

ЗАКОН РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

О государственных услугах

(с изменениями дополнениями по состоянию на 08.06.2024 г.)

См. о внесении изменений:

Закон РК от 21.05.24 г. № 86-VIII (вводится в действие с 22 июля 2024 г.)

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 1. Основные понятия, используемые в настоящем Законе

Статья 2. Законодательство Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг

Статья 3. Основные принципы оказания государственных услуг

Статья 4. Права услугополучателей

Статья 5. Права и обязанности услугодателей

Глава 2. ГОСУДАРСТВЕННОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ В СФЕРЕ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

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

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

Статья 8. Компетенция уполномоченного органа в сфере оказания государственных услуг

Статья 9. Компетенция уполномоченного органа в сфере информатизации

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

Статья 10. Компетенция центральных государственных органов

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

Статья 11-1. Организация деятельности Государственной корпорации

Статья 11-2. Партнерская организация

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

Статья 12. Реестр государственных услуг

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

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

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

Статья 16. Исключена

Статья 17. Исключена

Глава 4. ОКАЗАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

Статья 18. Оказание государственных услуг

Статья 19. Оказание государственных услуг услугодателями

Статья 19-1. Отказ в оказании государственных услуг услугодателями

Статья 20. Оказание государственных услуг через Государственную корпорацию

Статья 21. Оказание государственных услуг в электронной форме

[Статья 21-1. Оказание проактивных услуг](#)

[Статья 22. Реинжиниринг оказания государственных услуг](#)

[Статья 23. Информирование услугополучателей о порядке оказания государственных услуг](#)

[Статья 24. Плата за оказание государственных услуг](#)

[Статья 25. Особенности рассмотрения жалоб по вопросам оказания государственных услуг](#)

[ГЛАВА 5. ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОНТРОЛЬ ЗА КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ. ОЦЕНКА И ОБЩЕСТВЕННЫЙ МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ](#)

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

[Статья 27. Государственный контроль за качеством оказания государственных услуг](#)

[Статья 27-1. Виды проверок и порядок их проведения](#)

[Статья 27-2. Сроки проведения проверки и меры, принимаемые по ее окончанию](#)

[Статья 27-3. Права и обязанности субъекта государственного контроля за качеством оказания государственных услуг при проведении проверки](#)

[Статья 27-4. Недействительность проверки](#)

[Статья 28. Порядок проведения оценки качества оказания государственных услуг](#)

[Статья 29. Общественный мониторинг качества оказания государственных услуг](#)

[Глава 6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ](#)

[Статья 30. Ответственность за нарушение законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг](#)

[Статья 31. Порядок введения в действие настоящего Закона](#)

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:

Подпункт 1 изложен в редакции [Закона РК от 24.11.15 г. № 419-V \(см. стар. ред.\)](#); [Закона РК от 24.05.18 г. № 156-VI \(см. стар. ред.\)](#); [Закона РК от 23.12.23 г. № 50-VIII \(введены в действие с 24 февраля 2024 г.\) \(см. стар. ред.\)](#)

1) 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», обеспечения оказания государственных услуг в электронной форме;

Статья дополнена подпунктом 1-1 в соответствии с [Законом РК от 24.05.18 г. № 156-VI](#)

1-1) уполномоченный орган в сфере информатизации - [центральный исполнительный орган](#), осуществляющий руководство и межотраслевую координацию в сфере информатизации и «электронного правительства»;

Статья дополнена подпунктом 1-2 в соответствии с [Законом РК от 25.11.19 г. № 272-VI](#); изложен в редакции [Закона РК от 23.12.23 г. № 50-VIII \(введены в действие с 24 февраля 2024 г.\) \(см. стар. ред.\)](#)

1-2) партнерское соглашение - соглашение, заключенное Государственной корпорацией с субъектами предпринимательства, соответствующими требованиям и прошедшими отбор уполномоченным органом в сфере оказания государственных услуг, для предоставления услуг по приему заявлений на оказание государственных услуг и выдаче их результатов услугополучателю;

Статья дополнена подпунктами 1-3 и 1-4 в соответствии [Законом РК от 23.12.23 г. № 50-VIII](#) (введены в действие с 24 февраля 2024 г.)

1-3) партнерская организация - субъект предпринимательства, заключивший партнерское соглашение в соответствии с настоящим Законом;

1-4) 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;

См.: [перечень государственных услуг, оказываемых через центры обслуживания населения по принципу «одного окна»](#)

Статья дополнена подпунктом 2-1 в соответствии [Законом РК от 23.12.23 г. № 50-VIII](#) (введены в действие с 24 февраля 2024 г.)

2-1) скрытая государственная услуга - государственная функция, отвечающая критериям государственной услуги, но не включенная в реестр государственных услуг;

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;

Статья дополнена подпунктом 4-1 в соответствии с [Законом РК от 14.07.22 г. № 141-VII](#)

4-1) общественно значимая услуга - государственная услуга, осуществляемая на непрерывной основе и направленная на удовлетворение законных интересов общества;

Статья дополнена подпунктом 4-2 в соответствии [Законом РК от 23.12.23 г. № 50-VIII](#) (введены в действие с 24 февраля 2024 г.)

4-2) мобильное приложение Государственной корпорации - объект информатизации для оказания государственных услуг через видеосвязь с Государственной корпорацией;

В подпункт 5 внесены изменения в соответствии с [Законом РК от 25.11.19 г. № 272-VI](#) (см. стар. ред.); [Законом РК от 14.07.22 г. № 141-VII](#) (см. стар. ред.)

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

Статья дополнена подпунктом 5-1 в соответствии [Законом РК от 23.12.23 г. № 50-VIII](#) (введены в действие с 24 февраля 2024 г.)

5-1) дополнительный сервис к государственной услуге - услуга, оказываемая в индивидуальном порядке по желанию услугополучателя в дополнение к государственной услуге;

6) исключен в соответствии с [Законом РК от 25.11.19 г. № 272-VI](#) ([см. стар. ред.](#))

7) исключен в соответствии с [Законом РК от 14.07.22 г. № 141-VII](#) ([см. стар. ред.](#))

8) реестр государственных услуг - классифицированный перечень государственных услуг;

Подпункт 9 изложен в редакции [Закона РК от 24.11.15 г. № 419-V](#) ([см. стар. ред.](#)); [Закона РК от 19.04.23 г. № 223-VII](#) (введены в действие с 1 мая 2023 г.) ([см. стар. ред.](#))

9) Единый контакт-центр - [юридическое лицо, определенное](#) уполномоченным органом в сфере оказания государственных услуг, 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;

Подпункт 10 изложен в редакции [Закона РК от 17.11.15 г. № 408-V](#) (введен в действие с 1 марта 2016 г.) ([см. стар. ред.](#))

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»;

Статья дополнена подпунктом 10-1 в соответствии с [Законом РК от 25.11.19 г. № 272-VI](#); изложен в редакции [Закона РК от 14.07.22 г. № 141-VII](#) ([см. стар. ред.](#))

10-1) пилотный проект в сфере оказания государственных услуг - процесс по апробации изменения процессов, подходов при оказании государственных услуг;

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) исключен в соответствии с [Законом РК от 06.04.24 г. № 71-VIII](#) (*введен в действие с 8 июня 2024 г.*) ([см. стар. ред.](#))

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) исключен в соответствии с [Законом РК от 14.07.22 г. № 141-VII](#) ([см. стар. ред.](#))

17) уполномоченный орган в сфере оказания государственных услуг - [центральный государственный орган](#), осуществляющий руководство и межотраслевую координацию в сфере оказания государственных услуг;

Статья дополнена подпунктом 17-1 в соответствии с [Законом РК от 25.11.19 г. № 272-VI](#); изложен в редакции [Закона РК от 14.07.22 г. № 141-VII](#) ([см. стар. ред.](#))

17-1) проактивная услуга - государственная услуга, оказываемая без заявления услугополучателя по инициативе услугодателя;

Статья дополнена подпунктом 17-2 в соответствии с [Законом РК от 25.11.19 г. № 272-VI](#); изложен в редакции [Закона РК от 14.07.22 г. № 141-VII](#) ([см. стар. ред.](#))

17-2) реинжиниринг - преобразование текущего рабочего процесса с целью повышения эффективности, качества и результативности деятельности организации;

Статья дополнена подпунктом 17-3 в соответствии с [Законом РК от 14.07.22 г. № 141-VII](#)

17-3) стационарное абонентское устройство - средство связи, обеспечивающее передачу или прием на расстоянии заданной абонентом информации при помощи электрических сигналов, передаваемых по проводам, или радиосигналов;

Статья дополнена подпунктом 17-3 в соответствии с [Законом РК от 14.07.22 г. № 141-VII](#)

17-4) 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 в соответствии с [Законом РК от 24.05.18 г. № 156-VI](#) (*см. стар. ред.*)

Пункт 19 изложен в редакции [Закона РК от 24.05.18 г. № 156-VI](#) (см. стар. ред.)

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.

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:

Подпункт 1 изложен в редакции [Закона РК от 03.12.15 г. № 433-V](#) (см. стар. ред.)

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

Подпункт 2 изложен в редакции [Закона РК от 25.11.19 г. № 272-VI](#) (см. стар. ред.)

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

Подпункт 3 изложен в редакции [Закона РК от 17.11.15 г. № 408-V](#) (введен в действие с 1 марта 2016 г.) (см. стар. ред.)

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;

Пункт дополнен подпунктом 4-1 в соответствии с [Законом РК от 14.07.22 г. № 141-VII](#)

4-1) получать государственные услуги по принципу «одного заявления»;

В подпункт 5 внесены изменения в соответствии с [Законом РК от 25.11.19 г. № 272-VI](#) (см. стар. ред.)

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;

Пункт дополнен подпунктом 7 в соответствии с [Законом РК от 25.06.20 г. № 347-VI](#)

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.

См.: [Ответ Министра экологии, геологии и природных ресурсов РК от 30 декабря 2021 года на вопрос от 27 декабря 2021 года № 720617 \(dialog.egov.kz\)](#) «Филиалы иностранных юридических лиц не определены в качестве получателей госуслуг»

Статья 5. Права и обязанности услугодателей

1. Услугодатели имеют право:

Подпункт 1 изложен в редакции [Закона РК от 25.11.19 г. № 272-VI](#) (см. стар. ред.)

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) исключен в соответствии с [Законом РК от 14.07.22 г. № 141-VII](#) (см. стар. ред.)

В пункт 2 внесены изменения в соответствии с [Законом РК от 17.11.15 г. № 408-V](#) (введен в действие с 1 марта 2016 г.) (см. стар. ред.)

2. Услугодатели обязаны:

Подпункт 1 изложен в редакции [Закона РК от 25.11.19 г. № 272-VI](#) (см. стар. ред.)

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;

Подпункт 4 изложен в редакции [Закона РК от 17.11.15 г. № 408-V](#) (введен в действие с 1 марта 2016 г.) (см. стар. ред.)

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;

Подпункт 5 изложен в редакции [Закона РК от 17.11.15 г. № 408-V](#) (введен в действие с 1 марта 2016 г.) (см. стар. ред.); внесены изменения в соответствии с [Законом РК от 25.11.19 г. № 272-VI](#) (см. стар. ред.); [Законом РК от 14.07.22 г. № 141-VII](#) (см. стар. ред.)

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, за исключением государственных услуг, оказываемых в течение одного рабочего дня;

Подпункт 6 изложен в редакции [Закона РК от 03.12.15 г. № 433-V](#) (см. стар. ред.); [Закона РК от 27.06.22 г. № 129-VII](#) (см. стар. ред.)

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

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

Подпункт 8 изложен в редакции [Закона РК от 25.11.19 г. № 272-VI](#) (см. стар. ред.)

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

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

Подпункт 10 изложен в редакции [Закона РК от 25.11.19 г. № 272-VI](#) (см. стар. ред.)

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;

В подпункт 12 внесены изменения в соответствии с [Законом РК от 25.11.19 г. № 272-VI](#) (см. стар. ред.)

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](#);

Пункт дополнен подпунктом 13 в соответствии с [Законом РК от 25.06.20 г. № 347-VI](#)

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

Пункт дополнен подпунктом 14 в соответствии с [Законом РК от 14.07.22 г. № 141-VII](#)

14) отказывать в оказании государственных услуг в случаях и по основаниям, которые установлены законами Республики Казахстан.

При оказании государственных услуг не допускается истребования от услугополучателей:

В подпункт 1 внесены изменения в соответствии с [Законом РК от 25.11.19 г. № 272-VI](#) (см. стар. ред.); изложен в редакции [Закона РК от 14.07.22 г. № 141-VII](#) (см. стар. ред.)

1) документов и сведений, которые могут быть получены из информационных систем, используемых для оказания государственных услуг, или [сервиса цифровых документов](#);

В подпункт 2 внесены изменения в соответствии с [Законом РК от 25.11.19 г. № 272-VI \(см. стар. ред.\)](#); [Законом РК от 20.04.23 г. № 226-VII \(введены в действие с 1 июля 2023 г.\) \(см. стар. ред.\)](#)

2) нотариально засвидетельствованных копий документов, оригиналы которых представлены для сверки услугодателю, Государственной корпорации, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан о социальной защите.

Глава 2. ГОСУДАРСТВЕННОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ В СФЕРЕ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

Статья 6 изложена в редакции [Закона РК от 19.04.23 г. № 223-VII \(введены в действие с 1 мая 2023 г.\) \(см. стар. ред.\)](#)

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

Правительство Республики Казахстан разрабатывает основные направления государственной политики в сфере оказания государственных услуг и организует их осуществление.

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;

Подпункт 2 изложен в редакции [Закона РК от 23.11.15 г. № 417-V \(см. стар. ред.\)](#); [Закона РК от 14.07.22 г. № 141-VII \(см. стар. ред.\)](#)

2) осуществляет государственный контроль за качеством оказания государственных услуг, на основе анализа и мониторинга вырабатывает предложения, направленные на предупреждение нарушений при их оказании и обеспечение прав и законных интересов услугополучателей;

Подпункт 3 изложен в редакции [Закона РК от 23.11.15 г. № 417-V \(см. стар. ред.\)](#)

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;

Подпункт 6 изложен в редакции [Закона РК от 13.06.18 г. № 160-VI \(см. стар. ред.\)](#); внесены изменения в соответствии с [Законом РК от 04.07.22 г. № 134-VII \(см. стар. ред.\)](#)

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

7) исключен в соответствии с [Законом РК от 02.11.15 г. № 384-V \(введен в действие с 1 января 2016 года\) \(см. стар. ред.\)](#)

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

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

Статья 8. Компетенция уполномоченного органа в сфере оказания государственных услуг

Уполномоченный орган в сфере оказания государственных услуг:

Подпункт 1 изложен в редакции [Закона РК от 19.04.23 г. № 223-VII](#) (введены в действие с 1 мая 2023 г.) (см. стар. ред.)

1) формирует и реализует государственную политику в сфере оказания государственных услуг;

2) исключен в соответствии с [Законом РК от 23.12.23 г. № 50-VIII](#) (введены в действие с 24 февраля 2024 г.) (см. стар. ред.)

Статья дополнена подпунктом 2-1 в соответствии с [Законом РК от 25.11.19 г. № 272-VI](#)

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 в соответствии с [Законом РК от 25.11.19 г. № 272-VI](#) (см. стар. ред.)

Подпункт 5 изложен в редакции [Закона РК от 25.11.19 г. № 272-VI](#) (см. стар. ред.)

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

Подпункт 6 изложен в редакции [Закона РК от 25.11.19 г. № 272-VI](#) (см. стар. ред.)

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

7) исключен в соответствии с [Законом РК от 14.07.22 г. № 141-VII](#) (см. стар. ред.)

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;

Статья дополнена подпунктом 8-1 в соответствии с [Законом РК от 25.06.20 г. № 347-VI](#)

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;

Подпункт 9 изложен в редакции [Закона РК от 25.11.19 г. № 272-VI](#) (см. стар. ред.)

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.

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) - 6) исключены в соответствии с [Законом РК от 17.11.15 г. № 408-V](#) (введен в действие с 1 марта 2016 г.) (см. стар. ред.)

7) исключен в соответствии с [Законом](#) РК от 25.11.19 г. № 272-VI ([см. стар. ред.](#))

Подпункт 8 изложен в редакции [Закона](#) РК от 24.11.15 г. № 419-V ([см. стар. ред.](#))

8) организует и координирует работу Единого контакт-центра;

8-1) исключен в соответствии с [Законом](#) РК от 14.07.22 г. № 141-VII ([см. стар. ред.](#))

Подпункт 9 изложен в редакции [Закона](#) РК от 24.11.15 г. № 419-V ([см. стар. ред.](#)); [Закона](#) РК от 14.07.22 г. № 141-VII ([см. стар. ред.](#))

9) утверждает [правила деятельности](#) Единого контакт-центра и взаимодействия Единого контакт-центра с центральными государственными органами, местными исполнительными органами областей, городов республиканского значения, столицы, а также услугодателями;

10) исключен в соответствии с [Законом](#) РК от 14.07.22 г. № 141-VII ([см. стар. ред.](#))

Подпункт 11 изложен в редакции [Закона](#) РК от 17.11.15 г. № 408-V (введен в действие с 1 марта 2016 г.) ([см. стар. ред.](#)); внесены изменения в соответствии с [Законом](#) РК от 25.11.19 г. № 272-VI ([см. стар. ред.](#))

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

Подпункт 12 изложен в редакции [Закона](#) РК от 17.11.15 г. № 408-V (введен в действие с 1 марта 2016 г.) ([см. стар. ред.](#)); внесены изменения в соответствии с [Законом](#) РК от 25.11.19 г. № 272-VI ([см. стар. ред.](#))

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

Статья дополнена подпунктом 12-1 в соответствии с [Законом](#) РК от 17.11.15 г. № 408-V (введен в действие с 1 марта 2016 г.)

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

Статья дополнена подпунктом 12-2 в соответствии с [Законом](#) РК от 17.11.15 г. № 408-V (введен в действие с 1 марта 2016 г.)

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

Статья дополнена подпунктом 12-3 в соответствии с [Законом](#) РК от 25.11.19 г. № 272-VI; изложен в редакции [Закона](#) РК от 14.07.22 г. № 141-VII ([см. стар. ред.](#))

12-3) координирует деятельность центральных государственных органов, местных исполнительных органов по реинжинирингу оказания государственных услуг в соответствии с правилами цифровой трансформации государственного управления, утвержденными Правительством Республики Казахстан (далее - правила цифровой трансформации государственного управления);

Статья дополнена подпунктом 12-4 в соответствии с [Законом](#) РК от 06.02.23 г. № 194-VII (введены в действие с 1 апреля 2023 г.)

12-4) осуществляет оценку процессов автоматизации государственных услуг;

13) исключен в соответствии с [Законом](#) РК от 14.07.22 г. № 141-VII ([см. стар. ред.](#))

Статья дополнена подпунктом 13-1 в соответствии с [Законом](#) РК от 25.11.19 г. № 272-VI; изложен в редакции [Закона](#) РК от 14.07.22 г. № 141-VII ([см. стар. ред.](#))

13-1) утверждает [порядок](#) оказания проактивных услуг;

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

Закон дополнен статьей 9-1 в соответствии с [Законом](#) РК от 17.11.15 г. № 408-V (введен в действие с 1 марта 2016 г.)

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) исключен в соответствии с Законом РК от 14.07.22 г. № 141-VII (*см. стар. ред.*)
- 3) осуществляет организацию и контроль за деятельностью Государственной корпорации;
- 4) координирует деятельность Государственной корпорации и ее взаимодействие с услугодателями;

- 5) исключен в соответствии с Законом РК от 14.07.22 г. № 141-VII (*см. стар. ред.*)

*Подпункт 6 изложен в редакции Закона РК от 25.11.19 г. № 272-VI (*см. стар. ред.*)*

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

*В подпункт 7 внесены изменения в соответствии с Законом РК от 25.11.19 г. № 272-VI (*см. стар. ред.*)*

- 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.

Статья 10. Компетенция центральных государственных органов

Центральные государственные органы:

*Подпункт 1 изложен в редакции Закона РК от 29.09.14 г. № 239-V (*см. стар. ред.*); Закона РК от 25.11.19 г. № 272-VI (*см. стар. ред.*)*

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

- 2) исключен в соответствии с Законом РК от 25.11.19 г. № 272-VI (*см. стар. ред.*)

*Подпункт 3 изложен в редакции Закона РК от 03.12.15 г. № 433-V (*см. стар. ред.*)*

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

*Подпункт 4 изложен в редакции Закона РК от 25.11.19 г. № 272-VI (*см. стар. ред.*)*

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

*Подпункт 5 изложен в редакции Закона РК от 03.12.15 г. № 433-V (*см. стар. ред.*)*

- 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;

*Подпункт 8 изложен в редакции Закона РК от 03.12.15 г. № 433-V (*см. стар. ред.*); Закона РК от 27.06.22 г. № 129-VII (*см. стар. ред.*)*

- 8) обеспечивают повышение квалификации работников в сфере оказания государственных услуг, общения с лицами с инвалидностью;

*Подпункт 9 изложен в редакции Закона РК от 14.07.22 г. № 141-VII (*см. стар. ред.*)*

- 9) осуществляют реинжиниринг оказания государственных услуг в соответствии с правилами цифровой трансформации государственного управления;

Статья дополнена подпунктом 9-1 в соответствии с Законом РК от 25.11.19 г. № 272-VI

- 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;

Подпункт 11 изложен в редакции [Закона РК от 06.02.23 г. № 194-VII](#) (введены в действие с 1 апреля 2023 г.) (см. стар. ред.)

11) обеспечивают предоставление информации о принимаемых мерах по автоматизации процесса оказания государственных услуг в уполномоченный орган в сфере информатизации для проведения оценки процесса автоматизации оказания государственных услуг в порядке и сроки, которые установлены законодательством Республики Казахстан;

Подпункт 12 изложен в редакции [Закона РК от 17.11.15 г. № 408-V](#) (введен в действие с 1 марта 2016 г.) (см. стар. ред.)

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

Подпункт 13 изложен в редакции [Закона РК от 24.11.15 г. № 419-V](#) (см. стар. ред.); [Закона РК от 23.12.23 г. № 50-VIII](#) (введены в действие с 24 февраля 2024 г.) (см. стар. ред.)

13) в течение трех рабочих дней предоставляют в Государственную корпорацию информацию о порядке оказания государственных услуг и внесенных изменениях и (или) дополнениях в подзаконные нормативные правовые акты, определяющие порядок оказания государственной услуги, с даты их утверждения или изменения;

Статья дополнена подпунктом 13-1 в соответствии с [Законом РК от 14.07.22 г. № 141-VII](#)

13-1) координируют деятельность своих территориальных подразделений, а также местных исполнительных органов областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимов районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов по соблюдению законодательства Республики Казахстан, регулирующего порядок оказания государственных услуг;

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

В подпункт 15 внесены изменения в соответствии с [Законом РК от 25.11.19 г. № 272-VI](#) (см. стар. ред.)

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.

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:

Подпункт 1 изложен в редакции [Закона РК от 03.12.15 г. № 433-V](#) (см. стар. ред.)

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

В подпункт 2 внесены изменения в соответствии с [Законом РК от 25.11.19 г. № 272-VI](#) ([см. стар. ред.](#))

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

Подпункт 3 изложен в редакции [Закона РК от 03.12.15 г. № 433-V](#) ([см. стар. ред.](#))

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;

Подпункт 6 изложен в редакции [Закона РК от 03.12.15 г. № 433-V](#) ([см. стар. ред.](#)); [Закона РК от 27.06.22 г. № 129-VII](#) ([см. стар. ред.](#))

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

Подпункт 7 изложен в редакции [Закона РК от 14.07.22 г. № 141-VII](#) ([см. стар. ред.](#))

7) осуществляют реинжиниринг оказания государственных услуг в соответствии с правилами цифровой трансформации государственного управления;

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;

В подпункт 9 внесены изменения в соответствии с [Законом РК от 06.02.23 г. № 194-VII](#) (введены в действие с 1 апреля 2023 г.) ([см. стар. ред.](#))

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

Подпункт 10 изложен в редакции [Закона РК от 17.11.15 г. № 408-V](#) (введен в действие с 1 марта 2016 г.) ([см. стар. ред.](#))

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

Подпункт 11 изложен в редакции [Закона РК от 24.11.15 г. № 419-V](#) ([см. стар. ред.](#))

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;

В подпункт 13 внесены изменения в соответствии с [Законом РК от 25.11.19 г. № 272-VI](#) ([см. стар. ред.](#))

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.

Глава дополнена статьей 11-1 в соответствии с [Законом РК от 17.11.15 г. № 408-V](#) (введен в действие с 1 марта 2016 г.)

Статья 11-1. Организация деятельности Государственной корпорации

Пункт 1 изложен в редакции [Закона РК от 24.05.18 г. № 156-VI](#) ([см. стар. ред.](#)); внесены изменения в соответствии с [Законом РК от 02.04.19 г. № 241-VI](#) (введены в действие с 1 июля

2019 г.) (см. стар. ред.); изложен в редакции [Закона РК от 23.12.23 г. № 50-VIII](#) (введены в действие с 24 февраля 2024 г.) (см. стар. ред.)

1. Государственная корпорация является провайдером в сфере оказания государственных услуг, осуществляющим в соответствии с законодательством Республики Казахстан деятельность по организации работы по приему заявлений на оказание государственных услуг и выдаче их результатов услугополучателю по принципу «одного окна», обеспечению оказания государственных услуг в электронной форме.

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;

Подпункт 2 изложен в редакции [Закона РК от 25.11.19 г. № 272-VI](#) (см. стар. ред.)

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

Пункт дополнен подпунктом 2-1 в соответствии с [Законом РК от 23.12.23 г. № 50-VIII](#) (введены в действие с 24 февраля 2024 г.)

2-1) ежегодно информирует Правительство Республики Казахстан о состоянии работы по оказанию государственных услуг, предоставляемых через Государственную корпорацию;

3) обеспечивает информированность услугополучателей о порядке оказания государственных услуг;

Статья дополнена подпунктом 3-1 в соответствии с [Законом РК от 25.11.19 г. № 272-VI](#)

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;

Подпункт 6 изложен в редакции [Закона РК от 23.12.23 г. № 50-VIII](#) (введены в действие с 24 февраля 2024 г.) (см. стар. ред.)

6) оказывает и (или) организует оказание государственных услуг физическим и (или) юридическим лицам по принципу «одного окна», в том числе в электронной форме и (или) посредством мобильного приложения Государственной корпорации, в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

Статья дополнена подпунктом 6-1 в соответствии с [Законом РК от 25.11.19 г. № 272-VI](#); изложен в редакции [Закона РК от 23.12.23 г. № 50-VIII](#) (введены в действие с 24 февраля 2024 г.) (см. стар. ред.)

6-1) предоставляет уполномоченному органу по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг информацию для проведения оценки качества оказания государственных услуг, предоставляемых через Государственную корпорацию или Государственной корпорацией;

Пункт дополнен подпунктами 6-2, 6-3 в соответствии с [Законом РК от 25.06.20 г. № 347-VI](#)

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;

Пункт дополнен подпунктом 6-4 в соответствии с [Законом РК от 23.12.23 г. № 50-VIII](#) (введены в действие с 24 февраля 2024 г.)

6-4) организует прием обращений физических и (или) юридических лиц в административные органы, к должностным лицам и выдачу ответов на них по запросу заявителей;

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

См: [Приказ Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 22 января 2016 года № 52 «Об утверждении Правил деятельности Государственной корпорации «Правительство для граждан»](#)

Закон дополнен статьей 11-2 в соответствии с [Законом РК от 23.12.23 г. № 50-VIII](#) (введены в действие с 24 февраля 2024 г.)

Статья 11-2. Партнерская организация

1. Партнерской организацией в соответствии с настоящим Законом может быть субъект предпринимательства:

1) зарегистрированный на территории Республики Казахстан;

2) соответствующий [требованиям](#), определенным уполномоченным органом в сфере оказания государственных услуг по согласованию с уполномоченным органом по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг, в том числе требованиям к обеспечению информационной безопасности и защиты персональных данных;

3) заключивший партнерское соглашение.

2. Отбор субъектов предпринимательства для заключения партнерского соглашения проводится уполномоченным органом в сфере оказания государственных услуг.

К отбору допускаются все субъекты предпринимательства, соответствующие требованиям, определенным уполномоченным органом в сфере оказания государственных услуг по согласованию с уполномоченным органом по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг, за исключением филиалов и (или) представительств иностранных юридических лиц.

3. [Типовое партнерское соглашение](#) разрабатывается и утверждается уполномоченным органом в сфере оказания государственных услуг.

В заголовок главы 3 внесены изменения в соответствии с [Законом РК от 25.11.19 г. № 272-VI](#) (см. стар. ред.)

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

Статья 12 изложена в редакции [Закона РК от 23.12.23 г. № 50-VIII](#) (введены в действие с 24 февраля 2024 г.) (см. стар. ред.)

Статья 12. Реестр государственных услуг

1. Государственные услуги подлежат [включению в реестр государственных услуг](#).

2. Правила ведения реестра государственных услуг разрабатываются и утверждаются уполномоченным органом в сфере оказания государственных услуг.

См. [Правила по ведению реестра государственных услуг](#)

3. Порядок выявления скрытых государственных услуг и внесения их в реестр государственных услуг определяется уполномоченным органом в сфере оказания государственных услуг.

4. Отбор государственных услуг из реестра государственных услуг, по которым партнерские организации могут осуществлять прием заявлений на оказание государственных услуг и выдачу их результатов услугополучателю, осуществляет уполномоченный орган в сфере оказания государственных услуг.

В заголовок статьи 13 внесены изменения в соответствии с [Законом РК от 25.11.19 г. № 272-VI \(см. стар. ред.\)](#)

Статья 13. Общие требования к разработке и утверждению подзаконного нормативного правового акта, определяющего порядок оказания государственной услуги
В пункт 1 внесены изменения в соответствии с [Законом РК от 29.09.14 г. № 239-V \(см. стар. ред.\)](#); [Законом РК от 06.04.16 г. № 484-V \(см. стар. ред.\)](#); [Законом РК от 25.11.19 г. № 272-VI \(см. стар. ред.\)](#); [Законом РК от 14.07.22 г. № 141-VII \(см. стар. ред.\)](#)

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.

Разработка и согласование проектов подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг, осуществляются в соответствии с [Законом](#) Республики Казахстан «О правовых актах».

Пункт 2 изложен в редакции [Закона РК от 25.11.19 г. № 272-VI \(см. стар. ред.\)](#)

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

В пункт 3 внесены изменения в соответствии с [Законом РК от 25.11.19 г. № 272-VI \(см. стар. ред.\)](#)

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.

В статью 14 внесены изменения в соответствии с [Законом РК от 25.11.19 г. № 272-VI \(см. стар. ред.\)](#)

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

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

- 1) исключен в соответствии с [Законом РК от 25.11.19 г. № 272-VI \(см. стар. ред.\)](#)

Подпункт 2 изложен в редакции [Закона РК от 25.11.19 г. № 272-VI \(см. стар. ред.\)](#); внесены изменения в соответствии с [Законом РК от 14.07.22 г. № 141-VII \(см. стар. ред.\)](#)

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;

выдачи результата оказания государственной услуги;

Подпункт 3 изложен в редакции [Закона РК от 17.11.15 г. № 408-V \(введен в действие с 1 марта 2016 г.\) \(см. стар. ред.\)](#); [Закона РК от 14.07.22 г. № 141-VII \(см. стар. ред.\)](#)

3) порядок направления информации о внесенных изменениях и (или) дополнениях в подзаконные нормативные правовые акты, определяющие порядок оказания государственной услуги, в организации, осуществляющие прием заявлений и выдачу результатов оказания государственной услуги, и услугодателям;

Статья дополнена подпунктом 3-1 в соответствии с [Законом РК от 25.11.19 г. № 272-VI](#); внесены изменения в соответствии с [Законом РК от 14.07.22 г. № 141-VII \(см. стар. ред.\)](#)

3-1) приложение с перечнем основных требований к оказанию государственной услуги, которое 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, Государственной корпорации и объектов информации;

перечень документов и сведений, истребуемых у услугополучателя для оказания государственной услуги;

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

Подпункт 4 изложен в редакции [Закона РК от 17.11.15 г. № 408-V \(введен в действие с 1 марта 2016 г.\) \(см. стар. ред.\)](#)

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

Заголовок статьи 15 изложен в редакции [Закона РК от 25.11.19 г. № 272-VI \(см. стар. ред.\)](#)

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

В пункт 1 внесены изменения в соответствии с [Законом РК от 25.11.19 г. № 272-VI \(см. стар. ред.\)](#)

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.

В пункт 2 внесены изменения в соответствии с [Законом РК от 25.11.19 г. № 272-VI \(см. стар. ред.\)](#); [Законом РК от 14.07.22 г. № 141-VII \(см. стар. ред.\)](#)

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 пункт 3 внесены изменения в соответствии с [Законом РК от 25.11.19 г. № 272-VI \(см. стар. ред.\)](#)

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.

В пункт 4 внесены изменения в соответствии с [Законом РК от 25.11.19 г. № 272-VI \(см. стар. ред.\)](#)

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.

В пункт 5 внесены изменения в соответствии с [Законом РК от 25.11.19 г. № 272-VI \(см. стар. ред.\)](#)

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.

Статьи 16, 17. Исключены в соответствии с [Законом](#) РК от 25.11.19 г. № 272-VI ([см. стар. ред.](#))

Глава 4. ОКАЗАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

Статья 18 изложена в редакции [Закона](#) РК от 23.12.23 г. № 50-VIII (введены в действие с 24 февраля 2024 г.) ([см. стар. ред.](#))

Статья 18. Оказание государственных услуг

1. Государственные услуги оказываются услугодателями.
2. Прием заявлений на оказание государственных услуг и выдача их результатов услугополучателю осуществляются:
 - 1) через услугодателей;
 - 2) через Государственную корпорацию;
 - 3) через партнерские организации;
 - 4) посредством веб-портала «электронного правительства»;
 - 5) посредством стационарного абонентского устройства;
 - 6) посредством абонентского устройства сотовой связи;
 - 7) посредством объектов информатизации, определенных центральными государственными органами.

В статью 19 внесены изменения в соответствии с [Законом](#) РК от 06.04.16 г. № 484-V ([см. стар. ред.](#)); [Законом](#) РК от 25.11.19 г. № 272-VI ([см. стар. ред.](#))

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.

Закон дополнен статьей 19-1 в соответствии с [Законом](#) РК от 06.04.16 г. № 484-V

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;

Пункт 2 дополнен подпунктом 6 в соответствии с [Законом РК от 30.12.21 г. № 96-VII](#) (введено в действие с 2 марта 2022 г.)

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.

Статья 20 изложена в редакции [Закона РК от 17.11.15 г. № 408-V](#) (введен в действие с 1 марта 2016 г.) (см. стар. ред.)

Статья 20. Оказание государственных услуг через Государственную корпорацию

В пункт 1 внесены изменения в соответствии с [Законом РК от 25.11.19 г. № 272-VI](#) (см. стар. ред.)

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.

В пункт 2 внесены изменения в соответствии с [Законом РК от 25.11.19 г. № 272-VI](#) (см. стар. ред.)

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 в соответствии с [Законом РК от 25.11.19 г. № 272-VI](#) (см. стар. ред.)

В пункт 6 внесены изменения в соответствии с [Законом РК от 14.07.22 г. № 141-VII](#) (см. стар. ред.)

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

См. также: [Правила деятельности Государственной корпорации «Правительство для граждан»](#)

Статья 21. Оказание государственных услуг в электронной форме

Пункт 1 изложен в редакции [Закона РК от 02.01.21 г. № 399-VI](#) ([см. стар. ред.](#))

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».

Статья дополнена пунктами 2-1 - 2-3 в соответствии с [Законом РК от 24.11.15 г. № 419-V](#)

В пункт 2-1 внесены изменения в соответствии с [Законом РК от 25.11.19 г. № 272-VI](#) ([см. стар. ред.](#))

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.

В пункт 2-2 внесены изменения в соответствии с [Законом РК от 25.11.19 г. № 272-VI](#) ([см. стар. ред.](#))

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.

В пункт 2-3 внесены изменения в соответствии с [Законом РК от 25.11.19 г. № 272-VI](#) ([см. стар. ред.](#))

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.

Пункт 3 изложен в редакции [Закона РК от 17.11.15 г. № 408-V](#) (введен в действие с 1 марта 2016 г.) ([см. стар. ред.](#))

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.

Статья дополнена пунктом 3-1 в соответствии с [Законом РК от 23.12.23 г. № 50-VIII](#) (введены в действие с 24 февраля 2024 г.)

3-1. Для оказания государственной услуги в электронной форме в том числе может проводиться биометрическая аутентификация личности услугополучателя в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

4. Исключен в соответствии с [Законом РК от 14.07.22 г. № 141-VII](#) ([см. стар. ред.](#))

Статья дополнена пунктом 5 в соответствии с [Законом РК от 17.11.15 г. № 408-V](#) (введен в действие с 1 марта 2016 г.)

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.

См. [перечень государственных услуг, подлежащих оптимизации и автоматизации, и сроки их перевода в электронную форму](#)

Закон дополнен статьей 21-1 в соответствии с [Законом РК от 25.11.19 г. № 272-VI](#); изложена в редакции [Закона РК от 14.07.22 г. № 141-VII](#) (см. [стар. ред.](#))

Статья 21-1. Оказание проактивных услуг

Оказание проактивных услуг осуществляется посредством информационных систем государственных органов при регистрации телефонного номера абонентского устройства сотовой связи услугополучателя на веб-портале «электронного правительства» и наличии согласия услугополучателя на сбор и обработку персональных данных, полученного посредством государственного сервиса контроля доступа к персональным данным.

См: [Приказ Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 24 апреля 2020 года № 155/НК](#) «Об утверждении Правил оказания проактивных услуг»

Статья 22 изложена в редакции [Закона РК от 25.11.19 г. № 272-VI](#) (см. [стар. ред.](#)); [Закона РК от 14.07.22 г. № 141-VII](#) (см. [стар. ред.](#))

Статья 22. Реинжиниринг оказания государственных услуг

Реинжиниринг оказания государственных услуг осуществляется центральными государственными органами, государственной корпорацией, местными исполнительными органами на постоянной основе в соответствии с правилами цифровой трансформации государственного управления.

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.

Статья 23. Информирование услугополучателей о порядке оказания государственных услуг

1. Информация о порядке оказания государственных услуг предоставляется посредством:

Подпункт 1 изложен в редакции [Закона РК от 17.11.15 г. № 408-V](#) (введен в действие с 1 марта 2016 г.) (см. [стар. ред.](#)); [Законом РК от 25.11.19 г. № 272-VI](#) (см. [стар. ред.](#))

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;

В подпункт 3 внесены изменения в соответствии с [Законом РК от 25.11.19 г. № 272-VI](#) (см. [стар. ред.](#))

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;

В подпункт 4 внесены изменения в соответствии с [Законом РК от 24.11.15 г. № 419-V](#) (см. [стар. ред.](#))

4) обращения в Единый контакт-центр.

В пункт 2 внесены изменения в соответствии с [Законом РК от 25.11.19 г. № 272-VI](#) (см. [стар. ред.](#))

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.

Пункт 3 изложен в редакции [Закона РК от 17.11.15 г. № 408-V](#) (введен в действие с 1 марта 2016 г.) ([см. стар. ред.](#))

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.

В пункт 4 внесены изменения в соответствии с [Законом РК от 24.11.15 г. № 419-V](#) ([см. стар. ред.](#))

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](#).

В пункт 6 внесены изменения в соответствии с [Законом РК от 25.11.19 г. № 272-VI](#) ([см. стар. ред.](#))

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.

Статья дополнена пунктом 7 в соответствии с [Законом РК от 23.12.23 г. № 50-VIII](#) (введены в действие с 24 февраля 2024 г.)

7. Информация о перечне государственных услуг, по которым прием заявлений на оказание государственных услуг и выдачу их результатов услугополучателю осуществляет партнерская организация, а также наименование и контактные данные партнерских организаций размещаются на интернет-ресурсе Государственной корпорации и в местах приема заявлений на оказание государственных услуг и выдачи их результатов услугополучателю.

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 дополнена пунктом 3 в соответствии с [Законом РК от 23.12.23 г. № 50-VIII](#) (введены в действие с 24 февраля 2024 г.)

3. Государственной корпорацией по согласованию с уполномоченным органом в сфере оказания государственных услуг может устанавливаться плата за дополнительный сервис к государственной услуге.

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.

В пункт 2 внесены изменения в соответствии с [Законом РК от 17.11.15 г. № 408-V \(введен в действие с 1 марта 2016 г.\) \(см. стар. ред.\)](#); [Законом РК от 25.11.19 г. № 272-VI \(см. стар. ред.\)](#)

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:

Подпункт 1 изложен в редакции [Закона РК от 17.11.15 г. № 408-V \(введен в действие с 1 марта 2016 г.\) \(см. стар. ред.\)](#)

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.

Заголовок главы 5 изложен в редакции [Закона РК от 23.11.15 г. № 417-V \(см. стар. ред.\)](#)

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

Статья 26 изложена в редакции [Закона РК от 23.11.15 г. № 417-V \(см. стар. ред.\)](#)

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.

Статья 27 изложена в редакции [Закона РК от 06.04.24 г. № 71-VIII \(введен в действие с 8 июня 2024 г.\) \(см. стар. ред.\)](#)

Статья 27. Государственный контроль за качеством оказания государственных услуг

1. Государственным контролем за качеством оказания государственных услуг является деятельность уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг и его территориальных подразделений по проверке и наблюдению соблюдения законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг в отношении субъектов государственного контроля за качеством оказания государственных услуг.

2. К субъектам государственного контроля за качеством оказания государственных услуг относятся услугодатели и Государственная корпорация.

3. Государственный контроль за качеством оказания государственных услуг проводится путем:

1) проверки с выездом на место либо без выезда на место с вызовом должностных лиц и (или) запросом материалов;

2) наблюдения посредством доступа к информационным системам либо на основе отчетной информации и иных сведений в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

4. Предметом государственного контроля за качеством оказания государственных услуг является соблюдение субъектами государственного контроля за качеством оказания государственных услуг требований законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг.

5. Государственный контроль за качеством оказания государственных услуг за деятельностью центральных государственных органов, их ведомств и подведомственных им организаций, заграничных учреждений Республики Казахстан проводится должностными лицами уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг, а местных исполнительных органов областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, территориальных подразделений центральных

государственных органов и ведомств, подведомственных им организаций, акимов районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов, Государственной корпорации и ее филиалов, а также физических и юридических лиц, оказывающих государственные услуги в соответствии с законодательством Республики Казахстан, - должностными лицами территориальных подразделений уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг в пределах их компетенции, а в случаях необходимости - и должностными лицами уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг.

6. Положения настоящей статьи не распространяются на отношения, связанные с организацией, обеспечением и осуществлением контрразведывательной и предпринимательской деятельности.

Закон дополнен статьей 27-1 в соответствии с [Законом РК от 06.04.24 г. № 71-VIII](#) (введен в действие с 8 июня 2024 г.)

Статья 27-1. Виды проверок и порядок их проведения

1. Проверки делятся на следующие виды:

1) плановые проверки, проводимые на предмет соблюдения субъектами государственного контроля за качеством оказания государственных услуг требований законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг;

2) внеплановые проверки, проводимые на предмет соблюдения субъектами государственного контроля за качеством оказания государственных услуг требований законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг по вопросам, послужившим основанием для их проведения.

2. Для проведения проверок могут привлекаться специалисты, консультанты и эксперты государственных органов и подведомственных организаций. Проведение учета проверок может осуществляться только посредством информационной системы уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг.

3. Основанием для назначения плановой проверки является полугодовой план проверок, утверждаемый уполномоченным органом по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг в срок до 10 декабря года, предшествующего году проведения проверок, и до 10 мая текущего календарного года, в который могут быть внесены изменения решением руководителя уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг.

Состав проверяющих должностных лиц может быть изменен решением уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг или его территориальными подразделениями.

При изменении состава проверяющих должностных лиц уполномоченный орган по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг или его территориальное подразделение уведомляет об этом субъект государственного контроля за качеством оказания государственных услуг не позднее одного рабочего дня со дня принятия такого решения.

4. Плановой проверке подлежат субъекты государственного контроля за качеством оказания государственных услуг в следующих случаях, если:

1) за последние шесть месяцев, предшествующих утверждению полугодового списка проведения плановых проверок, ими оказано свыше одной тысячи государственных услуг;

2) за последние шесть месяцев, предшествующих утверждению полугодового плана проведения плановых проверок, было вынесено представление об устранении выявленных нарушений по результатам предыдущих проверок;

3) за последние шесть месяцев, предшествующих утверждению полугодового плана проведения плановых проверок, в отношении их поступило обращение от физических и (или) юридических лиц;

4) в течение последнего года их должностные лица привлекались к административной ответственности за совершение административного правонарушения, предусмотренного [статьей 465](#) Кодекса Республики Казахстан об административных правонарушениях;

5) за последние шесть месяцев, предшествующих утверждению полугодового плана проведения плановых проверок, не исполнено предложение, направленное на основе анализа и мониторинга по предупреждению нарушений при оказании государственных услуг и обеспечению прав и законных интересов услугополучателей;

6) в течение последнего года в отношении их проведены три и более внеплановых проверки;

7) за последние три года в отношении их не проводилась плановая проверка.

5. Плановая проверка в отношении субъекта государственного контроля за качеством оказания государственных услуг не может проводиться более одного раза в год.

6. Основаниями для назначения внеплановой проверки являются:

1) обращения физических и юридических лиц на решения, действия (бездействие) субъектов государственного контроля за качеством оказания государственных услуг;

2) обращения государственных органов по фактам нарушений требований законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг;

3) контроль исполнения представлений об устранении выявленных нарушений;

4) нарушения требований законодательства Республики Казахстан, выявленные в результате наблюдения;

5) публикации в средствах массовой информации и информация о нарушениях законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг, изученная путем запроса.

7. Внеплановые проверки не проводятся на основании анонимных обращений.

8. Проверки проводятся в соответствии с требованиями, определенными законами Республики Казахстан, а также правилами государственного контроля за качеством оказания государственных услуг.

9. Должностные лица уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг и его территориальных подразделений, прибывшие на объект для проведения проверки, обязаны предъявить субъекту контроля за качеством оказания государственных услуг:

1) служебное удостоверение либо идентификационную карту;

2) при необходимости - разрешение компетентного органа на посещение режимных объектов.

10. Проверки в отношении органов национальной безопасности Республики Казахстан проводятся по согласованию с Председателем Комитета национальной безопасности Республики Казахстан либо лицом, его замещающим.

Во время нахождения должностных лиц уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг и его территориальных подразделений, уполномоченных на проведение проверок, на объектах органов национальной безопасности Республики Казахстан на них распространяются требования пропускного и внутриобъектового режимов, установленные в этом органе.

Закон дополнен статьей 27-2 в соответствии с [Законом РК от 06.04.24 г. № 71-VIII](#) (введен в действие с 8 июня 2024 г.)

Статья 27-2. Сроки проведения проверки и меры, принимаемые по ее окончании

1. Сроки проведения плановой проверки устанавливаются с учетом объема предстоящих работ, а также поставленных задач и не должны превышать двадцать рабочих дней со дня начала проверки.

При проведении внеплановых проверок сроки проведения проверок не должны превышать десять рабочих дней со дня начала проверки.

2. Уведомление о начале плановой проверки направляется не менее чем за три рабочих дня до ее начала с указанием даты и не менее чем за сутки до начала внеплановой проверки.

3. В уведомлении о начале проверки указываются:

1) фамилия, имя, отчество (если оно указано в документе, удостоверяющем личность) и должность лица (лиц), уполномоченного (уполномоченных) на проведение проверки;

2) сведения о специалистах, консультантах и экспертах, привлекаемых для проведения проверки;

3) наименование субъекта государственного контроля за качеством оказания государственных услуг, в отношении которого назначено проведение проверки, его место нахождения;

4) предмет назначенной проверки;

5) срок проведения проверки;

6) проверяемый период;

7) вид проверки;

8) основания проведения проверки;

9) подпись лица, уполномоченного подписывать уведомление.

4. Сроки проведения проверки приостанавливаются:

1) в случаях направления в государственные органы, должностным лицам и иным субъектам запроса о представлении необходимых сведений, имеющих существенное значение в рамках проводимой проверки, до их получения;

2) при введении чрезвычайного положения с учетом основных и временных ограничительных мер, предусмотренных на период его действия.

При приостановлении и возобновлении сроков проведения проверки уполномоченный орган по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг или его территориальное подразделение уведомляют об этом субъект государственного контроля за качеством оказания государственных услуг не позднее одного рабочего дня со дня принятия такого решения.

Исчисление срока проведения проверки продолжается со дня ее возобновления.

5. В ходе проверки должностным лицом уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг и его территориальных подразделений, проводящим проверку, не позднее чем за три рабочих дня до даты завершения проверки составляется и направляется субъектам государственного контроля за качеством оказания государственных услуг, а также лицам, указанным в [подпункте 1\) пункта 6 статьи 27-1](#) настоящего Закона, проект справки о результатах проверки.

6. Субъект государственного контроля за качеством оказания государственных услуг, а также лица, указанные в подпункте 1) пункта 6 статьи 27-1 настоящего Закона, вправе принять участие в заслушивании, проводимом должностными лицами уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг и его территориальных подразделений, проводящими проверку, и представить или высказать возражение к проекту справки о результатах проверки в срок не позднее двух рабочих дней со дня его получения.

По результатам рассмотрения поступивших возражений к проекту справки о результатах проверки должностные лица уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг и его территориальных подразделений, проводящих проверку, составляют справку о результатах проверки либо в пределах установленного срока принимают меры по дополнительному изучению сведений, имеющих существенное значение, в том числе приостанавливают проведение проверки согласно подпункту 1) части первой пункта 4 настоящей статьи.

7. Датой завершения проверки считается день направления субъекту государственного контроля за качеством оказания государственных услуг и государственному органу, осуществляющему в пределах своей компетенции деятельность в области государственной правовой статистики и специальных учетов, справки о результатах проверки.

8. В случаях, когда справкой о результатах проверки подтверждаются нарушения законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг, в адрес субъекта государственного контроля за качеством оказания государственных услуг вносится обязательное к рассмотрению представление об устранении нарушений, выявленных по результатам проверки, а также о рассмотрении ответственности лиц, допустивших нарушение.

9. Представление об устранении выявленных нарушений подлежит рассмотрению с принятием мер по устранению указанных в нем нарушений субъектом государственного контроля за качеством оказания государственных услуг в течение тридцати календарных дней.

По нарушениям законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг, которыми созданы препятствия в реализации прав, свобод и законных интересов услугополучателей, принимаются также меры по восстановлению без необходимости повторного их обращения за получением государственной услуги.

10. Информация об итогах рассмотрения представления об устранении выявленных нарушений направляется в уполномоченный орган по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг или его территориальное подразделение в течение двух рабочих дней со дня его рассмотрения.

11. Формы уведомлений о начале проверки и приостановлении (возобновлении) сроков проверки, об изменении состава проверяющих должностных лиц, справки о результатах проверки и представления об устранении выявленных нарушений утверждаются уполномоченным органом по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг.

Закон дополнен статьей 27-3 в соответствии с [Законом РК от 06.04.24 г. № 71-VIII](#) (введен в действие с 8 июня 2024 г.)

Статья 27-3. Права и обязанности субъекта государственного контроля за качеством оказания государственных услуг при проведении проверки

1. Субъекты государственного контроля за качеством оказания государственных услуг при проведении проверки вправе:

1) не допускать к проверке должностных лиц уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг и его территориальных подразделений, прибывших для проведения проверки, в случаях:

превышения либо истечения сроков проверки;

поручения проведения проверки должностным лицам уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг и его территориальных подразделений, не имеющим на то соответствующих полномочий;

грубых нарушений требований проведения проверки, установленных настоящим Законом;

2) не представлять сведения, если они не относятся к предмету проводимой проверки;

3) обжаловать результаты проверки (представление об устранении выявленных нарушений) должностных лиц уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг и его территориальных подразделений в порядке, установленном настоящим Законом и законодательством Республики Казахстан;

4) фиксировать процесс проведения проверки, а также отдельные действия должностного лица уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг и его территориальных подразделений, проводимые им в рамках проверки, с помощью средств аудио- и видеотехники, не создавая препятствий деятельности проверяющего должностного лица.

2. Субъекты государственного контроля за качеством оказания государственных услуг при проведении проверки обязаны:

- 1) обеспечить беспрепятственный доступ проверяющих должностных лиц уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг и его территориальных подразделений на территорию и в помещения;
- 2) представлять проверяющим должностным лицам уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг и его территориальных подразделений документы (сведения) на бумажных и электронных носителях либо их копии для приобщения к справке о результатах проверки, а также доступ к информационным системам в соответствии с задачами и предметом проверки;
- 3) явиться по вызову проверяющих должностных лиц уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг и его территориальных подразделений;
- 4) не допускать внесения изменений и дополнений в проверяемые документы при проведении проверки.

Закон дополнен статьей 27-4 в соответствии с [Законом РК от 06.04.24 г. № 71-VIII](#) (введен в действие с 8 июня 2024 г.)

Статья 27-4. Недействительность проверки

1. Субъекты государственного контроля за качеством оказания государственных услуг вправе обжаловать решения, действия (бездействие) должностных лиц уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг и его территориальных подразделений, проводящих проверку, в порядке, установленном законами Республики Казахстан.

2. Подача обращения не исключает принятия субъектом государственного контроля за качеством оказания государственных услуг мер по устранению выявленных нарушений.

3. Проверка признается недействительной, если она проведена с грубым нарушением требований к проведению проверки, установленных настоящим Законом.

4. К грубым нарушениям требований к проведению проверки относятся:

- 1) отсутствие оснований проведения проверки;
- 2) отсутствие уведомления о начале проверки;
- 3) назначение проверок по вопросам, не входящим в компетенцию уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг или его территориального подразделения.

5. Признание проверки недействительной является основанием для отмены представления об устранении выявленных нарушений вышестоящим государственным органом. В случае отказа отмены представления об устранении выявленных нарушений вышестоящим государственным органом представление об устранении выявленных нарушений отменяется судом.

Статья 28 изложена в редакции [Закона РК от 06.02.23 г. № 194-VII](#) (введены в действие с 1 апреля 2023 г.) (см. [стар. ред.](#))

Статья 28. Порядок проведения оценки качества оказания государственных услуг

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

Статья 29. Общественный мониторинг качества оказания государственных услуг

Пункт 1 изложен в редакции [Закона РК от 04.07.22 г. № 134-VII](#) (см. [стар. ред.](#))

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 о государственном социальном заказе, государственном заказе на реализацию стратегического партнерства, грантах и премиях для неправительственных организаций в Республике Казахстан.

Пункт 2 изложен в редакции [Закона РК от 17.11.15 г. № 408-V](#) (введен в действие с 1 марта 2016 г.) (см. стар. ред.)

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.

В пункт 3 внесены изменения в соответствии с [Законом РК от 14.07.22 г. № 141-VII](#) (см. стар. ред.)

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

Подпункт 1 изложен в редакции [Закона РК от 17.11.15 г. № 408-V](#) (введен в действие с 1 марта 2016 г.) (см. стар. ред.)

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;

Подпункт 4 изложен в редакции [Закона РК от 25.11.19 г. № 272-VI](#) (см. стар. ред.)

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

Критерии оценки качества оказания общественно значимых услуг устанавливаются в рамках социологических исследований или мониторинга качества их оказания.

Пункт 4 изложен в редакции [Закона РК от 17.11.15 г. № 408-V](#) (введен в действие с 1 марта 2016 г.) (см. стар. ред.)

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.

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

Астана, Акорда, 15 апреля 2013 года
№ 88-V ЗРК