

Мемлекеттік және әлеуметтік жауапкершілігі бар көрсетілетін қызметтер туралы

Қазақстан Республикасының 2013 жылғы 15 сәуірдегі № 88-V Заңы.

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

Осы Заңның қолданысқа енгізілу тәртібін 31-баптан қараңыз.

Қолданушылар назарына!

Қолданушыларға ыңғайлы болуы үшін ЗҚАИ мазмұнды жасады.

МАЗМҰНЫ

Ескерту. Заңның тақырыбы жаңа редакцияда – ҚР 09.01.2026 № 254-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

Бүкіл мәтін бойынша "ақпараттандыру саласындағы", "Ақпараттандыру саласындағы", "электрондық үкімет", "электрондық үкіметтің", "ақпараттандыру объектісі", "ақпараттық жүйелерді", "ақпараттық жүйелердің", "ақпараттық жүйелерде", "ақпараттық жүйелерден", "ақпараттық жүйелерге", "ақпараттық жүйесі", "ақпараттық жүйесінен", "ақпараттық жүйелеріндегі", "ақпараттық жүйелері" деген сөздер тиісінше "цифрландыру саласындағы", "Цифрландыру саласындағы", "цифрлық үкімет", "цифрлық үкіметтің", "цифрлық объект", "цифрлық жүйелерді", "цифрлық жүйелердің", "цифрлық жүйелерде", "цифрлық жүйелерден", "цифрлық жүйелерге", "цифрлық жүйесі", "цифрлық жүйесінен", "цифрлық жүйелеріндегі", "цифрлық жүйелері" деген сөздермен ауыстыру көзделген – ҚР 09.01.2026 № 256-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

Осы Заң мемлекеттік және әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету саласындағы қоғамдық қатынастарды реттейді.

Ескерту. Кіріспеге өзгеріс енгізілді – ҚР 09.01.2026 № 254-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

1-тарау. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

1-бап. Осы Заңда пайдаланылатын негізгі ұғымдар

Осы Заңда мынадай негізгі ұғымдар пайдаланылады:

1) "Азаматтарға арналған үкімет" мемлекеттік корпорациясы (бұдан әрі – Мемлекеттік корпорация) – Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес мемлекеттік қызметтерді көрсету үшін, "бір терезе" қағидаты бойынша мемлекеттік қызметтер көрсетуге өтініштерді қабылдау және көрсетілетін қызметті алушыға

олардың нәтижелерін беру жөніндегі жұмысты ұйымдастыру, мемлекеттік қызметтерді электрондық нысанда көрсетуді қамтамасыз ету үшін Қазақстан Республикасы Үкіметінің шешімі бойынша құрылған заңды тұлға;

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

1-1) тармақшаны алып тастау көзделген – ҚР 09.01.2026 № 256-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

1-1) ақпараттандыру саласындағы уәкілетті орган – ақпараттандыру және " электрондық үкімет" саласындағы басшылықты және салааралық үйлестіруді жүзеге асыратын орталық атқарушы орган;

1-2) әлеуметтік жауапкершілігі бар көрсетілетін қызмет – мемлекеттік көрсетілетін қызметті қоспағанда, тұрақты негізде көрсетілетін және жеке және заңды тұлғалардың базалық және қоғамдық маңызы бар қажеттіктерін қанағаттандыруға бағытталған көрсетілетін қызмет;

1-3) әріптестік келісім – мемлекеттік қызметтер көрсетуге өтініштерді қабылдау және көрсетілетін қызметті алушыға олардың нәтижелерін беру бойынша көрсетілетін қызметтерді ұсыну үшін талаптарға сәйкес келетін және мемлекеттік және әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету саласындағы уәкілетті органның іріктеуінен өткен кәсіпкерлік субъектілерімен Мемлекеттік корпорация жасаған келісім;

1-4) әріптестік ұйым – осы Заңға сәйкес әріптестік келісім жасаған кәсіпкерлік субъектісі;

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

1-5) тармақшаны алып тастау көзделген – ҚР 09.01.2026 № 256-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

1-5) "бір өтініш" қағидаты – бір өтініш негізінде көрсетілетін бірнеше мемлекеттік қызметтің жиынтығы көзделетін мемлекеттік қызмет көрсету нысаны;

2) "бір терезе" қағидаты – мемлекеттік қызметті орталықтандырып көрсетудің мемлекеттік қызметтер көрсету кезінде көрсетілетін қызметті алушының құжаттарды жинау мен дайындауға барынша аз қатысуын және оның көрсетілетін қызметті берушілермен тікелей байланысын шектеуді көздейтін нысаны;

2-1) жасырын мемлекеттік көрсетілетін қызмет – мемлекеттік көрсетілетін қызметтің өлшемшарттарына сай келетін, бірақ мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізіліміне енгізілмеген мемлекеттік функция;

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

3) тармақша жаңа редакцияда көзделген – ҚР 09.01.2026 № 256-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

3) көрсетілетін қызметті алушы – орталық мемлекеттік органдарды, Қазақстан Республикасының шетелдегі мекемелерін, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдарын, қаладағы аудандардың, аудандық маңызы бар қалалардың,

кенттердің, ауылдардың, ауылдық округтердің әкімдерін қоспағанда, жеке және заңды тұлғалар;

4) көрсетілетін қызметті беруші – Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес мемлекеттік және әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсететін орталық мемлекеттік органдар, Қазақстан Республикасының шетелдегі мекемелері, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдары, қаладағы аудандардың, аудандық маңызы бар қалалардың, кенттердің, ауылдардың, ауылдық округтердің әкімдері, сондай-ақ жеке және заңды тұлғалар;

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

4-1) тармақша жаңа редакцияда көзделген – ҚР 09.01.2026 № 256-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

4-1) қоғамдық маңызы бар көрсетілетін қызмет – үздіксіз негізде жүзеге асырылатын және қоғамның заңды мүдделерін қанағаттандыруға бағытталған мемлекеттік көрсетілетін қызмет;

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

4-2) тармақша жаңа редакцияда көзделген – ҚР 09.01.2026 № 256-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

4-2) Мемлекеттік корпорацияның мобильдік қосымшасы – Мемлекеттік корпорациямен бейнебайланыс арқылы мемлекеттік қызметтер көрсетуге арналған ақпараттандыру объектісі;

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

4-3) тармақшамен толықтыру көзделген – ҚР 09.01.2026 № 256-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

5) мемлекеттік көрсетілетін қызмет – көрсетілетін қызметті алушылардың өтініш жасауы бойынша немесе өтініш жасауынсыз жүзеге асырылатын және олардың құқықтарын, бостандықтары мен заңды мүдделерін іске асыруға, оларға тиісті материалдық немесе материалдық емес игіліктер беруге бағытталған жекелеген мемлекеттік функцияларды іске асыру нысандарының бірі немесе олардың жиынтығы;

5-1) мемлекеттік көрсетілетін қызметке қосымша сервис – көрсетілетін қызметті алушының қалауы бойынша мемлекеттік көрсетілетін қызметке қосымша түрде жеке тәртіппен көрсетілетін қызмет;

5-2) жеке тұлғаларды мемлекеттік қолдау шарасы – Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес дара кәсіпкерлерді және жеке практикамен айналысатын адамдарды, заң консультанттарын қоспағанда, жеке тұлғалардың бақуаттылығын арттыруға бағытталған мемлекеттік көрсетілетін қызметтер немесе өзге де мемлекеттік қолдау нысандары;

6) алып тасталды - ҚР 25.11.2019 № 272-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен;

7) алып тасталды - ҚР 14.07.2022 № 141-VII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен;

8) мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімі – мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сыныпталған тізбесі;

9) Бірыңғай байланыс орталығы – мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы уәкілетті орган айқындаған, көрсетілетін қызметті алушыларға мемлекеттік және өзге де қызметтер көрсету мәселелері бойынша – ақпарат, сондай-ақ мемлекеттік органдарға ақпараттық-коммуникациялық қызметтер көрсету мәселелері бойынша ақпарат беру жөніндегі ақпараттық-анықтамалық қызмет функцияларын орындайтын заңды тұлға;

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

10) тармақшаға өзгеріс енгізу көзделген – ҚР 09.01.2026 № 256-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

10) мемлекеттік қызметтер көрсету мониторингінің ақпараттық жүйесі – мемлекеттік қызметтер көрсету, оның ішінде "Азаматтарға арналған үкімет" мемлекеттік корпорациясы арқылы көрсету процесін автоматтандыруға және мониторингтеуге арналған ақпараттық жүйе;

10-1) мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы пилоттық жоба – мемлекеттік қызметтер көрсету кезіндегі процестердің, тәсілдердің өзгеруін сынамалау жөніндегі процесс;

11) мемлекеттік қызметтер көрсету сапасының қоғамдық мониторингі – жеке тұлғалардың, коммерциялық емес ұйымдардың мемлекеттік қызметтер көрсету сапасының деңгейі туралы ақпаратты жинау, талдау және ұсынымдарды тұжырымдау жөніндегі қызметі;

12) мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау – көрсетілетін қызметті алушыларды орталық мемлекеттік органдар, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдары, қаладағы аудандардың, аудандық маңызы бар қалалардың, кенттердің, ауылдардың, ауылдық округтердің әкімдері көрсететін қолжетімді және сапалы мемлекеттік көрсетілетін қызметтермен қамтамасыз ету бойынша шаралардың тиімділігін айқындау жөніндегі қызмет;

13) алып тасталды – ҚР 06.04.2024 № 71-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен;

14) мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті орган – өз құзыреті шегінде мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі қызметті жүзеге асыратын орталық мемлекеттік орган;

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

15) тармақшаға өзгеріс енгізу көзделген – ҚР 09.01.2026 № 256-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

15) мемлекеттік қызмет көрсету процесін автоматтандыру – электрондық нысанда мемлекеттік қызмет көрсетуді қамтамасыз ету үшін көрсетілетін қызметті берушінің әкімшілік процестерін түрлендіру рәсімі;

16) алып тасталды - ҚР 14.07.2022 № 141-VII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен;

17) мемлекеттік және әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету саласындағы уәкілетті орган – мемлекеттік және әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету саласындағы басшылықты және салааралық үйлестіруді жүзеге асыратын орталық мемлекеттік орган;

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

17-1) тармақшаны алып тастау көзделген – ҚР 09.01.2026 № 256-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

17-1) проактивті көрсетілетін қызмет – көрсетілетін қызметті алушының өтінішінсіз көрсетілетін қызметті берушінің бастамасы бойынша көрсетілетін мемлекеттік қызмет;

17-2) реинжиниринг – ұйым қызметінің тиімділігін, сапасын және нәтижелілігін арттыру мақсатында ағымдағы жұмыс процесін қайта өзгерту;

17-3) стационарлық абоненттік құрылғы – сымдар арқылы берілетін электр сигналдарының немесе радиосигналдардың көмегімен абонент берген ақпаратты қашықтан беруді немесе қабылдауды қамтамасыз ететін байланыс құралы;

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

17-4) тармақша жаңа редакцияда көзделген – ҚР 09.01.2026 № 256-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

17-4) ұялы байланыс абоненттік құрылғысы – абонент берген ақпаратты беру немесе қабылдау үшін электр байланысы сигналдарын қалыптастыратын және ұялы байланыс операторының желісіне қосылатын, қызмет көрсетілетін аумақ шеңберінде географиялық тұрғыдан айқындалатын тұрақты орналасқан жері жоқ, ұялы байланыс желілерінде жұмыс істейтін жеке-дара пайдаланылатын байланыс құралы;

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

17-5), 17-6) тармақшалармен толықтыру көзделген – ҚР 09.01.2026 № 256-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

18) алып тасталды - ҚР 24.05.2018 № 156-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен;

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

19) тармақша жаңа редакцияда көзделген – ҚР 09.01.2026 № 256-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

19) "электрондық үкіметтің" веб-порталы – нормативтік құқықтық базаны қоса алғанда, бүкіл шоғырландырылған үкіметтік ақпаратқа және электрондық нысанда көрсетілетін мемлекеттік қызметтерге, табиғи монополиялар субъектілерінің

желілеріне қосуға техникалық шарттарды беру жөніндегі қызметтерге және квазимемлекеттік сектор субъектілерінің қызметтеріне қол жеткізудің бірыңғай терезесі болатын ақпараттық жүйе.

Ескерту. 1-бапқа өзгерістер енгізілді - ҚР 23.11.2015 № 417-V (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 17.11.2015 № 408-V (01.03.2016 бастап қолданысқа енгізіледі); 24.11.2015 № 419-V (01.01.2016 бастап қолданысқа енгізіледі); 24.05.2018 № 156-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 24.05.2018 № 156-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 25.11.2019 № 272-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 14.07.2022 № 141-VII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 19.04.2023 № 223-VII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 23.12.2023 № 50-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 06.04.2024 № 71-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 10.02.2025 № 164-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 09.01.2026 № 254-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс өткен соң қолданысқа енгізіледі) Зандарымен.

2-бап. Қазақстан Республикасының мемлекеттік және әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету саласындағы заңнамасы

Ескерту. 2-баптың тақырыбына өзгеріс енгізілді – ҚР 09.01.2026 № 254-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

1. Қазақстан Республикасының мемлекеттік және әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету саласындағы заңнамасы Қазақстан Республикасының Конституциясына негізделеді, осы Заңнан және Қазақстан Республикасының өзге де нормативтік құқықтық актілерінен тұрады.

2. Егер Қазақстан Республикасы ратификациялаған халықаралық шартта осы Заңда қамтылғаннан өзгеше қағидалар белгіленсе, онда халықаралық шарттың қағидалары қолданылады.

Ескерту. 2-бапқа өзгеріс енгізілді – ҚР 09.01.2026 № 254-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

3-бап. Мемлекеттік және әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсетудің мақсаты мен қағидаттары

Ескерту. 3-баптың тақырыбы жана редакцияда – ҚР 21.05.2024 № 86-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа

енгізіледі); өзгеріс енгізілді – ҚР 09.01.2026 № 254-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңдарымен.

Көрсетілетін қызметті алушыларға сапалы мемлекеттік және әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсетілуін қамтамасыз ету мемлекеттік және әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету саласындағы қоғамдық қатынастарды мемлекеттік реттеудің мақсаты болып табылады.

Мемлекеттік және әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер мынадай негізгі қағидаттар негізінде көрсетіледі:

көрсетілетін қызметті алушылардың тегіне, әлеуметтік, лауазымдық және мүлдіктік жағдайына, жынысына, нәсіліне, ұлтына, тіліне, дінге көзқарасына, нанымына, тұрғылықты жеріне байланысты немесе кез келген өзге жағдаяттар бойынша қандай да бір кемсітушіліксіз теңдей қол жеткізуі;

мемлекеттік және әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету кезінде төрешілдік пен сөзбұйдалық көріністеріне жол бермеу;

мемлекеттік және әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету саласындағы есеп берушілік және ашықтық;

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

3-баптың екінші бөлігінің бесінші абзацы жаңа редакцияда көзделген – ҚР 09.01.2026 № 256-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

мемлекеттік және әлеуметтік жауапкершілігі бар көрсетілетін қызметтердің сапасы мен қолжетімділігі;

мемлекеттік және әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету процесін үнемі жетілдіру;

мемлекеттік және әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету кезіндегі үнемділік және тиімділік.

Ескерту. 3-бапқа өзгеріс енгізілді – ҚР 21.05.2024 № 86-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 09.01.2026 № 254-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңдарымен.

4-бап. Көрсетілетін қызметті алушылардың құқықтары

1. Көрсетілетін қызметті алушылардың:

1) көрсетілетін қызметті берушіден мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар көрсетілетін қызметті ұсыну тәртібі туралы толық және анық ақпаратты қолжетімді нысанда алуға;

2) мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актіге сәйкес мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызмет көрсету тәртібін айқындайтын және көрсетілетін қызметті беруші бекіткен қағидаларға сәйкес әлеуметтік жауапкершілігі бар көрсетілетін қызметті алуға;

3) орталық мемлекеттік органның, облыстың, республикалық маңызы бар қаланың, астананың, ауданның, облыстық маңызы бар қаланың жергілікті атқарушы органының, қаладағы аудан, аудандық маңызы бар қала, кент, ауыл, ауылдық округ әкімінің, сондай-ақ көрсетілетін қызметті берушінің және (немесе) олардың лауазымды адамдарының, Мемлекеттік корпорацияның және (немесе) олардың қызметкерлерінің мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша шешімдеріне, әрекеттеріне (әрекетсіздігіне) Қазақстан Республикасының заңнамалық актілерінде белгіленген тәртіппен шағымдануға;

3-1) көрсетілетін қызметті берушінің және (немесе) олардың лауазымды адамдарының, Мемлекеттік корпорацияның және (немесе) оның жұмыскерлерінің әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету мәселелері бойынша шешімдеріне, әрекеттеріне (әрекетсіздігіне) Қазақстан Республикасының заңнамалық актілерінде белгіленген тәртіппен шағымдануға;

4) Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар көрсетілетін қызметті қағаз және (немесе) электрондық нысанда алуға;

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

4-1) тармақшаны алып тастау көзделген – ҚР 09.01.2026 № 256-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

4-1) мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді "бір өтініш" қағидаты бойынша алуға;

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

5) тармақшаны алып тастау көзделген – ҚР 09.01.2026 № 256-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

5) осы Заңның 15-бабында көзделген тәртіппен мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілердің жобаларын жария талқылауларға қатысуға;

6) мемлекеттік және әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету саласында бұзылған құқықтарды, бостандықтар мен заңды мүдделерді қорғау туралы талап арызбен сотқа жүгінуге;

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

7) тармақшаға өзгеріс енгізу көзделген – ҚР 09.01.2026 № 256-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

7) мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актіге немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын қағидаларға сәйкес цифрлық құжаттар сервисінен өзіне және отбасының кәмелетке толмаған мүшелеріне қатысты электрондық құжаттарды пайдалануға құқығы бар.

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

1-тармақты 8) тармақшамен толықтыру көзделген – ҚР 09.01.2026 № 256-VIII (

алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

2-тармаққа өзгеріс енгізу көзделген – ҚР 09.01.2026 № 256-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

2. Егер Қазақстан Республикасының заңдарында өзгеше көзделмесе, шетелдіктер, азаматтығы жоқ адамдар және шетелдік заңды тұлғалар мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар көрсетілетін қызметтерді Қазақстан Республикасының азаматтарымен және заңды тұлғаларымен тең жағдайда алады.

Ескерту. 4-бапқа өзгерістер енгізілді - ҚР 17.11.2015 № 408-V (01.03.2016 бастап қолданысқа енгізіледі); 03.12.2015 № 433-V (01.01.2016 бастап қолданысқа енгізіледі); 25.11.2019 № 272-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 25.06.2020 № 347-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 14.07.2022 № 141-VII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 09.01.2026 № 254-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңдарымен.

5-бап. Көрсетілетін қызметті берушілердің құқықтары мен міндеттері

1. Көрсетілетін қызметті берушілердің:

1) орталық мемлекеттік органдардан, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдарынан, қаладағы аудандардың, аудандық маңызы бар қалалардың, кенттердің, ауылдардың, ауылдық округтердің әкімдерінен мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету үшін қажетті ақпаратты алуға құқығы бар.

2) алып тасталды - ҚР 14.07.2022 № 141-VII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

2. Көрсетілетін қызметті берушілер:

1) мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілерге сәйкес мемлекеттік қызметтер көрсетуге;

1-1) әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын және көрсетілетін қызметті беруші тиісті салада реттеуді немесе басшылықты жүзеге асыратын уәкілетті органмен келісу бойынша бекіткен қағидаларға сәйкес әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсетуге;

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

2) тармақшаға өзгеріс енгізу көзделген – ҚР 09.01.2026 № 256-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

2) мүмкіндігі шектеулі адамдардың мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар көрсетілетін қызметтерді алуы кезінде оларға қажетті жағдайлар жасауға;

3) көрсетілетін қызметті алушыларға мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету тәртібі туралы қолжетімді нысанда толық және анық ақпарат ұсынуға;

4) Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес, орталық мемлекеттік органдарға, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдарына, қаладағы аудандардың, аудандық маңызы бар қалалардың, кенттердің, ауылдардың, ауылдық округтердің әкімдеріне, өзге де көрсетілетін қызметті берушілерге, Мемлекеттік корпорацияға мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтерді көрсету, оның ішінде ақпараттық жүйелерді интеграциялау арқылы көрсету үшін қажетті құжаттар мен ақпаратты ұсынуға;

5) бір жұмыс күні ішінде көрсетілетін мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтерді қоспағанда, мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актіде немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету қағидаларында белгіленген мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызмет көрсету мерзімі өткенге дейін бір тәуліктен кешіктірмей Мемлекеттік корпорация арқылы көрсетілетін мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтің нәтижесін Мемлекеттік корпорацияға жеткізуді қамтамасыз етуге;

6) мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы қызметкерлердің біліктілігін арттыруға, сондай-ақ мүгедектігі бар адамдармен қарым-қатынас жасау дағдыларына үйретуге;

7) көрсетілетін қызметті алушылардың шағымдарын осы Заңда белгіленген мерзімдерде қарауға және оларды қарау нәтижелері туралы хабардар етуге;

8) көрсетілетін қызметті алушылардың мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар көрсетілетін қызметтің орындалу сатысы туралы ақпаратты алу мүмкіндігін қамтамасыз етуге;

9) көрсетілетін қызметті алушылардың бұзылған құқықтарын, бостандықтары мен заңды мүдделерін қалпына келтіруге бағытталған шараларды қолдануға;

10) мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету үшін пайдаланылатын, сондай-ақ оларды көрсету үшін қажет болатын өзекті мәліметтерді қамтитын ақпараттық жүйелердің іркіліссіз жұмыс істеуін қамтамасыз етуге;

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

10-1) тармақшамен толықтыру көзделген – ҚР 09.01.2026 № 256-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

11) тармақшаға өзгеріс енгізу көзделген – ҚР 09.01.2026 № 256-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

11) мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызмет көрсету сатысы туралы деректерді оларды көрсету мониторингінің ақпараттық жүйесіне ақпараттандыру саласындағы уәкілетті орган белгілеген тәртіппен енгізуді қамтамасыз етуге;

12) егер Қазақстан Республикасының заңдарында өзгеше көзделмесе, мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету кезінде ақпараттық жүйелерде қамтылған, заңмен қорғалатын құпияны құрайтын мәліметтерді пайдалануға көрсетілетін қызметті алушының жазбаша келісімін немесе электрондық цифрлық қолтаңбамен расталған келісімін не ұялы байланыс абоненттік құрылғысы арқылы келісімін алуға;

13) мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілерде немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету қағидаларында көзделген жағдайларда мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету үшін цифрлық құжаттар сервисінен электрондық құжаттарды пайдалануға;

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

14) тармақшаға өзгеріс енгізу көзделген – ҚР 09.01.2026 № 256-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

14) Қазақстан Республикасының заңдарында белгіленген жағдайларда және негіздер бойынша мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтерді көрсетуден бас тартуға міндетті.

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

15), 16) тармақшалармен толықтыру көзделген – ҚР 09.01.2026 № 256-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

Мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету кезінде көрсетілетін қызметтерді алушылардан:

1) мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтерді көрсету үшін пайдаланылатын ақпараттық жүйелерден немесе цифрлық құжаттар сервисінен алуға болатын құжаттар мен мәліметтерді;

2) Қазақстан Республикасының әлеуметтік қорғау туралы заңнамасында көзделген жағдайларды қоспағанда, көрсетілетін қызметті берушінің Мемлекеттік корпорацияның салыстырып-тексеруі үшін түпнұсқалары ұсынылған құжаттардың нотариат куәландырған көшірмелерін талап етуге жол берілмейді.

Ескерту. 5-бапқа өзгерістер енгізілді - ҚР 17.11.2015 № 408-V (01.03.2016 бастап қолданысқа енгізіледі); 03.12.2015 № 433-V (01.01.2016 бастап қолданысқа енгізіледі); 25.11.2019 № 272-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 25.06.2020 № 347-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 27.06.2022 № 129-

VII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 14.07.2022 № 141-VII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 20.04.2023 № 226-VII (01.07.2023 бастап қолданысқа енгізіледі); 09.01.2026 № 254-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс өткен соң қолданысқа енгізіледі) Зандарымен.

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

1-тарауды 5-1-баппен толықтыру көзделген – ҚР 09.01.2026 № 256-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

2-тарау. МЕМЛЕКЕТТІК ЖӘНЕ ӘЛЕУМЕТТІК ЖАУАПКЕРШІЛІГІ БАР ҚЫЗМЕТТЕР КӨРСЕТУ САЛАСЫНДАҒЫ МЕМЛЕКЕТТІК РЕТТЕУ

Ескерту. 2-тараудың тақырыбына өзгеріс енгізілді – ҚР 09.01.2026 № 254-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

6-бап. Қазақстан Республикасы Үкіметінің мемлекеттік және әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету саласындағы құзыреті

Ескерту. 6-баптың тақырыбына өзгеріс енгізілді – ҚР 09.01.2026 № 254-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

Қазақстан Республикасының Үкіметі мемлекеттік және әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету саласындағы мемлекеттік саясаттың негізгі бағыттарын әзірлейді және оны жүзеге асыруды ұйымдастырады.

Ескерту. 6-бап жаңа редакцияда – ҚР 19.04.2023 № 223-VII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); өзгеріс енгізілді – ҚР 09.01.2026 № 254-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс өткен соң қолданысқа енгізіледі) Зандарымен.

7-бап. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органның құзыреті

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті орган:

1) өз құзыреті шегінде мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы мемлекеттік саясаттың іске асырылуын қамтамасыз етеді;

2) мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын мемлекеттік бақылауды жүзеге асырады, талдау және мониторингтеу негізінде оларды көрсету кезінде бұзушылықтардың алдын алуға және көрсетілетін қызметті алушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін қамтамасыз етуге бағытталған ұсыныстарды тұжырымдайды;

3) мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын мемлекеттік бақылау қағидаларын әзірлейді және бекітеді;

4) мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын ішкі бақылау нәтижелері туралы ақпарат сұратады;

5) ақпараттандыру саласындағы уәкілетті органмен келісу бойынша мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау әдістемесін әзірлейді және бекітеді;

6) мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қоғамдық мониторинг жүргізу бойынша мемлекеттік әлеуметтік тапсырысты қалыптастыруды, оның іске асырылу мониторингін және нәтижелерін бағалауды жүзеге асырады;

7) алып тасталды - ҚР 02.11.2015 № 384-V Заңымен (01.01.2016 бастап қолданысқа енгізіледі).

8) жеке тұлғаларға және коммерциялық емес ұйымдарға мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қоғамдық мониторинг жүргізу жөнінде ақпараттық, консультациялық, әдістемелік қолдау көрсетеді;

9) осы Заңда, Қазақстан Республикасының өзге де заңдарында, Қазақстан Республикасы Президентінің актілерінде көзделген өзге де функцияларды жүзеге асырады.

Ескерту. 7-бапқа өзгерістер енгізілді - ҚР 23.11.2015 № 417-V (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 02.11.2015 № 384-V 01.01.2016 бастап қолданысқа енгізіледі); 13.06.2018 № 160-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 14.07.2022 № 141-VII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 04.07.2022 № 134-VII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңдарымен.

8-бап. Мемлекеттік және әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету саласындағы уәкілетті органның құзыреті

Ескерту. 8-баптың тақырыбына өзгеріс енгізілді – ҚР 09.01.2026 № 254-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

Мемлекеттік және әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету саласындағы уәкілетті орган:

1) мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету саласындағы мемлекеттік саясатты қалыптастырады және іске асырады;

2) алып тасталды – ҚР 23.12.2023 № 50-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен;

2-1) мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімін бекітеді және мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органмен және мемлекеттік басқару жүйесін дамыту саласындағы уәкілетті органмен келісу бойынша оған өзгерістер мен толықтырулар енгізеді;

3) мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімін әзірлеуді және жүргізуді жүзеге асырады;

4) алып тасталды - ҚР 25.11.2019 № 272-VI Заңымен (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі);

5) мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілердің және әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсетудің үлгілік қағидаларының жобаларын келісуді жүзеге асырады;

6) мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілерді немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету қағидаларын әзірлеу бойынша орталық мемлекеттік органдардың қызметіне мониторинг жүргізеді;

7) алып тасталды - ҚР 14.07.2022 № 141-VII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен;

8) алып тасталды – ҚР 21.05.2024 № 86-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен;

8-1) дербес деректерді қорғау саласындағы уәкілетті органмен келісу бойынша мемлекеттік және әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету кезінде жеке тұлғаларды биометриялық сәйкестендіру үшін олардың биометриялық деректерін жинау, өңдеу және сақтау қағидаларын әзірлейді және бекітеді;

8-2) мемлекеттік және әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтерді көрсету саласындағы уәкілетті орган айқындайтын тәртіппен әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер тізбесін қалыптастыруды және бекітуді жүзеге асырады;

9) алып тасталды – ҚР 21.05.2024 № 86-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен;

10) осы Заңда, Қазақстан Республикасының өзге де заңдарында, Қазақстан Республикасы Президентінің және Қазақстан Республикасы Үкіметінің актілерінде көзделген өзге де өкілеттіктерді жүзеге асырады.

Ескерту. 8-бапқа өзгерістер енгізілді - ҚР 29.09.2014 N 239-V (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 25.11.2019 № 272-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 25.06.2020 № 347-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 14.07.2022 № 141-VII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 19.04.2023 № 223-VII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 21.05.2024 № 86-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 09.01.2026 № 254-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңдарымен.

9-бап. Ақпараттандыру саласындағы уәкілетті органның құзыреті

Ақпараттандыру саласындағы уәкілетті орган:

1) өз құзыреті шегінде мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы мемлекеттік саясаттың іске асырылуын қамтамасыз етеді;

2) алып тасталды - ҚР 17.11.2015 № 408-V Заңымен (01.03.2016 бастап қолданысқа енгізіледі);

3) алып тасталды - ҚР 17.11.2015 № 408-V Заңымен (01.03.2016 бастап қолданысқа енгізіледі);

4) алып тасталды - ҚР 17.11.2015 № 408-V Заңымен (01.03.2016 бастап қолданысқа енгізіледі);

5) алып тасталды - ҚР 17.11.2015 № 408-V Заңымен (01.03.2016 бастап қолданысқа енгізіледі);

6) алып тасталды - ҚР 17.11.2015 № 408-V Заңымен (01.03.2016 бастап қолданысқа енгізіледі);

7) алып тасталды - ҚР 25.11.2019 № 272-VI Заңымен (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі);

8) Бірыңғай байланыс орталығының жұмысын ұйымдастырады және үйлестіреді;

8-1) алып тасталды - ҚР 14.07.2022 № 141-VII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен;

9) Бірыңғай байланыс орталығы қызметінің және Бірыңғай байланыс орталығының орталық мемлекеттік органдармен, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың жергілікті атқарушы органдарымен, сондай-ақ көрсетілетін қызметті берушілермен өзара іс-қимыл жасауы қағидаларын бекітеді;

10) алып тасталды - ҚР 14.07.2022 № 141-VII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен;

11) мемлекеттік қызметтер көрсетудің электрондық нысанын көздейтін мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілердің жобаларын келісуді жүзеге асырады;

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

11-1) тармақшамен толықтыру көзделген – ҚР 09.01.2026 № 256-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

12) өз құзыреті шегінде мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы нормативтік құқықтық актілерді әзірлейді және бекітеді;

12-1) құзыреті шегінде Мемлекеттік корпорацияның қызметін тексеруді жүзеге асырады;

12-2) алып тасталды – ҚР 21.05.2024 № 86-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен;

12-3) мемлекеттік басқаруды цифрлық трансформациялау қағидаларына сәйкес орталық мемлекеттік органдардың, жергілікті атқарушы органдардың мемлекеттік қызметтер көрсету реинжинирингі жөніндегі қызметін үйлестіреді;

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

12-4) тармақшаға өзгеріс енгізу көзделген – ҚР 09.01.2026 № 256-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

12-4) мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді автоматтандыру процестерін бағалауды жүзеге асырады;

13) алып тасталды - ҚР 14.07.2022 № 141-VII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен;

13-1) проактивті қызметтер көрсету тәртібін бекітеді;

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

13-2), 13-3), 13-4) тармақшалармен толықтыру көзделген – ҚР 09.01.2026 № 256-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

14) осы Заңда, Қазақстан Республикасының өзге де заңдарында, Қазақстан Республикасы Президентінің және Қазақстан Республикасы Үкіметінің актілерінде көзделген өзге де өкілеттіктерді жүзеге асырады.

Ескерту. 9-бапқа өзгерістер енгізілді - ҚР 29.09.2014 N 239-V (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 17.11.2015 № 408-V (01.03.2016 бастап қолданысқа енгізіледі); 24.11.2015 № 419-V (01.01.2016 бастап қолданысқа енгізіледі); 25.11.2019 № 272-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 14.07.2022 № 141-VII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 06.02.2023 № 194-VII (01.04.2023 бастап қолданысқа енгізіледі); 21.05.2024 № 86-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңдарымен.

9-1-бап. Орталық мемлекеттік органдар арасынан Қазақстан Республикасының Үкіметі айқындайтын уәкілетті органның құзыреті

Уәкілетті орган:

1) Мемлекеттік корпорацияның қызметі қағидаларын әзірлейді және бекітеді;

2) алып тасталды - ҚР 14.07.2022 № 141-VII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен;

3) Мемлекеттік корпорацияның қызметін ұйымдастыруды және бақылауды жүзеге асырады;

4) Мемлекеттік корпорацияның қызметін және оның көрсетілетін қызметті берушілермен өзара іс-қимыл жасауын үйлестіреді;

5) алып тасталды - ҚР 14.07.2022 № 141-VII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен;

6) Мемлекеттік корпорация арқылы мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілердің жобаларын келісуді жүзеге асырады;

7) Мемлекеттік корпорация арқылы көрсетілетін мемлекеттік қызметтерді көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілерді жетілдіру жөнінде ұсыныстар әзірлейді;

8) Мемлекеттік корпорация көрсететін қызметтерге баға белгілеу тәртібін айқындайды.

Ескерту. 2-тарау 9-1-баппен толықтырылды - ҚР 17.11.2015 № 408-V (01.03.2016 бастап қолданысқа енгізіледі); өзгеріс енгізілді - ҚР 25.11.2019 № 272-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 14.07.2022 № 141-VII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңдарымен.

10-бап. Орталық мемлекеттік органдардың құзыреті

Орталық мемлекеттік органдар:

1) мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілерді әзірлейді және бекітеді;

2) алып тасталды - ҚР 25.11.2019 № 272-VI Заңымен (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі);

3) мемлекеттік және әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету сапасын арттыруды, оған қолжетімділікті қамтамасыз етеді;

4) мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілердің және әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету қағидаларының қолжетімділігін қамтамасыз етеді;

5) көрсетілетін қызметті алушылардың мемлекеттік және әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету тәртібі туралы қолжетімді нысанда хабардар болуын қамтамасыз етеді;

6) көрсетілетін қызметті алушылардың мемлекеттік және әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету мәселелері бойынша өтініштерін қарайды;

7) көрсетілетін қызметті алушылардың бұзылған құқықтарын, бостандықтары мен заңды мүдделерін қалпына келтіруге бағытталған шараларды қолданады;

8) мемлекеттік қызметтер көрсету, мүгедектігі бар адамдармен қарым-қатынас жасау саласындағы қызметкерлердің біліктілігін арттыруды қамтамасыз етеді;

9) мемлекеттік басқаруды цифрлық трансформациялау қағидаларына сәйкес мемлекеттік қызметтер көрсету реинжинирингін жүзеге асырады;

9-1) мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізіліміне жаңа мемлекеттік көрсетілетін қызмет енгізілгеннен кейін ақпараттандыру саласындағы уәкілетті органмен келісу бойынша Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес оны электрондық форматта көрсетуге ауыстыру бойынша шаралар қолданады;

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

9-2) тармақшамен толықтыру көзделген – ҚР 09.01.2026 № 256-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

10) мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органға мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалауды жүргізу үшін ақпараттың, сондай-ақ мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын ішкі бақылау нәтижелері бойынша ақпараттың Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен және мерзімдерде ұсынылуын қамтамасыз етеді;

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

11) тармақша жаңа редакцияда көзделген – ҚР 09.01.2026 № 256-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

11) ақпараттандыру саласындағы уәкілетті органға мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді автоматтандыру процесін бағалауды жүргізу үшін мемлекеттік қызметтер көрсету процесін автоматтандыру бойынша қабылданып жатқан шаралар туралы ақпаратты Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен және мерзімдерде беруді қамтамасыз етеді;

12) егер Қазақстан Республикасының заңнамасында өзгеше көзделмесе, Мемлекеттік корпорацияға мемлекеттік және әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету үшін қажетті мәліметтерді қамтитын ақпараттық жүйелерге қолжетімділік береді;

13) мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібі және мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілерге енгізілген өзгерістер және (немесе) толықтырулар туралы ақпаратты олар бекітілген немесе өзгертілген күннен бастап үш жұмыс күні ішінде Мемлекеттік корпорацияға береді;

13-1) өзінің аумақтық бөлімшелерінің, сондай-ақ облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдарының, қаладағы аудандар, аудандық маңызы бар қалалар, кенттер, ауылдар, ауылдық округтер әкімдерінің Қазақстан Республикасының мемлекеттік және әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету тәртібін реттейтін заңнамасын сақтау жөніндегі қызметін үйлестіреді;

13-2) мемлекеттік реттеуді немесе басшылықты жүзеге асыратын салаларда әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтерді көрсетудің үлгілік қағидаларын әзірлейді және бекітеді;

14) Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес мемлекеттік және әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету сапасын ішкі бақылауды жүргізеді;

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

15) тармақшаға өзгеріс енгізу көзделген – ҚР 09.01.2026 № 256-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

15) көрсетілетін қызметті берушілердің мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілерді және әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету қағидаларын сақтауын қамтамасыз етеді;

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

15-1) тармақшамен толықтыру көзделген – ҚР 09.01.2026 № 256-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

16) осы Заңда, Қазақстан Республикасының өзге де заңдарында, Қазақстан Республикасы Президентінің және Қазақстан Республикасы Үкіметінің актілерінде көзделген өзге де өкілеттіктерді жүзеге асырады.

Ескерту. 10-бапқа өзгерістер енгізілді - ҚР 29.09.2014 N 239-V (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 24.11.2015 № 419-V (01.01.2016 бастап қолданысқа енгізіледі); 17.11.2015 № 408-V (01.03.2016 бастап қолданысқа енгізіледі); 03.12.2015 № 433-V (01.01.2016 бастап қолданысқа енгізіледі); 25.11.2019 № 272-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 27.06.2022 № 129-VII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 14.07.2022 № 141-VII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 06.02.2023 № 194-VII (01.04.2023 бастап қолданысқа енгізіледі); 23.12.2023 № 50-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 09.01.2026 № 254-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңдарымен.

11-бап. Облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдарының, қаладағы аудандар, аудандық маңызы бар қалалар, кенттер, ауылдар, ауылдық округтер әкімдерінің құзыреті

Облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдары, қаладағы аудандардың, аудандық маңызы бар қалалардың, кенттердің, ауылдардың, ауылдық округтердің әкімдері:

1) тиісті әкімшілік-аумақтық бірліктің аумағында мемлекеттік және әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету сапасын арттыруды, оған қолжетімділікті қамтамасыз етеді;

2) мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілердің және әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету қағидаларының қолжетімділігін қамтамасыз етеді;

3) көрсетілетін қызметті алушылардың мемлекеттік және әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету тәртібі туралы қолжетімді нысанда хабардар болуын қамтамасыз етеді;

4) көрсетілетін қызметті алушылардың мемлекеттік және әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету мәселелері бойынша өтініштерін қарайды;

5) көрсетілетін қызметті алушылардың бұзылған құқықтарын, бостандықтары мен заңды мүдделерін қалпына келтіруге бағытталған шараларды қолданады;

6) мемлекеттік қызметтер көрсету, мүгедектігі бар адамдармен қарым-қатынас жасау саласындағы қызметкерлердің біліктілігін арттыруды қамтамасыз етеді;

7) мемлекеттік басқаруды цифрлық трансформациялау қағидаларына сәйкес мемлекеттік қызметтер көрсету реинжинирингін жүзеге асырады;

8) мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органға мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалауды жүргізу үшін ақпараттың, сондай-ақ мемлекеттік және әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету сапасын ішкі бақылау нәтижелері бойынша ақпараттың Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен және мерзімдерде ұсынылуын қамтамасыз етеді;

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

9) тармақшаға өзгеріс енгізу көзделген – ҚР 09.01.2026 № 256-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

9) ақпараттандыру саласындағы уәкілетті органға мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді автоматтандыру процесін бағалауды жүргізу үшін ақпараттың Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен және мерзімдерде ұсынылуын қамтамасыз етеді;

10) егер Қазақстан Республикасының заңнамасында өзгеше көзделмесе, Мемлекеттік корпорацияға мемлекеттік және әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету үшін қажетті мәліметтерді қамтитын ақпараттық жүйелерге қолжетімділік береді;

11) мемлекеттік және әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету тәртібі туралы ақпаратты Бірыңғай байланыс орталығына береді;

12) Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес мемлекеттік және әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету сапасын ішкі бақылауды жүргізеді;

13) көрсетілетін қызметті берушілердің мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілерді және әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету қағидаларын сақтауын қамтамасыз етеді;

14) жергілікті мемлекеттік басқару мүдделері үшін Қазақстан Республикасының заңнамасымен жүктелетін өзге де өкілеттіктерді жүзеге асырады.

Ескерту. 11-бапқа өзгерістер енгізілді - ҚР 24.11.2015 № 419-V (01.01.2016 бастап қолданысқа енгізіледі); 17.11.2015 № 408-V (01.03.2016 бастап қолданысқа енгізіледі); 03.12.2015 № 433-V (01.01.2016 бастап қолданысқа енгізіледі); 25.11.2019 № 272-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 27.06.2022 № 129-VII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 14.07.2022 № 141-VII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі);

06.02.2023 № 194-VII (01.04.2023 бастап қолданысқа енгізіледі); 09.01.2026 № 254-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс өткен соң қолданысқа енгізіледі) Зандарымен.

11-1-бап. Мемлекеттік корпорацияның қызметін ұйымдастыру

1. Мемлекеттік корпорация "бір терезе" қағидаты бойынша мемлекеттік қызметтер көрсетуге өтініштерді қабылдау және көрсетілетін қызметті алушыға олардың нәтижелерін беру жөніндегі жұмысты ұйымдастыру, мемлекеттік қызметтерді электрондық нысанда көрсетуді қамтамасыз ету бойынша қызметті Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жүзеге асыратын мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы провайдер болып табылады.

2. Мемлекеттік корпорация акционерлік қоғам нысанында құрылады, ол коммерциялық емес ұйым болып табылады.

Мемлекеттік корпорацияның өз филиалдары болады.

3. Мемлекеттік корпорацияның жалғыз акционері Қазақстан Республикасының Үкіметі болып табылады. Мемлекеттік корпорацияның уәкілетті органы орталық мемлекеттік органдар арасынан Қазақстан Республикасы Үкіметінің шешімімен айқындалады.

4. Мемлекеттік корпорация:

1) мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыруды қамтамасыз етеді;

2) мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілердің сақталуын қамтамасыз етеді;

2-1) жыл сайын Қазақстан Республикасының Үкіметін Мемлекеттік корпорация арқылы ұсынылатын мемлекеттік қызметтерді көрсету жөніндегі жұмыстың жай-күйі туралы хабардар етеді;

3) көрсетілетін қызметті алушылардың мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібі туралы хабардар болуын қамтамасыз етеді;

3-1) азаматтардың дербес деректеріне қолжетімділігі бар, сондай-ақ мемлекеттік қызметтер көрсету процесіне қатысатын Мемлекеттік корпорация қызметкерлері Қазақстан Республикасының Ұлттық қауіпсіздік комитетімен келісу бойынша ақпараттандыру саласындағы уәкілетті орган айқындайтын тәртіппен тексеруге жатады ;

4) көрсетілетін қызметті алушылардың мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша өтініштерін қарайды;

5) мемлекеттік қызметтер көрсету саласында қызметкерлердің біліктілігін арттыруды қамтамасыз етеді;

6) Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес, жеке және (немесе) заңды тұлғаларға "бір терезе" қағидаты бойынша, оның ішінде электрондық нысанда және (немесе) Мемлекеттік корпорацияның мобильдік қосымшасы арқылы мемлекеттік қызметтер көрсетеді және (немесе) көрсетуді ұйымдастырады;

6-1) Мемлекеттік корпорация арқылы ұсынылатын немесе Мемлекеттік корпорация ұсынатын мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына бағалау жүргізу үшін мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органға ақпарат береді;

6-2) мемлекеттік қызметтер көрсету кезінде жеке тұлғаларды биометриялық сәйкестендіру үшін олардың биометриялық деректерін жинауды, өңдеуді және сақтауды жүзеге асырады;

6-3) мемлекеттік қызметтер көрсету кезінде жеке тұлғаларды биометриялық сәйкестендіру үшін олардың биометриялық деректер базасын жүргізуді жүзеге асырады;

6-4) жеке және (немесе) заңды тұлғалардың әкімшілік органдарға, лауазымды адамдарға жолданымдарын қабылдауды және өтініш берушілердің сұрау салуы бойынша оларға жауаптардың берілуін ұйымдастырады;

7) осы Заңда, Қазақстан Республикасының өзге де заңдарында, Қазақстан Республикасы Президентінің және Қазақстан Республикасы Үкіметінің актілерінде көзделген өзге де өкілеттіктерді жүзеге асырады.

Ескерту. 2-тарау 11-1-баппен толықтырылды - ҚР 17.11.2015 № 408-V Заңымен (01.03.2016 бастап қолданысқа енгізіледі); өзгерістер енгізілді - 24.05.2018 № 156-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 02.04.2019 № 241-VI (01.07.2019 бастап қолданысқа енгізіледі); 25.11.2019 № 272-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 25.06.2020 № 347-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 23.12.2023 № 50-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңдарымен.

11-2-бап. Әріптестік ұйым

1. Мынадай:

1) Қазақстан Республикасының аумағында тіркелген;

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

2) тармақшаға өзгеріс енгізу көзделген – ҚР 09.01.2026 № 256-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

2) мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы уәкілетті орган мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органмен келісу бойынша айқындаған талаптарға, оның ішінде ақпараттық қауіпсіздікті және дербес деректердің қорғалуын қамтамасыз етуге қойылатын талаптарға сәйкес келетін;

3) әріптестік келісім жасасқан кәсіпкерлік субъектісі осы Заңға сәйкес әріптестік ұйым бола алады.

2. Әріптестік келісім жасасу үшін кәсіпкерлік субъектілерін іріктеуді мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы уәкілетті орган жүргізеді.

Шетелдік заңды тұлғалардың филиалдарын және (немесе) өкілдіктерін қоспағанда, мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы уәкілетті орган мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органмен келісу бойынша айқындаған талаптарға сәйкес келетін кәсіпкерлік субъектілері іріктеуге жіберіледі.

3. Үлгілік әріптестік келісімді мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы уәкілетті орган әзірлейді және бекітеді.

Ескерту. 2-тарау 11-2-баппен толықтырылды – ҚР 23.12.2023 № 50-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

2-тарауды 11-3-баппен толықтыру көзделген – ҚР 09.01.2026 № 256-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

3-тарау. МЕМЛЕКЕТТІК КӨРСЕТІЛЕТІН ҚЫЗМЕТТЕР ТІЗІЛІМІ, ОЛАРДЫ КӨРСЕТУ ТӘРТІБІН АЙҚЫНДАЙТЫН ЗАҢҒА ТӘУЕЛДІ НОРМАТИВТІК ҚҰҚЫҚТЫҚ АКТ

Ескерту. 3-тараудың тақырыбына өзгеріс енгізілді - ҚР 25.11.2019 № 272-VI Заңымен (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі).

12-бап. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің тізілімі

1. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің тізіліміне енгізілуге жатады.

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

12-бапты 1-1-тармақпен толықтыру көзделген – ҚР 09.01.2026 № 256-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

2. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімін жүргізу қағидаларын мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы уәкілетті орган әзірлейді және бекітеді.

3. Жасырын мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді анықтау және оларды мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің тізіліміне енгізу тәртібін мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы уәкілетті орган айқындайды.

4. Әріптестік ұйымдар мемлекеттік қызметтер көрсетуге өтініштер қабылдауды және көрсетілетін қызметті алушыға олардың нәтижелерін беруді жүзеге асыра алатын мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің тізілімінен іріктеуді мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы уәкілетті орган жүзеге асырады.

Ескерту. 12-бап жаңа редакцияда – ҚР 23.12.2023 № 50-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

13-бап. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актіні әзірлеуге және бекітуге қойылатын жалпы талаптар

Ескерту. 13-баптың тақырыбына өзгеріс енгізілді - ҚР 25.11.2019 № 272-VI Заңымен (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі).

1. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қойылатын бірыңғай талаптарды қамтамасыз ету үшін орталық мемлекеттік органдар мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілерді, оның ішінде Қазақстан Республикасының шетелдегі мекемелері, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдары, қаладағы аудандардың, аудандық маңызы бар қалалардың, кенттердің, ауылдардың, ауылдық округтердің әкімдері көрсететін мемлекеттік қызметтер үшін заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілерді әзірлейді және бекітеді.

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

1-тармақты екінші бөлікпен толықтыру көзделген – ҚР 09.01.2026 № 256-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілердің жобаларын әзірлеу және келісу "Құқықтық актілер туралы" Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес жүзеге асырылады.

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

2-тармақты алып тастау көзделген – ҚР 09.01.2026 № 256-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актінің жобасы осы Заңның 15-бабында айқындалатын тәртіппен жария талқылауға жатады.

3. Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілерді қабылдау, өзгерту, толықтыру және олардың күшін жою мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органның, мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы уәкілетті органның, ақпараттандыру саласындағы уәкілетті органның, орталық мемлекеттік органдардың, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдарының, қаладағы аудандар, аудандық маңызы бар қалалар, кенттер, ауылдар, ауылдық округтер әкімдерінің ұсыныстары негізінде, сондай-ақ мемлекеттік қызметтер көрсету сапасының қоғамдық мониторингі және (немесе) көрсетілетін қызметті алушылардың мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі өтініштерін қарау қорытындылары бойынша жүзеге асырылады.

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

13-бапты 4, 5-тармақтармен толықтыру көзделген – ҚР 09.01.2026 № 256-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

Ескерту. 13-бапқа өзгерістер енгізілді - ҚР 29.09.2014 N 239-V (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 06.04.2016 № 484-V (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік отыз күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 25.11.2019 № 272-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 14.07.2022 № 141-VII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңдарымен.

14-бап. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актінің мазмұнына қойылатын талаптар

Ескерту. 14-баптың тақырыбы жаңа редакцияда - ҚР 25.11.2019 № 272-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт:

1) алып тасталды - ҚР 25.11.2019 № 272-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен;

2) мыналардың:

мемлекеттік қызмет көрсету процесінде көрсетілетін қызметті берушінің құрылымдық бөлімшелерінің (қызметкерлерінің) әрекет ету;

мемлекеттік қызмет көрсету процесінде көрсетілетін қызметті берушінің құрылымдық бөлімшелерінің (қызметкерлерінің) өзара іс-қимыл жасау;

мемлекеттік қызмет көрсету процесінде Мемлекеттік корпорациямен және (немесе) өзге де көрсетілетін қызметті берушілермен өзара іс-қимыл жасау, сондай-ақ ақпараттық жүйелерді пайдалану;

мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру тәртібін сипаттауды;

3) мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілерге енгізілген өзгерістер және (немесе) толықтырулар туралы ақпаратты өтініштерді қабылдауды және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелерін беруді жүзеге асыратын ұйымдарға және көрсетілетін қызметті берушілерге жіберу тәртібін;

3-1) мыналарды:

мемлекеттік көрсетілетін қызметтің атауын;

мемлекеттік көрсетілетін қызметтің кіші түрінің (бар болса) атауын;

көрсетілетін қызметті берушінің атауын;

мемлекеттік қызметті және оның кіші түрлерін (бар болса) көрсету тәсілдерін;

мемлекеттік қызметті және оның кіші түрлерін (бар болса) көрсету мерзімін;
мемлекеттік қызметті және оның кіші түрлерін (бар болса) көрсету нысанын;
мемлекеттік қызметті және оның кіші түрлерін (бар болса) көрсету нәтижесін;

мемлекеттік қызметті және оның кіші түрлерін (бар болса) көрсету кезінде көрсетілетін қызметті алушыдан алынатын төлемақы мөлшерін және Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда оны алу тәсілдерін;

көрсетілетін қызметті берушінің, Мемлекеттік корпорацияның және ақпарат объектілерінің жұмыс графигін;

мемлекеттік қызметті және оның кіші түрлерін (бар болса) көрсету үшін көрсетілетін қызметті алушыдан талап етілетін құжаттар мен мәліметтердің тізбесін;

мемлекеттік қызметті және оның кіші түрлерін (бар болса) көрсетуден бас тарту үшін Қазақстан Республикасының заңдарында белгіленген негіздерді қамтитын, мемлекеттік қызмет көрсетуге қойылатын негізгі талаптар тізбесі бар қосымшаны;

4) мемлекеттік қызмет көрсету, оның ішінде электрондық нысанда және Мемлекеттік корпорация арқылы көрсету ерекшеліктері ескеріле отырып, өзге де талаптарды көздейді.

Ескерту. 14-бапқа өзгерістер енгізілді - ҚР 17.11.2015 № 408-V (01.03.2016 бастап қолданысқа енгізіледі); 25.11.2019 № 272-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 14.07.2022 № 141-VII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 09.01.2026 № 254-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңдарымен.

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

15-бапты алып тастау көзделген – ҚР 09.01.2026 № 256-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

15-бап. Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілердің жобаларын жария талқылау

Ескерту. 15-баптың тақырыбы жаңа редакцияда - ҚР 25.11.2019 № 272-VI Заңымен (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі).

1. Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілердің жобаларын жария талқылау мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілерде құқықтары, бостандықтары мен заңды мүдделері қозғалатын жеке және заңды тұлғалардың ескертпелері мен ұсыныстарын ескеру мақсатымен жүргізіледі.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актіні әзірлейтін орталық мемлекеттік орган мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актінің жобасын жария талқылау үшін оны "электрондық үкіметтің" веб-порталында, өзінің

интернет-ресурсында және (немесе) облыстың, республикалық маңызы бар қаланың, астананың, ауданның, облыстық маңызы бар қаланың жергілікті атқарушы органының, қаладағы аудан, аудандық маңызы бар қала, кент, ауыл, ауылдық округ әкімінің интернет-ресурстарында орналастырады, сондай-ақ көрсетілетін қызметті алушылардың мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартының жобасы туралы хабардар етілуін өзге де тәсілдермен қамтамасыз етеді.

3. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актінің жобасын жария талқылау оның жария талқылау үшін орналастырылған күнінен бастап он жұмыс күні ішінде жүзеге асырылады.

4. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актінің жобасын әзірлейтін орталық мемлекеттік орган мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартының жобасын жария талқылаудың аяқталғаны туралы есеп жасайды, ол "электрондық үкіметтің" веб-порталында, өзінің интернет-ресурсында және (немесе) облыстың, республикалық маңызы бар қаланың, астананың, ауданның, облыстық маңызы бар қаланың жергілікті атқарушы органының, қаладағы аудан, аудандық маңызы бар қала, кент, ауыл, ауылдық округ әкімінің интернет-ресурстарында орналастырылуға жатады.

Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актінің жобасын жария талқылаудың аяқталғаны туралы есепте:

қабылданған және (немесе) қабылданбаған ескертпелер мен ұсыныстар бойынша негіздемелер қоса беріле отырып, жария талқылау барысында алынған ескертпелер мен ұсыныстардың тізбесі мен қысқаша мазмұны;

мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актінің келіп түскен ескертпелер мен ұсыныстар ескеріле отырып пысықталған жобасымен танысу тәсілі туралы ақпарат қамтылады.

Жеке және заңды тұлғалардың мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актінің жобасына осы баптың 3-тармағында көрсетілген мерзім өткеннен кейін келіп түскен ескертпелері мен ұсыныстары қарауға жатпайды.

Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актінің жария талқылау нәтижелері бойынша пысықталған жобасы және мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актінің жобасын жария талқылаудың аяқталғаны туралы есеп мүдделі орталық мемлекеттік органдарға, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдарына, қаладағы аудандардың, аудандық маңызы бар қалалардың, кенттердің, ауылдардың, ауылдық округтердің әкімдеріне келісуге жіберіледі.

5. Бекітілген мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілерге өзгерістер және (немесе) толықтырулар енгізу

жөніндегі нормативтік құқықтық актілердің жобалары осы бапта белгіленген тәртіппен міндетті түрде жария талқылануға жатады.

Ескерту. 15-бапқа өзгеріс енгізілді - ҚР 25.11.2019 № 272-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 14.07.2022 № 141-VII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңдарымен.

16-бап. Мемлекеттік көрсетілетін қызмет регламентін әзірлеуге қойылатын талаптар

Ескерту. 16-бап алып тасталды - ҚР 25.11.2019 № 272-VI Заңымен (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі).

17-бап. Мемлекеттік көрсетілетін қызмет регламентінің мазмұнына қойылатын талаптар

Ескерту. 17-бап алып тасталды - ҚР 25.11.2019 № 272-VI Заңымен (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі).

4-тарау. Мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету

Ескерту. 4-тараудың тақырыбы жаңа редакцияда – ҚР 09.01.2026 № 254-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

18-бап. Мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету

Ескерту. 18-баптың тақырыбына өзгеріс енгізілді – ҚР 09.01.2026 № 254-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

1. Мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтерді көрсетілетін қызметті берушілер көрсетеді.

2. Мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсетуге өтініштерді қабылдау және көрсетілетін қызметті алушыға олардың нәтижелерін беру:

- 1) көрсетілетін қызметті берушілер арқылы;
- 2) Мемлекеттік корпорация арқылы;
- 3) әріптестік ұйымдар арқылы;
- 4) "электрондық үкімет" веб-порталы арқылы;
- 5) стационарлық абоненттік құрылғы арқылы;
- 6) ұялы байланыстың абоненттік құрылғысы арқылы;
- 7) орталық мемлекеттік органдар айқындаған ақпараттандыру объектілері арқылы жүзеге асырылады.

Ескерту. 18-бап жаңа редакцияда – ҚР 23.12.2023 № 50-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); өзгеріс енгізілді – ҚР 09.01.2026 № 254-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңдарымен.

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

18-1, 18-2-баптармен толықтыру көзделген – ҚР 09.01.2026 № 256-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

19-бап. Көрсетілетін қызметті берушілердің мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсетуі

Ескерту. 19-баптың тақырыбы жаңа редакцияда – ҚР 09.01.2026 № 254-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

Көрсетілетін қызметті берушілердің мемлекеттік қызметтер көрсетуіне қойылатын талаптар және оларды көрсету тәртібі мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актіде айқындалады.

Әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсетудің талаптары мен тәртібін көрсетілетін қызметті берушілер әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсетудің үлгілік қағидаларына сәйкес әзірлейді және көрсетілетін қызметті берушілер осы Заңның талаптарына сәйкес бекітеді.

Көрсетілетін қызметті алушы мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актіде немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызмет көрсету қағидаларында көзделген тізбеге сәйкес құжаттардың топтамасын толық ұсынбаған және (немесе) қолданылу мерзімі өтіп кеткен құжаттарды ұсынған жағдайларда, көрсетілетін қызметті беруші өтінішті қабылдаудан бас тартады.

Ескерту. 19-бапқа өзгерістер енгізілді - ҚР 06.04.2016 № 484-V (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік отыз күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 25.11.2019 № 272-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 09.01.2026 № 254-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңдарымен.

19-1-бап. Көрсетілетін қызметті берушілердің мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсетуден бас тартуы

Ескерту. 19-1-баптың тақырыбына өзгеріс енгізілді – ҚР 09.01.2026 № 254-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

1. Көрсетілетін қызметті беруші мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсетуден бас тартқан кезде көрсетілетін қызметті алушыға мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсетуден бас тартудың себептерін көрсете отырып, жауап жібереді.

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

1-тармақ екінші бөлікпен толықтыру көзделген – ҚР 09.01.2026 № 256-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

2. Көрсетілетін қызметті берушілер мынадай негіздер:

1) көрсетілетін қызметті алушының мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар көрсетілетін қызметті алу үшін ұсынған құжаттардың және (немесе) олардағы деректердің (мәліметтердің) анық еместігін анықтау;

2) көрсетілетін қызметті алушының және (немесе) мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызмет көрсету үшін қажетті ұсынылған материалдардың, объектілердің, деректердің және мәліметтердің Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілерінде белгіленген талаптарға сәйкес келмеуі;

3) уәкілетті мемлекеттік органның мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызмет көрсету үшін қажетті келісімі туралы сұрау салуға берілген теріс жауап, сондай-ақ сараптаманың, зерттеудің не тексерудің теріс қорытындысы;

4) көрсетілетін қызметті алушыға қатысты оның қызметіне немесе мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар көрсетілетін қызметті алуды талап ететін жекелеген қызмет түрлеріне тыйым салу туралы соттың заңды күшіне енген шешімінің (үкімінің) болуы;

5) көрсетілетін қызметті алушыға қатысты соттың заңды күшіне енген үкімінің болуы, оның негізінде көрсетілетін қызметті алушының мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар көрсетілетін қызметті алумен байланысты арнаулы құқығынан айырылуы бойынша;

6) көрсетілетін қызметті алушының мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызмет көрсету үшін талап етілетін, "Дербес деректер және оларды қорғау туралы" Қазақстан Республикасы Заңының 8-бабына сәйкес берілетін қолжетімділігі шектеулі дербес деректерге қол жеткізуге келісімі болмауы бойынша мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтерді көрсетуден бас тартады.

3. Көрсетілетін қызметті алушы мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметті көрсетуден бас тарту себептерін жойған жағдайда, Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен көрсетілетін мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметті алу үшін көрсетілетін қызметті алушының қайта жүгінуіне болады.

4. Осы баптың 2-тармағының қолданысы "Рұқсаттар және хабарламалар туралы" Қазақстан Республикасының Заңында белгіленген тәртіппен лицензия алу жағдайларына қолданылмайды.

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

5-тармақ жаңа редакцияда көзделген – ҚР 09.01.2026 № 256-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

5. Қазақстан Республикасының заңдарымен мемлекеттік қызметтер көрсетуден бас тартудың өзге де негіздері белгіленуі мүмкін.

Ескерту. 4-тарау 19-1-баппен толықтырылды - ҚР 06.04.2016 № 484-V (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік отыз күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); өзгеріс енгізілді – ҚР 30.12.2021 № 96-VII (алғашқы ресми жарияланған күнінен

кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 09.01.2026 № 254-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңдарымен.

20-бап. Мемлекеттік корпорация арқылы мемлекеттік қызметтер көрсету

1. Көрсетілетін қызметті алушының өтініші мен құжаттарын көрсетілетін қызметті берушілерге қағаз жеткізгіште жөнелтуді көздейтін мемлекеттік қызметтерді Мемлекеттік корпорация арқылы көрсету кезінде өтініштер мен құжаттар қабылданған күн мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актіде белгіленген мемлекеттік қызмет көрсету мерзіміне кірмейді.

2. Мемлекеттік корпорацияның қызметкері мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актіде көзделген тізбеге сәйкес құжаттардың толық топтамасы көрсетілетін қызметті алушыда болған кезде оның өтінішін қабылдауға міндетті.

Көрсетілетін қызметті алушы мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актіде көзделген тізбеге сәйкес құжаттардың толық топтамасын ұсынбаған, сондай-ақ қолданылу мерзімі өтіп кеткен құжаттарды ұсынған жағдайда, Мемлекеттік корпорацияның қызметкері өтінішті қабылдаудан бас тартады.

3. Мемлекеттік корпорация арқылы мемлекеттік қызмет көрсету кезінде көрсетілетін қызметті алушының жеке басын сәйкестендіруді Мемлекеттік корпорацияның қызметкерлері жүзеге асырады.

4. Мемлекеттік корпорация арқылы мемлекеттік қызметтер көрсету кезінде көрсетілетін қызметті берушілермен өзара іс-қимыл жасау мемлекеттік қызметтер көрсету мониторингінің ақпараттық жүйесі пайдаланыла отырып жүзеге асырылады.

5. Алып тасталды - ҚР 25.11.2019 № 272-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

6. Мемлекеттік корпорацияның қызметкерлері мемлекеттік қызметтер көрсету кезінде, егер Қазақстан Республикасының заңдарында өзгеше көзделмесе, ақпараттық жүйелерде қамтылған, заңмен қорғалатын құпияны құрайтын мәліметтерді пайдалануға көрсетілетін қызметті алушының келісімін алуға міндетті.

Ескерту. 20-бап жаңа редакцияда - ҚР 17.11.2015 № 408-V (01.03.2016 бастап қолданысқа енгізіледі); өзгеріс енгізілді - ҚР 25.11.2019 № 272-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 14.07.2022 № 141-VII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңдарымен.

21-бап. Электрондық нысанда мемлекеттік қызметтер көрсету

1. Электрондық нысанда мемлекеттік қызметтер көрсету Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес "электрондық үкіметтің" веб-порталы және "электрондық үкіметтің" шлюзінде, "электрондық үкіметтің" сыртқы шлюзінде

орналастырылған сервистермен интеграцияланған ақпараттандыру объектілері арқылы жүзеге асырылады.

2. Электрондық құжат немесе қағаз жеткізгіштегі құжат не "электрондық үкіметтің" ақпараттық жүйесінен мәлімет беру электрондық нысанда мемлекеттік қызмет көрсетудің нәтижесі болып табылады.

2-1. Ұялы байланыс абоненттік құрылғысы арқылы алынған, электрондық нысанда мемлекеттік қызметтер көрсету нәтижелері электрондық құжат нысанында "электрондық үкімет" веб-порталындағы пайдаланушының кабинетіне, сондай-ақ көрсетілетін қызметті алушының таңдауы бойынша қысқа мәтіндік хабар түрінде оның абоненттік нөміріне жіберіледі.

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

2-2-тармаққа өзгеріс енгізу көзделген – ҚР 09.01.2026 № 256-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

2-2. Ұялы байланыс абоненттік құрылғысы арқылы алынған, электрондық нысанда мемлекеттік қызметтер көрсету нәтижелерінің міндетті деректемелері, сондай-ақ олардың анықтығын тексеру тәртібі Қазақстан Республикасының ақпараттандыру туралы заңнамасымен реттеледі.

2-3. Ұялы байланыс абоненттік құрылғысы арқылы алынған, электрондық нысанда мемлекеттік қызметтер көрсету нәтижелерін көрсетілетін қызметті алушы оларды қағаз жеткізгіште ұсыну қажеттілігінсіз, заңдық мәні бар фактілерді растау үшін пайдаланады.

3. Мемлекеттік корпорация арқылы электрондық нысанда мемлекеттік қызмет көрсету кезінде көрсетілетін қызметті алушының жазбаша келісімі негізінде электрондық құжат нысанындағы оның сұрау салуын Мемлекеттік корпорацияның қызметкері өзіне қызметтік мақсатта пайдалану үшін берілген электрондық цифрлық қолтаңбамен куәландырады.

3-1. Мемлекеттік қызметті электрондық нысанда көрсету үшін Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес көрсетілетін қызметті алушының жеке басын биометриялық сәйкестендіру жүргізілуі де мүмкін.

4. Алып тасталды - ҚР 14.07.2022 № 141-VII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

5-тармаққа өзгеріс енгізу көзделген – ҚР 09.01.2026 № 256-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

5. Электрондық нысанда мемлекеттік қызметтерді көрсету үшін мемлекеттік органдар тұрақты түрде өздерінің ақпараттық жүйелеріндегі электрондық ақпараттық ресурстарын жаңартылған күйде ұстап тұруға міндетті.

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

21-бапты 6-тармақпен толықтыру көзделген – ҚР 09.01.2026 № 256-VIII (алғашқы

ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

Ескерту. 21-бапқа өзгерістер енгізілді - ҚР 17.11.2015 № 408-V (01.03.2016 бастап қолданысқа енгізіледі); 24.11.2015 № 419-V (01.01.2016 бастап қолданысқа енгізіледі); 25.11.2019 № 272-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 02.01.2021 № 399-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 14.07.2022 № 141-VII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 23.12.2023 № 50-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңдарымен.

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

21-1-бап жаңа редакцияда көзделген – ҚР 09.01.2026 № 256-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

21-1-бап. Проактивті қызметтер көрсету

Проактивті қызметтер көрсету "электрондық үкімет" веб-порталында көрсетілетін қызметті алушының ұялы байланыс абоненттік құрылғысының телефон нөмірін тіркеген кезде және көрсетілетін қызметті алушының дербес деректерге қол жеткізуді мемлекеттік бақылау сервисі арқылы алынған дербес деректерді жинау мен өңдеуге келісімі болған кезде мемлекеттік органдардың ақпараттық жүйелері арқылы жүзеге асырылады.

Ескерту. 4-тарау 21-1-баппен толықтырылды - ҚР 25.11.2019 № 272-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); жаңа редакцияда - ҚР 14.07.2022 № 141-VII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңдарымен.

21-2-бап. Жеке тұлғаларды мемлекеттік қолдау шарасы

Жеке тұлғаларды мемлекеттік қолдау шарасы туралы хабархат (хабарлама), осындай шараны есепке алу және (немесе) алу мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы уәкілетті орган айқындаған тәртіппен ақпараттандыру объектісі болып табылатын "әлеуметтік әмиян" арқылы жүзеге асырылады.

Бұл ретте жеке тұлғаларды мемлекеттік қолдау шарасы мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы уәкілетті орган айқындаған тәртіппен өзге де ақпараттандыру объектілері арқылы алынуы мүмкін.

Ескерту. 21-2-баппен толықтырылды – ҚР 10.02.2025 № 164-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңдарымен.

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

Заңды 21-3-баппен толықтыру көзделген – ҚР 09.01.2026 № 256-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

22-бап. Мемлекеттік қызметтер көрсету реинжинирингі

Мемлекеттік қызметтер көрсету реинжинирингін орталық мемлекеттік органдар, мемлекеттік корпорация, жергілікті атқарушы органдар мемлекеттік басқаруды цифрлық трансформациялау қағидаларына сәйкес тұрақты негізде жүзеге асырады.

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

22-баптың екінші бөлігі жаңа редакцияда көзделген – ҚР 09.01.2026 № 256-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

Мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы уәкілетті органның және мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актіні әзірлеуші – мүдделі орталық мемлекеттік органдардың мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы пилоттық жобаларын іске асыру бірлескен шешім негізінде жүзеге асырылады.

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

22-бапты үшінші бөлікпен толықтыру көзделген – ҚР 09.01.2026 № 256-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

Ескерту. 22-бап жаңа редакцияда - ҚР 14.07.2022 № 141-VII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

23-бап. Көрсетілетін қызметті алушыларды мемлекеттік және әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету тәртібі туралы хабардар ету

Ескерту. 23-баптың тақырыбына өзгеріс енгізілді – ҚР 09.01.2026 № 254-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

1. Мемлекеттік және әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету тәртібі туралы ақпарат:

1) мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілерді немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсетудің үлгілік қағидаларын және әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету қағидаларын көрсетілетін қызметті берушілердің орналасқан жерлерінде және Мемлекеттік корпорацияда орналастыру;

2) жеке және заңды тұлғалардың көрсетілетін қызметті берушілерге өтініш жасауы;

3) мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілерді немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсетудің үлгілік қағидаларын және әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету қағидаларын "электрондық үкіметтің" веб-порталында, орталық мемлекеттік органдардың, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдарының, қаладағы аудандар, аудандық маңызы бар қалалар, кенттер, ауылдар, ауылдық округтер

әкімдерінің, көрсетілетін қызметті берушілердің интернет-ресурстарында және басқа да бұқаралық ақпарат құралдарында орналастыру;

4) Бірыңғай байланыс орталығына өтініш жасау арқылы ұсынылады.

2. Орталық мемлекеттік органдар, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдары, қаладағы аудандардың, аудандық маңызы бар қалалардың, кенттердің, ауылдардың, ауылдық округтердің әкімдері және көрсетілетін қызметті берушілер мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсетудің үлгілік қағидалары және әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету қағидалары бекітілген немесе өзгертілген күннен бастап үш жұмыс күні ішінде оны көрсету тәртібі туралы ақпаратты жаңартады және Бірыңғай байланыс-орталығына жібереді.

3. Орталық мемлекеттік органдар, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдары, қаладағы аудандардың, аудандық маңызы бар қалалардың, кенттердің, ауылдардың, ауылдық округтердің әкімдері, көрсетілетін қызметті берушілер және Мемлекеттік корпорация көрсетілетін қызметті алушылар өтініш жасаған кезде оларға қажетті түсініктемелермен бірге мемлекеттік қызметтер және (немесе) әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету тәртібі туралы ақпаратты дереу беруге міндетті.

4. Мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызмет көрсету сатысы туралы ақпарат көрсетілетін қызметті алушыға оның Бірыңғай байланыс орталығына және (немесе) көрсетілетін қызметті берушіге өтініш жасаған кезінде ұсынылады.

5. Орталық мемлекеттік органдар, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдары, қаладағы аудандардың, аудандық маңызы бар қалалардың, кенттердің, ауылдардың, ауылдық округтердің әкімдері жыл сайын "электрондық үкіметтің" веб-порталында, интернет-ресурстарда және басқа да бұқаралық ақпарат құралдарында мемлекеттік және әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі қызмет туралы есепті орналастырады.

6. Орталық мемлекеттік органдар, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдары, қаладағы аудандардың, аудандық маңызы бар қалалардың, кенттердің, ауылдардың, ауылдық округтердің әкімдері көрсетілетін қызметті берушілердің, мүдделі жеке және заңды тұлғалардың қатысуымен мемлекеттік және (немесе) әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету саласындағы қызмет туралы есептерге жылына кемінде бір рет жария талқылаулар өткізеді. Жария талқылаулардың қорытындылары мемлекеттік және (немесе) әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету сапасын арттыру және мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын

заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілерді және әлеуметтік жауапкершілігі бар қызмет көрсету қағидаларын жетілдіру үшін пайдаланылады.

7. Әріптестік ұйым мемлекеттік қызметтер көрсетуге өтініштер қабылдауды және көрсетілетін қызметті алушыға олардың нәтижелерін беруді жүзеге асыратын мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің тізбесі туралы ақпарат, сондай-ақ әріптестік ұйымдардың атауы мен байланыс деректері Мемлекеттік корпорацияның интернет-ресурсында және мемлекеттік қызметтер көрсетуге өтініштерді қабылдау және көрсетілетін қызметті алушыға олардың нәтижелерін беру орындарында орналастырылады.

Ескерту. 23-бапқа өзгерістер енгізілді - ҚР 17.11.2015 № 408-V (01.03.2016 бастап қолданысқа енгізіледі); 24.11.2015 № 419-V (01.01.2016 бастап қолданысқа енгізіледі); 25.11.2019 № 272-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 23.12.2023 № 50-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 09.01.2026 № 254-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңдарымен.

24-бап. Мемлекеттік қызметтер көрсеткені үшін төлемақы

1. Қазақстан Республикасында мемлекеттік қызметтер Қазақстан Республикасының заңдарына сәйкес ақылы немесе тегін негізде көрсетіледі.

2. Қазақстан Республикасының заңдарында тегін ұсынылуға кепілдік берілген мемлекеттік қызметтерді көрсеткені үшін көрсетілетін қызметті алушыға төлемақы белгілеуге жол берілмейді.

3. Мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы уәкілетті органмен келісу бойынша Мемлекеттік корпорация мемлекеттік көрсетілетін қызметке қосымша сервис үшін ақы белгілей алады.

Ескерту. 24-бапқа өзгеріс енгізілді – ҚР 23.12.2023 № 50-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

25-бап. Мемлекеттік және әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету мәселелері бойынша шағымдарды қарау ерекшеліктері

Ескерту. 25-баптың тақырыбына өзгеріс енгізілді – ҚР 09.01.2026 № 254-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

1. Көрсетілетін қызметті алушылардың мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету мәселелері бойынша шағымдары осы Заңда белгіленген ерекшеліктер ескеріле отырып, Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес қаралуға жатады.

2. Мемлекеттік қызметтерді тікелей көрсететін орталық мемлекеттік органның, облыстың, республикалық маңызы бар қаланың, астананың, ауданның, облыстық

маңызы бар қаланың жергілікті атқарушы органының, қаладағы аудан, аудандық маңызы бар қала, кент, ауыл, ауылдық округ әкімінің, көрсетілетін қызметті берушінің, Мемлекеттік корпорацияның атына келіп түскен көрсетілетін қызметті алушының шағымы оны тіркеген күннен бастап бес жұмыс күні ішінде қарауға жатады.

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органның атына келіп түскен көрсетілетін қызметті алушының шағымы оның тіркелген күнінен бастап он бес жұмыс күні ішінде қаралуға жатады.

3. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті орган шағымды қарау қорытындылары бойынша:

1) көрсетілетін қызметті алушының шағымы бойынша орталық мемлекеттік орган, облыстың, республикалық маңызы бар қаланың, астананың, ауданның, облыстық маңызы бар қаланың жергілікті атқарушы органы, қаладағы аудан, аудандық маңызы бар қала, кент, ауыл, ауылдық округ әкімі, көрсетілетін қызметті беруші, Мемлекеттік корпорация қабылдаған шешімге оның қанағаттанбауы себептерін кешенді зерделеуді қамтамасыз етуге;

2) орталық мемлекеттік орган, облыстың, республикалық маңызы бар қаланың, астананың, ауданның, облыстық маңызы бар қаланың жергілікті атқарушы органы, қаладағы ауданның, аудандық маңызы бар қаланың, кенттің, ауылдың, ауылдық округтің әкімі тарапынан Қазақстан Республикасының мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы заңнамасының сақталмау фактісі анықталған жағдайда олардың атына көрсетілетін қызметті алушының бұзылған құқықтарын, бостандықтары мен заңды мүдделерін қалпына келтіру жөнінде шаралар қолдану үшін ұсыныстар жіберуге;

3) көрсетілетін қызметті алушының шағымын орталық мемлекеттік орган, облыстың, республикалық маңызы бар қаланың, астананың, ауданның, облыстық маңызы бар қаланың жергілікті атқарушы органы, қаладағы ауданның, аудандық маңызы бар қаланың, кенттің, ауылдың, ауылдық округтің әкімі тарапынан қанағаттандырудың уақтылылығы мен толықтығын бақылауды жүзеге асыруға міндетті.

4. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органның, орталық мемлекеттік органның, облыстың, республикалық маңызы бар қаланың, астананың, ауданның, облыстық маңызы бар қаланың жергілікті атқарушы органының, қаладағы аудан, аудандық маңызы бар қала, кент, ауыл, ауылдық округ әкімінің шағымды қарау мерзімі:

1) шағым бойынша қосымша зерделеу немесе тексеру не жергілікті жерге барып тексеру жүргізу;

2) қосымша ақпарат алу қажет болған жағдайларда он жұмыс күнінен аспайтын мерзімге ұзартылады.

Шағымды қарау мерзімі ұзартылған жағдайда шағымдарды қарау бойынша өкілеттіктер берілген лауазымды адам шағымды қарау мерзімі ұзартылған кезден

бастап үш жұмыс күні ішінде шағым берген көрсетілетін қызметті алушыға ұзарту себептерін көрсете отырып, шағымды қарау мерзімінің ұзартылғаны туралы жазбаша нысанда (шағым қағаз жеткізгіште берілген кезде) немесе электрондық нысанда (шағым электрондық түрде берілген кезде) хабарлайды.

Ескерту. 25-бапқа өзгерістер енгізілді - ҚР 17.11.2015 № 408-V (01.03.2016 бастап қолданысқа енгізіледі); 25.11.2019 № 272-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 09.01.2026 № 254-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңдарымен.

5-тарау. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын мемлекеттік бақылау. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және оған қоғамдық мониторинг жүргізу

Ескерту. 5-тараудың тақырыбы жаңа редакцияда - ҚР 23.11.2015 № 417-V Заңымен (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі).

26-бап. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын мемлекеттік бақылауды, мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалауды және оған қоғамдық мониторингті жүргізу қағидаттары

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын мемлекеттік бақылауды, мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалауды және оған қоғамдық мониторингті жүргізу мынадай қағидаттарға негізделеді:

- 1) заңдылық;
- 2) объективтілік;
- 3) бейтараптық;
- 4) анықтық;
- 5) жан-жақтылық;
- 6) ашықтық.

Ескерту. 26-бап жаңа редакцияда - ҚР 23.11.2015 № 417-V Заңымен (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі).

27-бап. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын мемлекеттік бақылау

1. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органның және оның аумақтық бөлімшелерінің мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын мемлекеттік бақылау субъектілеріне қатысты Қазақстан Республикасының мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы заңнамасының сақталуын тексеру және байқау жөніндегі қызметі мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын мемлекеттік бақылау болып табылады.

2. Көрсетілетін қызметті берушілер мен Мемлекеттік корпорация мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын мемлекеттік бақылау субъектілеріне жатады.

3. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын мемлекеттік бақылау:

1) жергілікті жерге бару арқылы не лауазымды адамдарды шақырып және (немесе) материалдарды сұрата отырып, жергілікті жерге бармай тексеру;

2) ақпараттық жүйелерге қол жеткізу арқылы не Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес есептік ақпарат пен өзге де мәліметтер негізінде байқау жолымен жүргізіледі.

4. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын мемлекеттік бақылау субъектілерінің Қазақстан Республикасының мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы заңнамасының талаптарын сақтауы мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын мемлекеттік бақылау нысанасы болып табылады.

5. Орталық мемлекеттік органдардың, олардың ведомстволары мен оларға ведомстволық бағынысты ұйымдардың, Қазақстан Республикасының шет елдердегі мекемелерінің қызметіне мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын мемлекеттік бақылауды мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органның лауазымды адамдары, ал облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдарының, орталық мемлекеттік органдар мен ведомстволардың, оларға ведомстволық бағынысты ұйымдардың аумақтық бөлімшелерінің, қаладағы аудандар, аудандық маңызы бар қалалар, кенттер, ауылдар, ауылдық округтер әкімдерінің, Мемлекеттік корпорацияның және оның филиалдарының, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес мемлекеттік қызметтер көрсететін жеке және заңды тұлғалардың қызметіне мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын мемлекеттік бақылауды өз құзыреті шегінде мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органның аумақтық бөлімшелерінің лауазымды адамдары, ал қажет болған жағдайларда, мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органның лауазымды адамдары жүргізеді.

6. Осы баптың ережелері қарсы барлау қызметін және кәсіпкерлік қызметті ұйымдастыруға, қамтамасыз етуге және жүзеге асыруға байланысты қатынастарға қолданылмайды.

Ескерту. 27-бап жаңа редакцияда – ҚР 06.04.2024 № 71-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

27-1-бап. Тексерудің түрлері және оларды жүргізу тәртібі

1. Тексеру мынадай түрлерге бөлінеді:

1) мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын мемлекеттік бақылау субъектілерінің Қазақстан Республикасының мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы заңнамасының талаптарын сақтауы тұрғысынан жүргізілетін жоспарлы тексеру;

2) мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын мемлекеттік бақылау субъектілерінің оларды жүргізуге негіз болған мәселелер бойынша Қазақстан Республикасының

мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы заңнамасының талаптарын сақтауы тұрғысынан жүргізілетін жоспардан тыс тексеру.

2. Тексеру жүргізу үшін мемлекеттік органдардың және ведомстволық бағынысты ұйымдардың мамандары, консультанттары мен сарапшылары тартылуы мүмкін. Тексеруді есепке алуды жүргізу мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органның ақпараттық жүйесі арқылы ғана жүзеге асырылуы мүмкін.

3. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті орган тексеру жүргізу жылының алдындағы жылдың 10 желтоқсанына дейінгі және ағымдағы күнтізбелік жылдың 10 мамырына дейінгі мерзімде бекітетін, мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті орган басшысының шешімімен өзгерістер енгізілуі мүмкін жартыжылдық тексеру жоспары жоспарлы тексеру тағайындауға негіз болып табылады.

Тексеруші лауазымды адамдардың құрамы мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органның немесе оның аумақтық бөлімшелерінің шешімімен өзгертілуі мүмкін.

Тексеруші лауазымды адамдардың құрамы өзгерген кезде мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті орган немесе оның аумақтық бөлімшесі бұл туралы мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын мемлекеттік бақылау субъектісін осындай шешім қабылданған күннен бастап бір жұмыс күнінен кешіктірмей хабардар етеді.

4. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын мемлекеттік бақылау субъектілері, егер:

1) жоспарлы тексерулер жүргізудің жартыжылдық тізімін бекіту алдындағы соңғы алты айда олар бір мыңнан астам мемлекеттік қызмет көрсеткен болса;

2) жоспарлы тексерулер жүргізудің жартыжылдық жоспарын бекіту алдындағы соңғы алты айда алдыңғы тексерулердің нәтижелері бойынша анықталған бұзушылықтарды жою туралы ұсыну шығарылған болса;

3) жоспарлы тексерулер жүргізудің жартыжылдық жоспарын бекіту алдындағы соңғы алты айда оларға қатысты жеке және (немесе) заңды тұлғалардан жолданым келіп түссе;

4) соңғы жыл ішінде олардың лауазымды адамдары Қазақстан Республикасының Әкімшілік құқық бұзушылық туралы кодексінің 465-бабында көзделген әкімшілік құқық бұзушылық жасағаны үшін әкімшілік жауаптылыққа тартылса;

5) жоспарлы тексерулер жүргізудің жартыжылдық жоспарын бекіту алдындағы соңғы алты айда мемлекеттік қызметтер көрсету кезінде бұзушылықтардың алдын алу және көрсетілетін қызметті алушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін қамтамасыз ету бойынша талдау және мониторинг негізінде жолданған ұсыныс орындалмаса;

6) соңғы жыл ішінде оларға қатысты үш және одан көп жоспардан тыс тексерулер жүргізілсе;

7) соңғы үш жылда оларға қатысты жоспарлы тексеру жүргізілмесе, жоспарлы тексеруге жатады.

5. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын мемлекеттік бақылау субъектісіне қатысты жоспарлы тексеру жылына бір реттен артық жүргізілмейді.

6. Жоспардан тыс тексеру тағайындауға:

1) мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын мемлекеттік бақылау субъектілерінің шешімдеріне, әрекеттеріне (әрекетсіздігіне) жеке және заңды тұлғалардың жолданымдары;

2) Қазақстан Республикасының мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы заңнамасының талаптарын бұзушылық фактілері жөніндегі мемлекеттік органдардың жолданымдары;

3) анықталған бұзушылықтарды жою туралы ұсынулардың орындалуын бақылау;

4) байқау нәтижесінде анықталған Қазақстан Республикасының заңнамасы талаптарын бұзушылықтар;

5) бұқаралық ақпарат құралдарындағы жарияланымдар және сұрау салу арқылы зерделенген, Қазақстан Республикасының мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы заңнамасын бұзушылықтар туралы ақпарат негіз болып табылады.

7. Анонимдік жолданымдар негізінде жоспардан тыс тексерулер жүргізілмейді.

8. Тексерулер Қазақстан Республикасының заңдарында айқындалған талаптарға, сондай-ақ мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын мемлекеттік бақылау қағидаларына сәйкес жүргізіледі.

9. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органның және оның аумақтық бөлімшелерінің тексеру жүргізу үшін объектіге келген лауазымды адамдары мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бақылау субъектісіне:

1) қызметтік куәлігін не сәйкестендіру картасын;

2) қажет болған кезде құзыретті органның режимдік объектілерге баруға рұқсатын көрсетуге міндетті.

10. Қазақстан Республикасының ұлттық қауіпсіздік органдарына қатысты тексерулер Қазақстан Республикасы Ұлттық қауіпсіздік комитетінің Төрағасымен не оны алмастыратын адаммен келісу бойынша жүргізіледі.

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органның және оның аумақтық бөлімшелерінің тексеру жүргізуге уәкілеттік берілген лауазымды адамдары Қазақстан Республикасы ұлттық қауіпсіздік органдарының объектілерінде болған уақытта оларға осы органда белгіленген рұқсаттамалық және объектішілік режимдердің талаптары қолданылады.

Ескерту. 27-1-баппен толықтырылды – ҚР 06.04.2024 № 71-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

27-2-бап. Тексеру жүргізу мерзімдері және ол аяқталғаннан кейін қабылданатын шаралар

1. Жоспарлы тексеруді жүргізу мерзімдері алдағы жұмыстардың көлемі, сондай-ақ қойылған міндеттер ескеріле отырып белгіленеді және тексеру басталған күннен бастап жиырма жұмыс күнінен аспауға тиіс.

Жоспардан тыс тексерулер жүргізу кезінде тексеру жүргізу мерзімдері тексеру басталған күннен бастап он жұмыс күнінен аспауға тиіс.

2. Жоспарлы тексерудің басталатыны туралы хабарлама күні көрсетіле отырып, ол басталғанға дейін кемінде үш жұмыс күні бұрын, жоспардан тыс тексеру басталғанға дейін кемінде бір тәулік бұрын жіберіледі.

3. Тексерудің басталатыны туралы хабарламада мыналар көрсетіледі:

1) тексеру жүргізуге уәкілеттік берілген адамның (адамдардың) тегі, аты, әкесінің аты (егер ол жеке басты куәландыратын құжатта көрсетілсе) және лауазымы;

2) тексеру жүргізу үшін тартылатын мамандар, консультанттар мен сарапшылар туралы мәліметтер;

3) өзіне қатысты тексеру жүргізу тағайындалған мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын мемлекеттік бақылау субъектісінің атауы, оның тұрған жері;

4) тағайындалған тексерудің нысанасы;

5) тексеру жүргізу мерзімі;

6) тексерілетін кезең;

7) тексеру түрі;

8) тексеру жүргізу негіздері;

9) хабарламаға қол қоюға уәкілеттік берілген адамның қолтаңбасы.

4. Тексеру жүргізу мерзімдері:

1) жүргізілетін тексеру шеңберінде елеулі маңызы бар қажетті мәліметтерді ұсыну туралы мемлекеттік органдарға, лауазымды адамдарға және өзге де субъектілерге сұрау салу жіберілген жағдайларда олар алынғанға дейін;

2) төтенше жағдай енгізілген кезде оның қолданылу кезеңіне көзделген негізгі және уақытша шектеу шаралары ескеріле отырып тоқтатыла тұрады.

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті орган немесе оның аумақтық бөлімшесі тексеру жүргізу мерзімдері тоқтатыла тұрған және қайта басталған кезде бұл туралы мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын мемлекеттік бақылау субъектісін осындай шешім қабылданған күннен бастап бір жұмыс күнінен кешіктірмей хабардар етеді.

Тексеруді жүргізу мерзімін есептеу ол қайта басталған күннен бастап жалғасады.

5. Тексеру барысында мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органның және оның аумақтық бөлімшелерінің тексеру жүргізетін лауазымды адамы тексеру аяқталған күнге дейін үш жұмыс күнінен кешіктірмей тексеру нәтижелері туралы анықтаманың жобасын жасайды және мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын мемлекеттік бақылау субъектілеріне, сондай-ақ осы Заңның 27-1-бабы 6-тармағының 1) тармақшасында көрсетілген тұлғаларға жібереді.

6. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын мемлекеттік бақылау субъектісі, сондай-ақ осы Заңның 27-1-бабы 6-тармағының 1) тармақшасында көрсетілген тұлғалар тексеру жүргізетін мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органның және оның аумақтық бөлімшелерінің лауазымды адамдары жүргізетін тыңдауға қатысуға және тексеру нәтижелері туралы анықтаманың жобасына оны алған күннен бастап екі жұмыс күнінен кешіктірілмейтін мерзімде қарсылық ұсынуға немесе айтуға құқылы.

Тексеру нәтижелері туралы анықтаманың жобасына келіп түскен қарсылықтарды қарау нәтижелері бойынша тексеру жүргізетін мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органның және оның аумақтық бөлімшелерінің лауазымды адамдары тексеру нәтижелері туралы анықтама жасайды не белгіленген мерзім шегінде елеулі маңызы бар мәліметтерді қосымша зерделеу жөнінде шаралар қабылдайды, оның ішінде осы баптың 4-тармағы бірінші бөлігінің 1) тармақшасына сәйкес тексеру жүргізуді тоқтата тұрады.

7. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын мемлекеттік бақылау субъектісіне және өз құзыреті шегінде мемлекеттік құқықтық статистика және арнайы есепке алу саласындағы қызметті жүзеге асыратын мемлекеттік органға тексеру нәтижелері туралы анықтама жіберілген күн тексеру аяқталған күн деп есептеледі.

8. Қазақстан Республикасының мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы заңнамасын бұзушылықтар тексеру нәтижелері туралы анықтамамен расталатын жағдайларда мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын мемлекеттік бақылау субъектісінің атына тексеру нәтижелері бойынша анықталған бұзушылықтарды жою туралы, сондай-ақ бұзушылыққа жол берген адамдардың жауаптылығын қарау туралы қаралуы міндетті ұсыну енгізіледі.

9. Анықталған бұзушылықтарды жою туралы ұсыну мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын мемлекеттік бақылау субъектісінің онда көрсетілген бұзушылықтарды күнтізбелік отыз күн ішінде жою бойынша шаралар қабылдай отырып қарауына жатады.

Көрсетілетін қызметті алушылардың құқықтарын, бостандықтары мен заңды мүдделерін іске асыруға кедергі жасаған Қазақстан Республикасының мемлекеттік

қызметтер көрсету саласындағы заңнамасын бұзушылықтар бойынша олардың мемлекеттік көрсетілетін қызметті алуға қайта жүгіну қажеттілігінсіз қалпына келтіру бойынша шаралар да қабылданады.

10. Анықталған бұзушылықтарды жою туралы ұсынуды қарау қорытындылары туралы ақпарат мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органға немесе оның аумақтық бөлімшесіне ол қаралған күннен бастап екі жұмыс күні ішінде жіберіледі.

11. Тексерудің басталуы және тексеру мерзімдерін тоқтата тұру (қайта бастау) туралы, тексеруші лауазымды адамдар құрамының өзгеруі туралы хабарламалардың, тексеру нәтижелері туралы анықтаманың және анықталған бұзушылықтарды жою туралы ұсынудың нысандарын мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті орган бекітеді.

Ескерту. 27-2-баппен толықтырылды – ҚР 06.04.2024 № 71-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

27-3-бап. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын мемлекеттік бақылау субъектісінің тексеру жүргізілген кездегі құқықтары мен міндеттері

1. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын мемлекеттік бақылау субъектілері тексеру жүргізілген кезде:

1) мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органның және оның аумақтық бөлімшелерінің тексеру жүргізу үшін келген лауазымды адамдарын:

тексеру мерзімдері асып кеткен не өтіп кеткен;

тексеру жүргізу мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органның және оның аумақтық бөлімшелерінің тексеру жүргізуге тиісті өкілеттіктері жоқ лауазымды адамдарына тапсырылған;

осы Заңда белгіленген тексеру жүргізу талаптары өрескел бұзылған жағдайларда тексеруге жібермеуге;

2) егер мәліметтер жүргізілетін тексерудің нысанасына жатпаса, оларды ұсынбауға;

3) мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті орган және оның аумақтық бөлімшелері лауазымды адамдарының тексеру нәтижелеріне (анықталған бұзушылықтарды жою туралы ұсынуға) осы Заңда және Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен шағым жасауға;

4) тексеру жүргізу процесін, сондай-ақ мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті орган мен оның аумақтық бөлімшелері лауазымды адамының тексеру шеңберінде жүргізіп жатқан жекелеген әрекеттерін тексеруші лауазымды адамның қызметіне кедергі жасамай, аудио- және бейнетехника құралдарының көмегімен тіркеп-белгілеуге құқылы.

2. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын мемлекеттік бақылау субъектілері тексеру жүргізілген кезде:

1) мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органның және оның аумақтық бөлімшелерінің тексеруші лауазымды адамдарының аумаққа және үй-жайларға кедергісіз кіруін қамтамасыз етуге;

2) мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті орган мен оның аумақтық бөлімшелерінің тексеруші лауазымды адамдарына тексеру нәтижелері туралы анықтамаға қоса тіркеу үшін қағаз және электрондық жеткізгіштердегі құжаттарды (мәліметтерді) не олардың көшірмелерін, сондай-ақ тексерудің міндеттері мен нысанасына сәйкес ақпараттық жүйелерге қолжетімділікті ұсынуға;

3) мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті орган мен оның аумақтық бөлімшелері тексеруші лауазымды адамдарының шақыруы бойынша келуге;

4) тексеру жүргізілген кезде тексерілетін құжаттарға өзгерістер мен толықтырулар енгізуге жол бермеуге міндетті.

Ескерту. 27-3-баппен толықтырылды – ҚР 06.04.2024 № 71-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

27-4-бап. Тексерудің жарамсыздығы

1. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын мемлекеттік бақылау субъектілері мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органның және оның аумақтық бөлімшелерінің тексеру жүргізетін лауазымды адамдарының шешімдеріне, әрекеттеріне (әрекетсіздігіне) Қазақстан Республикасының заңдарында белгіленген тәртіппен шағым жасауға құқылы.

2. Жолданымды беру мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын мемлекеттік бақылау субъектісінің анықталған бұзушылықтарды жою жөнінде шаралар қабылдауын жоққа шығармайды.

3. Егер тексеру осы Заңда белгіленген тексеру жүргізуге қойылатын талаптар өрескел бұзыла отырып жүргізілсе, ол жарамсыз деп танылады.

4. Тексеру жүргізуге қойылатын талаптарды өрескел бұзушылықтарға:

1) тексеру жүргізу негіздерінің болмауы;

2) тексерудің басталатыны туралы хабарламаның болмауы;

3) мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органның немесе оның аумақтық бөлімшесінің құзыретіне кірмейтін мәселелер бойынша тексерулер тағайындау жатады.

5. Тексерудің жарамсыз деп танылуы жоғары тұрған мемлекеттік органның анықталған бұзушылықтарды жою туралы ұсынуының күшін жоюға негіз болып табылады. Жоғары тұрған мемлекеттік орган анықталған бұзушылықтарды жою

туралы ұсынудың күшін жоюдан бас тартқан жағдайда анықталған бұзушылықтарды жою туралы ұсынудың күшін сот жояды.

Ескерту. 27-4-баппен толықтырылды – ҚР 06.04.2024 № 71-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

28-бап. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына бағалау жүргізу тәртібі

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалауды мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті орган Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен жүзеге асырады.

Ескерту. 28-бап жаңа редакцияда – ҚР 06.02.2023 № 194-VII (01.04.2023 бастап қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

29-бап. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасының қоғамдық мониторингі

1. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасының қоғамдық мониторингін жеке тұлғалар, коммерциялық емес ұйымдар өз бастамасы бойынша және өз есебінен жүргізеді.

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасының қоғамдық мониторингі Қазақстан Республикасындағы мемлекеттік әлеуметтік тапсырыс, стратегиялық әріптестікті іске асыруға арналған мемлекеттік тапсырыс, үкіметтік емес ұйымдарға арналған гранттар және сыйлықақылар туралы Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органның мемлекеттік әлеуметтік тапсырысы бойынша да жүргізіледі.

2. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қоғамдық мониторинг жүргізу кезінде жеке тұлғалар, коммерциялық емес ұйымдар, Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес мемлекеттік құпияларды, коммерциялық және өзге де заңмен қорғалатын құпияны құрайтын ақпаратты қоспағанда, мемлекеттік қызметтер көрсету саласына жататын қажетті ақпаратты орталық мемлекеттік органдардан, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдарынан, қаладағы аудандар, аудандық маңызы бар қалалар, кенттер, ауылдар, ауылдық округтер әкімдерінен, Мемлекеттік корпорациядан осы ақпарат олардың интернет-ресурстарында болмаған жағдайда, сұратуға құқылы.

3. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасының қоғамдық мониторингі нәтижелері бойынша жеке тұлғалар, коммерциялық емес ұйымдар қорытынды жасайды. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасының қоғамдық мониторингінің қорытындысы:

1) орталық мемлекеттік органдардың, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдарының, қаладағы аудандардың, аудандық маңызы бар қалалардың, кенттердің, ауылдардың, ауылдық округтердің әкімдерінің, Мемлекеттік корпорацияның, сондай-ақ көрсетілетін қызметті берушілердің Қазақстан

Республикасының мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы заңнамасының талаптарын сақтауы туралы ақпаратты;

2) мемлекеттік қызметтер көрсету сапасының қоғамдық мониторингі барысында анықталған Қазақстан Республикасының мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы заңнамасының сақталмау фактілерін жою жөніндегі ұсынымдарды;

3) мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыру жөніндегі ұсыныстарды;

4) мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілерге өзгерістер мен толықтырулар енгізу жөніндегі ұсыныстарды қамтиды.

Қоғамдық маңызы бар қызметтер көрсету сапасын бағалау өлшемшарттары әлеуметтанушылық зерттеулер немесе оларды көрсету сапасын мониторингтеу шеңберінде белгіленеді.

4. Орталық мемлекеттік органдар, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдары, қаладағы аудандардың, аудандық маңызы бар қалалардың, кенттердің, ауылдардың, ауылдық округтердің әкімдері, Мемлекеттік корпорация, сондай-ақ көрсетілетін қызметті берушілер мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қоғамдық мониторинг қорытындысын ескере отырып, мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыру жөнінде шаралар қабылдайды.

Ескерту. 29-бапқа өзгерістер енгізілді - ҚР 17.11.2015 № 408-V (01.03.2016 бастап қолданысқа енгізіледі); 25.11.2019 № 272-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 14.07.2022 № 141-VII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 04.07.2022 № 134-VII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңдарымен.

6-тарау. ҚОРЫТЫНДЫ ЕРЕЖЕЛЕР

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

30-баптың тақырыбына және мәтініне өзгеріс енгізу көзделген – ҚР 09.01.2026 № 256-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

30-бап. Қазақстан Республикасының мемлекеттік және әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету саласындағы заңнамасын бұзғаны үшін жауаптылық

Ескерту. 30-баптың тақырыбына өзгеріс енгізілді – ҚР 09.01.2026 № 254-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

Қазақстан Республикасының мемлекеттік және әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету саласындағы заңнамасын бұзу Қазақстан Республикасының заңдарында белгіленген жауаптылыққа әкеп соғады.

Ескерту. 30-бапқа өзгеріс енгізілді – ҚР 09.01.2026 № 254-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

31-бап. Осы Заңды қолданысқа енгізу тәртібі

Осы Заң алғашқы ресми жарияланғанынан кейін күнтізбелік отыз күн өткен соң қолданысқа енгізіледі.

*Қазақстан Республикасының
Президенті*

Н. НАЗАРБАЕВ

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