

**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 заявлений и выдача результатов оказания государственной услуги осуществляются через:

1) канцелярию услугодателя;

2) Республиканское государственное предприятие на праве хозяйственного ведения «Центр обслуживания населения» Комитета связи, информатизации и информации Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан (далее – ЦОН), который направляет в областные (городские) управления образования.

2. Порядок оказания государственной услуги

4. Срок оказания государственной услуги:

1) с момента сдачи услугополучателем документов при обращении к услугодателю или в ЦОН – 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 свидетельства 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 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) ЦОНа: с понедельника по субботу включительно, за исключением выходных и праздничных дней согласно трудовому законодательству Республики Казахстан, в соответствии с установленным графиком работы с 9.00 до 20.00 часов, без перерыва.

Прием осуществляется в порядке «электронной» очереди по выбору услугополучателя без ускоренного обслуживания, возможно «бронирование» электронной очереди посредством веб-портала «электронного правительства».

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

1) заявление услугополучателя, утерявшего документ, на имя руководителя организации образования согласно приложению 1 к настоящему стандарту, 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 документ удостоверяющий личность услугополучателя (требуется для идентификации личности);

3) выписка из периодического печатного издания, с указанием номера и даты регистрации выдачи документа, сроком опубликования не более 10 рабочих дней, со дня размещения гражданином информации по утере документа или предоставления оригинала испорченного документа.

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

При обращении в ЦОН:

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

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

3) выписка из периодического печатного издания, с указанием номера и даты регистрации выдачи документа, сроком опубликования не более 10 рабочих дней, со дня размещения гражданином информации по утере документа или предоставления оригинала испорченного документа.

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 ЦОНа 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 ЦОН услугополучателю выдается расписка о приеме соответствующих документов.

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

ЦОН обеспечивает хранение результата в течение одного месяца, после чего передает их услугодателю для дальнейшего хранения. При обращении услугополучателя по истечении одного месяца, по запросу ЦОНа услугодатель в течение одного рабочего дня направляет готовые документы в ЦОН для выдачи услугополучателю.

10. В случае предоставления услугополучателем неполного пакета документов согласно пункту 9 настоящего стандарта государственной услуги, работник ЦОНа 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) местных исполнительных органов города республиканского значения и столицы, района (города областного значения), услугодателя и (или) его должностных лиц, центров обслуживания населения и (или) их работников по вопросам оказания государственных услуг

11. Для обжалования решений, действий (бездействий) местного исполнительного органа города республиканского значения и столицы, района (города областного значения), услугодателя и (или) его должностных лиц по вопросам оказания государственных услуг:

жалоба подается в письменном виде на имя руководителя местного исполнительного органа города республиканского значения и столицы, района (города областного значения) адреса, которых размещены на:

1) интернет-ресурсе Министерства: www.egov.kz в разделе «Государственные услуги»;

2) интернет-ресурсах местных исполнительных органов города республиканского значения и столицы, района (города областного значения) с указанием фамилии и инициалов лица, принявшего жалобу, срока и места получения ответа на поданную жалобу.

Подтверждением принятия жалобы является ее регистрация (штамп, входящий номер и дата) в канцелярии местного исполнительного органа города республиканского значения и столицы, района (города областного значения), услугодателя с указанием фамилии и инициалов лица, принявшего жалобу, срока и места получения ответа на поданную жалобу.

Жалоба на действия (бездействия) работника ЦОНа направляется к руководителю ЦОНа по адресам и телефонам, указанным на интернет-ресурсе ЦОНа: www.con.gov.kz.

Жалоба услугополучателя по вопросам оказания государственных услуг, поступившая в адрес местного исполнительного органа города республиканского значения и столицы, района (города областного значения), услугодателя, ЦОНа подлежит рассмотрению в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

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.

Информацию о порядке обжалования можно получить посредством единого контакт-центра по вопросам оказания государственных услуг.

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

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 центры обслуживания населения

13. Услугополучателям, имеющим установленным законодательством порядке полную или частичную утрату способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться прием документов для оказания государственной услуги производится работником ЦОНа с выездом по месту жительства посредством обращения через Единый контакт-центр 1414.

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) ЦОНа: www.con.gov.kz.

15. При обращении услугополучателя через портал требуется наличие ЭЦП.

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

17. Контактные телефоны справочных служб размещены на интернет-ресурсе www.edu.gov.kz в разделе «Государственные услуги». Единый контакт-центр по вопросам оказания государственных услуг: 8-800-080-7777, 1414.

Приложение 1

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

Форма

(наименование учебного заведения)/
от _____

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

/год окончания/

наименование и адрес
учебного заведения,
в случае изменения

Заявление

Прошу Вас выдать мне дубликат аттестата (свидетельства) в связи
с нужным документ необходимо подчеркнуть

_____ указать
причину/

Согласен на использования сведений, составляющих охраняемую
законом тайну, содержащихся в информационных системах

_____ «__» ____ 20 __ г
(подпись)

Приложение 2
к стандарту государственной услуги
«Выдача дубликатов документов об
основном среднем, общем среднем
образовании»

Форма

(Фамилия, имя, отчество (при наличии) (далее – ФИО),
либо наименование организации услугополучателя)

(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. _____.

Настоящая расписка составлена в двух экземплярах, по одному для каждой стороны.

ФИО (работника ЦОН) _____ (подпись)

Исполнитель: Ф.И.О. _____

Телефон _____

Получил: Ф.И.О. / подпись услугополучателя

«__» _____ 20__ год