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](http://adilet.zan.kz/rus/docs/V1200007838#z10) 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:

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](http://adilet.zan.kz/rus/docs/K070000251_#z403) 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 х 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.kzв разделе «О деятельности органов внутренних дел»;

центра – [www.con.gov.kz](http://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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_