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

**Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

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

**В настоящем Законе используются следующие основные понятия:**

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

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

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

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

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

**6) регламент государственной услуги – нормативный правовой акт, устанавливающий требования по соблюдению стандарта государственной услуги и определяющий порядок деятельности услугодателей, в том числе порядок взаимодействия с иными услугодателями, Государственной корпорацией "Правительство для граждан", а также использования информационных систем в процессе оказания государственных услуг;**

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

**8) реестр государственных услуг – классифицированный перечень государственных услуг;**

**9) Единый контакт-центр – 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";**

**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 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;**

**18) Государственная корпорация "Правительство для граждан" (далее – Государственная корпорация) – юридическое лицо, созданное по решению Правительства Республики Казахстан, для оказания государственных услуг в соответствии с законодательством Республики Казахстан, организации работы по приему заявлений на оказание государственных услуг и выдаче их результатов услугополучателю по принципу "одного окна", а также обеспечения оказания государственных услуг в электронной форме;**

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

**Сноска. Статья 1 с изменениями, внесенными законами РК от 23.11.2015**[**№ 417-V**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1500000417#82)**(вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования);  
      от 24.11.2015**[**№ 419-V**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1500000419#371)**(вводится в действие с 01.01.2016); от 17.11.2015**[**№ 408-V**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1500000408#223)**(**[**вводится**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1500000408#341)**в действие с 01.03.2016).**

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

**1. Законодательство Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг основывается на**[**Конституции**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/K950001000_#z5)**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 со стандартом государственной услуги;**

**3) обжаловать решения, действия (бездействие) центрального государственного органа, местного исполнительного органа области, города республиканского значения, столицы, района, города областного значения, акима района в городе, города районного значения, поселка, села, сельского округа, а также услугодателя и (или) их должностных лиц, 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 стандартов государственных услуг в порядке, предусмотренном**[**статьей 15**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1300000088#z30)**настоящего Закона;**

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

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

**Сноска. Статья 4 с изменениями, внесенными законами РК от 17.11.2015**[**№ 408-V**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1500000408#224)**(**[**вводится**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1500000408#341)**в действие с 01.03.2016); от 03.12.2015**[**№ 433-V**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1500000433#127)**(вводится в действие с 01.01.2016).**

**Статья 5. Права и обязанности услугодателей**

**1. Услугодатели имеют право:**

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

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

**2. Услугодатели обязаны:**

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

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

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

**4) предоставлять центральным государственным органам, местным исполнительным органам областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимам районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов, иным услугодателям, 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 стандартом 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**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1300000088#z66)**;**

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

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

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

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

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

**При оказании государственных услуг не допускается истребования от услугополучателей:**

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

**2) нотариально засвидетельствованных копий документов, оригиналы которых представлены для сверки услугодателю, 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**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1500000408#225)**(**[**вводится**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1500000408#341)**в действие с 01.03.2016); от 03.12.2015**[**№ 433-V**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1500000433#128)**(вводится в действие с 01.01.2016).**

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

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

**Правительство Республики Казахстан:**

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

**2) утверждает реестр государственных услуг;**

**2-1) утверждает положение о Межведомственной комиссии по отбору государственных услуг, подлежащих оказанию через Государственную корпорацию, и ее состав;**

**3) - 9) исключены Законом РК от 29.09.2014**[**№ 239-V**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1400000239#z1639)**(вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования);**

**10) выполняет иные функции, возложенные на него**[**Конституцией**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/K950001000_#z73)**, 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**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1400000239#1639)**(вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); от 17.11.2015**[**№ 408-V**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1500000408#228)**(**[**вводится**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1500000408#341)**в действие с 01.03.2016).**

**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 и реализацию государственного социального заказа по проведению общественного мониторинга качества оказания государственных услуг;**

**7) исключен Законом РК от 02.11.2015**[**№ 384-V**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1500000384#z19)**(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**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1500000384#19)**(вводится в действие с 01.01.2016); от 23.11.2015**[**№ 417-V**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1500000417#83)**(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;**

**3) осуществляет разработку и ведение реестра государственных услуг;**

**4) разрабатывает и утверждает правила по разработке стандартов и регламентов государственных услуг по согласованию с уполномоченным органом в сфере информатизации;**

**5) осуществляет согласование проектов стандартов государственных услуг;**

**6) проводит мониторинг деятельности центральных государственных органов, местных исполнительных органов областей, городов республиканского значения и столицы по разработке стандартов и (или) регламентов государственных услуг;**

**7) разрабатывает и утверждает методику определения стоимости государственной услуги;**

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

**9) разрабатывает предложения по совершенствованию стандартов государственных услуг;**

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

**Сноска. Статья 8 с изменением, внесенным Законом РК от 29.09.2014**[**№ 239-V**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1400000239#1640)**(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**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1500000408#z230)**(**[**вводится**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1500000408#z341)**в действие с 01.03.2016);**

**3) исключен Законом РК от 17.11.2015**[**№ 408-V**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1500000408#z230)**(**[**вводится**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1500000408#z341)**в действие с 01.03.2016);**

**4) исключен Законом РК от 17.11.2015**[**№ 408-V**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1500000408#z230)**(**[**вводится**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1500000408#z341)**в действие с 01.03.2016);**

**5) исключен Законом РК от 17.11.2015**[**№ 408-V**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1500000408#z230)**(**[**вводится**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1500000408#z341)**в действие с 01.03.2016);**

**6) исключен Законом РК от 17.11.2015**[**№ 408-V**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1500000408#z230)**(**[**вводится**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1500000408#z341)**в действие с 01.03.2016);**

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

**8) организует и координирует работу Единого контакт-центра;**

**8-1) утверждает перечень государственных услуг, оказываемых в электронной форме на основании 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 стандартов государственных услуг, предусматривающих электронную форму оказания государственных услуг;**

**12) разрабатывает предложения по совершенствованию стандартов 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;**

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

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

**Сноска. Статья 9 с изменениями, внесенными Законом РК от 29.09.2014**[**№ 239-V**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1400000239#1642)**(вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); от 17.11.2015**[**№ 408-V**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1500000408#229)**(**[**вводится**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1500000408#341)**в действие с 01.03.2016); от 24.11.2015**[**№ 419-V**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1500000419#372)**(вводится в действие с 01.01.2016).**

**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 стандартов государственных услуг, предусматривающих оказание государственных услуг через Государственную корпорацию;**

**7) разрабатывает предложения по совершенствованию стандартов 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**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1500000408#233)**(**[**вводится**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1500000408#341)**в действие с 01.03.2016).**

**Статья 10. Компетенция центральных государственных органов**

**Центральные государственные органы:**

**1) разрабатывают и утверждают стандарты государственных услуг;**

**2) разрабатывают и утверждают регламенты государственных услуг;**

**3) обеспечивают повышение качества, доступность оказания государственных услуг;**

**4) обеспечивают доступность стандартов и регламентов 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;**

**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 стандартов 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**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1400000239#1647)**(вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); от 17.11.2015**[**№ 408-V**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1500000408#234)**(**[**вводится**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1500000408#341)**в действие с 01.03.2016); от 24.11.2015**[**№ 419-V**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1500000419#373)**(вводится в действие с 01.01.2016); от 03.12.2015**[**№ 433-V**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1500000433#129)**(вводится в действие с 01.01.2016).**

**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 стандартов и регламентов 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 стандартов 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**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1500000408#235)**(**[**вводится**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1500000408#341)**в действие с 01.03.2016); от 24.11.2015**[**№ 419-V**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1500000419#374)**(вводится в действие с 01.01.2016); от 03.12.2015**[**№ 433-V**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1500000433#130)**(вводится в действие с 01.01.2016).**

**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 залогов движимого имущества, не подлежащего обязательной государственной регистрации физических и юридических лиц, технического обследования зданий, сооружений и (или) их составляющих, ведения государственного земельного кадастра, пенсионного и социального обеспечения.**

**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 стандартов и регламентов государственных услуг;**

**3) обеспечивает информированность услугополучателей о порядке оказания государственных услуг;**

**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;**

**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**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1500000408#236)**(**[**вводится**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1500000408#341)**в действие с 01.03.2016).**

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

**Статья 12. Реестр государственных услуг**

**1. Государственные услуги подлежат включению в реестр государственных услуг.**

**2. Реестр государственных услуг предусматривает:**

**наименование государственной услуги;**

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

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

**форму оказания государственной услуги;**

**платность либо бесплатность оказания государственной услуги.**

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

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

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

**Стандарт государственной услуги разрабатывается и утверждается в течение трех месяцев со дня утверждения реестра государственных услуг или внесения дополнений в него.**

**2. Проект стандарта государственной услуги подлежит публичному обсуждению в порядке, предусмотренном**[**статьей 15**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1300000088#z30)**настоящего Закона.**

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

**Сноска. Статья 13 с изменениями, внесенными законами РК от 29.09.2014**[**№ 239-V**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1400000239#1648)**(вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); от 06.04.2016**[**№ 484-V**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1600000484#66)**(**[**вводится**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1600000484#64)**в действие по истечении тридцати календарных дней после дня его первого официального опубликования).**

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

**Стандарт государственной услуги предусматривает:**

**1) общие положения: наименование государственной услуги;**

**наименование центрального государственного органа, разрабатывающего стандарт государственной услуги; наименование услугодателя;**

**2) порядок оказания государственной услуги:**

**срок оказания государственной услуги; форму оказания государственной услуги; результат оказания государственной услуги;**

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

**график работы услугодателя;**

**перечень документов, необходимых для оказания государственной услуги;**

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

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

**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 Законом РК от 17.11.2015**[**№ 408-V**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1500000408#237)**(**[**вводится**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1500000408#341)**в действие с 01.03.2016).**

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

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

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

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

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

**Отчет о завершении публичного обсуждения проекта стандарта государственной услуги содержит:**

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

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

**Замечания и предложения физических и юридических лиц к проекту стандарта государственной услуги, поступившие по истечении срока, указанного в**[**пункте 3**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1300000088#z33)**настоящей статьи, не подлежат рассмотрению.**

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

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

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

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

**2. Регламент государственной услуги, разрабатываемый центральным государственным органом, утверждается нормативным правовым актом центрального государственного органа или его руководителя.**

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

**Сноска. Статья 16 с изменением, внесенным Законом РК от 06.04.2016**[**№ 484-V**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1600000484#25)**(**[**вводится**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1600000484#64)**в действие по истечении тридцати календарных дней после дня его первого официального опубликования).**

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

**Регламент государственной услуги предусматривает:**

**1) общие положения;**

**2) описание порядка действий структурных подразделений (работников) услугодателя в процессе оказания государственной услуги;**

**3) описание порядка взаимодействия структурных подразделений (работников) услугодателя в процессе оказания государственной услуги;**

**4) описание порядка взаимодействия с Государственной корпорацией и (или) иными услугодателями, а также порядка использования информационных систем в процессе оказания государственной услуги.**

**Сноска. Статья 17 с изменениями, внесенными Законом РК от 17.11.2015**[**№ 408-V**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1500000408#238)**(**[**вводится**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1500000408#341)**в действие с 01.03.2016).**

**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" и абонентского устройства подвижной сети.**

**Сноска. Статья 18 с изменениями, внесенными законами РК от 17.11.2015**[**№ 408-V**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1500000408#239)**(**[**вводится**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1500000408#341)**в действие с 01.03.2016); от 24.11.2015**[**№ 419-V**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1500000419#375)**(вводится в действие с 01.01.2016).**

**Статья 19. Оказание государственных услуг услугодателями**

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

**В случаях представления услугополучателем неполного пакета документов согласно перечню, предусмотренному стандартом государственной услуги, и (или) документов с истекшим сроком действия услугодатель отказывает в приеме заявления.**

**Сноска. Статью 19 с изменением, внесенным Законом РК от 06.04.2016**[**№ 484-V**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1600000484#26)**(**[**вводится**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1600000484#64)**в действие по истечении тридцати 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.**

**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**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1400000202#z123)**Республики Казахстан "О разрешениях и уведомлениях".**

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

**Сноска. Глава дополнена статьей 19-1 в соответствии с Законом РК от 06.04.2016**[**№ 484-V**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1600000484#27)**(**[**вводится**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1600000484#64)**в действие по истечении тридцати 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 стандартом государственной услуги.**

**2. Работник Государственной корпорации обязан принять заявление услугополучателя при наличии у него полного пакета документов согласно перечню, предусмотренному стандартом государственной услуги.**

**В случае представления услугополучателем неполного пакета документов согласно перечню, предусмотренному стандартом государственной услуги, работник 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. По заявлению услугополучателя работник Государственной корпорации заверяет электронную копию документа с представленного услугополучателем оригинала документа.**

**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**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1500000408#240)**(**[**вводится**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1500000408#341)**в действие с 01.03.2016).**

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

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

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

**2-1. Результаты оказания государственных услуг в электронной форме, полученных посредством абонентского устройства подвижной сети, 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 подвижной сети, 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 подвижной сети, 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 на основании 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**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1500000408#241)**(**[**вводится**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1500000408#341)**в действие с 01.03.2016); от 24.11.2015**[**№ 419-V**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1500000419#376)**(вводится в действие с 01.01.2016).**

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

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

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

**1. Информация о порядке оказания государственных услуг предоставляется посредством:**

**1) размещения стандартов государственных услуг в местах нахождения услугодателей и Государственной корпорации;**

**2) обращения физических и юридических лиц к услугодателям;**

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

**4) обращения в Единый контакт-центр.**

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

**3. Центральные государственные органы, местные исполнительные органы областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимы районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов, услугодатели и 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 стандартов государственных услуг.**

**Сноска. Статья 23 с изменениями, внесенными законами РК от 17.11.2015**[**№ 408-V**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1500000408#246)**(**[**вводится**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1500000408#341)**в действие с 01.03.2016); от 24.11.2015**[**№ 419-V**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1500000419#377)**(вводится в действие с 01.01.2016).**

**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, 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 Законом РК от 17.11.2015**[**№ 408-V**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1500000408#249)**(**[**вводится**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1500000408#341)**в действие с 01.03.2016).**

**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**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1500000417#85)**(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**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1500000417#86)**(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**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1500000417#86)**(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 стандарты государственных услуг.**

**4. Центральные государственные органы, местные исполнительные органы областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимы районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов, 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 изменением, внесенным Законом РК от 17.11.2015**[**№ 408-V**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1500000408#250)**(**[**вводится**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1500000408#341)**в действие с 01.03.2016).**

**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 |