

МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТТЕРГЕ ШАҒЫМДАНУ ТӘРТІБІ

Шағымдану тәртібі туралы ақпаратты «электрондық үкімет» бірыңғай байланыс орталығының ақпараттық-анықтамалық қызметінің 1414, 8-800-080-7777 (қоңырау шалу тегін) телефоны арқылы алуға болады. Көрсетілген мемлекеттік қызмет нәтижелерімен келіспеген не дұрыс қызмет көрсетілмеген жағдайларда шағым көрсетілетін қызметті алушының таңдауы бойынша: көрсетілетін қызметті беруші басшысының атына немесе тиісті әкімшілік-аумақтық бірлік әкімінің атына немесе egov.kz порталына беріледі

Көрсетілген мемлекеттік қызметтің нәтижелерімен келіспеген жағдайларда көрсетілетін қызметті алушының заңнамада белгіленген тәртіппен сотқа жүгінуге құқығы бар. Шағым құзыретіне шағымда қойылған мәселелерді шешу кіретін лауазымды адамға жолданады.

Шағымда көрсетілетін қызмет алушының тегі, аты, әкесінің аты (жеке басын куәландыратын құжатта бар болса), пошталық мекенжайы, байланыс телефондары (бар болса), шағым берілген күні және көрсетілетін қызметті алушының қолы көрсетіледі.

Шағым берген кезде әрекетіне немесе әрекетсіздігіне шағым жасалатын лауазымды адамдардың лауазымы, тегі және аты-жөні, жүгіну себептері мен талаптары көрсетіледі.

Шағымды көрсетілетін қызмет берушінің кеңсесіне тапсырған кезде шағымды берген мемлекеттік көрсетілетін қызмет алушыға шағымды қабылдаған лауазымды адамның тегі мен аты-жөні, күні мен уақыты көрсетілген талон беру шағымның қабылданғанын растау болып табылады. Шағымды қарау барысы туралы ақпаратты тиісті көрсетілетін қызмет берушінің кеңсесінің лауазымды адамдарынан алуға болады.

Шағымды портал арқылы жіберген кезде шағымды қарау барысы туралы ақпарат (жеткізу, тіркеу, орындау, қарау нәтижесі туралы белгі) көрсетілетін қызметті алушының «жеке кабинетінде» қолжетімді болады.

Шағымдарды қарау «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» 2013 жылғы 15 сәуірдегі Қазақстан Республикасы Заңының 25-бабында белгіленген ерекшеліктерді ескере отырып, «Қазақстан Республикасының Әкімшілік рәсімдік-процестік кодексінде» көзделген тәртіппен және мерзімде жүзеге асырылады.

ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

Информацию о порядке обжалования можно получить по телефону информационно-справочной службы единого контакт-центра «электронного правительства» 1414, 8-800-080-7777 (звонок бесплатный). В случаях несогласия с результатами оказанной государственной услуги либо некорректного обслуживания, жалоба подается по выбору услугополучателя: на имя руководителя услугодателя или на имя акима соответствующей административно-территориальной единицы или на портал egov.kz

В случаях несогласия с результатами оказанной государственной услуги, услугополучатель имеет право обратиться в суд в установленном законодательством порядке. Жалоба адресуется должностному лицу, в компетенцию которого входит разрешение поставленных в жалобе вопросов.

В жалобе указываются фамилия, имя, отчество (при наличии в документе, удостоверяющем личность), почтовый адрес услугополучателя, контактные телефоны (если есть), дата подачи жалобы и подпись услугополучателя.

При подаче жалобы указываются должность, фамилии и инициалы должностных лиц, чьи действия или бездействия обжалуются, мотивы обращения и требования.

При сдаче жалобы в канцелярию услугодателя, подтверждением принятия жалобы является выдача услугополучателю государственной услуги, подавшему жалобу, талона с указанием даты и времени, фамилии и инициалов должностного лица, принявшего жалобу. Информацию о ходе рассмотрения жалобы можно получить у должностных лиц канцелярии соответствующего услугодателя.

При отправке жалобы через портал, информация о ходе рассмотрения жалобы (отметка о доставке, регистрации, исполнении, результате рассмотрения) доступна в «личном кабинете» услугополучателя.

Рассмотрение жалоб осуществляется в порядке и сроки, предусмотренные «Административном процедурно-процессуальным кодексом Республики Казахстан», с учетом особенностей установленных в статье 25 Закона Республики Казахстан от 15 апреля 2013 года «О государственных услугах».