

Приложение
к постановлению Правления
Национального Банка
Республики Казахстан
от 19 ноября 2018 года № 288

**Стандарт государственной услуги «Выдача информации о состоянии
пенсионных накоплений (с учетом инвестиционного дохода) вкладчика
(получателя) единого накопительного пенсионного фонда»**

Глава 1. Общие положения

1. Государственная услуга «Выдача информации о состоянии пенсионных накоплений (с учетом инвестиционного дохода) вкладчика (получателя) единого накопительного пенсионного фонда» (далее – государственная услуга).

2. Стандарт государственной услуги разработан Национальным Банком Республики Казахстан.

3. Государственная услуга оказывается Акционерным обществом «Единый накопительный пенсионный фонд» (далее – услугодатель) физическим лицам (далее – услугополучатель).

Прием заявлений и выдача результатов оказания государственной услуги осуществляются через:

- 1) услугодателя;
- 2) веб-портал «электронного правительства» (далее – портал).

Глава 2. Порядок оказания государственной услуги

4. Сроки оказания государственной услуги:

- 1) максимально допустимое время обслуживания услугополучателя – 30 (тридцать) минут;
- 2) максимально допустимое время ожидания с момента подачи пакета документов, а также при обращении через портал – 4 (четыре) часа.

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

6. Результат оказания государственной услуги:

1) при личном обращении услугополучателя к услугодателю – получение у услугодателя информации о состоянии пенсионных накоплений вкладчика (получателя), оформленной в форме электронного документа, удостоверенного электронной цифровой подписью (далее – ЭЦП) уполномоченного лица услугодателя и распечатанного на бумажном носителе;

2) при обращении через портал – получение информации о состоянии пенсионных накоплений вкладчика (получателя) у услугодателя в форме электронного документа, удостоверенного ЭЦП уполномоченного лица услугодателя и направленного в «личный кабинет» услугополучателя.

Форма предоставления результата оказания государственной услуги: электронная.

7. Государственная услуга оказывается на бесплатной основе.

8. График работы:

1) услугодателя – с понедельника по пятницу с 9.00 до 18.00 часов без перерыва на обед, кроме выходных и праздничных дней, в соответствии с трудовым законодательством Республики Казахстан;

2) портала – круглосуточно, за исключением технических перерывов в связи с проведением ремонтных работ.

9. Перечень документов, необходимых для оказания государственной услуги при обращении услугополучателя к услугодателю:

1) при личном обращении услугополучателя – документ, удостоверяющий личность (оригинал);

2) при обращении поверенного лица услугополучателя:

документ, удостоверяющий личность поверенного лица (оригинал);

нотариально удостоверенная доверенность (оригинал или нотариально засвидетельствованная копия);

3) при обращении законного представителя услугополучателя, являющегося несовершеннолетним лицом в возрасте до 18 лет или совершеннолетним лицом, признанным судом недееспособным или ограниченным судом в дееспособности:

документ, удостоверяющий личность услугополучателя (оригинал);

документ, удостоверяющий личность законного представителя
услугополучателя (оригинал);

документ, подтверждающий статус законного представителя
услугополучателя (оригинал);

4) при обращении услугополучателя, являющегося наследником в соответствии со свидетельством о праве на наследство по закону или по завещанию:

документ, удостоверяющий личность наследника (оригинал);

свидетельство о праве на наследство по закону или по завещанию (оригинал или нотариально засвидетельствованная копия).

Услугодатель после ознакомления с документами, указанными в подпунктах 1), 2), 3) и 4) настоящего пункта, незамедлительно возвращает их услугополучателю, поверенному лицу или законному представителю услугополучателя.

10. Перечень документов, необходимых для оказания государственной услуги при обращении услугополучателя через портал:

запрос в форме электронного документа, подписанный ЭЦП услугополучателя или удостоверенный одноразовым паролем, в случае регистрации и подключения абонентского номера услугополучателя, предоставленного оператором сотовой связи, к учетной записи портала.

Сведения о документах, удостоверяющих личность, услугодатель получает из соответствующих государственных информационных систем через шлюз «электронного правительства».

В случае обращения через портал в «личном кабинете» услугополучателя отражается статус о принятии запроса для оказания государственной услуги, а также уведомление с указанием даты получения результата государственной услуги.

Лицам, указанным в подпунктах 2), 3) и 4) части первой пункта 9 настоящего стандарта государственной услуги, а также несовершеннолетним лицам в возрасте до 16 лет государственная услуга через портал не оказывается.

11. В случае предоставления услугополучателем неполного пакета документов согласно перечню, предусмотренному пунктами 9 и 10 настоящего стандарта государственной услуги, услугодатель отказывает в приеме заявления.

Глава 3. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) услугодателя и (или) его должностных лиц по вопросам оказания государственных услуг

12. Обжалование решений, действий (бездействия) услугодателя и (или) его должностных лиц по вопросам оказания государственных услуг производится в письменном виде на имя руководителя услугодателя по адресу, указанному в пункте 14 настоящего стандарта государственной услуги.

В жалобе физического лица - указываются его фамилия, имя, а также отчество (при его наличии), дата рождения и почтовый адрес.

Обращение подписывается услугополучателем.

Подтверждением принятия жалобы является ее регистрация (штамп и дата) в канцелярии услугодателя с указанием фамилии и инициалов лица, принявшего жалобу, срока и места получения ответа на поданную жалобу.

Жалоба услугополучателя по вопросам оказания государственных услуг, поступившая в адрес услугодателя, рассматривается в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня ее регистрации.

При обращении через портал, информацию о порядке обжалования можно получить по телефону единого контакт-центра: 8-800-080-7777 или 1414.

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, рассматривается в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня ее регистрации.

13. В случае несогласия с результатами оказанной государственной услуги услугополучатель имеет право обратиться в суд в установленном законодательством Республики Казахстан порядке.

Глава 4. Иные требования с учетом особенностей оказания государственной услуги, в том числе оказываемой в электронной форме

14. Адреса офисов – мест оказания государственной услуги размещены на официальном интернет-ресурсе услугодателя – www.enpf.kz.

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

16. Контактные телефоны контакт - центра по вопросам оказания государственной услуги размещены на официальном интернет-ресурсе услугодателя – www.enpf.kz. Телефон справочной службы Единого контакт-центра по вопросам оказания государственных услуг: 8-800-080-7777, 1414.