Утвержден приказом

Министра образования и науки Республики Казахстан от

25 января 2018 года № 28

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»**

**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.

      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 приложению 1 к настоящему стандарту 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, 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 приложению 1 к настоящему стандарту 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).

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

**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](http://www.gov4c.kz).

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

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

 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 статьи 20 Закона Республики от 15
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.