Приложение 3
 к приказу Министра
 образования и науки
 Республики Казахстан
от 14 апреля 2015 года № 200

**Стандарт государственной услуги**
**«Выдача дубликатов документов о техническом и профессиональном**
**образовании»**

 **1. Общие положения**

      1. Государственная услуга «Выдача дубликата документов о техническом и профессиональном образовании» (далее – государственная услуга).
      2. Стандарт государственной услуги разработан Министерством образования и науки Республики Казахстан (далее – Министерство).
      3. Стандарт государственной услуги оказывается организациями технического и профессионального, послесреднего образования (далее –услугодатель).
      Прием заявлений и выдача результатов оказания государственной услуги осуществляются через:
      1) канцелярию услугодателя;
      2) Республиканское государственное предприятие «Центр обслуживания населения» Комитета связи, информатизации и информации Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан (далее – ЦОН).

 **2. Порядок оказания государственной услуги**

      4. Сроки оказания государственной услуги:
      1) с момента сдачи документов услугодателю, в ЦОН – 30 рабочих дней.
      При обращении в ЦОН день приема не входит в срок оказания государственной услуги.
      2) максимально допустимое время ожидания для сдачи документов услугополучателем услугодателю –10 минут, в ЦОНе-15 минут;
      3) максимально допустимое время обслуживания услугополучателя у услугодателя –30 минут, в ЦОНе – 20 минут.
      5. Форма оказания государственной услуги: бумажная.
      6. Результат оказания государственной услуги – дубликат документов о техническом и профессиональном образовании.
      Форма предоставления результата оказания государственной услуги: бумажная.
      7. Государственная услуга оказывается на бесплатной основе физическим лицам (далее-услугополучатель).
      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 услугодателя с 9.00 до 18.00 часов, с перерывом на обед с 13.00 до 14.00 часов;
       2) ЦОНа – с понедельника по субботу включительно, в соответствии с установленным графиком работы с 9.00 часов до 20.00 часов без перерыва на обед, за исключением выходных и праздничных дней, согласно трудовому законодательству.
      Государственная услуга оказывается по выбору услугополучателя, прием осуществляется в порядке «электронной» очереди, без ускоренного обслуживания, возможно бронирование электронной очереди посредством портала.
      9. Перечень документов, необходимых для оказания государственной услуги при обращении услугополучателя:(законодательством не предусмотрен, перечень документов сформирован исходя из пп. 6-3) ст.5 ЗРК Об образовании.
      к услугодателю:
      1) заявление по форме, согласно приложению 1 к настоящему стандарту, в котором излагаются обстоятельства утери документа об образовании или другие причины (изменение фамилии, имени, отчества (при наличии), негодность или ошибки при заполнении документа);
      2) документ удостоверяющий личность (для идентификации).
      Подтверждением принятия документов является выдача расписки с указанием фамилии и инициалов лица, принявшего документов, а также штамп, входящий номер и дата.
      в ЦОН:
      1) заявление на имя руководителя учебного заведения технического и профессионального образования по форме согласно приложению 1 к настоящему стандарту, в котором излагаются обстоятельства утери документа об образовании или другие причины (изменение фамилии, имени, отчества (при его наличии), негодность или ошибки при заполнении документа);
      2) документ удостоверяющий личность (для идентификации).
      В случае ликвидации учебного заведения технического и профессионального образования услугополучатель обращается в архив по месту нахождения учебного заведения технического и профессионального образования.
      При сдаче документов в ЦОН, указанных в пункте 9 настоящего стандарта, услугополучателю выдается расписка о приеме документов по форме, согласно приложению 2 к настоящему стандарту государственной услуги.
      В ЦОНе выдача готовых документов осуществляется на основании расписки, при предъявлении удостоверения личности (либо его представителя по нотариально заверенной доверенности).
      ЦОН обеспечивает хранение результата оказания государственной услуги в течение одного месяца, после чего передает их услугодателю для дальнейшего хранения. При обращении услугополучателя по истечении одного месяца, по запросу ЦОН услугодатель в течение одного рабочего дня направляет готовые документы в ЦОН для выдачи услугополучателю.
      Сведения документа, удостоверяющие личность услугополучателя, являющийся государственным информационным ресурсом работник ЦОНа получает из соответствующих государственных информационных систем через шлюз «электронного правительства».
      Услугодатель получает письменное согласие услугополучателя на использование сведений составляющих охраняемую законом тайну, содержащихся в информационных системах, по форме, представленной ЦОНом, если иное не предусмотрено законами Республики Казахстан.
      Истребование от услугополучателей документов, которые могут быть получены из информационных систем, не допускается.
      10. В случае предоставления услугополучателем неполного пакета документов, согласно перечню, предусмотренному пунктом 9 настоящего стандарта государственной услуги, работник ЦОНа отказывает в приеме заявления и выдает расписку по форме согласно приложению 2 к настоящему стандарту государственной услуги.

 **3. Порядок обжалования решений, действий (бездействия)**
**услугодателя, центров обслуживания населения и (или) их**
**работников по вопросам оказания государственных услуг**

      11. Обжалование решений, действий (бездействий) услугодателя и (или) его должностных лиц, ЦОНа и (или) их работников по вопросам оказания государственной услуги жалоба подается в письменном виде на имя:
      руководителя Министерства либо лица его замещающего по адресу, указанному в пункте 14 настоящего стандарта государственной услуги;
      руководителя услугодателя, а также руководителя соответствующего местного исполнительного органа города республиканского значения и столицы, района (города областного значения) по адресам, указанным в пункте 14 настоящего стандарта государственной услуги.
      Подтверждением принятия жалобы является ее регистрация (штамп, входящий номер и датарегистрации проставляются на втором экземпляре жалобы или сопроводительном письме к жалобе) в канцелярии Министерства, услугодателя,в ЦОН с указанием фамилии и инициалов лица, принявшего жалобу, срока и места получения ответа на поданную жалобу.
      В жалобе услугополучателя указывается его фамилия, имя, отчество, почтовый адрес, контактный телефон.
      Жалоба услугополучателя, поступившая в адрес Министерства, услугодателя, МИО или ЦОНа, подлежит рассмотрению в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня ее регистрации. Мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется услугополучателю по почте либо выдается нарочно в канцелярии услугодателя или ЦОНа.
      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 государственной услуги, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.
      При отправке жалобы через портал услугополучателю 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).
      12.В случае несогласия с результатами оказанной государственной услуги, услугополучатель имеет право обратиться в суд в установленном законодательством Республики Казахстан порядке.

 **4. Иные требования с учетом особенностей оказания**
**государственной услуги, в том числе оказываемой через центры**
**обслуживания населения**

      13. Услугополучателям имеющим установленным законодательством порядке полную или частичную утрату способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться прием документов, для оказания государственной услуги, производится работником ЦОНа с выездом по месту жительства посредством обращения через Единый контакт-центр 1414.
      14. Адреса мест оказания государственной услуги размещены:
       1) на интернет-ресурсе Министерства: **www.edu.gov.kz**:
      010000, город Астана, улица Орынбор, 8
      телефон: +7 (7172) 742-425
      e-mail:pressa@edu.gov.kz.
      2) на интернет-ресурсах МИО согласно списку, указанному в Приложении 3 к стандарту государственной услуги;
      3) на интернет-ресурсеЦОНа: www.con.gov.kz;
       4) на портале **www.e.gov.kz**.
      15. Услугополучатель имеет возможность получения информации о порядке и статусе оказания государственной услуги в режиме удаленного доступа посредством «личного кабинета» портала, а также единого контакт-центра по вопросам оказания государственных услуг.
      16. Контактные телефоны справочных служб услугодателяпо вопросам оказания государственной услуги размещены на интернет-ресурсе Министерства: www.edu.gov.kz**.**Единый контакт-центр по вопросам оказания государственных услуг: 1414.

 Приложение 1
к стандарту государственной
услуги «Выдача дубликатов
документов о техническом и
 профессиональном
 образовании»

Форма

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
 /Ф.И.О. (при его наличии)
руководителя организации полностью)/
от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
/Ф.И.О. (при его наличии) полностью/
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
 /наименование учебного заведения,
 год окончания/
по специальности \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
/наименование специальности/
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
наименование и адрес учебного заведения,
 в случае изменения

                           **Заявление**

      Прошу Вас выдать мне дубликат диплома в связи с
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/указать причину/
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Согласен на использоания сведений, составляющих охраняемую законом
тайну, содержащихся в информационных системах.

«\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ подпись/

 Приложение 2
к стандарту государственной
услуги «Выдача дубликатов
документов о техническом и
 профессиональном
 образовании»

Форма

(Фамилия, имя, при наличии отчества (далее-ФИО),
либо наименование организации услугополучателя)
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
(адрес услугополучателя)

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

      Руководствуясь пунктом 2 статьи 20 Закона Республики Казахстан
от 15 апреля 2013 года «О государственных услугах», отдел №\_\_ филиала
РГП «Центр обслуживания населения» (указать адрес) отказывает в
приеме документов на оказание государственной услуги
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ввиду предоставления Вами неполного пакета
документов согласно перечню, предусмотренному стандартом
государственной услуги, а именно:
      Наименование отсутствующих документов:
      1) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;
      2) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;
      3) ….
      Настоящая расписка составлена в 2 экземплярах, по одному для
каждой стороны.

Ф.И.О. (работника ЦОН)              (подпись)

Исп. Ф.И.О.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
Телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
Получил: Ф.И.О./ подпись услугополучателя

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

© 2012. РГП на ПХВ Республиканский центр правовой информации Министерства юстиции Республики Казахстан