

Қазақстан Республикасының «Мемлекеттік қызметтер көрсету туралы» заң жобасы бойынша Қазақстан Республикасы Парламент Мәжілісінің отырысына баяндама

**Қайырлы күн
құрметті отырысқа қатысушылар!**

«Мемлекеттік қызметтер көрсету туралы» заң жобасы және оған ілеспе заң жобасы Мемлекет басшысының тапсырмасын жүзеге асыру шеңберінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру және осы салада жүзеге асырылатын қызметтерді реттеу мақсатында әзірленді.

Заң жобаларын әзірлеу барысында оларды талқылау бойынша бірнеше кездесулер өтті, оның ішінде «Нұр-Отан» Халықтық Демократиялық Партиясы жанындағы Мемлекеттік қызметтер көрсетуді бақылау және оған мониторинг жөніндегі қоғамдық кеңестің отырыстары, үкіметтік емес ұйымдардың, мемлекеттік органдардың және халықаралық сарапшылардың қатысуымен өткен дөңгелек үстелдер.

Заң жобалары шеңберінде мемлекеттік қызметтер көрсету саласында бірқатар жаңалықтар енгізу қарастырылған, олардың ішінде:

1. Ағымдағы жағдайды ескере отырып «мемлекеттік қызмет көрсету» түсінігінің жетілдірілген түсінігі енгізілуде

Осы ұғымды пысықтау кезінде «мемлекеттік қызмет көрсету» және «мемлекеттік функция» ұғымдарының ара жігін айқындау қажеттілігі туралы сөз болған Конституциялық Кеңестің 2008 жылғы 15 қазандағы № 8 қаулысына және одан туындайтын Құқықтық саясат бойынша кеңестің 2012 жылғы 29 мамырдағы шешіміне сәйкес келтірілу басымдылыққа ие болды.

Заң жобасында мемлекеттік қызмет көрсету «көрсетілетін қызметті алушылардың өтініші бойынша жеке тәртіппен жүзеге

асырылатын, оларға тиісті материалдық немесе материалдық емес игіліктер беруге бағытталған жекелеген мемлекеттік функцияларды іске асыру нысандарының бірі» ретінде айқындалды.

2. «Көрсетілетін қызметті алушы», «қызмет көрсетуші» және «мемлекеттік қызмет көрсетуді беруші» деген жаңа ұғымдар енгізілді

«Көрсетілетін қызметті алушы» терминін енгізу, сапалы мемлекеттік қызметтер көрсетуді алуда, азаматтарға тиісті құқықтарды заңды түрде беруге мүмкіндік беретінін атап өткен жөн және де олардың заңды құқықтары мен мүдделерін іске асыруды қамтамасыз етеді.

Одан басқа, «көрсетілетін қызметті алушы» ұғымы Қазақстанда мемлекеттік қызметтер көрсетуді алуға құқығы бар тұлғалардың шеңберін айтарлықтай кеңейтеді. Атап айтқанда, осы ұғымға **жеке және заңды тұлғалар (мемлекеттік органдардан басқа), сондай-ақ шетел азаматтары мен заңды тұлғалар, сондай-ақ азаматтығы жоқ тұлғалар кіреді.**

Сонымен бірге, «қызмет көрсетуші» және «мемлекеттік қызмет көрсетуді беруші» терминін енгізу мемлекеттік қызметтер көрсету стандарттарын әзірлеуге жауаптыларды адамдарды, сондай-ақ тікелей мемлекеттік қызметтер көрсететін жеке және заңды тұлғаларды анықтауға, оларға сапалы мемлекеттік қызмет көрсетуді қамтамасыз ететін бірыңғай талаптар белгілеуге мүмкіндік береді.

Осылайша, **қызмет көрсетушілер** мемлекеттік қызметтер көрсету стандарттарын бекіту құзыреті бар мемлекеттік органдар, сондай-ақ тиісті салаларда және белгілі бір аумақтарда мемлекеттік қызметтер көрсету процесін ұйымдастыратын жергілікті атқарушы органдар болып табылады.

Бұл ретте, **мемлекеттік қызмет көрсетуді берушілер** тікелей мемлекеттік қызметтер көрсететін жеке және заңды тұлғалар болып табылады. Олар мемлекеттік органдар мен олардың ведомстволық

бағынысты ұйымдары да, мемлекеттік емес заңды тұлғалар мен азаматтар да бола алады.

3. Көрсетілетін қызметті алушылардың құқығы, сонымен бірге қызмет көрсетушілердің және мемлекеттік қызмет көрсетуді берушілердің құқықтары мен міндеттері анықталады

Қазіргі таңда мемлекеттік қызмет көрсетудің сапасы және қол жетімділігі туралы бірыңғай жалпыға артық түсінік жоқ, бұл ретте, мемлекеттік қызметтер көрсетуді алушылардың мемлекеттік қызмет көрсету саласында өз құқықтары жөнінде ақпараттандырылу деңгейі өте төмен болып отыр.

Көрсетілетін қызметті алушылардың мемлекеттік қызметтер көрсету туралы нашар хабардар болуының бір себебі олардың құқықтарының заңды деңгейде бекітілмегендігі болып табылады.

Сонымен қатар, қазіргі жағдайда азаматтардың құқықтары мен заңды мүдделерін іске асыру кез келген мемлекет үшін басым болып табылады. Осы құқықтарды сақтау сапалы мемлекеттік қызмет көрсету арқылы азаматтардың қажеттілігін қанағаттандыруға және оның тіршілік әрекеті үшін қолайлы жағдайлар жасауға мүмкіндік береді.

Сонымен, заң жобасында азаматтардың стандарт талаптарына сай келетін мемлекеттік қызметтер көрсетуді алу; мемлекеттік қызмет көрсетудің сапасына сотқа дейін шағыну; мемлекеттік қызмет көрсетуді электрондық нысанда алу; мемлекеттік қызметтер көрсету стандарттарының жобаларын жария талқылауға қатысу және өзге де құқықтары қарастырылған.

Сонымен қатар, заң жобасы мемлекеттік қызметтер көрсетуді алуда азаматтардың заңды құқықтары мен мүдделерін іске асыруды қамтамасыз ету мақсатында қызмет көрсетушілер мен мемлекеттік қызмет көрсетуді берушілердің міндеттерін қарастырады.

Осылайша, заң жобасына сәйкес қызмет көрсетушілер қызметкерлердің біліктілігін арттыруға; шағымдарды уақытында қарастыруға және азаматтардың бұзылған құқықтарын қалпына келтіру

бойынша шаралар қабылдауға; мемлекеттік қызметтер көрсету стандарттарының жобаларын жария талқылау жүргізуге және т.б. міндетті.

Өз кезегінде, қызмет көрсетуді берушілер мемлекеттік қызметтер көрсету стандарттарына сәйкес мемлекеттік қызметтер көрсетуге; көрсетілетін қызметті алушылардың сұрау салуы бойынша мемлекеттік қызметтер көрсетудің орындалу мәртебесі туралы хабардар етуге; сондай-ақ шағымдарды уақытында қарастыруға және азаматтардың бұзылған құқықтарын қалпына келтіру бойынша шаралар қабылдауға міндетті.

4. Мемлекеттік қызметтер көрсету тізілімін, стандарттары мен регламенттерін әзірлеуге талаптар белгіленді

Заң жобасына сәйкес Тізілім көрсетілетін қызметті алушылар, қызметті көрсетушілер, мемлекеттік қызмет көрсетуді берушілер, мемлекеттік қызметтер көрсету нысаны, олардың ақылы немесе тегін екендігі көрсетілген, Үкімет бекітетін мемлекеттік қызметтер көрсетудің жіктелген тізбесі болады.

Қазіргі таңда мемлекеттік органдардың нормашығармашылық тәжірибесі стандарттарды әзірлеу бөлігінде көңіл көншітпейді, ол бірінші кезекте, мемлекеттік қызметтер көрсету стандартын Қазақстан Республикасы Үкіметінің қаулысы нысанында қабылдаудың орасан зор рәсімдеріне байланысты екендігін атап өткен жөн.

Осыған орай, заң жобасында Үкіметтің мемлекеттік қызметтер көрсету стандарттарын бекіту жөніндегі өкілеттерін көрсетілген функцияны тікелей мемлекеттік органдардың құзыретіне беру арқылы, биліктің орталық деңгейіне дейін орталықсыздандыру ұсынылып отыр, бұл мемлекеттік қызмет көрсету стандарттарын жедел өзектендіру бойынша олардың жұмыстарын айтарлықтай жеңілдетеді, әрі мемлекеттік қызметтер көрсету процестерінің сапасын арттыруды жалпы қамтамасыз етеді.

Бұдан басқа, мемлекеттік қызметтер көрсету стандарттары оларды көрсетуге уәкілетті, оның ішінде жергілікті атқарушы органдардың, қызметтері бойынша, орталық мемлекеттік органдармен әзірленеді.

Мемлекеттік қызметтер көрсету регламенттері тиісті мемлекеттік қызмет көрсету стандарты бекітілген сәттен бастап бір ай ішінде қызмет көрсетушімен және мемлекеттік қызмет көрсетуді берушімен әзірленетін болады.

5. Стандарт жобасын жария талқылау осы заң жобасы шеңберінде бірінші рет енгізіледі

Талқылау үшін мемлекеттік қызмет көрсету стандартының жобасы мемлекеттік органның интернет-ресурсында, «электрондық үкіметтің» веб-порталында және азаматтардың танысуына қолжетімді жерлерде орналасуы тиіс. Көрсетілетін қызметті алушылардың өздерінің ұсыныстары мен ескертулерін мемлекеттік органның сайтына жүгіну немесе басқа қолжетімді амалдар арқылы беруге мүмкіндігі болады.

Стандартты жария талқылаудың және пысықтаудың нәтижесі бойынша мемлекеттік орган тиісті хабарламалар жариялайды.

6. Мемлекеттік қызметтерді ХҚКО арқылы, оның ішінде мамандандырылған ХҚКО арқылы көрсету тәртібі белгіленді

Халыққа қызмет көрсету орталығы (бұдан әрі –ХҚКО) мемлекеттік қызмет көрсету жүйесінің маңызды буындардың бірі болып табылады.

ХҚКО қызметінің негізгі мәні мемлекеттік қызметтерді «жалғыз терезе» қағидаты бойынша көрсету болып табылады, атап айтқанда, өтініштерді қабылдау және ресімделген құжаттарды беру. Яғни, мемлекеттік қызметтер көрсету процесінде ХҚКО мемлекеттік қызметтер көрсету саласына қатысушылар арасында байланыстырушы тұратын буын міндетін атқарады.

Осылайша, заң жобасында мемлекеттік қызметтерді ХҚКО арқылы және электронды нысанда көрсету тәртібі, сондай-ақ, мемлекеттік қызметтер көрсетуді оңтайландыру бойынша талаптар жеке

регламенттеледі. Көрсетілетін қызметті алушыларды мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі туралы хабардар ету:

стандарттарды қызмет көрсетушінің интернет-ресурстарында және «электрондық үкіметтің» веб-порталында орналастыру;

стандарттарды көрсетілетін қызметті алушылардың еркін қолы жететін және олармен танысуға мүмкіндік беретін мемлекеттік қызмет көрсетілетін жерлерде орналастыру;

мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі Бірыңғай байланыс орталығы;

көрсетілетін қызметті алушының жеке жүгінуі арқылы жүзеге асырылады.

7. Мемлекеттік қызметті ақылы көрсету өлшемдері белгіленеді

Заң жобасында Қазақстан Республикасы заңдарында тегін көрсетуге кепілдік берілген қызмет көрсету үшін төлем алуға жол берілмейді.

Төлемі ҚР заңнамалық актілерінде белгіленген мемлекеттік қызмет көрсету құны мемлекеттік қызмет көрсету стандарттарында көрсетіледі.

8. Сотқа дейінгі шағымдану тәртібі енгізіледі

Заң жобасында көрсетілетін қызметті алушылардың құқықтарын қорғау мақсатында үш деңгейлі шағымдану процесі қарастырылған, осыған байланысты көрсетілетін қызметті алушы **қызмет көрсетушіге, мемлекеттік қызмет көрсетуді берушіге және мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органға** жүгіне алады.

Үш деңгейлі шағымдану қағидатын енгізу әр деңгейде мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша шағымдарды қарастыру сапасы мен тәртібін бақылауға және мониторингілеуге мүмкіндік береді.

Заң жобасына сәйкес мемлекеттік қызмет көрсетуді берушілер мен қызмет көрсетушілердің шағымды қарауы бес жұмыс күнінен, мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органның қарауы (МҚІЖА) он бес жұмыс күнінен аспауы тиіс.

9. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қоғамдық мониторинг, бағалау және бақылау жүргізу енгізіледі

Қоғамдық бақылау институтын енгізу билік органдарының мемлекеттік қызмет көрсету барысындағы қызметтерінің айқындығын анағұрлым арттырады және қоғамның мүдделерін ескере отырып мемлекеттік қызмет көрсету саласын одан әрі дамытуға жағдай жасайтын болады.

Сондай-ақ, қоғамдық мониторингі қолдану мемлекеттік қызметтер көрсету кезінде азаматтармен және қоғамдық ұйымдармен кері байланысты қамтамасыз етуге және мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы саясатты жүзеге асыру барысында қоғамдық пікірді барынша есепке алуға мүмкіндік береді.

Халықаралық тәжірибені талдау қоғамдық мониторинг мемлекеттік органдардың және мемлекеттік қызметтер көрсететін басқа да мекемелер қызметтерінің айқындығын арттыруға оң әсер ететіндігін көрсетті.

Қоғамдық мониторинг жүргізуді, бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органның (МҚІА) мемлекеттік тапсырысы арқылы, мемлекеттік қызметтер көрсетудің сапасына көрсетілетін қызметті алушылардың қанағаттану деңгейін талдау, зерттеу және айқындау мақсатында аккредиттелген коммерциялық емес ұйымдар жүргізеді.

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қоғамдық мониторинг жүргізуді коммерциялық емес ұйымдар өз бастамасы бойынша және өз есебінен де жүргізе алады.

Бұдан басқа, мемлекеттік қызметтер көрсету сапасы мен тиімділігін арттыруға бағытталған Қазақстан Республикасында мемлекеттік басқаруды реформалау жағдайында мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын ішкі және сыртқы бақылауды және бағалауды жүргізу ерекше өзектілікке ие болуда.

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және сыртқы бақылауды бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті орган жүзеге асырады.

Бұл ретте, ішкі бақылауды МҚІА бекіткен үлгі талаптар негізінде қызмет көрсетуші мемлекеттік органдар жүргізеді.

10. Мемлекеттік қызметтер көрсету туралы заңнаманың бұзғаны үшін тәртіптік жауапкершілік енгізіледі

Қазақстан Республикасының заңнамасында лауазымды тұлғалардың, соның ішінде мемлекеттік органдар басшыларының көрсеткен мемлекеттік қызметтер немесе оның көрсетілмегендігі үшін жауапкершілігін қарастыратын нормалардың жоқтығы туралы мәселе қойылуы қажет.

Баяндалғанды қорытындылай келе, заң жобасы шеңберінде Қазақстан Республикасының мемлекеттік қызметтер көрсету туралы заңнамасын бұзу, сондай-ақ мемлекеттік қызмет көрсету барысында ХҚКО және мамандандырылған ХҚКО қызметкерлері, мемлекеттік қызметтерді көрсетушілер алған қызметтік, коммерциялық немесе заңмен қорғалатын құпия мәліметтерді тарату тәртіптік жауапкершілікке тартылады.

11. ҚР заңнамалар сәйкестендіру мақсатында іліспе заң жобасы шеңберінде мемлекеттік қызмет көрсету мәселесі бойынша кейбір заңнамалық актілерге түзетулер енгізіледі

Оларға Қазақстан Республикасының Бюджет кодексі, сондай-ақ «Нормативтік құқықтық актілер туралы», «Әкімшілік рәсімдер туралы», «Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы», «Қазақстан Республикасындағы мемлекеттік бақылау және қадағалау туралы», «Мемлекеттік құқықтық статистика және арнайы есепке алу туралы» Қазақстан Республикасының заңдары кіреді.

Барлық мүдделі мемлекеттік органдармен келісілген заң жобасын қолдануларыңызды сұраймыз.