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 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](http://adilet.zan.kz/rus/docs/V1500011057#z85) 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](http://adilet.zan.kz/rus/docs/V1500011057#z85) 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 предоставление услугополучателем неполного пакета документов согласно [пункту 9](http://adilet.zan.kz/rus/docs/V1500011057#z74) настоящего стандарта государственной услуги, работник ЦОНа отказывает в приеме заявления и выдает расписку об отказе в приеме документов по форме согласно [приложению](http://adilet.zan.kz/rus/docs/V1500011057#z88) 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 (приналичии), 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 нужный документ необходимо подчеркнуть
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ указать
причину/
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

      Согласен на использования сведений, составляющих охряняемую
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](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1300000088#z45) 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