

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

**1. Общие положения**

1. Государственная услуга «Выдача дубликатов документов о техническом и профессиональном образовании» (далее - государственная услуга).

2. Стандарт государственной услуги разработан Министерством образования и науки Республики Казахстан (далее - Министерство).

3. Государственная услуга оказывается организациями технического и профессионального, послесреднего образования (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. Порядок оказания государственной услуги**

3. Сроки оказания государственной услуги:

- 1) со дня сдачи документов услугодателю и в Государственную корпорацию - 20 календарных дней;
- 2) максимально допустимое время ожидания для сдачи документов услугополучателем услугодателю - 10 минут, в Государственной корпорации - 15 минут;
- 3) максимально допустимое время обслуживания услугополучателя у услугодателя - 30 минут, в Государственной корпорации - 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 воскресенья 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) 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 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 электронного правительства Республики Казахстан (далее - Портал).

9. Перечень документов, необходимых для оказания государственной услуги при обращении услугополучателя:

к услугодателю:

1) заявление по форме, согласно приложению 1 к настоящему стандарту государственной услуги, 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 личности).

Подтверждением принятия документов является выдача расписки о приеме документов по форме, согласно приложению 2 к настоящему стандарту государственной услуги, с указанием фамилии и инициалов лица, принявшего документов, а также штамп, входящий номер и дата.

в Государственную корпорацию:

1) заявление на имя руководителя организации технического и профессионального, послесреднего образования по форме согласно приложению 1 к настоящему стандарту государственной услуги, 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 организации технического и профессионального, послесреднего образования услугополучатель обращается в архив по месту нахождения учебного заведения технического и профессионального, послесреднего образования.

При сдаче документов в Государственную корпорацию, указанных в настоящем пункте, услугополучателю выдается расписка о приеме документов по форме, согласно приложению 2 к настоящему стандарту государственной услуги.

В Государственной корпорации выдача готовых документов осуществляется при предъявлении услугополучателем документа удостоверяющего личность.

Государственная корпорация 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 Государственной корпорации услугодатель в течение одного рабочего дня направляет готовые документы в Государственную корпорацию для выдачи услугополучателю.

Сведения документа, удостоверяющие личность услугополучателя, являющийся государственным информационным ресурсом, работник Государственной корпорации 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 Государственной корпорацией, 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 Государственной корпорации отказывает в приеме заявления и выдает расписку по форме согласно приложению 3 к настоящему стандарту государственной услуги.

### **3. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) услугодателя, Государственной корпорации и (или) их работников по вопросам оказания государственных услуг**

11. Обжалование решений, действий (бездействий) услугодателя и (или) его должностных лиц, Государственной корпорации 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 дата регистрации проставляются на втором экземпляре жалобы или сопроводительном письме к жалобе) в канцелярии Министерства, услугодателя, в Государственной корпорации с указанием фамилии и инициалов лица, принявшего жалобу, срока и места получения ответа на поданную жалобу.

В жалобе услугополучателя указывается его фамилия, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, контактный телефон.

Жалоба услугополучателя, поступившая в адрес Министерства, услугодателя или Государственной корпорации, 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 обращается 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**

13. Услугополучателям, имеющим нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, ограничивающим 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 7777.

14. Адреса мест оказания государственной услуги размещены на интернет-ресурсах:

1) Министерства: [www.edu.gov.kz](http://www.edu.gov.kz);

2) Государственной корпорации: [www.con.gov.kz](http://www.con.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 услугодателя по вопросам оказания государственной услуги размещены на интернет-ресурсе Министерства: [www.edu.gov.kz](http://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 использования 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

**Расписка**  
**о приеме документов № \_\_\_\_\_**

Отдел № филиала НАО «Государственная корпорация Правительство  
для граждан» \ организация технического и профессионального,  
последнего образования

---

Получены от \_\_\_\_\_ следующие документы:

(Фамилия, имя, отчество (при его наличии) услугополучателя)

1. Заявление

2. Другие \_\_\_\_\_

---

(Фамилия, имя, отчество (при его наличии) (подпись)  
работника Государственной корпорации)\  
работника организации образования

Получил: подпись услугополучателя

«\_» \_\_\_\_\_ 20 \_\_ год

Приложение 3  
к Стандарту государственной  
услуги «Выдача дубликатов  
документов о техническом и  
профессиональном образовании»

Форма  
(Фамилия, имя, отчества (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 НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан»» (указать адрес) организация технического и профессионального, \_\_\_\_\_ послесреднего образования \_\_\_\_\_ (указать адрес) отказывает в приеме документов на оказание государственной услуги \_\_\_\_\_ ввиду предоставления Вами неполного пакета документов согласно перечню, предусмотренному стандартом государственной услуги «Выдача дубликатов документов о техническом и профессиональном образовании», а именно:

Наименование отсутствующих документов:

- 1) \_\_\_\_\_;
- 2) \_\_\_\_\_;
- 3)....

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

\_\_\_\_\_  
(Фамилия, имя, отчество (при его наличии) \_\_\_\_\_ (подпись)  
работника Государственной корпорации)\  
работника организации образования  
Исп. Ф.И.О. \_\_\_\_\_  
Телефон \_\_\_\_\_  
Получил: Ф.И.О./подпись услугополучателя  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.