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**

1. 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](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.

12. В случае несогласия с результатами оказания государственной услуги, услугополучатель имеет право обратиться в суд в установленном законодательством Республики Казахстан порядке.

1. **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](http://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](http://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](http://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](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1300000088#z45) 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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_