Приложение 3 к приказу Министра образования и науки Республики Казахстан от 8 апреля 2015 года № 179

**Стандарт государственной услуги "Выдача дубликатов документов об основном среднем, общем среднем образовании"**

 Сноска. Стандарт в редакции приказа Министра образования и науки РК от 22.01.2016 ( № 68 вводится в действие c 01.03.2016).

1. Общие положения

 1. Государственная услуга "Выдача дубликатов документов об основном среднем, общем среднем образовании" (далее - государственная услуга).

 2. Стандарт государственной услуги разработан Министерством образования и науки Республики Казахстан (далее - Министерство).

 3. Государственная услуга оказывается организациями основного среднего и общего среднего образования Республики Казахстан (далее - услугодатель).

 Прием заявления и выдача результата оказания государственной услуги осуществляется через:

 1) канцелярию услугодателя;

 2) Некоммерческое акционерное общество "Государственная корпорация "Правительство для граждан" (далее - Государственная корпорация).

2. Порядок оказания государственной услуги

 4. Срок оказания государственной услуги:

 1) с момента сдачи услугополучателем документов при обращении к услугодателю или в Государственную корпорацию - 15 рабочих дней;

 2) максимально допустимое время ожидания в очереди для сдачи пакета документов - 15 минут ;

 3) максимально допустимое время обслуживания - 15 минут.

 5. Форма оказания государственной услуги: бумажная.

 6. Результатом оказания государственной услуги является выдача дубликата аттестата об основном среднем образовании, дубликата аттестата об общем среднем образовании.

 Форма предоставления результата оказания государственной услуги: бумажная.

 Сноска. Пункт 6 в редакции приказа Министра образования и науки РК от 25.01.2018 № 28 ( вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

 7. Государственная услуга оказывается бесплатно физическим лицам (далее - услугополучатель).

 8. График работы:

 1) услугодателя: с понедельника по пятницу включительно, за исключением выходных и праздничных дней, согласно трудовому законодательству Республики Казахстан, в соответствии c

установленным графиком работы услугодателя с 9.00 до 18.30 часов, с перерывом на обед с 13.00 до 14.30 часов.

 Прием заявления и выдача результатов осуществляется с 9.00 до 18.30 часов, с перерывом на обед с 13.00 до 14.30 часов.

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

 2) Государственной корпорации: с понедельника по субботу включительно, за исключением воскресенья и праздничных дней согласно трудовому законодательству Республики Казахстан, в соответствии с установленным графиком работы с 9.00 до 20.00 часов, без перерыва на обед.

 Прием осуществляется в порядке "электронной" очереди по выбору услугополучателя без ускоренного обслуживания, также посредством "бронирования" электронной очереди на веб-портале " электронного правительства".

 9. Перечень документов, необходимых для оказания государственной услуги:

 при обращении к услугодателю:

 1) заявление услугополучателя, утерявшего документ, на имя руководителя организации образования по форме согласно к настоящему стандарту государственной услуги, в приложению 1 котором излагаются обстоятельства утери документа или другие причины;

 2) копия свидетельства о рождении (в случае рождения до 2008 года) с , документом удостоверяющим личность (паспорта) родителя (законного представителя) несовершеннолетнего ребенка, или документом, удостоверяющий личность услугополучателя (требуется для идентификации личности);

 Сведения о документах, удостоверяющих личность, свидетельстве о рождении, произведенным на территории Республики Казахстан после 2008 года, сотрудник услугодателя и работник Государственной корпорации получает из соответствующих государственных информационных систем через шлюз "электронного правительства".

 При обращении в Государственную корпорацию:

 1) заявление услугополучателя по форме согласно к настоящему стандарту приложению 1 государственной услуги, в котором излагаются обстоятельства утери документа или другие причины;

 2) копия свидетельства о рождении (в случае рождения до 2008 года) с , документом удостоверяющим личность (паспорта) родителя (законного представителя) несовершеннолетнего ребенка, или документом, удостоверяющим личность услугополучателя (требуется для идентификации личности);

 Сведения о документах, удостоверяющих личность, свидетельстве о рождении, произведенным на территории Республики Казахстан после 2008 года, содержащиеся в государственных информационных системах, сотрудник услугодателя получает из соответствующих государственных информационных систем.

 Услугодатель и работник Государственной корпорации получает согласие услугополучателя на использование сведений, составляющих охраняемую законом тайну, содержащихся в информационных системах, при оказании государственных услуг, если иное не предусмотрено законами Республики Казахстан.

 При приеме документов через Государственную корпорацию услугополучателю выдается расписка о приеме соответствующих документов.

 В Государственной корпорации выдача готовых документов осуществляется на основании расписки о приеме соответствующих документов, при предъявлении документа, удостоверяющего личность (либо его представителя по нотариально заверенной доверенности).

 Государственная корпорация обеспечивает хранение результата в течение одного месяца, после чего передает их услугодателю для дальнейшего хранения. При обращении услугополучателя по истечении одного месяца по запросу Государственной корпорации услугодатель в течение одного рабочего дня направляет готовые документы в Государственную корпорацию для выдачи услугополучателю.

 10. В случае предоставления услугополучателем неполного пакета документов согласно пункту 9 настоящего стандарта государственной услуги работник Государственной корпорации отказывает в приеме заявления и выдает расписку об отказе в приеме документов по форме согласно приложению 2 к настоящему стандарту государственной услуги.

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

 11. В случае обжалования решений, действий (бездействия) услугодателя и (или) его должностных лиц по вопросам оказания государственных услуг жалоба подается в письменном виде на имя руководителя услугодателя, адрес которого размещен на:

 1) интернет-ресурсе Министерства: www.edu.gov.kz в разделе "Государственные услуги";

 2) интернет-ресурсах услугодателя.

 Жалоба подается с указанием фамилии, имени, отчества (при его наличии) услугополучателя, адреса, контактных телефонов.

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

 Жалоба на действия (бездействия) работника Государственной корпорации направляется руководителю Государственной корпорации по адресам и телефонам, указанным на интернет-ресурсе Государственной корпорации: www.gov4c.kz.

 Жалоба услугополучателя по вопросам оказания государственных услуг, поступившая в адрес услугодателя, Государственной корпорации, Министерства, подлежит рассмотрению в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

 В случае несогласия с результатами оказания государственной услуги услугополучатель может обратиться в уполномоченный орган по оценке и контролю за качеством оказания государственной услуги.

 Жалоба услугополучателя, поступившая в адрес уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственной услуги, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

 Информация о порядке обжалования предоставляется посредством Единого контакт-центра.

 В жалобе физического лица указываются его фамилия, имя, отчество (при его наличии), почтовый адрес.

 При обращении через портал услугополучатель имеет возможность получить информацию о порядке обжалования по телефону Единого контакт-центра 1414, 8-800-080-7777.

 При отправке жалобы через портал услугополучателя 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).

 Сноска. Пункт 11 в редакции приказа Министра образования и науки РК от 25.01.2018 № 28 ( вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

 12. В случае несогласия с результатами оказания государственной услуги услугополучатель имеет право обратиться в суд в порядке, установленном Республики Казахстан. законодательством

4. Иные требования с учетом особенностей оказания государственной услуги, в том числе оказываемой через Государственную корпорацию

 13. Услугополучателям имеющим нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма ограничивающее его жизнедеятельность, в случае необходимости прием документов, для оказания государственной услуги, производится работником Государственной корпорацией с выездом по месту жительства посредством обращения через Единый контакт- центр 1414, 8 800 080 7777.

 14. Адреса мест оказания государственной услуги размещены на интернет-ресурсах:

 1) услугодателя: местных исполнительных органов города республиканского значения и столицы, района (города областного значения);

 2) Государственной корпорации: www.gov4c.kz.

 Сноска. Пункт 14 в редакции приказа Министра образования и науки РК от 25.01.2018 № 28 ( вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования). 15. Исключен приказом Министра образования и науки РК от 25.01.2018 № 28 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования) .

 16. Услугополучатель имеет возможность получения информации о статусе оказания государственной услуги в режиме удаленного доступа посредством справочных служб услугодателя, Единого контакт-центра.

 Сноска. Пункт 16 в редакции приказа Министра образования и науки РК от 25.01.2018 № 28 ( вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

 17. Контактные телефоны справочных служб размещены на интернет-ресурсе www.edu.gov.kz в разделе "Государственные услуги". Единый контакт-центр: 1414, 8-800-080-7777.

 Сноска. Пункт 17 в редакции приказа Министра образования и науки РК от 25.01.2018 № 28 ( вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Приложение 1 к стандарту государственной услуги "Выдача дубликатов документов об основном среднем, общем среднем образовании"

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

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

 (наименование учебного заведения)

 от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (Ф. И. О. (при наличии) полностью и ИИН)

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

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

 (год окончания)

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

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

 наименование и адрес учебного

 заведения, в случае изменения

 Форма

Заявление

 Прошу Вас выдать мне дубликат аттестата (свидетельства) в связи

 с (нужный документ необходимо подчеркнуть)

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

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать причину)

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

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

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

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

 Согласен на использование сведений, составляющих охраняемою

 законом тайну, содержащихся в информационных системах.

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г

 (подпись)

Приложение 2

к стандарту государственной услуги "Выдача дубликатов документов об основном среднем, общем среднем образовании"

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

 (Фамилия, имя, отчество (при

 наличии)(далее- Ф.И.О.), либо

 наименование организации услугополучателя)

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

 (адрес услугополучателя)

 Форма

Расписка об отказе в приеме документов

 Руководствуясь подпунктом 2 Закона Республики от 15 статьи 20

 апреля 2013 года "О государственных услугах", отдел № \_\_\_\_\_ филиала

 Государственной корпорации "Правительство для граждан" (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-х экземплярах по одному для

 каждой стороны.

 Ф. И. О. (при его наличии) работника Государственной

 корпорации) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись)

 Исполнитель: Ф. И. О.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

 Получил: Ф.И.О. / подпись услугополучателя.

 "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ года.