

## **О государственных услугах**

**ОГЛАВЛЕНИЕ** Настоящий Закон регулирует общественные отношения в сфере оказания государственных услуг.

### **Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

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

В настоящем Законе используются следующие основные понятия:

1) уполномоченный орган в сфере информатизации – центральный государственный орган, осуществляющий руководство в сфере информатизации и «электронного правительства»;

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

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

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

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

6) регламент государственной услуги – нормативный правовой акт, устанавливающий требования по соблюдению стандарта государственной услуги и определяющий порядок деятельности услугодателей, в том числе порядок взаимодействия с иными услугодателями, центрами обслуживания населения, а также использования информационных систем в процессе оказания государственных услуг;

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

8) реестр государственных услуг – классифицированный перечень государственных услуг;

9) Единый контакт-центр по вопросам оказания государственных услуг – информационно-справочная служба, обеспечивающая работу по предоставлению услугополучателям информации по вопросам оказания государственных услуг;

10) информационная система мониторинга оказания государственных услуг – информационная система, предназначенная для автоматизации и мониторинга процесса оказания государственных услуг, в том числе оказываемых через центры обслуживания населения;

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

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

13) контроль за качеством оказания государственных услуг – деятельность по проверке и мониторингу соблюдения законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг центральными государственными органами, местными исполнительными органами областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимами районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов;

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

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

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

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

18) центр обслуживания населения – юридическое лицо, осуществляющее организацию работы по приему заявлений на оказание государственных услуг и выдаче их результатов услугополучателю по принципу «одного окна», а также обеспечивающее оказание государственных услуг в электронной форме посредством получения сведений из информационных систем в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

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

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

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

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

### **Статья 3. Основные принципы оказания государственных услуг**

Государственные услуги оказываются на основе следующих основных принципов: равного доступа услугополучателям без какой-либо дискриминации по мотивам происхождения, социального, должностного и имущественного положения, пола, расы, национальности, языка, отношения к религии, убеждений, места жительства или по любым иным обстоятельствам;

недопустимости проявлений бюрократизма и волокиты при оказании государственных услуг;

подотчетности и прозрачности в сфере оказания государственных услуг;

качества и доступности государственных услуг;

постоянного совершенствования процесса оказания государственных услуг;

экономичности и эффективности при оказании государственных услуг.

### **Статья 4. Права услугополучателей**

1. Услугополучатели имеют право:

1) получать полную и достоверную информацию о государственной услуге;

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

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

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

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

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

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

### **Статья 5. Права и обязанности услугодателей**

1. Услугодатели имеют право:

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

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

2. Услугодатели обязаны:

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

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

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

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

5) направлять в центр обслуживания населения результат государственной услуги, оказываемой через центр обслуживания населения, не позднее чем за сутки до истечения срока оказания государственной услуги, установленного стандартом государственной услуги;

6) повышать квалификацию работников в сфере оказания государственных услуг;

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

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

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

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

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

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

Истребование от услугодателей документов, которые могут быть получены из информационных систем, не допускается.

## **Глава 2. ГОСУДАРСТВЕННОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ В СФЕРЕ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ**

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

Правительство Республики Казахстан:

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

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

3) - 9) 10) выполняет иные функции, возложенные на него [Конституцией](#), настоящим

Законом, иными законами Республики Казахстан и актами Президента Республики Казахстан.

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

Уполномоченный орган по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг:

- 1) обеспечивает реализацию государственной политики в сфере оказания государственных услуг в пределах своей компетенции;
- 2) осуществляет контроль за качеством оказания государственных услуг;
- 3) разрабатывает и утверждает правила контроля за качеством оказания государственных услуг;
- 4) запрашивает информацию о результатах внутреннего контроля за качеством оказания государственных услуг;
- 5) разрабатывает и утверждает методику оценки качества оказания государственных услуг по согласованию с уполномоченным органом в сфере информатизации;
- 6) осуществляет формирование и реализацию государственного социального заказа по проведению общественного мониторинга качества оказания государственных услуг;
- 7) создает общественные советы по взаимодействию и сотрудничеству с физическими лицами, некоммерческими организациями по вопросам оказания государственных услуг;
- 8) оказывает информационную, консультативную, методическую поддержку физическим лицам и некоммерческим организациям по проведению общественного мониторинга качества оказания государственных услуг;
- 9) осуществляет иные функции, предусмотренные настоящим Законом, иными законами Республики Казахстан, актами Президента Республики Казахстан.

## **Статья 8. Компетенция уполномоченного органа в сфере оказания государственных услуг**

Уполномоченный орган в сфере оказания государственных услуг:

- 1) обеспечивает реализацию государственной политики в сфере оказания государственных услуг;
- 2) разрабатывает и утверждает правила ведения реестра государственных услуг;
- 3) осуществляет разработку и ведение реестра государственных услуг;
- 4) разрабатывает и утверждает правила по разработке стандартов и регламентов государственных услуг по согласованию с уполномоченным органом в сфере информатизации;
- 5) осуществляет согласование проектов стандартов государственных услуг;
- 6) проводит мониторинг деятельности центральных государственных органов, местных исполнительных органов областей, городов республиканского значения и столицы по разработке стандартов и (или) регламентов государственных услуг;
- 7) разрабатывает и утверждает методику определения стоимости государственной услуги;
- 8) разрабатывает и утверждает порядок формирования, сроки представления и типовую форму отчета деятельности центральных государственных органов, местных исполнительных органов областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимов районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов по вопросам оказания государственных услуг;
- 9) разрабатывает предложения по совершенствованию стандартов государственных услуг;

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

## **Статья 9. Компетенция уполномоченного органа в сфере информатизации**

Уполномоченный орган в сфере информатизации:

- 1) обеспечивает реализацию государственной политики в сфере оказания государственных услуг в пределах своей компетенции;
- 2) разрабатывает и утверждает правила деятельности центров обслуживания населения;
- 3) разрабатывает и утверждает правила отбора государственных услуг, подлежащих оказанию через центры обслуживания населения;
- 4) осуществляет организацию деятельности центров обслуживания населения;
- 5) координирует деятельность центров обслуживания населения и их взаимодействие с услугодателями;
- 6) осуществляет методологическое обеспечение деятельности центров обслуживания населения;
- 7) разрабатывает и утверждает перечень государственных услуг, подлежащих оптимизации и автоматизации, и сроки их перевода в электронную форму;
- 8) организует и координирует работу Единого контакт-центра по вопросам оказания государственных услуг;
- 8-1) утверждает перечень государственных услуг, оказываемых в электронной форме на основании одного заявления;
- 9) разрабатывает и утверждает правила деятельности Единого контакт-центра по вопросам оказания государственных услуг;
- 10) разрабатывает и утверждает правила взаимодействия Единого контакт-центра по вопросам оказания государственных услуг с центральными государственными органами, местными исполнительными органами областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимами районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов, а также услугодателями;
- 11) осуществляет согласование проектов стандартов государственных услуг, предусматривающих электронную форму оказания государственных услуг и (или) оказание государственных услуг через центры обслуживания населения;
- 12) разрабатывает предложения по совершенствованию стандартов государственных услуг, оказываемых в электронной форме и (или) через центры обслуживания населения;
- 13) разрабатывает и утверждает правила оптимизации и автоматизации государственных услуг;
- 14) осуществляет иные полномочия, предусмотренные настоящим Законом, иными законами Республики Казахстан, актами Президента Республики Казахстан и Правительства Республики Казахстан.

## **Статья 10. Компетенция центральных государственных органов**

Центральные государственные органы:

- 1) разрабатывают и утверждают стандарты государственных услуг;
- 2) разрабатывают и утверждают регламенты государственных услуг;
- 3) обеспечивают повышение качества оказания государственных услуг;
- 4) обеспечивают доступность стандартов и регламентов государственных услуг;
- 5) обеспечивают информированность услугополучателей о порядке оказания государственных услуг;

6) рассматривают обращения услугополучателей по вопросам оказания государственных услуг;

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

8) обеспечивают повышение квалификации работников в сфере оказания государственных услуг;

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

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

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

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

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

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

15) обеспечивают соблюдение услугодателями стандартов государственных услуг;

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

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

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

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

2) обеспечивают доступность стандартов и регламентов государственных услуг;

3) обеспечивают информированность услугополучателей о порядке оказания государственных услуг;

4) рассматривают обращения услугополучателей по вопросам оказания государственных услуг;

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

6) обеспечивают повышение квалификации работников в сфере оказания государственных услуг;

7) принимают меры по оптимизации и автоматизации процессов оказания государственных услуг в соответствии с законодательством Республики Казахстан по

согласованию с уполномоченным органом в сфере информатизации;

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

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

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

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

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

13) обеспечивают соблюдение услугодателями стандартов государственных услуг;

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

### **Глава 3. РЕЕСТР, СТАНДАРТ И РЕГЛАМЕНТ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ**

#### **Статья 12. Реестр государственных услуг**

1. Государственные услуги подлежат включению в реестр государственных услуг.

2. Реестр государственных услуг предусматривает:

наименование государственной услуги;

сведения об услугополучателе (физическое и (или) юридическое лицо); наименование центрального государственного органа, разрабатывающего стандарт государственной услуги; наименование услугодателя;

наименование организаций, осуществляющих прием заявлений и выдачу результатов оказания государственной услуги, и (или) указание на веб-портал «электронного правительства» в случае оказания государственной услуги в электронной форме;

форму оказания государственной услуги;

платность либо бесплатность оказания государственной услуги.

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

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

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

Стандарт государственной услуги разрабатывается и утверждается в течение трех



месяцев с даты включения государственной услуги в реестр государственных услуг.

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

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

#### **Статья 14. Требования к содержанию стандарта государственной услуги**

Стандарт государственной услуги предусматривает:

1) общие положения: наименование государственной услуги; наименование центрального государственного органа, разрабатывающего стандарт государственной услуги; наименование услугодателя;

2) порядок оказания государственной услуги: срок оказания государственной услуги; форму оказания государственной услуги; результат оказания государственной услуги;

размер платы, взимаемой с услугополучателя при оказании государственной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан; график работы услугодателя;

перечень документов, необходимых для оказания государственной услуги; основания для отказа в оказании государственной услуги, установленные законами Республики Казахстан;

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

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

#### **Статья 15. Публичное обсуждение проектов стандартов государственных услуг**

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

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

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

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

Отчет о завершении публичного обсуждения проекта стандарта государственной услуги содержит:

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

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

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

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

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

### **Статья 16. Требования к разработке регламента государственной услуги**

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

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

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

### **Статья 17. Требования к содержанию регламента государственной услуги**

Регламент государственной услуги предусматривает:

- 1) общие положения;
- 2) описание порядка действий структурных подразделений (работников) услугодателя в процессе оказания государственной услуги;
- 3) описание порядка взаимодействия структурных подразделений (работников)

услугодателя в процессе оказания государственной услуги;

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

## **Глава 4. ОКАЗАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ**

### **Статья 18. Оказание государственных услуг**

Государственные услуги оказываются:

- 1) услугодателями;
- 2) через центры обслуживания населения;
- 3) посредством веб-портала «электронного правительства».

### **Статья 19. Оказание государственных услуг услугодателями**

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

### **Статья 20. Оказание государственных услуг через центры обслуживания населения**

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

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

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

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

4. При оказании государственных услуг через центры обслуживания населения взаимодействие с услугодателями осуществляется с использованием информационной системы мониторинга оказания государственных услуг.

5. По заявлению услугополучателя работник центра обслуживания населения заверяет электронную копию документа с представленного услугополучателем оригинала документа.

6. Работники центров обслуживания населения при оказании государственных услуг обязаны получать письменное согласие услугополучателя на использование сведений, составляющих охраняемую законом тайну, содержащихся в информационных системах, если иное не предусмотрено законами Республики Казахстан.

### **Статья 21. Оказание государственных услуг в электронной форме**

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

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

информационной системы «электронного правительства».

3. При оказании государственной услуги в электронной форме через центр обслуживания населения на основании письменного согласия услугополучателя его запрос в форме электронного документа заверяется электронной цифровой подписью работника центра обслуживания населения, выданной ему для использования в служебных целях.

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

## **Статья 22. Оптимизация процессов оказания государственных услуг**

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

## **Статья 23. Информирование услугополучателей о порядке оказания государственных услуг**

1. Информация о порядке оказания государственных услуг предоставляется посредством:

1) размещения стандартов государственных услуг в местах нахождения услугодателей и центрах обслуживания населения;

2) обращения физических и юридических лиц к услугодателям;

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

4) обращения в Единый контакт-центр по вопросам оказания государственных услуг.

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

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

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

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

государственных услуг.

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

#### **Статья 24. Плата за оказание государственных услуг**

1. Государственные услуги в Республике Казахстан оказываются на платной или бесплатной основе в соответствии с [законами](#) Республики Казахстан.

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

#### **Статья 25. Особенности рассмотрения жалоб по вопросам оказания государственных услуг**

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

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

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

3. [Уполномоченный орган](#) по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг по итогам рассмотрения жалобы обязан:

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

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

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

4. Срок рассмотрения жалобы уполномоченным органом по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг, центральным государственным органом,

местным исполнительным органом области, города республиканского значения, столицы, района, города областного значения, акимом района в городе, города районного значения, поселка, села, сельского округа продлевается не более чем на десять рабочих дней в случаях необходимости:

- 1) проведения дополнительного изучения или проверки по жалобе либо проверки с выездом на место;
- 2) получения дополнительной информации.

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

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

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

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

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

### **Статья 27. Особенности проведения контроля за качеством оказания государственных услуг**

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

2. Объектом контроля за качеством оказания государственных услуг является деятельность центральных государственных органов, местных исполнительных органов областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимов районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов по соблюдению законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг.

### **Статья 28. Порядок проведения оценки качества оказания государственных услуг**

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

Оценка качества государственных услуг, оказываемых в электронной форме,

осуществляется уполномоченным органом в сфере информатизации в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

### **Статья 29. Общественный мониторинг качества оказания государственных услуг**

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

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

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

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

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

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

3) предложения по повышению качества оказания государственных услуг;

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

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

## **Глава 6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

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

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

### **Статья 31. Порядок введения в действие настоящего Закона**

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

**Президент  
Республики Казахстан**

**Н. НАЗАРБАЕВ**