**803006**

«Негізгі орта, жалпы орта білім беру туралы құжаттардың телнұсқаларын беру»

[**Мемлекеттік қызметтін стандарты**](http://ereymen.gov.kz/priem-dokumentov-i-zachislenie-v-organizacii-obrazovanijanezavisimo-ot-vedomstvennoj-podchinennosti-)

[**Стандарт государственной услуги**](http://ereymen.gov.kz/ru/priem-dokumentov-i-zachislenie-detej-v-doshkolnye-organizacii-obrazovanija)

«Выдача дубликатов документов об основном среднем, общем среднем образовании»

**Негізгі орта, жалпы орта білім беру туралы құжаттардың телнұсқаларын беру**

Қазақстан Республикасы  
Білім және ғылым министрінің  
2015 жылғы 8 сәуірдегі  
№ 179 бұйрығына  
3-қосымша

**"Негізгі орта, жалпы орта білім беру туралы құжаттардың телнұсқаларын беру" мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандарты**

      Ескерту. Стандарт жаңа редакцияда - ҚР Білім және ғылым министрінің 22.01.2016 [№ 68](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/V1600013346" \l "z3) (01.03.2016 бастап күшіне енеді) бұйрығымен.

1. Жалпы ережелер

      1. "Негізгі орта, жалпы орта білім беру туралы құжаттардың телнұсқаларын беру" мемлекеттік көрсетілетін қызметі (бұдан әрі - мемлекеттік көрсетілетін қызмет).

      2. Мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартын Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрлігі әзірлеген.

      3. Мемлекеттік қызметті Қазақстан Республикасының негізгі орта және жалпы орта білім беру ұйымдары (бұдан әрі - көрсетілетін қызметті беруші) көрсетеді.

      Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсетудің нәтижесін беру:

      1) көрсетілетін қызметті берушінің кеңсесі;

      2) "Азаматтарға арналған үкімет" мемлекеттік корпорациясы" коммерциялық емес акционерлік қоғамы (бұдан әрі - Мемлекеттік корпорация) арқылы жүзеге асырылады.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

      4. Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі:

      1) көрсетілетін қызметті берушіге немесе Мемлекеттік корпорацияға өтініш берген кезде көрсетілетін қызметті алушы құжаттарды тапсырған сәттен бастап - 15 жұмыс күні;

      2) құжаттар топтамасын тапсыру үшін кезек күтудің рұқсат етілген ең ұзақ уақыты - 15 минут;

      3) қызмет көрсетудің рұқсат етілген ең ұзақ уақыты - 15 минут.

      5. Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: қағаз түрінде.

      6. Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі негізгі орта білім туралы аттестаттың телнұсқасын, жалпы орта білім туралы аттестаттың телнұсқасын беру болып табылады.

      Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін ұсыну нысаны: қағаз түрінде.

      Ескерту. 6-тармақ жаңа редакцияда – ҚР Білім және ғылым министрінің 25.01.2018 [№ 28](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/V1800016749" \l "z58) (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.  
       7. Мемлекеттік қызмет жеке тұлғаларға тегін көрсетіледі (бұдан әрі - көрсетілетін қызметті алушы).

      8. Жұмыс кестесі:

      1) көрсетілетін қызметті беруші: Қазақстан Республикасының еңбек заңнамасына сәйкес, көрсетілетін қызметті берушінің белгіленген жұмыс кестесі бойынша демалыс және мереке күндерін қоспағанда, дүйсенбі - жұма аралығында сағат 13.00-ден 14.30-ға дейінгі түскі үзіліспен сағат 09.00-ден 18.30-ға дейін.

      Өтініштерді қабылдау және нәтижелерді беру сағат 13.00-ден 14.30-ға дейінгі түскі үзіліспен сағат 09.00-ден 18.30-ға дейін жүзеге асырылады.

      Мемлекеттік қызмет алдын ала жазылусыз және жеделдетілген қызмет көрсетусіз кезек күту тәртібімен көрсетіледі;

      2) Мемлекеттік корпорация: Қазақстан Республикасының еңбек заңнамасына сәйкес жексенбі және мереке күндерін қоспағанда, дүйсенбі - сенбі аралығында белгіленген жұмыс кестесіне сәйкес үзіліссіз сағат 9.00-ден бастап 20.00-ге дейін.

      Қабылдау көрсетілетін қызметті алушының таңдауы бойынша жеделдетілген қызмет көрсетусіз жүзеге асырылады, "электронды үкімет" веб-порталы арқылы электронды кезекті "броньдау" мүмкіндігі бар.

      9. Мемлекеттік қызмет көрсету үшін қажетті құжаттардың тізбесі:

      көрсетілетін қызметті берушіге жүгінген кезде:

      1) осы мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартына [1-қосымшаға](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/V1500011057" \l "z124) сәйкес құжатты жоғалтқан көрсетілетін қызметті алушының білім беру ұйымы басшысының атына жазылған құжаттың жоғалу жағдайы немесе басқа да себептері көрсетілген өтініші;

      2) кәмелетке толмаған баланың ата-анасының (заңды өкілінің) жеке куәлігімен (паспортымен) бірге туу туралы куәлігінің (2008 жылы туылған жағдайда) көшірмесі немесе көрсетілетін қызметті алушының жеке басын куәландыратын құжат (тұлғаны сәйкестендіру үшін);

      Қазақстан Республикасы аумағында 2008 жылдан кейін шығарылған тұлғаның жеке басын куәландыратын құжаттар, туу туралы куәліктер туралы мәліметті көрсетілген қызметті берушінің қызметкері және Мемлекеттік корпорация қызметкері тиісті мемлекеттік ақпараттық жүйелерден алады.

      Мемлекеттік корпорацияға жүгінген кезде:

      1) осы мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартына 1-қосымшаға сәйкес көрсетілетін қызметті алушының құжаттың жоғалу жағдайы немесе баска да себептері көрсетілген өтініші;

      2) кәмелетке толмаған баланың ата-анасының (заңды өкілінің) жеке куәлігімен (паспортымен) бірге туу туралы куәлігінің (2008 жылы туылған жағдайда) көшірмесі немесе көрсетілетін қызметті алушының жеке басын куәландыратын құжат (тұлғаны сәйкестендіру үшін);

      Мемлекеттік ақпараттық жүйелерде тұрған Қазақстан Республикасы аумағында 2008 жылдан кейін шығарылған тұлғаның жеке басын куәландыратын құжаттар, туу туралы куәліктер туралы мәліметті көрсетілген қызметті берушінің қызметкері тиісті мемлекеттік ақпараттық жүйелерден алады.

      Көрсетілетін қызметті беруші мен Мемлекеттік корпорация қызметкері мемлекеттік қызмет көрсету кезінде Қазақстан Республикасының заңдарында өзгеше көзделмесе, көрсетілетін қызметті алушыдан ақпараттық жүйелерде қамтылған заңмен қорғалатын құпия мәліметтерді пайдалануға келісімін алады.

      Мемлекеттік корпорация арқылы құжаттар қабылдау кезінде көрсетілетін қызметті алушыға тиісті құжаттардың қабылданғаны туралы қолхат беріледі.

      Мемлекеттік корпорацияда дайын құжаттарды беру тиісті құжаттардың қабылданғандығы туралы қолхаттың негізінде, жеке тұлғаны куәландыратын құжатты (немесе оның өкілінің нотариалды расталған сенімхатын) көрсеткен кезде жүзеге асырылады.

      Мемлекеттік корпорация нәтиженің бір ай мерзім ішінде сақталуын қамтамасыз етеді, содан кейін оны көрсетілетін қызметті берушіге одан әрі сақтау үшін жібереді. Көрсетілетін қызметті алушы бір ай өткеннен кейін хабарласқан жағдайда, Мемлекеттік корпорацияның сұранысы бойынша көрсетілетін қызметті беруші дайын құжаттарды көрсетілетін қызметті алушыға беру үшін бір жұмыс күнінің ішінде Мемлекеттік корпорацияға жібереді.

      10. Осы мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартының 9-тармағына сәйкес көрсетілетін қызметті алушы құжаттар топтамасын толық ұсынбаған жағдайда, Мемлекеттік корпорация қызметкері өтінішті қабылдаудан бас тартады және осы мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартына [2-қосымшаға](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/V1500011057" \l "z125)сәйкес нысан бойынша құжаттарды қабылдаудан бас тарту туралы қолхат береді.

3. Мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша көрсетілетін қызметті берушінің және (немесе) оның лауазымды адамдарының, Мемлекеттік корпорацияның және (немесе) олардың қызметкерлерінің шешімдеріне, әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағымдану тәртібі

      11. Мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша көрсетілетін қызметті берушінің және (немесе) оның лауазымды тұлғаларының шешімдеріне, әрекеттеріне (әрекетсіздігіне) шағымданған жағдайда шағым көрсетілетін қызметті беруші басшысының атына жазбаша түрде беріледі, олардың мекенжайлары:

      1) Министрліктің www.edu.gov.kz интернет-ресурсының "Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер" бөлімінде;

      2) көрсетілетін қызметті берушінің интернат-ресурстарында орналасқан.

      Көрсетілетін қызметті берушінің тегін, атын, әкесінің атын (бар болған жағдайда) мекенжайын, байланыс телефондарын көрсете отырып, шағым беріледі.

      Шағымды қабылдаған тұлғаның тегін және аты-жөнін, берілген шағымға алатын жауаптың мерзімі мен орнын көрсете отырып, көрсетілетін қызметті берушінің кеңсесінде оның тіркелуі (мөртабан, кіріс нөмірі және күні) шағымның қабылдануын растау болып табылады.

      Мемлекеттік корпорация қызметкерінің әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағым Мемлекеттік корпорацияның www.gov4c.kz. интернет-ресурсында көрсетілген мекенжайлар мен телефондар бойынша Мемлекеттік корпорацияның басшысына жіберіледі.

      Мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері жөніндегі көрсетілетін қызметті берушінің, Мемлекеттік корпорацияның мекенжайына келіп түскен көрсетілетін қызметті алушының шағымы тіркелген күнінен бастап бес жұмыс күні ішінде қаралуға тиіс.

      Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелерімен келіспеген жағдайда, көрсетілетін қызметті алушы мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі органға жүгіне алады.

      Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі органның мекенжайына келіп түскен көрсетілетін қызметті алушының шағымы тіркелген күнінен бастап он бес жұмыс күні ішінде қаралуға тиіс.

      Шағымдану тәртібі туралы ақпарат Бірыңғай байланыс орталығы арқылы ұсынылады.

      Жеке тұлғаның шағымында оның тегі, аты, әкесінің аты (бар болға жағдайда), поштасының мекенжайы көрсетіледі.

      Көрсетілетін қызметті алушы портал арқылы өтініш жасаған жағдайда Бірыңғай байланыс орталығының 1414, 8-800-080-7777 телефоны бойынша шағымдану тәртібі туралы ақпарат ала алады.

      "Жеке кабинеттен" көрсетілетін қызметті алушы портал арқылы шағымды жолдаған жағдайда көрсетілетін қызметті алушының шағымды өңдеу барысында жаңартылған ақпараты (жеткені, тіркелуі, орындалуы, қарау немесе қараудан бас тарту туралы жауап туралы белгілер) қолжетімді.

      Ескерту. 11-тармақ жаңа редакцияда – ҚР Білім және ғылым министрінің 25.01.2018 [№ 28](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/V1800016749" \l "z61) (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.  
       12. Көрсетілген қызмет нәтижелерімен келіспеген жағдайда, көрсетілетін қызметті алушы Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен сотқа жүгінуге құқылы.

4. Мемлекеттік қызмет көрсетудің, оның ішінде Мемлекеттік корпорация арқылы көрсетілетін қызметтердің ерекшеліктері ескеріле отырып қойылатын өзге де талаптар

      13. Организм функцияларының тіршілік әрекетін шектейтін денсаулығы тұрақты бұзылған көрсетілетін қызметті алушылар қажет болған жағдайда Бірыңғай байланыс орталығының 1414, 8 800 080 7777 нөмірлеріне жүгінгенде, Мемлекеттік корпорацияның қызметкері мемлекеттік қызметті көрсету үшін құжат қабылдауды олардың тұрғылықты жерінде жүргізеді.

      14. Мемлекеттік қызметтер көрсету орындарының мекен-жайлары интернет-ресурстарда орналастырылған:

      1) қызмет көрсетуші: республикалық маңызы бар қаланың және астананың, ауданның жергілікті атқарушы органы (облыстық маңызы бар қала);

      2) мемлекеттік корпорация: www.gov4c.kz.

      Ескерту. 14-тармақ жаңа редакцияда – ҚР Білім және ғылым министрінің 25.01.2018 [№ 28](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/V1800016749#z67) (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.  
      15. Алып тасталды – ҚР Білім және ғылым министрінің 25.01.2018 [№ 28](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/V1800016749#z71) (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.  
       16. Көрсетілетін қызметті алушының мемлекеттік қызмет көрсету мәртебесі туралы ақпаратты қашықтықтан қол жеткізу режимінде көрсетілетін қызметті алушының анықтамалық қызметі, Бірыңғай байланыс орталығы арқылы алуға мүмкіндігі бар.

      Ескерту. 16-тармақ жаңа редакцияда – ҚР Білім және ғылым министрінің 25.01.2018 [№ 28](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/V1800016749#z72) (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.  
       17. Анықтама қызметтерінің байланыс телефондары Министрліктің www.edu.gov.kz интернет-ресурсының "Мемлекеттік көрсетілетін қызмет" бөлімінде орналастырылған. Бірыңғай байланыс орталығы: 8-800-080-7777, 1414.

      Ескерту. 17-тармақ жаңа редакцияда – ҚР Білім және ғылым министрінің 25.01.2018 [№ 28](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/V1800016749#z72) (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

|  |  |
| --- | --- |
|  | "Негізгі орта, жалпы орта білім беру туралы құжаттардың телнұсқаларын беру" мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартына 1-қосымша |
|  |  |

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

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

      (оқу орнының атауы)

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

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

      (толық Т.А.Ә. (болған жағдайда) және ЖСН)

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

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

      (бітірген жылы)

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

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

      (Өзгерген жағдайда оқу орнының

      атауы және мекенжайы)

      Нысан

Өтініш

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

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

      (себебін көрсету)

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

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

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

      аттестаттың (немесе куәліктің) телнұсқасын беруіңізді сұраймын.

      (керек құжаттың атауының көрсету қажет)

      Ақпараттық жүйелерде орналасқан заңмен қорғалатын құпиялардан тұратын

      мәліметтерді пайдалануға келісемін.

      \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ ж. "\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_"

      (қолы)

|  |  |
| --- | --- |
|  | "Негізгі орта, жалпы орта білім беру туралы құжаттардың телнұсқаларын беру" мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартына 2-қосымша |

      (Тегі, аты, әкесінің аты (болған

      жағдайда) (бұдан әрі - Т.А.Ә.)

      немесе көрсетілетін қызметті

      алушы ұйымының атауы)

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

      (көрсетілетін қызметті алушының мекенжайы)

      Нысан

Құжаттарды қабылдаудан бас тарту туралы қолхат

      "Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы" 2013 жылғы 15 сәуірдегі Қазақстан Республикасы Заңының [20-бабының](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z1300000088#z24) 2-тармағын басшылыққа ала отырып, "Азаматтарға арналған үкімет" мемлекеттік корпорациясы" коммерциялық емес акционерлік қоғамы филиалының № \_\_\_\_ бөлімі (мекенжайын көрсету керек) Сіздің мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартында көрсетілген тізбеге сәйкес құжаттар топтамасын толық ұсынбағаныңызға байланысты (мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартына сәйкес мемлекеттік көрсетілетін қызметтің атауын көрсету қажет) мемлекеттік қызмет көрсетуге құжаттарды қабылдаудан бас тартады, атап айтқанда:

      жоқ құжаттардың атауы:

      1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

      \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

      2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

      \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

      Осы қолхат екі данада, әрбір тарап үшін бір данадан жасалады.

      Мемлекеттік корпорация қызметкерінің Т.А.Ә. (болған жағдайда) (қолы)

      Орындаушы: Т.А.Ә. (болған жағдайда) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

      Телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

      Алдым: Т.А.Ә (болған жағдайда) / көрсетілетін қызметті алушының қолы

      "\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ жыл

**Негізгі орта, жалпы орта білім туралы құжаттардың телнұсқаларын беру**

Ақмола облысы әкімдігінің  
2016 жылғы 15 сәуірдегі  
№ А-5/169 қаулысына  
2-қосымша

Ақмола облысы әкімдігінің  
2015 жылғы 15 маусымдағы  
№ А-6/275 қаулысымен  
бекітілді

**"Негізгі орта, жалпы орта білім туралы құжаттардың телнұсқаларын беру" мемлекеттік көрсетілетін қызмет регламенті**

**1. Жалпы ережелері**

      1. "Негізгі орта, жалпы орта білім туралы құжаттардың телнұсқаларын беру" мемлекеттік көрсетілетін қызмет (бұдан әрі – мемлекеттік көрсетілетін қызмет) Ақмола облысының негізгі орта және жалпы орта білім беруұйымдарымен көрсетіледі (бұдан әрі – көрсетілетін қызметті беруші).  
      Өтініштерді қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелерін беру:  
      1) көрсетілетін қызметті берушінің кеңсесі;  
      2) "Азаматтарға арналған үкімет" Мемлекеттік корпорациясы" коммерциялық емес акционерлік қоғамы" (бұдан әрі - Мемлекеттік корпорация) арқылы жүзеге асырылады.  
      2. Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны - қағаз түрінде.  
      3. Негізгі орта білім туралы куәліктің телнұсқасын, жалпы орта білім туралы аттестаттың телнұсқасын беру мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі болып табылады.  
      Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін ұсыну нысаны – қағаз түрінде.  
**2. Мемлекеттік қызмет көрсету процесінде көрсетілетін қызметті берушінің құрылымдық бөлімшелерінің (қызметкерлерінің) іс-қимыл тәртібін сипаттау**

      4. Мемлекеттік қызмет көрсету бойынша рәсімді (іс-қимыл) бастау үшін:  
      1) көрсетілетін қызметті берушіге және Мемлекеттік корпорацияға өтініш білдіру кезінде Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрінің 2015 жылғы 8 сәуірдегі № 179 бұйрығымен бекітілген "Негізгі орта, жалпы орта білім туралы құжаттардың телнұсқаларын беру" (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 11057 болып тіркелген) мемлекеттік қызмет стандартының (бұдан әрі - Стандарт) [1-қосымшасына](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/V1500011057#z124) сәйкес нысан бойынша өтініші негіз болып табылады.  
      5. Мемлекеттік қызмет көрсету процесінің құрамына кіретін әрбір рәсімнің (іс-қимылдың) мазмұны, оны орындаудың ұзақтығы:  
      1) кеңсенің қызметкері құжаттарды қабылдауды, оларды тіркеуді жүзеге асырады – 15 минут;  
      2) басшы құжаттарды қарайды, жауапты орындаушыны белгілейді – 1 сағат;  
      3) жауапты орындаушы телнұсқаны толтыруды жүзеге асырады – 14 жұмыс күні;  
      4) басшы телнұсқаға қол қояды – 1 сағат;  
      5) кеңсенің қызметкері көрсетілетін қызметті алушыға телнұсқаны береді – 15 минут.  
      6. Келесі рәсімді (іс-қимылды) орындауды бастауға негіз болатын мемлекеттік қызмет көрсету рәсімінің (іс-қимылдың) нәтижесі:  
      1) көрсетілетін қызметті алушыға қолхат беру, құжаттарды басшылыққа жолдау;  
      2) орындау үшін жауапты орындаушыны белгілеу;  
      3) телнұсқаны басшыға жолдау;  
      4) телнұсқаға қол қою;  
      5) телнұсқаны беру.  
 **3. Мемлекеттік қызмет көрсету процесінде көрсетілетін қызметті берушінің құрылымдық бөлімшелерінің (қызметшілерінің) өзара іс-қимыл тәртібін сипаттау**

      7. Мемлекеттік қызмет көрсету процесіне қатысатын көрсетілетін қызметті берушінің құрылымдық бөлімшелерінің (қызметкерлерінің) тізбесі:  
      1) кеңсенің қызметкері;  
      2) басшы;  
      3) жауапты орындаушы.  
      8. Әрбір рәсімнің (іс-қимылдың) ұзақтығын көрсете отырып, құрылымдық бөлімшелер (қызметкерлер) арасындағы рәсімдерінің (іс-қимылының) реттілігін сипаттау:  
      1) кеңсенің қызметкері құжаттарды қабылдауды, оларды тіркеуді жүзеге асырады – 15 минут;  
      2) басшы құжаттарды қарайды, жауапты орындаушыны белгілейді – 1 сағат;  
      3) жауапты орындаушы телнұсқаны толтыруды жүзеге асырады – 14 жұмыс күні;  
      4) басшы телнұсқаға қол қояды – 1 сағат;  
      5) кеңсенің қызметкері көрсетілетін қызметті алушыға телнұсқаны береді – 15 минут.  
**4. Мемлекеттік қызмет көрсету процесінде "Азаматтарға арналған үкімет" мемлекеттік корпорациясы және (немесе) көрсетілетін қызметті берушімен өзара әрекет ету тәртібін, сондай-ақ ақпараттық жүйелерді пайдалану тәртібін сипаттау**

      9. Мемлекеттік корпорацияға өтініш білдіру тәртібін, көрсетілетін қызмет берушінің сұрау салуын өңдеудің ұзақтығын сипаттау:  
      1) Мемлекеттік көрсетілетін қызметті алу үшін көрсетілетін қызметті алушы Мемлекеттік корпорациясына өтініш білдіреді.  
      2) Мемлекеттік корпорацияның қызметкері өтініштердің дұрыс толтырылғаны мен құжаттар топтамасының толықтығын тексереді және көрсетілетін қызметті алушыға өтінішті қабылдағаны туралы қолхат береді – 5 минут;  
      Көрсетілетін қызметті алушы Стандарттың [9-тармағына](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/V1500011057#z113) сәйкес құжаттар топтамасын толық ұсынбаған жағдайда Мемлекеттік корпорацияның қызметкері өтінішті қабылдаудан бас тартады және Стандарттың [2-қосымшаға](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/V1500011057#z125) сәйкес нысан бойынша құжаттарды қабылдаудан бас тарту туралы қолхат береді.  
      3) Мемлекеттік корпорацияның қызметкері көрсетілетін қызметті алушыдан Қазақстан Республикасы заңдарында басқаша қарастырылмаса, ақпараттық жүйелердегі заңмен қорғалатын құпияларды құрайтын мәліметтерді пайдалануға жазбаша келісім алады – 5 минут;  
      4) Мемлекеттік корпорацияның қызметкері көрсетілетін қызметті алушының жеке басын куәландырады, көрсетілетін қызметті алушы туралы тиісті ақпаратты және берілген құжаттар тізімін енгізеді - 5 минут;  
      5) Мемлекеттік корпорацияның қызметкері құжаттар топтамасын дайындайды және оны курьерлық немесе басқа да уәкілетті байланыс арқылы көрсетілетін қызметті берушіге жолдайды - 1 күнтізбелік күні;  
      6) осы регламенттің [5-тармағымен](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/V16B0005368#z34) көзделген көрсетілетін қызметті берушінің рәсімдері (іс-қимылдары);  
      7) Мемлекеттік корпорацияның қызметкері құжаттар топтамасын қабылдағаны туралы қолхатта көрсетілген мерзімде көрсетілетін қызметті алушыға мемлекетттік қызмет көрсетудің нәтижесін береді - 15 минут.  
      Мемлекеттік қызмет көрсету үшін қажетті құжаттардың тізбесі:  
      көрсетілетін қызметті берушіге жүгінген кезде:  
      1) Стандартының [1-қосымшасына](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/V1500011057#z124) сәйкес құжатты жоғалтқан көрсетілетін қызметті алушының білім беру ұйымы басшысының атына жазылған құжаттың жоғалу жағдайы немесе басқа да себептері көрсетілген өтініші;  
      2) кәмелетке толмаған баланың ата-анасының (заңды өкілінің) жеке куәлігімен (паспортымен) бірге туу туралы куәлігінің (2008 жылы туылған жағдайда) көшірмесі немесе көрсетілетін қызметті алушының жеке басын куәландыратын құжат (тұлғаны сәйкестендіру үшін);  
      Мемлекеттік корпорацияға жүгінген кезде:  
      1) Стандартының [1-қосымшасына](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/V1500011057#z124) сәйкес көрсетілетін қызметті алушының құжаттың жоғалу жағдайы немесе басқа да себептері көрсетілген өтініші;  
      2) кәмелетке толмаған баланың ата-анасының (заңды өкілінің) жеке куәлігімен (паспортымен) бірге туу туралы куәлігінің (2008 жылы туылған жағдайда) көшірмесі немесе көрсетілетін қызметті алушының жеке басын куәландыратын құжат (тұлғаны сәйкестендіру үшін);  
      Қазақстан Республикасы аумағында 2008 жылдан кейін шығарылған тұлғаның жеке басын куәландыратын құжаттар, туу туралы куәліктер туралы мәліметті көрсетілген қызметті берушінің қызметкері және Мемлекеттік корпорацияның қызметкері тиісті мемлекеттік ақпараттық жүйелерден алады.  
      Мемлекеттік қызметті көрсету процесінде көрсетілетін қызметті берушінің құрылымдық бөлімшелерінің (қызметкерлерінің) рәсімінің (іс-қимылының), өзара іс-қимылының реттілігін толықтай сипаттау, сондай-ақ мемлекеттік қызметті көрсету процесінде өзге де көрсетілетін қызметті берушілермен және (немесе) Мемлекеттік корпорациямен өзара іс-қимылының тәртібін және ақпараттық жүйелерді пайдалану тәртібін сипаттау осы регламенттің [қосымшасына](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/V16B0005368#z41) сәйкес мемлекеттік қызметті көрсету бизнес-процесстерінің анықтамалығында көрсетіледі.

**Негізгі орта, жалпы орта білім беру туралы құжаттардың телнұсқаларын беру**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| «**Негізгі орта, жалпы орта білім беру туралы құжаттардың телнұсқаларын беру**» **мемлекеттік қызметтерді алу тәртібі туралы жадынамасы** | | |
| 1 | Көрсетілетін қызметті берушілер туралы ақпарат (атауы, жұмыс кестесі, интернет-ресурстың мекенжайы); | Ерейментау ауданының  негізгі орта және жалпы орта білім беру ұйымдары  Жұмыс кестесі: 13.00-ден 14.30-ға дейінгі түскі үзілісті ескере отырып, сағат 9.00-ден 18.30-ға дейін демалыс күндер: сенбі, жексенбі және мереке күндер |
| 2 | Өтінішті қабылдауды және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижелерін беруді жүзеге асыратын ұйымдар туралы ақпарат; | 1) көрсетілетін қызметті берушінің кеңсесі;  2) "Азаматтарға арналған үкімет" мемлекеттік корпорациясы" коммерциялық емес акционерлік қоғамы (бұдан әрі - Мемлекеттік корпорация) арқылы жүзеге асырылады |
| 3 | «Электронды үкімет» веб-порталы арқылы мемлекеттік қызметті алу тәртібі туралы ақпарат; | Автоматтан дырылмаған |
| 4 | Мемлекеттік көрсетілетін қызмет мерзімі; | көрсетілетін қызметті берушіге немесе Мемлекеттік корпорацияға өтініш берген кезде көрсетілетін қызметті алушы құжаттарды тапсырған сәттен бастап - 15 жұмыс күні |
| 5 | Мемлекеттік қызметті алу үшін  қажетті құжаттардың тізімі; | көрсетілетін қызметті берушіге жүгінген кезде:  1) осы мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартына [1-қосымшаға](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/V1500011057#z124) сәйкес құжатты жоғалтқан көрсетілетін қызметті алушының білім беру ұйымы басшысының атына жазылған құжаттың жоғалу жағдайы немесе басқа да себептері көрсетілген өтініші;  2) кәмелетке толмаған баланың ата-анасының (заңды өкілінің) жеке куәлігімен (паспортымен) бірге туу туралы куәлігінің (2008 жылы туылған жағдайда) көшірмесі немесе көрсетілетін қызметті алушының жеке басын куәландыратын құжат (тұлғаны сәйкестендіру үшін);  Қазақстан Республикасы аумағында 2008 жылдан кейін шығарылған тұлғаның жеке басын куәландыратын құжаттар, туу туралы куәліктер туралы мәліметті көрсетілген қызметті берушінің қызметкері және Мемлекеттік корпорация қызметкері тиісті мемлекеттік ақпараттық жүйелерден алады.  Мемлекеттік корпорацияға жүгінген кезде:  1) осы мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартына 1-қосымшаға сәйкес көрсетілетін қызметті алушының құжаттың жоғалу жағдайы немесе баска да себептері көрсетілген өтініші;  2) кәмелетке толмаған баланың ата-анасының (заңды өкілінің) жеке куәлігімен (паспортымен) бірге туу туралы куәлігінің (2008 жылы туылған жағдайда) көшірмесі немесе көрсетілетін қызметті алушының жеке басын куәландыратын құжат (тұлғаны сәйкестендіру үшін) |
| 6 | Мемлекетітк қызмет көрсетудің нәтижесі; | негізгі орта білім туралы аттестаттың телнұсқасын, жалпы орта білім туралы аттестаттың телнұсқасын беру болып табылады |
| 7 | Қосымша ақпарат (Мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері жөніндегі бірыңғай байланыс-орталығының нөмірі, болған жағдайда басқа да телефондық анықтамалық қызметтерінің нөмірлері). | 1414, 8 800 080 7777 мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері жөніндегі Бірынғай байланыс-орталығының нөмірі |

**Мемлекеттiк қызметке шағымдану тәртiбi**

Қызмет берушiнiң лауазымды тұлғаларының шешiмдерiн, әрекеттерiн (әрекетсiздiгiн) шағымдау тәртiбiн түсiндiрудi, сондай-ақ шағым дайындауда көмек көрсетудi мекен жайлары «мемлекеттiк қызметтер» бөлiгiнде Ерейментау ауданы әкiмдiгiнiң <http://ereymen.gov.kz/kk/> интернет ресурсында көрсетiлген қызмет берушiнiң мамандарымен жүзеге асырылады.

Шағымдану тәртiбi туралы ақпаратты «электрондық үкiмет» call-орталығының ақпараттық-анықтама қызметiнiң 1414, 8-800-080-7777 (қонырау салу тегiн) телефоны арқылы алуға болады.

Көрсетiлген мемлекеттiк қызметтiң нәтижелерiмен келiспеген немесе әдепсiз қызмет көрсетiлген жағдайда шағым қызмет берушi басшысының атына немесе осы стандартқа 1-қосымшада көрсетiлген интернет-ресурстарда орналастырылған қызмет берушi басшысына немесе тиiстi әкiмшiлiк аумақтық бiрлiгiнiң әкiмiне немесе egov.kz порталына берiледi.

Көрсетiлген мемлекеттiк қызметтiң нәтижелерiмен келiспеген жағдайда қызмет алушы заңнамада белгiленген тәртiппен сотқа өтiнiш жасауға құқылы.

Шағым шағымда қойылған мәселелердi шешу оның құзыретiне кiретiн лауазымды тұлғаға жолданады.

Шағымда қызмет алушының тегi, аты, әкесiнiң аты (жеке басын куәландыратын құжатта болған кезде), пошталық мекенжайы, шағым беру күнi және қызмет алушының қолы көрсетiледi.

Шағым берген кезде әрекеттерi немесе әрекетсiздiгi шағымданатын лауазымды тұлғалардың лауазымы, тегi және аты-жөнi, өтiнiш жасау себептерi және талаптар көрсетiледi.

Шағымды қызмет берушiнiң кеңсесiне тапсырған кезде шығамды қабылдау растамасы шағым берген қызмет алушыға шағым қабылданған күнi және уақыты, қабылдаған лауазымды тұлғаның тегi және аты-жөнi көрсетiлген талон беру болып табылады. Шағымды қарау барысы туралы ақпаратты қызмет берушiнiң кеңсесiнен алуға болады.

Шағымды портал арқылы жiберген кезде, шағымның қаралу барысы (жеткiзiлгенi, тiркелгенi, орындалуы, қарастырылу нәтижесi туралы белгi) туралы ақпарат қызмет алушының «жеке кабинетiнде» қолжетiмдi болады.

Шағымдарды қарау «Мемлекеттiк көрсетiлетiн қызмет туралы» Қазақстан Республикасының 2013 жылғы 15 сәуiрдегi Заңының 25-бабында белгiленген ерекшелiктердi ескере отырып, «Жеке және заңды тұлғалардың өтiнiштерiн қарау тәртiбi туралы» Қазақстан Республикасының 2007 жылғы 12 қаңтардағы Заңында көзделген тәртiпте және мерзiмдерде жүзеге асырылады.

**Шағымдану туралы қосымша ақпаратты Ерейментау ауданы әкiмi аппаратының мемлекеттiк қызметтердi талдау бөлiмiнде 8 (71633) 21467 телефоны арқылы Ерейментау қаласы, Құнанбай көшесi, 121-үй мекенжайы бойынша алуға болады немесе Ерейментау ауданы білім бөлімінде**      **8-(71633)2-20-16 телефоны арқылы Ерейментау қаласы, Әл-Фараби көшесі 10 үй. мекенжайы бойынша алуға болады.**

**Выдача дубликатов документов об основном среднем, общем среднем образовании**

Приложение 2    
к приказу Министра  
образования и науки  
Республики Казахстан  
от 22 января 2016 года  
№ 68

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»**

**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 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 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 оказаниягосударственных услуг**

      11. Для обжалования решений, действий (бездействий) услугодателя и (или) его должностных лиц по вопросам оказания государственных услуг:  
      подается жалоба в письменном виде на имя руководителя местного исполнительного органа города республиканского значения и столицы, района (города областного значения) на адрес, который размещен на:  
      1) интернет-ресурсе Министерства: 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 Государственной корпорации направляется руководителю Государственной корпорации по адресам и телефонам, указанным на интернет-ресурсе Государственной корпорации: 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, Государственной корпорации 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.  
      Информация о порядке обжалования предоставляется 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 оказаниягосударственной 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.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 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»

                            \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
                            \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
                               (наименование учебного заведения)  
                            от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
                             (Ф. И. О. (при наличии) полностью и ИИН)  
                            \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
                            \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
                                           (год окончания)  
                            \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
                            \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
                                  наименование и адрес учебного  
                                   заведения, в случае изменения

Форма

**Заявление**

      Прошу Вас выдать мне дубликат аттестата (свидетельства) в связи  
с (нужный документ необходимо подчеркнуть)  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать причину)  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
      Согласен на использование сведений, составляющих охраняемою  
законом тайну, содержащихся в информационных системах.  
                                    \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г  
                                     (подпись)

Приложение 2          
к стандарту государственной услуги  
«Выдача дубликатов документов об  
основном среднем, общем среднем  
образовании»

                                  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
                                     (Фамилия, имя, отчество (при  
                                      наличии)(далее- Ф.И.О.), либо  
                           наименование организации услугополучателя)  
                           \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
                                   (адрес услугополучателя)

Форма

**Расписка**  
                   **об отказе в приеме документов**

      Руководствуясь подпунктом 2 [статьи 20](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1300000088#z43) Закона Республики от 15  
апреля 2013 года «О государственных услугах», отдел № \_\_\_\_\_ филиала  
Государственной корпорации «Правительство для граждан» (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 2-х экземплярах по одному для  
каждой стороны.  
      Ф. И. О. (при его наличии) работника Государственной  
корпорации)       \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
                       (подпись)  
      Исполнитель: Ф. И. О.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
      Телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
      Получил: Ф.И.О. / подпись услугополучателя.  
      «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ года.

**Выдача дубликатов документов об основном среднем, общем среднем образовании**

Приложение 2  
к постановлению акимата  
Акмолинской области  
от 15 апреля 2016 года  
№ А-5/169

Утвержден  
постановлением акимата  
Акмолинской области  
от 15 июня 2015 года  
№ А-7/296

**Регламент 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), оказывается организациями основного среднего и общего среднего образования Акмолинской области (далее – услугодатель).  
      Прием заявления и выдача результата оказания государственной услуги осуществляются через:  
      1) канцелярию услугодателя;  
      2) некоммерческое акционерное общество "Государственная корпорация "Правительство для граждан" (далее – Государственная корпорация).  
      2. Форма оказания государственной услуги – бумажная.  
      3. 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.  
 **2. Описание порядка действий структурных подразделений (работников) услугодателя в процессе оказания государственной услуги**

      4. Основанием для начала процедуры (действия) по оказанию государственной услуги является:  
      1) при обращении к услугодателю и в Государственную корпорацию –заявление по форме согласно [приложению 1](http://adilet.zan.kz/rus/docs/V1500011057#z85) к стандарту государственной услуги "Выдача дубликатов документов об основном среднем, общем среднем образовании" (далее - Стандарт), утвержденного приказом Министра образования и науки Республики Казахстан от 8 апреля 2015 года № 179 (зарегистрировано в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов № 11057).  
      5. Содержание каждой процедуры (действия), входящей в состав процесса оказания государственной услуги, длительность его выполнения:  
      1) сотрудник канцелярии осуществляет прием документов, их регистрацию – 15 минут;  
      2) руководитель рассматривает документы, определяет ответственного исполнителя – 1 час;  
      3) ответственный исполнитель осуществляет заполнение дубликата – 14 рабочих дней;  
      4) руководитель подписывает дубликат – 1 час;  
      5) сотрудник канцелярии выдает услугополучателю дубликат - 15 минут.  
      6. Результат процедуры (действия) по оказанию государственной услуги, который служит основанием для начала выполнения следующей процедуры (действия):  
      1) выдача расписки услугополучателю, направление документов руководителю;  
      2) определение ответственного исполнителя для исполнения;  
      3) направление дубликата руководителю;  
      4) подписание дубликата;  
      5) выдача дубликата.  
 **3. Описание порядка взаимодействия структурных подразделений (работников) услугодателя в процессе оказания государственной услуги**

      7. Перечень структурных подразделений (работников) услугодателя, которые участвуют в процессе оказания государственной услуги:  
      1) сотрудник канцелярии;  
      2) руководитель;  
      3) ответственный исполнитель.  
      8. Описание последовательности процедур (действий) между структурными подразделениями (работниками) с указанием длительности каждой процедуры (действия):  
      1) сотрудник канцелярии осуществляет прием документов, их регистрацию – 15 минут;  
      2) руководитель рассматривает документы, определяет ответственного исполнителя – 1 час;  
      3) ответственный исполнитель осуществляет заполнение дубликата – 14 рабочих дней;  
      4) руководитель подписывает дубликат - 1 час;  
      5) сотрудник канцелярии выдает услугополучателю дубликат - 15 минут.  
**4. Описание порядка взаимодействия с Государственной корпорацией "Правительство для граждан" и (или) иными услугодателями в процессе оказания государственной услуги**

      9. Описание порядка обращения в Государственную корпорацию, длительность обработки запроса услугодателя:  
      1) услугополучатель для получения государственной услуги обращается в Государственную корпорацию;  
      2) работник Государственной корпорации проверяет правильность заполнения заявлений и полноту пакета документов и выдает услугополучателю расписку о приеме заявления - 5 минут;  
      В случае представления услугополучателем неполного пакета документов согласно [пункту 9](http://adilet.zan.kz/rus/docs/V1500011057#z74) Стандарта, работник Государственной корпорации отказывает в приеме заявления и выдает расписку об отказе в приеме пакета документов по форме, согласно [приложению 2](http://adilet.zan.kz/rus/docs/V1500011057#z86) к Стандарту;  
      3) работник Государственной корпорации получает письменное согласие услугополучателя на использование сведений, составляющих охраняемую законом тайну, содержащихся в информационных системах, если иное не предусмотрено законами Республики Казахстан - 5 минут;  
      4) работник Государственной корпорации идентифицируют личность услугополучателя, вносит соответствующую информацию об услугополучателе и список поданных документов – 5 минут;  
      5) работник Государственной корпорации подготавливает пакет документов и направляет его услугодателю через курьерскую или иную уполномоченную на это связь - 1 рабочий день;  
      6) процедуры (действия) услугодателя, предусмотренные [пунктом 5](http://adilet.zan.kz/rus/docs/V16B0005368#z35) настоящего Регламента;  
      7) работник Государственной корпорации в срок, указанный в расписке о приеме пакета документов, выдает результат оказания государственной услуги услугополучателю – 15 минут.  
      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](http://adilet.zan.kz/rus/docs/V1500011057#z85) Стандарта, 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).  
      При обращении в Государственную корпорацию:  
      1) заявление услугополучателя, по форме согласно [приложению 1](http://adilet.zan.kz/rus/docs/V1500011057#z85) Стандарта, 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 документом, удостоверяющим 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".  
      Подробное описание последовательности процедур (действий), взаимодействий структурных подразделений (работников) услугодателя в процессе оказания государственной услуги, а также описание порядка взаимодействия с иными услугодателями и (или) Государственной корпорацией в процессе оказания государственной услуги отражается в справочнике бизнес-процессов оказания государственной услуги согласно [приложению](http://adilet.zan.kz/rus/docs/V16B0005368#z42) к настоящему регламенту.

**Выдача дубликатов документов об основном среднем, общем среднем образовании**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Памятка о порядке получения государственной услуги «Выдача дубликатов документов об основном среднем, общем среднем образовании»** | | |
| 1 | Информация об услугодателе (наименование, график работы, адрес интернет-ресурса) | Организации основного среднего и общего среднего образования Ерейментауского района  График работы: с понедельника по пятницу включительно с 9.00 до 18.30 часов, с перерывом на обед с 13.00 до 14.30 часов, кроме выходных и праздничных дней |
| 2 | Информация об организациях, осуществляющих прием заявлений и выдачу результатов оказания государственной услуги | 1) канцелярию услугодателя;  2) Некоммерческое акционерное общество "Государственная корпорация "Правительство для граждан" (далее - Государственная корпорация). |
| 3 | Информация о способе получения государственной услуги посредством веб-портала «электронного правительства» | Канцелярию услугодателя |
| 4 | Срок оказания государственной услуги | с момента сдачи услугополучателем документов при обращении к услугодателю или в Государственную корпорацию - 15 рабочих дней |
| 5 | Перечень документов, необходимых для получения государственной услуги | 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) |
| 6 | Результат оказания государственной услуги | является выдача дубликата аттестата об основном среднем образовании, дубликата аттестата об общем среднем образовании. |
| 7 | Дополнительная информация (номер Единого контакт - центра по вопросам оказания государственных услуг, номера иных телефонных справочных служб в случае их наличия) | 1414, 8 800 080 7777 номер Единого контакт-центра по вопросам оказания государственных услуг |

**Порядок обжалования государственной услуги**

Разъяснение порядка обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц услугодателя, а также оказание содействия в подготовке жалобы осуществляются специалистами услугодателя, находящихся по адресам, указанным на интернет ресурсе акимата Ерейментауского района <http://ereymen.gov.kz/ru/gosudarstvennye-uslugi> в разделе «государственные услуги акимата».

Информацию о порядке обжалования можно получить по телефону информационно-справочной службы call-центра «электронного правительства» 1414, 8-800-080-7777 (звонок бесплатный).

В случаях несогласия с результатами оказанной государственной услуги либо некорректного обслуживания, жалоба подается по выбору услугополучателя: на имя руководителя услугодателя или на имя акима соответствующей административно-территориальной единицы или на портал egov.kz

В случаях несогласия с результатами оказанной государственной услуги, услугополучатель имеет право обратиться в суд в установленном законодательством порядке.

Жалоба адресуется должностному лицу, в компетенцию которого входит разрешение поставленных в жалобе вопросов.

В жалобе указываются фамилия, имя, отчество (при наличии в документе, удостоверяющем личность), почтовый адрес услугополучателя, дата подачи жалобы и подпись услугополучателя.

При подаче жалобы указываются должность, фамилии и инициалы должностных лиц, чьи действия или бездействия обжалуются, мотивы обращения и требования.

При сдаче жалобы в канцелярию услугодателя, подтверждением принятия жалобы является выдача услугополучателю государственной услуги, подавшему жалобу, талона с указанием даты и времени, фамилии и инициалов должностного лица, принявшего жалобу. Информацию о ходе рассмотрения жалобы можно получить у должностных лиц канцелярии соответствующего услугодателя.

При отправке жалобы через портал, информация о ходе рассмотрения жалобы (отметка о доставке, регистрации, исполнении, результате рассмотрения) доступна в «личном кабинете» услугополучателя.

Рассмотрение жалоб осуществляется в порядке и сроки, предусмотренные Законом Республики Казахстан от 12 января 2007 года «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц», с учетом особенностей, установленных в статье 25 Закона Республики Казахстан от 15 апреля 2013 года «О государственных услугах».

**Дополнительную информацию о порядке обжалования оказания государственной услуги можно получить в аппарате акима Ерейментауского района по телефонам 8-(716-33) 21467 по адресу г. Ерейментау, ул. Кунанбаева 121, либо в отделе образования  Ерейментауског района по телефонам 8-(716-33) 2-20-16 по адресу г.Ерейментау  ул. Аль-Фараби д.10.**