

Порядок обжалования решений, действий (бездействия) услугодателей, и (или) их должностных лиц по вопросам оказания государственных услуг

Информацию по вопросам оказания государственных и иных услуг можно получить по телефону Единого контакт-центра (ЕКЦ) - информационно-справочной службы **1414** или **8-800-080-7777** (звонок бесплатный).

В случаях несогласия с результатами оказанной государственной услуги жалоба на решение, действий (бездействия) услугодателя подается на имя руководителя услугодателя, в уполномоченный орган по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг (далее – орган, рассматривающий жалобу), в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

Услугодатель должностное лицо, чье решение, действие (бездействие) обжалуются, не позднее **3 (трех)** рабочих дней со дня поступления жалобы направляют ее в орган, рассматривающий жалобу.

При этом услугодатель, должностное лицо, чье решение, действие (бездействие) обжалуются, не направляет жалобу в орган, рассматривающий жалобу, если он в течение **3 (трех)** рабочих дней примет решение либо административное действие, полностью удовлетворяющие требования, указанные в жалобе.

Жалоба услугополучателя, поступившая в адрес центрального государственного органа, местного исполнительного органа области, города республиканского значения, столицы, района, города областного значения, акима района в городе, города районного значения, поселка, села, сельского округа, услугодателя, Государственной корпорации, непосредственно оказывающих государственные услуги, подлежит рассмотрению в течение **5 (пяти)** рабочих дней со дня ее регистрации.

Жалоба услугополучателя, поступившая в адрес уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг, подлежит рассмотрению в течение **15 (пятнадцати)** рабочих дней со дня ее регистрации.

Срок рассмотрения жалобы продлевается не более чем на **10 (десять)** рабочих дней в случаях необходимости :

- 1) проведения дополнительного изучения или проверки по жалобе либо проверки с выездом на место;
- 2) получения дополнительной информации.

В случае продления срока рассмотрения жалобы должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение трех рабочих дней с момента продления срока рассмотрения жалобы сообщает в письменной форме (при подаче жалобы на бумажном носителе) или электронной форме (при подаче жалобы в электронном виде) услугополучателю, подавшему жалобу, о продлении срока рассмотрения жалобы с указанием причин продления.

Если иное не предусмотрено законом, обращение с жалобой в суд допускается после обжалования в досудебном порядке.