Қазақстан Республикасы

Білім және ғылым министрінің

2015 жылғы « » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

№\_\_\_\_бұйрығына

3-қосымша

|  |
| --- |
|  |

**«Негізгі орта, жалпы орта білім туралы**

**құжаттардың телнұсқаларын беру»**

**мемлекеттік көрсетілетін қызмет**

**стандарты**

**1. Жалпы ережелер**

1. «Негізгі орта, жалпы орта білім туралы құжаттардың телнұсқаларын беру» мемлекеттік көрсетілетін қызметі (бұдан әрі – мемлекеттік көрсетілетін қызмет).

2. Мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартын Қазақстан Республкасы Білім және ғылым министрлігі әзірлеген.

3. Мемлекеттік көрсетілетін қызметті Қазақстан Республикасының негізгі орта және жалпы орта білім беру ұйымдары (бұдан әрі – көрсетілетін қызметті беруші) көрсетеді.

Өтініштерді қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсетудің нәтижелерін беру:

1) көрсетілетін қызметті берушінің кеңсесі;

2) Қазақстан Республикасы Көлік және коммуникация министрлігі Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді автоматтандыруды бақылау және халыққа қызмет көрсету орталықтарының қызметін үйлестіру жөніндегі комитеттің «Халыққа қызмет көрсету орталығы» шаруашылық жүргізу құқығындағы республикалық мемлекеттік кәсіпорны (бұдан әрі – ХҚКО) арқылы жүзеге асырылады.

**2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі**

4. Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі:

1) көрсетілетін қызметті берушіге немесе ХҚКО-ға өтініш берген кезде көрсетілетін қызметті алушы құжаттарды тапсырған сәттен бастап – күнтізбелік 30 күннен аспайды;

2) құжаттар топтамасын тапсыру үшін кезек күтудің рұқсат етілген ең ұзақ уақыты – 15 минуттан аспайды;

3) қызмет көрсетудің рұқсат етілген ең ұзақ уақыты – 15 минуттан аспайды.

5. Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны – қағаз түрінде.

6. Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі негізгі орта білім туралы куәліктің телнұсқасын, жалпы орта білім туралы аттестат телнұсқасын беру болып табылады.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін ұсыну нысаны – қағаз түрінде.

7. Мемлекеттік қызмет жеке тұлғаларға тегін көрсетіледі.

8. Жұмыс кестесі:

1) көрсетілетін қызметті беруші: Қазақстан Республикасының еңбек заңнамасына сәйкес демалыс және мереке күндерін қоспағанда, дүйсенбі – сенбі аралығында белгіленген кестеге сәйкес үзіліссіз сағат 9.00-ден бастап 18.00-ге дейін.

Мемлекеттік көрсетілетін қызмет алдын ала жазылусыз және жеделдетілген қызмет көрсетусіз кезек күту тәртібімен көрсетіледі;

2) ХҚКО: Қазақстан Республикасының еңбек заңнамасына сәйкес демалыс және мереке күндерін қоспағанда дүйсенбі – сенбі аралығында белгіленген кестеге сәйкес үзіліссіз сағат 9.00-ден бастап 20.00-ге дейін.

Көрсетілетін қызметті алушы ниет білдірген жағдайда «Электронды үкімет» веб-порталы арқылы электронды кезекті «брондау» мүмкіндігі бар.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету үшін қажетті құжаттардың тізбесі:

көрсетілетін қызметті берушіге өтініш білдірген кезде:

1) құжатты жоғалтқан көрсетілетін қызметті алушының білім беру ұйымы басшысының атына оның жоғалу жай-күйі баяндалған өтініші;

2) құжаттың нөмірі және тіркелген күні көрсетілген құжаттың жоғалғаны туралы ақпаратты көрсетілетін қызметті алушы орналастырған күннен бастап жарияланған мерзімінен 10 күн өтпеген мерзімді баспасөз басылымынан үзінді;

3) туу туралы куәліктің (2008 жылға дейін туылған жағдайда) немесе жеке куәліктің (паспорттың) көшірмесі.

Тұлғаның жеке басын куәландыратын құжаттар, мемлекеттік ақпараттық жүйеде тұрған, Қазақстан Республикасы аумағында 2008 жылдан кейін шығарылған туу туралы куәліктер туралы мәліметті көрсетілген қызметті берушінің қызметкері тиісті мемлекеттік органның уәкілетті тұлғасының электронды цифрлық қолтаңбасымен куәландырылған электронды құжаттар нысанында тиісті мемлекеттік ақпараттық жүйелерден алады;

ХҚКО-ға өтініш білдірген кезде:

1) кәмелет жасқа толмаған баланың ата-анасының (заңды өкілінің) жеке куәлігінің (паспортының) көшірмесімен бірге туу туралы куәліктің көшірмесі (2008 жылға дейін туылған жағдайда) немесе көрсетілетін қызметті алушының жеке куәлігінің (паспортының) көшірмесі (сәйкестендіру үшін);

2) құжатты жоғалтқан азаматтың немесе кәмелет жасқа толмаған баланың ата-анасының (заңды өкілінің) білім беру ұйымының жетекшісіне оның жоғалуының жай-күйі баяндалған еркін нысандағы өтініші;

3) құжатың нөмірі және берілген күні көрсетілген құжаттың жоғалғаны жөніндегі жарияланған мерзімінен 10 күн өтпеген мерзімді баспасөз басылымынан үзінді.

Тұлғаның жеке басын куәландыратын құжаттар, мемлекеттік ақпараттық жүйеде тұрған, Қазақстан Республикасы аумағында 2008 жылдан кейін шығарылған туу туралы куәліктер туралы мәліметті көрсетілген қызметті берушінің қызметкері тиісті мемлекеттік органның уәкілетті тұлғасының электронды цифрлық қолтаңбасымен куәландырылған электронды құжаттар нысанында тиісті мемлекеттік ақпараттық жүйелерден алады.

Мемлекеттік қызмет ХҚКО арқылы көрсетілген жағдайда, Қазақстан Республикасының заңдарында өзгеше көзделмесе, көрсетілетін қызметті алушы ХҚКО ұсынған нысан бойынша ақпараттық жүйелерде қамтылған Қазақстан Республикасының заңымен қорғалатын құпия мәліметтерді пайдалануға жазбаша келісім береді.

Егер көрсетілетін қызметті алушы белгіленген мерзімде көрсетілетін қызметтің нәтижесін алуға келмеген жағдайда, ХҚКО оның бір ай мерзім ішінде сақталуын қамтамасыз етеді, одан кейін оларды көрсетілетін қызметті берушіге одан әрі сақтау үшін жібереді.

10. Осы мемлекеттік көрсетілетін қызметті көрсету стандартының 9-тармағына сәйкес көрсетілетін қызметті алушы құжаттар пакетін толық ұсынбаған жағдайда, ХҚКО қызметкері өтінішті қабылдаудан бас тартады және осы мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартына қосымшаға сәйкес нысан бойынша құжаттарды қабылдаудан бас тарту туралы қолхат береді.

**3. Мемлекеттік қызмет көрсету мәселесі бойынша республикалық маңызы бар қаланың және астананың, ауданның (облыстық маңызы бар қаланың) жергілікті атқарушы органдарының, көрсетілетін қызметті берушінің және (немесе) оның лауазымды адамдарының, халыққа қызмет көрсету орталықтарының және (немесе) олардың қызметкерлерінің шешімдеріне, әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағымдану тәртібі**

11. Республикалық маңызы бар қаланың және астананың, ауданның (облыстық маңызы бар қаланың) жергілікті атқарушы органдарының, көрсетілетін қызметті берушінің және (немесе) оның лауазымды адамдарының мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша шешімдеріне, әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағымдану:

 шағым республикалық маңызы бар қаланың және астананың, ауданның (облыстық маңызы бар қаланың) жергілікті атқарушы органы басшысының атына;

 1) шағымды қабылдаған адамның тегін, атын, әкесінің атын, берілген шағымға жауапты алу мерзімін және орнын көрсете отырып, көрсетілетін қызметті берушінің басшысының атына жазбаша түрде беріледі.

Шағымды қабылдаған адамның тегін және аты-жөнін, берілген шағымға жауап алу мерзімін және орнын көрсете отырып, республикалық маңызы бар қаланың және астананың, ауданның (облыстық маңызы бар қаланың) жергілікті атқарушы органдарының, көрсетілетін қызметті берушінің кеңсесінде тіркелуі (мөртабан, кіріс нөмірі және күні) шағымның қабылдануын растау болып табылады. Шағым тіркелгеннен кейін жауапты орындаушыны анықтау және тиісті шараларды қабылдау үшін республикалық маңызы бар қаланың және астананың, ауданның (облыстық маңызы бар қаланың) жергілікті атқарушы органдарының, көрсетілетін қызметті берушінің басшысына жіберіледі.

 ХҚКО қызметкерінің әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағым ХҚКО-ның [www.con.gov.kz](http://www.con.gov.kz/). интернет-ресурсында көрсетілген мекенжайлар мен телефондар бойынша ХҚКО-ның басшысына жіберіледі.

 Республикалық маңызы бар қаланың және астананың, ауданның (облыстық маңызы бар қаланың) жергілікті атқарушы органының, көрсетілетін қызметті берушінің, ХҚКО-ның мекенжайына келіп түскен көрсетілетін қызметті алушының шағымы тіркелген күнінен бастап бес жұмыс күні ішінде қаралуға тиіс.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелерімен келіспеген жағдайда, көрсетілетін қызметті алушы мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі органға жүгіне алады.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі органның мекенжайына келіп түскен көрсетілетін қызметті алушының шағымы тіркелген күнінен бастап он бес жұмыс күні ішінде қаралуға тиіс.

Шағымдану тәртібі туралы ақпаратты мемлекеттік қызмет көрсету мәселесі жөніндегі бірыңғай байланыс орталығы арқылы алуға болады.

12. Көрсетілген қызмет нәтижелерімен келіспеген жағдайда, көрсетілетін қызметті алушы Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен сотқа жүгінуге құқылы.

**4. Мемлекеттік қызмет көрсетудің, оның ішінде халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін қызметтердің ерекшеліктерін ескере отырып қойылатын өзге де талаптар**

13. Денсаулық жағдайына байланысты ХҚКО-ға жеке өзінің келуіне мүмкіндігі жоқ көрсетілетін қызметті алушыларға мемлекеттік қызмет көрсету үшін қажетті құжаттарды қабылдауды көрсетілетін қызметті алушының мекенжайына бару арқылы ХҚКО қызметкері жүргізеді.

14. Мемлекеттік қызмет көрсету орындарының мекенжайы:

1) Министрліктің [www.edu.gov.kz](http://www.edu.gov.kz) интернет-ресурсында;

2) республикалық маңызы бар қаланың және астананың, аудандардың (облыстық маңызы бар қалалардың) жергілікті атқарушы органдарының интернет-ресурсында;

3) ХҚКО-ның [www.con.gov.kz](http://www.con.gov.kz/) интернет-ресурсында орналастырылған.

15. Көрсетілетін қызметті алушының қызмет көрсету тәртібі және мәртебесі туралы ақпаратты мемлекеттік қызмет көрсету мәселесі бойынша анықтама қызметтері, сондай-ақ мемлекеттік қызмет көрсету мәселесі бойынша бірыңғай байланыс орталығы арқылы алуына мүмкіндігі бар.

16. Мемлекеттік қызмет көрсету мәселесі бойынша анықтама қызметінің байланыс телефондары [www.edu.gov.kz](http://www.edu.gov.kz) интернет ресурсының «Мемлекеттік көрсетілетін қызмет» бөлігінде көрсетілген. Мемлекеттік қызмет көрсету мәселесі бойынша бірыңғай байланыс орталығы: 8-800-080-7777, 1414.

«Негізгі орта, жалпы орта білім

туралы құжаттардың телнұсқаларын

беру» мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартына қосымша

 Нысан

(Тегі, аты, болса – әкесінің аты (бұдан әрі – Т.А.Ә.) немесе көрсетілетін қызметті алушы ұйымының атауы )

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

 (көрсетілетін қызметті алушының мекенжайы)

**Құжаттарды қабылдаудан бас тарту туралы қолхат**

«Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» 2013 жылғы 15 сәуірдегі Қазақстан Республикасы Заңының 20-бабының 2-тармағын басшылыққа ала отырып, «Халыққа қызмет көрсету орталығы» РМК филиалының № \_\_\_\_ бөлімі (мекенжайын көрсету керек) Сіздің мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартында көрсетілген тізбеге сәйкес құжаттар топтамасын толық ұсынбағаныңызға байланысты (мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартына сәйкес мемлекеттік көрсетілетін қызметтің атауын көрсету қажет) мемлекеттік қызмет көрсетуге құжаттарды қабылдаудан бас тартады, атап айтқанда:

жоқ құжаттардың атауы:

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

3. …

Осы қолхат екі данада, әрбір тарап үшін бір данадан жасалады.

**Т.А.Ә. (ХҚКО қызметкерінің)                          (қолы)**

Орындаушы: Т.А.Ә.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Алдым: Т.А.Ә / көрсетілетін қызметті алушының қолы

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ жыл

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