



Қазақстан Республикасының  
Мемлекеттік қызмет істері агенттігі

**МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТТЕРДІ КӨРСЕТУ  
КЕЗІНДЕГІ ЖИІ КЕЗДЕСЕТІН  
БҰЗУШЫЛЫҚТАРДЫҢ  
ЖИНАҚТАМАСЫ**



Астана қаласы, 2025 жыл



# МАЗМҰН

|                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------|----|
| <u>КІРІСПЕ</u>                                                            | 4  |
| <u>ЖАЛПЫ МӘЛІМЕТТЕР</u>                                                   | 5  |
| <u>ӨТІНІШТЕРДІ ҚАБЫЛДАУ ЖӘНЕ<br/>ТІРКЕУ КЕЗІНДЕГІ БҰЗУШЫЛЫҚТАР</u>        | 8  |
| <u>ӨТІНІШТЕРДІ ҚАРАУ<br/>КЕЗІНДЕГІ БҰЗУШЫЛЫҚТАР</u>                       | 12 |
| <u>ШЕШІМ ҚАБЫЛДАУ ЖӘНЕ НӘТИЖЕЛЕРДІ<br/>ӘЗІРЛЕУ КЕЗІНДЕГІ БҰЗУШЫЛЫҚТАР</u> | 16 |
| <u>ҚОРЫТЫНДЫ</u>                                                          | 21 |

# Кіріспе



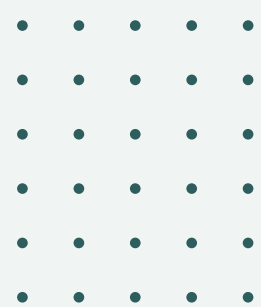
Осы мемлекеттік көрсетілетін қызметтер сапасына мемлекеттік бақылау нәтижелерінің жинақтамасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігімен (бұдан әрі - Агенттік) қызмет берушілермен құқыққа сиымсыз шешімдер қабылдауына негіз болған себептерді айқындау, олардың қызметіндегі кемшіліктерді жою және алдағы уақытта бұзушылықтар санын төмендету мақсатында әзірленді.

Бұл кітапшада мемлекеттік қызметтер көрсету сапасының бұзылуының ең жиі кездесетін ситуациялық мысалдары және оларды жасағаны үшін көзделген жауапкершілік түрлері келтірілген, сондай-ақ лауазымды адамдардың мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі қажетті мінез-құлық нормалары, әрекеттері қарастырылған.

Мемлекеттік басқаруды дамытудың 2030 жылға дейінгі тұжырымдамасына сәйкес азаматтар мен олардың игілігі басты құндылық болып табылатын мемлекеттік басқарудың сервистік және «адамға бағдарланған» моделін қалыптастыру қажет.

Бұл кітапшаның жаппай қолданылуы қоғам мен азаматтардың халыққа қызмет ететін адамдардың адалдығы мен бейтараптылығына сенімділігінің артуына септігін тигізеді.

Агенттік қызмет берушілерді осы жинақтаманы зерделеуге, ал мемлекеттік көрсетілетін қызметтер сапасына ішкі бақылау қызметтеріне жауапты құрылымдық бөлімшелерге заңнама талаптарын түсіндіру бағытында жұмыстарын өткізуге шақырады.



# ЖАЛПЫ МӘЛІМЕТТЕР

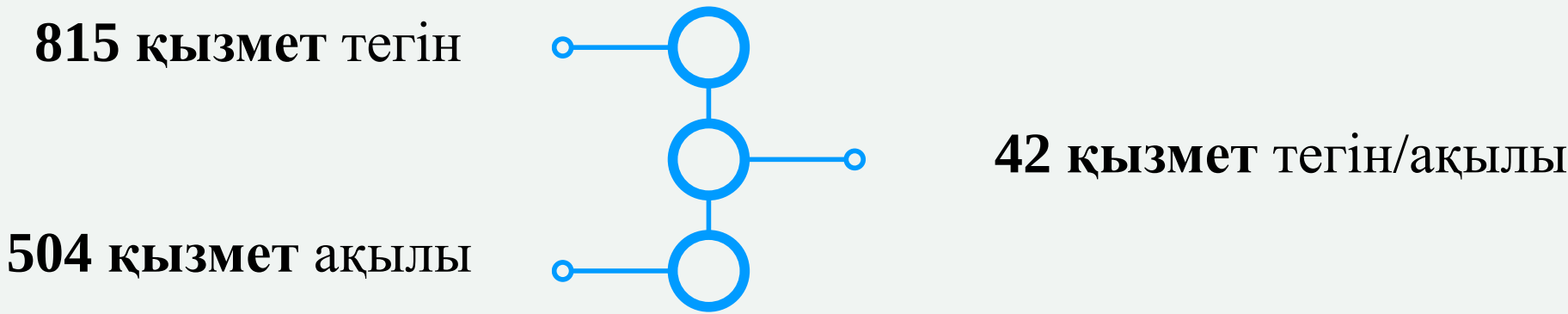


Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімі, кіші түрлерімен қоса есептегенде, **1359** мемлекеттік көрсетілетін қызмет түрлерінен құралған, олардың **1255-і** -электрондық, **104-і** қағаз нысанда қолжетімді.

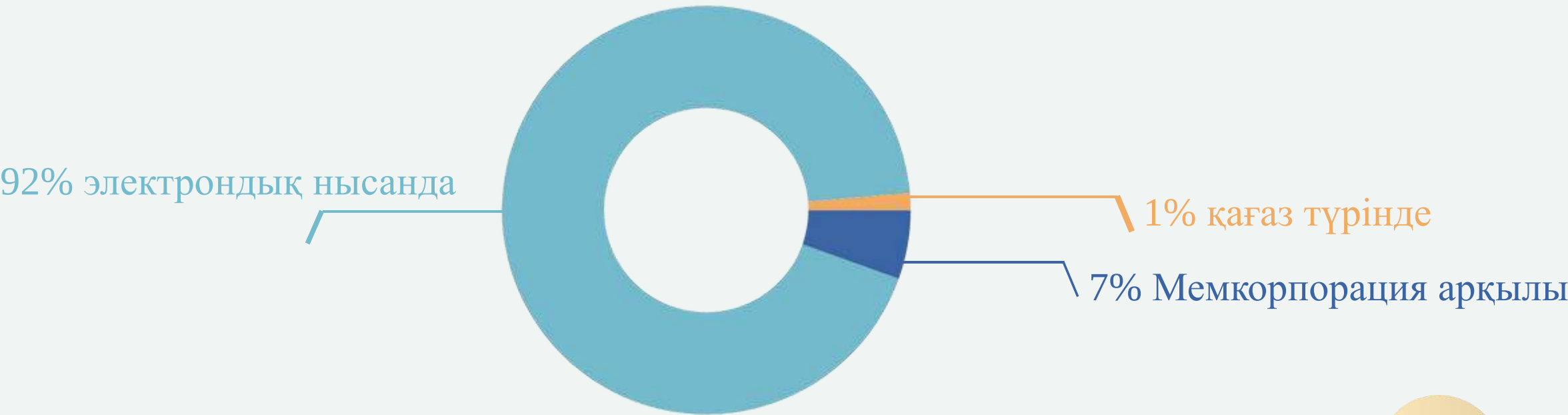
Барлық мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің **95%** «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы (бұдан әрі - Мемкорпорация) арқылы алу үшін қолжетімді екендігін атап өткен жөн.



Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізіліміне сәйкес 815 қызмет түрі тегін, 504 – ақылы негізде, ал 42 тегін түрде де, ақылы негізде де көрсетіледі.



Ағымдағы жылдың 12 айында барлығы **276,8 млн.** мемлекеттік қызмет көрсетілді, олардың **254,7 млн.** – электрондық нысанда, **18,4 млн.** - Мемкорпорация арқылы, **3,7 млн.** – қағаз түрінде ұсынылды.

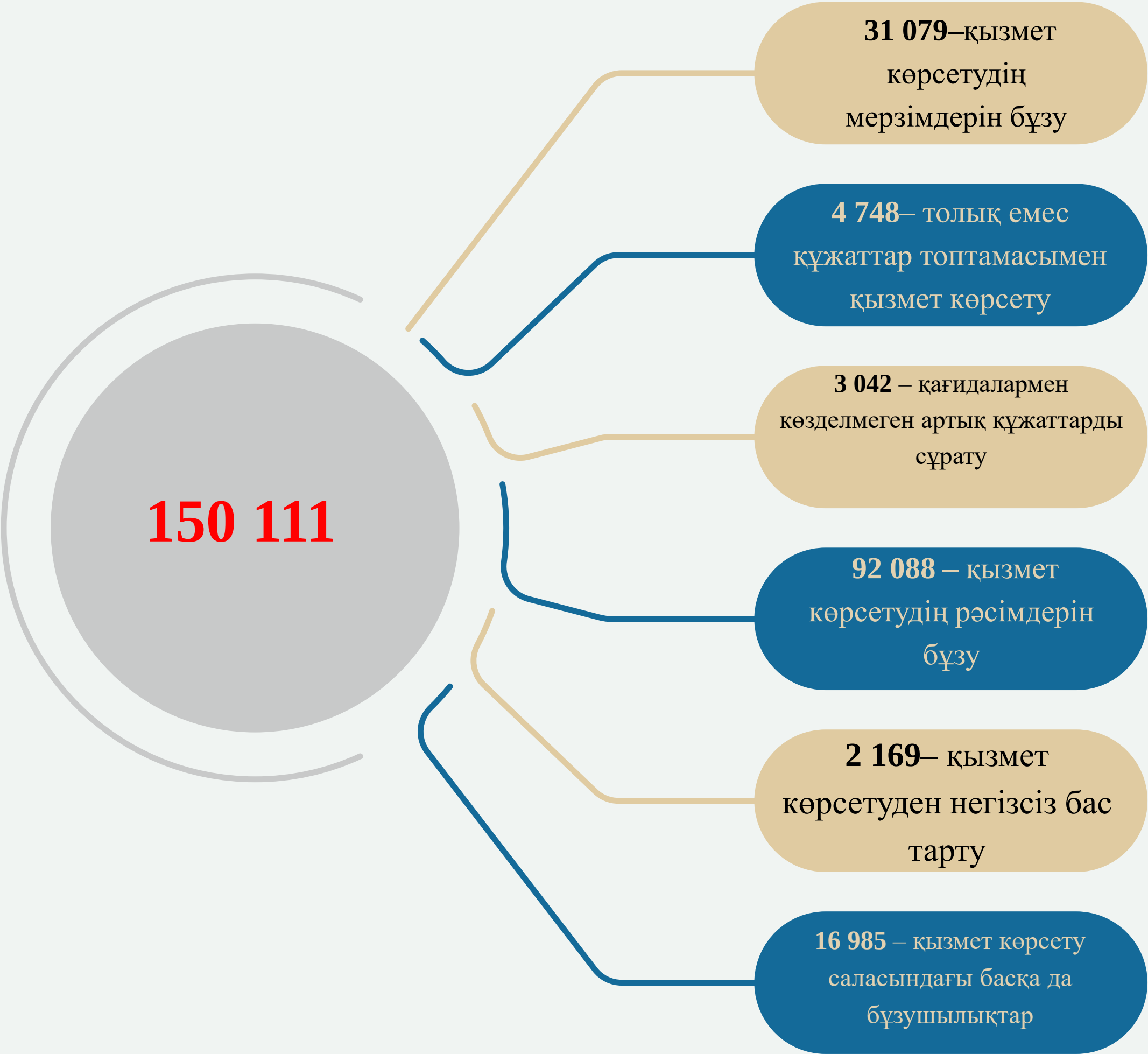




Мемлекеттік қызметтер көрсету кезінде **150 111** бұзушылық анықталды, олардың **36 311** - орталық органдар мен олардың аумақтық бөлімшелерінде, жергілікті атқарушы органдарда **113 800**.

Сонымен қатар, анықталған бұзушылықтардың **61,3%** мемлекеттік қызметтер көрсетудің тәртібін бұзу болып табылады.

Бұзушылықтардың түрлері



# МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУДІҢ НЕГІЗГІ САТЫЛАРЫ

1

ӨТІНІШТЕРДІ ҚАБЫЛДАУ  
ЖӘНЕ ТІРКЕУ

2

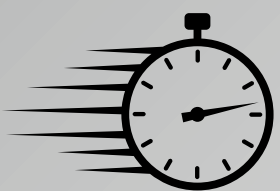
ӨТІНІШТЕРДІ ҚАРАУ

3

ШЕШІМ ҚАБЫЛДАУ ЖӘНЕ  
НӘТИЖЕЛЕРДІ ӘЗІРЛЕУ



## Мемлекеттік қызметтер көрсету кезіндегі маңызды аспектілер



- **Тайминг және мерзімдер:** Заңнамаға сәйкес әрбір қызмет үшін оларды көрсетудің мерзімдері айқындалған. Қызмет көрсетудің нақты мерзімдері нормативтік құқықтық актілерде белгіленген.



- **Ашықтық және қолжетімділік:** Барлық қызметтер азаматтар үшін ашық және қолжетімді болуы тиіс. Мемлекеттік қызмет алу процестері туралы барлық ақпарат (төлемі, құжаттары, мерзімдері) ресми платформаларда жарияланады.



- **Электрондық үкімет:** Бюрократиялық жүктемені төмендету және қызмет алу рәсімдерін азаматтармен мен бизнеске барынша ыңғайлы қылу мақсатында электрондық қызметтерді дамытуға ерекше назар бөлінеді.



- **Қызмет берушілер міндетті:** мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілерге сәйкес мемлекеттік қызметтер көрсетуге, мүмкіндігі шектеулі адамдардың мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді алуы кезінде оларға қажетті жағдайлар жасауға, көрсетілетін қызметті алушыларға мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібі туралы қолжетімді нысанда толық және анық ақпарат ұсынуға, көрсетілетін қызметті алушылардың шағымдарын осы Заңда белгіленген мерзімдерде қарауға және оларды қарау нәтижелері туралы хабардар етуге, мемлекеттік қызметтер көрсету үшін пайдаланылатын, сондай-ақ оларды көрсету үшін қажет болатын өзекті мәліметтерді қамтитын ақпараттық жүйелердің іркіліссіз жұмыс істеуін қамтамасыз етуге және т.б.

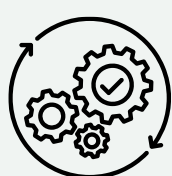
# ӨТІНІШТЕРДІ ҚАБЫЛДАУ ЖӘНЕ ТІРКЕУ КЕЗІНДЕГІ БҰЗУШЫЛЫҚТАР

Өтініштерді қабылдау және тіркеу сатысы – бұл қызмет беруші мен өтініш иесінің бірінші және аса маңызды қарым-қатынасы. Дәл осы сатыда азаматтардың мемлекеттік орган, оның құзіреттілігі, жәрдемдесуге әзірлігі туралы жалпы пікірі қалыптасады. Бастапқы өзара іс-қимыл кезіндегі теріс тәжірибе наразылық білдіру мен шектелмей, мемлекеттік аппаратқа деген сенімнің үзілуіне алып келуі мүмкін.

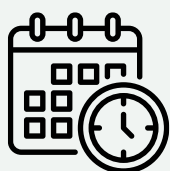
Егер өтініш беруші бастапқыда әдепсіз мінез-құлыққа, шамадан тыс артық талаптарға немесе негізсіз бас тартуға кез болса, ол мұны мемлекеттің жалпы тиімсіздігі деп қабылдайды. Сондай-ақ құжаттарды тіркеу кезіндегі қателіктер немесе оларды дұрыс емес ресімделуі келесі сатыларда бас тартуға және құжаттарды қайта тапсыруға алып келуі мүмкін.

Бұл сатыда көбінесе электрондық өтініштердің тіркелуінің кеш жүргізілуі бұдан да өрескел бұзушылықтарға жағдай жасауға әкелуіне ықтимал.

## Мүмкін бұзушылықтардың түрлері:



Қызмет көрсетудің тәртібін бұзу



Қызмет көрсетудің мерзімін бұзу



Өтінішті бағдарлаудың ақауы

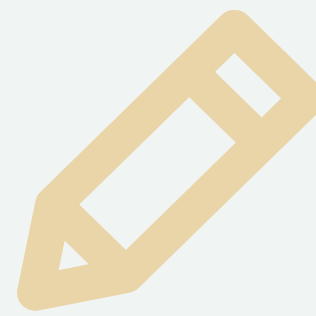


Қағаз түріндегі өтініштердің ХҚКО БІАЖ «МО АЖО»-да тіркелмеуі



Артық құжаттарды талап ету

## МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУДІҢ ТӘРТІБІН БҰЗУ



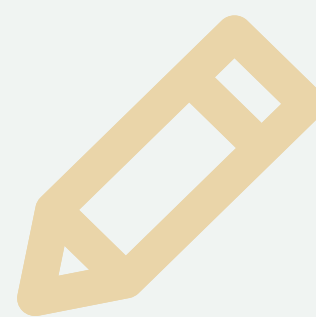
Мемлекеттік қызмет көрсетудің тәртібін бұзу – бұл заңнамамен немесе нормативтік құқықтық актілермен белгіленген қызмет ұсынудың процестерін реттейтін рәсімдерден ауытқу. Мұндай бұзушылықтарға әрекеттердің реттілігін сақтамау, қызмет көрсетудің міндетті сатыларын елемей немесе басқа да кез келген ауытқу жатуы мүмкін.

Жоғарыда аталған қызмет көрсету туралы өтінішті уақтылы тіркемеу бойынша келесі мысалда көрсетіледі.

Компания қалалық автомобиль жолының жанында сыртқы жарнама орнату үшін электрондық өтінім тапсырған. Қағидалардың талаптарына орай өтініш түскен күні тіркелуі тиіс. Алайда қалалық көлік бөлімі кеңсесінің қызметкері оны тек 3 жұмыс күні өткеннен кейін тіркеген. Қызмет көрсету мерзімі 5 жұмыс күні ғана болғандықтан, жауапты маман құжаттарды шұғыл қарастырып, нәтижені қалған уақытта ұсынуға мәжбүр болған.

Қызмет көрсету нәтижесі уақтылы берілгенімен тіркеу мерзімін кешіктіру мемлекеттік қызмет көрсетудің тәртібін бұзу болып табылады. Бұл қызмет түрі рұқсаттарға жатпағандықтан, бұзушылыққа жол берген кеңсе маманы тәртіптік жауаптылыққа тартылды.

## МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУДІҢ МЕРЗІМІН БҰЗУ

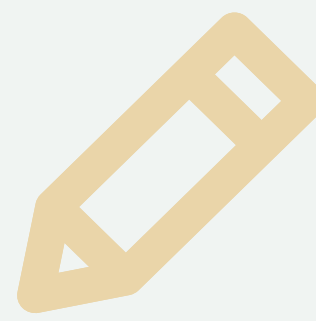


Кейбір жағдайларда өтініштерді кешіктіріп тіркеу қызмет көрсетудің жалпы мерзімдерінің бұзылуына алып келетін жағдайлар кездеседі.

Атап айтқанда, ауыл әкімдігінде осыған дейін оң қорытынды берілген жер учаскесін ұсыну жөнінде қаулы шығару туралы өтініш тек 4-ші жұмыс күні тіркелген. Ал қызмет көрсетудің жалпы мерзімі 3 жұмыс күнін құрайды.

Яғни, бұл жағдайда қызмет көрсетудің тәртібін сақтамау жалпы мерзімнің бұзылуына алып келген. Қызмет көрсету нәтижесі екінші санаттағы рұқсаттар қатарына кіргендіктен ауылдық округ әкімі 10 АЕК мөлшерінде айыппұл түрінде әкімшілік жазаға тартылды (қысқартылған өндіріс тәртібінде).

## ӨТІНІШТІ БАҒДАРЛАУДЫҢ АҚАУЫ



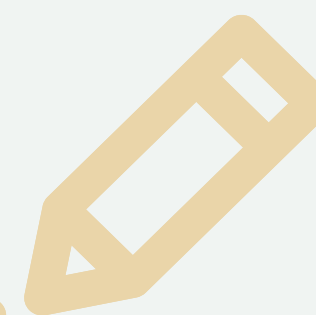
Кей уақытта бұзушылықтар техникалық себептерге байланысты орын алады.

Қызмет алушы «электрондық үкімет» веб-порталы арқылы «Болашақ» халықаралық стипендиясын тағайындау конкурсына қатысуға өтініш жолдады. Алайда, белгіленген мерзімде қызмет берушіден жауап алмай, ол Агенттікке шағым жолдады.

Мән-жайларды анықтау кезінде бағдарлаудың техникалық ақауы орын алғаны және бұл өтініш қызмет берушінің ақпараттық жүйесіне мүлдем түспегені анықталды. Осы мемлекеттік қызмет көрсету қағидаларында өтінімдерді тапсыру үшін белгілі бір кезеңі көзделген, бұл кезең проблема анықталған кезде өтіп кеткен. Сол себепті веб-порталда қызметке қолжетімділік жабылып, тиісінше қызмет алушы өзінің өтінішін қайта тапсыру мүмкіндігінен айырылып, стипендия беру жөніндегі конкурсқа қатысу мүмкіндігін жіберіп алды. Мәселенің техникалық сипатына байланысты қызмет беруші тарапынан бұзушылықтар жоқ, қызмет алушының құқықтары бұзылды.

Осыған байланысты оған қайта өтініш беру үшін веб-порталда біржолғы жеке қолжетімділік берілді. Нәтижесінде қызмет алушы конкурсқа қатысуға өтінімін жолдап қана қоймай, оны сәтті өтіп, өтініш иесіне «Болашақ» стипендиясы тағайындалды. Бұл жағдай болмашы көрінетін техникалық мәселенің адам үшін үлкен мүмкіндіктерге қол жеткізуге қалай кедергі бола алатынын көрсетеді. Мәселе тек қызмет алушының шағымы түскендіктен шешілді.

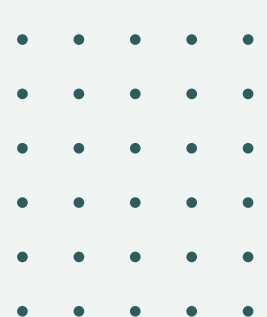
## ХҚКО ҰАЖ «МО АЖО» - ДА ҚАҒАЗ ТҮРІНДЕГІ ӨТІНІШТЕРДІҢ ТІРКЕЛМЕУІ



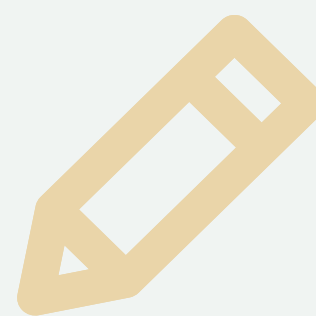
«Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» Заңның 5-бабы 2-тармағының 11) тармақшасына сәйкес, мемлекеттік қызмет көрсету сатысы туралы деректерді мемлекеттік қызметтер көрсету мониторингінің ақпараттық жүйесіне ақпараттандыру саласындағы уәкілетті орган белгілеген тәртіппен енгізуді қамтамасыз етуге міндетті.

Алайда, кейбір қызмет берушілер қағаз түрінде мемлекеттік қызмет көрсету кезінде бұл талапты сақтамайды.

Мәселен, мемлекеттік кірістер аумақтық департаментінің қызметкерлері «Қазақстан Республикасы Қаржы министрлігінің құрылымдық бөлімшелерінен және (немесе) олардың аумақтық бөлімшелерінен шығатын ресми құжаттарға апостиль қою» мемлекеттік қызметін көрсету туралы өтінішті тіркемеген және тиісті деректерді енгізбеген. Осыған байланысты көрсетілетін қызметті алушы өзінің өтінішін қарау мәртебесін қадағалау мүмкіндігін жоғалтқан, яғни бұл жағдайда ашықтық қағидаты бұзылды.



## АРТЫҚ ҚҰЖАТТАРДЫ ТАЛАП ЕТУ



Қағидаларда қызмет алу үшін қажетті құжаттардың толық тізбесінің болуына қарамастан, өтініштерді қабылдау кезеңінде артық құжаттарды талап ету фактілері әлі де орын алуда.

Мысалы, «Жер учаскесіне сәйкестендіру құжатын дайындау және беру» қызметінің қағидаларына сәйкес жеке басты куәландыратын құжат туралы мәліметтерді қызмет беруші цифрлық құжаттар сервисі арқылы алуға тиіс.

Алайда, Мемкорпорацияның филиалын тексеру кезінде азаматтардан жеке куәліктерінің көшірмелерін талап ететіндігі анықталды. Бұл өтініш берушілерді негізсіз себептермен уақыт жоғалтып, қызметке қайта жүгінуге мәжбүр етті.

Мұндай бұзушылықтар жүйелі сипатқа ие болған. Нәтижесінде, өтініштерді қабылдаған халыққа қызмет көрсету бөлімдерінің басшылары тәртіптік жауапкершілікке тартылды.

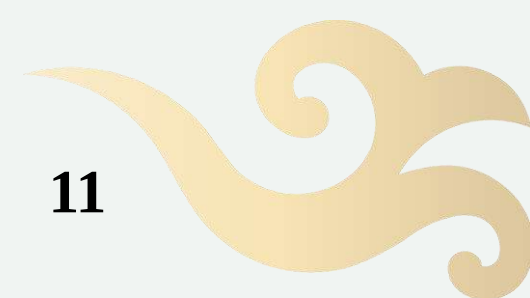
## ҰСЫНЫСТАР:

Келіп түскен өтініштердің жиілігіне, сондай-ақ ақпараттық жүйелер санының көптігіне қарамастан, келіп түскен өтініштердің әрқайсысын күнделікті тексеру қажет.

Сонымен қатар, ақпараттық жүйелердің иелері өтініштерді бағыттаудағы ықтимал қателерді анықтау және оларды жою үшін жүйелерді тұрақты негізде жаңартып, сынақтардан өткізуі керек.

Өтініш қағаз түрінде тапсырылған жағдайда, бұл саты тек техникалық процесс қана емес, мемлекет пен азамат арасындағы қарым-қатынастың маңызды бөлігіне айналады. Осы кезеңдегі тиімді, ашық және өзара құрмет сипатындағы іс-қимыл қызмет көрсету процесін жеңілдетіп қана қоймай, азаматтардың жалпы мемлекеттік органдарға деген оң көзқарасын қалыптастырады. Бұл ретте артық құжаттарды талап етпеу үшін мемлекеттік қызметтің әрбір түрі үшін тиісті чек-парақтарды әзірлеу қажет.

Сондай-ақ қағаз нысанда көрсетілетін қызметтер бойынша барлық өтініштердің МО АЖО ХҚКО ҰАЖ-да тіркелуін қамтамасыз ету қажет. Бұл қызмет алушылар алдында ашықтықты қамтамасыз ету үшін ғана емес, мерзімдерді ішкі бақылау үшін де маңызды.



# ӨТІНІШТЕРДІ ҚАРАУ КЕЗІНДЕГІ БҰЗУШЫЛЫҚТАР

Бұл кезең мемлекеттік қызметті ұсыну негізгі процессі, өйткені дәл осы жерде өтініш берушінің сұранысын қанағаттандыруға әсер ететін шешімдер қалыптасады. Осы кезеңде заңнаманың барлық нормаларын дәл сақтауды қамтамасыз ету және өтініштерді қараудың объективтілігіне әсер етуі мүмкін факторларды болдырмау маңызды.

Өтініштерді қарау кезеңіндегі қателер немесе бұзушылықтар кідірістерге, негізсіз бас тартуға, өтініш берушілермен жанжалдарға және көрсетілетін қызметті берушіге деген сенімнің жоғалуына әкелуі мүмкін. Сондықтан осы кезеңдегі барлық әрекеттер ашықтық, объективтілік және жеделдік қағидаттарына сәйкес келуі маңызды.

Дәл осы жағдай қызмет көрсетудің барлық процесінің сәттілігін анықтайды. Оның мәні техникалық орындалудан асып түседі-бұл бүкіл жүйенің жұмысының көрсеткіші. Осы кезеңде міндеттерді құзыретті және адал орындау азаматтардың қанағаттануына және мемлекеттік органдардың беделін нығайтуға кепілдік береді.





МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ  
ТӘРТІБІН БҰЗУ



Кейбір жағдайларда мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін бұзу аса өрескел құқық бұзушылықтарға, демек, зардаптарға әкелуі мүмкін. Мұндай бұзушылықтар мысалы кезектен тыс мемлекеттік қызмет көрсетуді келтіруге болады.

«Тұрғын үй қатынастары туралы» Заңға сәйкес мемлекеттік тұрғын үй қорынан тұрғын үй жағдайларын жақсартуға мұқтаж азаматтардың тізімін ескере отырып, кезектіліктің қатаң сақталуымен берілуі тиіс.

Аталған заң талаптарын бұза отырып, азаматқа ол кезектілікте 308-ші болып тұрғанына қарамастан, тұрғын үй берілген. Сонымен қатар, өтініш беруші тұрғын үй бөлімінің басшысы және тұрғын үй комиссиясының төрағасы болып шыққан. Бұл осы жағдайда айқын мүдделер қақтығысын туындайды.

Мұндай бұзушылық мемлекеттік қызмет көрсету кезінде әділеттілік қағидатын бұзып қана қоймай, сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін арттырады. Нәтижесінде, қылмыстық іс қозғалып, заңсыз бөлінген тұрғын үй мемлекеттік тұрғын үй қорына қайтарылды.

АРТЫҚ ҚҰЖАТТАР ТАЛАП ЕТУ



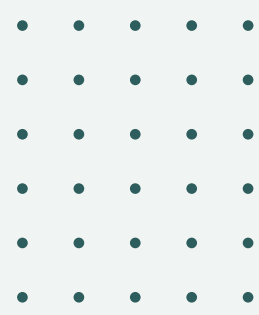
Қағидаларда көзделмеген құжаттарды талап ету өтініштерді қарау кезеңінде де орын алуы мүмкін.

Мысалы, «Қоршаған ортаны қорғау саласындағы жұмыстарды орындауға және қызметтерді көрсетуге лицензия беру» мемлекеттік қызметін көрсету кезінде көрсетілетін қызметті берушінің аумақтық бөлімшесінің қызметкерлері өтініш берушінің біліктілік талаптарына сәйкестігін тексеруі тиіс.

Осындай жағдайлардың бірінде қызмет берушінің тексерушісі, өтініш иесі қызмет алу үшін еңбек шарттарын ұсынғанына қарамастан, компания қызметкерлерінің еңбек өтілін растау үшін зейнетақы қорынан үзінді көшірмелер сұратқан. Еңбек кодексінің 35-бабына сәйкес, еңбек шартының өзі еңбек қызметін растау үшін жеткілікті құжат болып табылады, яғни, бұл жағдайда қосымша ақпарат талап етудің қажеттілігі болмаған.

Компания негізсіз сұратылған құжаттарды ұсынбағандықтан, оған лицензия беруден бас тартылды.

Алайда, Агенттіктің араласуынан кейін бұзушылық анықталып, қызмет алушыға лицензия беріліп, жауапты қызметкер тәртіптік жауапкершілікке тартылды.





**ҚҰЖАТТАР ТОПТАМАСЫ ТОЛЫҚ  
БОЛМАҒАН КЕЗДЕ МЕМЛЕКЕТТІК  
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ**



Құжаттар топтамасы толық болмаған кезде мемлекеттік қызмет көрсету, артық құжаттарды талап ету сияқты бұзушылық болып табылады, өйткені ол өтініш берушінің құқығын шектеп қана қоймай басқа да мүдделі үшінші тұлғалар үшін тәуекелдер тудыруы мүмкін. Мысал ретінде келесі жағдайды қарастыруды ұсынамыз.

«Құрылыс және реконструкция (қайта жоспарлау, қайта жабдықтау) жобаларын әзірлеу кезінде бастапқы материалдарды ұсыну)» мемлекеттік қызмет көрсету қағидаларына сәйкес егер жоба үшінші тұлғалардың мүдделерін қозғайтын үй-жайларды өзгертуді көздейтін жағдайларда, олардың нотариуспен куәландырылған электрондық нысандағы жазбаша келісімі қажет.

Аталған талапқа қарамастан, тексеру барысында қалалық сәулет және қала құрылысы бөлімінде көршілердің жазбаша келісімі болмаған жағдайда көппәтерлі тұрғын үйдегі үй-жайларды қайта жоспарлауды жүзеге асыру үшін кәсіпкерге мемлекеттік қызмет көрсету фактісі анықталды.

Бұл жағдай қажетті құжаттың болмауы көршілердің құқықтарының бұзылуына қалай әкелгенін көрсетті. Осыған байланысты қайта жоспарлау үшін бастапқы материалдар заңсыз деп танылып, қателікке жол берген бөлім басшысына 30 АЕК айыппұл салынды.

Осылайша, шенеуніктердің заңсыз әрекеттері барлық тараптарға: уақыт шығындары, айыппұлдар, сондай-ақ үй-жайды бастапқы қалпына келтіру шығындары түрінде зиян келтірді.

**МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТ  
КӨРСЕТУ МЕРЗІМІН БҰЗУ**

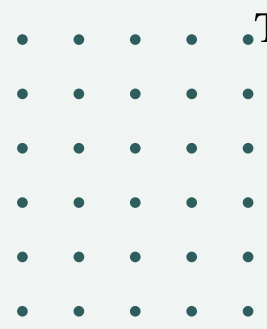


Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімінің бұзылуына көбінесе өтінішті қарау кезеңінде жол беріледі.

Мысалы, қызмет берушіге «Е-лицензиялау» арқылы сынақ жүргізу үшін тіркелмеген өсімдіктерді қорғау құралдарының (пестицидтердің) үлгілерін әкелу үшін қорытынды алуға өтініш келіп түсті.

Өтініш өзі уақытында тіркелген, қағидалар бойынша қызмет көрсету мерзімі 2 жұмыс күнінен аспауы тиіс, дегенмен оны қарауға және нәтижесін беруге 5 жұмыс күні жұмсалған. Яғни, мемлекеттік қызмет 3 жұмыс күніне кешіктіріліп көрсетілді.

Қызмет көрсету нәтижесі екінші санаттағы рұқсат болғандықтан, көрсетілетін қызмет беруші органның бірінші басшысына 10 АЕК (қысқартылған іс жүргізу тәртібімен) мөлшерінде әкімшілік айыппұл салынды.





## БАС ТАРТУ МЕРЗІМІН САҚТАМАУ



Көптеген көрсетілетін қызмет берушілер мемлекеттік қызметтерді көрсету кезінде тек жалпы мерзімге қойылатын талаптарға бағдарланады. Сонымен қатар, кейбір қағидаларда өтініш беруші құжаттар топтамасын толық ұсынбаған жағдайда өтініштерді қараудан бас тарту үшін 2 жұмыс күні белгіленген. Бұл оның жетіспейтін құжаттарды жинақтап, қайтадан өтініш беруге үлгеруі үшін қажет.

Бұзушылықтың мысал ретінде қалалық сәулет бөлімі құрылыс және қайта құру жобалары үшін бастапқы материалдарды ұсыну туралы өтінішті тек 5-ші жұмыс күнінде құжаттар топтамасының толық болмауына байланысты қараудан бас тартқанын келтіруге болады. Нәтижесінде көрсетілетін қызмет алушы құжаттарды пысықтауға және өтінішті қайта беруге жұмсай алатын уақытын жоғалтты.

Жол берілген бұзушылық үшін қызмет берушінің өтінішке қоса берілген құжаттардың толықтығын кеш тексерген жауапты қызметкері тәртіптік жауапкершілікке тартылды.

## ҰСЫНЫСТАР:

Өтініштерді қарау кезеңінде бұзушылықтардың алдын алу үшін мемлекеттік қызмет көрсетудің белгіленген рәсімдерінің сақталуын қатаң бақылауды қамтамасыз ету маңызды. Процеске қатысатын жауапты тұлғалар кезектілік тәртібін, талап етілетін құжаттар тізбесін және қызмет көрсету немесе бас тарту мерзімдерін қоса алғанда, әрбір нақты қызметті көрсетуді реттейтін заңнамалық нормалар мен қағидалар талаптарын жақсы білуі тиіс.

Мүдделер қақтығысын, әсіресе қызмет алушы мен қызмет беруші бір құрылымда болуы мүмкін жағдайларда, болдырмау қажет. Бұл өтініштерді қарау мен шешім қабылдаудың ашық рәсімдерін, сондай-ақ процеске тәуелсіз бақылауды енгізуді талап етеді.

Құжаттар топтамасы толық болмағанда немесе артық құжаттарды талап ету жағдайларын азайту үшін оларды қарауды бастамас бұрын құжаттар топтамасының толықтығын анықтау үшін чек-парақтарды пайдалану қажет. Бұл сонымен қатар бас тарту мерзімін бұзудың алдын алуға ықпал етеді.

Мемлекеттік қызметтер көрсету мерзімдерінің сақталуын қамтамасыз ету үшін ақпараттық жүйелерде тиісті кезеңдік бақылау жүргізу қажет. Мемлекеттік қызметтерді қағаз нысанында көрсету кезінде ХҚКО ҰАЖ «МО АЖО»-ны пайдалануға болады. Сол мақсатта ішкі бақылау қызметтері «АЖО мониторингі» ХҚКО ҰАЖ пайдалана алады.

**Ең бастысы** - бұл процестегі қателіктер мен кідірістер азаматтар мен бизнес үшін уақыт пен ресурстардың айтарлықтай жоғалуына әкеліп соғатынын, мемлекеттік органдарға деген сенімге нұқсан келтіретінін түсіне отырып, өз қызметімізді өтініш берушіге бағыттау болып табылады .

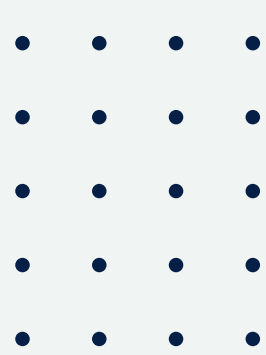


# ШЕШІМДЕР ҚАБЫЛДАУ ЖӘНЕ НӘТИЖЕЛЕРДІ ҚАЛЫПТАСТЫРУ

Бұл кезең мемлекеттік қызметтер көрсету процесінде шешуші сипатқа ие, өйткені онда қорытынды шешім бекітіледі немесе қабылданбайды, яғни осы кезеңде қызмет алушының өтінішін қарау нәтижесі айқындалады. Бұл кезең азаматтардың құқықтары мен мемлекеттік органдарға деген сенімін жүзеге асырумен тікелей байланысты.

Осы кезеңде мемлекеттік қызметтің қорытынды нәтижесі өтініш беруші ұсынған деректер мен заңнама талаптарына сәйкес келуі бойынша талдау негізінде қалыптастырылады. Ол анықтама, лицензия, рұқсат беру немесе жазбаша бас тарту түріндегі заңды шешімді қамтиды.





**МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТ  
КӨРСЕТУДЕН ДӘЛЕЛСІЗ БАС ТАРТУ**

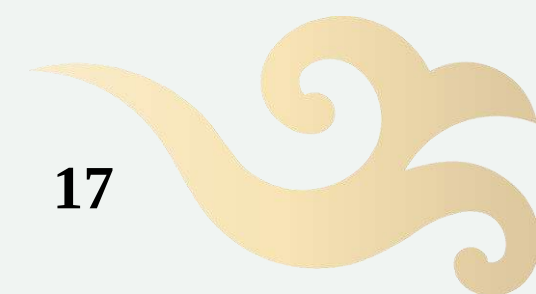
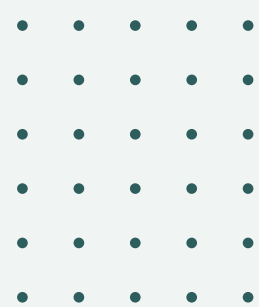


Бұл ең өрескел бұзушылық түрі болып табылады, өйткені ол азаматтардың құқықтарын тікелей шектейді және мемлекетке деген сенімге нұқсан келтіреді. Бас тарту бопсалау немесе пайда табу үшін жағдай жасауға тырысумен байланысты болуы мүмкін. Алайда, көбінесе бұзушылықтардың себептері заңнама нормаларын қате түсінген қызметкерлердің немқұрайлылығымен немесе біліктілігінің жеткіліксіздігімен байланысты болып келеді.

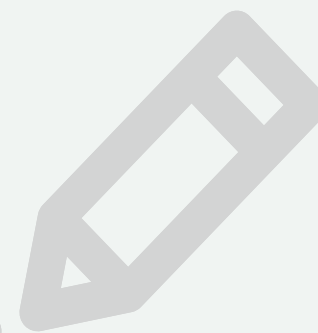
Мысалы, заңнамаға өзгерістер енгізуіне байланысты жағдайды айтуға болады. 2024 жылдың маусымында «Азаматтық қорғау туралы» Заңның 73-бабына өнеркәсіптік қауіпсіздік сараптамасын талап ететін объектілер тізбесінен заңды тұлғаларды алып тастау туралы өзгерістер енгізілді. Бұрын бұл сараптаманың нәтижелері өнеркәсіптік қауіпсіздік саласында жұмыс істеуге құқығы бар ұйымдарды аттестаттау үшін пайдаланылған.

Өзгерістердің мәні – өнеркәсіптік қауіпсіздік талаптарына сәйкестігін тексеру енді сараптама арқылы емес, өнеркәсіптік қауіпсіздік органдары тарапынан тексеру нысанында жүргізілетіндігінде. Алайда, мемлекеттік қызмет көрсетудің жаңа қағидалары қыркүйектен бастап күшіне енген. Үш ай ішінде, ескі тәртіп күшінде болған кезде, сараптама қорытындылары қоса берілген барлық өтініш берушілерге мұндай қорытындылардың заңды күші жоқ екендігін көрсете отырып, қызмет көрсетуден бас тартылған.

Бұл ретте қызмет беруші заңға өзгерістер енгізілгеннен кейін берілген сараптаманың қорытындылары ғана заңды күшін жоғалтқанын ескермеген. Демек, маусым айына дейін берілген қорытындылары бар өтініштер бойынша бас тарту негізсіз. Агенттіктің араласуы нәтижесінде барлық өтініштер қайта қаралып, қызмет берушінің басшылығы жауапқа тартылды.



## НАҚТЫ СЕБЕПТЕРДІ КӨРСЕТПЕЙ БАС ТАРТУ ҰСЫНУ



«Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» Заңның 19-1-бабының 1-тармағына сәйкес мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тартқан кезде көрсетілетін қызметті беруші бас тарту себептерін көрсете отырып, көрсетілетін қызметті алушыға жауап жібереді. Заңның 3-бабына сәйкес мемлекеттік қызметтер сөзбұйдалық пен төрешілдік көріністеріне жол бермеу қағидаты негізінде көрсетіледі.

Яғни, мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тартқан кезде қызмет беруші бас тартуды ұсынуға негіз болған толық себептер мен ескертулерді көрсетуге міндетті.

Алайда, кейбір көрсетілетін қызметті берушілер бас тартудың қандай да бір себептерін көрсетпейді немесе талаптардың кең ауқымын қамтитын заңнама нормаларына сілтеме жасаумен шектеледі

Мысалы, қалалық сәулет бөлімі сәулет-жоспарлау тапсырмасын беруден бас тарту себебі ретінде «Сәулет, қала құрылысы және құрылыс қызметі туралы» Заңның 17-бабының талаптарын бұзғанын көрсеткен. Бұл ретте осы бапта бұзушылықтардың 15 түрі көзделеді және олардың қайсысына көрсетілетін қызметті алушы жол бергені белгісіз.

Аталған бұзушылыққа жол берген кінәлі адам тәртіптік жауапкершілікке тартылды.

## ТЫҢДАУ РӘСІМІН ӨТКІЗБЕУ



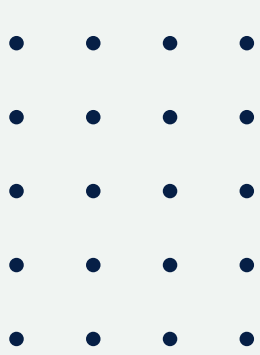
Бұл бұзушылық мемлекеттік қызмет көрсетудегі ашықтықтың негізгі қағидаттарының бірін қозғайды. Тыңдау рәсімі формальдылық емес, шешім қабылдаудың маңызды кезеңі екенін түсіну қажет. Бұл жоғарыда аталған бұзушылықтарды болдырмауға мүмкіндік береді.

Тағы бір проблемалық мәселе — қызмет алушы үшін де, қызмет берушінің өзі үшін де уақыт пен ресурстарды жоғалту. Негізсіз бас тарту көбінесе шағымдарға, қосымша қарауға, сот дауларына алып келеді. Мемлекеттік органдарға жүктемені арттырып, олардың тиімділігін төмендетіп, созбалаңға толы жағдайлар тудырады. Ресурстар бұзушылықтарды болдырмаудың орнына олардың салдарын жоюға жұмсалады.

Мысалы, аудандық сәулет бөлімі тыңдау рәсімін өткізбестен өтініш берушіге құжаттардың толық емес топтамасының ұсынылуына байланысты құрылыстың эскиздік жобасын келісуден бас тартқан. Кейіннен өтініш беруші құжаттардың толық топтамасын ұсынғаны және бұл бас тарту негізсіздігі анықталды.

Нәтижесінде қызмет беруші өз шешімін қайта қарауға және тиісті келісім беруге мәжбүр болды.





**МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТ  
КӨРСЕТУ МЕРЗІМІН БҰЗУ**



Кейбір жағдайларда қол қоюшы лауазымды тұлға тарапынан мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін келісудегі кідіріс себебінен мерзімді бұзуға жол беріледі.

Мысалы, көліктік бақылау инспекциясы көлік құралын 4-ші жұмыс күні халықаралық қатынаста қауіпті жүктерді тасымалдауға жіберу туралы куәлік берді. Ал, қағидаларға сәйкес, осы куәлікті беру мерзімі 2 жұмыс күнін құрайды.

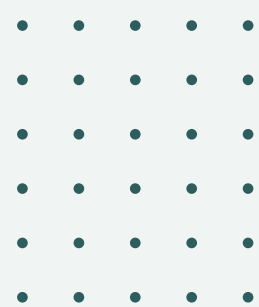
Бұл ретте, «Е-лицензиялау» ақпараттық жүйесінің мәліметтері бойынша келіп түскен өтінімді көрсетілетін қызметті берушінің жауапты қызметкері екінші жұмыс күні дайындаған, яғни қызмет көрсету нәтижесіне қол қою кезеңінде мерзім бұзылды.

**МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТ  
КӨРСЕТУ НӘТИЖЕСІНЕ ҮШІНШІ  
ТҰЛҒАЛАРДЫҢ ҚОЛ ҚОЮЫ**



Лауазымды адамның электрондық қолтаңбасын пайдалана отырып, үшінші тұлғалардың мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесіне қол қоюы — құқықтық салдарға әкеп соғуы мүмкін елеулі бұзушылық. Бұл бұзушылық құжаттың түпнұсқалығын анықтауды қиындатады, өйткені нақты іс бойынша кімнің шешім қабылдағаны немесе қорытынды шығарғаны туралы сұрақ туындайды. Сондай-ақ, құжаттарға қол қою процесін теріс пайдалану мүмкіндігіне байланысты, мұндай факті лауазымды адамдардың өз әрекеттері үшін жеке жауапкершілігі қағидатының бұзылуы қауіпін тудырып, сыбайлас жемқорлық тәуекелдеріне әкелуі мүмкін.

Айқын мысал ретінде еңбек демалысында болған кезде ауылдық округ әкімінің атынан тиісті өкімдерге электрондық қол қою арқылы 12 жер учаскесін беру фактілерін көрсетуге болады.





## ҰСЫНЫСТАР:

Аталған кезеңде бұзушылықтардың алдын алу үшін күш-жігерді белгіленген мерзімдер мен рәсімдерді қатаң сақтауға бағыттау қажет. Бірінші кезектегі міндет шешім қабылдау процестерін автоматтандыру, бұл адами фактордың әсерін барынша азайтуға мүмкіндік береді. Электрондық жүйелер мемлекеттік қызмет көрсетудің белгіленген мерзімінен асып кетуін болдырмайтын бақылау тетіктерін және ескертулер мен шектеулерді қамтуы тиіс.

Ол көзделген жағдайларда өтініш берушілермен тыңдау рәсімін міндетті түрде өткізуді қамтамасыз ету үшін нақты регламенттер әзірлеу, сондай-ақ тыңдау рәсімін ұйымдастыру және қатысушыларды хабардар ету үшін ыңғайлы құралдар жасау қажет. Тыңдау хаттамалары оларды елемеу мүмкіндігін болдырмау үшін бекітіліп, тексеруге қолжетімді болуы керек.

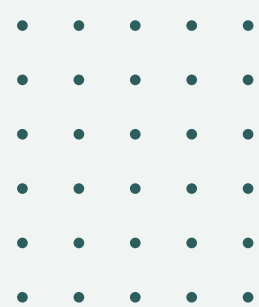
Негізсіз бас тартудың алдын алу мақсатында шешімді қабылдайтын жауапты мамандардың біліктілік деңгейін арттыруды талап етеді. Олар тиісті нормативтік базамен және олардың негізінде шешім шығарылатын өлшемшарттармен таныс болуы тиіс. Ол үшін тұрақты түрде тренингтер мен түсіндірме семинарларды ұйымдастыруға болады.

Нақты себептерді көрсетпестен бас тарту мәселесі тұжырымдамалар мен талаптарды біріздендіру арқылы шешілуі мүмкін. Бас тарту негіздемелерін өтініш берушіге нақты және жан-жақты түсіндіру, сондай-ақ ескертулерді жою бойынша ұсыныстарды қамтылуы маңызды. Қызмет берушілер осындай шешімдерді дайындау сапасын қатаң бақылау тиіс.

Үшінші тұлғалардың қызмет нәтижесіне қол қою жағдайларын болдырмау үшін электрондық құжат айналымы және электрондық цифрлық қолтаңбаны ЭЦҚ пайдалану жүйелеріне қолжетімділікті шектеу қажет. Қағидаларда мемлекеттік қызметті көрсететін уәкілетті тұлғалар ғана мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелеріне қол қоюға құқылы.

Қол қойылған құжаттардың тұрақты аудиті мұндай бұзушылықтарды анықтауға және алдын алуға көмектеседі.

Сонымен қатар, өтініш берушілердің шағымдарына мониторинг жүргізу және осы кезеңдегі бұзушылықтарға байланысты кез-келген ескертулерге тез жауап беру ұсынылады. Рәсімдердің, мемлекеттік қызмет көрсету барысында ақпараттың ашықтығы, азаматтармен жедел кері байланыс тәуекелдерді азайтуға және мемлекеттік қызмет жүйесіне деген сенімді нығайтуға жағдай жасайды.



# ҚОРЫТЫНДЫ

Жүргізілген жинақтаудың нәтижелері мемлекеттік қызметтердің сапасын арттырудың негізгі факторлары нормативтік талаптардың қатаң сақталуы, процестер уақытының сақталуы және ашықтығы, сондай-ақ азаматтардың қажеттіліктеріне бағдарлану болып табылатынын көрсетеді.

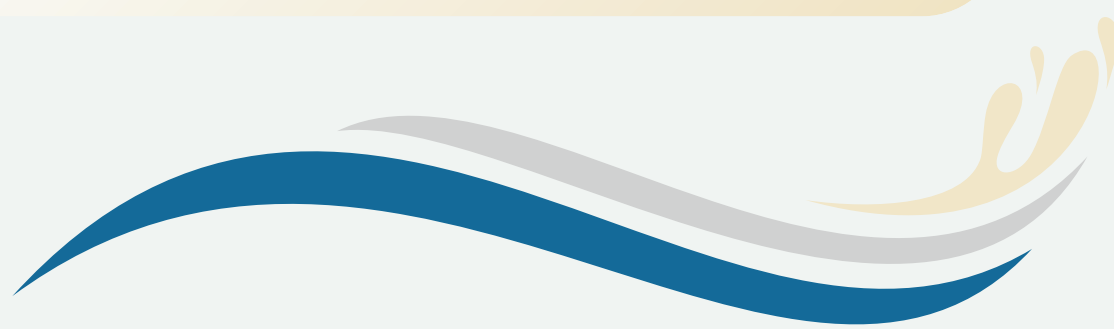
Қызметтерді цифрландыруда және заманауи технологияларды енгізуде жоғары көрсеткіштерге қол жеткізілгеніне қарамастан, әртүрлі кезеңдерде процестерді ұйымдастырумен байланысты бірқатар проблемалар қалуда. Өтініштерді уақтылы тіркемеу, артық құжаттарды талап ету, мемлекеттік қызмет көрсетуден негізсіз бас тарту және мерзімдерді бұзу сияқты бұзушылықтар азаматтардың құқықтары мен сеніміне теріс әсер етеді.

Мұндай жағдайлардың алдын алу үшін түсінікті және ашық процестерді жолға қою, жұмысты жеңілдету үшін заманауи технологияларды енгізу және қызметкерлердің кәсіби дағдыларын тұрақты дамытуды қамтамасыз ету маңызды. Қызмет берушілер негізгі басымдық азаматтардың сұраныстары мен мүдделерін қанағаттандыру болып табылатын жұмыстың проактивті және «адамға бағдарланған» моделіне назар аударуы тиіс.

Бірыңғай тәсілді енгізу, тұрақты мониторингті және сапаны басқарудың тиімді құралдарын пайдалануды қамтитын жүйелі шаралар қызмет көрсету деңгейін айтарлықтай арттыруда септігін тигізеді. Азаматтардың құқықтарын қалпына келтіру үшін шағымдармен жұмыс істеу және жедел өңдеуге ерекше назар аударылуы керек.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасының стандарттарын арттыру, азаматтардың мүдделерін ескеру және бұзушылықтарды жою мемлекеттік жүйеге деген сенімді нығайтуға және оның тиімділігін арттыруға негіз болады.

# ӨЗГЕ ДЕ АҚПАРАТ



## НОРМАТИВТІК ҚҰҚЫҚТЫҚ АКТІЛЕРДІҢ ТІЗБЕСІ:

- «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» Заң



- «Рұқсаттар және хабарламалар туралы» Заң



- «Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын мемлекеттік бақылау қағидалары»



- «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімі»



- «Әкімшілік құқық бұзушылық туралы» кодекс



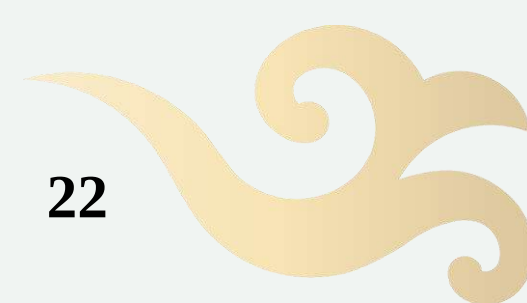
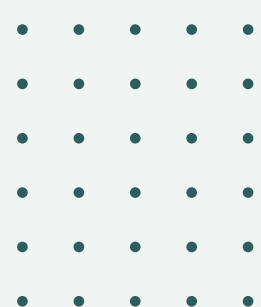
- «Электрондық құжат және электрондық цифрлық қолтаңба туралы» Заң

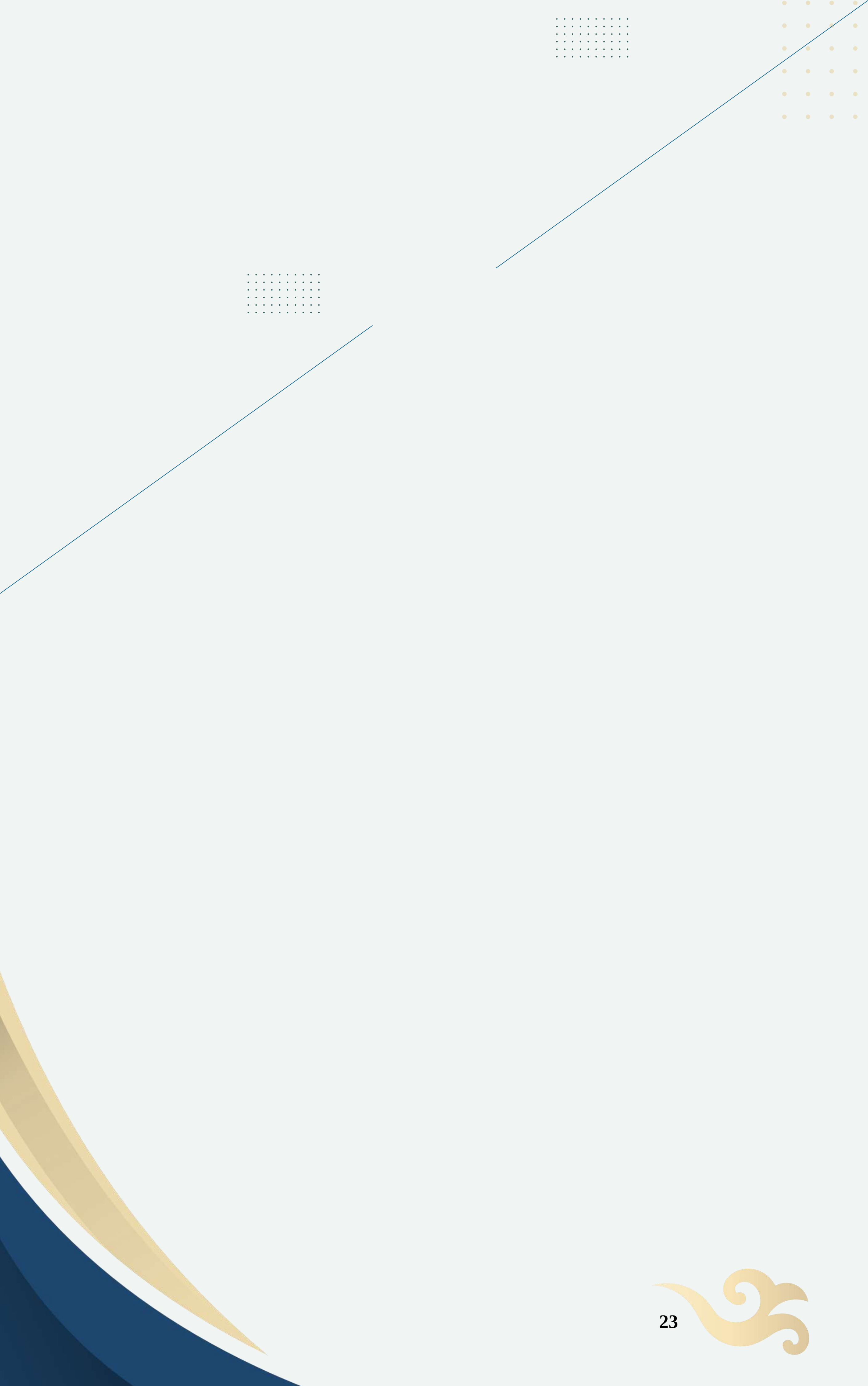


- «Ақпаратқа қол жеткізу туралы» Заң



- «Рұқсаттар мен хабарламалардың мемлекеттік ақпараттық жүйесінің жұмыс істеу қағидалары»

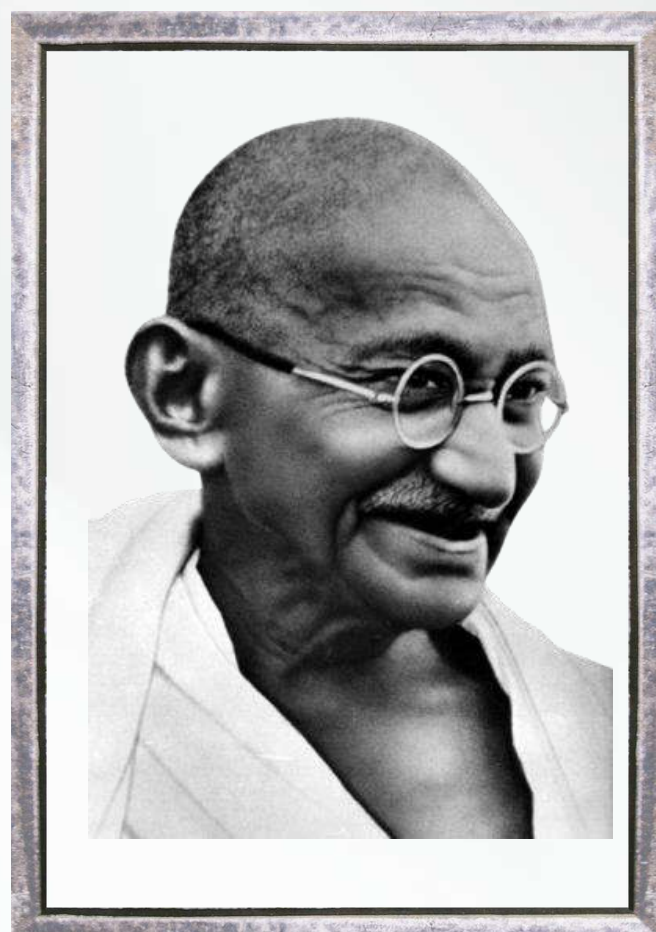






### Шәкәрім Құдайбердіұлы:

«Адалдық — адамның ең асыл қасиеті, адал қызмет ету — сол қасиеттің жемісі»



### Махатма Ганди:

«Шынайы мемлекеттік қызметкер — бұл халыққа қызмет етіп, оның орнына өзі үшін ештеңе күтпеген адам»



### Нельсон Мандела:

«Мемлекеттік қызмет - құқық емес, мәртебе. Бұл халық алдындағы міндет және әрбір қызметші өз азаматтарының мүдделерін құрметтеуге және қорғауға тиіс»

### Агенттік туралы

Агенттік мемлекеттік қызмет саласында басшылықты, мемлекеттік көрсетілетін қызметтер сапасына бағалауды және мемлекеттік бақылау жүргізетін мемлекеттік орган.



<https://www.gov.kz>



[qyzmet\\_news](#)



[qyzmet.kz](#)



ҚР МҚІА / АДГС РК  
[@elge\\_qyzmet5328](#)



[elgeqyzmet.gov.kz](#)