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