Утвержден            
постановлением Правительства  
Республики Казахстан      
от 23 мая 2014 года № 538

**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 по контролю автоматизации государственных услуг и координации деятельности центров обслуживания населения Министерства транспорта и коммуникаций Республики Казахстан (далее – ЦОН).

**2. Порядок оказания государственной услуги**

      4. Срок оказания государственной услуги:   
      1) с момента сдачи услугополучателем документов при обращении к услугодателю или в ЦОН – не более 30 календарных дней;  
      2) максимально допустимое время ожидания в очереди для сдачи пакета документов – не более 15 минут;  
      3) максимально допустимое время обслуживания – не более 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.  
      8. График работы:  
      1) услугодателя: 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 18.00 часов, без перерыва.  
      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.   
      При желании услугополучателя 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, в котором излагаются обстоятельства его утраты в произвольной форме;  
      2) выписка из периодического печатного издания, с указанием номера и даты регистрации выдачи документа, сроком опубликования не более 10 дней, со дня размещения услугополучателем информации по утере документа;  
      3) копия свидетельства о рождении (в случае рождения до 2008 года) или удостоверения личности (паспорта).  
      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 в форме электронного документа, удостоверенного электронной цифровой подписью уполномоченного лица соответствующего государственного органа;  
      при обращении в ЦОН:  
      1) копия свидетельства о рождении (в случае рождения до 2008 года) с удостоверением личности (паспорта) родителя (законного представителя) несовершеннолетнего ребенка или удостоверение личности (паспорта) услугополучателя (для иденфикации);   
      2) заявление гражданина или родителя (законного представителя) несовершеннолетнего ребенка утерявшего документ, на имя руководителя организации образования, в котором излагаются обстоятельства его утраты в произвольной форме;  
      3) выписка из периодического печатного издания по утере документа, с указанием номера и даты регистрации выдачи документа, сроком опубликования не более 10 дней.  
      Сведения о документах, удостоверяющих личность, свидетельстве о рождении, произведенным на территории Республики Казахстан после 2008 года, содержащиеся в государственных информационных системах, работник ЦОНа получает из соответствующих государственных информационных систем в форме электронного документа, удостоверенного электронной цифровой подписью уполномоченного лица соответствующего государственного органа.  
      В случае оказания государственной услуги через ЦОН, услугополучатель дает письменное согласие на использование сведений, составляющих охраняемую законом тайну, содержащихся в информационных системах, по форме, представленной ЦОНом, если иное не предусмотрено законами Республики Казахстан.  
      В случаях, если услугополучатель не обратился за результатом услуги в указанный срок, ЦОН обеспечивает их хранение в течение одного месяца, после чего передает их услугодателю для дальнейшего хранения.  
      10. В случае предоставление 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);  
      1) на имя руководителя услугодателя 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. После регистрации жалоба направляется руководителю местного исполнительного органа города республиканского значения и столицы, района (города областного значения), услугодателя для определения ответственного исполнителя и принятия соответствующих мер.  
      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.   
      12. В случае несогласия с результатами оказания государственной услуги, услугополучатель имеет право обратиться в суд в установленном законодательством Республики Казахстан порядке.

**4. Иные требования с учетом особенностей оказания**  
**государственной услуги, в том числе оказываемой через центры**  
**обслуживания населения**

      13. Услугополучателям у которых в связи с состоянием здоровья отсутстует возможность личной явки в ЦОН, прием документов, необходимых для оказания государственной услуги, производится работником ЦОНа с выездом по месту жительства услугополучателя.  
      14. Адреса мест оказания государственной услуги размещены на:  
      1) интернет-ресурсе Министерства: www.edu.gov.kz;  
      2) интернет-ресурсах местных исполнительных органов города республиканского значения и столицы, района (города областного значения);  
      3) интернет-ресурсе ЦОНа: www.con.gov.kz.  
      15. Услугополучатель имеет возможность получения информации о порядке и статусе оказания государственной услуги посредством справочных служб по вопросам оказания государственной услуги, а также единого контакт-центра по вопросам оказания государственных услуг.  
      16. Контактные телефоны справочных служб по вопросам оказания государственной услуги указаны 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               
к стандарту государственной услуги  
«Выдача дубликатов документов об   
основном среднем, общем среднем    
образовании»

Форма

(Фамилия, имя, при наличии отчество (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. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;  
      3. ....  
      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