



Қазақстан Республикасының
Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас
жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігі

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына шағымдану тәртібі



ШАҒЫМ БЕРУ ТӘРТІБІ

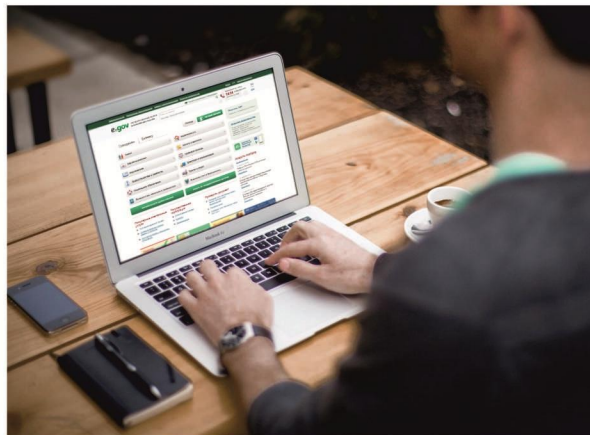
Төмендегілерге байланысты мемлекеттік қызметтер көрсету нәтижелерімен келіспеген жағдайда:

- 1 Мерзімдері бұзылғанда;
- 2 Негізсіз бас тартылғанда;
- 3 Стандартпен қаралмаған қосымша құжаттарды талап еткенде;
- 4 Қызметкер әдеп тәртібін сақтамаған жағдайда **қызмет алушы** төмендегі орындарға **шағым** бере алады:

✓ Мемлекеттік қызмет көрсету стандарттарында көрсетілген мекен-жайлар бойынша орталық мемлекеттік органға, жергілікті атқарушы органға, қызмет көрсетушіге, «Азаматтарға арналған үкімет» Мемлекеттік корпорациясына;

✓ Мемлекеттік қызмет істері жөніндегі уәкілетті органға және оның аумақтық департаменттеріне;

✓ «Ашық Үкімет» порталының «Ашық диалог» платформасында (dialog.gov.kz)
✓ «электронды үкімет» веб-порталының электронды мекен-жайына (www.egov.kz) .
Толық ақпаратты www.egov.kz/cms/ru/services/citizen_and_the_government/e_app алуға болады



ШАҒЫМДАРДЫ ҚАРАУ МЕРЗІМІ

- 1 Орталық мемлекеттік органның, жергілікті атқарушы органның, қызмет көрсетушінің, Мемлекеттік корпорацияның атына келіп түскен қызметті алушының шағымы оны тіркелген күннен бастап бес жұмыс күні ішінде қарауға жатады.
- 2 Мемлекеттік қызмет істері жөніндегі уәкілетті органның және оның аумақтық департаменттерінің атына келіп түскен қызметті алушының шағымы оның тіркелген күннен бастап он бес жұмыс күні ішінде қарауға жатады.
- 3 Мемлекеттік қызмет істері жөніндегі уәкілетті органның және оның аумақтық департаменттерінің, орталық мемлекеттік органның, жергілікті атқарушы органының 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.
- 4 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.



Шағымды қарау нәтижелерімен келіспеген жағдайда қызмет алушы Қазақстан Республикасы заңнамаларында белгіленген тәртіппен жоғары тұрған органға немесе сотқа шағымдануға құқылы.

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыру бойынша ұсыныс-пікірлерді уәкілетті органның сайтында қалдыруға болады.