

Приложение 2
к приказу Министра культуры
и
спорта Республики Казахстан
от 11 января 2018 года № 13

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"

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 Астаны и Алматы (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).

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 корпорации – 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.