

# ЗАКОН РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

от 15 апреля 2013 года №88-V ЗРК

## О государственных услугах

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, заграничных учреждений Республики Казахстан, местных исполнительных органов областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимов районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов;

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

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

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 услугинформационно-справочная служба, обеспечивающая работу по предоставлению услугополучателям информации по вопросам оказания государственных услуг;

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

11) общественный мониторинг качества оказания государственных услугдеятельность 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 услугцентральный 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 услугополучателям 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 услугополучателей и информировать их о результатах рассмотрения в сроки, установленные настоящим Законом;

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

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

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

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

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

Истребование от услугополучателей 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) утверждает стандарты государственных услуг;

4) утверждает правила ведения реестра государственных услуг;

5) утверждает перечень государственных услуг, подлежащих оптимизации и автоматизации, и сроки их перевода в электронную форму;

6) утверждает правила отбора государственных услуг, подлежащих оказанию через центры обслуживания населения;

7) 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;

8) утверждает перечень государственных услуг, оказываемых в электронной форме на основании одного заявления;

9) утверждает правила оптимизации и автоматизации государственных услуг;

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 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 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 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;

9) разрабатывает и утверждает правила деятельности Единого контакт-центра по вопросам оказания государственных услуг;

10) разрабатывает 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 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.

- 1) разрабатывают 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.

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 стандарты государственных услуг, в том числе для государственных услуг, оказываемых заграничными учреждениями 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, разрабатываемый центральным государственным органом, подчиненным и подотчетным Президенту Республики Казахстан, утверждается Правительством Республики Казахстан по согласованию с Администрацией Президента Республики Казахстан.

Стандарт государственной услуги, разрабатываемый центральным государственным органом, входящим в структуру Правительства Республики Казахстан, утверждается Правительством 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 вебпортале "электронного правительства", своем интернет-ресурсе и (или) интернетресурсах 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.

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