



Қазақстан Республикасы  
мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа  
қарсы іс-қимыл Агенттігінің Солтүстік Қазақстан  
облысы бойынша департаменті

## Азаматтардың мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді алуға құқықтары және олардың сапасына шағымдану тәртібі



### ҚЫЗМЕТ АЛУШЫЛАР:

- ✓ мемлекеттік қызметтерді алу кезінде тегіне, әлеуметтік, лауазымдық, және мүліктік жағдайына, жынысына, нәсіліне, ұлтына, тіліне, дінге көзқарасына, нанымына, тұрғылықты жеріне байланысты немесе кез келген өзге жағдаяттар бойынша қандай да бір кемсітушіліксіз теңдей қол жеткізуге;
- ✓ көрсетілетін қызметті берушіден мемлекеттік көрсетілетін қызметті ұсыну тәртібі туралы толық, және шынайы ақпаратты қолжетімді нысанда алуға;
- ✓ мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді «электронды үкімет» веб-порталында электронды түрде алуға ([www.egov.kz](http://www.egov.kz) / [www.elicense.kz](http://www.elicense.kz) )
- ✓ мемлекеттік қызметтердің нақты тәртібі, мерзімдері мен нәтижелері көрсетілген стандарттары мен регламенттеріне сәйкес мемлекеттік қызметтерді алуға;
- ✓ мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыру мақсатында мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарының жобаларын жария талқылауларға қатысуға;
- ✓ орталық мемлекеттік органның аумақтық департаменттерінің, облыстың жергілікті атқарушы органының, мемлекеттік корпорацияның және олардың қызметкерлерінің мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша шешімдеріне, әрекеттеріне (әрекетсіздігіне) Қазақстан Республикасының заңнамалық актілерінде белгіленген тәртіппен шағымдануға құқылы.



Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді алу  
тәртібі туралы ақпаратты:

- ❖ оларды көрсету орындардағы (стендтерден, кітапшалардан және т.б.);
- ❖ көрсетілетін қызметті берушілердің сайттарынан;
- ❖ «электронды үкімет» веб-порталынан;
- ❖ **1414** телефоны арқылы бірыңғай байланыс орталығынан ала аласыздар.



### ШАҒЫМ БЕРУ ТӘРТІБІ

Төмендегілерге байланысты мемлекеттік қызметтер  
көрсету нәтижелерімен келіспеген жағдайда:

1. негізсіз бас тартылғанда;
2. стандартпен қара стырылмаған қосымша құжаттарды талап еткенде;
3. қызметкер әдеп тәртібін сақтамаған жағдайда.

Қызмет алушы төмендегі орындарға шағым бере алады:

- орталық мемлекеттік органға және оның аумақтық департаменттеріне, жергілікті атқарушы органға, көрсетілетін қызметті берушіге, «Азаматтарға арналған үкімет» Мемлекеттік корпорациясының филиалына;
- мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органға;
- «Ашық Үкімет» порталының «Ашық диалог» тұғырнамасындағы ([dialog.gov.kz](http://dialog.gov.kz)), «электронды үкімет» веб-порталының электронды мекен-жайына ([www.egov.kz](http://www.egov.kz))



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

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді алу барысында заңды құқығыңыз және мүдделеріңіз бұзылған жағдайда, Сіз Қазақстан Конституциясы көшесі, 38 мекен-жайында орналасқан және **50-24-19** телефоны арқылы Қазақстан Республикасы мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл Агенттігінің Солтүстік Қазақстан облысы бойынша департаментіне шағымдана аласыз.