

Мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі бірыңғай байланыс орталығының орталық мемлекеттік органдармен, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдарымен, қаладағы аудандардың, аудандық маңызы бар қалалардың, кенттердің, ауылдардың, ауылдық округтердің әкімдерімен, сондай-ақ көрсетілетін қызметті берушілермен өзара іс-қимыл қағидаларын бекіту туралы

Күшін жойған

Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2013 жылғы 6 тамыздағы № 797 қаулысы. Күші жойылды - Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2015 жылғы 10 тамыздағы № 624 қаулысымен

Ескерту. Күші жойылды - ҚР Үкіметінің 10.08.2015 № 624 қаулысымен (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі).

«Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» 2013 жылғы 15 сәуірдегі Қазақстан Республикасының Заңы 6-бабының 7) тармақшасына сәйкес Қазақстан Республикасының Үкіметі **ҚАУЛЫ ЕТЕДІ:**

1. Қоса беріліп отырған Мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі бірыңғай байланыс орталығының орталық мемлекеттік органдармен, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдарымен, қаладағы аудандардың, аудандық маңызы бар қалалардың, кенттердің, ауылдардың, ауылдық округтердің әкімдерімен, сондай-ақ көрсетілетін қызметті берушілермен өзара іс-қимыл қағидалары бекітілсін.

2. Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істер агенттігі (келісім бойынша) Қазақстан Республикасы Көлік және коммуникация министрлігімен бірлесіп, осы Қазақстан Республикасы Үкіметінің қаулысынан туындайтын қажетті шараларды қабылдасын.

3. Осы қаулы алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі.

Қазақстан Республикасының
Премьер-Министрі *С. Ахметов*
Қ а з а қ с т а н Р е с п у б л и к а с ы
Ү к і м е т і н і ң

Мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі бірыңғай байланыс орталығының орталық мемлекеттік органдармен, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдарымен, қаладағы аудандардың, аудандық маңызы бар қалалардың, кенттердің, ауылдардың, ауылдық округтердің әкімдерімен, сондай-ақ көрсетілетін қызметті берушілермен өзара іс-қимыл қағидалары

1. Жалпы ережелер

1. Осы Мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі бірыңғай байланыс орталығының орталық мемлекеттік органдармен, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдарымен, қаладағы аудандардың, аудандық маңызы бар қалалардың, кенттердің, ауылдардың, ауылдық округтердің әкімдерімен, сондай-ақ көрсетілетін қызметті берушілермен өзара іс-қимыл қағидалары (бұдан әрі – Қағидалар) «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» 2013 жылғы 15 сәуірдегі Қазақстан Республикасының Заңы 6-бабының 7) тармақшасына сәйкес әзірленді және Бірыңғай байланыс орталығының орталық мемлекеттік органдармен, облыстық, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың, жергілікті атқарушы органдарымен, қаладағы аудандардың, аудандық маңызы бар қалалардың, кенттердің, ауылдардың, ауылдық округтердің әкімдерімен, сондай-ақ көрсетілетін қызметті берушілермен өзара іс-қимыл жасау тәртібін белгілейді.

2. Өзара іс-қимылға қатысушылар:

1) Мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі бірыңғай байланыс орталығы (бұдан әрі – Бірыңғай байланыс орталығы);

2) ақпараттандыру саласындағы уәкілетті орган;

3) мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті орган;

4) орталық мемлекеттік органдар;

5) халыққа қызмет көрсету орталықтары;

б) 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 (бұдан әрі – жергілікті атқарушы органдар) ;

7) өзге де көрсетілетін қызметті берушілер.

2. Бірыңғай байланыс орталығының орталық мемлекеттік органдармен, жергілікті атқарушы органдармен, сондай-ақ көрсетілетін қызметті берушілермен өзара іс-қимыл жасау тәртібі

3. Бірыңғай байланыс орталығы көрсетілетін қызметті алушыларға мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша ақпарат (бұдан әрі – ақпарат) беру жөніндегі функцияларды жүзеге асырады, ол Бірыңғай байланыс орталығының консультация беруі үшін қабылданған мемлекеттік көрсетілетін қызметтер бойынша ұсынылады.

Бірыңғай байланыс орталығын мемлекеттік көрсетілетін қызмет бойынша консультация беру үшін қабылдау ақпараттандыру саласындағы уәкілетті орган бекітетін Бірыңғай байланыс орталығының консультация беруі үшін Қазақстан Республикасы мемлекеттік органдарының мемлекеттік көрсетілетін қызметтерін қабылдау жоспар-кестесіне (бұдан әрі – жоспар-кесте) сәйкес жүзеге асырылады.

4. Бірыңғай байланыс орталығы жоспар-кестеге сәйкес орталық мемлекеттік органдар мен жергілікті атқарушы органдарға мемлекеттік қызметті көрсету және Бірыңғай байланыс орталығы қызметкерлерін мемлекеттік қызметтерді көрсету мәселелері бойынша оқытуды жүргізу тәртібі бойынша ақпаратты ұсыну туралы туралы жазбаша (электрондық) түрде сұрау салу жолдайды.

5. Орталық мемлекеттік органдар және жергілікті атқарушы органдар Бірыңғай байланыс орталығының сұрау салуын алған сәттен бастап екі жұмыс күні ішінде Бірыңғай байланыс орталығына ақпаратты ұсынуға және оқытуды жүргізуге жауапты адамды (бұдан әрі – жауапты адам) тағайындайды, ол тағайындалған сәттен бастап үш жұмыс күнінен аспайтын мерзімде мемлекеттік орган басшысының қол қоюымен Бірыңғай байланыс орталығына қажетті ақпаратты осы Қағидаларға қосымшада көрсетілген нысанға сәйкес электрондық тасығышта және (немесе) қағаз түрінде ұсынады.

Алынған ақпаратты Бірыңғай байланыс орталығының қызметкері Бірыңғай байланыс орталығының деректер базасына енгізеді.

6. Ұсынылған ақпаратқа өзгерістер мен толықтырулар енгізілген жағдайда жауапты адам өзгерістер мен толықтырулар енгізілген күннен бастап үш жұмыс күні ішінде жұмыс тәртібінде ақпаратты жаңартады және Бірыңғай байланыс

орталығына

жібереді.

7. Жауапты адамдар ауысқан немесе жұмыстан босатылған жағдайда орталық мемлекеттік органдар мен жергілікті атқарушы органдар үш жұмыс күні ішінде Бірыңғай байланыс орталығына тиісті хабарлама жібереді және жауапты адамдар туралы жаңа мәліметтерді ұсынады.

8. Бірыңғай байланыс орталығына осы Қағидалардың 5-тармағында көрсетілген ақпаратты ұсынғаннан кейін бес жұмыс күнінен кешіктірілмейтін мерзімде орталық мемлекеттік органдар мен жергілікті атқарушы органдар Бірыңғай байланыс орталығының қызметкерлерін олардың құзыретіне жататын мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша оқытуды ұйымдастырады. Оқыту аяқталғаннан кейін тараптардың уәкілетті өкілдері қол қоятын Бірыңғай байланыс орталығының консультация беру үшін мемлекеттік көрсетілетін қызметті қабылдау хаттамасы (бұдан әрі – хаттама) жасалады.

9. Мемлекеттік қызметтерді көрсету тәртібі туралы ақпаратты Бірыңғай байланыс орталығы көрсетілетін қызметті алушыларға хаттамаға қол қойылған сәттен бастап бес жұмыс күні өткен соң ұсына бастайды.

10. Өз функцияларын іске асыру кезінде Бірыңғай байланыс орталығы қажетті ақпарат пен түсініктемелер алу үшін өзара іс-қимылға қатысушыларға жүгінеді.

11. Бұрын ұсынылған ақпарат көрсетілетін қызметтерді алушылардың өтініштерін қанағаттандыру үшін жеткіліксіз болған жағдайда орталық мемлекеттік органдар мен жергілікті атқарушы органдар:

1) мемлекеттік құпияларды, коммерциялық және заңмен қорғалатын өзге де құпияларды құрайтын ақпаратты қоспағанда, Бірыңғай байланыс орталығына оның сұрау салулары бойынша Бірыңғай байланыс орталығының қызметіне қажетті ақпаратты ұсынады;

2) Бірыңғай байланыс орталығына өз функцияларын іске асыру кезінде қажет болуы мүмкін көрсетілетін мемлекеттік қызметтер бойынша ауызша консультациялар, телефон арқылы түсініктемелер беру және жұмыс тәртібінде қосымша ақпарат ұсыну арқылы Бірыңғай байланыс орталығына оның өз функцияларын жүзеге асыруға жәрдемдеседі.

12. Белгілі бір орталық мемлекеттік органдар мен жергілікті атқарушы органдар бір ай ішінде бірнеше рет Бірыңғай байланыс орталығына қажетті ақпаратты беруден бас тартқан жағдайда, Бірыңғай байланыс орталығы растайтын құжаттар мен материалдарды қоса отырып, мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органға ақпаратты ұсынудан бас тарту туралы хабарлайды.

13. Бірыңғай байланыс орталығы ақпараттандыру саласындағы уәкілетті органға көрсетілетін қызметті алушылардың өтініштері бойынша тоқсан

14. Есеп есепті кезең аяқталғаннан кейінгі күнтізбелік он күн ішінде ақпараттандыру саласындағы уәкілетті орган бекіткен нысан бойынша беріледі.

15. Мемлекеттік қызметті көрсету кезеңі туралы ақпарат көрсетілетін қызметті алушыға оның Бірыңғай байланыс орталығына жүгінуі кезінде ұ с ы н ы л а д ы .

16. Бірыңғай байланыс орталығы көрсетілетін қызметті алушыларды мемлекеттік қызметті көрсету сатысы туралы тиісті ақпараттандыру үшін көрсетілетін қызметті берушілер мемлекеттік қызметтер көрсету мониторингінің ақпараттық жүйесіне (бұдан әрі – ХҚО ҒАЖ) мемлекеттік қызметті көрсету сатысы туралы деректерді енгізеді.

Көрсетілетін қызметті берушілердің ақпаратты ХҚО ҒАЖ-ға енгізу тәртібі ақпараттандыру саласындағы уәкілетті орган бекіткен Мемлекеттік қызметтерді көрсету мониторингінің ақпараттық жүйесіне мемлекеттік көрсетілетін қызметті көрсету сатысы туралы деректерді енгізу қағидаларына сәйкес жүзеге асырылады .

17. Бірыңғай байланыс орталығы көрсетілетін қызметті алушыларға шағымды www.1414.kz электрондық мекенжайы бойынша «электрондық үкімет» веб-порталының форумы (бұдан әрі – ЭҮП форумы) арқылы электрондық цифрлық қолтаңбамен расталған электрондық құжат нысанында беру тәртібі бойынша кеңес береді және оны қарау мерзімі туралы хабардар етеді.

18. Бірыңғай байланыс орталығы ай сайын келесі айдың бесінші күніне қарай мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органға жазбаша (электрондық) түрде талдамалық есеп береді.

Есепте ЭҮП форумы арқылы бір ай ішінде берілген шағымдардың жалпы саны, мемлекеттік қызметтер саласындағы шағымдарды қарау мерзімдері, орталық мемлекеттік органдардың, жергілікті атқарушы органдардың, халыққа қызмет көрсету орталықтарының және көрсетілетін қызметті берушілердің Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген шағымдарды қарау мерзімінде жол берген бұзушылықтарының саны, мемлекеттік қызмет көрсету тәртібіне және мемлекеттік көрсетілетін қызметтің атауын және көрсетілетін қызметті алушының байланыс деректерін көрсете отырып, мемлекеттік көрсетілетін қызметтің бекітілген стандартына сәйкес келмейтініне шағымдар саны, көрсетілетін қызмет алушының байланыс деректерін көрсете отырып, орталық мемлекеттік органдар және жергілікті атқарушы органдар, халыққа қызмет көрсету орталықтары қызметкерлерінің және көрсетілетін қызметті берушілердің әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағымдар саны көрсетіледі.

19. Бірыңғай байланыс орталығы мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органның жазбаша өтініші бойынша

Бірыңғай байланыс орталығының орталық мемлекеттік органдармен және жергілікті атқарушы органдармен, халыққа қызмет көрсету орталықтарымен және көрсетілетін қызметті берушілермен ақпараттық алмасу мәселелері бойынша мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органның қызметкерлерін оқытуды жүргізеді.

20. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органға ішкі бақылау шеңберінде орталық мемлекеттік органдар немесе жергілікті атқарушы органдар ұсынатын есептік ақпарат пен Бірыңғай байланыс орталығы ұсынатын есептік ақпарат арасында алшақтықтар туындаған жағдайда, Бірыңғай байланыс орталығы алшақтықтың әр жағдайы бойынша түсіндірме ақпаратты мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органға дереу ұсынады.

21. Орталық мемлекеттік органдар және жергілікті атқарушы органдар жауапты адамның Бірыңғай байланыс орталығына ақпаратты ұсыну жөніндегі міндеттерін тиісінше орындауын қамтамасыз етеді.

Мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі бірыңғай байланыс орталығының орталық мемлекеттік органдармен, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдарымен, қаладағы аудандардың, аудандық маңызы бар қалалардың, кенттердің, ауылдардың, ауылдық округтердің әкімдерімен, сондай-ақ көрсетілетін қызметті берушілермен өзара іс-қимыл қағидаларына қосымша

Мемлекеттік көрсетілетін қызмет туралы ақпарат

P/c №	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтің тізілімдегі №	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтің атауы	Мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандарты (оның деректемелерін көрсете отырып)	Мемлекеттік көрсетілетін қызмет регламенті (оның деректемелерін көрсете отырып)	Нормативтік құқықтық актілердің өзгерістері	Мемлекеттік көрсетілетін қызмет туралы ақпарат орналасқан интернет-ресурс	Жауап адамның, ат әкесінің лауазы
1	2	3	4	5	6	7	8

Жауапты орындаушының Т.А.Ә.

Күні: 201_ ж. «__» _____

