Астана қаласы әкімдігінің

2012 жылғы «29 »желтоқсандағы

№ 107-1936 қаулысына

3-қосымша

**«Білім туралы құжаттардың телнұсқаларын беру»** мемлекеттік қызмет көрсету регламенті

1. Жалпы ережелер

1. Осы «Білім туралы құжаттардың телнұсқаларын беру» мемлекеттік қызмет көрсету регламенті (бұдан әрі - регламент) «Әкімшілік рәсімдер туралы» Қазақстан Республикасы Заңы 9-1-бабының 4-тармағына сәйкес әзірленді.

2. Мемлекеттік қызмет «Білім және ғылым саласында Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрлігімен, жергілікті атқарушы органдармен көрсетілетін мемлекеттік қызметтер стандарттарын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2012 жылғы 31 тамыздағы № 1119 қаулысымен (бұдан әрі – Үкіметінің қаулысы) бекітілген, «Білім туралы құжаттардың телнұсқаларын беру туралы» мемлекеттік қызмет көрсету стандартының негізінде көрсетіледі.

3. Мемлекеттік қызмет «Білім туралы» Қазақстан Республикасының 2007 жылғы 27 шілдедегі Заңының 4-бабы 9) тармағына және «Білім туралы мемлекеттік үлгідегі құжаттардың түрлері мен нысандарын және оларды беру ережесін бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2007 жылғы 28 желтоқсандағы № 1310 қаулысына  сәйкес жүзеге асырылады.

4. «Білім туралы құжаттардың телнұсқаларын беру» мемлекеттік қызметті (бұдан әрі – мемлекеттік қызмет көрсету) негізгі орта, жалпы орта, техникалық және кәсіби білім беру ұйымдары (бұдан әрі – білім беру ұйымдары) көрсетеді.

5. Көрсетілетін мемлекеттік қызмет нысаны: автоматтандырылмаған.

6. Мемлекеттік қызмет көрсетудің нәтижесі білім туралы құжаттың телнұсқасы немесе қызмет көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап болып табылады.

7. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының азаматтарына, Қазақстан Республикасында тұрақты тұратын азаматтығы жоқ тұлғаларға және Қазақстан Республикасының азаматы болып табылмайтын ұлты қазақ тұлғаларға (бұдан әрі – мемлекеттік қызметті алушы) көрсетіледі.

8. Мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі туралы толық ақпарат «Халыққа қызмет көрсету орталығына» (ХҚКО) веб-сайтында орналастырылады.

**2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібіне қойылатын талаптар**

10. Мемлекеттік қызмет көрсетудің мерзімдері:

1) мемлекеттік қызметті алушы Үкімет қаулысына сәйкес қажетті құжаттарды тапсырған сәттен бастап - 20 минуттан аспайды;

2) мемлекеттік қызметті алу үшін өтініш берген сәттен бастап күнтізбелік 10 күн ішінде.

11. Мемлекеттiк қызмет демалыс және мереке күндерiн қоспағанда, сағат 13.00-ден 14.30-ға дейiнгi түскi үзiлiспен, сағат 9.00-ден бастап 18.30-ға дейiн көрсетіледі. Қабылдау алдын ала жазылусыз және жедел қызмет көрсетусіз кезек күту тәртібімен жүргізіледі.

12. Мемлекеттік қызмет ХҚКО-на көрсетіледі. Мемлекеттік қызметті көрсету үшін күтуге және қажетті құжаттарды дайындауға жағдайлар жасалады (күту залы, қажетті құжаттардың тізбесі мен оларды толтыру үлгілері бар стенділермен жабдықталған құжаттарды толтыруға арналған орын). Ғимарат дене мүмкіндіктері шектеулі адамдардың қол жеткізуін қамтамасыз ету үшін арнайы пандустармен жабдықталған.

13. Мемлекеттік қызметті алу үшін қажетті құжаттар ХҚКО-на тапсырылады.

14. Мемлекеттік қызметті алу үшін барлық қажетті құжаттарды тапсырған жағдайда алушыға барлық құжаттарды алғаны туралы қолхат беріледі.

15. Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін жеткізу мемлекеттік қызметті алушының (заң жүзінде өкілі) жеке қатысуымен жүзеге асырылады.

16. Мемлекеттік қызметті көрсетуден талап етілетін барлық құжаттар ұсынылмаған жағдайда бас тартылады.

Мемлекеттік қызметті алушы көрсетілген кедергілерді жойған жағдайда өтініш жалпы негізде қарастырылады.

Мемлекеттік қызметті алушы мемлекеттік қызметті ұсынудан бас тартылғаны туралы дәлелді жауапты білім беру ұйымынан алады.

3. Жұмыс қағидаттары

17. Білім беру ұйымынық қызметі Қазақстан Республикасының заңнамалық және нормативтік құқықтық актілердің сақталуына негізінделеді және сыпайылық, толық ақпарат ұсыну, оны сақтау, қорғау және құпиялығын қамтамасыз ету қағидаттарында жүзеге асырылады.

1. **Жұмыс нәтижелерi**

18. Мемлекеттiк қызмет көрсету нәтижелерi осы регламенттің қосымшасына сәйкес сапа және қолжетімділік көрсеткiштерiмен өлшенедi.

19. Мемлекеттiк қызмет көрсетудiң сапа және тиiмдiлiк көрсеткiштерiнiң мақсатты мәнi жыл сайын Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрлігінің бұйрығымен бекiтiледi.

1. **Шағымдану тәртібі**

20. Білім беру ұйымы қызметкерінің әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағымдану тәртібі туралы ақпаратты білім беру ұйымының оқу бөлімінен алуға болады.

21. Шағымдар ауызша немесе жазбаша түрде телефонмен, поштамен немесе ұйым кеңсесі арқылы жұмыс күндері қолма-қол қабылданады.

22. Көрсетілген қызмет нәтижелерімен келіспеген жағдайда мемлекеттік  қызметті алушылар апелляцияның жоғарғы инстанциясы –  Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрлігіне жүгіне алады.

23. Көрсетілген қызмет нәтижелерімен келіспеген жағдайда мемлекеттік  қызметті алушының заңнамада белгіленген тәртіппен сотқа жүгінуге құқығы бар.

24. Білім беру ұйымына шағым беру үшін мемлекеттік қызметті алушы еркін үлгіде өз қолымен жазған өтінішін тапсырады.

25. Қабылданған шағымдар білім беру ұйымының кіріс ақпараттары журналына тіркеледі және «Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы» Қазақстан Республикасының 2007 жылғы 12 қаңтардағы Заңында белгіленген мерзімде қарастырылады.

Мемлекеттік қызметті алушыға қабылдау мерзімі мен уақыты көрсетілген, қабылдаған қызметкердің аты-жөні жазылған талон беріледі.

Шағымды қарастыру нәтижесі туралы мемлекеттік қызметті алушыға жазбаша түрде пошта арқылы хабарланады.

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

«Білім туралы құжаттардың

телнұсқаларын беру»

мемлекеттік қызмет көрсету

регламентіне 1- қосымша

Кесте. Сапа және тиімділік көрсеткіштерінің мәні

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Сапа және қолжетімділік көрсеткіштері | Көрсеткіштердің нормативтік мәні | Көрсеткіштің келесі жылға мақсатты мәні | Есепті жылғы көрсеткіштерінің ағымдағы мәні |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. Уақытылығы  |
| 1.1. құжатты тапсырған кезден бастап белгіленген мерзімде қызметтің көрсетілу жағдайларының % (үлесі)  |   |   |   |
| 2. Сапасы |
| 2.1. Көрсетілген қызметтің сапасына қанағаттанған мемлекеттік қызметті алушылардың % (үлесі)  |   |   |   |
| 3. Қолжетімділігі |
| 3.1. Көрсетілген қызмет сапасымен және қызмет көрсету тәртібі туралы ақпаратпен қанағаттанған мемлекеттік қызметті алушылардың % (үлесі)  |   |   |   |
| 3.2. Электронды форматта қол жететін ақпараттардың, қызметтердің % (үлесі) |   |   |   |
| 4. Шағымдану үдерісі |
| 4.1. қолданыстағы шағымдану тәртібімен қанағаттанған мемлекеттік қызметті алушылардың % (үлесі)  |   |   |   |
| 5. Сыпайылық |
| 5.1. персоналдың сыпайлығына қанағаттанған мемлекеттік қызметті алушылардың % (үлесі) |   |   |   |

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