

Об утверждении стандартов государственных услуг в сфере туризма

Утративший силу

Приказ Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 28 апреля 2015 года № 495. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 8 июля 2015 года № 11578. Утратил силу приказом Министра культуры и спорта Республики Казахстан от 29 мая 2020 года № 156 (вводится в действие по истечении двадцати одного календарного дня после дня его первого официального опубликования)

Сноска. Утратил силу приказом Министра культуры и спорта РК от 29.05.2020 № 156 (вводится в действие по истечении двадцати одного календарного дня после дня его первого официального опубликования).

В соответствии с подпунктом 1) статьи 10 Закона Республики Казахстан от 15 апреля 2013 года "О государственных услугах" **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить:

1) стандарт государственной услуги "Выдача лицензии на туристскую операторскую деятельность (туроператорская деятельность)" согласно приложению 1 к настоящему приказу;

2) стандарт государственной услуги "Предоставление туристской информации, в том числе о туристском потенциале, объектах туризма и лицах, осуществляющих туристскую деятельность" согласно приложению 2 к настоящему приказу.

2. Департаменту индустрии туризма Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан (Мамажанова А.Е.) обеспечить:

1) государственную регистрацию настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан;

2) в течение десяти календарных дней после государственной регистрации настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан, направление его копии на официальное опубликование в периодических печатных изданиях и информационно-правовой системе "Эділет";

3) размещение настоящего приказа на интернет-ресурсе Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан и на интранет-портале государственных органов;

4) в течение десяти рабочих дней после государственной регистрации настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан предоставить в Юридический департамент Министерства по инвестициям и

развитию Республики Казахстан сведений об исполнении мероприятий, предусмотренных подпунктами 1), 2) и 3) пункта 2 настоящего приказа.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на курирующего вице-министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан.

4. Настоящий приказ вводится в действие по истечении двадцати одного календарного дня после дня его первого официального опубликования.

Министр

по инвестициям и развитию

Республики Казахстан

А. Исекешев

"СОГЛАСОВАН"

Министр национальной экономики

Республики Казахстан

_____ Е. Досаев

4 июня 2015 год

Утвержден
приказом Министра по
инвестициям и развитию
Республики Казахстан
от 28 апреля 2015 года № 495

Стандарт государственной услуги "Выдача лицензии на туристскую операторскую деятельность (туроператорская деятельность)"

Сноска. Стандарт в редакции приказа Министра культуры и спорта РК от 18.04.2019 № 105 (вводится в действие по истечении двадцати одного календарного дня после дня его первого официального опубликования).

Глава 1. Общие положения

1. Государственная услуга "Выдача лицензии на туристскую операторскую деятельность (туроператорская деятельность)" (далее - государственная услуга).

2. Стандарт государственной услуги разработан Министерством культуры и спорта Республики Казахстан (далее - Министерство).

3. Государственная услуга оказывается местными исполнительными органами областей, городов Нур-Султана, Алматы и Шымкента (далее – услугодатели).

Прием заявления и выдача результата оказания государственной услуги осуществляется через веб-портал "электронного правительства" www.egov.kz, www.elicense.kz (далее - портал).

Сноска. Пункт 3 с изменением, внесенным приказом Министра культуры и спорта РК от 12.07.2019 № 196 (вводится в действие по истечении двадцати одного календарного дня после дня его первого официального опубликования).

Глава 2. Порядок оказания государственной услуги

4. Срок оказания государственной услуги с момента обращения на портал:
выдача лицензии – не позднее 6 (шести) рабочих дней;
переоформление лицензии – в течение 3 (трех) рабочих дней;
переоформление лицензии при реорганизации в форме выделения, разделения юридического лица-лицензиата к другому юридическому лицу – не позднее 6 (шести) рабочих дней.

5. Форма оказания государственной услуги: электронная.

6. Результат оказания государственной услуги: лицензия, переоформленная лицензия на туристскую операторскую деятельность (туроператорская деятельность), либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги в случаях и по основаниям, предусмотренным пунктом 10 настоящего стандарта государственной услуги.

Форма предоставления результата оказания государственной услуги: электронная.

Результат оказания государственной услуги направляется в "личный кабинет" в форме электронного документа, подписанного электронной цифровой подписью (далее – ЭЦП) уполномоченного лица услугодателя.

7. Государственная услуга оказывается на платной основе физическим и юридическим лицам (далее - услугополучатель).

При оказании государственной услуги в бюджет по месту нахождения услугополучателя оплачивается лицензионный сбор за право занятия туроператорской деятельностью в соответствии со статьей 554 Кодекса Республики Казахстан "О налогах и других обязательных платежах в бюджет (Налогового кодекса)" от 25 декабря 2017 года:

1) лицензионный сбор при выдаче лицензии за право занятия туроператорской деятельностью составляет 10 месячных расчетных показателей (далее - МРП);

2) лицензионный сбор за переоформление лицензии составляет 10 % от ставки при выдаче лицензии, но не более 4 МРП;

Оплата производится в наличной и безналичной форме через банки второго уровня и организации, осуществляющие отдельные виды банковских операций, а также через портал. Оплата может осуществляться через платежный шлюз "электронного правительства" (далее - ПШЭП).

8. График работы портала: круглосуточно, за исключением технических перерывов, связанных с проведением ремонтных работ (при обращении услугополучателя после окончания рабочего времени, в выходные и праздничные дни согласно трудовому законодательству Республики Казахстан, прием заявления и выдача результата оказания государственной услуги осуществляется следующим рабочим днем).

9. Перечень документов, необходимых для оказания государственной услуги: для получения лицензии:

заявление юридического лица для получения лицензии по форме согласно приложению 1 к настоящему стандарту государственной услуги или заявление физического лица для получения лицензии по форме согласно приложению 2 к настоящему стандарту государственной услуги в форме электронного документа, удостоверенного ЭЦП услугополучателя;

электронная копия документа, подтверждающая уплату лицензионного сбора, за исключением оплаты через ПШЭП;

форма сведений о соответствии квалификационным требованиям и перечню документов, подтверждающих соответствие им для осуществления туроператорской деятельности согласно приложению 3 к настоящему стандарту государственной услуги в форме электронного документа.

Для переоформления лицензии:

заявление юридического лица для переоформления лицензии по форме согласно приложению 4 к настоящему стандарту государственной услуги и заявление физического лица для переоформления лицензии по форме согласно приложению 5 к настоящему стандарту государственной услуги в форме электронного документа, удостоверенного ЭЦП услугополучателя;

электронная копия документа, подтверждающий уплату лицензионного сбора за переоформление лицензии, за исключением случаев оплаты через ПШЭП;

электронная копия документа, содержащего информацию об изменениях, послуживших основанием для переоформления лицензии и (или) приложения к лицензии, за исключением документов, информация из которых содержится в государственных информационных системах;

электронная копия оформленного в установленном законодательством Республики Казахстан порядке решения о согласии юридического лица, из которого произведено выделение на переоформление лицензии на выделенное юридическое лицо (в результате реорганизации в форме выделения);

форма сведений о соответствии квалификационным требованиям и перечню документов, подтверждающих соответствие им для осуществления туроператорской деятельности согласно приложению 3 к настоящему стандарту государственной услуги в форме электронного документа.

Для переоформления лицензии на одно из вновь возникших в результате разделения юридических лиц услугополучатель дополнительно представляет электронные копии сведений и документов о соответствии квалификационным требованиям.

Сведения о документе, удостоверяющем личность, о государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя, о государственной регистрации (перерегистрации) юридического лица, о лицензии услугодатель получает из соответствующих государственных информационных систем через шлюз "электронного правительства".

Услугополучатель дает согласие услугодателю на использование сведений, составляющих охраняемую законом тайну, содержащихся в информационных системах, при оказании государственных услуг, если иное не предусмотрено законами Республики Казахстан.

При приеме документов в "личном кабинете" услугополучателя отображается статус о принятии запроса для оказания государственной услуги с указанием даты получения результата оказания государственной услуги.

10. Основания отказа в оказании государственной услуги:

занятие туроператорской деятельностью запрещено законами Республики Казахстан для данной категории услугополучателя;

не внесен лицензионный сбор;

заявитель не соответствует квалификационным требованиям, предъявляемым к туристской операторской деятельности, утвержденным приказом Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 30 января 2015 года № 79 "Об утверждении квалификационных требований, предъявляемых к туристской операторской деятельности и перечня документов, подтверждающих соответствие им", зарегистрированным в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов № 10484;

в отношении услугополучателя имеется вступившее в законную силу решение (приговор) суда о приостановлении или запрещении туроператорской деятельности;

судом на основании представления судебного исполнителя временно запрещено выдавать услугополучателю-должнику лицензии.

непредставление или ненадлежащее оформление документов, указанных в пункте 9 настоящего стандарта;

несоответствия услугополучателя квалификационным требованиям (по основанию реорганизации юридического лица в формах разделения и выделения)

;

если ранее лицензия была переоформлена на другое юридическое лицо из числа вновь возникших в результате разделения юридических лиц-лицензиатов (по основанию реорганизации юридического лица в форме выделения).

Глава 3. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) центральных государственных органов, услугодателя и (или) их должностных лиц по вопросам оказания государственных услуг, Государственных корпорации и (или) их работников по вопросам оказания государственных услуг

11. Обжалование решений, действий (бездействий) услугодателя и (или) его должностных лиц по вопросам оказания государственных услуг: жалоба подается на имя руководителя услугодателя по адресам указанным в пункте 13 настоящего стандарта государственной услуги.

Жалоба подается в письменной форме по почте, посредством портала либо нарочно через канцелярию услугодателя.

Подтверждением принятия жалобы является ее регистрация (штамп, входящий номер и дата) в канцелярии услугодателя, с указанием фамилии и инициалов лица, принявшего жалобу, срока и места получения ответа на поданную жалобу.

В жалобе указывается:

1) фамилия, имя, отчество (при его наличии), почтовый адрес (для физического лица);

2) наименование, почтовый адрес (для юридического лица).

Исходящий номер и дата жалобы подписывается услугополучателем.

Жалоба подлежит рассмотрению в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня ее регистрации. Мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется услугополучателю по почте либо выдается нарочно в канцелярии услугодателя.

Информацию о порядке обжалования через портал действий (бездействия) работника услугодателя можно получить по номеру телефона единого контакт-центра по вопросам оказания государственных услуг: 1414.

При отправке жалобы через портал услугополучателю из "личного кабинета" доступна информация об обращении, которая обновляется в ходе обработки обращения услугодателем (отметки о доставке, регистрации, исполнении, ответ о рассмотрении или отказе в рассмотрении).

В случае несогласия с результатами оказанной государственной услуги услугополучатель может обратиться с жалобой в уполномоченный орган по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг.

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.

12. В случаях несогласия с результатами оказанной государственной услуги, услугополучатель имеет право обратиться в суд в установленном законодательством Республики Казахстан порядке.

Глава 4. Иные требования с учетом особенностей оказания государственной услуги, в том числе оказываемой в электронной форме и через Государственные корпорации

13. Адреса оказания государственной услуги размещены на интернет-ресурсе Министерства: mks.gov.kz.

14. Услугополучатель имеет возможность получения информации о порядке и статусе оказания государственной услуги в режиме удаленного доступа посредством "личного кабинета" портала, а также единого контакт-центра по вопросам оказания государственных услуг.

15. Контактные телефоны справочных служб Министерства по вопросам оказания государственной услуги: 8 (7172) 74 04 86, единый контакт-центр по вопросам оказания государственных услуг: 1414, 8 800 080 77 77.

Приложение 1
к Стандарту государственной услуги
"Выдача лицензии на туристскую
операторскую деятельность
(туроператорская деятельность)"
Форма

(наименование услугодателя)
от _____
(наименование, местонахождение,
бизнес-идентификационный
номер юридического лица

(в том числе иностранного
юридического лица),
бизнес-идентификационный
номер филиала или

представительства иностранного
юридического лица – в случае
отсутствия бизнес-
идентификационного номера
у юридического лица)

Заявление юридического лица для получения лицензии

Прошу выдать лицензию на осуществление

_____ (указать наименование вида деятельности)

Адрес юридического лица _____

_____ (почтовый индекс, страна (для иностранного юридического лица), область, г о р о д , район, населенный пункт, наименование улицы, номер дома/здания (стационарного помещения))

Электронная почта _____

_____ Телефоны _____

_____ Факс _____

_____ Банковский счет _____

_____ (номер счета, наименование и местонахождение банка)
Адрес(а) осуществления деятельности _____

_____ (почтовый индекс, область, город, район, населенный пункт, наименование у л и ц ы , номер дома/здания (стационарного помещения))

Прилагается _____ листов.

Настоящим подтверждается, что:

все указанные данные являются официальными контактами, и на них может быть направлена любая информация по вопросам выдачи или отказа в выдаче лицензии;

услугополучателю не запрещено судом заниматься лицензируемым видом деятельности;

все прилагаемые документы соответствуют действительности и являются действительными.

согласен на использование персональных данных ограниченного доступа, составляющих охраняемую законом тайну, содержащихся в

информационных системах, при выдаче лицензии;

Заявление удостоверено ЭЦП:

(подпись)

(фамилия, имя, отчество (при его наличии))

Приложение 2
к Стандарту государственной услуги
"Выдача лицензии на туристскую
операторскую деятельность
(туроператорская деятельность)"
Форма

(наименование услугодателя)

от _____

(фамилия, имя, отчество
(при его наличии))

физического лица,

индивидуальный идентификационный
номер)

Заявление физического лица для получения лицензии

Прошу выдать лицензию на осуществление

(указать наименование вида деятельности)

Адрес местожительства физического лица _____

(почтовый индекс, область, город, район, населенный пункт, наименование
улицы, номер дома/здания)

Электронная почта _____

Телефоны _____

Факс _____

Банковский счет _____

(номер счета, наименование и местонахождение банка)

Адрес осуществления деятельности _____

(почтовый индекс, область, город, район, населенный пункт, наименование
у л и ц ы ,
номер дома/здания (стационарного помещения)

Прилагается _____ листов.

Настоящим подтверждается, что:

все указанные данные являются официальными контактами, и на них может
быть направлена любая информация по вопросам выдачи или отказа в выдаче
лицензии;

услугополучателю не запрещено судом заниматься лицензируемым видом
деятельности;

все прилагаемые документы соответствуют действительности и являются
действительными;

согласен на использование персональных данных ограниченного доступа,
составляющих охраняемую законом тайну, содержащихся в информационных
системах, при выдаче лицензии;

Заявление удостоверено ЭЦП:

(подпись)

(фамилия, имя, отчество (при его наличии))

Приложение 3
к Стандарту государственной услуги
"Выдача лицензии на туристскую
операторскую деятельность
(туроператорская деятельность)"

Форма сведений о соответствии квалификационным требованиям и перечню

документов, подтверждающих соответствие им для осуществления туроператорской деятельности

1. Сформированный туристский продукт:
1) номер договора с третьими лицами на оказание отдельных туристских услуг,
в х о д я щ и х _____ В
сформированный туристский продукт _____

----- ;
2) дата заключения договора _____
----- .

2. Наличие не менее одного работника с туристским образованием, имеющего стаж работы не менее одного года;

1) специальность и квалификация _____

_____ ;

2) номер диплома о высшем образовании по профилю лицензируемого вида деятельности _____

_____ ;

3) дата выдачи диплома _____

_____ ;

4) наименование учебного заведения _____

_____ ;

5) стаж работы работника с туристским образованием _____

_____ ;

3. Помещение для офиса на праве собственности или иных законных основаниях _____

_____ .

(наименование, номер и дата правоустанавливающего документа на помещение для офиса)

Приложение 4
к Стандарту государственной услуги
"Выдача лицензии на туристскую
операторскую деятельность
(туроператорская деятельность)"
Форма

(наименование услугодателя)

от _____

(наименование, местонахождение, бизнес-идентификационный номер юридического лица

(в том числе иностранного юридического лица), бизнес-идентификационный номер филиала или

представительства иностранного юридического лица – в случае отсутствия бизнес-идентификационного номера у юридического лица)

Заявление юридического лица для переоформления лицензии

Прошу переоформить лицензию № _____ от " ____ " _____ 20__ года,
в ы д а н н у ю (о е) (ы х)

(номер лицензии, дата выдачи, наименование лицензиара, выдавшего
л и ц е н з и ю)

на осуществление _____

(наименование вида деятельности)

по следующему (им) основанию(ям) (укажите в соответствующей ячейке X):

1) реорганизация юридического лица-лицензиата в соответствии с порядком,
о п р е д е л е н н ы м

статьей 34 Закона Республики Казахстан "О разрешениях и уведомлениях" путем

(укажите в соответствующей ячейке X):

с л и я н и я _____

п р е о б р а з о в а н и я _____

п р и с о е д и н е н и я _____

в ы д е л е н и я _____

р а з д е л е н и я _____

2) изменение наименования юридического лица-услугополучателя _____

_____ ;

3) изменение места нахождения юридического лица-услугополучателя _____

_____ ;

4) наличие требования о переоформлении в законах Республики Казахстан

_____ ;

5) изменение наименования вида деятельности _____

_____ ;

Адрес юридического лица _____

(страна (для иностранного юридического лица), почтовый индекс, область, город

, р а й о н ,

населенный пункт, наименование улицы, номер дома/здания (стационарного

п о м е щ е н и я) .

Электронная почта _____

Телефоны _____

Факс _____

Банковский счет _____

(номер счета, наименование и местонахождение банка)

Прилагается _____ листов.

Настоящим подтверждается, что:

все указанные данные являются официальными контактами, и на них может быть направлена любая информация по вопросам выдачи или отказа в выдаче лицензии;

услугополучателю не запрещено судом заниматься лицензируемым видом деятельности;

все прилагаемые документы соответствуют действительности и являются действительными;

согласен на использования персональных данных ограниченного доступа, составляющих охраняемую законом тайну, содержащихся в информационных системах, при выдаче лицензии;

Заявление удостоверено ЭЦП:

(подпись) _____ (фамилия, имя, отчество (при его наличии))

Приложение 5
к Стандарту государственной услуги
"Выдача лицензии на туристскую
операторскую деятельность
(туроператорская деятельность)"
Форма

_____ (наименование услугодателя)

от _____
(фамилия, имя, отчество
(при его наличии))

_____ физического лица, индивидуальный

_____ идентификационный номер)

Заявление физического лица для переоформления лицензии

Прошу переоформить лицензию № ____ от " ____ " _____ 20__ года,
выданную(ое) (ых) _____

(номер лицензии, дата выдачи, наименование лицензиара, выдавшего
л и ц е н з и ю)
на осуществление _____

_____ (наименование вида деятельности)

по следующему(им) основанию(ям) (укажите в соответствующей ячейке X):

1) изменения фамилии, имени, отчества (при его наличии)
физического _____ лица-услугополучателя _____;

2) перерегистрация индивидуального _____ предпринимателя-
услугополучателя а, изменение его наименования _____;

3) перерегистрация индивидуального предпринимателя-услугополучателя,
изменение его _____ юридического _____ адреса

_____ ;
4) наличие требования о переоформлении в законах Республики Казахстан _____

_____ ;
5) изменение наименования вида деятельности _____.
Адрес местожительства физического лица _____

_____ (почтовый индекс, область, город, район, населенный пункт, наименование
улицы, _____ номер _____ дома/здания)

Электронная почта _____

_____ Телефоны _____

_____ Факс _____

_____ Банковский счет _____

_____ (номер счета, наименование и местонахождение банка)

Прилагается _____ листов.

Настоящим подтверждается, что:

все указанные данные являются официальными контактами и на них
может быть направлена любая информация по вопросам выдачи или отказа в
выдаче лицензии;

заявителю не запрещено судом заниматься лицензируемым видом
деятельности;

все прилагаемые документы соответствуют действительности и являются действительными;

согласен на использование персональных данных ограниченного доступа, составляющих охраняемую законом тайну, содержащихся в информационных системах, при выдаче лицензии;

Заявление удостоверено ЭЦП:

(подпись)

(фамилия, имя, отчество (при его наличии))

Утвержден
приказом Министра по
инвестициям и развитию
Республики Казахстан
от 28 апреля 2015 года № 495

Стандарт государственной услуги "Предоставление туристской информации, в том числе о туристском потенциале, объектах туризма и лицах, осуществляющих туристскую деятельность"

Сноска. Стандарт в редакции приказа Министра культуры и спорта РК от 11.01.2018 № 13 (вводится в действие по истечении двадцати одного календарного дня после дня его первого официального опубликования).

Глава 1. Общие положения

1. Государственная услуга "Предоставление туристской информации, в том числе о туристском потенциале, объектах туризма и лицах, осуществляющих туристскую деятельность" (далее - государственная услуга).

2. Стандарт государственной услуги разработан Министерством культуры и спорта Республики Казахстан (далее - Министерство).

3. Государственная услуга оказывается местными исполнительными органами областей, городов Нур-Султана, Алматы и Шымкента (далее – услугодатели).

Прием заявления и выдача результата оказания государственной услуги осуществляются через:

- 1) канцелярию услугодателя;
- 2) Некоммерческое акционерное общество "Государственная корпорация " Правительство для граждан" (далее – Государственная корпорация).

Сноска. Пункт 3 с изменением, внесенным приказом Министра культуры и спорта РК от 12.07.2019 № 196 (вводится в действие по истечении двадцати одного календарного дня после дня его первого официального опубликования).

Глава 2. Порядок оказания государственной услуги

4. Сроки оказания государственной услуги при обращении к услугодателю или в Государственную корпорацию:

1) со дня подачи заявления услугодателю или в Государственную корпорацию результат оказания государственной услуги выдается в течение 5 (пяти) рабочих дней.

2) максимально допустимое время ожидания у услугодателя – 20 (двадцать) минут, в Государственную корпорацию – 15 (пятнадцать) минут;

3) максимально допустимое время обслуживания у услугодателя – 20 (двадцать) минут, в Государственной корпорации – 15 (пятнадцать) минут.

При обращении в Государственную корпорацию день подачи заявления не входит в срок оказания государственной услуги.

5. Форма оказания государственной услуги: бумажная.

6. Результат оказания государственной услуги - предоставление туристской информации, в том числе о туристском потенциале, объектах туризма и лицах, осуществляющих туристскую деятельность.

Форма предоставления результата оказания государственной услуги: бумажная.

7. Государственная услуга оказывается бесплатно юридическим и физическим лицам (далее - услугополучатель).

8. График работы:

1) услугодателя – с понедельника по пятницу включительно, с 9.00 до 18.30 часов, перерыв на обед с 13.00 до 14.30 часов, кроме выходных и праздничных дней согласно Трудовому кодексу Республики Казахстан:

Прием заявления и выдача результата оказания государственной услуги осуществляется с 9.00 до 17.30 часов, с перерывом на обед с 13.00 до 14.30 часов.

Государственная услуга оказывается в порядке очереди, без предварительной записи и ускоренного обслуживания;

2) Государственной корпорации – с понедельника по субботу включительно, в соответствии с установленным графиком работы с 9.00 до 20.00 часов без перерыва на обед, за исключением воскресенья и праздничных дней, согласно трудовому законодательству Республики Казахстан.

Государственная услуга оказывается в порядке "электронной" очереди, по выбору услугополучателем отдела Государственной корпорации, без

ускоренного обслуживания, возможно бронирование электронной очереди посредством веб-портала "электронного правительства" www.egov.kz (далее – портал).

9. Для получения государственной услуги услугополучатель обращается к услугодателю либо в Государственную корпорацию с заявлением по форме согласно приложению 1 к настоящему Стандарту государственной услуги.

Работник Государственной корпорации получает сведения о документах, удостоверяющих личность услугополучателя, о государственной регистрации (перерегистрации) юридического лица из соответствующих государственных информационных систем через шлюз "электронного правительства".

Работник Государственной корпорации получает согласие услугополучателя на использование сведений, составляющих охраняемую законом тайну, содержащихся в информационных системах, при оказании государственных услуг, если иное не предусмотрено законами Республики Казахстан.

Подтверждением принятия заявления является выдача талона с указанием даты принятия, фамилии, имени и отчества (при его наличии) лица, принявшего заявление.

При приеме документов через Государственную корпорацию услугополучателю выдается расписка о приеме соответствующих документов.

В случае представления услугополучателем неполного пакета документов, согласно перечню, предусмотренному настоящим пунктом настоящего стандарта государственной услуги, работник Государственной корпорации отказывает в приеме заявления и выдает расписку по форме согласно приложению 2 к настоящему стандарту государственной услуги.

Глава 3. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) центральных государственных органов, услугодателя и (или) их должностных лиц, Государственной корпорации и (или) их работников по вопросам оказания государственной услуги.

10. Обжалование решений, действий (бездействий) услугодателя и (или) его должностных лиц по вопросам оказания государственных услуг: жалоба подается на имя руководителя услугодателя по адресам указанным в пункте 13 настоящего стандарта государственной услуги.

Жалоба подается в письменной форме по почте, посредством портала либо нарочно через канцелярию услугодателя.

Подтверждением принятия жалобы является ее регистрация (штамп, входящий номер и дата) в канцелярии услугодателя с указанием фамилии, имени

и отчества (при его наличии) лица, принявшего жалобу, срока и места получения ответа на поданную жалобу.

В жалобе указывается:

1) фамилия, имя, отчество (при его наличии), почтовый адрес (для физического лица);

2) наименование (для юридического лица);

3) почтовый адрес.

Исходящий номер и дата жалобы подписывается услугополучателем.

Жалоба услугополучателя, поступившая в адрес услугодателя, подлежит рассмотрению в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня ее регистрации. Мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется услугополучателю посредством почтовой связи либо выдается нарочно в канцелярии услугодателя.

В случае несогласия с результатами оказанной государственной услуги услугополучатель может обратиться с жалобой в уполномоченный орган по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг.

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.

Жалоба на действия (бездействия) работника Государственной корпорации направляется к руководителю филиала, отдела Государственной корпорации по адресам и телефонам, указанным на интернет-ресурсе Государственной корпорации www.gov4c.kz.

Подтверждением принятия жалобы в Государственной корпорации, поступившей как нарочно, так и почтой, является ее регистрация (штамп, входящий номер и дата регистрации проставляются на жалобе или сопроводительном письме к жалобе).

При отправке жалобы через портал услугополучателю из "личного кабинета" доступна информация об обращении, которая обновляется в ходе обработки обращения услугодателем (отметки о доставке, регистрации, исполнении, ответ о рассмотрении или отказе в рассмотрении).

11. В случаях несогласия с результатами оказанной государственной услуги, услугополучатель обращается в суд в установленном законодательством Республики Казахстан порядке.

Глава 4. Иные требования с учетом особенностей оказания государственной услуги, в том числе оказываемой через Государственную корпорацию

12. Услугополучателям имеющим установленным законодательством порядке полную или частичную утрату способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться прием документов, для оказания государственной услуги, производится работником Государственной корпорации с выездом по месту жительства посредством обращения через Единый контакт-центр 1414, 8 800 080 7777.

13. Адреса оказания государственной услуги размещены на интернет-ресурсе услугодателя: на официальных сайтах услугодателя.

Интернет-ресурс Государственной корпорации: www.gov4c.kz

14. Услугополучатель имеет возможность получения информации о порядке и статусе оказания государственной услуги в режиме удаленного доступа посредством "личного кабинета" портала, а также Единого контакт-центра.

15. Контактный телефонный справочник службы Министерства по вопросам оказания государственных услуг: 8 (7172) 74 27 90, единого контакт-центра по вопросам оказания государственных услуг: 1414, 8 800 080 77 77.

Приложение 1
к Стандарту государственной услуги
"Предоставление туристской
информации, в том числе о
туристском потенциале, объектах
туризма и лицах, осуществляющих
туристскую деятельность"
Форма

(наименование услугодателя)
от _____
(наименование юридического лица или
фамилия,

имя, отчество (при его наличии)
физического лица

Заявление на предоставление туристской информации, в том числе о туристском потенциале, объектах туризма и лицах, осуществляющих туристскую деятельность

Прошу Вас предоставить туристскую информацию, в том числе о туристском потенциале, объектах туризма и лицах, осуществляющих туристскую деятельность.

Электронная почта _____

Телефоны _____

Факс _____

Адрес(а) осуществления деятельности _____

(почтовый индекс, область, город, район, населенный пункт,

наименование улицы, номер дома/здания (стационарного помещения)

Настоящим подтверждается, что все указанные данные являются официальными контактами, и на них может быть направлена информация.

Согласен на использования сведений, составляющих охраняемую законом тайну, содержащихся в информационных системах _____ " __ " _____ 20 __ г.(
подпись)

Услугополучатель _____

(подпись) (фамилия, имя, отчество (при его наличии))

Место печати (при наличии печати)

Дата заполнения " __ " _____ 20 __ года

Приложение 2
к Стандарту государственной услуги
"Предоставление туристской
информации, в том числе о
туристском потенциале, объектах
туризма и лицах, осуществляющих
туристскую деятельность"
Форма

Расписка об отказе в приеме документов

Руководствуясь пунктом 2 статьи 20 Закона Республики Казахстан от 15 апреля 2013 года "О государственных услугах", Государственная корпорация (указать адрес) отказывает в приеме документов на оказание государственной услуги _____ ввиду представления Вами неполного пакета документов согласно перечню, предусмотренному стандартом государственной услуги, а именно:

Наименование отсутствующих документов:

1) _____ ;

2) _____ ;

3) _____ ;

Настоящая расписка составлена в 2 экземплярах, по одному для каждой стороны.

ФИО (при его наличии) (работника

(подпись)

Государственной корпорации)

Исполнитель. Ф.И.О. (при его наличии) _____

Телефон _____

Получил: _____
Ф.И.О. (при его наличии) / подпись услугополучателя _____ подпись
" ___ " _____ 20__ г.

© 2012. РГП на ПХВ «Институт законодательства и правовой информации Республики Казахстан»
Министерства юстиции Республики Казахстан