Мемлекеттік және әлеуметтік жауапкершілігі бар көрсетілетін қызметтер туралы

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

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

Осы Заңның қолданысқа енгізілу тәртібін 31-баптан қараңыз.

Қолданушылар назарына!

Қолданушыларға ыңғайлы болуы үшін ЗҚАИ мазмұнды жасады.

МАЗМҰНЫ

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

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

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

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

1-тарау. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

1-бап. Осы Заңда пайдаланылатын негізгі ұғымдар

Осы Заңда мынадай негізгі ұғымдар пайдаланылады:

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

электрондық нысанда көрсетуді қамтамасыз ету үшін Қазақстан Республикасы Үкіметінің шешімі бойынша құрылған заңды тұлға;

1-1) алып тасталды – ҚР 09.01.2026 № 256-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен;

1-2) әлеуметтік жауапкершілігі бар көрсетілетін қызмет – мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді қоспағанда, жеке немесе заңды тұлғаға көрсетілетін және оның базалық және қоғамдық маңызы бар қажеттіліктерін қанағаттандыруға бағытталған көрсетілетін қызмет;

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

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

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

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

2-1) Бірыңғай байланыс орталығы – мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы уәкілетті орган айқындаған, көрсетілетін қызметті алушыларға мемлекеттік және өзге де қызметтер көрсету мәселелері бойынша ақпарат беру, сондай-ақ мемлекеттік органдарға ақпараттық-коммуникациялық қызметтер көрсету мәселелері бойынша ақпарат беру жөніндегі ақпараттық-анықтамалық қызмет функцияларын орындайтын заңды тұлға;

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

2-3) жеке тұлғаларды мемлекеттік қолдау шарасы – Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес дара кәсіпкерлерді және жеке практикамен айналысатын адамдарды, заң консультанттарын қоспағанда, жеке тұлғалардың бақуаттылығын арттыруға бағытталған мемлекеттік көрсетілетін қызметтер немесе өзге де мемлекеттік қолдау нысандары;

3) көрсетілетін қызметті алушы – мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар көрсетілетін қызметті алуға өтініш беруге құқығы және (немесе) ниеті бар немесе мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар көрсетілетін қызметті алатын не өз құқықтарын, бостандықтары мен заңды мүдделерін іске асыру үшін оларға тиісті

материалдық немесе материалдық емес игіліктер бере отырып, мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызмет көрсету нәтижесін алған жеке және заңды тұлғалар, заңды тұлғалардың филиалдары мен өкілдіктері;

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

4-1) көрсетілетін қызметті бірлесіп беруші – мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызмет көрсетудің бір немесе бірнеше кезеңіне қатысатын және көрсетілетін қызметті берушіге мемлекеттік қызмет көрсету үшін қажетті құжаттар мен ақпаратты ұсынатын жеке және заңды тұлғалар;

4-2) қоғамдық маңызы бар көрсетілетін қызмет – үздіксіз негізде жүзеге асырылатын және қоғамның заңды мүдделерін қанағаттандыруға бағытталған мемлекеттік көрсетілетін қызмет;

4-3) Мемлекеттік корпорацияның мобильдік қосымшасы – Мемлекеттік корпорациямен бейнебайланыс арқылы мемлекеттік қызметтер көрсетуге арналған цифрлық объект;

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

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

5-2) алып тасталды – ҚР 19.05.2026 № 291-VIII (12.07.2026 бастап қолданысқа енгізіледі) Заңымен;

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

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

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

9) мемлекеттік көрсетілетін қызметтің нәтижесіне автоматтандырылған қол қою – цифрлық объектілер мен жүйелерден барлық қажетті деректер мен растамалар алынған жағдайда, көрсетілетін қызметті берушінің және (немесе) көрсетілетін қызметті

бірлесіп берушінің қатысуынсыз мемлекеттік көрсетілетін қызметтің электрондық нәтижесіне электрондық цифрлық қолтаңбаны автоматтандырылған түрде түсіру;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

17-4) техникалық іркіліс – бір немесе бірнеше пайдаланушының цифрлық жүйені пайдалану мүмкіндігінің болмауына алып келген бағдарламалық-аппараттық кешеннің немесе цифрлық жүйе құрауыштарының жеке біреуінің жоспарланбаған уақытша істен шығуы;

17-5) ұялы байланыстың абоненттік құрылғысы – абонент берген ақпаратты беру немесе қабылдау үшін электр байланысы сигналдарын қалыптастыратын және ұялы байланыс операторының желісіне қосылатын, қызмет көрсетілетін аумақ шеңберінде географиялық тұрғыдан айқындалатын тұрақты орналасқан жері жоқ, ұялы байланыс желілерінде жұмыс істейтін жеке-дара пайдаланылатын байланыс құралы;

17-6) цифрландыру саласындағы уәкілетті орган – цифрландыру саласындағы басшылықты және салааралық үйлестіруді жүзеге асыратын орталық атқарушы орган;

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

19) "цифрлық үкіметтің" веб-порталы – нормативтік құқықтық базаны қоса алғанда, мемлекеттік көрсетілетін қызметтер ұсынуға қатысатын мемлекеттік органдар мен өзге де субъектілер орналастыратын шоғырландырылған ақпаратқа, сондай-ақ электрондық нысанда көрсетілетін мемлекеттік және өзге де көрсетілетін қызметтерге қол жеткізудің "бірыңғай терезесін" білдіретін цифрлық объект.

Ескерту. 1-бапқа өзгерістер енгізілді - ҚР 23.11.2015 № 417-V (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 17.11.2015 № 408-V (01.03.2016 бастап қолданысқа енгізіледі); 24.11.2015 № 419-V (01.01.2016 бастап қолданысқа енгізіледі); 24.05.2018 № 156-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 24.05.2018 № 156-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 25.11.2019 № 272-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 14.07.2022 № 141-VII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 19.04.2023 № 223-VII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 23.12.2023 № 50-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 06.04.2024 № 71-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 10.02.2025 № 164-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 09.01.2026 № 254-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс өткен соң қолданысқа енгізіледі); 09.01.2026 № 256-VIII (алғашқы

ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі); 19.05.2026 № 291-VIII (12.07.2026 бастап қолданысқа енгізіледі) Заңдарымен.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

мемлекеттік және әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету кезінде төрешілдік пен сөзбұйдалық көріністеріне, сондай-ақ формальды негіздер бойынша бас тартуға жол бермеу;

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

мемлекеттік және әлеуметтік жауапкершілігі бар көрсетілетін қызметтердің клиентке бағдарлануы, сапасы мен қолжетімділігі;

мемлекеттік және әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету процесін үнемі жетілдіру;

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

Ескерту. 3-бапқа өзгеріс енгізілді – ҚР 21.05.2024 № 86-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 09.01.2026 № 254-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс өткен соң қолданысқа енгізіледі); 09.01.2026 № 256-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі); 19.05.2026 № 291-VIII (12.07.2026 бастап қолданысқа енгізіледі) Заңдарымен.

4-бап. Көрсетілетін қызметті алушылардың құқықтары

1. Көрсетілетін қызметті алушылардың:

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

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

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

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

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

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

5) алып тасталды – ҚР 09.01.2026 № 256-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен;

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

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

8) Қазақстан Республикасының заңдарында белгіленген шектеулерді қоспағанда, мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар көрсетілетін қызметтерді жеке өзі немесе заңды өкілі арқылы алуға құқығы бар.

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

Ескерту. 4-бапқа өзгерістер енгізілді - ҚР 17.11.2015 № 408-V (01.03.2016 бастап қолданысқа енгізіледі); 03.12.2015 № 433-V (01.01.2016 бастап қолданысқа енгізіледі); 25.11.2019 № 272-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 25.06.2020 № 347-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 14.07.2022 № 141-VII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 09.01.2026 № 254-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс өткен соң қолданысқа енгізіледі); 09.01.2026 № 256-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі); 19.05.2026 № 291-VIII (12.07.2026 бастап қолданысқа енгізіледі); 24.06.2026 № 326-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңдарымен.

5-бап. Көрсетілетін қызметті берушілердің құқықтары мен міндеттері

1. Көрсетілетін қызметті берушілердің:

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

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

2. Көрсетілетін қызметті берушілер:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

10-1) цифрлық күту парағын пайдалана отырып, мемлекеттік қызмет көрсетуге өтініштерді қабылдауды жүзеге асыруға;

11) мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызмет көрсету сатысы туралы деректерді оларды көрсету мониторингінің цифрлық жүйесіне цифрландыру саласындағы уәкілетті орган айқындаған тәртіппен енгізуді қамтамасыз етуге;

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

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

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

15) төрешілдік және сөзбұйдалық көріністеріне жол бермеуге;

16) мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар көрсетілетін қызметтер көрсету үшін пайдаланылатын цифрлық объектілер жұмысының тұрақтылығын қамтамасыз ету жөнінде шаралар қабылдауға міндетті.

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

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

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

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

күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 27.06.2022 № 129-VII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 14.07.2022 № 141-VII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 20.04.2023 № 226-VII (01.07.2023 бастап қолданысқа енгізіледі); 09.01.2026 № 254-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс өткен соң қолданысқа енгізіледі); 09.01.2026 № 256-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңдарымен.

5-1-бап. Көрсетілетін қызметті бірлесіп берушілердің құқықтары мен міндеттері

1. Көрсетілетін қызметті бірлесіп берушілердің көрсетілетін қызметті берушілерден мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету үшін қажетті құжаттар мен ақпаратты алуға құқығы бар.

2. Көрсетілетін қызметті бірлесіп берушілер:

1) мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілердің талаптарын сақтауға;

2) мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызмет көрсету үшін талап етілетін келісу туралы сұрау салуға теріс жауап беруге, сондай-ақ кемшіліктер белгіленген мерзімде жойылмаған кезде сараптаманың, зерттеудің не тексерудің теріс қорытындысын беруге;

3) көрсетілетін қызметті берушілерге, Мемлекеттік корпорацияға Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер, оның ішінде цифрлық жүйелерді интеграциялау арқылы көрсету үшін қажетті құжаттар мен ақпаратты уақтылы ұсынуға міндетті.

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

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

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

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

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

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

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

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

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті орган:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Мемлекеттік және әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету саласындағы уәкілетті орган:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

9-бап. Цифрландыру саласындағы уәкілетті органның құзыреті

Цифрландыру саласындағы уәкілетті орган:

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

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

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

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

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

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

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

8) Бірыңғай байланыс орталығының жұмысын ұйымдастырады және үйлестіреді;

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

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

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

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

11-1) мемлекеттік көрсетілетін қызметті цифрлық және проактивті форматтарға көшіруді келіседі;

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

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

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

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

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

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

13-1) проактивті қызметтер көрсету тәртібін бекітеді;

13-2) көрсетілетін қызметті алушыны цифрлық аутентификациялау тәсілін айқындау үшін мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді электрондық нысанда сыныптау қағидаларын бекітеді;

13-3) ұялы байланыстың абоненттік құрылғысы арқылы алынған мемлекеттік және өзге де көрсетілетін қызметтерді электрондық нысанда көрсету нәтижелерінің міндетті деректемелерін, сондай-ақ олардың анықтығын тексеру тәртібін бекітеді;

13-4) цифрлық құжаттар сервисінде электрондық құжаттарды көрсету және пайдалану қағидаларын бекітеді;

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

Ескерту. 9-бапқа өзгерістер енгізілді - ҚР 29.09.2014 N 239-V (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 17.11.2015 № 408-V (01.03.2016 бастап қолданысқа енгізіледі); 24.11.2015 № 419-V (01.01.2016 бастап қолданысқа енгізіледі); 25.11.2019 № 272-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 14.07.2022 № 141-VII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 06.02.2023 № 194-VII (01.04.2023 бастап қолданысқа енгізіледі); 21.05.2024 № 86-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 09.01.2026 № 256-VIII (

алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі); 24.06.2026 № 326-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңдарымен.

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

Уәкілетті орган:

1) Мемлекеттік корпорацияның қызметі қағидаларын әзірлейді және бекітеді;

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

3) Мемлекеттік корпорацияның қызметін ұйымдастыруды және бақылауды жүзеге асырады;

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

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

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

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

8) Мемлекеттік корпорация көрсететін қызметтерге баға белгілеу тәртібін айқындайды.

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

10-бап. Орталық мемлекеттік органдардың құзыреті

Орталық мемлекеттік органдар:

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

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

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

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

4-1) мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілердің уақтылы қабылдануын қамтамасыз етеді, сондай-ақ нормативтік құқықтық актілердегі қарама-қайшылықтар мен олқылықтарды жояды;

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

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

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

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

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

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

9-2) цифрландыру саласындағы уәкілетті органмен келісу бойынша Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес, мемлекеттік көрсетілетін қызмет нәтижесіне автоматтандырылған қол қоюды қолдануды қоса алғанда, мемлекеттік көрсетілетін қызметті цифрлық және проактивті форматтарға көшіруді қамтамасыз етеді;

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

11) Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен және мерзімдерде мемлекеттік қызметтер көрсетуді цифрландыру процесін бағалауды жүргізу және мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді цифрлық форматқа ауыстыру жөнінде ұсынымдар әзірлеу үшін мемлекеттік қызметтер көрсету процесін цифрландыру бойынша қабылданатын шаралар туралы ақпаратты цифрландыру саласындағы уәкілетті органға беруді қамтамасыз етеді;

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

13) мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібі және мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілерге енгізілген

өзгерістер және (немесе) толықтырулар туралы ақпаратты олар бекітілген немесе өзгертілген күннен бастап үш жұмыс күні ішінде Мемлекеттік корпорацияға береді;

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

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

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

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

15-1) мемлекеттік басқаруды цифрлық трансформациялау қағидаларына сәйкес мемлекеттік қызметтер көрсетудің проактивті, композиттік және эксаумақтық түрлеріне көшіру бойынша шаралар қабылдайды;

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

Ескерту. 10-бапқа өзгерістер енгізілді - ҚР 29.09.2014 N 239-V (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 24.11.2015 № 419-V (01.01.2016 бастап қолданысқа енгізіледі); 17.11.2015 № 408-V (01.03.2016 бастап қолданысқа енгізіледі); 03.12.2015 № 433-V (01.01.2016 бастап қолданысқа енгізіледі); 25.11.2019 № 272-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 27.06.2022 № 129-VII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 14.07.2022 № 141-VII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 06.02.2023 № 194-VII (01.04.2023 бастап қолданысқа енгізіледі); 23.12.2023 № 50-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 09.01.2026 № 254-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс өткен соң қолданысқа енгізіледі); 09.01.2026 № 256-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі); 19.05.2026 № 291-VIII (12.07.2026 бастап қолданысқа енгізіледі) Заңдарымен.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Ескерту. 11-бапқа өзгерістер енгізілді - ҚР 24.11.2015 № 419-V (01.01.2016 бастап қолданысқа енгізіледі); 17.11.2015 № 408-V (01.03.2016 бастап қолданысқа енгізіледі); 03.12.2015 № 433-V (01.01.2016 бастап қолданысқа енгізіледі); 25.11.2019 № 272-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 27.06.2022 № 129-VII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 14.07.2022 № 141-VII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 06.02.2023 № 194-VII (01.04.2023 бастап қолданысқа енгізіледі); 09.01.2026 № 254-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс өткен соң қолданысқа енгізіледі); 09.01.2026 № 256-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі); 19.05.2026 № 291-VIII (12.07.2026 бастап қолданысқа енгізіледі) Заңдарымен.

11-1-бап. Мемлекеттік корпорацияның қызметін ұйымдастыру

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

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

Мемлекеттік корпорацияның өз филиалдары болады.

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

4. Мемлекеттік корпорация:

1) мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыруды қамтамасыз етеді;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

қолданысқа енгізіледі); 25.06.2020 № 347-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 23.12.2023 № 50-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 19.05.2026 № 291-VIII (12.07.2026 бастап қолданысқа енгізіледі) Заңдарымен.

11-2-бап. Әріптестік ұйым

1. Мынадай:

1) Қазақстан Республикасының аумағында тіркелген;

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

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

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

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

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

Ескерту. 2-тарау 11-2-баппен толықтырылды – ҚР 23.12.2023 № 50-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); өзгеріс енгізілді – ҚР 09.01.2026 № 256-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңдарымен.

11-3-бап. Бірыңғай байланыс орталығы

Бірыңғай байланыс орталығы:

1) жеке және заңды тұлғаларды мемлекеттік және өзге де қызметтер көрсету мәселелері бойынша тәулік бойы консультациялық сүйемелдеуді жүзеге асырады;

2) жеке және заңды тұлғаларды, мемлекеттік органдарды "цифрлық үкімет" мәселелері бойынша тәулік бойы консультациялық сүйемелдеуді жүзеге асырады;

3) мемлекеттік органдар мен өзге де ұйымдарға мемлекеттік және өзге де көрсетілетін қызметтерді, оның ішінде цифрлық құжаттар сервисін алушыда туындаған мәселелер бойынша түсініктемелер беру үшін сұрау салулар жібереді;

4) мемлекеттік органдар мен өзге де ұйымдарға жеке және заңды тұлғалардың келіп түскен жолданымдары, сондай-ақ олардың филиалдары мен өкілдіктері бойынша ақпаратты жүйелі негізде жібереді.

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

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

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

12-бап. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің тізілімі

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

1-1. Қоғамдық маңызы бар көрсетілетін қызметтерді қоспағанда, мемлекеттік көрсетілетін қызмет мынадай белгілермен сипатталады:

1) жекелеген мемлекеттік функцияларды немесе олардың жиынтығын іске асыру нысандарының бірі болып табылады;

2) жеке немесе заңды тұлғаға, заңды тұлғалардың филиалдары мен өкілдіктеріне өтініш бойынша немесе өтінішсіз жеке тәртіппен беріледі;

3) көрсетілетін қызметті алушының көрсетілетін қызметті берушімен және (немесе) көрсетілетін қызметті бірлесіп берушімен өзара іс-қимыл жасауы арқылы жүзеге асырылады;

4) көрсетілетін қызметті алушының мемлекеттік қызмет көрсету туралы жүгіну (талап ету) құқығын іске асыруды болжайды;

5) нәтиже беруге бағытталған.

Осы тармақтың бірінші бөлігінің 2), 3), 4) және 5) тармақшалары әлеуметтік жауапкершілігі бар көрсетілетін қызметтерге қолданылады.

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

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

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

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

өзгеріс енгізілді – ҚР 09.01.2026 № 256-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңдарымен.

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

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

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

Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілердің жобалары мемлекеттік басқаруды цифрлық трансформациялау қағидаларына сәйкес әзірленеді.

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

2. Алып тасталды – ҚР 09.01.2026 № 256-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

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

4. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімі бекітілген немесе оған

өзгерістер мен толықтырулар енгізілген күннен бастап үш айдан кешіктірілмейтін мерзімде әзірленеді және бекітіледі.

5. Қоғамдық маңызы бар қызметтерді көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілерді бекіту талап етілмейді.

Ескерту. 13-бапқа өзгерістер енгізілді - ҚР 29.09.2014 N 239-V (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 06.04.2016 № 484-V (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік отыз күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 25.11.2019 № 272-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 14.07.2022 № 141-VII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 09.01.2026 № 256-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңдарымен.

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

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

Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық акт:

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

2) мыналардың:

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

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

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

мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру тәртібін сипаттауды;

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

3-1) мыналарды:

мемлекеттік көрсетілетін қызметтің атауын;

мемлекеттік көрсетілетін қызметтің кіші түрінің (бар болса) атауын;
көрсетілетін қызметті берушінің, көрсетілетін қызметті бірлесіп берушінің атауын;
мемлекеттік қызметті және оның кіші түрлерін (бар болса) көрсету тәсілдерін;
мемлекеттік қызметті және оның кіші түрлерін (бар болса) көрсету мерзімін;
мемлекеттік қызметті және оның кіші түрлерін (бар болса) көрсету нысанын;
мемлекеттік қызметті және оның кіші түрлерін (бар болса) көрсету нәтижесін;

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

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

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

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

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

Ескерту. 14-бапқа өзгерістер енгізілді - ҚР 17.11.2015 № 408-V (01.03.2016 бастап қолданысқа енгізіледі); 25.11.2019 № 272-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 14.07.2022 № 141-VII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 09.01.2026 № 254-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс өткен соң қолданысқа енгізіледі); 19.05.2026 № 291-VIII (12.07.2026 бастап қолданысқа енгізіледі) Заңдарымен.

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

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

16-бап. Мемлекеттік көрсетілетін қызмет регламентін әзірлеуге қойылатын талаптар

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

17-бап. Мемлекеттік көрсетілетін қызмет регламентінің мазмұнына қойылатын талаптар

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

4-тарау. Мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету

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

18-бап. Мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету

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

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

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

1) көрсетілетін қызметті берушілер арқылы;

2) Мемлекеттік корпорация арқылы;

3) әріптестік ұйымдар арқылы;

4) "цифрлық үкімет" веб-порталы арқылы;

5) стационарлық абоненттік құрылғы арқылы;

6) ұялы байланыстың абоненттік құрылғысы арқылы;

7) орталық мемлекеттік органдар айқындаған ақпараттандыру объектілері арқылы жүзеге асырылады.

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

18-1-бап. Мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтерді көрсету мерзімдері

1. Мерзім басталуы тиіс оқиғаны немесе мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету саласындағы заңнамада көзделген жылдармен, айлармен, күндермен, сағаттармен немесе минуттармен есептелетін уақыт кезеңін көрсете отырып, күнтізбелік күнмен айқындалады.

Мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілерде белгіленген мерзімдерде көрсетіледі.

Мерзімнің аяқталуы көрсетілетін қызметті берушілерді, көрсетілетін қызметті бірлесіп берушілерді мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсетуден босатпайды.

Мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтерді көрсету мерзімдері осы Заңда белгіленген жағдайларда тоқтатыла тұруы мүмкін.

Мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтерді көрсету мерзімдерін ұзартуға жол берілмейді.

2. Жылдармен есептелетін мерзім мерзімнің соңғы жылының тиісті айында және күнінде аяқталады.

Айлармен есептелетін мерзім мерзімнің соңғы айының тиісті күнінде аяқталады. Егер айлармен есептелетін мерзімнің соңы тиісті күні жоқ айға келетін болса, онда мерзім осы айдың соңғы күнінде аяқталады.

Күндермен есептелетін мерзім белгіленген кезеңнің соңғы күнінде аяқталады. Егер мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызмет көрсетуге өтініш көрсетілетін қызметті берушінің жұмыс күні аяқталғанға дейін екі сағат бұрын келіп түссе, онда мерзім келесі жұмыс күнінен басталады.

Мерзімнің соңғы күні жұмыс істемейтін күнге тура келетін жағдайларда, одан кейінгі жұмыс күні жылдармен, айлармен және күндермен есептелетін мерзім аяқталатын күн болып есептеледі.

Күндермен есептелетін мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтерді көрсету мерзімі жұмыс күндерімен есептеледі.

Сағаттармен немесе минуттармен есептелетін мерзім белгіленген кезеңнің соңғы сағатында немес минутында аяқталады.

Ескерту. 18-1-баппен толықтырылды – ҚР 09.01.2026 № 256-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі); өзгеріс енгізілді – ҚР 19.05.2026 № 291-VIII (12.07.2026 бастап қолданысқа енгізіледі) Заңдарымен.

18-2-бап. Мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтерді көрсету мерзімдерін тоқтата тұру

1. Мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызмет көрсету процесін тоқтата тұру үшін негіздер мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актіде немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызмет көрсету қағидаларында белгіленеді.

Мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызмет көрсету мерзімін тоқтата тұру көрсетілетін қызметті беруші мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызмет көрсету процесін, оның ішінде көрсетілетін қызметті бірлесіп берушінің шешімі негізінде тоқтата тұру туралы хабарламаны көрсетілетін қызметті алушыға жіберген күннен басталады. Мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызмет көрсету мерзімінің өтуі көрсетілетін қызметті беруші немесе көрсетілетін қызметті бірлесіп беруші мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызмет көрсету процесін қайта бастау туралы шешім шығарған күннен бастап қайта басталады.

2. Көрсетілетін қызметті беруші немесе көрсетілетін қызметті бірлесіп беруші мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызмет көрсету процесін мынадай:

1) егер көрсетілетін қызметті алушылардың тиісті материалдық немесе материалдық емес игіліктерді алу құқықтарында құқықтық мирасқорлыққа жол берілсе,

азамат қайтыс болған (оның ішінде қайтыс болды деп жарияланған) немесе заңды тұлға қайта ұйымдастырылған, таратылған;

2) азамат Қазақстан Республикасының заңдарында белгіленген тәртіппен әрекетке қабілетсіз және (немесе) әрекет қабілеті шектеулі деп танылған;

3) мемлекеттік органдар, сот қарайтын немесе Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген өзге де тәртіппен қаралатын мәселелер шешілгенге дейін мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызмет көрсету мүмкін болмаған;

4) көрсетілетін қызметті алушы ұсынған өтініште және (немесе) құжаттарда қателер немесе дәлсіздіктер анықталған, олар нысаны мен мазмұны бойынша талаптарға сәйкес келмеген, мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актіде және әлеуметтік жауапкершілігі бар қызмет көрсету қағидаларында көзделген тізбеге сәйкес құжаттардың толық топтамасы ұсынылмаған жағдайларда тоқтата тұруға міндетті.

2-1. Осы баптың 2-тармағының 4) тармақшасында көзделген негіз бойынша мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызмет көрсету процесі тоқтатыла тұрған жағдайда, көрсетілетін қызметті алушы ұсынған құжаттар (оның ішінде түпнұсқалар) көрсетілетін қызметті берушінің немесе көрсетілетін қызметті бірлесіп берушінің сақтауына қабылданбай, көрсетілетін қызметті алушыға қайтарылуға тиіс, бұған өтініш және (немесе) құжаттар "цифрлық үкімет" веб-порталы, стационарлық абоненттік құрылғы, ұялы байланыстың абоненттік құрылғысы, сондай-ақ орталық мемлекеттік органдар айқындаған өзге де цифрлық объектілер арқылы берілген жағдайлар кірмейді.

Көрсетілетін қызметті алушы анықталған кемшіліктер тоқтата тұру мерзімі шегінде жойылғаннан кейін құжаттарды қайта ұсынады.

Бұл ретте осы баптың 2-тармағының 4) тармақшасында көзделген негіз бойынша мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызмет көрсету мерзімін тоқтата тұру субсидиялауға байланысты, сондай-ақ көрсетілетін қызметті алушыларды іріктеудің конкурстық рәсімдері арқылы немесе белгіленген лимиттер шегіндегі көрсетілетін қызметтерге қолданылмайды.

3. Мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызмет көрсету процесі:

1) осы баптың 2-тармағының 1) және 2) тармақшаларында көзделген жағдайларда – тиісті адамның құқықтық мирасқоры айқындалғанға дейін немесе әрекетке қабілетсіз адамға қорғаншы тағайындалғанға дейін;

2) осы баптың 2-тармағының 3) тармақшасында көзделген жағдайларда – мемлекеттік орган ұстанымды айқындағанға дейін, сот актісі заңды күшіне енгенге дейін немесе мәселе Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген өзге де тәртіппен шешілгенге дейін;

3) осы баптың 2-тармағының 4) тармақшасында көзделген жағдайларда, анықталған кемшіліктер көрсетілетін қызметті беруші немесе көрсетілетін қызметті бірлесіп беруші белгілеген ақылға қонымды мерзімде жойылғанға дейін тоқтатыла тұрады.

Осы тармақтың бірінші бөлігінің 3) тармақшасында көзделген тоқтата тұру мерзімі мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актіде немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызмет көрсету қағидаларында белгіленген тиісті мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызмет көрсетудің жалпы мерзімінен аспауға тиіс.

4. Көрсетілетін қызметті беруші көрсетілетін қызметті алушының өтінішхаты бойынша немесе өз бастамасы бойынша мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызмет көрсету процесін мынадай:

1) қызмет көрсетудің одан арғы процесіне уақытша кедергі келтіретін еңсерілмейтін күш әсер еткен жағдайда тоқтата тұруға құқылы. Мемлекеттік қызмет көрсетудің одан арғы процесіне уақытша кедергі келтіретін еңсерілмейтін күштің әсер етуі деп төтенше жағдайды енгізу, табиғи және техногендік сипаттағы төтенше жағдай қатері немесе оның туындауы түсініледі;

2) көрсетілетін қызметті алушы заңды өкілдерінің көрсетілетін қызметті алу жағдайларын қоспағанда, оның мемлекеттік қызмет көрсету мерзімінен асатын мерзімде қызметтік іссапарда, медициналық ұйымда стационарлық емделуде болған жағдайда тоқтата тұруға құқылы.

Ескерту. 18-2-баппен толықтырылды – ҚР 09.01.2026 № 256-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі); өзгеріс енгізілді – ҚР 19.05.2026 № 291-VIII (12.07.2026 бастап қолданысқа енгізіледі) Заңдарымен.

18-3-бап. Көшіп келушілерге мемлекеттік және әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету

Шетел азаматтары мен азаматтығы жоқ адамдарға мемлекеттік және әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету кезінде көшіп келушілердің эталондық дерекқорының мәліметтері негізінде олардың Қазақстан Республикасының халықтың көші-қоны саласындағы заңнамасында белгіленген тәртіппен Қазақстан Республикасында болуының (тұруының) сәйкестігіне мәліметтерді тексеру жүзеге асырылады.

Ескерту. 18-3-баппен толықтырылды – ҚР 24.06.2026 № 326-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

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

1. Көрсетілетін қызметті берушілердің (көрсетілетін қызметті бірлесіп берушілердің) мемлекеттік қызметтер көрсетуіне қойылатын талаптар мен оның тәртібі мемлекеттік

қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актіде айқындалады.

2. Әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсетуге қойылатын талаптар мен оның тәртібін көрсетілетін қызметті берушілер әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсетудің үлгілік қағидаларына сәйкес әзірлейді және көрсетілетін қызметті берушілер осы Заңның талаптарына сәйкес бекітеді.

3. Көрсетілетін қызметті алушы ұсынған өтініште және (немесе) құжаттарда қателер немесе дәлсіздіктер анықталған, олар нысаны мен мазмұны бойынша талаптарға сәйкес келмеген, көрсетілетін қызметті алушы мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актіде немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызмет көрсету қағидаларында көзделген тізбеге сәйкес құжаттардың толық топтамасын ұсынбаған жағдайда көрсетілетін қызметті беруші өтініштерді цифрлық күту парағы арқылы қабылдайды.

Осы тармақтың бірінші бөлігінде көзделген негіз бойынша көрсетілетін қызметті алушы ұсынған құжаттар (оның ішінде түпнұсқалар) көрсетілетін қызметті берушінің немесе бірлескен қызмет көрсетушінің сақтауына қабылданбай, көрсетілетін қызметті алушыға қайтарылуға тиіс, бұған өтініш және (немесе) құжаттар "цифрлық үкімет" веб-порталы, стационарлық абоненттік құрылғы, ұялы байланыстың абоненттік құрылғысы, сондай-ақ орталық мемлекеттік органдар айқындаған өзге де цифрлық объектілер арқылы берілген жағдайлар кірмейді.

Бұл ретте көрсетілетін қызметті алушыға анықталған кемшіліктерді жою үшін ақылға қонымды мерзім белгіленеді, ол мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актіде немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызмет көрсету қағидаларында белгіленген тиісті мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызмет көрсетудің жалпы мерзіміне қосылмайды және одан аспауға тиіс.

Кемшіліктер жойылған жағдайда, көрсетілетін қызметті алушы алғаш жүгінген күн мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар көрсетілетін қызметті алуға өтініш және (немесе) құжаттар қабылданған күн болып есептеледі.

Мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызмет көрсету мерзімінің өтуі анықталған кемшіліктер жойылған кезден бастап қайта басталады.

Анықталған кемшіліктер белгіленген мерзімде жойылмаған жағдайда, көрсетілетін қызметті беруші өтініш пен құжаттарды қабылдаудан бас тартады.

4. Осы баптың 3-тармағының ережелері субсидиялауға байланысты, сондай-ақ көрсетілетін қызметті алушыларды іріктеудің конкурстық рәсімдері арқылы немесе белгіленген лимиттер шегіндегі көрсетілетін қызметтерге қолданылмайды.

Ескерту. 19-бап жаңа редакцияда – ҚР 19.05.2026 № 291-VIII (12.07.2026 бастап қолданысқа енгізіледі) Заңымен.

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

Ескерту. 19-1-баптың тақырыбына өзгеріс енгізілді – ҚР 09.01.2026 № 254-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс өткен соң қолданысқа енгізіледі); 19.05.2026 № 291-VIII (12.07.2026 бастап қолданысқа енгізіледі) Заңдарымен.

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

Бас тарту туралы шешімді көрсетілетін қызметті бірлесіп беруші қабылдаған жағдайда, көрсетілетін қызметті бірлесіп беруші бұл жөнінде көрсетілетін қызметті берушіні хабардар етеді, ол соның шешімі негізінде көрсетілетін қызметті алушыға бас тартудың себептерін көрсете отырып, жауап жібереді.

1-1 Мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар көрсетілетін қызметті алу құқығының туындауына қатысы жоқ талаптар осы қызметті көрсетуден бас тартуға негіз бола алмайды.

1-2. Мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тартылған кезде көрсетілетін қызметті алушымен тыңдау өткізілмейді.

2. Көрсетілетін қызметті берушілер және көрсетілетін қызметті бірлесіп берушілер мынадай негіздер:

1) субсидиялауға байланысты, сондай-ақ көрсетілетін қызметті алушыларды іріктеудің конкурстық рәсімдері арқылы немесе белгіленген лимиттер шегіндегі көрсетілетін мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтерді алу үшін көрсетілетін қызметті алушылар ұсынған құжаттардың және (немесе) олардағы деректердің (мәліметтердің) анық еместігін анықтау;

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

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

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

5) көрсетілетін қызметті алушыға қатысты соттың заңды күшіне енген үкімінің болуы, оның негізінде көрсетілетін қызметті алушының мемлекеттік немесе әлеуметтік

жауапкершілігі бар көрсетілетін қызметті алумен байланысты арнаулы құқығынан айырылуы бойынша;

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

7) осы Заңның 18-2-бабы 2-тармағының 4) тармақшасында көзделген негіз бойынша мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызмет көрсетуді тоқтата тұру мерзімі өткеннен кейін анықталған кемшіліктердің жойылмауы бойынша мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтерді көрсетуден бас тартады.

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

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

5. Алынатын мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтің ерекшелігіне байланысты Қазақстан Республикасының салалық заңдарында да мемлекеттік немесе әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсетуден бас тарту үшін негіздер белгіленуі мүмкін.

Ескерту. 4-тарау 19-1-баппен толықтырылды - ҚР 06.04.2016 № 484-V (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік отыз күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); өзгеріс енгізілді – ҚР 30.12.2021 № 96-VII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 09.01.2026 № 254-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс өткен соң қолданысқа енгізіледі); 09.01.2026 № 256-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі); 19.05.2026 № 291-VIII (12.07.2026 бастап қолданысқа енгізіледі) Заңдарымен.

20-бап. Мемлекеттік корпорация арқылы мемлекеттік қызметтер көрсету

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

2. Мемлекеттік корпорацияның қызметкері мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актіде көзделген тізбеге сәйкес

құжаттардың толық топтамасы көрсетілетін қызметті алушыда болған кезде оның өтінішін қабылдауға міндетті.

2-1. Көрсетілетін қызметті алушы ұсынған өтініште және (немесе) құжаттарда қателер немесе дәлсіздіктер анықталған, олар нысаны мен мазмұны бойынша талаптарға сәйкес келмеген, көрсетілетін қызметті алушы мемлекеттік қызметті көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актіде көзделген тізбеге сәйкес құжаттардың толық топтамасын ұсынбаған жағдайларда Мемлекеттік корпорацияның жұмыскері өтініштерді цифрлық күту парағы арқылы қабылдайды.

Осы тармақтың бірінші бөлігінде көзделген негіз бойынша көрсетілетін қызметті алушы ұсынған құжаттар (оның ішінде түпнұсқалар) Мемлекеттік корпорацияның сақтауына қабылданбай, көрсетілетін қызметті алушыға қайтарылуға тиіс.

Көрсетілетін қызметті алушы тоқтата тұру мерзімі шегінде анықталған кемшіліктер жойылғаннан кейін құжаттарды қайта ұсынады.

Бұл ретте көрсетілетін қызметті алушыға анықталған кемшіліктерді жою үшін ақылға қонымды мерзім белгіленеді, ол мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актіде белгіленген тиісті мемлекеттік қызметті көрсетудің жалпы мерзіміне қосылмайды және одан аспауға тиіс.

Кемшіліктер жойылған жағдайда, көрсетілетін қызметті алушы алғаш жүгінген күн мемлекеттік көрсетілетін қызметті алуға өтініш және (немесе) құжаттар қабылданған күн болып есептеледі.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімінің өтуі анықталған кемшіліктер жойылған кезден бастап қайта басталады.

Анықталған кемшіліктер белгіленген мерзімде жойылмаған жағдайда, Мемлекеттік корпорация жұмыскері өтініш пен құжаттарды қабылдаудан бас тартады.

2-2. Осы баптың 2-1-тармағының ережелері субсидиялауға байланысты, сондай-ақ көрсетілетін қызметті алушыларды іріктеудің конкурстық рәсімдері арқылы немесе белгіленген лимиттер шегіндегі көрсетілетін қызметтерге қолданылмайды.

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

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

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

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

Ескерту. 20-бап жаңа редакцияда - ҚР 17.11.2015 № 408-V (01.03.2016 бастап қолданысқа енгізіледі); өзгеріс енгізілді - ҚР 25.11.2019 № 272-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 14.07.2022 № 141-VII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 19.05.2026 № 291-VIII (12.07.2026 бастап қолданысқа енгізіледі) Заңдарымен.

21-бап. Электрондық нысанда мемлекеттік қызметтер көрсету

1. Электрондық нысанда мемлекеттік қызметтер көрсету Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес "цифрлық үкіметтің" веб-порталы және " цифрлық үкіметтің" шлюзінде, "цифрлық үкіметтің" сыртқы шлюзінде орналастырылған сервистермен интеграцияланған ақпараттандыру объектілері арқылы жүзеге асырылады.

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

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

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

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

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

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

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

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

6. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер цифрлық күту парағын пайдалана отырып, оның ішінде "цифрлық үкімет" порталының функционалы және көрсетілетін қызметті алушыны кейіннен хабардар ете отырып, цифрлық жүйелердің техникалық іркілістері кезеңінде өтініш беруге мүмкіндік беретін цифрлық объектілер арқылы көрсетілуі мүмкін.

7. Мемлекеттік қызметті электрондық нысанда көрсету кезінде шешім автоматтандырылған түрде қабылданған жағдайда оның нәтижесін көрсетілетін қызметті берушінің қатысуынсыз цифрлық жүйе қалыптастырады. Көрсетілетін қызметті алушы нәтижемен келіспеген кезде оны көрсетілетін қызметті берушінің қатысуымен қайта қаратуға құқылы.

Ескерту. 21-бапқа өзгерістер енгізілді - ҚР 17.11.2015 № 408-V (01.03.2016 бастап қолданысқа енгізіледі); 24.11.2015 № 419-V (01.01.2016 бастап қолданысқа енгізіледі); 25.11.2019 № 272-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 02.01.2021 № 399-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 14.07.2022 № 141-VII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 23.12.2023 № 50-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 09.01.2026 № 256-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі); 19.05.2026 № 291-VIII (12.07.2026 бастап қолданысқа енгізіледі) Заңдарымен.

21-1-бап. Проактивті қызметтер көрсету

Проактивті қызметтер көрсету "цифрлық үкімет" веб-порталында көрсетілетін қызметті алушының ұялы байланыс абоненттік құрылғысының телефон нөмірі тіркелген кезде мемлекеттік органдардың цифрлық жүйелері арқылы көрсетілетін қызметті алушының өтінішінсіз, көрсетілетін қызметті берушінің бастамасы бойынша жүзеге асырылады және мыналарды:

1) көрсетілетін қызметті алушыға мемлекеттік қызмет көрсетуге сұрау салуы бар хабарламалар жіберуді;

2) көрсетілетін қызметті алушының проактивті қызмет көрсетуге келісімін, сондай-ақ көрсетілетін қызметті алушыдан өзге де қажетті мәліметтерді, оның ішінде қолжетімділігі шектелген мәліметтерді көрсетілетін қызметті алушының ұялы байланысының абоненттік құрылғысы арқылы алуды қамтиды.

Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда көрсетілетін қызметті алушыға проактивті қызмет көрсетуге сұрау салуы бар хабарламаны жіберу талап етілмейді, бұл ретте көрсетілетін қызметті алушыларды қызмет көрсету туралы міндетті түрде хабардар ету "цифрлық үкімет" веб-порталында тіркелген ұялы

байланыстың абоненттік нөміріне немесе "цифрлық үкімет" веб-порталындағы пайдаланушының кабинетіне мәтіндік хабарлама жіберу арқылы жүзеге асырылады.

Ескерту. 4-тарау 21-1-баппен толықтырылды - ҚР 25.11.2019 № 272-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); жаңа редакцияда – ҚР 09.01.2026 № 256-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңдарымен.

21-2-бап. Жеке тұлғаларды мемлекеттік қолдау шарасы

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

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

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

21-3-бап. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің түрлері

1. Электрондық нысанда көрсетілетін мемлекеттік қызметтер цифрландыру дәрежесі бойынша мынадай болып табылады:

1) толық цифрландырылған – көрсетілу процесінде қағаз құжат айналымын және мемлекеттік қызметтерді көрсететін қызмет берушінің және (немесе) қызметті бірлесіп берушінің қатысуын болғызбайтын мемлекеттік көрсетілетін қызмет;

2) ішінара цифрландырылған – көрсетілу процесінде мемлекеттік қызметтерді көрсететін қызмет беруші және (немесе) қызметті бірлесіп беруші қатысатын қағаз және электрондық құжат айналымының реттілігі қамтылатын мемлекеттік көрсетілетін қызмет.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету түрлері:

1) композиттік;

2) проактивті;

3) эксаумақтық болып табылады.

Бір өтініш негізінде көрсетілетін бірнеше мемлекеттік қызметтердің жиынтығын көздейтін мемлекеттік көрсетілетін қызмет композиттік қызмет болып табылады.

Көрсетілетін қызметті берушінің бастамасы бойынша көрсетілетін қызметті алушының өтінішінсіз көрсетілетін мемлекеттік қызмет проактивті көрсетілетін қызмет болып табылады.

Көрсетілетін қызметті алушының тіркелген жеріне қарамастан, көрсетілетін қызметтерді алу мүмкіндігін көздейтін мемлекеттік көрсетілетін қызмет эксаумақтық көрсетілетін қызмет болып табылады.

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

22-бап. Мемлекеттік қызметтер көрсету реинжинирингі

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

Мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы пилоттық жобаларды іске асыруды мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы уәкілетті органмен және мүдделі мемлекеттік органдармен келісу бойынша бір жылға дейін мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актіні әзірлеуші жүзеге асырады."

Әлеуметтік жауапкершілігі бар көрсетілетін қызметтер саласындағы пилоттық жобаларды іске асыруды мүдделі мемлекеттік органдармен келісу бойынша бір жылға дейін әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актіні әзірлеуші жүзеге асырады.

Ескерту. 22-бап жаңа редакцияда - ҚР 14.07.2022 № 141-VII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 09.01.2026 № 256-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңдарымен.

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

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

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

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

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

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

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

4) Бірыңғай байланыс орталығына өтініш жасау арқылы ұсынылады.

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

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

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

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

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

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

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

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

24-бап. Мемлекеттік қызметтер көрсеткені үшін төлемақы

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

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

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

Мемлекеттік корпорация көрсетілетін қызметті алушының өтініші бойынша мемлекеттік қызметті, оның ішінде цифрлық форматта және (немесе) жеделдетілген түрде көрсеткен кезде одан жеделдетіп қызмет көрсеткені үшін Қазақстан Республикасының Үкіметі орталық мемлекеттік органдар қатарынан айқындайтын уәкілетті органның шешімімен бекітілген бағалар прейскурантына сәйкес төлем алуға құқылы.

Ескерту. 24-бапқа өзгеріс енгізілді – ҚР 23.12.2023 № 50-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 19.05.2026 № 291-VIII (12.07.2026 бастап қолданысқа енгізіледі) Заңдарымен.

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

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

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

2. Мемлекеттік қызметтерді тікелей көрсететін орталық мемлекеттік органның, облыстың, республикалық маңызы бар қаланың, астананың, ауданның, облыстық маңызы бар қаланың жергілікті атқарушы органының, қаладағы аудан, аудандық маңызы бар қала, кент, ауыл, ауылдық округ әкімінің, көрсетілетін қызметті берушінің, көрсетілетін қызметті бірлесіп берушінің, Мемлекеттік корпорацияның атына келіп түскен көрсетілетін қызметті алушының шағымы оны тіркеген күннен бастап бес жұмыс күні ішінде қарауға жатады.

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

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

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

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

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

.

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

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

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

Шағымды қарау мерзімі ұзартылған жағдайда шағымдарды қарау бойынша өкілеттіктер берілген лауазымды адам шағымды қарау мерзімі ұзартылған кезден бастап үш жұмыс күні ішінде шағым берген көрсетілетін қызметті алушыға ұзарту себептерін көрсете отырып, шағымды қарау мерзімінің ұзартылғаны туралы жазбаша нысанда (шағым қағаз жеткізгіште берілген кезде) немесе электрондық нысанда (шағым электрондық түрде берілген кезде) хабарлайды.

Ескерту. 25-бапқа өзгерістер енгізілді - ҚР 17.11.2015 № 408-V (01.03.2016 бастап қолданысқа енгізіледі); 25.11.2019 № 272-VI (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 09.01.2026 № 254-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс өткен соң қолданысқа енгізіледі); 19.05.2026 № 291-VIII (12.07.2026 бастап қолданысқа енгізіледі) Заңдарымен.

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

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

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

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

1) заңдылық;

2) объективтілік;

3) бейтараптық;

4) анықтық;

5) жан-жақтылық;

6) ашықтық.

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

27-бап. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын мемлекеттік бақылау

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

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

3. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын мемлекеттік бақылау:

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

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

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

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

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

Ескерту. 27-бап жаңа редакцияда – ҚР 06.04.2024 № 71-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); өзгеріс енгізілді – ҚР 19.05.2026 № 291-VIII (12.07.2026 бастап қолданысқа енгізіледі) Заңдарымен.

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

1. Тексеру мынадай түрлерге бөлінеді:

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

2) мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын мемлекеттік бақылау субъектілерінің оларды жүргізуге негіз болған мәселелер бойынша Қазақстан Республикасының мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы заңнамасының талаптарын сақтауы тұрғысынан жүргізілетін жоспардан тыс тексеру.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6. Жоспардан тыс тексеру тағайындауға:

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

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

3) анықталған бұзушылықтарды жою туралы ұсынулардың орындалуын бақылау;

4) байқау нәтижесінде анықталған Қазақстан Республикасының заңнамасы талаптарын бұзушылықтар;

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

7. Анонимдік жолданымдар негізінде жоспардан тыс тексерулер жүргізілмейді.

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

9. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органның және оның аумақтық бөлімшелерінің тексеру жүргізу үшін

объектіге келген лауазымды адамдары мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бақылау субъектісіне:

1) қызметтік куәлігін не сәйкестендіру картасын;

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

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

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

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

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

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

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

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

3. Тексерудің басталатыны туралы хабарламада мыналар көрсетіледі:

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

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

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

4) тағайындалған тексерудің нысанасы;

5) тексеру жүргізу мерзімі;

6) тексерілетін кезең;

7) тексеру түрі;

8) тексеру жүргізу негіздері;

9) хабарламаға қол қоюға уәкілеттік берілген адамның қолтаңбасы.

4. Тексеру жүргізу мерзімдері:

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

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

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

Тексеруді жүргізу мерзімін есептеу ол қайта басталған күннен бастап жалғасады.

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

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

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

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

8. Қазақстан Республикасының мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы заңнамасын бұзушылықтар тексеру нәтижелері туралы анықтамамен расталатын

жағдайларда мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын мемлекеттік бақылау субъектісінің атына тексеру нәтижелері бойынша анықталған бұзушылықтарды жою туралы, сондай-ақ бұзушылыққа жол берген адамдардың жауаптылығын қарау туралы қаралуы міндетті ұсыну енгізіледі.

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

Көрсетілетін қызметті алушылардың құқықтарын, бостандықтары мен заңды мүдделерін іске асыруға кедергі жасаған Қазақстан Республикасының мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы заңнамасын бұзушылықтар бойынша олардың мемлекеттік көрсетілетін қызметті алуға қайта жүгіну қажеттілігінсіз қалпына келтіру бойынша шаралар да қабылданады.

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

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

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

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

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

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

тексеру мерзімдері асып кеткен не өтіп кеткен;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

27-4-бап. Тексерудің жарамсыздығы

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

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

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

4. Тексеру жүргізуге қойылатын талаптарды өрескел бұзушылықтарға:

1) тексеру жүргізу негіздерінің болмауы;

2) тексерудің басталатыны туралы хабарламаның болмауы;

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

5. Тексерудің жарамсыз деп танылуы жоғары тұрған мемлекеттік органның анықталған бұзушылықтарды жою туралы ұсынуының күшін жоюға негіз болып табылады. Жоғары тұрған мемлекеттік орган анықталған бұзушылықтарды жою туралы ұсынудың күшін жоюдан бас тартқан жағдайда анықталған бұзушылықтарды жою туралы ұсынудың күшін сот жояды.

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

28-бап. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына бағалау жүргізу тәртібі

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

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

29-бап. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасының қоғамдық мониторингі

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

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

2. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қоғамдық мониторинг жүргізу кезінде жеке тұлғалар, коммерциялық емес ұйымдар, Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес мемлекеттік құпияларды, коммерциялық және өзге де заңмен қорғалатын құпияны құрайтын ақпаратты қоспағанда, мемлекеттік қызметтер көрсету саласына жататын қажетті ақпаратты орталық мемлекеттік органдардан, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдарынан, қаладағы аудандар, аудандық

маңызы бар қалалар, кенттер, ауылдар, ауылдық округтер әкімдерінен, Мемлекеттік корпорациядан осы ақпарат олардың интернет-ресурстарында болмаған жағдайда, сұратуға құқылы.

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

1) орталық мемлекеттік органдардың, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдарының, қаладағы аудандардың, аудандық маңызы бар қалалардың, кенттердің, ауылдардың, ауылдық округтердің әкімдерінің, Мемлекеттік корпорацияның, сондай-ақ көрсетілетін қызметті берушілердің Қазақстан Республикасының мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы заңнамасының талаптарын сақтауы туралы ақпаратты;

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

3) мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыру жөніндегі ұсыныстарды;

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

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

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

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

6-тарау. ҚОРЫТЫНДЫ ЕРЕЖЕЛЕР

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

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

Қазақстан Республикасының мемлекеттік және әлеуметтік жауапкершілігі бар қызметтер көрсету саласындағы заңнамасын бұзу олардың Қазақстан Республикасының заңдарында белгіленген жауаптылығына алып келеді.

Ескерту. 30-бапқа өзгеріс енгізілді – ҚР 09.01.2026 № 254-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс өткен соң қолданысқа енгізіледі); 09.01.2026 № 256-VIII (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін алты ай өткен соң қолданысқа енгізіледі) Заңдарымен.

31-бап. Осы Заңды қолданысқа енгізу тәртібі

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

Қазақстан Республикасының Президенті *Н. НАЗАРБАЕВ*

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