**Мемлекеттік қызметті көрсету мәселелері бойынша көрсетілетін қызметті берушілердің және (немесе) олардың лауазымды  
адамдарының шешімдеріне, әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағымдану тәртібі туралы**

Көрсетілетін қызметті алушылардың Қазақстан Республикасы «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» Заңы 4-бабы 1-тармағының 3)тармақшасына сәйкес орталық мемлекеттік органның, облыстың, республикалық маңызы бар қаланың, астананың, ауданның, облыстық маңызы бар қаланың жергілікті атқарушы органының, қаладағы аудан, аудандық маңызы бар қала, кент, ауыл, ауылдық округ әкімінің, сондай-ақ көрсетілетін қызметті берушінің және (немесе) олардың лауазымды адамдарының, халыққа қызмет көрсету орталықтарының және (немесе) олардың қызметкерлерінің мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша шешімдеріне, әрекеттеріне (әрекетсіздігіне) Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен шағымдануға құқығы бар.  
Көрсетілетін қызметті берушінің және (немесе) олардың лауазымды адамдарының мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша шешімдеріне, әрекеттеріне (әрекетсіздігіне) шағымдану тәртібі мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартының 3 бөлімінде көрсетілген.

**Мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша шағымдарды қарау ерекшеліктері**

1. Көрсетілетін қызметті алушылардың мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша шағымдары Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы Заңда белгіленген ерекшеліктер ескеріле отырып, Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес қаралуға жатады.  
2. Орталық мемлекеттік органның, облыстың, республикалық маңызы бар қаланың, астананың, ауданның, облыстық маңызы бар қаланың жергілікті атқарушы органының, қаладағы аудан, аудандық маңызы бар қала, кент, ауыл, ауылдық округ әкімінің, көрсетілетін қызметті берушінің, халыққа қызмет көрсету орталығының атына келіп түскен көрсетілетін қызметті алушының шағымы оның тіркелген күнінен бастап бес жұмыс күні ішінде қаралуға жатады.  
Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органның атына келіп түскен көрсетілетін қызметті алушының шағымы оның тіркелген күнінен бастап он бес жұмыс күні ішінде қаралуға жатады.  
3. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті орган шағымды қарау қорытындылары бойынша:  
1) орталық мемлекеттік органның, облыстың, республикалық маңызы бар қаланың, астананың, ауданның, облыстық маңызы бар қаланың жергілікті атқарушы органының, қаладағы аудан, аудандық маңызы бар қала, кент, ауыл, ауылдық округ әкімінің, көрсетілетін қызметті берушінің, халыққа қызмет көрсету орталығының көрсетілетін қызметті алушының шағымы бойынша қабылдаған шешіміне оның қанағаттанбауы себептерін кешенді түрде зерделеуді қамтамасыз етуге;  
2) орталық мемлекеттік орган, облыстың, республикалық маңызы бар қаланың, астананың, ауданның, облыстық маңызы бар қаланың жергілікті атқарушы органы, қаладағы ауданның, аудандық маңызы бар қаланың, кенттің, ауылдың, ауылдық округтің әкімі тарапынан Қазақстан Республикасының мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы заңнамасының сақталмау фактісі анықталған жағдайда олардың атына көрсетілетін қызметті алушының бұзылған құқықтарын, бостандықтары мен заңды мүдделерін қалпына келтіру жөнінде шаралар қолдану үшін ұсыныстар жіберуге;  
3) көрсетілетін қызметті алушының шағымын орталық мемлекеттік орган, облыстың, республикалық маңызы бар қаланың, астананың, ауданның, облыстық маңызы бар қаланың жергілікті атқарушы органы, қаладағы ауданның, аудандық маңызы бар қаланың, кенттің, ауылдың, ауылдық округтің әкімі тарапынан қанағаттандырудың уақтылылығы мен толықтығын бақылауды жүзеге асыруға міндетті.  
4. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органның, орталық мемлекеттік органның, облыстың, республикалық маңызы бар қаланың, астананың, ауданның, облыстық маңызы бар қаланың жергілікті атқарушы органының, қаладағы аудан, аудандық маңызы бар қала, кент, ауыл, ауылдық округ әкімінің 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.  
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.