

Утвержден
постановлением Правительства
Республики Казахстан
от « 24 » февраля 2014 года
№ 131

**Стандарт государственной услуги
«Выдача гражданам водительских удостоверений, за исключением
выдаваемых Министерством сельского хозяйства»**

1. Общие положения

1. Государственная услуга «Выдача гражданам водительских удостоверений, за исключением выдаваемых Министерством сельского хозяйства» (далее – государственная услуга).

2. Стандарт государственной услуги разработан Министерством внутренних дел Республики Казахстан.

3. Государственная услуга оказывается Министерством внутренних дел Республики Казахстан (далее – услугодатель).

Прием документов и выдача результатов оказания государственной услуги осуществляются через:

1) регистрационно-экзаменационные подразделения органов внутренних дел (далее – РЭП);

2) 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);

3) веб-портал «электронного правительства»: www.e.gov.kz (далее – портал), в случае обмена водительского удостоверения без истечения срока действия.

2. Порядок оказания государственной услуги

4. Сроки оказания государственной услуги:

1) в РЭП:

с момента сдачи документов, предусмотренных пунктом 9 настоящего стандарта – не более 6 часов;

максимально допустимое время ожидания для сдачи необходимых документов – не более 20 минут;

максимально допустимое время обслуживания – не более 20 минут;

2) при обращении в центр:

с момента сдачи документов, предусмотренных пунктом 9 настоящего стандарта – не более 2 часов;

максимально допустимое время ожидания в очереди с момента получения талона электронной очереди до сдачи документов – не более 20 минут;

максимально допустимое время оформления работником центра не более 20 мин на одну заявку.

3) при обращении на портал:

с момента сдачи необходимых документов – не более 2 часов.

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

6. Результат оказания государственной услуги является – водительское удостоверение (далее – ВУ), временное ВУ.

При обращении через портал услугополучателю направляется уведомление о приеме электронного запроса.

Результат оказания государственной услуги выдается услугополучателю или его представителю, действующего на основании доверенности:

1) в РЭП: под роспись в реестре выдачи ВУ по предъявлению документа, удостоверяющего личность;

2) в центре: работником центра, ежедневно на основании расписки, при предъявлении документа, удостоверяющего личность услугополучателя.

3) при обращении через портал выдача ВУ осуществляется в РЭП либо в центре сотрудником РЭП на основании уведомления, при личном обращении услугополучателя при предъявлении документа, удостоверяющего его личность.

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 год «О налогах и других обязательных платежах в бюджет (Налоговый кодекс)» составляет 125 процентов от минимального месячного расчетного показателя, установленного на день оплаты государственной пошлины.

Государственная пошлина и государственный сбор оплачиваются через банковские учреждения, которыми выдается платежный документ, подтверждающий размер и дату оплаты. В центре можно производить оплату через платежный шлюз портала «электронного правительства» (далее – ПШЭП) посредством платежных карт с помощью картридера (при наличии в них интернет банкинга).

В случае подачи электронного запроса на получение ВУ через портал, оплата осуществляется через ПШЭП.

8. График работы:

1) РЭП – со вторника по субботу (вторник – пятница с 09.00 до 18.30 часов, перерыв на обед с 13.00 до 14.30 часов, прием документов до 17.00 часов, суббота с 08.00 до 16.00 часов, перерыв на обед с 12.00 до 13.00 часов, прием документов до 15.00 часов), кроме выходных и праздничных дней, согласно трудовому законодательству Республики Казахстан;

2) центров – с понедельника по субботу включительно с 9.00 до 20.00 часов без перерыва, кроме выходных и праздничных дней, согласно трудовому законодательству Республики Казахстан;

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

Государственная услуга в РЭП и центрах оказывается порядке очереди, без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

9. Перечень документов, необходимых для оказания государственной услуги при обращении услугополучателя (либо его представителя по доверенности):

1) при обращении в РЭП:

заполненный бланк на получение или обмен ВУ по форме согласно приложению 1 к настоящему стандарту государственной услуги;

документ, удостоверяющий личность услугополучателя (для идентификации личности услугополучателя);

адресная справка;

медицинская справка;

свидетельство об окончании курсов и его копия (за исключением случаев замены водительских удостоверений и выдачи взамен утраченных, а также их замены);

ВУ (при его замене);

временное ВУ (при утере ранее выданного);

документ, подтверждающий оплату государственной пошлины;

документ, подтверждающий стаж работы (справка с места работы) для присвоения категорий «D», «E»;

для иностранцев и лиц без гражданства ВУ, выданное иностранным государством с нотариально заверенным переводом на государственном или русском языках;

при изменении фамилии, имени, отчества документ, подтверждающий перемену анкетных данных граждан;

при утере ВУ, письменное объяснение об обстоятельствах утери;

направление организации по работе с дипломатическим корпусом Министерства иностранных дел (для иностранных участников дорожного движения).

При приеме документов в РЭП услугополучателю выдается расписка о приеме соответствующих документов с указанием:

номера и даты приема документов;

название запрашиваемой государственной услуги;

количества и названия приложенных документов;
даты (времени) и места выдачи документов;
фамилии, имени, отчества сотрудника РЭП, принявшего документы;
фамилии, имени, отчества услугополучателя, фамилии, имени, отчества представителя услугополучателя и их контактные телефоны.

2) при обращении в центр:

бланк на получение или обмен ВУ по форме согласно приложению 1 к настоящему стандарту государственной услуги;

документ, удостоверяющий личность услугополучателя (для идентификации личности услугополучателя);

свидетельство об окончании водительских курсов (за исключением случаев замены водительских удостоверений и их утери, а также их замены и выдачи иностранным участником дорожного движения);

документ, подтверждающий оплату государственной пошлины (при отсутствии сведений в государственных информационных системах);

медицинская справка;

временное ВУ при утере ранее выданного;

документ, подтверждающий стаж работы (справка с места работы) для присвоения категорий «D», «E».

для иностранцев и лиц без гражданства ВУ, выданное иностранным государством с нотариально заверенным переводом на государственном или русском языках;

при изменении фамилии, имени, отчества документ, подтверждающий перемену анкетных данных граждан;

при утере ВУ, письменное объяснение об обстоятельствах утери;

направление организации по работе с дипломатическим корпусом Министерства иностранных дел (для иностранных участников дорожного движения).

При приеме документов через центр услугополучателю выдается расписка о приеме соответствующих документов с указанием:

номера и даты приема запроса;

название запрашиваемой государственной услуги;

количества и названия приложенных документов;

даты (времени) и места выдачи документов;

фамилии, имени, отчества работника центра, принявшего документы на оформление документов;

фамилии, имени, отчества услугополучателя, фамилии, имени, отчества представителя услугополучателя и их контактные телефоны.

В случае получения государственной услуги через центр, 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.

Сведения документов удостоверяющих личность, места проживания, об оплате пошлин и сборов (при оплате через ПШЭП) работник центра получает посредством информационной системы мониторинга оказания государственных услуг (далее – ИС ЦОН) из соответствующих государственных информационных систем в форме электронных документов, удостоверенных ЭЦП уполномоченных лиц государственных органов.

Бланки, утвержденной формы размещаются на интернет-ресурсе центра: www.con.gov.kz.

В случае предоставления услугополучателем неполного перечня документов, предусмотренных пунктом 9 настоящего стандарта государственной услуги, работник центра отказывает в приеме документов и выдает расписку об отказе в приеме документов по форме согласно приложению 2 к настоящему стандарту государственной услуги.

3) при обращении через портал:

запрос на обмен ВУ в форме электронного документа, удостоверенного ЭЦП услугополучателя:

цифровая фотография услугополучателя;

электронное изображение подписи услугополучателя.

Сведения документов, удостоверяющие личность, места проживания, о водительском удостоверении услугополучателя, о наличии инвалидности, о лишении водительского удостоверения, об оплате государственной пошлины услугополучатель получает из соответствующих государственных информационных систем в форме электронных документов, удостоверенных ЭЦП уполномоченных лиц государственных органов.

После подачи заявки на обмен водительского удостоверения через портал, услугополучателю необходимо посетить центр/РЭП в соответствии с адресом, указанным в уведомлении для идентификации личности сотрудником РЭП и получения водительского удостоверения.

Для получения ВУ необходимо предоставить:

распечатанное уведомление;

ранее выданное водительское удостоверение;

документ, удостоверяющий личность;

медицинскую справку.

Прием экзаменов и выдача ВУ иностранным участникам дорожного движения производится РЭП/центром через организации по работе с дипломатическими представительствами Министерства иностранных дел Республики Казахстан.

3. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) услугодателей и (или) их должностных лиц, центров обслуживания населения и (или) их работников по вопросам оказания государственных услуг

10. Обжалование решений, действий (бездействий) центральных государственных органов, 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.

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

Подтверждением принятия жалобы является талон с указанием даты и времени, фамилии и инициалов должностного лица, принявшего жалобу, срока и места получения ответа на поданную жалобу. После регистрации жалоба направляется руководителю услугодателя для определения ответственного исполнителя и принятия соответствующих мер.

Жалоба на действия (бездействия) работника центра направляется к руководителю центра по адресам и телефонам, указанным в пункте 13 настоящего стандарта государственной услуги.

Подтверждение 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.

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.

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 жалобы).

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 работником центра с выездом по месту жительства услугополучателя.

13. Адреса мест оказания государственной услуги:

услугодателя – 010000, г. Астана, проспект Тауелсіздік 1, интернет-ресурс: www.mvd.kz.

центра – 010000, город Астана, проспект Республики, дом № 43, интернет-ресурс: www.con.gov.kz.

14. Услугополучатель имеет возможность получения государственной услуги в электронной форме через портал при условии наличия ЭЦП.

15. 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.

16. Контактные телефоны справочных служб по вопросам оказания государственной услуги: 8 (7172) 71 58 68 и единый контакт-центр по вопросам оказания государственных услуг: 1414.

Приложение 1
к стандарту государственной услуги
«Выдача гражданам водительских
удостоверений, за исключением
выдаваемых Министерством
сельского хозяйства»

Бланк на выдачу водительского удостоверения

В РЭП _____
(область, город, район)

Ф.И.О. _____

год рождения _____ ИИН _____

место рождения _____

(область, город)

проживающего _____

работающего _____

Документ удостоверяющий личность серии _____, № _____
выдано _____
(когда, кем)

заменить, выдать дубликат водительского удостоверения _____
(ненужное зачеркнуть)

водительское удостоверение серии _____ № _____

получил в _____
(область, край, республика)

(число, месяц, год)

«__» _____ 20__ г. водительское удостоверение было утеряно (украдено) при следующих обстоятельствах прилагаю следующие документы:
(изложить): _____

Справка из РОВД по факту кражи (если украдено) _____

Отметки, необходимые при утере (краже) ВУ:
Подпись заявителя _____

Документы для замены, выдачи дубликата принял должностное лицо РЭП _____

(подпись)

Служебные отметки:
Выданы: водительские удостоверения серии _____, № _____

«__» _____ 20__ г.
Оператор РЭП _____

Настоящим подтверждаю свое согласие на использование личных сведений, составляющих охраняемую законом тайну, содержащихся в информационных системах, на подписание от моего имени работником центра обслуживания населения запроса в форме электронного документа на получение настоящей государственной услуги, а также на

изготовление работником центра обслуживания населения моего фотоизображения и его дальнейшее использование в рамках оказания настоящей государственной услуги.

Услугополучатель _____
(фамилия, имя, отчество) (подпись)

Приложение 2
к стандарту государственной услуги
«Выдача гражданам водительских
удостоверений, за исключением
выдаваемых Министерством
сельского хозяйства»

(Ф.И.О., либо наименование
организации услугополучателя)

(адрес услугополучателя)

**Расписка
об отказе в приеме документов**

Руководствуясь подпунктом 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 перечня документов, предусмотренных стандартом государственной услуги, а именно:

Наименование отсутствующих документов:

- 1) _____;
- 2) _____;
- 3)

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

ФИО (работника центра)

(подпись)

Исп. Ф.И.О. _____

Тел. _____

Получил: Ф.И.О. / подпись услугополучателя

«__» _____ 20__ г.
