

"Азаматтарға арналған үкімет" мемлекеттік корпорациясының қызметі қағидаларын бекіту туралы

Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің 2016 жылғы 22 қаңтардағы № 52 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2016 жылы 25 ақпанда № 13248 болып тіркелді.

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

Бұйрықтың қолданысқа енгізілу тәртібін 5-тармақтан қараңыз!

"Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы" 2013 жылғы 15 сәуірдегі Қазақстан Республикасы Заңының 9-1-бабының 1) тармақшасына сәйкес, **БҰЙЫРАМЫН:**

1. Қоса беріліп отырған "Азаматтарға арналған үкімет" мемлекеттік корпорациясының қызметі қағидалары бекітілсін.

2. Мыналардың:

1) "Халыққа қызмет көрсету орталықтары қызметінің қағидаларын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Көлік және коммуникация министрінің 2013 жылғы 19 маусымдағы № 463 бұйрығының (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімде № 8527 болып тіркелген, "Егемен Қазақстан" газетінде 2013 жылғы 23 қазандағы № 237 (28176) жарияланған;

2) "Халыққа қызмет көрсету орталықтары қызметінің қағидаларын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Көлік және коммуникация министрінің 2013 жылғы 19 маусымдағы № 463 бұйрығына өзгерістер енгізу туралы" Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің міндетін атқарушының 2014 жылғы 26 желтоқсандағы № 303 бұйрығының (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімде № 10049 болып тіркелген, "Егемен Қазақстан" газетінде жарияланған 2015 жылғы 16 сәуірдегі № 69 (28547) жарияланған күші жойылды деп танылсын.

3. Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрлігінің Байланыс, ақпараттандыру және ақпарат комитеті (Т.Б. Қазанғап):

1) осы бұйрықтың Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркелуін;

2) осы бұйрық Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркелгеннен кейін оның көшірмелерін баспа және электрондық түрде күнтізбелік он күн ішінде мерзімді баспа басылымдарында және "Әділет" ақпараттық-құқықтық жүйесінде ресми жариялауға, сондай-ақ тіркелген бұйрықты алған күннен бастап он күнтізбелік күн ішінде Қазақстан Республикасы нормативтік құқықтық актілерінің эталондық бақылау банкіне енгізу үшін Республикалық құқықтық ақпарат орталығына жіберуді;

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

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

4. Осы бұйрықтың орындалуын бақылау жетекшілік ететін Қазақстан Республикасының Инвестициялар және даму вице-министріне жүктелсін.

5. Осы бұйрық оның алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң, бірақ 2016 жылдың 1 наурызынан бұрын емес қолданысқа енгізіледі.

*Қазақстан Республикасының
Инвестициялар және даму министрі*

Ә. Исекешев

Қазақстан Республикасы
Инвестициялар және даму
министрінің
2016 жылғы 22 қаңтардағы
№ 52 бұйрығымен
бекітілген

"Азаматтарға арналған үкімет" мемлекеттік корпорациясының қызметі қағидалары

Ескерту. Қағидалар жаңа редакцияда – ҚР Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің 01.04.2024 № 189/НҚ (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

1-тарау. Жалпы ережелер

1. Осы "Азаматтарға арналған үкімет" мемлекеттік корпорациясының қызметі қағидалары (бұдан әрі – Қағидалар) "Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы" Қазақстан Республикасы Заңының (бұдан әрі – Заң) 9-1-бабы 1-тармақшасына сәйкес әзірленді және "Азаматтарға арналған үкімет" мемлекеттік корпорациясы" (бұдан әрі – Мемлекеттік корпорация) қызметінің тәртібін айқындайды.

2. Қағидаларда қолданылатын ұғымдар Заңға сәйкес мағыналарда пайдаланылады.

2-тарау. Мемлекеттік корпорация қызметінің тәртібі

3. Өтініштерді қабылдау және мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің дайын нәтижелерін беру Мемлекеттік корпорация арқылы Қазақстан Республикасының Еңбек кодексіне сәйкес демалыс және мерекелік күндерден басқа, дүйсенбіден бастап жұманы қоса алғанда үзіліссіз сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін, Мемлекеттік корпорацияның халыққа қызмет көрсететін кезекші бөлімдері дүйсенбіден бастап жұманы қоса алғанда

сағат 9.00-ден 20.00-ге дейін және сенбі күні сағат 9.00-ден 13.00-ге дейін жүзеге асырылады.

4. Мемлекеттік корпорация көрсететін Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің тізімі Қазақстан Республикасы Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің міндетін атқарушының 2020 жылғы 31 қаңтардағы № 39/НҚ бұйрығымен бекітілген Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімінде айқындалады.

5. Мемлекеттік корпорацияның мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібі мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тәртібін айқындайтын нормативтік құқықтық актілерде айқындалады.

6. Құжаттарды, жеке және заңды тұлғалар өтініштерінің барлық түрін қабылдау және дайын құжаттарды беру электрондық кезек тәртібінде жүзеге асырылады.

Техникалық ақаулықтар орын алған жағдайда, құжаттарды, жеке және заңды тұлғалар өтініштерінің барлық түрін қабылдау және дайын құжаттарды беру кәдімгі кезек тәртібінде жүзеге асырылады.

Жұмыс орындары бейдж болмаған жағдайда, Мемлекеттік корпорация қызметкерлерінің тегі, аты, әкесінің аты (әкесінің аты бар болғанда) және лауазымы көрсетілген тақтайшалармен жабдықталады.

7. Мемлекеттік қызметтерді көрсетуді және жеке және заңды тұлғалардың өтініштерінің барлық түрін қабылдауды қамтамасыз ету мақсатында Мемлекеттік корпорация "Ақпараттандыру туралы" Қазақстан Республикасының Заңына және Заңға сәйкес, мемлекеттік қызметтерді көрсету үшін қажетті мәліметтерді қамтитын, ақпараттық жүйелерден мәліметтер бар болған кезде, оларды алады.

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

8. Мемлекеттік корпорация арқылы мемлекеттік қызметті көрсету кезінде арыз Мемлекеттік корпорация қызметкерінің оған қызметтік мақсатта пайдалану үшін берілген электрондық цифрлық қолтаңбасымен куәландырылады. Субъектінің дербес деректерге қол жеткізуді бақылаудың мемлекеттік сервисі арқылы алынған дербес деректерге қол жеткізуге келісімі болған кезде, арыз көрсетілетін қызметті берушіге жолданады.

9. Мемлекеттік корпорацияның үй-жайлары визуалды бақылау үшін фото және бейнекамералар көмегімен жабдықталуы мүмкін. Бейнекамералар жүйесі болған жағдайда, кіреберісте бейнебақылау жүйесінің бар екені туралы ескертетін маңдайша ілінеді.

10. Мемлекеттік корпорация азаматтарға Мемлекеттік корпорация арқылы көрсетілетін қызметтерді алу және "e-otinish" АЖ арқылы жеке және заңды тұлғалар өтініштерінің барлық түрін қабылдау мәселелерлері бойынша ақпарат алуға

қолжетімділікті, сондай-ақ мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді алу мәселелері бойынша көрсетілетін қызметті алушыларға кеңес беруді қамтамасыз етеді.

11. Мемлекеттік корпорация өзіне-өзі қызмет көрсету секторының жұмыс істеуін қамтамасыз етеді, онда "электрондық үкіметтің" веб-порталы сервистерін пайдалану және электрондық цифрлық қолтаңбаны пайдалану мәселелері бойынша консультация беру жүзеге асырылады, сондай-ақ азаматтарға "электрондық үкіметтің" веб-порталы арқылы көрсетілетін мемлекеттік қызметтерді өздігінен алу мүмкіндігі беріледі.

12. Мемлекеттік корпорация:

"ХҚКО" мобильді қосымшасының көмегімен мемлекеттік қызметтерді қашықтан көрсетуді қамтамасыз етеді, ол көрсетілетін қызметтерді алушыларға мемлекеттік қызметтерді бейнеқоңырау көмегімен алуға мүмкіндік береді, сондай-ақ Мемлекеттік корпорацияға баруды брондауға қолжетімділікті, электрондық кезекке цифрлық талон алуды қамтамасыз етеді;

мемлекеттік қызметтерді көрсету тәртібі туралы көрсетілетін қызметті алушыға қолжетімді нысанда оның ішінде, көзі және (немесе) есту қабілеті бұзылған адамдарға қолжетімді болуын ескере отырып, ақпараттандыруды қамтамасыз етеді;

Мемлекеттік корпорация қызметкерлерін мүгедектігі бар адамдармен (ымдау тілі) икемді тілдесу үшін оқытулар жүргізуді жүзеге асырады;

мүгедектігі бар адамдардың кедергісіз мемлекеттік көрсетілетін қызметтерге тең қол жеткізу шараларын қабылдайды.

13. Мемлекеттік корпорация жеке және (немесе) заңды тұлғалардың әкімшілік органдарға, лауазымды адамдарға жолданымдарын қабылдауды және өтініш берушілердің сұрау салуы бойынша оларға жауаптардың берілуін ұйымдастыруды жүзеге асырады.

14. Мемлекеттік корпорацияға өтініш берген кезде өтініш беруші немесе өкілдік етуге өкілеттілігін растайтын құжаттар ұсына отырып оның заңды өкілі не өкілеттікте көзделген іс-әрекеттерді жүзеге асыруға арналған нотариалды куәландырылған сенімхат бойынша сенім білдірген адам жеке басын куәландыратын құжатты не цифрлық құжаттар сервисінен электрондық құжатты ұсынады, өтініш берушінің өкілі қосымша оның өкілеттігін растайтын сенімхат ұсынады.

15. Мемлекеттік корпорация қызметкері мемлекеттік қызмет алуға жүгінген кезде:

мемлекеттік қызметтер бойынша өтініштердің, нысандардың толық толтырылуын тексереді;

қызмет алушының немесе оның өкілінің жеке басын сәйкестендіреді, оның ішінде техникалық құралдарды пайдалана отырып сәйкестендіреді;

қызметтер көрсетудің тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілерде белгіленген төлем туралы құжаттардың болуын және олардың деректемелерін, тиісті міндетті төлемдерді есептеудің дұрыстығын тексереді;

ақпараттық жүйеге алдын ала толтыру (өтініштерді автоматты түрде қалыптастыру) іске асырылған Мемлекеттік қызметтерді қоспағанда, Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілерінде белгіленген талаптарға сәйкес көрсетілетін қызметті алушы туралы тиісті ақпаратты және (немесе) мемлекеттік қызметті көрсету үшін қажетті ұсынылған материалдарды, объектілерді, деректерді және мәліметтерді енгізеді ;

өтініш берушіден қабылданған құжаттардың тізбесі, өтінішті қабылдаған қызметкердің тегі, аты және әкесінің аты (бар болған кезде), өтініш беру күні мен уақыты, сондай-ақ дайын құжаттарды беру күні көрсетілетін тиісті құжаттарды қабылдау туралы электрондық қолхат береді, өтініш берушінің өтініші бойынша қолхат қағаз түрінде беріледі;

көрсетілетін қызметті алушы мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін айқындайтын нормативтік құқықтық актілерде көзделген тізбеге сәйкес құжаттар пакеті толық ұсынылмаған жағдайда, Мемлекеттік корпорация қызметкері құжатты қабылдаудан бас тартады және жоқ құжатты көрсете отырып қолхат береді;

қолхаттарда көрсетілген мерзімде өтініш берушілерге құжаттарды береді;

Мемлекеттік корпорация басшылығын өзіне белгілі болған Мемлекеттік корпорацияның тиісті филиалдарының аумағындағы барлық тәртіп пен заң бұзушылықтар туралы хабардар етеді;

көрсетілетін қызметті берушілерге құжаттарды тапсыру, көрсетілетін қызметті берушілерден қабылдау, құжаттарды беру секторына тапсыру және құжаттарды өтініш берушіге беру бойынша іс-қимылдарды (штрих-кодты сканерлеу әдісімен) белгілейді.

16. Өтініштерді қабылдауды және құжаттарды беруді Мемлекеттік корпорация қызметкерлері өтініш берушінің қалауы бойынша қазақ немесе орыс тілдерінде жүзеге асырады.

17. Мемлекеттік корпорация қызметкері мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тәртібін айқындайтын нормативтік құқықтық актілерде көзделген жағдайларда, көрсетілетін қызметті алушы ұсынған құжаттың түпнұсқасынан электрондық көшірмесін куәландырады.

18. Мемлекеттік корпорация өтініш берушілердің мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау мүмкіндіктерін, бағалау нәтижелерін тіркеуді және талдауды қамтамасыз етеді.

19. Дайын құжаттарды беру Мемлекеттік корпорацияның жұмыс кестесіне сәйкес жеке басын куәландыратын құжаттар не цифрлық құжаттар сервисінен электрондық құжат көрсетілген кезде жүзеге асырылады, өкіл сондай-ақ өкілдің тиісті өкілеттіктері көрсетілетін, Қазақстан Республикасының азаматтық заңнамасына сәйкес берілген құжатты ұсынады.

20. Өтініш беруші (өкілдің) жүгінбеуіне байланысты уақтылы берілмеген құжаттар бір ай ішінде Мемлекеттік корпорацияда сақталады, аталған мерзім аяқталған соң

зейнетақы төлемдерін, жәрдемақыны, бір реттік және өзге де төлемдерді, сондай-ақ 18 жасқа толмаған балаларға берілетін мемлекеттік жәрдемақыны, мекенжайлық әлеуметтік көмекті тағайындауға арналған құжаттардан басқа, қажет етілмеген құжат ретінде көрсетілетін қызметті берушіге қайтарылады.

Мемлекеттік корпорация Қазақстан Республикасы азаматтарының төлқұжаттарын, жеке куәліктерін бір жыл ішінде сақтауды қамтамсыз етеді.

21. Мемлекеттік корпорация қызметкерінің мемлекеттік қызметті көрсетуге өтініштерді қабылдауға және дайын құжаттарды беруге байланысты (оның ішінде өтініштерді қабылдау бойынша) әрекеттері ақпараттық жүйеде тіркеледі.

22. Мемлекеттік қызметтер көрсету кезінде көрсетілетін қызметті алушылардан:

1) ақпараттық жүйелерден алынуы мүмкін құжаттарды, 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.

23. Мемлекеттік корпорацияның мемлекеттік қызметті көрсетуі процесінде белгілі болған азаматтардың дербес деректерін "Дербес деректер және оларды қорғау туралы" 2013 жылғы 21 мамырдағы Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес үшінші тұлғаларға жария етуге рұқсат етілмейді.

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

25. Мемлекеттік қызметтерді көрсету көрсетілетін қызметті алушының арызы мен құжаттарын көрсетілетін қызметті берушілерге қағаз тасығышта жіберуді көздейтін мемлекеттік қызметтерді Мемлекеттік корпорация арқылы көрсету кезінде, арыздар мен құжаттарды қабылдау күні мемлекеттік қызметті көрсету тәртібін айқындайтын нормативтік құқықтық актіде белгіленген мемлекеттік қызметті көрсету мерзіміне кірмейді.

26. Мемлекеттік корпорацияның көрсетілетін қызметті берушілермен өзара іс-қимылы мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жүзеге асырылады.

27. Мемлекеттік корпорация мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органға мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалауды жүргізу үшін Мемлекеттік корпорация арқылы көрсетілетін мемлекеттік қызметтер жөнінде ақпарат береді.

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