

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 Инвестициялар және даму министрінің м.а. 2015 жылғы 18 ақпандағы № 130 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2015 жылы 19 наурызда № 10504 тіркелді. Күші жойылды - Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің м.а. 2016 жылғы 26 қаңтардағы № 81 бұйрығымен

**Ескерту. Күші жойылды - ҚР Инвестициялар және даму министрінің м.а. 26.01.2016 № 81 (қолданысқа енгізілу тәртібін 5-т. қараңыз) бұйрығымен.**

«Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» 2013 жылғы 15 сәуірдегі Қазақстан Республикасының Заңы 9-бабының 10) тармақшасына сәйкес  
**Б Ұ Й Ы Р А М Ы Н :**

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 Инвестициялар және даму министрлігінің Байланыс, ақпараттандыру және ақпарат комитеті (С.С. Сарсенов):

1) осы бұйрықтың Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде заңнамада белгіленген тәртіпте мемлекеттік тіркелуін;

2) осы бұйрық Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркелгеннен кейін күнтізбелік он күн ішінде оның көшірмесін мерзімдік баспа басылымдарында және «Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің Республикалық құқықтық ақпарат орталығы» шаруашылық жүргізу құқығындағы республикалық мемлекеттік кәсіпорнының «Әділет» ақпараттық-құқықтық жүйесінде ресми жариялауға жіберуді;

3) Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрлігінің интернет-ресурсында және мемлекеттік органдардың интранет-порталында осы бұйрықтың орналастырылуын;

4) осы бұйрық Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркелгеннен кейін он жұмыс күні ішінде осы бұйрықтың 2-тармағының 1), 2) және 3) тармақшаларында көзделген іс-шаралардың орындалуы туралы мәліметтердің Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрлігінің Заң департаментіне ұсынылуын қамтамасыз етсін.

3. Осы бұйрықтың орындалуын бақылау Қазақстан Республикасының Инвестициялар және даму вице-министрі А.Қ. Жұмағалиевке жүктелсін.

4. Осы бұйрық оның алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі.

*Қазақстан Республикасының  
Инвестициялар және даму  
министрінің міндетін атқарушы Ж. Қасымбек*

Қазақстан Республикасы  
Инвестициялар және даму  
министрінің міндетін атқарушының  
2015 жылғы 18 ақпандағы № 130  
бұйрығымен бекітілген

**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 9-бабының 10) 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 тәртібін айқындайды.

## 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;

6) 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 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 орталығына мемлекеттік көрсетілетін қызмет бойынша консультация беру үшін қабылдау «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімін бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2013 жылғы 18 қыркүйектегі № 983 қаулысымен бекітілген Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізіліміне (бұдан әрі - Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімі) енгізілгеннен және мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандарты бекітілгеннен кейін жүзеге

а с ы р ы л а д ы .

4. Бірыңғай байланыс орталығы мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізіліміне енгізілгеннен және мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандарты бекітілгеннен кейін, үш жұмыс күн ішінде орталық мемлекеттік органдар немесе жергілікті атқарушы органдарға мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша Бірыңғай байланыс орталығының жауапты қызметкерлерін оқытуды өткізу және осы Қағидаларға 1-қосымшадағы нысанға сәйкес ақпаратты ұсыну туралы электрондық түрде сұрау салуды жіберіледі.

5. Бірыңғай байланыс орталығының сұрау салуын алған сәттен бастап, орталық мемлекеттік органдар немесе жергілікті атқарушы органдар үш жұмыс күні ішінде Бірыңғай байланыс орталығына ақпаратты ұсынуға және оқытуды жүргізуге жауапты тұлғаны (бұдан әрі – жауапты тұлға) тағайындайды, ол тағайындалған сәттен бастап бес жұмыс күнінен аспайтын мерзімде Бірыңғай байланыс орталығына қажетті ақпаратты электрондық түрде ұсынады.

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

6. Ұсынылған ақпаратқа өзгерістер мен толықтырулар енгізілген жағдайда, жауапты тұлға өзгерістер мен толықтырулар енгізілген күннен бастап бес жұмыс күн ішінде жұмыс тәртібінде ұсынылған ақпаратты өзектілендіреді және Бірыңғай байланыс орталығына жібереді.

7. Жауапты тұлғаларды ауыстырған жағдайда, орталық мемлекеттік органдар мен жергілікті атқарушы органдар бес жұмыс күні ішінде Бірыңғай байланыс орталығына еркін нысанда тиісті хабарлама жібереді және жауапты тұлғалар туралы жаңа мәліметтерді ұсынады.

8. Бірыңғай байланыс орталығына осы Қағидалардың 5-тармағында көрсетілген ақпаратты ұсынғаннан кейін он жұмыс күнінен кешіктірілмейтін мерзімде жауапты тұлға мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша Бірыңғай байланыс орталығының жауапты қызметкерін оқытуды жүргізеді. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі бойынша сұрақтар туындаған жағдайда, Бірыңғай байланыс орталығының жауапты қызметкері оқыту жүргізілгенге дейін жауапты тұлғаның электрондық поштасына туындаған сұрақтар тізімін жібереді. Оқыту аяқталғаннан кейін Бірыңғай байланыс орталығының және орталық мемлекеттік органдардың немесе жергілікті атқарушы органдардың уәкілетті өкілдері қол қоятын Бірыңғай байланыс орталығымен консультация беру үшін мемлекеттік көрсетілетін қызметті қабылдау хаттамасы (бұдан әрі – хаттама) ж а с а л а д ы .

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 ж ү г і н е д і .

11. Көрсетілетін қызметтерді алушылардың сұрау салуларын қанағаттандыру үшін бұрын ұсынылған ақпарат 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 Бірыңғай байланыс орталығының жауапты қызметкеріне ауызша консультациялар, телефон арқылы түсініктемелер беру және жұмыс тәртібінде қосымша ақпарат ұсыну арқылы Бірыңғай байланыс орталығына оның өз функцияларын жүзеге асыруға жәрдемдеседі.

Орталық мемлекеттік органдармен немесе жергілікті атқарушы органдармен келісім бойынша Бірыңғай байланыс орталығының мамандары көрсетілетін қызмет берушіге, мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібімен танысу мақсатында халыққа қызмет көрсету орталығына барады.

12. Белгілі бір орталық мемлекеттік органдар немесе жергілікті атқарушы органдар бір ай ішінде бірнеше рет Бірыңғай байланыс орталығына көрсетілетін мемлекеттік қызметтер жөніндегі қажетті ақпаратты беруден бас тартқан жағдайда, Бірыңғай байланыс орталығы растайтын құжаттар мен материалдарды қоса берумен, мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органға ақпаратты ұсынудан бас тарту туралы үш жұмыс күн ішінде х а б а р л а й д ы .

13. 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 – Мониторинг АЖ) мемлекеттік қызметті көрсету сатысы туралы деректерді енгізеді.

Көрсетілетін қызметті берушілердің ақпаратты Мониторинг АЖ-ға енгізу тәртібі Қазақстан Республикасы Көлік және коммуникация министрінің міндетін атқарушының 2013 жылғы 14 маусымдағы № 452 бұйрығымен ( нормативтік-құқықтық актілердің мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 8555 болып тіркелген) бекітілген Мемлекеттік қызметтерді көрсету мониторингінің ақпараттық жүйесіне мемлекеттік көрсетілетін қызметті көрсету сатысы туралы деректерді енгізу қағидаларына сәйкес жүзеге асырылады.

14. Бірыңғай байланыс орталығы ай сайын келесі айдың бесінші күніне қарай мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органға, сондай-ақ мемлекеттік қызметтерді ұсынатын орталық мемлекеттік органға және жергілікті атқарушы органға жазбаша (электрондық) түрде осы Қағидаларға 2-қосымшадағы нысанға сәйкес талдамалық есеп береді.

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

16. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органға ішкі бақылау аясында 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.

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
1-қосымша		
Нысан		

### **Мемлекеттік көрсетілетін қызмет туралы ақпарат беру туралы сұрау салу**

			Мемлекеттік көрсетілетін	Мемлекеттік көрсетілетін			Жауап тұлған.
--	--	--	--------------------------	--------------------------	--	--	---------------

Р/с №	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтің тізілімдегі №	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтің атауы	қызмет стандарты (оның деректемелерін көрсете отырып)	қызмет регламенті (оның деректемелерін көрсете отырып)	Нормативтік құқықтық актілердің өзгерістері	Мемлекеттік көрсетілетін қызмет туралы ақпарат орналасқан интернет-ресурс	Жауапты тұлғаның тегі, аты, әкесінің аты, лауазымы	байланыс телефоны, электрондық пошта мекенжайы
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Жауапты орындаушының Т.А.Ә.

Күні: 20\_\_ ж. «\_\_» \_\_\_\_\_

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

2-қосымша

Нысан

## Талдамалық есеп

Р/с №	Шағымның және өтініштің келіп түскен күні мен уақыты	Форумқа жауапты тұлғаның Т.А.Ж.	Өңір	Өтініш берушінің Т.А.Ж.	Өтініш сипаты		Шағымның және өтініштің мазмұны	Қолданылатын шара: сұрау №
					Мемлекеттік қызметтің стандартын бұзу	Қызметкерлердің іс-әрекетіне (әрекетсіздігіне)		
1	2	3	4	5	6	7	8	9