Приложение

к приказу Министра образования и

науки Республики Казахстан

от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 2017 года

№ \_\_\_\_

Приложение 1

к приказу Министра образования и

науки Республики Казахстан

от 9 апреля 2015 года

№ 186

Стандарт государственной услуги

«**Выдача дубликатов документов о высшем и послевузовском образовании**»

1. Общие положения

1. Государственная услуга «Выдача дубликатов документов о высшем и послевузовском образовании» (далее-государственная услуга).
2. Стандарт государственной услуги разработан Министерством образования и науки Республики Казахстан (далее – Министерство).

3. Государственная услуга оказывается высшими учебными заведениями (далее - услугодатель).

 Прием заявления государственной услуги осуществляется через:

 1) «Некоммерческое акционерное общество «Государственная корпорация «Правительство для граждан» (далее - Государственная корпорация);

 2) веб-портал «электронного правительства» [www.egov.kz](http://www.egov.kz) (далее – портал).

 Выдача результата оказания государственной услуги осуществляется через:

 1) Государственную корпорацию;

 2) канцелярию услугодателя (при обращении через портал).

**2. Порядок оказания государственной услуги**

4. Сроки оказания государственной услуги:

1) со дня поступления документов услугодателю - 30 календарных дней,

При обращении в Государственную корпорацию день приема и время в пути посредством почты не входит в срок оказания государственной услуги.

2)  максимально допустимое время ожидания для сдачи документов в Государственной корпорации -15 минут;

3) максимально допустимое время обслуживания в Государственной корпорации -15 минут.

5. Форма оказания государственной услуги: электронная (частично автоматизированная) и (или) бумажная.

6. Результат оказания государственной услуги - дубликат документов о высшем и послевузовском образовании.

Форма предоставления результата оказания государственной услуги: бумажная.

При обращении на портал услугополучателю направляется уведомление о готовности с указанием места получения результата государственной услуги.

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 часов до 18.00 часов, с перерывом на обед с 13.00 часов до 14.00 часов;

2) Государственной корпорации – 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 воскресенья и праздничных дней, согласно трудовому законодательству;

3) портала - круглосуточно, за исключением технических перерывов в связи с проведением ремонтных работ (при обращении услугополучателя после окончания рабочего времени, в выходные и праздничные дни согласно трудовому законодательству Республики Казахстан, прием заявлений и выдача результатов оказания государственной услуги осуществляется следующим рабочим днем).

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:

в Государственной корпорации:

заявление услугополучателя или законного представителя (нотариально заверенная доверенность от услугополучателя) на имя руководителя учебного заведения высшего образования 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) копия документа, удостоверяющего личность (оригинал требуется для идентификации).

3) при изменении фамилии (имени, отчества (при его наличии) и порче документа об образовании прилагается оригинал документа об образовании.

В случае ликвидации высшего учебного заведения услугополучатель обращается в архив по месту нахождения высшего учебного заведения.

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 трех месяцев, после чего передает их услугодателю для дальнейшего хранения. При обращении услугополучателя по истечении одного месяца, по запросу Государственной корпорации услугодатель в течение семи рабочих дней направляет готовые документы в Государственную корпорацию для выдачи услугополучателю.

Услугодатель обеспечивает доставку результата государственной услуги в Государственную корпорацию, оказываемой через Государственную корпорацию, не позднее чем за сутки до истечения срока оказания государственной услуги, установленного стандартом государственной услуги;

На портал:

1) заявление в форме электронного документа на имя руководителя учебного заведения высшего образования 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); удостоверенного электронной цифровой подписью (далее – ЭЦП) услугополучателя.

В случае изменения фамилии (имени, отчества (при его наличии) и порче документа об образовании услугополучатель сдает оригинал документа об образовании услугополучателю при получении результата оказания государственной услуги.

10. В случае предоставления услугополучателем неполного пакета документов, согласно перечню, предусмотренному пунктом 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.

Услугодатель отказывает в оказании государственных услуг по следующим основаниям:

1) в случае не подтверждения обучения услугополучателя в данном вузе услугодатель направляет уведомление в произвольной форме;

2) в случае предоставления услугополучателем неполного пакета документов услугодатель выдает расписку об отказе в приеме документов в произвольной форме.

**3. Порядок обжалования решений, действий (бездействий) услугодателя, Государственной корпорации «Правительство для граждан»** **и (или) их работников по вопросам оказания государственных услуг**

11. Обжалование решений, действий (бездействий) Министерства, услугодателя и (или) его должностных лиц 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;

на имя руководителя услугодателя по адресу, указанному в пункте 14 настоящего стандарта государственной услуги;

на имя руководителя Государственной корпорации по адресам и телефонам, указанным в пункте 14 настоящего стандарта государственной услуги.

Подтверждением принятия жалобы является ее регистрация (штамп, входящий номер и дата проставляются на втором экземпляре жалобы или сопроводительном письме к жалобе) в Государственной корпорации, в канцелярии Министерства, услугодателя с указанием фамилии и инициалов лица, принявшего жалобу, срока и места получения ответа на поданную жалобу.

Жалоба услугополучателя, поступившая в адрес услугодателя или Государственную корпорацию, 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 Государственной корпорации.

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 Государственную корпорацию «Правительство для граждан»**

 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 корпорации с выездом по месту жительства посредством обращения через Единый контакт-центр 1414, 8 800 080 77777.

14. Адреса мест оказания государственной услуги размещены на:

1) интернет-ресурсе Министерства: [www.edu.gov.kz](http://www.minfin.gov.kz);

2) интернет-ресурсе Государственной корпорации: [www.con.gov.kz](http://www.con.gov.kz);

3) портале.

15.  Услугодатель имеет возможность получения государственной услуги в электронной форме через портал при условии наличия ЭЦП.

16. Услугополучатель имеет возможность получения информации о порядке и статусе оказания государственной услуги в режиме удаленного доступа посредством «личного кабинета» портала при условии наличия ЭЦП, а также единого контакт-центра по вопросам оказания государственных услуг: 1414, 8 800 080 77777.

 17. Контактные телефоны справочных служб услугодателя по вопросам оказания государственной услуги размещены на интернет-ресурсе Министерства: [www.edu.gov.kz](http://www.edu.gov.kz).

Форма

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 1к стандарту государственнойуслуги «Выдача дубликатов документов о высшем и послевузовском образовании»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Ф. И. О. (при его наличии) руководитель вуза полностью/ от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ Ф. И. О. (при его наличии) полностью/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/контактные данные услугополучателя/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ год окончания вуза/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_по специальности\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/наименование специальности/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/наименование и адрес вуза, в случае изменения/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Заявление

# Прошу Вас выдать мне дубликат диплома (дубликат диплома с приложениями, дубликат приложения) в связи с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

/указать причину/

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

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

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

«\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_года \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

/подпись/

Форма

Приложение 2

к стандарту государственной

услуги «Выдача дубликатов

документов о высшем и

послевузовском образовании»

Ф. И. О. (при его наличии),

либо наименование организации

услугополучателя)

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

(адрес услугополучателя)

Расписка

об отказе в приеме документов

Руководствуясь пунктом 2 статьи 19 Закона Республики Казахстан
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. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

Настоящая расписка составлена в 2 экземплярах, по одному для каждой стороны.

Ф. И. О. (при его наличии)(работника

Государственной корпорации) (подпись)

Исполнитель: Ф. И. О. (при его наличии) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Получил: Ф. И. О. (при его наличии)/подпись услугополучателя

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ года