қазақстан Республикасы бейрезидент-банкінің филиалын ашуға рұқсат беру қағидалары мен банкті ашуға рұқсат беруден бас тарту негіздерінде:

8-тармақ мынадай редакцияда жазылсын:

"8. Ұсынылған құжаттардың толық болу фактісі белгіленгеннен кейін жауапты бөлімше 50 (елу) жұмыс күні ішінде құжаттарды Қазақстан Республикасы банк заңнамасының талаптарына сәйкес келуі тұрғысынан қарайды.

Мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту үшін негіздемелер анықталған жағдайда, уәкілетті орган қызмет алушыға мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы алдын ала шешім туралы, сондай-ақ қызмет алушыға алдын ала шешім бойынша өз пікірін білдіруі үшін тыңдаудың өтетін уақыты мен орны (әдісі) туралы хабарлайды.

Тыңдау туралы хабарлама мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы шешім қабылданғанға дейін кемінде 3 (үш) жұмыс күні бұрын жіберіледі. Тыңдау көрсетілетін қызметті алушы мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы алдын ала шешім туралы хабарламаны алған күннен бастап 2 (екі) жұмыс күнінен кешіктірілмей жүргізіледі.

Қызмет алушы ұсынған құжаттарды қарау, тыңдау нәтижелері бойынша жауапты бөлімше банкті, Қазақстан Республикасы бейрезидент-банкінің филиалын ашуға рұқсат беру не беруден бас тарту туралы қаулысының жобасын дайындайды және уәкілетті орган Басқармасының қарауына шығарады. Көрсетілетін қызметті берушінің Басқармасы Қағидаларға 3-қосымшаның 9-тармағында көзделген негіздер бойынша банкті, Қазақстан Республикасы бейрезидент-банкінің филиалын ашуға рұқсат беру не банкті, Қазақстан Республикасы бейрезидент-банкінің филиалын ашуға рұқсат беруден бас тарту туралы шешім қабылдайды.

Жауапты бөлімшенің қызметкері көрсетілетін қызметті беруші Басқармасының қаулысын жауапты бөлімше алған күннен кейінгі келесі 4 (төрт) жұмыс күні ішінде (мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі шегінде) көрсетілетін қызметті алушының "жеке кабинетіне" портал арқылы банкті, Қазақстан Республикасы бейрезидент-банкінің филиалын ашуға рұқсаттың электрондық көшірмесімен қоса бере отырып көрсетілетін қызметті берушінің уәкілетті тұлғасының электрондық цифрлық қолтаңбасы қойылған электрондық құжат нысанында банкті, Қазақстан Республикасы бейрезидент-банкінің

филиалын ашуға рұқсат беру туралы хабарлама не мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап жібереді.

Мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту үшін негіздемелер болған жағдайда, өтінішті қарау мерзімі көрсетілетін қызметті беруші басшысының дәлелді шешімімен өтінішті дұрыс қарау үшін маңызы бар деректі мән-жайларды белгілеу қажеттілігіне орай қонымды, бірақ 2 (екі) айдан аспайтын мерзімге ұзартылуы мүмкін, Қазақстан Республикасының Әкімшілік рәсімдік-процестік кодексінің 76-бабының 3-тармағына сәйкес, бұл туралы көрсетілетін қызметті алушы мерзім ұзартылған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде хабардар болады.";

13, 14 және 15-тармақтар мынадай редакцияда жазылсын:

"13. Көрсетілетін қызметті берушінің және (немесе) оның лауазымды тұлғаларының мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша шешімдеріне шағымдану жазбаша түрде жүргізіледі.

Мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша шағымды қарауды көрсетілетін қызметті берушінің жоғары тұрған лауазымды адамы, мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті орган жүргізеді.

Шағымды қабылдаған адамның аты-жөні, берілген шағымға жауап алу мерзімі мен орны көрсетіле отырып көрсетілетін қызметті берушінің кеңсесінде тіркеу (мөртаңба, кіріс нөмірі мен күні) шағымның қабылданғанын растау болып табылады.

Портал арқылы жүгінген кезде шағымдану тәртібі туралы ақпаратты: 8-800-080-7777 немесе 1414 телефоны бойынша Бірыңғай байланыс орталығына хабарласу арқылы алуға болады.

Шағымды портал арқылы көрсетілетін қызметті алушыға "жеке кабинеттен" жіберген кезде, көрсетілетін қызметті беруші өтінішті өңдеу кезінде жаңартылатын өтініш туралы ақпаратқа (жеткізілім, тіркеу, орындау туралы жазбалар, қарауға жауап немесе қараудан бас тарту туралы жауап) қол жеткізуге болады.

Көрсетілетін қызметті алушының мемлекеттік қызмет көрсету туралы көрсетілетін қызметті берушіге келіп түскен шағымы ол тіркелген күнінен бастап 5 (бес) жұмыс күні ішінде қаралады.

Көрсетілетін қызметті алушының мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органның атына келіп түскен шағымы ол тіркелген күнінен бастап 15 (он бес) жұмыс күні ішінде қаралады.

14. Шағымда:

1) көрсетілетін қызметті алушының (жеке тұлғаның) тегі, аты, әкесінің аты (бар болса), жеке сәйкестендіру нөмірі, пошталық мекенжайы не көрсетілетін қызметті алушының (занды тұлғаның) толық атауы, пошталық мекенжайы, бизнес-сәйкестендіру нөмірі;

2) көрсетілетін қызметті берушінің атауы және (немесе) шешіміне, әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағым жасалып отырған лауазымды адамның тегі, аты, әкесінің аты (бар болса);

3) шағым беруші тұлға өзінің талаптары мен дәлелдемелерін негіздейтін жағдайлар;

4) шағымның шығыс нөмірі және берілген күні;

5) шағымға қоса берілетін құжаттардың тізбесі көрсетіледі.

Шағымға көрсетілетін қызметті алушы не оның өкілі болып табылатын тұлға қол қояды.

15. Егер заңда өзгеше көзделмесе, сотқа дейінгі тәртіппен шағым жасалғаннан кейін сотқа жүгінуге жол беріледі.";

көрсетілген қаулымен бекітілген Банктерді, Қазақстан Республикасы бейрезидент-банктерінің филиалдарын банк операцияларын және Қазақстан Республикасының банк заңнамасында көзделген өзге де операцияларды жүргізуге лицензиялау, ислам банктері, Қазақстан Республикасы бейрезидент-ислам банктерінің филиалдары жүзеге асыратын банк операцияларын және өзге де операцияларды жүргізуді лицензиялау қағидаларында:

9-тармақ мына редакцияда жазылсын:

"9. Ұсынылған құжаттардың толық болу фактісі анықталғаннан кейін жауапты бөлімше мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі ішінде құжаттарды Қазақстан Республикасының банк заңнамасының талаптарына олардың сәйкес келу тұрғысынан қарайды.

Банк операцияларын және Қазақстан Республикасының банк заңнамасында көзделген өзге де операцияларды жүргізуге лицензия беруден тарту үшін негіздемелер анықталған жағдайда, уәкілетті орган қызмет алушыға мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы алдын ала шешім туралы, сондай-ақ қызмет алушыға алдын ала шешім бойынша өз пікірін білдіруі үшін тыңдаудың өтетін уақыты мен орны (әдісі) туралы хабарлайды.

Тыңдау туралы хабарлама мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы шешім қабылданғанға дейін кем дегенде 3 (үш) күн бұрын жіберіледі. Тыңдау көрсетілетін қызметті алушы мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы алдын ала шешім туралы хабарламаны алған күннен бастап 2 (екі) жұмыс күнінен кешіктірмей өткізіледі.

Көрсетілетін қызметті алушы ұсынған құжаттарды қарау, тыңдау нәтижелері бойынша жауапты бөлімше банктік және Қазақстан Республикасының банк заңнамасында көзделген өзге де операцияларды жүргізуге лицензия беру туралы бұйрықты немесе банктік және Қазақстан Республикасының банк заңнамасында көзделген өзге де операцияларды жүргізуге лицензия беруден дәлелді бас тарту жобасын дайындайды және көрсетілетін қызметті берушінің уәкілетті тұлғасының қарауына жібереді. Көрсетілетін қызметті берушінің уәкілетті тұлғасы Қағидаларға 1-қосымшаның 9-тармағында және Қағидаларға 2-қосымшаның 9-тармағында көзделген

негіздер бойынша банктік және Қазақстан Республикасының банк заңнамасында көзделген өзге де операцияларды жүргізуге лицензия беру туралы бұйрықтың жобасына немесе банктік және Қазақстан Республикасының банк заңнамасында көзделген өзге де операцияларды жүргізуге лицензия беруден дәлелді бас тартуға қол қояды.

Жауапты бөлімшенің жұмыскері көрсетілетін қызметті берушінің уәкілетті тұлғасы тиісті шешім қабылдаған күннен кейінгі 3 (үш) жұмыс күні ішінде (мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі шегінде) көрсетілетін қызметті берушінің кеңсесі арқылы көрсетілетін қызметті алушыға банктік және Қазақстан Республикасының банк заңнамасында көзделген өзге де операцияларды жүргізуге лицензияны қоса бере отырып, банктік және өзге де операцияларды жүргізуге лицензия беру туралы хабарламаны немесе банктік және өзге де операцияларды жүргізуге лицензия беруден дәлелді түрде бас тартуды жібереді.

Порталда лицензияның электрондық көшірмесін қоса бере отырып, банктік және өзге де операцияларды жүргізуге лицензия беру туралы хабарлама не банктік және өзге де операцияларды жүргізуге лицензия беруден дәлелді бас тарту көрсетілетін қызметті алушының "жеке кабинетіне" көрсетілетін қызметті берушінің уәкілетті тұлғасының электрондық цифрлық қолтаңбасымен (бұдан әрі – ЭЦҚ) куәландырылған электрондық құжат нысанында жіберіледі.

Банктік және Қазақстан Республикасының банк заңнамасында көзделген өзге де операцияларды жүргізуге лицензия беруден бас тарту үшін негіздер болған кезде өтінішті қарау мерзімі көрсетілетін қызметті беруші басшысының немесе оның орынбасарының дәлелді шешімімен қисынды мерзімге, бірақ өтінішті дұрыс қарау үшін маңызы бар нақты мән-жайларды анықтау қажеттілігіне байланысты 2 (екі) айдан аспайтын мерзімге ұзартылуы мүмкін, бұл туралы Қазақстан Республикасы Әкімшілік рәсімдік-процестік кодексінің 76-бабының 3-тармағына сәйкес көрсетілетін қызметті алушыға мерзімі ұзартылған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде хабардар етіледі."

;

17-тармақ мынадай редакцияда жазылсын:

"17. Ұсынылған құжаттардың толық болу фактісі анықталғаннан кейін жауапты бөлімше Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі ішінде құжаттарды Қазақстан Республикасының банк заңнамасының талаптарына сәйкестігі тұрғысынан қарайды.

Банктік және Қазақстан Республикасының банк заңнамасында көзделген өзге де операцияларды жүргізуге лицензияны қайта ресімдеуден бас тарту үшін негіздер анықталған кезде уәкілетті орган көрсетілетін қызметті алушыға лицензияны қайта ресімдеуден бас тарту туралы алдын ала қабылданған шешім бойынша, сондай-ақ қызметті алушыға позициясын білдіру мүмкіндігін беру үшін тыңдауды өткізу уақыты мен орны (тәсілі) туралы хабарлайды.

Тыңдау туралы хабарлама мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы шешім қабылданғанға дейін кем дегенде 3 (үш) күн бұрын жіберіледі. Тыңдау көрсетілетін қызметті алушы мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы алдын ала шешім туралы хабарламаны алған күннен бастап 2 (екі) жұмыс күнінен кешіктірмей өткізіледі.

Көрсетілетін қызметті алушы ұсынған құжаттарды қарау, тыңдау нәтижелері бойынша жауапты бөлімше лицензияны қайта ресімдеу туралы бұйрықтың жобасын немесе лицензияны қайта ресімдеуден дәлелді бас тартуды дайындайды және көрсетілетін қызметті берушінің уәкілетті тұлғасының қарауына жібереді. Көрсетілетін қызметті берушінің уәкілетті тұлғасы лицензияны қайта ресімдеу туралы бұйрықтың жобасына немесе лицензияны қайта ресімдеуден дәлелді бас тартуға қол қояды.

Жауапты бөлімшенің жұмыскері көрсетілетін қызметті берушінің уәкілетті тұлғасы тиісті шешім қабылдаған күннен кейінгі 1 (бір) жұмыс күні ішінде (мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі шегінде) көрсетілетін қызметті берушінің кеңсесі арқылы көрсетілетін қызметті алушыға банктік және өзге де операцияларды жүргізуге қайта ресімделген лицензияны қоса бере отырып, банктік және өзге де операцияларды жүргізуге лицензияны қайта ресімдеу туралы хабарламаны немесе Қағидаларға 1-қосымшаның 9-тармағында және Қағидаларға 2-қосымшаның 9-тармағында көзделген негіздер бойынша банктік және өзге де операцияларды жүргізуге лицензияны қайта ресімдеуден дәлелді бас тартуды жібереді.

Порталда қайта ресімделген лицензияның электрондық көшірмесін қоса бере отырып, банктік және Қазақстан Республикасының банк заңнамасында көзделген өзге де операцияларды жүргізуге лицензияны қайта ресімдеу туралы хабарлама немесе банктік және Қазақстан Республикасының банк заңнамасында көзделген өзге де операцияларды жүргізуге лицензияны қайта ресімдеуден дәлелді бас тарту көрсетілетін қызметті алушының "жеке кабинетіне" көрсетілетін қызметті берушінің уәкілетті тұлғасының ЭЦҚ-мен куәландырылған электрондық құжат нысанында жіберіледі.

Банктік және Қазақстан Республикасының банк заңнамасында көзделген өзге де операцияларды жүргізуге лицензияны қайта ресімдеуден бас тартуға негіздер болған кезде лицензияны қайта ресімдеу туралы өтінішті қарау мерзімі көрсетілетін қызметті беруші басшысының немесе оның орынбасарының дәлелді шешімімен қисынды мерзімге, бірақ лицензияны қайта ресімдеу туралы өтінішті дұрыс қарау үшін маңызы бар нақты мән-жайларды анықтау қажеттілігіне байланысты 2 (екі) айдан аспайтын мерзімге ұзартылады, бұл туралы Қазақстан Республикасы Әкімшілік рәсімдік-процестік кодексінің 76-бабының 3-тармағына сәйкес көрсетілетін қызметті алушыға мерзімі ұзартылған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде хабардар етіледі."

;

31, 32 және 33-тармақтар мынадай редакцияда жазылсын:

"31. Мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша көрсетілетін қызметті берушінің және (немесе) оның лауазымды тұлғаларының шешімдеріне, әрекеттеріне (әрекетсіздігіне) шағымдану жазбаша түрде жасалады.

Мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша шағымды көрсетілетін қызметті берушінің жоғары тұрған лауазымды адамы, мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті орган қарайды.

Шағымды қабылдаған адамның тегі, аты-жөні, берілген шағымға жауап алу мерзімі мен орнын көрсетумен көрсетілетін қызмет берушінің кеңсесінде шағымды тіркеу (мөртабан, кіріс нөмірі және күні) шағымның қабылдануын растау болып табылады.

Портал арқылы өтініш берген жағдайда шағымдану тәртібі туралы ақпарат бірыңғай байланыс орталығының 8-800-080-7777 немесе 1414 телефоны арқылы ұсынылады.

Шағым портал арқылы жіберілген жағдайда көрсетілетін қызметті алушыға "жеке кабинеттен" шағым туралы ақпарат қолжетімді болады, ол көрсетілетін қызметті берушінің шағымды өңдеу (жеткізу, тіркеу, орындалуы туралы белгілер, қарау немесе қараудан бас тарту туралы жауап) барысында жаңартылып отырады.

Көрсетілетін қызметті берушінің атына келіп түскен мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша көрсетілетін қызметті алушының шағымы оны тіркеген күнінен бастап 5 (бес) жұмыс күні ішінде қаралады.

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органның атына келіп түскен көрсетілетін қызметті алушының шағымы оны тіркеген күнінен бастап 15 (он бес) жұмыс күні ішінде қаралады.

32. Шағымда:

1) көрсетілетін қызметті алушының тегі, аты, әкесінің аты (бар болса), пошталық мекенжайы, бизнес-сәйкестендіру нөмірі;

2) көрсетілетін қызметті берушінің атауы және (немесе) шешіміне, әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағым жасалып отырған лауазымды адамның тегі, аты, әкесінің аты (бар болса);

3) шағым беруші адам өзінің талаптары мен дәлелдемелерін негіздейтін мән-жайлар ;

4) шағымның шығыс нөмірі және берілген күні;

5) шағымға қоса берілетін құжаттардың тізбесі көрсетіледі.

Шағымға көрсетілетін қызметті алушы не оның өкілі болып табылатын адам қол қояды.

33. Егер заңда өзгеше көзделмесе, сотқа жүгінуге сотқа дейінгі тәртіппен шағым жасалғаннан кейін жол беріледі."

© 2012. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің «Қазақстан Республикасының Заңнама және құқықтық ақпарат институты» ШЖҚ РМК