Қазақстан Республикасы
Инвестициялар және даму
министрінің
2015 жылғы 28 сәуірдегі
№ 495 бұйрығымен бекітілді

"Туристік ақпаратты, оның ішінде туристік әлеует, туризм объектілері және туристік қызметті жүзеге асыратын тұлғалар туралы ақпарат беру" мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандарты

Ескерту. Стандарт жаңа редакцияда – ҚР Мәдениет және спорт министрінің 11.01.2018 № 13 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік жиырма бір күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

1-тарау. Жалпы ережелер

1. Туристік ақпаратты, оның ішінде туристік әлеует, туризм объектілері мен туристік қызметті жүзеге асыратын тұлғалар туралы ақпаратты беру мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандарты (бұдан әрі – мемлекеттік көрсетілетін қызмет).

2. Мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартын Қазақстан Республикасы Мәдениет және спорт министрлігі (бұдан әрі - Министрлік) әзірлеген.

3. Мемлекеттік қызметті облыстардың, Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының жергілікті атқарушы органдары (бұдан әрі – көрсетілетін қызметті берушілер) көрсетеді.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсетудің нәтижесін беру:

1) көрсетілетін қызметті берушінің кеңсесі;

2) "Азаматтарға арналған үкімет" мемлекеттік корпорациясы" коммерциялық емес акционерлік қоғамы (бұдан әрі – Мемлекеттік корпорация).

Ескерту. 3-тармаққа өзгеріс енгізілді – ҚР Мәдениет және спорт министрінің 14.01.2019 № 6 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік жиырма бір күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); 12.07.2019 № 196 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік жиырма бір күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрықтарымен.

2-тарау. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

4. Көрсетілетін қызметті берушіге немесе Мемлекеттік корпорацияға жүгінген кезде Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі:

1) көрсетілетін қызметті берушіге немесе Мемлекеттік корпорацияға өтініш берілген күннен бастап кезде мемлекеттік қызметтің нәтижесі 5 (бес) жұмыс күні ішінде беріледі.

Мемлекеттік корпорацияға жүгінген кезде құжаттарды қабылдау күні мемлекеттік қызметті көрсету мерзіміне кірмейді;

2) қызметті берушіде рұқсат етілетін ең ұзақ күту уақыты – 20 (жиырма) минут, Мемлекеттік корпорацияда – 15 (он бес) минут;

3) қызметті берушіде рұқсат етілетін ең ұзақ қызмет көрсету уақыты – 20 (жиырма) минут, Мемлекеттік корпорацияда – 15 (он бес) минут.

Мемлекеттік корпорацияға жүгінген кезде құжатты қабылдау күні мемлекеттік қызметті көрсету мерзіміне кірмейді;

5. Мемлекеттік қызметті көрсету нысаны: қағаз жүзінде.

6. Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі - туристік ақпаратты, оның ішінде туристік әлеует, туризм объектілері мен туристік қызметті жүзеге асыратын тұлғалар туралы ақпаратты беру.

7. Мемлекеттік қызмет заңды және жеке тұлғаларға (бұдан әрі - көрсетілетін қызметті алушы) тегін көрсетіледі.

8. Жұмыс кестесі:

1) көрсетілетін қызметті беруші – Қазақстан Республикасының Еңбек кодексіне сәйкес демалыс және мереке күндерінен басқа, дүйсенбіден бастап жұманы қоса алғанда сағат 9.00-ден 18.30-ге дейін, түскі үзіліс сағат 13.00-ден 14.30-ге дейін.

Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет нәтижесін беру сағат 9.00-ден 17.30-ға дейін жүргізіледі, түскі үзіліс сағат 13.00-ден 14.30-ге дейін.

Мемлекеттік қызмет кезек тәртібімен алдын ала жазылусыз және жеделдетіп қызмет көрсетусіз көрсетіледі.

2) Мемлекеттік корпорациия – Қазақстан Республикасының еңбек заңнамасына сәйкес жексенбі және мереке күндерінен басқа, дүйсенбіден бастап сенбіні қоса алғанда, белгіленген жұмыс кестесіне сәйкес түскі үзіліссіз сағат 9.00-ден 20.00-ге дейін.

Құжаттарды қабылдау "электрондық" кезек тәртібімен, көрсетілетін қызметті алушының қалауы бойынша, жеделдетілген қызмет көрсетусіз жүзеге асырылады, электрондық кезекті www.egov.kz "Электрондық үкімет" веб-порталы (бұдан әрі - портал) арқылы "броньдауға" болады.

9. Мемлекеттік көрсетілетін қызметті алу үшін көрсетілетін қызметті алушы көрсетілген қызметті берушіге немесе Мемлекеттік корпорацияға осы мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартына 1-қосымшаға сәйкес нысан бойынша өтінішпен жүгінеді.

Мемлекеттік корпорацияның қызметкері көрсетілетін қызметті алушының жеке басын куәландыратын құжаттар туралы, заңды тұлғаны мемлекеттік тіркеу (қайта тіркеу) туралы ақпаратты тиісті мемлекеттік ақпараттық жүйелерден "электрондық үкімет" шлюзі арқылы алады.

Мемлекеттік корпорация қызметкері мемлекеттік қызмет көрсеткенде, егер Қазақстан Республикасының заңдарымен басқасы қарастырылмаса, ақпараттық жүйелердегі заңмен қорғауды құрайтын құпия мәліметтерді алуға қызмет алушыдан жазбаша түрде келісім алады.

Өтініштің қабылдағанын растау өтінішті қабылдау күні, қабылдап алған адамның тегі мен аты-жөні және әкесінің аты (ол болған жағдайда), көрсетілген талонды беру болып табылады.

Мемлекеттік корпорация арқылы құжаттарды қабылдау кезінде көрсетілетін қызметті алушыға тиісті құжаттарды қабылдап алғаны туралы қолхат беріледі.

Көрсетілетін қызметті алушы осы мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартының осы тармағында көзделген тізбеге сәйкес құжаттардың толық топтамасын ұсынбаған жағдайда, Мемлекеттік корпорацияның қызметкері өтінішті қабылдаудан бас тартады және осы мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартына 2-қосымшаға сәйкес нысан бойынша құжаттарды қабылдаудан бас тарту туралы қолхат береді.

3-тарау. Мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша көрсетілетін қызметті берушінің және (немесе) оның лауазымды адамдарының, Мемлекеттік корпорацияның және (немесе) оның қызметкерлерінің шешімдеріне, әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағымдану тәртібі

10. Мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша көрсетілетін қызметті берушінің және (немесе) оның лауазымды адамдарының шешімдеріне, әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағымдану: шағым осы мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартының 13-тармағында көрсетілген мекенжайлар бойынша көрсетілетін қызметті беруші басшысының атына беріледі.

Шағым пошта арқылы жазбаша нысанда не көрсетілетін қызметті берушінің кеңсесі арқылы қолма-қол беріледі.

Шағымның қабылданғанын растау көрсетілетін қызметті берушінің кеңсесінде шағымды қабылдап алған тұлғаның тегі, аты және әкесінің аты (ол болған жағдайда), берілген шағымға жауап алудың мерзімі мен орны көрсетіле отырып, оны тіркеу (мөртабан, кіріс нөмірі және күні) болып табылады.

Шағымда көрсетіледі:

1) тегі, аты, әкесінің аты (ол болған жағдайда), пошта мекенжайы (жеке тұлға үшін);

2) атауы (заңды тұлға үшін);

3) пошта мекенжайы.

Шағымның шығыс нөмірі және күніне көрсетілген қызметті алушы қол қояды.

Көрсетілетін қызметті алушының көрсетілетін қызметті берушінің атына келіп түскен шағымы тіркелген күнінен бастап 5 (бес) жұмыс күні ішінде қаралуға жатады. Шағымды қараудың нәтижелері туралы дәлелді жауап пошта арқылы көрсетілетін қызметті алушыға жіберіледі не көрсетілген қызметті берушінің кеңсесінде қолма-қол беріледі.

Көрсетілетін қызметті алушы көрсетілген мемлекеттік қызметтің нәтижелерімен келіспеген жағдайда, мемлекеттік қызметті көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органға шағым жасай алады.

Көрсетілетін қызметті алушының мемлекеттік қызметті көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органның атына келіп түскен шағымы тіркелген күнінен бастап 15 (он бес) жұмыс күні ішінде қаралуға жатады.

Мемлекеттік корпорация қызметкерінің әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағым Мемлекеттік корпорацияның филиалы, бөлімі басшысына Мемлекеттік корпорацияның www.gov4c.kz интернет-ресурсында көрсетілген мекенжайлар мен телефондар арқылы жолданады.

Мемлекеттік корпорацияға қолма-қол, сондай-ақ почта арқылы түскен шағымның қабылданғанын растау оны тіркеу (кіріс нөмірі және тіркеу күні шағымда немесе шағымның ілеспе хатында қойылады) болып табылады.

Көрсетілетін қызметті алушыға шағымды портал арқылы "жеке кабинеттен" жөнелткен кезде жүгіну туралы ақпарат қолжетімді болады, ол көрсетілетін қызметті берушінің өтінішін өңдеу (жеткізу, тіркеу, орындау туралы белгілер, қарау немесе қараудан бас тарту туралы жауап) барысында жаңартылып тұрады.

11. Көрсетілген мемлекеттік қызмет нәтижелерімен келіспеген жағдайларда, көрсетілетін қызметті алушының Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген тәртіппен сотқа жүгінуге құқығы бар.

4-тарау. Мемлекеттік қызметтің, оның ішінде электрондық нысанда және Мемлекеттік корпорация арқылы көрсетілетін қызметтің ерекшеліктері ескеріле отырып қойылатын өзге талаптар

12. Заңнамада белгіленген тәртіппен өзіне өзі қызмет көрсетуді, өз бетімен қозғалуды, бағдаралуды жүзеге асыру қабілетін немесе мүмкіндігін толық немесе ішінара жоғалтқан көрсетілетін қызметті алушыға мемлекеттік қызметті көрсету үшін құжаттарды қабылдауды Мемлекеттік корпорация қызметтері 1414, 8 800 080 7777 Бірыңғай байланыс орталығына жүгіну арқылы тұрғылықты жері бойынша шығуымен жүргізеді.

13. Мемлекеттік қызмет көрсету мекенжайлары көрсетілген қызметті берушінің интернет-ресурсында орналастырылған: көрсетілген қызметті берушінің ресми сайттарында.

Мемлекеттік корпорацияның интернет-ресурсы: www.gov4c.kz

14. Көрсетілген қызметті алушының мемлекеттік қызмет көрсетудің тәртібі мен мәртебесі туралы ақпарат қашықтан қол жеткізу режимінде порталдың "жеке кабинеті", сондай-ақ бірыңғай байланыс орталығы арқылы алу мүмкіндігі бар.

15. Мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі Министрліктің анықтамалық қызметінің байланыс телефондары: 8 (7172) 74 27 90, мемлекеттік қызметтерді көрсету мәселелері жөніндегі бірыңғай байланыс орталығы: 1414, 8 800 080 77 77.

"Туристік ақпаратты, оның ішінде туристік әлеует, туризм объектілері және туристік қызметті жүзеге асыратын тұлғалар туралы ақпарат беру" мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартына
1-қосымша
Нысан

_____
(көрсетілген қызметті берушінің атауы)

_____
(заңды тұлғаның атауы немесе жеке тұлғаның тегі, аты, әкесінің аты (бар болған жағдайда)

Туристік ақпаратты, оның ішінде туристік әлеует, туризм объектілері мен туристік қызметті жүзеге асыратын тұлғалар туралы ақпаратты беруге өтініш

Сізден туристік ақпаратты, оның ішінде туристік әлеует, туризм объектілері мен туристік қызметті жүзеге асыратын тұлғалар туралы ақпаратты беруді сұраймын.

Электрондық поштасы _____

Телефондары _____

Факс _____

Қызметті жүзеге асыру мекенжай(лар)ы _____

(пошталық индексі, облыс, қала, аудан, елді мекен көшенің атауы, үйдің/ғимараттың (стационарлық мекеменің нөмірі)

_____

Осымен барлық көрсетілген деректер ресми байланыстар болып табылатыны және оларға кез келген ақпаратты жіберуге болатыны

расталады.

Ақпараттық жүйедегі заңмен қорғалатын құпияларды қамтитын мәліметтерді қолдануға

Келісемін: 20 ____ жылғы "___" _____ _____ (қол қою)

Көрсетілетін қызметті алушы _____

(қолы) (тегі, аты, әкесінің аты (бар болған жағдайда)

Мөр орны (мөр болған жағдайда)

Толтырылған күні: 20 ____ жылғы "___" _____

"Туристік ақпаратты, оның ішінде туристік әлеует, туризм объектілері және туристік қызметті жүзеге асыратын тұлғалар туралы ақпарат беру" мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартына 2-қосымша Нысан

Құжаттарды қабылдаудан бас тарту туралы қолхат

"Мемлекеттік көрсетілетін қызмет туралы" 2013 жылғы 15 сәуірдегі Қазақстан Республикасының Заңының 20-бабының 2 тармағын басшылыққа ала отырып, Мемлекеттік корпорация (Мекен-жайды көрсету) мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартында көзделген құжаттар топтамасының толық болмауына байланысты, мемлекеттік қызметті көрсетуге құжаттарды қабылдаудан бас тартады, атап айтқанда:

Жоқ құжаттардың атауы:

1) _____;

2) _____;

3) _____.

Осы қолхат әр тарап үшін бір-бірден 2 данада жасалды.

_____ _____

Т.А.Ә (бар болған жағдайда) (Мемлекеттік корпорация қызметкерінің) (қолы)

Орындаушы. Т.А.Ә (бар болған жағдайда) _____

Телефоны _____

Алдым: _____ _____

Т.А.Ә. (бар болған жағдайда) / көрсетілетін қызметті алушының қолы

20__ жылғы "___" _____

© 2012. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің «Қазақстан Республикасының Заңнама және құқықтық ақпарат институты» ШЖҚ РМК