# О государственных услугах

Закон Республики Казахстан от 15 апреля 2013 года № 88-V.

Вниманию пользователей!

Для удобства пользования РЦПИ создано ОГЛАВЛЕНИЕ

Настоящий Закон регулирует общественные отношения в сфере оказания государственных услуг.

## Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

В настоящем Законе используются следующие основные понятия:

1) Государственная корпорация "Правительство для граждан" (далее – Государственная корпорация) – юридическое лицо, созданное по решению Правительства Республики Казахстан для оказания государственных услуг, услуг по выдаче технических условий на подключение к сетям субъектов естественных монополий и услуг субъектов квазигосударственного сектора в соответствии с законодательством Республики Казахстан, организации работы по приему заявлений на оказание государственных услуг, услуг по выдаче технических условий на подключение к сетям субъектов естественных монополий, услуг субъектов квазигосударственного сектора и выдаче их результатов услугополучателю по принципу "одного окна", а также обеспечения оказания государственных услуг в электронной форме, осуществляющее государственную регистрацию прав на недвижимое имущество по месту его нахождения;

1-1) уполномоченный орган в сфере информатизации – центральный исполнительный орган, осуществляющий руководство и межотраслевую координацию в сфере информатизации и "электронного правительства";

1-2) принцип "одного заявления" – форма оказания государственной услуги, предусматривающая совокупность нескольких государственных услуг, оказываемых на основании одного заявления;

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

3) услугополучатель – физические и юридические лица, за исключением центральных государственных органов, загранучреждений Республики Казахстан, местных исполнительных органов областей, городов республиканского значения,

столицы, районов, городов областного значения, акимов районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов;

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

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

6) исключен Законом РК от 25.11.2019 № 272-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования);

7) стандарт государственной услуги – перечень основных требований к оказанию государственной услуги, включающий характеристики процесса, форму, содержание и результат оказания, а также иные сведения с учетом особенностей предоставления государственной услуги;

8) реестр государственных услуг – классифицированный перечень государственных услуг;

9) Единый контакт-центр – юридическое лицо, определенное Правительством Республики Казахстан, выполняющее функции информационно-справочной службы по предоставлению услугополучателям информации по вопросам оказания государственных и иных услуг, а также государственным органам – информации по вопросам оказания информационно-коммуникационных услуг;

10) информационная система мониторинга оказания государственных услуг – информационная система, предназначенная для автоматизации и мониторинга процесса оказания государственных услуг, в том числе оказываемых через Государственную корпорацию "Правительство для граждан";

10-1) пилотный проект в сфере оказания государственных услуг – внедрение новых подходов в сфере оказания государственных услуг с целью исследования, анализа перспектив и минимизации рисков;

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

12) оценка качества оказания государственных услуг – деятельность по определению эффективности мер по обеспечению услугополучателей доступными и

качественными государственными услугами, оказываемыми центральными государственными органами, местными исполнительными органами областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимами районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов;

13) государственный контроль за качеством оказания государственных услуг – деятельность по проверке, профилактическому контролю и мониторингу соблюдения законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг центральными государственными органами, местными исполнительными органами областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимами районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов, а также физическими и юридическими лицами, оказывающими государственные услуги в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

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

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

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

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

17-1) проактивная услуга – государственная услуга, оказываемая в электронной форме, предоставляемая по инициативе субъекта оказания услуг, для оказания которой необходимо обязательное согласие субъекта получения услуги, предоставленное посредством абонентского устройства сотовой связи;

17-2) абонентское устройство сотовой связи – средство связи индивидуального использования, формирующее сигналы электрической связи для передачи или приема заданной абонентом информации и подключаемое к сети оператора сотовой связи, не имеющее постоянного географически определяемого местоположения в рамках обслуживаемой территории, работающее в сетях сотовой связи;

18) исключен Законом РК от 24.05.2018 № 156-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования);

19) веб-портал "электронного правительства" – информационная система, представляющая собой единое окно доступа ко всей консолидированной правительственной информации, включая нормативную правовую базу, и к государственным услугам, услугам по выдаче технических условий на подключение к сетям субъектов естественных монополий и услугам субъектов квазигосударственного сектора, оказываемым в электронной форме.

Сноска. Статья 1 с изменениями, внесенными законами РК от 23.11.2015 № 417-V ( вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); от 24.11.2015 № 419-V (вводится в действие с 01.01.2016); от 17.11.2015 № 408-V (вводится в действие с 01.03.2016); от 24.05.2018 № 156-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); от 25.11.2019 № 272-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

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

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

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

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

Государственные услуги оказываются на основе следующих основных принципов:

равного доступа услугополучателям без какой-либо дискриминации по мотивам происхождения, социального, должностного и имущественного положения, пола, расы, национальности, языка, отношения к религии, убеждений, места жительства или по любым иным обстоятельствам;

недопустимости проявлений бюрократизма и волокиты при оказании государственных услуг;

подотчетности и прозрачности в сфере оказания государственных услуг;

качества и доступности государственных услуг;

постоянного совершенствования процесса оказания государственных услуг;

экономичности и эффективности при оказании государственных услуг.

**Статья 4. Права услугополучателей**

1. Услугополучатели имеют право:

1) получать в доступной форме от услугодателя полную и достоверную информацию о порядке предоставления государственной услуги;

2) получать государственную услугу в соответствии с подзаконным нормативным правовым актом, определяющим порядок оказания государственной услуги;

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

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

5) участвовать в публичных обсуждениях проектов подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг, в порядке, предусмотренном статьей 15 настоящего Закона;

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

7) использовать электронные документы в отношении себя и несовершеннолетних членов семьи из сервиса цифровых документов в соответствии с подзаконным нормативным правовым актом, определяющим порядок оказания государственной услуги.

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

Сноска. Статья 4 с изменениями, внесенными законами РК от 17.11.2015 № 408-V ( вводится в действие с 01.03.2016); от 03.12.2015 № 433-V (вводится в действие с 01.01.2016); от 25.11.2019 № 272-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); от 25.06.2020 № 347-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

**Статья 5. Права и обязанности услугодателей**

1. Услугодатели имеют право:

1) получать от центральных государственных органов, местных исполнительных органов областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимов районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов информацию, необходимую для оказания государственных услуг ;

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

2. Услугодатели обязаны:

1) оказывать государственные услуги в соответствии с подзаконными нормативными правовыми актами, определяющими порядок оказания государственных услуг;

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

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

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

5) обеспечить доставку результата государственной услуги в Государственную корпорацию, оказываемой через Государственную корпорацию, не позднее чем за сутки до истечения срока оказания государственной услуги, установленного подзаконным нормативным правовым актом, определяющим порядок оказания государственной услуги;

6) повышать квалификацию работников в сфере оказания государственных услуг, а также обучать навыкам общения с инвалидами;

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

8) обеспечивать возможность получения информации услугополучателями о стадии исполнения государственной услуги;

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

10) обеспечивать бесперебойное функционирование информационных систем, используемых для оказания государственных услуг, а также содержащих необходимые актуальные сведения для их оказания;

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

12) получать письменное согласие или согласие, подтвержденное электронной цифровой подписью, либо согласие посредством абонентского устройства сотовой связи услугополучателя на использование сведений, составляющих охраняемую законом тайну, содержащихся в информационных системах, при оказании государственных услуг, если иное не предусмотрено законами Республики Казахстан;

13) использовать электронные документы из сервиса цифровых документов для оказания государственных услуг в случаях, предусмотренных подзаконными нормативными правовыми актами, определяющими порядок оказания государственных услуг.

При оказании государственных услуг не допускается истребования от услугополучателей:

1) документов и сведений, которые могут быть получены из информационных систем;

2) нотариально засвидетельствованных копий документов, оригиналы которых представлены для сверки услугодателю, Государственной корпорации, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, регулирующим вопросы пенсионного и социального обеспечения.

Сноска. Статья 5 с изменениями, внесенными законами РК от 17.11.2015 № 408-V ( вводится в действие с 01.03.2016); от 03.12.2015 № 433-V (вводится в действие с 01.01.2016); от 25.11.2019 № 272-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); от 25.06.2020 № 347-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

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

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

Правительство Республики Казахстан:

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

2) исключен Законом РК от 25.11.2019 № 272-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования);

2-1) утверждает положение о Межведомственной комиссии по вопросам оказания государственных услуг и ее состав;

3) - 9) исключены Законом РК от 29.09.2014 № 239-V (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования);

10) выполняет иные функции, возложенные на него Конституцией, настоящим Законом, иными законами Республики Казахстан и актами Президента Республики Казахстан.

Сноска. Статья 6 с изменениями, внесенными законами РК от 29.09.2014 № 239-V ( вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); от 17.11.2015 № 408-V (вводится в действие с

01.03.2016); от 25.11.2019 № 272-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

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

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

1) обеспечивает реализацию государственной политики в сфере оказания государственных услуг в пределах своей компетенции;

2) осуществляет государственный контроль за качеством оказания государственных услуг;

3) разрабатывает и утверждает правила государственного контроля за качеством оказания государственных услуг;

4) запрашивает информацию о результатах внутреннего контроля за качеством оказания государственных услуг;

5) разрабатывает и утверждает методику оценки качества оказания государственных услуг по согласованию с уполномоченным органом в сфере информатизации;

6) осуществляет формирование, реализацию, мониторинг реализации и оценку результатов государственного социального заказа по проведению общественного мониторинга качества оказания государственных услуг;

7) исключен Законом РК от 02.11.2015 № 384-V (вводится в действие с 01.01.2016);

8) оказывает информационную, консультативную, методическую поддержку физическим лицам и некоммерческим организациям по проведению общественного мониторинга качества оказания государственных услуг;

9) осуществляет иные функции, предусмотренные настоящим Законом, иными законами Республики Казахстан, актами Президента Республики Казахстан.

Сноска. Статья 7 с изменениями, внесенными законами РК от 02.11.2015 № 384-V ( вводится в действие с 01.01.2016); от 23.11.2015 № 417-V (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); от 13.06.2018 № 160-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

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

Уполномоченный орган в сфере оказания государственных услуг:

1) обеспечивает реализацию государственной политики в сфере оказания государственных услуг;

2) разрабатывает и утверждает правила ведения реестра государственных услуг;

2-1) утверждает реестр государственных услуг и вносит в него изменения и дополнения по согласованию с уполномоченным органом по оценке и контролю за

качеством оказания государственных услуг и уполномоченным органом в сфере развития системы государственного управления;

3) осуществляет разработку и ведение реестра государственных услуг;

4) исключен Законом РК от 25.11.2019 № 272-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования);

5) осуществляет согласование проектов подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг;

6) проводит мониторинг деятельности центральных государственных органов по разработке подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг;

7) разрабатывает и утверждает методику определения стоимости государственной услуги;

8) разрабатывает и утверждает порядок формирования, сроки представления и типовую форму отчета деятельности центральных государственных органов, местных исполнительных органов областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимов районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов по вопросам оказания государственных услуг;

8-1) разрабатывает и утверждает правила сбора, обработки и хранения биометрических данных физических лиц для их биометрической аутентификации при оказании государственных услуг по согласованию с уполномоченным органом в сфере защиты персональных данных;

9) разрабатывает предложения по совершенствованию подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг;

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

Сноска. Статья 8 с изменениями, внесенными законами РК от 29.09.2014 № 239-V ( вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); от 25.11.2019 № 272-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); от 25.06.2020 № 347-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

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

Уполномоченный орган в сфере информатизации:

1) обеспечивает реализацию государственной политики в сфере оказания государственных услуг в пределах своей компетенции;

2) исключен Законом РК от 17.11.2015 № 408-V (вводится в действие с 01.03.2016);

3) исключен Законом РК от 17.11.2015 № 408-V (вводится в действие с 01.03.2016);

4) исключен Законом РК от 17.11.2015 № 408-V (вводится в действие с 01.03.2016);

5) исключен Законом РК от 17.11.2015 № 408-V (вводится в действие с 01.03.2016);

6) исключен Законом РК от 17.11.2015 № 408-V (вводится в действие с 01.03.2016);

7) исключен Законом РК от 25.11.2019 № 272-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования);

8) организует и координирует работу Единого контакт-центра;

8-1) утверждает перечень государственных услуг, оказываемых по принципу " одного заявления";

9) утверждает правила деятельности Единого контакт-центра;

10) утверждает правила взаимодействия Единого контакт-центра с центральными государственными органами, местными исполнительными органами областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимами районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов, а также услугодателями;

11) осуществляет согласование проектов подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг, предусматривающих электронную форму оказания государственных услуг;

12) разрабатывает предложения по совершенствованию подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг, оказываемых в электронной форме;

12-1) осуществляет проверку деятельности Государственной корпорации в пределах компетенции;

12-2) вправе получать от государственных органов и организаций сведения о деятельности Государственной корпорации;

12-3) координирует деятельность центральных государственных органов, местных исполнительных органов областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимов районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов по вопросам оптимизации процессов оказания государственных услуг;

13) разрабатывает и утверждает правила оптимизации и автоматизации государственных услуг;

13-1) утверждает перечень проактивных услуг и порядок их оказания;

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

Сноска. Статья 9 с изменениями, внесенными законами РК от 29.09.2014 № 239-V ( вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); от 17.11.2015 № 408-V (вводится в действие с 01.03.2016); от 24.11.2015 № 419-V (вводится в действие с 01.01.2016); от 25.11.2019 №

272-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

**Статья 9-1. Компетенция уполномоченного органа, определяемого Правительством Республики Казахстан из числа центральных государственных органов**

Уполномоченный орган:

1) разрабатывает и утверждает правила деятельности Государственной корпорации;

2) разрабатывает и утверждает правила отбора государственных услуг, подлежащих оказанию через Государственную корпорацию, по согласованию с уполномоченным органом в сфере информатизации;

3) осуществляет организацию и контроль за деятельностью Государственной корпорации;

4) координирует деятельность Государственной корпорации и ее взаимодействие с услугодателями;

5) осуществляет методологическое обеспечение деятельности Государственной корпорации;

6) осуществляет согласование проектов подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг через Государственную корпорацию;

7) разрабатывает предложения по совершенствованию подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг, оказываемых через Государственную корпорацию;

8) определяет порядок ценообразования на услуги, оказываемые Государственной корпорацией.

Сноска. Глава 2 дополнена статьей 9-1 в соответствии с Законом РК от 17.11.2015 № 408-V (вводится в действие с 01.03.2016); с изменениями, внесенными Законом РК от 25.11.2019 № 272-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

**Статья 10. Компетенция центральных государственных органов**

Центральные государственные органы:

1) разрабатывают и утверждают подзаконные нормативные правовые акты, определяющие порядок оказания государственных услуг;

2) исключен Законом РК от 25.11.2019 № 272-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования);

3) обеспечивают повышение качества, доступность оказания государственных услуг ;

4) обеспечивают доступность подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг;

5) обеспечивают информированность услугополучателей в доступной форме о порядке оказания государственных услуг;

6) рассматривают обращения услугополучателей по вопросам оказания государственных услуг;

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

8) обеспечивают повышение квалификации работников в сфере оказания государственных услуг, общения с инвалидами;

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

9-1) после внесения в реестр государственных услуг новой государственной услуги принимают меры по переводу ее оказания в электронный формат в соответствии с законодательством Республики Казахстан по согласованию с уполномоченным органом в сфере информатизации;

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

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

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

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

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

15) обеспечивают соблюдение услугодателями подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг;

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

Сноска. Статья 10 с изменениями, внесенными законами РК от 29.09.2014 № 239-V (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); от 17.11.2015 № 408-V (вводится в действие с 01.03.2016); от 24.11.2015 № 419-V (вводится в действие с 01.01.2016); от 03.12.2015 № 433-V (вводится в действие с 01.01.2016); от 25.11.2019 № 272-VI (вводится в действие

по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

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

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

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

2) обеспечивают доступность подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг;

3) обеспечивают информированность услугополучателей в доступной форме о порядке оказания государственных услуг;

4) рассматривают обращения услугополучателей по вопросам оказания государственных услуг;

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

6) обеспечивают повышение квалификации работников в сфере оказания государственных услуг, общения с инвалидами;

7) принимают меры по оптимизации и автоматизации процессов оказания государственных услуг в соответствии с законодательством Республики Казахстан по согласованию с уполномоченным органом в сфере информатизации;

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

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

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

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

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

13) обеспечивают соблюдение услугодателями подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг;

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

Сноска. Статья 11 с изменениями, внесенными законами РК от 17.11.2015 № 408-V (вводится в действие с 01.03.2016); от 24.11.2015 № 419-V (вводится в действие с 01.01.2016); от 03.12.2015 № 433-V (вводится в действие с 01.01.2016); от 25.11.2019 № 272-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

**Статья 11-1. Организация деятельности Государственной корпорации**

1. Государственная корпорация является единым провайдером, осуществляющим деятельность в сфере оказания государственных услуг физическим и (или) юридическим лицам по принципу "одного окна", регистрации залога движимого имущества, не подлежащего обязательной государственной регистрации, физических и юридических лиц, технического обследования зданий, сооружений и (или) их составляющих, государственной регистрации прав на недвижимое имущество, ведения государственного земельного кадастра, пенсионного и социального обеспечения, государственной регистрации юридических лиц, являющихся коммерческими организациями, и учетной регистрации их филиалов и представительств.

Иным лицам запрещается осуществление деятельности единого провайдера.

2. Государственная корпорация создается в форме акционерного общества, является некоммерческой организацией.

Государственная корпорация имеет свои филиалы.

3. Единственным акционером Государственной корпорации является Правительство Республики Казахстан. Уполномоченный орган Государственной корпорации определяется решением Правительства Республики Казахстан из числа центральных государственных органов.

4. Государственная корпорация:

1) обеспечивает повышение качества оказания государственных услуг;

2) обеспечивает соблюдение подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг;

3) обеспечивает информированность услугополучателей о порядке оказания государственных услуг;

3-1) работники Государственной корпорации, имеющие доступ к персональным данным граждан, а также участвующие в процессе оказания государственных услуг, подлежат проверке в порядке, определяемом уполномоченным органом в сфере информатизации по согласованию с Комитетом национальной безопасности Республики Казахстан;

4) рассматривает обращения услугополучателей по вопросам оказания государственных услуг;

5) обеспечивает повышение квалификации работников в сфере оказания государственных услуг;

6) оказывает государственные услуги физическим и (или) юридическим лицам по принципу "одного окна" в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

6-1) предоставляет уполномоченному органу по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг информацию по государственным услугам, оказываемым через Государственную корпорацию, для проведения оценки качества оказания государственных услуг;

6-2) осуществляет сбор, обработку и хранение биометрических данных физических лиц для их биометрической аутентификации при оказании государственных услуг;

6-3) осуществляет ведение базы биометрических данных физических лиц для их биометрической аутентификации при оказании государственных услуг;

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

Сноска. Глава 2 дополнена статьей 11-1 в соответствии с Законом РК от 17.11.2015 № 408-V (вводится в действие с 01.03.2016); с изменениями, внесенными законами РК от 24.05.2018 № 156-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); от 02.04.2019 № 241-VI ( вводится в действие с 01.07.2019); от 25.11.2019 № 272-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); от 25.06.2020 № 347-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

## Глава 3. РЕЕСТР, ПОДЗАКОННЫЙ НОРМАТИВНЫЙ ПРАВОВОЙ АКТ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЙ ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

Сноска. Заголовок главы 3 с изменением, внесенным Законом РК от 25.11.2019 № 272-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

### Статья 12. Реестр государственных услуг

1. Государственные услуги подлежат включению в реестр государственных услуг.

2. Порядок ведения реестра государственных услуг, а также его структура определяются уполномоченным органом в сфере оказания государственных услуг.

Сноска. Статья 12 с изменением, внесенным Законом РК от 25.11.2019 № 272-VI ( вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

**Статья 13. Общие требования к разработке и утверждению подзаконного нормативного правового акта, определяющего порядок оказания государственной услуги**

Сноска. Заголовок статьи 13 с изменением, внесенным Законом РК от 25.11.2019 № 272-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

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

Подзаконный нормативный правовой акт, определяющий порядок оказания государственной услуги, разрабатывается и утверждается в течение двух месяцев со дня утверждения реестра государственных услуг или внесения в него изменений и дополнений.

Разработка и согласование проектов подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг, осуществляются в соответствии с Законом Республики Казахстан "О правовых актах".

2. Проект подзаконного нормативного правового акта, определяющего порядок оказания государственной услуги, подлежит публичному обсуждению в порядке, определяемом статьей 15 настоящего Закона.

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

Сноска. Статья 13 с изменениями, внесенными законами РК от 29.09.2014 № 239-V (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); от 06.04.2016 № 484-V (вводится в действие по истечении тридцати календарных дней после дня его первого официального

опубликования); от 25.11.2019 № 272-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

**Статья 14. Требования к содержанию подзаконного нормативного правового акта, определяющего порядок оказания государственной услуги**

Сноска. Заголовок статьи 14 в редакции Закона РК от 25.11.2019 № 272-VI ( вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Подзаконный нормативный правовой акт, определяющий порядок оказания государственной услуги, предусматривает:

1) исключен Законом РК от 25.11.2019 № 272-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования);

2) описание порядка:

действий структурных подразделений (работников) услугодателя в процессе оказания государственной услуги;

взаимодействия структурных подразделений (работников) услугодателя в процессе оказания государственной услуги;

взаимодействия с Государственной корпорацией и (или) иными услугодателями, а также использования информационных систем в процессе оказания государственной услуги;

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

3-1) приложение в форме стандарта государственной услуги, который содержит:

наименование государственной услуги;

наименование услугодателя;

способы предоставления государственной услуги;

срок оказания государственной услуги;

форму оказания государственной услуги;

результат оказания государственной услуги;

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

график работы услугодателя;

перечень документов, необходимых для оказания государственной услуги;

основания для отказа в оказании государственной услуги, установленные законами Республики Казахстан;

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

Сноска. Статья 14 с изменениями, внесенными законами РК от 17.11.2015 № 408-V (вводится в действие с 01.03.2016); от 25.11.2019 № 272-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

**Статья 15. Публичное обсуждение проектов подзаконных нормативных правовых актов , определяющих порядок оказания государственных услуг**

Сноска. Заголовок статьи 15 в редакции Закона РК от 25.11.2019 № 272-VI ( вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

1. Публичное обсуждение проектов подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг, проводится с целью учета замечаний и предложений физических и юридических лиц, права, свободы и законные интересы которых затрагиваются подзаконными нормативными правовыми актами, определяющими порядок оказания государственных услуг.

2. Центральный государственный орган, разрабатывающий подзаконный нормативный правовой акт, определяющий порядок оказания государственной услуги, размещает проект подзаконного нормативного правового акта, определяющего порядок оказания государственной услуги, для его публичного обсуждения на веб-портале " электронного правительства", своем интернет-ресурсе и (или) интернет-ресурсах местного исполнительного органа области, города республиканского значения, столицы, района, города областного значения, акима района в городе, города районного значения, поселка, села, сельского округа, а также обеспечивает иными способами информирование услугополучателей о проекте подзаконного нормативного правового акта, определяющего порядок оказания государственной услуги, в течение пяти рабочих дней со дня включения государственной услуги в реестр государственных услуг.

3. Публичное обсуждение проекта подзаконного нормативного правового акта, определяющего порядок оказания государственной услуги, осуществляется в течение десяти рабочих дней со дня его размещения для публичного обсуждения.

4. Центральный государственный орган, разрабатывающий проект подзаконного нормативного правового акта, определяющего порядок оказания государственной услуги, составляет отчет о завершении публичного обсуждения проекта подзаконного нормативного правового акта, определяющего порядок оказания государственной услуги, который подлежит размещению на веб-портале "электронного правительства", своем интернет-ресурсе и (или) интернет-ресурсах местного исполнительного органа

области, города республиканского значения, столицы, района, города областного значения, акима района в городе, города районного значения, поселка, села, сельского округа.

Отчет о завершении публичного обсуждения проекта подзаконного нормативного правового акта, определяющего порядок оказания государственной услуги, содержит:

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

информацию о способе ознакомления с проектом подзаконного нормативного правового акта, определяющего порядок оказания государственной услуги, доработанного с учетом поступивших замечаний и предложений.

Замечания и предложения физических и юридических лиц к проекту подзаконного нормативного правового акта, определяющего порядок оказания государственной услуги, поступившие по истечении срока, указанного в пункте 3 настоящей статьи, не подлежат рассмотрению.

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

5. Проекты нормативных правовых актов по внесению изменений и (или) дополнений в утвержденные подзаконные нормативные правовые акты, определяющие порядок оказания государственных услуг, в обязательном порядке подлежат публичному обсуждению в порядке, установленном настоящей статьей.

Сноска. Статья 15 с изменениями, внесенными Законом РК от 25.11.2019 № 272-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

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

Сноска. Статья 16 исключена Законом РК от 25.11.2019 № 272-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

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

Сноска. Статья 17 исключена Законом РК от 25.11.2019 № 272-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

## Глава 4. ОКАЗАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

### Статья 18. Оказание государственных услуг

Государственные услуги оказываются:

1) услугодателями;

2) через Государственную корпорацию;

3) посредством веб-портала "электронного правительства", абонентского устройства сотовой связи и объектов информатизации, интегрированных с сервисами, размещенными на шлюзе "электронного правительства", внешнем шлюзе " электронного правительства";

4) посредством стационарного абонентского устройства.

Сноска. Статья 18 с изменениями, внесенными законами РК от 17.11.2015 № 408-V (вводится в действие с 01.03.2016); от 24.11.2015 № 419-V (вводится в действие с 01.01.2016); от 25.11.2019 № 272-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); от 02.01.2021 № 399-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования) .

### Статья 19. Оказание государственных услуг услугодателями

Требования и порядок оказания государственных услуг услугодателями определяются подзаконным нормативным правовым актом, определяющим порядок оказания государственных услуг.

В случаях представления услугополучателем неполного пакета документов согласно перечню, предусмотренному подзаконным нормативным правовым актом, определяющим порядок оказания государственной услуги, и (или) документов с истекшим сроком действия услугодатель отказывает в приеме заявления.

Сноска. Статья 19 с изменениями, внесенными законами РК от 06.04.2016 № 484-V (вводится в действие по истечении тридцати календарных дней после дня его первого официального опубликования); от 25.11.2019 № 272-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

### Статья 19-1. Отказ в оказании государственных услуг услугодателями

1. При отказе в оказании государственной услуги услугодатель направляет услугополучателю ответ с указанием причин отказа.

2. Услугодатели отказывают в оказании государственных услуг по следующим основаниям:

1) установление недостоверности документов, представленных услугополучателем для получения государственной услуги, и (или) данных (сведений), содержащихся в них;

2) несоответствие услугополучателя и (или) представленных материалов, объектов, данных и сведений, необходимых для оказания государственной услуги, требованиям, установленным нормативными правовыми актами Республики Казахстан;

3) отрицательный ответ уполномоченного государственного органа на запрос о согласовании, который требуется для оказания государственной услуги, а также отрицательное заключение экспертизы, исследования либо проверки;

4) в отношении услугополучателя имеется вступившее в законную силу решение ( приговор) суда о запрещении деятельности или отдельных видов деятельности, требующих получения определенной государственной услуги;

5) в отношении услугополучателя имеется вступившее в законную силу решение суда, на основании которого услугополучатель лишен специального права, связанного с получением государственной услуги.

6) отсутствие согласия услугополучателя, предоставляемого в соответствии со статьей 8 Закона Республики Казахстан "О персональных данных и их защите", на доступ к персональным данным ограниченного доступа, которые требуются для оказания государственной услуги.

3. В случае устранения услугополучателем причин отказа в оказании государственной услуги услугополучатель может обратиться повторно для получения государственной услуги в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

4. Действие пункта 2 настоящей статьи не распространяется на случаи получения лицензии в порядке, установленном Законом Республики Казахстан "О разрешениях и уведомлениях".

5. Законами Республики Казахстан могут устанавливаться иные основания для отказа в оказании государственных услуг.

Сноска. Глава 4 дополнена статьей 19-1 в соответствии с Законом РК от 06.04.2016 № 484-V (вводится в действие по истечении тридцати календарных дней после дня его первого официального опубликования); с изменением, внесенным Законом РК от 30.12.2021 № 96-VII (вводится в действие по истечении шестидесяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

**Статья 20. Оказание государственных услуг через Государственную корпорацию**

1. При оказании государственных услуг через Государственную корпорацию, оказание которых предусматривает отправку заявления и документов услугополучателя услугодателям на бумажном носителе, день приема заявлений и документов не входит в срок оказания государственной услуги, установленный подзаконным нормативным правовым актом, определяющим порядок оказания государственной услуги.

2. Работник Государственной корпорации обязан принять заявление услугополучателя при наличии у него полного пакета документов согласно перечню,

предусмотренному подзаконным нормативным правовым актом, определяющим порядок оказания государственной услуги.

В случае представления услугополучателем неполного пакета документов согласно перечню, предусмотренному подзаконным нормативным правовым актом, определяющим порядок оказания государственной услуги, а также документов с истекшим сроком действия работник Государственной корпорации отказывает в приеме заявления.

3. При оказании государственной услуги через Государственную корпорацию идентификацию личности услугополучателя осуществляют работники Государственной корпорации.

4. При оказании государственных услуг через Государственную корпорацию взаимодействие с услугодателями осуществляется с использованием информационной системы мониторинга оказания государственных услуг.

5. Исключен Законом РК от 25.11.2019 № 272-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

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

Сноска. Статья 20 в редакции Закона РК от 17.11.2015 № 408-V (вводится в действие с 01.03.2016); с изменениями, внесенными Законом РК от 25.11.2019 № 272-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

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

1. Оказание государственных услуг в электронной форме осуществляется посредством веб-портала "электронного правительства" и объектов информатизации, интегрированных с сервисами, размещенными на шлюзе "электронного правительства" , внешнем шлюзе "электронного правительства", в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

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

2-1. Результаты оказания государственных услуг в электронной форме, полученных посредством абонентского устройства сотовой связи, направляются в кабинет пользователя на веб-портале "электронного правительства" в форме электронного документа, а также по выбору услугополучателя на его абонентский номер в виде короткого текстового сообщения.

2-2. Обязательные реквизиты результатов оказания государственных услуг в электронной форме, полученных посредством абонентского устройства сотовой связи,

а также порядок проверки их достоверности регулируются законодательством Республики Казахстан об информатизации.

2-3. Результаты оказания государственных услуг в электронной форме, полученных посредством абонентского устройства сотовой связи, используются услугополучателем для подтверждения фактов, имеющих юридическое значение, без необходимости их представления на бумажном носителе.

3. При оказании государственной услуги в электронной форме через Государственную корпорацию на основании письменного согласия услугополучателя его запрос в форме электронного документа заверяется электронной цифровой подписью работника Государственной корпорации, выданной ему для использования в служебных целях.

4. Услугополучателям может быть оказано несколько государственных услуг в электронной форме по принципу "одного заявления" в порядке, определяемом уполномоченным органом в сфере информатизации.

5. Для оказания государственных услуг в электронной форме государственные органы обязаны на постоянной основе поддерживать в актуальном состоянии электронные информационные ресурсы, находящиеся в их информационных системах.

Сноска. Статья 21 с изменениями, внесенными законами РК от 17.11.2015 № 408-V (вводится в действие с 01.03.2016); от 24.11.2015 № 419-V (вводится в действие с 01.01.2016); от 25.11.2019 № 272-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); от 02.01.2021 № 399-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

**Статья 21-1. Оказание проактивных услуг**

Оказание проактивных услуг осуществляется без заявления услугополучателя по инициативе услугодателя посредством информационных систем государственных органов при регистрации телефонного номера абонентского устройства сотовой связи услугополучателя на веб-портале "электронного правительства" и включает в себя:

1) отправку услугополучателю автоматических уведомлений с запросом на оказание государственной услуги;

2) получение согласия услугополучателя на оказание проактивной услуги, а также иных необходимых сведений от услугополучателя, в том числе ограниченного доступа, посредством абонентского устройства сотовой связи услугополучателя.

Сноска. Глава 4 дополнена статьей 21-1 в соответствии с Законом РК от 25.11.2019 № 272-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

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

Оптимизация процессов оказания государственных услуг осуществляется центральными государственными органами, Государственной корпорацией, местными

исполнительными органами областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимами районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов на постоянной основе в порядке, определяемом уполномоченным органом в сфере информатизации.

Оптимизация процессов оказания государственных услуг через Государственную корпорацию проводится на основании решения уполномоченного органа в сфере оказания государственных услуг, в том числе по итогам пилотных проектов в сфере оказания государственных услуг. Реализация пилотных проектов в сфере оказания государственных услуг уполномоченного органа в сфере оказания государственных услуг и заинтересованных центральных государственных органов – разработчиков подзаконного нормативного правового акта, определяющего порядок оказания государственной услуги, осуществляется на основании совместного решения.

Сноска. Статья 22 в редакции Закона РК от 25.11.2019 № 272-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

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

1. Информация о порядке оказания государственных услуг предоставляется посредством:

1) размещения подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг, в местах нахождения услугодателей и Государственной корпорации;

2) обращения физических и юридических лиц к услугодателям;

3) размещения подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг, на веб-портале "электронного правительства", интернет-ресурсах центральных государственных органов, местных исполнительных органов областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимов районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов, услугодателей и других средствах массовой информации;

4) обращения в Единый контакт-центр.

2. Центральные государственные органы, местные исполнительные органы областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимы районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов и услугодатели в течение трех рабочих дней с даты утверждения или изменения подзаконного нормативного правового акта, определяющего порядок оказания государственной услуги, актуализируют информацию о порядке ее оказания и направляют в Единый контакт-центр.

3. Центральные государственные органы, местные исполнительные органы областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного

значения, акимы районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов, услугодатели и Государственная корпорация обязаны незамедлительно предоставлять услугополучателям информацию о порядке оказания государственных услуг с необходимыми разъяснениями при их обращении.

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

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

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

Сноска. Статья 23 с изменениями, внесенными законами РК от 17.11.2015 № 408-V (вводится в действие с 01.03.2016); от 24.11.2015 № 419-V (вводится в действие с 01.01.2016); от 25.11.2019 № 272-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

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

1. Государственные услуги в Республике Казахстан оказываются на платной или бесплатной основе в соответствии с законами Республики Казахстан.

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

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

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

2. Жалоба услугополучателя, поступившая в адрес центрального государственного органа, местного исполнительного органа области, города республиканского значения, столицы, района, города областного значения, акима района в городе, города

районного значения, поселка, села, сельского округа, услугодателя, Государственной корпорации, непосредственно оказывающих государственные услуги, подлежит рассмотрению в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

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

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

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

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

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

4. Срок рассмотрения жалобы уполномоченным органом по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг, центральным государственным органом, местным исполнительным органом области, города республиканского значения, столицы, района, города областного значения, акимом района в городе, города районного значения, поселка, села, сельского округа продлевается не более чем на десять рабочих дней в случаях необходимости:

1) проведения дополнительного изучения или проверки по жалобе либо проверки с выездом на место;

2) получения дополнительной информации.

В случае продления срока рассмотрения жалобы должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение трех рабочих дней с момента продления срока рассмотрения жалобы сообщает в письменной форме (при подаче жалобы на бумажном носителе) или электронной форме (при подаче жалобы в

электронном виде) услугополучателю, подавшему жалобу, о продлении срока рассмотрения жалобы с указанием причин продления.

Сноска. Статья 25 с изменениями, внесенными законами РК от 17.11.2015 № 408-V (вводится в действие с 01.03.2016); от 25.11.2019 № 272-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

## Глава 5. Государственный контроль за качеством оказания государственных услуг. Оценка и общественный мониторинг качества оказания государственных услуг

Сноска. Заголовок главы 5 в редакции Закона РК от 23.11.2015 № 417-V (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

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

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

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

Сноска. Статья 26 в редакции Закона РК от 23.11.2015 № 417-V (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

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

1. Государственный контроль за качеством оказания государственных услуг осуществляется в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

2. Объектом государственного контроля за качеством оказания государственных услуг является деятельность в сфере оказания государственных услуг центральных государственных органов, местных исполнительных органов областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимов районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов, а также физических и юридических лиц, оказывающих государственные услуги в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

Сноска. Статья 27 в редакции Закона РК от 23.11.2015 № 417-V (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

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

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

Оценка качества государственных услуг, оказываемых в электронной форме, осуществляется уполномоченным органом в сфере информатизации в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

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

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

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

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

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

1) информацию о соблюдении центральными государственными органами, местными исполнительными органами областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимами районов в городе, городов

районного значения, поселков, сел, сельских округов, Государственной корпорацией, а также услугодателями требований законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг;

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

3) предложения по повышению качества оказания государственных услуг;

4) предложения по внесению изменений и дополнений в подзаконные нормативные правовые акты, определяющие порядок оказания государственных услуг.

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

Сноска. Статья 29 с изменениями, внесенными законами РК от 17.11.2015 № 408-V (вводится в действие с 01.03.2016); от 25.11.2019 № 272-VI (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

## Глава 6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

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

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

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

*Президент*
*Республики Казахстан* *Н. НАЗАРБАЕВ*

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