

## **«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 с 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, утерьявшего 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, удостоверяющим 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](http://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](http://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](http://www.edu.gov.kz) в разделе "Государственные услуги". Единый контакт-центр: 1414, 8-800-080-7777."