

ЗАКОН РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

О государственных и социально ответственных услугах

Настоящий Закон регулирует общественные отношения в сфере оказания государственных и социально ответственных услуг.

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 1. Основные понятия, используемые в настоящем Законе

В настоящем Законе используются следующие основные понятия:

1) Государственная корпорация «Правительство для граждан» (далее - Государственная корпорация) - юридическое лицо, созданное по решению Правительства Республики Казахстан для оказания государственных услуг 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;

1-1) исключен в соответствии с [Законом](#) РК от 09.01.26 г. № 256-VIII

1-2) социально ответственная услуга - услуга, оказываемая физическому или юридическому лицу и направленная на удовлетворение его базовых и общественно значимых потребностей, за исключением государственных услуг;

1-3) партнерское соглашение - соглашение, заключенное Государственной корпорацией с субъектами предпринимательства, соответствующими требованиям и прошедшими отбор уполномоченным органом в сфере оказания государственных и социально ответственных услуг, для предоставления услуг по приему заявлений на оказание государственных услуг и выдаче их результатов услугополучателю;

1-4) партнерская организация - субъект предпринимательства, заключивший партнерское соглашение в соответствии с настоящим Законом;

1-5) исключен в соответствии с [Законом](#) РК от 09.01.26 г. № 256-VIII

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;

2-1) 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;

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

2-3) мера государственной поддержки физических лиц - государственные услуги или иные формы государственной поддержки, направленные на повышение благополучия физических лиц, за исключением индивидуальных предпринимателей и лиц,

занимающихся частной практикой, юридических консультантов, в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

3) услугополучатель - физические и юридические лица, филиалы и представительства юридических лиц, имеющие право и (или) намерение подать заявление на получение государственной или социально ответственной услуги или получающие государственную или социально ответственную услугу либо получившие результат оказания государственной или социально ответственной услуги для реализации своих прав, свобод и законных интересов с предоставлением им соответствующих материальных или нематериальных благ;

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

4-1) соуслугодатель - физические и юридические лица, участвующие в одном или нескольких этапах оказания государственной или социально ответственной услуги и предоставляющие услугодателю документы и информацию, необходимые для оказания государственной услуги;

4-2) общественно значимая услуга - государственная услуга, осуществляемая на непрерывной основе и направленная на удовлетворение законных интересов общества;

4-3) мобильное приложение Государственной корпорации - цифровой объект для оказания государственных услуг через видеосвязь с Государственной корпорацией;

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;

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

5-2) исключен в соответствии с [Законом](#) РК от 19.05.26 г. № 291-VIII

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

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

8) реестр государственных услуг - классифицированный перечень государственных услуг;

9) автоматизированное подписание результата государственной услуги - автоматизированное наложение электронной цифровой подписи на электронный результат государственной услуги без участия услугодателя и (или) соуслугодателя при условии получения всех необходимых данных и подтверждений из цифровых объектов и систем;

10) цифровая система мониторинга оказания государственных услуг - цифровая система, предназначенная для цифровизации и мониторинга процесса оказания государственных услуг, в том числе оказываемых через Государственную корпорацию «Правительство для граждан»;

10-1) пилотный проект в сфере оказания государственных услуг - 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

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) цифровизация 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

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

17-1) исключен в соответствии с [Законом](#) РК от 09.01.26 г. № 256-VIII

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

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;

17-4) технический сбой - незапланированный временный выход из строя программно-аппаратного комплекса или отдельного из компонентов цифровой системы, повлекший за собой отсутствие возможности использования цифровой системы одним или несколькими пользователями;

17-5) 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;

17-6) уполномоченный орган в сфере цифровизации - центральный исполнительный орган, осуществляющий руководство и межотраслевую координацию в сфере цифровизации;

18) исключен в соответствии с [Законом](#) РК от 24.05.18 г. № 156-VI

19) веб-портал «цифрового правительства» - цифровой объект, представляющий собой «единое окно» доступа к консолидированной информации, размещаемой государственными органами и иными субъектами, участвующими в предоставлении государственных услуг, включая нормативную правовую базу, а также к государственным и иным услугам, оказываемым в электронной форме.

Статья 2. Законодательство Республики Казахстан в сфере оказания государственных и социально ответственных услуг

1. Законодательство Республики Казахстан в сфере оказания государственных и социально ответственных 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. Цель и принципы оказания государственных и социально ответственных услуг

Целью государственного регулирования общественных отношений в сфере оказания государственных и социально ответственных услуг является обеспечение качественного оказания государственных и социально ответственных услуг услугополучателям.

Государственные и социально ответственные 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, а также отказа по формальным основаниям при оказании государственных и социально ответственных услуг;

подотчетности и прозрачности в сфере оказания государственных и социально ответственных услуг;

клиентоориентированности, качества и доступности государственных и социально ответственных услуг;

постоянного совершенствования процесса оказания государственных и социально ответственных услуг;

экономичности и эффективности при оказании государственных и социально ответственных услуг.

Статья 4. Права услугополучателей

1. Услугополучатели имеют право:

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

2) получать государственную услугу в соответствии с подзаконным нормативным правовым актом, определяющим порядок оказания государственной услуги, или социально ответственную услугу в соответствии с правилами, определяющими порядок оказания социально ответственной услуги и утвержденными услугодателем;

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, соуслугодателя и (или) их должностных лиц, Государственной корпорации и (или) ее работников по вопросам оказания государственных услуг в порядке, установленном [законодательными](#) актами Республики Казахстан;

3-1) обжаловать решения, действия (бездействие) услугодателя и (или) их должностных лиц, Государственной корпорации и (или) ее работников по вопросам оказания социально ответственной услуги в порядке, установленном законодательными актами Республики Казахстан;

4) получать государственную или социально ответственную услугу в бумажной и (или) электронной форме в соответствии с [законодательством Республики Казахстан](#);

4-1), 5) исключены в соответствии с [Законом](#) РК от 09.01.26 г. № 256-VIII

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

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

8) получать государственные или социально ответственные услуги лично или через законного представителя, за исключением ограничений, установленных законами Республики Казахстан.

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

Статья 5. Права и обязанности услугодателей

1. Услугодатели имеют право:

1) 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 или социально ответственных услуг;

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

2. Услугодатели обязаны:

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

1-1) оказывать социально ответственные услуги в соответствии с правилами, определяющими порядок оказания социально ответственных услуг и утвержденными услугодателем по согласованию с уполномоченным органом, осуществляющим регулирование или руководство в соответствующей сфере;

2) создавать необходимые условия для лиц с инвалидностью при получении ими государственных или социально ответственных услуг;

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

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

5) обеспечить доставку результата государственной или социально ответственной услуги в Государственную корпорацию, оказываемой через Государственную корпорацию, не позднее чем за сутки до истечения срока оказания государственной или социально ответственной услуги, установленного подзаконным нормативным правовым актом, определяющим порядок оказания государственной услуги, или правилами оказания социально ответственной услуги, за исключением государственных или социально ответственных услуг, оказываемых в течение одного рабочего дня;

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;

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

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

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

10-1) осуществлять прием заявлений на оказание государственной услуги с использованием цифрового листа ожидания;

11) обеспечивать внесение данных в цифровую систему мониторинга оказания государственных или социально ответственных услуг о стадии их оказания в [порядке](#), определенном уполномоченным органом в сфере цифровизации;

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 цифровых системах, при оказании государственных или социально ответственных услуг, если иное не предусмотрено [законами Республики Казахстан](#);

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

14) отказывать в оказании государственных или социально ответственных услуг в случаях и по основаниям, которые установлены законами Республики Казахстан;

15) не допускать проявления бюрократизма и волокиты;

16) принимать меры по обеспечению стабильности работы цифровых объектов, используемых для оказания государственных или социально ответственных услуг.

При оказании государственных или социально ответственных услуг не допускается истребования от услугополучателей:

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

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

Статья 5-1. Права и обязанности соуслугодателей

1. Соуслугодатели имеют право получать от услугодателей документы и информацию, необходимые для оказания государственных или социально ответственных услуг.

2. Соуслугодатели обязаны:

1) соблюдать требования подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных или социально ответственных услуг;

2) предоставлять отрицательный ответ на запрос о согласовании, который требуется для оказания государственной или социально ответственной услуги, а также отрицательное

закключение экспертизы, исследования либо проверки при неустранении недостатков в установленный срок;

3) своевременно предоставлять услугодателям, в Государственную корпорацию документы и информацию, необходимые для оказания государственных или социально ответственных услуг, в том числе посредством интеграции цифровых систем, в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

Глава 2. ГОСУДАРСТВЕННОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ В СФЕРЕ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И СОЦИАЛЬНО ОТВЕТСТВЕННЫХ УСЛУГ

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

Правительство Республики Казахстан разрабатывает основные направления государственной политики в сфере оказания государственных и социально ответственных 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;

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;

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 цифровизации;

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

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 и социально ответственных услуг

Уполномоченный орган в сфере оказания государственных и социально ответственных услуг:

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

2) исключен в соответствии [Законом](#) РК от 23.12.23 г. № 50-VIII

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

5) осуществляет согласование проектов подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг, и типовых правил оказания социально ответственных услуг;

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

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

8) исключен в соответствии с [Законом](#) РК от 21.05.24 г. № 86-VIII

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

8-2) осуществляет формирование и утверждение перечня социально ответственных услуг в порядке, определяемом уполномоченным органом в сфере оказания государственных и социально ответственных услуг;

9) исключен в соответствии с [Законом](#) РК от 21.05.24 г. № 86-VIII

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 цифровизации

Уполномоченный орган в сфере цифровизации:

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

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

8) организует и координирует работу Единого контакт-центра;

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

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

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

11-1) согласовывает перевод государственной услуги в цифровой и проактивный форматы;

12) разрабатывает и утверждает нормативные правовые акты в сфере оказания государственных услуг в пределах своей компетенции;

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

12-2) исключен в соответствии с [Законом](#) РК от 21.05.24 г. № 86-VIII

12-3) координирует деятельность центральных государственных органов, местных исполнительных органов по реинжинирингу оказания государственных услуг в соответствии с правилами цифровой трансформации государственного управления;

12-4) осуществляет оценку процессов цифровизации государственных услуг;

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

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

13-2) утверждает [правила](#) классификации государственных услуг в электронной форме для определения способа аутентификации услугополучателя;

13-3) утверждает [обязательные реквизиты](#) результатов оказания государственных и иных услуг в электронной форме, полученных посредством абонентского устройства сотовой связи, а также [порядок](#) проверки их достоверности;

13-4) утверждает правила отображения и использования электронных документов в сервисе цифровых документов;

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

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

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

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

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

8) определяет [порядок](#) ценообразования на услуги, оказываемые Государственной корпорацией.

Статья 10. Компетенция центральных государственных органов

Центральные государственные органы:

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

3) обеспечивают повышение качества, доступность оказания государственных и социально ответственных услуг;

4) обеспечивают доступность подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг, и правил оказания социально ответственных услуг;

4-1) обеспечивают своевременное принятие подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг, а также устраняют противоречия и пробелы в них;

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

6) рассматривают обращения услугополучателей по вопросам оказания государственных и социально ответственных услуг;

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

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

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

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 цифровизации;

9-2) обеспечивают перевод государственной услуги в цифровой и проактивный форматы, включая применение автоматизированного подписания результата государственной услуги, в соответствии с законодательством Республики Казахстан по согласованию с уполномоченным органом в сфере цифровизации;

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

11) обеспечивают предоставление информации в уполномоченный орган в сфере цифровизации о принимаемых мерах по цифровизации процесса оказания государственных услуг для проведения оценки процесса цифровизации оказания государственных услуг и выработки рекомендаций по переводу государственных услуг в цифровой формат в порядке и сроки, которые установлены законодательством Республики Казахстан;

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

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;

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 и социально ответственных услуг;

13-2) разрабатывают и утверждают [типовые правила](#) оказания социально ответственных услуг в сферах, осуществляющих государственное регулирование или руководство;

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

15) обеспечивают соблюдение услугодателями, соуслугодателями подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг, и правил оказания социально ответственных услуг;

15-1) принимают меры по переводу в проактивный, композитный и экстерриториальный виды оказания государственных услуг в соответствии с правилами цифровой трансформации государственного управления;

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:

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

2) обеспечивают доступность подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг, и правил оказания социально ответственных услуг;

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

4) рассматривают обращения услугополучателей по вопросам оказания государственных и социально ответственных услуг;

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

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

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, которые установлены законодательством Республики Казахстан;

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

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

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

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

13) обеспечивают соблюдение услугодателями, соуслугодателями подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг, и правил оказания социально ответственных услуг;

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

Статья 11-1. Организация деятельности Государственной корпорации

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;

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

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;

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 цифровизации по согласованию с Комитетом национальной безопасности Республики Казахстан;

4) рассматривает обращения услугополучателей по вопросам оказания государственных услуг;

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

6) оказывает 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, а также в ускоренном порядке в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

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;

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;

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.

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 кибербезопасности 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.

Статья 11-3. Единый контакт-центр

Единый контакт-центр:

- 1) осуществляет круглосуточное консультационное сопровождение физических и юридических лиц по вопросам оказания государственных и иных услуг;
- 2) осуществляет круглосуточное консультационное сопровождение физических и юридических лиц, государственных органов по вопросам «цифрового правительства»;
- 3) направляет государственным органам и иным организациям запросы для дачи разъяснений по вопросам, возникшим у получателя государственных и иных услуг, в том числе сервиса цифровых документов;
- 4) на систематической основе направляет государственным органам и иным организациям информацию по поступившим обращениям физических и юридических лиц, а также их филиалам и представительством.

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

Статья 12. Реестр государственных услуг

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

1-1. Государственная услуга, за исключением общественно значимых услуг, характеризуется следующими признаками:

- 1) является одной из форм реализации отдельных государственных функций или их совокупности;

- 2) предоставляется в индивидуальном порядке физическому или юридическому лицу, филиалам и представительствам юридических лиц по обращению или без обращения;
- 3) осуществляется посредством взаимодействия услугополучателя с услугодателем и (или) соуслугодателем;
- 4) предполагает реализацию права услугополучателя на обращение (требование) о предоставлении государственной услуги;
- 5) направлена на предоставление результата.

Подпункты 2), 3), 4) и 5) части первой настоящего пункта распространяются на социально ответственные услуги.

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

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

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 заграничными учреждениями Республики Казахстан, местными исполнительными органами областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимами районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов.

Проекты подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг, разрабатываются в соответствии с правилами цифровой трансформации государственного управления.

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

2. Исключен в соответствии с [Законом](#) РК от 09.01.26 г. № 256-VIII

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 цифровизации](#), 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.

4. Подзаконный нормативный правовой акт, определяющий порядок оказания государственной услуги, разрабатывается и утверждается в срок не позднее трех месяцев

со дня утверждения реестра государственных услуг или внесения в него изменений и дополнений.

5. Утверждение подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания общественно значимых услуг, не требуется.

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

2) описание порядка:

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

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

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

выдачи результата оказания государственной услуги;

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, соуслугодателям;

3-1) приложение с перечнем основных требований к оказанию государственной услуги, которое содержит:

наименование государственной услуги;

наименование подвида (при наличии) государственной услуги;

наименование услугодателя, соуслугодателя;

способы предоставления государственной услуги и ее подвидов (при наличии);

срок оказания государственной услуги и ее подвидов (при наличии);

форму оказания государственной услуги и ее подвидов (при наличии);

результат оказания государственной услуги и ее подвидов (при наличии);

размер платы, взимаемой с услугополучателя при оказании государственной услуги и ее подвидов (при наличии), 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 и ее подвидов (при наличии);

основания для отказа в оказании государственной услуги и ее подвидов (при наличии), установленные законами Республики Казахстан;

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

Статья 15. Исключена в соответствии с [Законом](#) РК от 09.01.26 г. № 256-VIII

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

Глава 4. ОКАЗАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ИЛИ СОЦИАЛЬНО ОТВЕТСТВЕННЫХ УСЛУГ

Статья 18. Оказание государственных или социально ответственных услуг

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

Статья 18-1. Сроки оказания государственных или социально ответственных услуг

1. Срок определяется календарной датой, указанием на событие, которое должно наступить, или период времени, который исчисляется годами, месяцами, днями, часами или минутами, предусмотренными законодательством в сфере оказания государственных или социально ответственных услуг.

Государственные или социально ответственные услуги оказываются в сроки, установленные подзаконными нормативными правовыми актами, определяющими порядок оказания государственных или социально ответственных услуг.

Истечение срока не освобождает услугодателей, соуслугодателей от оказания государственных или социально ответственных услуг.

Сроки оказания государственных или социально ответственных услуг могут быть приостановлены в случаях, установленных настоящим Законом.

Не допускается продление сроков оказания государственных или социально ответственных услуг.

2. Срок, исчисляемый годами, истекает в соответствующий месяц и число последнего года срока.

Срок, исчисляемый месяцами, истекает в соответствующее число последнего месяца срока. Если конец срока, исчисляемого месяцами, приходится на такой месяц, который не имеет соответствующего числа, то срок истекает в последний день этого месяца.

Срок, исчисляемый днями, истекает в последний день установленного периода. Если заявление на оказание государственной или социально ответственной услуги поступило за два часа до окончания рабочего дня услугодателя, то срок начинается со следующего рабочего дня.

В случаях, когда последний день срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока, исчисляемого годами, месяцами и днями, считается следующий за ним рабочий день.

Срок оказания государственных или социально ответственных услуг, исчисляемый днями, считается в рабочих днях.

Срок, исчисляемый часами или минутами, истекает в последний час или минуту установленного периода.

Статья 18-2. Приостановление сроков оказания государственных или социально ответственных услуг

1. Основания для приостановления процесса оказания государственной или социально ответственной услуги устанавливаются подзаконным нормативным правовым актом, определяющим порядок оказания государственной услуги, или правилами оказания социально ответственной услуги.

Приостановление срока оказания государственной или социально ответственной услуги начинается со дня направления услугополучателю уведомления услугодателем о приостановлении процесса оказания государственной или социально ответственной услуги, в том числе на основании решения соуслугодателя. Течение срока оказания государственной или социально ответственной услуги возобновляется со дня вынесения решения услугодателем или соуслугодателем о возобновлении процесса оказания государственной или социально ответственной услуги.

2. Услугодатель или соуслугодатель обязан приостановить процесс оказания государственной или социально ответственной услуги в случаях:

1) смерти гражданина (в том числе объявления умершим) или реорганизации, ликвидации юридического лица, если права услугополучателей на получение соответствующих материальных или нематериальных благ допускает правопреемство;

2) признания гражданина недееспособным и (или) ограниченно дееспособным в установленном законами Республики Казахстан порядке;

3) невозможности оказания государственной или социально ответственной услуги до разрешения вопросов, рассматриваемых государственными органами, судом или в ином порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан;

4) обнаружения ошибок или неточностей в заявлении и (или) документах, представленных услугополучателем, их несоответствия требованиям по форме и содержанию, представления неполного пакета документов согласно перечню, предусмотренному подзаконным нормативным правовым актом, определяющим порядок оказания государственной услуги, и правилами оказания социально ответственной услуги.

2-1. В случае приостановления процесса оказания государственной или социально ответственной услуги по основанию, предусмотренному подпунктом 4) пункта 2 настоящей статьи, представленные услугополучателем документы (в том числе оригиналы) подлежат возврату услугополучателю без их принятия на хранение услугодателем или соуслугодателем, за исключением случаев подачи заявления и (или) документов посредством веб-портала «цифрового правительства», стационарного абонентского устройства, абонентского устройства сотовой связи, а также иных цифровых объектов, определенных центральными государственными органами.

Повторное представление документов осуществляется услугополучателем после устранения выявленных недостатков в пределах срока приостановления.

При этом приостановление срока оказания государственной или социально ответственной услуги по основанию, предусмотренному подпунктом 4) [пункта 2](#) настоящей статьи, не применяется к услугам, связанным с субсидированием, а также оказываемым посредством конкурсных процедур отбора услугополучателей или в пределах установленных лимитов.

3. Процесс оказания государственной или социально ответственной услуги приостанавливается:

1) в случаях, предусмотренных подпунктами 1) и 2) пункта 2 настоящей статьи, - до определения правопреемника соответствующего лица или назначения недееспособному лицу опекуна;

2) в случаях, предусмотренных подпунктом 3) пункта 2 настоящей статьи, - до определения позиции государственным органом, вступления в законную силу судебного

акта или решения вопроса в ином порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан;

3) в случаях, предусмотренных подпунктом 4) [пункта 2](#) настоящей статьи, - до устранения выявленных недостатков в разумный срок, установленный услугодателем или соуслугодателем.

Срок приостановления, предусмотренный подпунктом 3) части первой настоящего пункта, не должен превышать общий срок оказания соответствующей государственной или социально ответственной услуги, установленный подзаконным нормативным правовым актом, определяющим порядок оказания государственной услуги, или правилами оказания социально ответственной услуги.

4. Услугодатель по ходатайству услугополучателя или по своей инициативе вправе приостановить процесс оказания государственной или социально ответственной услуги в случаях:

1) действия непреодолимой силы, временно препятствующей дальнейшему процессу оказанию услуги. Под действиями непреодолимой силы, временно препятствующей дальнейшему процессу оказания государственной услуги, понимается введение чрезвычайного положения, угроза или возникновение чрезвычайной ситуации природного и техногенного характера;

2) нахождения услугополучателя в служебной командировке, в медицинской организации на стационарном лечении, превышающих срок оказания государственной услуги, за исключением случаев получения услуги его законными представителями.

Статья 19. Оказание государственных или социально ответственных услуг услугодателями

1. Требования и порядок оказания государственных услуг услугодателями (соуслугодателями) определяются подзаконным нормативным правовым актом, определяющим порядок оказания государственных услуг.

2. Требования и порядок оказания социально ответственных услуг разрабатываются услугодателями в соответствии с типовыми правилами оказания социально ответственных услуг и утверждаются услугодателями в соответствии с требованиями настоящего Закона.

3. В случаях обнаружения ошибок или неточностей в заявлении и (или) документах, представленных услугополучателем, их несоответствия требованиям по форме и содержанию, представления услугополучателем неполного пакета документов согласно перечню, предусмотренному подзаконным нормативным правовым актом, определяющим порядок оказания государственной услуги, или правилами оказания социально ответственной услуги, услугодатель принимает заявления посредством цифрового листа ожидания.

По основанию, предусмотренному частью первой настоящего пункта, представленные услугополучателем документы (в том числе оригиналы) подлежат возврату услугополучателю без их принятия на хранение услугодателем или соуслугодателем, за исключением случаев подачи заявления и (или) документов посредством веб-портала «цифрового правительства», стационарного абонентского устройства, абонентского устройства сотовой связи, а также иных цифровых объектов, определенных центральными государственными органами.

При этом услугополучателю устанавливается разумный срок для устранения выявленных недостатков, который не включается в общий срок оказания соответствующей государственной или социально ответственной услуги, установленный подзаконным нормативным правовым актом, определяющим порядок оказания государственной услуги, или правилами оказания социально ответственной услуги, и не должен превышать его.

В случае устранения недостатков днем приема заявления и (или) документов на получение государственной или социально ответственной услуги считается день первоначального обращения услугополучателя.

Течение срока оказания государственной или социально ответственной услуги возобновляется с момента устранения выявленных недостатков.

В случае неустранения выявленных недостатков в установленный срок услугодатель отказывает в приеме заявления и документов.

4. Положения [пункта 3](#) настоящей статьи не применяются к услугам, связанным с субсидированием, а также оказываемым посредством конкурсных процедур отбора услугополучателей или в пределах установленных лимитов.

Статья 19-1. Отказ в оказании государственных или социально ответственных услуг услугодателями и соулгодателями

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

В случае, если решение об отказе принято соулгодателем, соулгодатель уведомляет об этом услугодателя, который на основании его решения направляет услугополучателю ответ с указанием причин отказа.

1-1. Основанием для отказа в оказании государственной или социально ответственной услуги не могут быть требования, не связанные с возникновением права на получение данной услуги.

1-2. При отказе в оказании государственной услуги заслушивание с услугополучателем не проводится.

2. Услугодатели и соулгодатели отказывают в оказании государственных или социально ответственных услуг по следующим основаниям:

1) установление недостоверности документов, представленных услугополучателями для получения государственных или социально ответственных услуг, связанных с субсидированием, а также оказываемых посредством конкурсных процедур отбора услугополучателей или в пределах установленных лимитов, и (или) данных (сведений), содержащихся в них;

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

3) отрицательный ответ уполномоченного государственного органа на запрос о согласовании, который требуется для оказания государственной или социально ответственной 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 или социально ответственной услуги;

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

6) отсутствие согласия услугополучателя, предоставляемого в соответствии со [статьей 8](#) Закона Республики Казахстан «О персональных данных и их защите», на доступ к персональным данным ограниченного доступа, которые требуются для оказания государственной или социально ответственной услуги;

7) неустранение выявленных недостатков по истечении срока приостановления оказания государственной или социально ответственной услуги по основанию, предусмотренному подпунктом 4) [пункта 2 статьи 18-2](#) настоящего Закона.

3. В случае устранения услугополучателем причин отказа в оказании государственной или социально ответственной услуги услугополучатель может обратиться повторно для получения государственной или социально ответственной 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. Основания для отказа в оказании государственных или социально ответственных услуг также могут устанавливаться отраслевыми законами Республики Казахстан в зависимости от специфики получаемой государственной или социально ответственной услуги.

Статья 20. Оказание государственных услуг через Государственную корпорацию

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

2. Работник Государственной корпорации обязан принять заявление услугополучателя при наличии у него полного пакета документов согласно перечню, предусмотренному подзаконным нормативным правовым актом, определяющим порядок оказания государственной услуги.

2-1. В случаях обнаружения ошибок или неточностей в заявлении и (или) документах, представленных услугополучателем, их несоответствия требованиям по форме и содержанию, представления услугополучателем неполного пакета документов согласно перечню, предусмотренному подзаконным нормативным правовым актом, определяющим порядок оказания государственной услуги, работник Государственной корпорации принимает заявления посредством цифрового листа ожидания.

По основанию, предусмотренному частью первой настоящего пункта, представленные услугополучателем документы (в том числе оригиналы) подлежат возврату услугополучателю без их принятия на хранение Государственной корпорацией.

Повторное представление документов осуществляется услугополучателем после устранения выявленных недостатков в пределах срока приостановления.

При этом услугополучателю устанавливается разумный срок для устранения выявленных недостатков, который не включается в общий срок оказания соответствующей государственной услуги, установленный подзаконным нормативным правовым актом, определяющим порядок оказания государственной услуги, и не должен превышать его.

В случае устранения недостатков днем приема заявления и (или) документов на получение государственной услуги считается день первоначального обращения услугополучателя.

Течение срока оказания государственной услуги возобновляется с момента устранения выявленных недостатков.

В случае неустранения выявленных недостатков в установленный срок работник Государственной корпорации отказывает в приеме заявления и документов.

2-2. Положения пункта 2-1 настоящей статьи не применяются к услугам, связанным с субсидированием, а также оказываемым посредством конкурсных процедур отбора услугополучателей или в пределах установленных лимитов.

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 цифровой системы мониторинга оказания государственных услуг.

5. Исключен в соответствии с [Законом](#) РК от 25.11.19 г. № 272-VI

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

Статья 21. Оказание государственных услуг в электронной форме

1. Оказание государственных услуг в электронной форме осуществляется посредством веб-портала «цифрового правительства» и цифровых объектов, интегрированных с сервисами, размещенными на шлюзе «цифрового правительства», внешнем шлюзе «цифрового 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 цифровой системы «цифрового правительства».

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

2-2. [Обязательные реквизиты](#) результатов оказания государственных услуг в электронной форме, полученных посредством абонентского устройства сотовой связи, а также [порядок](#) проверки их достоверности регулируются цифровым [законодательством](#) Республики Казахстан.

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

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

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

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

6. Государственные услуги могут оказываться с использованием цифрового листа ожидания, в том числе посредством функционала портала «цифрового правительства» и

цифровых объектов, позволяющих подачу заявления в период технических сбоев цифровых систем, с последующим уведомлением услугополучателя.

7. В случае автоматизированного принятия решения при оказании государственной услуги в электронной форме результат формируется цифровой системой без участия услугодателя. При несогласии с результатом услугополучатель имеет право на его пересмотр с участием услугодателя.

Статья 21-1. Оказание проактивных услуг

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

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

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

В случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, не требуется отправка услугополучателю уведомления с запросом на оказание проактивной услуги, при этом осуществляется обязательное информирование услугополучателей об ее оказании путем отправления текстового сообщения на зарегистрированный на веб-портале «цифрового правительства» абонентский номер сотовой связи или в кабинет пользователя на веб-портале «цифрового правительства».

Статья 21-2. Мера государственной поддержки физических лиц

Извещение (уведомление) о мере государственной поддержки физических лиц, учет и (или) получение такой меры осуществляются посредством «социального кошелька», являющегося цифровым объектом, в [порядке](#), определенном уполномоченным органом в сфере оказания государственных услуг.

При этом мера государственной поддержки физических лиц может быть получена посредством иных цифровых объектов в [порядке](#), определенном уполномоченным органом в сфере оказания государственных услуг.

Статья 21-3. Виды государственных услуг

1. По степени цифровизации государственные услуги, оказываемые в электронной форме, являются:

1) полностью цифровизированными - государственная услуга, исключаяющая в процессе ее оказания бумажный документооборот и участие услугодателя и (или) соуслугодателя оказания государственных услуг;

2) частично цифровизированными - государственная услуга, содержащая в процессе ее оказания последовательность бумажного и электронного документооборота с участием услугодателя и (или) соуслугодателя оказания государственных услуг.

2. Виды оказания государственной услуги являются:

1) композитными;

2) проактивными;

3) экстерриториальными.

Композитной услугой является государственная услуга, предусматривающая совокупность нескольких государственных услуг, оказываемых на основании одного заявления.

Проактивной услугой является государственная услуга, оказываемая без заявления услугополучателя по инициативе услугодателя.

Экстерриториальной услугой является государственная услуга, предусматривающая возможность получения услуг независимо от места регистрации услугополучателя.

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 осуществляется разработчиком подзаконного нормативного правового акта, определяющего порядок оказания государственной услуги до одного года, по согласованию с [уполномоченным органом](#) в сфере оказания государственных услуг и заинтересованными государственными органами.

Реализация пилотных проектов в сфере социально ответственных услуг осуществляется разработчиком подзаконного нормативного правового акта, определяющего порядок оказания социально ответственных услуг до одного года, по согласованию с заинтересованными государственными органами.

Статья 23. Информирование услугополучателей о порядке оказания государственных и социально ответственных услуг

1. Информация о порядке оказания государственных и социально ответственных услуг предоставляется посредством:

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

2) обращения физических и юридических лиц к услугодателям;

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

4) обращения в Единый контакт-центр.

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

3. Центральные государственные органы, местные исполнительные органы областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимы районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов, услугодатели и Государственная корпорация обязаны незамедлительно предоставлять

услугополучателям информацию о порядке оказания государственных услуг и (или) социально ответственных услуг с необходимыми разъяснениями при их обращении.

4. Информация о стадии оказания государственной или социально ответственной 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 «цифрового правительства», интернет-ресурсах и других средствах массовой информации [отчет о деятельности по вопросам оказания государственных и социально ответственных услуг](#).

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

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.

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

Государственная корпорация вправе взимать с услугополучателя по его обращению плату за ускоренное обслуживание при оказании государственной услуги, в том числе в цифровом формате и (или) ускоренном порядке, в соответствии с прейскурантом цен, утверждаемым решением уполномоченного органа, определяемого Правительством Республики Казахстан из числа центральных государственных органов.

Статья 25. Особенности рассмотрения жалоб по вопросам оказания государственных и социально ответственных услуг

1. Жалобы услугополучателей по вопросам оказания государственных и социально ответственных услуг подлежат рассмотрению в соответствии с [законодательством Республики Казахстан](#) с учетом особенностей, установленных настоящим Законом.

2. Жалоба услугополучателя, поступившая в адрес центрального государственного органа, местного исполнительного органа области, города республиканского значения, столицы, района, города областного значения, акима района в городе, города районного значения, поселка, села, сельского округа, услугодателя, соуслугодателя, Государственной корпорации, непосредственно оказывающих государственные услуги, подлежит рассмотрению в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

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

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

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

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

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

2) получения дополнительной информации.

В случае продления срока рассмотрения жалобы должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение трех рабочих дней с момента продления срока рассмотрения жалобы сообщает в письменной форме (при подаче жалобы на бумажном носителе) или электронной форме (при подаче жалобы в электронном виде) услугополучателю, подавшему жалобу, о продлении срока рассмотрения жалобы с указанием причин продления.

Глава 5. 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

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. 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, соуслугодатели 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 цифровым 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.

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 цифровой 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.

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.

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 цифровым 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.

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. 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

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.

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

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

1) информацию о соблюдении центральными государственными органами, местными исполнительными органами областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимами районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов, Государственной корпорацией, а также услугодателями требований законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг;

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

3) предложения по повышению качества оказания государственных услуг;

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

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

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 и социально ответственных услуг

Нарушение услугодателями и соуслугодателями законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных и социально ответственных услуг влечет их 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