Порядок обжалования государственной услуги

Разъяснение порядка обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц услугодателя, а также оказание содействия в подготовке жалобы осуществляются специалистами услугодателя, находящихся по адресам, указанным на интернет ресурсе акимата Акмолинской области [**www.akmo.gov.kz**](http://www.akmo.gov.kz/)  [**в разделе «государственные услуги».**](http://www.e.akmo.kz/)

Информацию о порядке обжалования можно получить по телефону информационно-справочной службы call-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](http://www.e.akmo.gov.kz/content/rajoni)** или на портал [**egov.kz**](http://egov.kz/wps/portal/Content?contentPath=/egovcontent/citizensgovernment/articlesforcg/passport/e_app&lang=ru)

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, 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 [**Законом Республики Казахстан от 12 января 2007 года «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц»**](http://www.e.akmo.gov.kz/content/_o_poradke_rassmotrenia_obrashenij_fizicheskix_i_uridicheskix_lic__zakon_respybliki_kazaxstan_ot_12_anvara_2007_goda_N_221), с учетом особенностей, установленных в статье 25 [**Закона Республики Казахстан от 15 апреля 2013 года «О государственных услугах».**](http://www.e.akmo.gov.kz/content/zakon_o_gos_yslygah)

Дополнительную информацию о порядке обжалования оказания государственной услуги можно получить в отделе анализа предоставления государственных услуг аппарата акима Акмолинской области по телефонам  8 (7162) 297223; 297225; 297254 либо по адресу г. Кокшетау, ул. Абая, 83 кабинет 309.