

ЗАКОН РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

О государственных услугах

(с изменениями дополнениями по состоянию на 22.07.2024 г.)

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 1. Основные понятия, используемые в настоящем Законе

Статья 2. Законодательство Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг

Статья 3. Цель и принципы оказания государственных услуг

Статья 4. Права услугополучателей

Статья 5. Права и обязанности услугодателей

Глава 2. ГОСУДАРСТВЕННОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ В СФЕРЕ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

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

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

Статья 8. Компетенция уполномоченного органа в сфере оказания государственных услуг

Статья 9. Компетенция уполномоченного органа в сфере информатизации

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

Статья 10. Компетенция центральных государственных органов

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

Статья 11-1. Организация деятельности Государственной корпорации

Статья 11-2. Партнерская организация

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

Статья 12. Реестр государственных услуг

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

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

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

Статья 16. Исключена

Статья 17. Исключена

Глава 4. ОКАЗАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

Статья 18. Оказание государственных услуг

Статья 19. Оказание государственных услуг услугодателями

Статья 19-1. Отказ в оказании государственных услуг услугодателями

Статья 20. Оказание государственных услуг через Государственную корпорацию

Статья 21. Оказание государственных услуг в электронной форме

Статья 21-1. Оказание проактивных услуг

Статья 22. Реинжиниринг оказания государственных услуг

Статья 23. Информирование услугополучателей о порядке оказания государственных услуг

Статья 24. Плата за оказание государственных услуг

Статья 25. Особенности рассмотрения жалоб по вопросам оказания государственных услуг

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

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

Статья 27. Государственный контроль за качеством оказания государственных услуг

Статья 27-1. Виды проверок и порядок их проведения

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

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

Статья 27-4. Недействительность проверки

Статья 28. Порядок проведения оценки качества оказания государственных услуг

Статья 29. Общественный мониторинг качества оказания государственных услуг

Глава 6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

Статья 31. Порядок введения в действие настоящего Закона

Настоящий Закон регулирует общественные отношения в сфере оказания государственных услуг.

Глава 4. ОКАЗАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

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

Статья 18. Оказание государственных услуг

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

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

Статья 19. Оказание государственных услуг услугодателями

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

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

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

Статья 19-1. Отказ в оказании государственных услуг услугодателями

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4. Действие пункта 2 настоящей статьи не распространяется на случаи получения лицензии в порядке, установленном [Законом](#) Республики Казахстан «О разрешениях и уведомлениях».

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

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

Статья 20. Оказание государственных услуг через Государственную корпорацию

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

1. При оказании государственных услуг через Государственную корпорацию, оказание которых предусматривает отправку заявления и документов услугополучателя услугодателям на бумажном носителе, день приема заявлений и документов не входит в

срок оказания государственной услуги, установленный подзаконным нормативным правовым актом, определяющим порядок оказания государственной услуги.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Статья 21. Оказание государственных услуг в электронной форме

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

1. Оказание государственных услуг в электронной форме осуществляется посредством веб-портала «электронного правительства» и объектов информатизации, интегрированных с сервисами, размещенными на шлюзе «электронного правительства», внешнем шлюзе «электронного правительства», в соответствии с [законодательством](#) Республики Казахстан.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

См. перечень государственных услуг, подлежащих оптимизации и автоматизации, и сроки их перевода в электронную форму

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

Статья 21-1. Оказание проактивных услуг

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

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

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

Статья 22. Реинжиниринг оказания государственных услуг

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

Реализация пилотных проектов в сфере оказания государственных услуг уполномоченного органа в сфере оказания государственных услуг и заинтересованных центральных государственных органов - разработчиков подзаконного нормативного правового акта, определяющего порядок оказания государственной услуги, осуществляется на основании совместного решения.

Статья 23. Информирование услугополучателей о порядке оказания государственных услуг

1. Информация о порядке оказания государственных услуг предоставляется посредством:

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

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

2) обращения физических и юридических лиц к услугодателям;

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

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

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

4) обращения в Единый контакт-центр.

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

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

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

3. Центральные государственные органы, местные исполнительные органы областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимы районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов, услугодатели и Государственная корпорация обязаны незамедлительно предоставлять услугополучателям информацию о порядке оказания государственных услуг с необходимыми разъяснениями при их обращении.

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

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

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

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

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

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

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

Статья 24. Плата за оказание государственных услуг

1. Государственные услуги в Республике Казахстан оказываются на платной или бесплатной основе в соответствии с [законами Республики Казахстан](#).

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

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

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

Статья 25. Особенности рассмотрения жалоб по вопросам оказания государственных услуг

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

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

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

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

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

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

1) обеспечить комплексное изучение причин неудовлетворения услугополучателя принятым решением центрального государственного органа, местного исполнительного

органа области, города республиканского значения, столицы, района, города областного значения, акима района в городе, города районного значения, поселка, села, сельского округа, услугодателя, Государственной корпорации по его жалобе;

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

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

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

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

2) получения дополнительной информации.

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

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

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

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

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

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

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

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

Статья 27. Государственный контроль за качеством оказания государственных услуг

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Статья 27-1. Виды проверок и порядок их проведения

1. Проверки делятся на следующие виды:

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

2) внеплановые проверки, проводимые на предмет соблюдения субъектами государственного контроля за качеством оказания государственных услуг требований

законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг по вопросам, послужившим основанием для их проведения.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6. Основаниями для назначения внеплановой проверки являются:

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

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

3) контроль исполнения представлений об устранении выявленных нарушений;

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

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

7. Внеплановые проверки не проводятся на основании анонимных обращений.

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

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

1) служебное удостоверение либо идентификационную карту;

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

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

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

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

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

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

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

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

3. В уведомлении о начале проверки указываются:

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

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

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

4) предмет назначенной проверки;

5) срок проведения проверки;

6) проверяемый период;

7) вид проверки;

8) основания проведения проверки;

9) подпись лица, уполномоченного подписывать уведомление.

4. Сроки проведения проверки приостанавливаются:

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

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

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

Исчисление срока проведения проверки продолжается со дня ее возобновления.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

превышения либо истечения сроков проверки;

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

грубых нарушений требований проведения проверки, установленных настоящим Законом;

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

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

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

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

1) обеспечить беспрепятственный доступ проверяющих должностных лиц уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг и его территориальных подразделений на территорию и в помещения;

2) представлять проверяющим должностным лицам уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг и его территориальных подразделений документы (сведения) на бумажных и электронных носителях либо их копии для приобщения к справке о результатах проверки, а также доступ к информационным системам в соответствии с задачами и предметом проверки;

3) явиться по вызову проверяющих должностных лиц уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг и его территориальных подразделений;

4) не допускать внесения изменений и дополнений в проверяемые документы при проведении проверки.

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

Статья 27-4. Недействительность проверки

1. Субъекты государственного контроля за качеством оказания государственных услуг вправе обжаловать решения, действия (бездействие) должностных лиц уполномоченного

органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг и его территориальных подразделений, проводящих проверку, в порядке, установленном законами Республики Казахстан.

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

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

4. К грубым нарушениям требований к проведению проверки относятся:

1) отсутствие оснований проведения проверки;

2) отсутствие уведомления о начале проверки;

3) назначение проверок по вопросам, не входящим в компетенцию уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг или его территориального подразделения.

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

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

Статья 28. Порядок проведения оценки качества оказания государственных услуг

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

Статья 29. Общественный мониторинг качества оказания государственных услуг

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

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

Общественный мониторинг качества оказания государственных услуг также проводится по государственному социальному заказу уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг в соответствии с [законодательством](#) Республики Казахстан о государственном социальном заказе, государственном заказе на реализацию стратегического партнерства, грантах и премиях для неправительственных организаций в Республике Казахстан.

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

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

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

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

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

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

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

3) предложения по повышению качества оказания государственных услуг;

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

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

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

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

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

Глава 6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

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

Статья 31. Порядок введения в действие настоящего Закона

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

**Президент
Республики Казахстан**

Н. НАЗАРБАЕВ

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

