



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 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](http://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 отказывается 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](http://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, производиться 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](http://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.