

Утвержден
постановлением Правительства
Республики Казахстан
от « 24 » февраля 2014 года
№ 132

**Стандарт государственной услуги
«Выдача паспортов, удостоверений личности гражданам
Республики Казахстан»**

1. Общие положения

1. Государственная услуга «Выдача паспортов, удостоверений личности гражданам Республики Казахстан» (далее – государственная услуга).

2. Стандарт государственной услуги разработан Министерством внутренних дел Республики Казахстан (далее – Министерство).

3. Государственная услуга оказывается территориальными подразделениями миграционной полиции Министерства (далее – услугодатель), по месту постоянной регистрации услугополучателя.

Прием документов оказания государственной услуги осуществляется через:

1) услугодателя посредством информационной системы «Регистрационный пункт «Документирование и регистрация населения» (далее – ИС РП ДРН) в Республиканском государственном предприятии на праве хозяйственного ведения «Центр обслуживания населения» Комитета по контролю автоматизации государственных услуг и координации деятельности центров обслуживания населения Министерства транспорта и коммуникаций Республики Казахстан (далее – центр);

2) веб-портал «электронного правительства» (далее – портал): www.e.gov.kz – при обмене документа, удостоверяющего личность, в связи с видоизменением документов, согласно новой технологии их изготовления.

Выдача результатов оказания государственной услуги осуществляется через центр, услугодателя – при приеме документов через портал.

2. Порядок оказания государственной услуги

4. Сроки оказания государственной услуги:

1) с момента подачи необходимых документов услугодателю в центре, а также при обращении на портал – не позднее тридцати календарных дней.

При обращении услугодателю в центре для получения документов в ускоренном порядке – в течение 7 (семи), 10 (десяти) и 15 (пятнадцати) рабочих дней (день приема не входит в срок оказания государственной услуги);

2) максимальное допустимое время ожидания для сдачи документов – не более 15 (пятнадцати) минут;

3) максимальное допустимое время обслуживания услугополучателя – 30 (тридцать) минут.

5. Форма оказания государственной услуги: электронная (частично автоматизированная) и (или) бумажная.

6. Результат оказания государственной услуги – паспорт и (или) удостоверение личности гражданина Республики Казахстан.

Форма предоставления результата государственной услуги: бумажная.

Выдача готовых документов осуществляется работниками центра на основании талона регистрации заявки при личном обращении в центр услугополучателя или его законного представителя либо поверенному лицу по нотариально заверенной доверенности.

Выдача готовых документов, оформленных через портал, осуществляется услугодателем на основании уведомления в «личный кабинет» услугополучателя об изготовлении паспорта и (или) удостоверения личности, при личном обращении услугополучателя в центр.

7. Государственная услуга оказывается платно.

Государственная пошлина оплачивается в бюджет по месту совершения юридически значимых действий и (или) выдачи документов путем оплаты через банковские учреждения в размере, установленном статьей 540 Кодекса Республики Казахстан от 10 декабря 2008 года «О налогах и других обязательных платежах в бюджет» (Налоговый кодекс).

Размер государственной пошлины за выдачу паспорта гражданина Республики Казахстан составляет 400 процентов, а за выдачу удостоверения личности гражданина Республики Казахстан – 20 процентов от минимального расчетного показателя, установленного на день оплаты государственной пошлины.

При выдаче удостоверения личности и (или) паспорта в ускоренном порядке взимается дополнительная плата, установленная в соответствии с законодательством в сфере государственной монополии. Размеры установленных тарифов размещены на интернет-ресурсе Министерства, указанном в пункте 13 настоящего стандарта государственной услуги.

При подаче электронного запроса на получение государственной услуги через портал оплата осуществляется через платежный шлюз «электронного правительства» (далее – ПШЭП).

8. График работы:

1) услугодателя – с понедельника по субботу (понедельник – пятница с 9-00 до 18-30 часов, в субботу с 9-00 до 13-00 часов, без перерыва на обед),

выходной – воскресенье и праздничные дни, согласно трудовому законодательству Республики Казахстан;

2) центра – с понедельника по субботу включительно, за исключением воскресенья и праздничных дней, согласно трудовому законодательству Республики Казахстан, с 9.00 до 20.00 без перерыва на обед.

Прием осуществляется в порядке «электронной очереди», без ускоренного обслуживания, возможно бронирование «электронной очереди» посредством портала;

3) портала – круглосуточно (за исключением технических перерывов в связи с проведением ремонтных работ).

9. Перечень документов, необходимых для оказания государственной услуги при личном обращении услугополучателя (за детей и граждан, признанных судом недееспособными, их законных представителей (родителей, опекунов, попечителей):

услугополучателю в центре:

1) квитанция об оплате государственной пошлины за документ (лица, освобожденные от уплаты государственной пошлины, представляют подтверждающие документы);

2) две фотографии размером 3,5 x 4,5 см (при оформлении на бумажном носителе).

При оформлении на бумажном носителе услугополучателем представляются фотографии размером, соответствующие возрасту услугополучателя на момент оформления документа, выполненные строго в анфас на светлом фоне, с нейтральным выражением лица и закрытым ртом, в которых лицо занимает около 75 % общей площади фотографии.

Фотографии выполняются методом фотопечати с одного негатива на плотной фотобумаге. Не допускается использование изображений, изготовленных методом компьютерного сканирования, моделирования или ксерокопирования.

При оказании государственной услуги посредством ИС РП ДРН фотографирование услугополучателя производится в ИС РП ДРН согласно требованиям международных стандартов и без оплаты. Фотоизображение услугополучателя вводится в электронный формуляр путем фотографирования, подпись услугополучателя – через сканер подписи;

3) один из следующих документов:

свидетельство о рождении (при получении удостоверения личности по достижению 16-летнего возраста, при получении паспорта до 16 лет). При различном гражданстве родителей необходимо представление нотариально заверенного заявления-согласия от родителя иностранца на получение ребенком документов, удостоверяющих личность гражданина Республики Казахстан;

паспорт гражданина Республики Казахстан (при обмене паспорта, утрате удостоверения личности гражданина Республики Казахстан);

удостоверение личности гражданина Республики Казахстан (при обмене удостоверения личности гражданина Республики Казахстан, утрате паспорта гражданина Республики Казахстан либо получении его впервые);

справку о приеме в гражданство Республики Казахстан установленной формы, выдаваемую органами внутренних дел (при получении документов в связи с принятием в гражданство Республики Казахстан);

свидетельство на возвращение, выдаваемое загранучреждениями Республики Казахстан (при утрате паспорта гражданина Республики Казахстан временно находившимся за рубежом).

При получении государственной услуги посредством бумажных носителей услугодателем производится заполнение формуляра на выдачу документов, удостоверяющих личность.

После принятия документов услугополучателю выдается талон регистрации заявки по форме согласно приложению к настоящему стандарту государственной услуги с указанием даты выдачи.

Услугополучатель дает письменное согласие на использование сведений, составляющих охраняемую законом тайну, содержащихся в информационных системах, по форме, представленной центром, если иное не предусмотрено законами Республики Казахстан;

на портал:

1) электронный запрос, удостоверенный электронно-цифровой подписью услугополучателя;

2) цифровая фотография размером 3,5 x 4,5 см в виде графического файла;

3) личная подпись в сканированном варианте в формате 7 x 2 см, в виде графического файла.

В «личный кабинет» услугополучателя направляется уведомление о принятии заявки с указанием даты получения результата государственной услуги.

3. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) центральных государственных органов, а также услугодателей и (или) их должностных лиц, центров обслуживания населения и (или) их работников по вопросам оказания государственной услуги

10. Обжалование решений, действий (бездействий) Министерства, услугодателя и (или) его должностных лиц, центров и (или) их работников по вопросам оказания государственных услуг: жалоба подается на имя руководителя услугодателя по адресу, указанному в пункте 13 настоящего стандарта государственной услуги, либо на имя руководителя Министерства по адресу: 010000, город Астана, проспект Тауелсиздик, 1, телефон: 8 (7172) 71-40-33, 71-40-03.

Жалоба подается в письменной форме по почте либо нарочно через канцелярию услугодателя или Министерства.

Подтверждением принятия жалобы является ее регистрация (штамп, входящий номер и дата) в канцелярии услугодателя, или Министерства, с указанием фамилии и инициалов лица, принявшего жалобу, срока и места получения ответа на поданную жалобу. После регистрации жалоба направляется руководителю услугодателя, или Министерства, для определения ответственного исполнителя и принятия соответствующих мер.

Жалоба на действия (бездействия) работника центра направляется руководителю центра по адресу, указанному в пункте 13 настоящего стандарта государственной услуги.

Подтверждением принятия жалобы в канцелярии центра, поступившей как нарочно, так и почтой, является ее регистрация (штамп, входящий номер и дата регистрации проставляются на втором экземпляре жалобы или сопроводительном письме к жалобе). После регистрации жалоба направляется руководителю центра для определения ответственного исполнителя и принятия соответствующих мер.

В жалобе услугополучателя указываются его фамилия, имя, отчество, почтовый адрес. Обращение должно быть подписано услугополучателем.

Жалоба услугополучателя, поступившая в адрес услугодателя, Министерства, или центра, подлежит рассмотрению в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации. Мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется услугополучателю по почте либо выдается нарочно в канцелярии услугодателя или Министерства.

При обращении через портал информацию о порядке обжалования можно получить по телефону единого контакт-центра по вопросам оказания государственных услуг.

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 пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

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

4. Иные требования с учетом особенностей оказания государственной услуги, в том числе оказываемой в электронной форме и через центры обслуживания населения

12. Услугополучателям, у которых по состоянию здоровья отсутствует возможность личной явки в центр, прием документов, необходимых для оказания государственной услуги, производится услугодателем с заполнением бумажного носителя при выезде по месту жительства услугополучателя.

13. Адреса мест оказания государственной услуги размещаются на интернет-ресурсах:

Министерства – mvd.gov.kz в разделе «О деятельности органов внутренних дел»;

центра – www.con.gov.kz;

портала – www.egov.kz.

14. Возможность использования услугополучателем электронной цифровой подписи предусматривается при получении государственной услуги путем подачи электронного запроса через портал.

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

16. Контактные телефоны справочных служб услугодателя размещены на сайте Министерства: mvd.gov.kz, единого контакт-центра по вопросам оказания государственных услуг: 1414.

Приложение
к стандарту государственной услуги
«Выдача паспортов, удостоверений личности
гражданам Республики Казахстан»

Талон регистрации заявки

1. _____
(код пункта и место расположения РП ДРН)
2. _____
(номер телефона для справок)
3. _____
(номер талона регистрации заявки)
4. _____
(вид оказываемой государственной услуги и дата регистрации)
5. _____
(Ф.И.О. и дата рождения услугополучателя)
6. _____
(документ-основание для выдачи: тип, номер, дата выдачи, орган выдачи)
7. _____
(заказываемая услугополучателем государственная услуга)
8. _____
(документы услугополучателя, подлежащие сдаче)
9. _____
(дата получения государственной услуги)

Утвержден
постановлением Правительства
Республики Казахстан
от « 24 » февраля 2014 года
№ 132

**Стандарт государственной услуги
«Выдача временного удостоверения личности
гражданам Республики Казахстан»**

1. Общие положения

1. Государственная услуга «Выдача временного удостоверения личности гражданам Республики Казахстан» (далее – государственная услуга).

2. Стандарт государственной услуги разработан Министерством внутренних дел Республики Казахстан (далее – Министерство).

3. Государственная услуга оказывается территориальными подразделениями миграционной полиции Министерства (далее – услугодатель) по месту постоянной регистрации услугополучателя.

Прием заявлений и выдача результатов оказания государственной услуги осуществляются через Республиканское государственное предприятие на праве хозяйственного ведения «Центр обслуживания населения» Комитета по контролю автоматизации государственных услуг и координации деятельности центров обслуживания населения Министерства транспорта и коммуникаций Республики Казахстан (далее – центр).

2. Порядок оказания государственной услуги

4. Сроки оказания государственной услуги:

1) с момента сдачи услугополучателем пакета документов – не более 30 (тридцати) минут;

2) максимально допустимое время ожидания для сдачи пакета документов услугополучателем – 15 (пятнадцать) минут;

3) максимально допустимое время обслуживания услугополучателя – 20 (двадцать) минут.

5. Форма оказания государственной услуги: бумажная.

6. Результат оказания государственной услуги – временное удостоверение личности, заверенное гербовой паспортной печатью и подписью услугодателя.

Форма предоставления результата государственной услуги: бумажная.

7. Государственная услуга оказывается платно.

За оказание государственной услуги взимается государственная пошлина, которая в соответствии со статьей 540 Кодекса Республики Казахстан от 10 декабря 2008 года «О налогах и других обязательных платежах в бюджет» (Налоговый кодекс), составляет 20 процентов от размера месячного расчетного показателя, установленного на день уплаты государственной пошлины.

Государственная пошлина оплачивается через банковские учреждения Республики Казахстан либо через платежный шлюз «электронного правительства» (далее – ПШЭП), которыми выдается документ (квитанция), подтверждающий размер и дату оплаты.

8. График работы:

4) услугодателя – с понедельника по субботу (понедельник – пятница с 9-00 до 18-30 часов, в субботу с 9-00 до 13-00 часов, без перерыва на обед), выходной – воскресенье и праздничные дни, согласно трудовому законодательству Республики Казахстан;

5) центра – с понедельника по субботу включительно, за исключением воскресенья и праздничных дней, согласно трудовому законодательству Республики Казахстан, с 9.00 до 20.00 без перерыва на обед.

Прием осуществляется в порядке «электронной очереди», без ускоренного обслуживания, возможно бронирование «электронной очереди» посредством портала.

9. Перечень документов, необходимых для оказания государственной услуги при личном обращении услугополучателя (за граждан, признанных судом недееспособными, их законных представителей) в центр:

1) письменное заявление;

2) квитанция об оплате государственной пошлины за временное удостоверение личности (оказание льготных услуг не предусмотрено);

3) фотография размером 3,5 x 4,5 см, соответствующая возрасту услугополучателя на момент оформления документа, выполненная строго в анфас на светлом фоне, с нейтральным выражением лица и закрытым ртом.

10. В случае предоставления услугополучателем неполного пакета документов согласно перечню, предусмотренному пунктом 9 настоящего стандарта государственной услуги, работник центра отказывает в приеме заявления и выдает расписку об отказе в приеме документов по форме согласно приложению к настоящему стандарту государственной услуги.

3. Порядок обжалования решений, действий (бездействия)

центральных государственных органов, а также услугодателей и (или) их должностных лиц, центров обслуживания населения и (или) их работников по вопросам оказания государственной услуги

11. Обжалование решений, действий (бездействий) Министерства, услугодателя и (или) его должностных лиц, центров и (или) их работников по

вопросам оказания государственных услуг: жалоба подается на имя руководителя услугодателя по адресу, указанному в пункте 13 настоящего стандарта государственной услуги, либо на имя руководителя Министерства по адресу: 010000, город Астана, проспект Тауелсиздик, 1, телефон: 8 (7172) 71-40-33, 71-40-03.

Жалоба подается в письменной форме по почте либо нарочно через канцелярию услугодателя или Министерства.

Подтверждением принятия жалобы является ее регистрация (штамп, входящий номер и дата) в канцелярии услугодателя, или Министерства, с указанием фамилии и инициалов лица, принявшего жалобу, срока и места получения ответа на поданную жалобу. После регистрации жалоба направляется руководителю услугодателя, или Министерства, для определения ответственного исполнителя и принятия соответствующих мер.

Жалоба на действия (бездействия) работника центра направляется руководителю центра по адресу, указанному в пункте 13 настоящего стандарта государственной услуги.

Подтверждением принятия жалобы в канцелярии центра, поступившей как нарочно, так и почтой, является ее регистрация (штамп, входящий номер и дата регистрации проставляются на втором экземпляре жалобы или сопроводительном письме к жалобе). После регистрации жалоба направляется руководителю центра для определения ответственного исполнителя и принятия соответствующих мер.

В жалобе услугополучателя указываются его фамилия, имя, отчество, почтовый адрес. Обращение должно быть подписано услугополучателем.

Жалоба услугополучателя, поступившая в адрес услугодателя, Министерства или центра, подлежит рассмотрению в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации. Мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется услугополучателю по почте либо выдается нарочно в канцелярии услугодателя или Министерства.

При обращении через портал информацию о порядке обжалования можно получить по телефону единого контакт-центра по вопросам оказания государственных услуг.

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 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.

**4. Иные требования
с учетом особенностей оказания государственной услуги, в том числе
оказываемой в электронной форме и через центры обслуживания
населения**

13. Адреса мест оказания государственной услуги размещаются на интернет-ресурсах:

Министерства – mvd.gov.kz разделе «О деятельности органов внутренних дел»;

центра – www.con.gov.kz.

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

15. Контактные телефоны справочных служб услугодателя размещены на сайте Министерства: mvd.gov.kz, единого контакт-центра по вопросам оказания государственных услуг: 1414.

Приложение
к стандарту государственной услуги
«Выдача временного удостоверения
личности гражданам
Республики Казахстан»

форма

(Фамилия, имя, при наличии отчество (далее - ФИО))

(адрес услугополучателя)

**Расписка
об отказе в приеме документов**

Руководствуясь пунктом 2 статьи 20 Закона Республики Казахстан от 15 апреля 2013 года «О государственных услугах», отдел №__ филиала РГП «Центр обслуживания населения» (указать адрес) отказывает в приеме документов на оказание государственной услуги (указать наименование государственной услуги в соответствии со стандартом 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 (работника ЦОН)

(подпись)

Исполнитель: Ф.И.О. _____

Телефон _____

Получил: Ф.И.О. / подпись услугополучателя

«__» _____ 20__ год
