**Қазақстан Республикасы   
Білім және ғылым министрінің   
2015 жылғы 8 сәуірдегі   
№ 179 бұйрығымен бекітілген**

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

**1. Жалпы ережелер**

1. «Негізгі орта, жалпы орта білім 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) Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрлігінің Байланыс, ақпараттандыру және ақпарат комитетінің «Халыққа қызмет көрсету орталығы» шаруашылық жүргізу құқығындағы республикалық мемлекеттік кәсіпорны (бұдан әрі - ХҚКО) арқылы жүзеге асырылады.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

4. Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі:  
1) көрсетілетін қызметті берушіге немесе ХҚКО-ға 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 куәліктің телнұсқасын, жалпы орта білім туралы аттестаттың телнұсқасын беру болып табылады.  
Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін ұсыну нысаны: қағаз түрінде.  
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) ХҚКО: Қазақстан Республикасының еңбек заңнамасына сәйкес демалыс 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 стандартқа 1-қосымшаға 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);  
3) құжаттың нөмірі және берілгенін тіркеу күні көрсетілген, азамат құжатының жоғалғаны жөніндегі ақпаратты орналастырған күннен бастап жарияланған мерзімі күнтізбелік 10 күннен аспаған мерзімді баспа басылымынан үзінді немесе бүлінген құжаттың түпнұсқасын ұсыну.  
Қазақстан Республикасы аумағында 2008 жылдан кейін шығарылған тұлғаның жеке басын куәландыратын құжаттар, туу туралы куәліктер туралы мәліметті көрсетілген қызметті берушінің қызметкері және ХҚО қызметкері тиісті мемлекеттік ақпараттық жүйелерден алады.  
ХҚКО-ға жүгінген кезде:  
1) осы стандартқа 1-қосымшаға 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);  
3) құжаттың нөмірі және берілгенін тіркеу күні көрсетілген, азамат құжатының жоғалғаны жөніндегі ақпаратты орналастырған күннен бастап жарияланған мерзімі күнтізбелік 10 күннен аспаған мерзімді баспа басылымынан үзінді немесе бүлінген құжаттың түпнұсқасын ұсыну.  
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 ХҚКО қызметкері мемлекеттік қызмет көрсету кезінде Қазақстан Республикасының заңдарында өзгеше көзделмесе, көрсетілетін қызметті алушыдан ақпараттық жүйелерде қамтылған заңмен қорғалатын құпия мәліметтерді пайдалануға келісімін алады.  
ХҚКО арқылы құжаттар қабылдау кезінде көрсетілетін қызметті алушыға тиісті құжаттардың қабылданғаны туралы қолхат беріледі.  
ХҚКО 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, ХҚКО-ның сұранысы бойынша көрсетілетін қызметті беруші дайын құжаттарды көрсетілетін қызметті алушыға беру үшін бір жұмыс күнінің ішінде ХҚКО-ға жібереді.  
10. Осы мемлекеттік көрсетілетін қызметті көрсету стандартының 9-тармағына сәйкес көрсетілетін қызметті алушы құжаттар пакетін толық ұсынбаған жағдайда, ХҚКО қызметкері өтінішті қабылдаудан бас тартады және осы мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартына қосымшаға сәйкес нысан бойынша құжаттарды қабылдаудан бас тарту туралы қолхат береді.

3. Мемлекеттік қызмет көрсету мәселесі бойынша республикалық  
маңызы бар қаланың және астананың, ауданның (облыстық маңызы  
бар қаланың) жергілікті атқарушы органдарының, көрсетілетін  
қызметті берушінің және (немесе) оның лауазымды адамдарының,  
халыққа қызмет көрсету орталықтарының және (немесе) олардың  
қызметкерлерінің шешімдеріне, әрекетіне (әрекетсіздігіне)  
шағымдану тәртібі

11. Республикалық маңызы бар қаланың және астананың, ауданның (облыстық маңызы бар қаланың) жергілікті атқарушы органдарының, көрсетілетін қызметті берушінің және (немесе) оның лауазымды тұлғаларының мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша шешімдеріне, әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағым көрсетілетін қызметті алушының тегі, аты, әкесінің аты (бар болса), мекенжайы, байланыс телефондары көрсетіле отырып, мекенжайлары:  
1) Министрліктің www.edu.gov.kz интернет-ресурсының «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер» бөлімінде;  
2) республикалық маңызы бар қаланың және астананың, ауданның (облыстық маңызы бар қаланың) жергілікті атқарушы органдарының интернет-ресурстарында орналастырылған республикалық маңызы бар қаланың және астананың, ауданның (облыстық маңызы бар қаланың) жергілікті атқарушы органының басшысының атына беріледі.  
Шағымды қабылдаған адамның тегін және аты-жөнін, берілген шағымға жауап алу мерзімі мен орнын көрсете отырып, республикалық маңызы бар қаланың және астананың, ауданның (облыстық маңызы бар қаланың) жергілікті атқарушы органдарының, көрсетілетін қызметті берушінің кеңсесінде тіркелуі (мөртабан, кіріс нөмірі және күні) шағымның қабылдануын растау болып табылады.  
ХҚКО қызметкерінің әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағым ХҚКО-ның www.con.gov.kz. интернет-ресурсында көрсетілген мекенжайлар мен телефондар бойынша ХҚКО-ның басшысына жіберіледі.  
Республикалық маңызы бар қаланың және астананың, ауданның (облыстық маңызы бар қаланың) жергілікті атқарушы органының, көрсетілетін қызметті берушінің, ХҚКО-ның 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 ақпаратты мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері жөніндегі бірыңғай байланыс орталығы арқылы алуға болады.  
Жеке тұлғаның шағымында оның тегі, аты, әкесінің аты (бар болға жағдайда), поштасының мекенжайы көрсетіледі.   
12. Көрсетілген қызмет нәтижелерімен келіспеген жағдайда, көрсетілетін қызметті алушы Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен сотқа жүгінуге құқылы.

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

13. Заңнамада белгіленген тіршілік әрекеті немесе өзі-өзіне қызмет көрсету, өз бетінше жылжу, бағдарлау мүмкіндігі толық немесе жартылай шектеулі көрсетілетін қызметті алушыларға мемлекеттік қызмет көрсету үшін қажетті құжаттарды қабылдауды көрсетілетін қызметті алушының мекенжайына барып, Бірыңғай байланыс орталығы 1414 арқылы ХҚКО қызметкері жүргізеді.  
14. Мемлекеттік қызмет көрсету орындарының мекенжайлары:  
1) көрсетілетін қызметті берушінің, республикалық маңызы бар қаланың және астананың, ауданның (облыстық маңызы бар қаланың) жергілікті атқарушы органдарының интернет-ресурстарында;  
2) ХҚКО-ның www.con.gov.kz интернет-ресурсында орналастырылған.  
15. Көрсетілетін қызметті алушы портал арқылы жүгінген кезде ЭЦҚ-ның болуы талап етіледі.   
16. Көрсетілетін қызметті алушының мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі туралы ақпаратты көрсетілетін қызметті берушінің анықтамалық қызметтері, мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері жөніндегі бірыңғай байланыс орталығы арқылы қашықтықтан қол жеткізу режимінде алуға мүмкіндігі бар.  
17. Анықтама қызметтерінің байланыс телефондары www.edu.gov.kz интернет-ресурсының «Мемлекеттік көрсетілетін қызмет» бөлімінде орналастырылған. Мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері жөніндегі бірыңғай байланыс орталығы: 8-800-080-7777, 1414.

«Негізгі орта, жалпы орта білім   
туралы құжаттардың телнұсқаларын  
беру» мемлекеттік көрсетілетін   
қызмет стандартына 1-қосымша   
Нысан   
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
(оқу орнының атауы/)/   
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
/толық Т.А.Ә. (болған жағдайда)   
және ЖСН/   
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
/бітірген жылы/   
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
Өзгерген жағдайда оқу орнының   
атауы және мекенжайы   
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 \_\_  
(қолы)

«Негізгі орта, жалпы орта білім   
туралы құжаттардың телнұсқаларын  
беру» мемлекеттік көрсетілетін   
қызмет стандартына 2-қосымша   
Нысан   
(Тегі, аты, әкесінің аты (болған  
жағдайда) (бұдан әрі - Т.А.Ә.)   
немесе көрсетілетін қызметті   
алушы ұйымының атауы)   
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
(көрсетілетін қызметті алушының  
мекенжайы)   
Құжаттарды қабылдаудан бас тарту туралы қолхат  
«Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» 2013 жылғы 15 сәуірдегі Қазақстан Республикасы Заңының 20-бабының 2-тармағын басшылыққа ала отырып, «Халыққа қызмет көрсету орталығы» РМК 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.  
ХҚКО 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

**Утвержден   
приказам 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 заявлений и выдача результатов оказания государственной услуги осуществляются через:  
1) канцелярию услугодателя;  
2) Республиканское государственное предприятие на праве хозяйственного ведения «Центр обслуживания населения» Комитета связи, информатизации и информации Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан (далее - ЦОН), который направляет в областные (городские) управления образования.

2. Порядок оказания государственной услуги

4. Срок оказания государственной услуги:  
1) с момента сдачи услугополучателем документов при обращении к услугодателю или в ЦОН - 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 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) 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.  
Прием осуществляется в порядке «электронной» очереди по выбору услугополучателябез ускоренного обслуживания, 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 согласно приложению 1 к настоящему стандарту, 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 документ удостоверяющий личность услугополучателя (требуется для идентификации личности);  
3) выписка из периодического печатного издания, с указанием номера и даты регистрации выдачи документа, сроком опубликования не более 10 рабочих дней, со дня размещения гражданином информации по утере документа или предоставления оригинала испорченного документа.  
Сведения о документах, удостоверяющих личность, свидетельстве о рождении, произведенным на территории Республики Казахстан после 2008 года, сотрудник услугодателя и работник ЦОНа получает из соответствующих государственных информационных систем через шлюз «электронного правительства».  
При обращении в ЦОН:  
1) заявление услугополучателя, согласно приложению 1 к настоящему стандарту, 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 документ удостоверяющий личность услугополучателя (требуется для идентификации личности);  
3) выписка из периодического печатного издания, с указанием номера и даты регистрации выдачи документа, сроком опубликования не более 10 рабочих дней, со дня размещения гражданином информации по утере документа или предоставления оригинала испорченного документа.  
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 ЦОНа 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 ЦОН услугополучателю выдается расписка о приеме соответствующих документов.  
В ЦОНе выдача готовых документов осуществляется на основании расписки о приеме соответствующих документов, при предъявлении документа удостоверяющий личность (либо его представителя по нотариально заверенной доверенности).  
ЦОН обеспечивает хранение результата в течение одного месяца, после чего передает их услугодателю для дальнейшего хранения. При обращении услугополучателя по истечении одного месяца, по запросу ЦОНауслугодатель в течение одного рабочего дня направляет готовые документы в ЦОН для выдачи услугополучателю.  
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) адреса, которых размещены 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 ЦОНа направляется к руководителю ЦОНа по адресам и телефонам, указанным на интернет-ресурсеЦОНа: 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.  
В жалобе физического лица указываются его фамилия, имя, отчество (приналичии), 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 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 на интернет-ресурсах:  
1) услугодателя: местных исполнительных органов города республиканского значения и столицы, района (города областного значения);  
2) ЦОНа: 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-ресурсеwww.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»   
Форма   
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
(наименование учебного заведения/)/  
от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
/Ф.И.О. (при наличии) полностью и ИИН /  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
/год окончания/  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
наименование и адрес  
учебного заведения,  
в случае изменения  
Заявление  
Прошу Вас выдать мне дубликат аттестата (свидетельства) в связи  
с нужный документ необходимо подчеркнуть  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ указать  
причину/  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
Согласен на использования сведений, составляющих охряняемую  
законом тайну, содержащихся в информационных системах  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_«\_\_» \_\_\_\_ 20 \_\_ г  
(подпись)

Приложение 2   
к стандарту государственной услуги   
«Выдача дубликатов документов об   
основном среднем, общем среднем   
образовании»   
Форма   
(Фамилия, имя, отчество (при наличии) (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 (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. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.  
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