

**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 услугодателя 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](http://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](http://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](http://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](http://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