Паспорт

|  |  |
| --- | --- |
| Название услуги | Выдача дубликатов документов об основном среднем, общем среднем образовании |
| Государственный орган, оказываемый услугу | Организации основного среднего и общего среднего образования Республики Казахстан (далее - услугодатель) |
| Государственный орган, осуществляющий прием заявлений и выдачу результатов и выдачу | 1) канцелярию услугодателя;2) Некоммерческое акционерное общество "Государственная корпорация "Правительство для граждан" (далее - Государственная корпорация). |
| Получатели услуги | Физические лица |
| Стоимость услуги | Бесплатно |
| Сроки оказания 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. |
| Формаоказания государственной услуги | Бумажная |
| График работы | 1) услугодателя: с понедельника по пятницу включительно, за исключением выходных и праздничных дней, согласно трудовому законодательству Республики Казахстан, в соответствии c 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". |
| Необходимые документы | при обращении к услугодателю:1) заявление услугополучателя, утерявшего документ, на имя руководителя организации образования по форме согласно [приложению 1](http://adilet.zan.kz/rus/docs/V1500011057#z85) 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](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1300000073#z37) , удостоверяющим личность (паспорта) родителя (законного представителя) несовершеннолетнего ребенка, или документом, удостоверяющий 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](http://adilet.zan.kz/rus/docs/V1500011057#z85) 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](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1300013324#z8) , 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. |
| Результат государственной услуги | Выдача дубликата аттестата об основном среднем образовании, дубликата аттестата об общем среднем образовании |

Стандарт

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"**

Сноска. Стандарт в редакции приказа Министра образования и науки РК от 22.01.2016 № 68 (вводится в действие c 01.03.2016).

**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.
Сноска. Пункт 6 в редакции приказа Министра образования и науки РК от 25.01.2018 № 28 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).
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 c 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, утерявшего 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, удостоверяющий 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 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.
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).
Сноска. Пункт 11 в редакции приказа Министра образования и науки РК от 25.01.2018 № 28 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).
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.
Сноска. Пункт 14 в редакции приказа Министра образования и науки РК от 25.01.2018 № 28 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).
15. Исключен приказом Министра образования и науки РК от 25.01.2018 № 28 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).
16. Услугополучатель имеет возможность получения информации о статусе оказания государственной услуги в режиме удаленного доступа посредством справочных служб услугодателя, Единого контакт-центра.
Сноска. Пункт 16 в редакции приказа Министра образования и науки РК от 25.01.2018 № 28 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).
17. Контактные телефоны справочных служб размещены на интернет-ресурсе www.edu.gov.kz в разделе "Государственные услуги". Единый контакт-центр: 1414, 8-800-080-7777.
Сноска. Пункт 17 в редакции приказа Министра образования и науки РК от 25.01.2018 № 28 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Регламент

Утвержден постановлением
акимата Актюбинской области
от 29 июня 2015 года № 232

**Регламент государственной услуги "Выдача дубликатов документов об основном среднем, общем среднем образовании"**

Сноска. Регламент – в редакции постановления акимата Актюбинской области от 19.02.2016 № 68 (порядок введения в действие см. п. 4).

**1. Общие положения**

1. Государственная услуга "Выдача дубликатов документов об основном среднем, общем среднем образовании" (далее – государственная услуга) оказывается организациями основного среднего и общего среднего образования Актюбинской области (далее – услугодатель).

Прием заявлений и выдача результатов оказания государственной услуги осуществляются через:

1) канцелярию услугодателя;
2) некоммерческое акционерное общество "Государственная корпорация "Правительство для граждан" (далее – Государственная корпорация).

2. Форма оказываемой государственной услуги: бумажная.

3. Результатом оказания государственной услуги является выдача дубликата свидетельства об основном среднем образовании, дубликата аттестата об общем среднем образовании (далее – дубликат).
Форма предоставления результата оказания государственных услуг: бумажная.

**2. Описание порядка действий структурных подразделений (работников) услугодателя в процессе оказания государственной услуги**

4. Основанием для начала действия по оказанию государственной услуги при обращении к услугодателю или в Государственную корпорацию является заявление, согласно приложению 1 к стандарту государственной услуги "Выдача дубликатов документов об основном среднем, общем среднем образовании", утвержденному приказом Министра образования и науки Республики Казахстан от 22 января 2016 года № 68 "О внесении изменений в приказ Министра образования и науки Республики Казахстан от 8 апреля 2015 года № 179 "Об утверждении стандартов государственных услуг в сфере среднего образования, оказываемых местными исполнительными органами" (далее – Стандарт).

5. Содержание процедур (действий) и его результат, входящей в состав процесса оказания государственной услуги:

1) специалист канцелярии услугодателя с момента подачи необходимых документов услугополучателем указанных в пункте 9 стандарта государственных услуг, осуществляет их прием и регистрацию в течение 15 (пятнадцати) минут.
Результат – направляет документы на резолюцию руководителю услугодателя;
2) руководитель услугодателя ознакамливается с документами и определяет ответственного исполнителя услугодателя для оказания государственной услуги в течение 1 (одного) рабочего дня.
Результат – направляет необходимые документы для оказания государственной услуги ответственному исполнителю услугодателя;
3) ответственный исполнитель услугодателя осуществляет проверку полноты документов, подготавливает дубликат, подписывает у руководителя и производит выдачу дубликата услугополучателю не позднее 14 (четырнадцать) рабочих дней.
Результат – выдает дубликат услугополучателю.

**3. Описание порядка взаимодействия структурных подразделений (работников) услугодателя в процессе оказания государственной услуги**

6. Перечень структурных подразделений (работников) услугодателя, которые участвуют в процессе оказания государственной услуги:

1) руководитель услугодателя;
2) ответственный исполнитель услугодателя;
3) специалист канцелярии услугодателя.

7. Описание последовательности процедур (действий) между структурными подразделениями (работниками) с указанием длительности каждой процедуры (действия):

1) специалист канцелярии услугодателя с момента подачи заявления и необходимых документов услугополучателем указанных в пункте 9 Стандарта, осуществляет прием и их регистрацию в течение не более 15 (пятнадцать) минут.
2) руководитель услугодателя ознакамливается с документами и определяет ответственного исполнителя услугодателя для оказания государственной услуги в течение 1 (одного) рабочего дня.
3) ответственный исполнитель услугодателя осуществляет проверку полноты документов, подготавливает дубликат, подписывает у руководителя и производит выдачу дубликата услугополучателю не позднее 14 (четырнадцать) рабочих дней со дня поступления заявления.

**4. Описание порядка взаимодействия с Государственной корпорацией и (или) иными услугодателями, а также порядка использования информационных систем в процессе оказания государственной услуги**

8. Описание порядка обращений в Государственную корпорацию с указанием длительности каждой процедуры:

1) услугополучатель подает заявление согласно приложению 1 Стандарта и необходимые документы, указанные в пункте 9 Стандарта, инспектору Государственной корпорации,
2) инспектор в течение 15 (пятнадцать) минут осуществляет прием документов и направляет в накопительный отдел Государственной корпорации;
3) специалист канцелярии услугодателя в течение 15 (пятнадцать) минут регистрирует полученные документы и направляет на резолюцию руководителю услугодателя;
4) руководитель услугодателя ознакамливается с входящими документами и направляет документы ответственному исполнителю услугодателя;
5) ответственный исполнитель услугодателя не позднее 14 (четырнадцати) рабочих дней рассматривает поступившие документы, осуществляет проверку полноты документов, подготавливает дубликат, подписывает у руководителя и передает дубликат курьеру Государственной корпорации;
6) инспектор Государственной корпорации в течение 15 (пятнадцати) минут выдает дубликат услугополучателю.

9. Подробное описание последовательности процедур (действий), взаимодействий структурных подразделений (работников) услугодателя в процессе оказания государственной услуги отражается в справочнике бизнес-процессов оказания государственной услуги согласно приложению к настоящему регламенту.
Справочник бизнес-процессов оказания государственной услуги размещается на интернет-ресурсе услугодателя.