

## **О проекте Закона Республики Казахстан "О государственных услугах"**

Постановление Правительства Республики Казахстан от 12 декабря 2012 года № 1579

Правительство Республики Казахстан **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**  
внести на рассмотрение Мажилиса Парламента Республики проект Закона Республики Казахстан «О государственных услугах».

*П р е м ь е р - М и н и с т р*

*Республики Казахстан*

*С. Ахметов*

Проект

## **ЗАКОН РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН О государственных услугах**

Настоящий Закон регулирует общественные отношения в сфере государственных услуг.

### **Глава 1. Общие положения**

#### **Статья 1. Основные понятия, используемые в настоящем Законе**

1) услугополучатель - физические и юридические лица Республики Казахстан, за исключением центральных и местных государственных органов, а также иностранные граждане, лица без гражданства и иностранные юридические лица, получающие государственные услуги;

2) услугодатель - центральный государственный орган, утверждающий стандарты государственных услуг и организующий процесс оказания государственных услуг в соответствующих сферах, а также местный исполнительный орган области (города республиканского значения, столицы) и района (города областного значения), организующий процесс оказания государственных услуг на соответствующих административно-территориальных единицах;

3) поставщик государственной услуги - физические и юридические лица, непосредственно оказывающие государственные услуги, а также услугодатели, непосредственно оказывающие государственные услуги;

4) принцип «одного окна» - форма централизованного предоставления государственной услуги, предусматривающая участие услугополучателя при сдаче и получении документов в процессе оказания государственной услуги и ограничение его непосредственного контакта с поставщиками государственных услуг;

5) государственная услуга - одна из форм реализации отдельных государственных функций, осуществляемых в индивидуальном порядке по обращению

услугополучателей, направленных на предоставление им соответствующих материальных или нематериальных благ;

6) регламент государственной услуги - нормативный правовой акт, определяющий внутренний порядок деятельности поставщика государственных услуг по оказанию государственной услуги и порядок взаимодействия с иными поставщиками государственных услуг;

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

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

9) реестр государственных услуг - классифицированный перечень государственных услуг с указанием услугополучателей государственной услуги, центрального государственного органа, разрабатывающего и утверждающего стандарт государственной услуги, поставщика государственной услуги, и иных сведений в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

10) общественный мониторинг качества оказания государственных услуг - деятельность некоммерческих организаций и граждан, направленная на сбор, обработку информации, проведение анализа по определению уровня удовлетворенности услугополучателей государственными услугами и качества оказания государственных услуг;

11) оптимизация процесса оказания государственной услуги - мероприятие, направленное на упрощение процесса оказания государственной услуги, срока оказания государственной услуги, сокращение звеньев в процессе ее оказания, в том числе путем автоматизации;

12) веб-портал «электронного правительства» - информационная система, представляющая собой единое окно доступа к государственным услугам, оказываемым в электронной форме, и электронным информационным ресурсам «электронного правительства»;

13) центр обслуживания населения - юридическое лицо, обеспечивающее оказание государственных услуг поставщиками государственных услуг по принципу «одного окна»;

14) специализированный центр обслуживания населения - юридическое лицо, обеспечивающее оказание государственных услуг одним поставщиком государственных услуг по принципу «одного окна»;

15) единый контакт-центр по вопросам оказания государственных услуг - информационно-справочная служба, обеспечивающая работу по представлению

услугополучателям информации по вопросам оказания государственных услуг в Республике Казахстан.

## **Статья 2. Законодательство Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг**

1. Законодательство Республики Казахстан в сфере 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 принципов:

- получение услугополучателями государственных услуг без какой-либо дискриминации по признакам физической недееспособности, языка, расы, религии, национальности и другим признакам;
- постоянное совершенствование процесса оказания государственных услуг и повышения их качества с минимизацией издержек услугополучателя;
- регулярное составление и предоставление общественности отчетов о деятельности услугодателей и поставщиков государственных услуг;
- обеспечение услугополучателей полным доступом к информации о порядке оказания государственных услуг, а также участие услугополучателей в разработке стандартов и оценке отчетов деятельности услугодателей и поставщиков государственных услуг в сфере оказания государственных услуг;
- эффективность использования финансовых, временных и иных затрат государства услугодателями и поставщиками при оказании государственных услуг.

## **Статья 4. Услугополучатели государственных услуг**

1. Услугополучатель имеет право:
- 1) получать полную и достоверную информацию о государственной услуге и поставщике данной услуги;
  - 2) получать государственную услугу, отвечающую требованиям утвержденного стандарта оказания данной государственной услуги;
  - 3) на досудебное и судебное обжалование результата оказания государственной услуги;
  - 4) получать государственную услугу в бумажной (традиционной) и/или электронной форме в соответствии с законодательством Республики Казахстан;
  - 5) участвовать в публичных обсуждениях проектов стандартов государственных услуг при их разработке и совершенствовании с внесением предложений услугодателя.

2. Иностранные граждане, 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. Услугодатели и поставщики государственных услуг**

1. Услугодателями являются:

1) центральные государственные органы, утверждающие стандарты государственных услуг и организующие процесс оказания государственных услуг в соответствующих сферах;

2) местные исполнительные органы области (города республиканского значения, столицы) и района (города областного значения), организующие процесс оказания государственных услуг на соответствующих административно-территориальных единицах.

2. Поставщиками государственных услуг являются:

1) услугодатели, непосредственно оказывающие государственные услуги, их ведомства и территориальные органы, финансируемые за счет бюджетных средств, средств бюджета (сметы расходов) Национального Банка Казахстана, исполнительные органы, финансируемые из местного бюджета;

2) в случаях и порядке, предусмотренных нормативными и правовыми актами Республики Казахстан, физические лица, государственные учреждения и предприятия, подведомственные государственным органам, указанным в подпункте 1) настоящего пункта, юридические лица с государственным участием, негосударственные юридические лица.

3. Услугодатели и поставщики государственных услуг имеют право:

1) обращаться в судебные органы для защиты своих прав и законных интересов в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

2) отказывать в оказании государственной услуги по основаниям, установленным законодательством Республики Казахстан.

4. Услугодатели обязаны:

1) периодически рассматривать необходимость оптимизации процесса оказания государственных услуг;

2) не реже одного раза в год осуществлять опрос услугополучателей об уровне удовлетворенности качеством оказания государственных услуг;

3) представлять полную, достоверную и доступную информацию услугополучателям о порядке оказания государственных услуг;

4) предоставлять доступ центрам обслуживания населения к информационным системам, содержащим необходимые для государственных услуг сведения, если иное не предусмотрено законодательством Казахстана;

5) повышать квалификацию сотрудников в области оказания государственных услуг;

- 6) рассматривать жалобы услугополучателей на поставщиков и информировать их о результатах рассмотрения жалоб и принятых мерах;
- 7) принимать меры, направленные на восстановление нарушенных прав и законных интересов услугополучателей;
- 8) соблюдать законодательство Республики Казахстан о государственных услугах;
- 9) обеспечивать доступ услугополучателям к процессу разработки проектов стандартов государственных услуг, а также проектов их изменения, дополнения и отмены;
- 10) проводить публичные обсуждения при разработке проектов стандартов государственных услуг согласно требованиям настоящего Закона;
- 11) публиковать проекты стандартов государственных услуг на интернет-ресурсах, в печатных изданиях услугодателей, веб-портале «электронного правительства»;
- 12) предоставлять в уполномоченный орган по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг информацию для проведения оценки качества оказания государственных услуг в порядке и сроки, установленные законодательством Республики Казахстан.

#### 5. Поставщики государственных услуг 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) повышать квалификацию сотрудников в области оказания государственных услуг;
- 4) представлять иным поставщикам документы и информацию, необходимые для оказания государственных услуг, а также получать от иных поставщиков такие документы и информацию, в том числе за счет интеграции информационных систем государственных органов и организаций;
- 5) направлять в центр обслуживания населения и специализированный центр обслуживания населения результат государственной услуги, оказываемой через центр обслуживания населения и специализированный центр обслуживания населения, не позднее чем за сутки до истечения срока оказания государственной услуги, установленного стандартом государственной услуги;
- 6) по запросу услугополучателей информировать о статусе исполнения государственной услуги;
- 7) рассматривать жалобы услугополучателей и информировать их о результатах рассмотрения жалоб и принятых мерах в сроки, установленные настоящим Законом;
- 8) принимать меры, направленные на восстановление нарушенных прав и законных интересов услугополучателей;
- 9) соблюдать законодательство Республики Казахстан о государственных услугах.

## **Глава 2. Реестр государственных услуг**

### **Статья 6. Реестр государственных услуг**

1. Все государственные услуги, оказываемые в Республике Казахстан, подлежат включению в реестр государственных услуг.

2. Реестр содержит следующие сведения о каждой государственной услуге:  
наименование государственной услуги;  
наименование услугополучателя государственной услуги (физические/юридические лица) ;

наименование услугодателя, обеспечивающего разработку и утверждение стандарта государственной услуги ;

наименование поставщика государственной услуги;

наименование организаций, осуществляющих прием заявлений и выдачу оформленных документов, 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.

3. Реестр разрабатывается уполномоченным органом в сфере государственных услуг и утверждается Правительством Республики Казахстан.

4. Порядок разработки, ведения, мониторинга реестра государственных услуг и классификация государственных услуг определяются Правительством Республики Казахстан.

## **Глава 3. Стандарт государственной услуги**

### **Статья 7. Общие требования к разработке стандарта государственной услуги**

1. Стандарт государственной услуги разрабатывается и утверждается центральным государственным органом, в том числе в рамках своей компетенции для государственных услуг, оказываемых местными исполнительными органами, по согласованию с уполномоченным органом в сфере государственных услуг в течение трех месяцев с момента включения в реестр.

2. Стандарт государственной услуги подлежит государственной регистрации в Министерстве юстиции Республики Казахстан.

3. Стандарты государственных услуг, оказываемых местными исполнительными органами, утверждаются по согласованию с местными исполнительными органами и уполномоченным органом в сфере государственных услуг.

Стандарты государственных услуг, предусматривающие электронную форму оказания государственной услуги и оказание государственной услуги через центр

обслуживания населения, утверждаются по согласованию с уполномоченным органом в сфере государственных услуг и уполномоченным органом в сфере информатизации.

4. Проект стандарта государственной услуги подлежит в обязательном порядке п у б л и ч н о м у о б с у ж д е н и ю .

5. Принятие, изменение и отмена стандартов государственных услуг осуществляются по усмотрению услугодателей либо на основе рекомендаций уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг, уполномоченного органа в сфере информатизации, итогов общественного мониторинга качества оказания государственных услуг, рассмотрения ж а л о б у с л у г о п о л у ч а т е л е й .

6. Стандарты государственных услуг должны быть доступны для ознакомления в месте нахождения поставщиков государственных услуг, средствах массовой информации, веб-портале «электронного правительства», интернет-ресурсах услугодателей и поставщиков государственных услуг, центрах обслуживания населения и при личном обращении к поставщикам государственных услуг.

#### **Статья 8. Требования к содержанию стандарта государственной услуги**

Стандарт государственной услуги предусматривает:

- 1) наименование поставщика государственной услуги;
- 2) наименование услугодателя, утверждающего стандарт государственной услуги;
- 3) порядок оказания государственной услуги;
- 4) форму результата оказания государственной услуги;
- 5) срок оказания государственной услуги;
- 6) размер платы, взимаемой с услугополучателя при оказании государственной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных законодательством Р е с п у б л и к и К а з а х с т а н ;
- 7) перечень документов, необходимых для оказания государственной услуги;
- 8) перечень оснований для отказа в оказании государственной услуги;
- 9) срок ожидания в очереди при подаче запроса об оказании государственной услуги и при получении результата оказания государственной услуги;
- 10) срок регистрации запроса услугополучателя об оказании государственной у с л у г и ;
- 11) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) поставщика государственной услуги.

#### **Статья 9. Публичное обсуждение проектов стандартов государственных услуг**

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

2. Публичное обсуждение организуется государственным органом, уполномоченным на разработку проекта стандарта государственной услуги.

3. Публичное обсуждение проекта стандарта государственной услуги осуществляется путем его размещения на интернет-ресурсе государственного органа, разработавшего стандарт оказания государственной услуги, веб-портале «электронного правительства» с возможностью подачи и учета предложений и замечаний услугополучателями, а также иными способами, обеспечивающими информирование услугополучателя о проекте стандарта государственной услуги.

4. По результатам публичного обсуждения проект стандарта государственной услуги подлежит доработке государственным органом, разработавшим проект стандарта государственной услуги. Государственный орган, разработавший проект стандарта государственной услуги, составляет уведомление о завершении публичного обсуждения проекта стандарта государственной услуги, включающее перечень и краткое содержание полученных в ходе публичного обсуждения замечаний и предложений с указанием их источника и результатов обсуждения и учета. Анонимные предложения и замечания физических и юридических лиц к проекту государственной услуги не рассматриваются.

Уведомление о завершении публичного обсуждения проекта стандарта государственной услуги также должно включать в себя информацию о способе ознакомления с проектом стандарта государственной услуги, доработанного с учетом поступивших замечаний и предложений. Со дня опубликования уведомления о завершении публичного обсуждения проекта стандарта государственной услуги доработанный проект стандарта государственной услуги должен быть доступен для ознакомления.

По результатам публичного обсуждения уведомление о завершении публичного обсуждения проекта стандарта государственной услуги направляется на согласование в заинтересованные государственные органы.

5. Государственный орган-разработчик проекта стандарта государственной услуги организует и проводит публичное обсуждение проекта стандарта государственной услуги в течение тридцати календарных дней со дня включения соответствующей государственной услуги в реестр государственных услуг. Предложения и замечания физических и юридических лиц к проекту стандарта государственной услуги, поступившие по истечении указанного в данном пункте срока, не рассматриваются.

## **Глава 4. Регламент государственной услуги**

### **Статья 10. Требования к разработке регламента государственной услуги**

1. Для организации деятельности поставщиков государственных услуг по вопросам оказания государственной услуги услугодателями в месячный срок после принятия стандарта государственной услуги разрабатываются и утверждаются регламенты государственных услуг.

2. Регламент государственной услуги, оказываемой центральным государственным органом, его ведомствами и территориальными физическими лицами, государственными учреждениями и предприятиями, подведомственным государственным органам, юридическими лицами с государственным участием, негосударственными юридическими лицами утверждается нормативным правовым актом центрального государственного органа.

3. Регламент государственной услуги, оказываемой местными исполнительными органами областей, города республиканского значения, столицы, района (города областного значения), акимами аулов (сел), поселков, аульных (сельских) округов, городов районного значения, районов в городе, утверждается нормативным правовым постановлением акимата области, города республиканского значения, столицы, района (города областного значения), акимами аулов (сел), поселков, аульных (сельских) округов, городов районного значения, районов в городе.

4. Регламент государственной услуги, оказываемой в электронной форме, и государственной услуги, оказываемой через центр обслуживания населения, утверждается по согласованию с уполномоченным органом в сфере информатизации.

### **Статья 11. Требования к содержанию регламента государственной услуги**

1. Регламент государственной услуги предусматривает:

1) общие положения;

2) поэтапный процесс оказания государственной услуги с указанием должностных лиц, иных работников и структурных подразделений поставщика государственной услуги, временных затрат на оказание государственной услуги;

3) порядок взаимодействия должностных лиц, иных работников и структурных подразделений поставщика государственной услуги, а также порядок использования его информационной системы при оказании государственной услуги;

4) порядок взаимодействия с центром обслуживания населения и (или) государственными органами и поставщиками государственных услуг, а также порядок использования их информационных систем при оказании государственной услуги.

## **Глава 5. Оказание государственных услуг**

### **Статья 12. Оказание государственных услуг**

Государственные услуги оказываются:

1) непосредственно поставщиком государственной услуги;

- 2) в центре обслуживания населения;
- 3) в специализированном центре обслуживания населения;
- 4) в электронном формате: через веб-портал электронного правительства, интернет-ресурсы поставщиков государственных услуг.

### **Статья 13. Оказание государственных услуг непосредственно поставщиком государственных услуг**

Требования и порядок оказания государственной услуги непосредственно поставщиком государственной услуги определяются стандартом и регламентом государственной услуги.

### **Статья 14. Оказание государственных услуг в центрах обслуживания населения и специализированных центрах обслуживания населения**

1. При оказании государственных услуг через центры обслуживания населения и специализированные центры обслуживания населения, оказание которых предусматривает отправку заявления и документов услугополучателя поставщикам государственных услуг на бумажном носителе, день приема заявлений и документов входит в срок оказания государственной услуги, установленный стандартом государственной услуги.

2. Работник центра обслуживания населения и специализированного центра обслуживания населения отказывает в приеме заявлений для получения государственной услуги в случае представления услугополучателем неполного перечня документов, предусмотренных стандартом государственной услуги.

3. При оказании государственной услуги через центры обслуживания населения и специализированные центры обслуживания населения идентификацию личности услугополучателя осуществляют работники центров обслуживания населения и специализированных центров обслуживания населения.

4. В случае отсутствия у услугополучателя электронной цифровой подписи, работник центра обслуживания населения на основании письменного согласия услугополучателя заверяет запрос услугополучателя электронной цифровой подписью, выданной ему для использования в служебных целях.

5. Оказание государственных услуг через центры обслуживания населения, специализированные центры обслуживания населения в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, осуществляется и в электронной форме.

6. Координация и порядок организации деятельности центров обслуживания населения и их методологическое обеспечение осуществляются уполномоченным органом в сфере информатизации.

7. Координация деятельности специализированных центров обслуживания населения и их методологическое обеспечение осуществляются уполномоченным органом в сфере информатизации по согласованию с услугодателем соответствующих

8. Порядок организации деятельности специализированных центров обслуживания населения определяется услугодателем соответствующих государственных услуг по согласованию с уполномоченным органом в сфере информатизации.

### **Статья 15. Оказание государственных услуг в электронной форме**

1. Оказание государственных услуг в электронной форме осуществляется посредством информационно-коммуникационных технологий. В процессе оказания государственной услуги в электронной форме до получения результата государственной услуги не допускается бумажный документооборот.

2. Оказание государственной услуги в электронной форме осуществляется при наличии электронной цифровой подписи у услугополучателя, а также индивидуального идентификационного номера у услугополучателя - физического лица, бизнес-идентификационного номера у услугополучателя - юридического лица.

3. Результатом оказания государственной услуги, оказываемой в электронной форме, являются выдача электронного или бумажного документа или внесение сведений в информационную систему государственного органа, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан.

4. Порядок автоматизации государственной услуги определяется Правительством Республики Казахстан.

### **Статья 16. Оптимизация процессов оказания государственных услуг**

1. Оптимизация процессов оказания государственной услуги осуществляется на постоянной основе в отношении всех государственных услуг, подлежащих оптимизации, в том числе путем:

- 1) автоматизации процессов оказания государственной услуги;
- 2) обмена информацией и документами, необходимыми при оказании государственной услуги с поставщиками государственных услуг и иными государственными органами, без участия услугополучателей.

2. Порядок оптимизации процессов оказания государственных услуг определяется уполномоченным органом в сфере информатизации.

3. Сроки оптимизации и перечень услуг, подлежащих оптимизации, определяются уполномоченным органом в сфере информатизации по согласованию с услугодателями.

### **Статья 17. Информирование услугополучателей о качестве и порядке оказания государственных услуг**

1. Информация о порядке оказания государственных услуг представляется посредством:

- 1) размещения стандартов на интернет-ресурсе услугодателя и веб-портале "

электронного правительства";

2) размещения стандартов в местах оказания государственной услуги, свободных для доступа услугополучателей и позволяющих ознакомиться с ней;

3) единого контакт-центра по вопросам оказания государственных услуг;

4) личного обращения услугополучателя.

2. Услугодатели и поставщики государственных услуг в течение трех рабочих дней с момента принятия или изменения стандарта государственной услуги актуализируют информацию о порядке ее оказания.

3. Услугодатели и поставщики обязаны незамедлительно представлять услугополучателям информацию о порядке оказания государственных услуг с необходимыми разъяснениями при личном их обращении.

4. Информация о стадии оказания государственной услуги представляется услугополучателю посредством его обращения в единый контакт-центр.

5. Координация и методологическое обеспечение деятельности единого контакт-центра, а также порядок организации его работы определяются уполномоченным органом в сфере информатизации.

6. Услугодатели представляют отчет о деятельности в сфере оказания государственных услуг путем размещения его на интернет-ресурсе услугодателя и веб-портале «электронного правительства» и других средствах информации.

7. Порядок формирования и сроки представления отчета о деятельности в сфере оказания государственных услуг определяются уполномоченным органом в сфере государственных услуг.

8. Услугодатели не реже одного раза в год проводят обсуждения отчетов о деятельности в сфере оказания государственных услуг с участием поставщиков государственных услуг, заинтересованных физических и юридических лиц. Итоги публичных обсуждений используются оптимизации государственных услуг, повышении качества оказания государственных услуг и совершенствовании стандартов государственных услуг.

### **Статья 18. Плата за оказание государственных услуг**

1. Государственные услуги в Республике Казахстан оказываются на платной основе в соответствии с законодательными актами Республики Казахстан.

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

3. Критерии платности предоставления государственных услуг и методика расчета платы государственных услуг определяются Республики Казахстан.

### **Статья 19. Порядок досудебного обжалования**

1. В случае нарушения услугодателем, поставщиком стандартов государственных услуг услугополучатель вправе обратиться с жалобой по месту получения

г о с у д а р с т в е н н о й

у с л у г и .

2. Порядок досудебного обжалования государственной услуги, оказываемой поставщиком и/или услугодателем - местным исполнительным органом, предусматривает следующие этапы.

Жалоба услугополучателя подлежит рассмотрению поставщиком и/или услугодателем - местным исполнительным органом в течение пяти рабочих дней. В случае неудовлетворения жалобы на данном этапе, услугополучатель обращается к услугодателю - центральному государственному органу, утвердившему стандарт государственной услуги. Срок рассмотрения жалобы услугодателем - центральным государственным органом не должен превышать пяти рабочих дней.

В случае неудовлетворения услугополучателя решением услугодателя - центрального государственного органа, утвердившего стандарт государственной, услугополучатель обращается с жалобой в уполномоченный орган по и контролю за качеством оказания государственных услуг.

3. Порядок досудебного обжалования государственной услуги, оказываемой услугодателем - центральным государственным органом, утвердившим стандарт государственной услуги, предусматривает следующие этапы.

Жалоба услугополучателя подлежит рассмотрению услугодателем - центральным государственным органом, утвердившим стандарт государственной услуги, в течение пяти рабочих дней. В случае неудовлетворения жалобы на данном этапе, услугополучатель обращается в уполномоченный орган по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг.

4. Услугодатели и поставщики при рассмотрении жалобы обязаны:

- 1) в обязательном порядке вести учет поступивших жалоб;
- 2) обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений физических и юридических лиц, в том числе с их участием;
- 3) принимать меры, направленные на восстановление нарушенных прав и законных интересов физических и юридических лиц.

По итогам рассмотрения жалобы услугополучателю направляется мотивированное решение об удовлетворении жалобы либо отказе в ее удовлетворении. Уполномоченному органу по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг направляется уведомление о факте регистрации соответствующей жалобы с кратким описанием итогов ее рассмотрения.

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

- 1) обеспечить комплексное изучение причин неудовлетворения жалобы услугополучателя ;

2) в случае установления факта допущения неправомерного действия со стороны услугодателей и поставщиков, направить в их адрес требование восстановить

нарушенные права и законные интересы услугополучателя;

3) осуществлять контроль своевременности и полноты удовлетворения жалобы услугополучателя со стороны соответствующих услугодателей и поставщиков.

Уполномоченный орган по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг рассматривает жалобу в течение пятнадцати рабочих дней.

6. Срок рассмотрения жалобы поставщиком, услугодателем уполномоченным органом по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг продлевается не более чем на десять рабочих дней в целях:

1) проведения проверки/перепроверки обоснованности жалобы, в том числе с выездом на место;

2) получения дополнительной информации от иных поставщиков государственных услуг.

В случае продления срока рассмотрения жалобы, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалобы, не позднее чем за три рабочих дня до наступления сроков, указанных в пунктах 2, 3, 5 настоящей статьи, 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.

7. Делопроизводство по жалобам услугополучателей государственных услуг ведется уполномоченным органом по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг, услугодателем и поставщиком отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с внутренним регламентом по делопроизводству.

В случае неудовлетворения жалобы уполномоченным органом по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг услугополучатель вправе обратиться в суд.

8. На любом этапе досудебного обжалования услугополучатель вправе обратиться с жалобой в суд. Досудебный порядок обжалования не исключает права услугополучателя на обращение в суд.

9. Возмещение ущерба услугодателем, поставщиком государственной услуги, уполномоченным органом по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг услугополучателю, причиненного вследствие несоблюдения или ненадлежащего соблюдения стандартов государственных услуг, осуществляется в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

## **Глава 6. Оценка, контроль, общественный мониторинг качества оказания государственных услуг**

**Статья 20. Принципы проведения оценки, контроля,  
общественного мониторинга качества  
оказания государственных услуг**

Проведение оценки, контроля, общественного мониторинга качества оказания государственных услуг основывается на следующих принципах:

- 1 ) о б ъ е к т и в н о с т ь ;
- 2 ) б е с п р и с т р а с т н о с т ь ;
- 3) всесторонность.

**Статья 21. Порядок проведения оценки качества оказания  
государственных услуг**

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

**Статья 22. Порядок проведения контроля качества оказания  
государственных услуг**

1. Предметом контроля качества оказания государственных услуг является:

- 1) факты и причины нарушения законодательства Республики Казахстан о государственных услугах, в том числе стандартов и регламентов государственных у с л у г ;
- 2) жалобы услугополучателей на качество оказания государственных услуг и результаты их рассмотрения .

2. Контроль качества оказания государственных услуг подразделяется на внутренний и внешний контроль .

3. Порядок проведения внешнего контроля качества оказания государственных услуг определяется уполномоченным органом по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг и содержит, в том числе:

- 1) порядок, сроки и основания проведения плановых и внеплановых проверок;
- 2) размещение на интернет-ресурсе услугодателя, веб-портале «электронного правительства» результатов проверок .

4. Порядок проведения внутреннего контроля определяется государственными органами-услугодателями на основе типового требования и осуществляется в отношении их структурных и территориальных подразделений, физических лиц, государственных учреждений и предприятий, подведомственных данным услугодателям, а также юридических лиц с государственным участием, негосударственных юридических лиц .

Типовые требования к проведению внутреннего контроля качества государственных услуг определяются уполномоченным органом по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг .

5. Результаты внутреннего контроля представляются государственными

органами-услугодателями раз в полугодие либо по запросу в уполномоченный орган по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг.

### **Статья 23. Общественный мониторинг качества оказания государственных услуг**

1. Общественный мониторинг качества оказания государственных услуг проводится аккредитованными некоммерческими организациями в целях анализа качества оказания государственных услуг, исследования и определения уровня удовлетворенности услугополучателей качеством государственных услуг посредством государственного заказа уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг.

Общественный мониторинг качества оказания государственных услуг также может проводиться некоммерческими организациями по собственной инициативе и за свой счет.

2. Методологическое обеспечение проведения общественного мониторинга качества оказания государственных услуг аккредитованными некоммерческими организациями определяется уполномоченным органом по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг.

3. Аккредитация лиц, осуществляющих общественный мониторинг качества оказания государственных услуг, осуществляется уполномоченным органом по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг.

4. Аккредитация лиц, осуществляющих общественный мониторинг качества оказания государственных услуг, проводится в порядке, определенном уполномоченным органом по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг.

5. Результаты общественного мониторинга, проведенного аккредитованными некоммерческими организациями, используются услугодателями в целях принятия, изменения или отмены стандартов и регламентов.

### **Статья 24. Ответственность за нарушение законодательства Республики Казахстан о государственных услугах**

Нарушение законодательства Республики Казахстан о государственных услугах, а также разглашение сведений, полученных в ходе оказания государственных услуг, составляющих служебную, коммерческую или иную охраняемую законом тайну, работниками центров обслуживания населения и специализированных центров обслуживания населения, поставщиками государственных услуг влекут ответственность, установленную законами Республики Казахстан.

### **Статья 25. Порядок введения в действие настоящего Закона**

Настоящий Закон вводится в действие по истечении тридцати календарных дней после его первого официального опубликования.

Действующие стандарты государственных услуг подлежат приведению в

соответствие с требованиями настоящего Закона не позднее трех месяцев со дня его введения в действие.

*П р е з и д е н т*

*Республики Казахстан*

*Н.НАЗАРБАЕВ*

© 2012. РГП на ПХВ «Институт законодательства и правовой информации Республики Казахстан»  
Министерства юстиции Республики Казахстан