

Стандарт государственной услуги "Выдача дубликатов документов о техническом и профессиональном образовании"

Сноска. Стандарт государственной услуги в редакции приказа Министра образования и науки РК от 22.01.2016 № 63(вводится в действие с 01.03.2016).

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;

2) Государственной корпорации: 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.

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
к постановлению
Восточно-Казахстанского
областного акимата
от "24" октября 2016 года № 330

Утвержден
постановлением
Восточно-Казахстанского
областного акимата
от 11 августа 2015 года № 205

Регламент 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) 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. Форма оказания государственной услуги: бумажная.

3. Результат оказания государственной услуги – дубликат документов о техническом и профессиональном 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 наличие заявления услугополучателя и документов согласно пункту 9 стандарта государственной услуги "Выдача дубликатов документов о техническом и профессиональном образовании", утвержденного приказом Министра образования и науки Республики Казахстан от 14 апреля 2015 года № 200 (далее – Стандарт).

5. Содержание процедур (действий), входящих в состав процесса оказания государственной услуги, длительность выполнения: действие 1 – прием и регистрация документов услугополучателя сотрудником канцелярии услугодателя согласно пункту 9 Стандарта, выдача услугополучателю расписки о приеме документов, передача руководителю услугодателя. Длительность выполнения – 30 (тридцать) минут; действие 2 – рассмотрение документов услугополучателя руководителем услугодателя и передача документов сотруднику услугодателя. Длительность выполнения – 20 (двадцать) минут; действие 3 – подготовка **сотрудником** услугодателя результата оказания государственной услуги и передача на подпись руководителю услугодателя. Длительность выполнения - 18 (восемнадцать) календарных дней;

действие 4 – подписание руководителем услугодателя результата оказания государственной услуги и передача сотруднику канцелярии услугодателя для выдачи

услугополучателю. Длительность выполнения – 20 (двадцать) минут; действие 5 - выдача сотрудником канцелярии услугодателя результата оказания государственной услуги услугополучателю либо работнику Государственной корпорации. Длительность выполнения – 30 (тридцать) минут. Срок оказания государственной услуги: со дня сдачи документов услугодателю и в Государственную корпорацию – 20 (двадцать) календарных дней.

6. Результатом процедуры (действия) по оказанию государственной услуги по действию 1, указанному в [пункте 5](#) настоящего Регламента являются зарегистрированные документы услугополучателя, которые служат основанием для начала выполнения действия 2, указанного в пункте 5 настоящего Регламента. Результатом действия 2, указанного в пункте 5 настоящего Регламента, являются завизированные документы услугополучателя, которые служат основанием для выполнения действия 3, указанного в пункте 5 настоящего Регламента. Результатом действия 3, указанного в пункте 5 настоящего Регламента, является подготовка результата оказания государственной услуги, которая служит основанием для выполнения действия 4, указанного в пункте 5 настоящего Регламента. Результатом действия 4, указанного в пункте 5 настоящего Регламента, является подписанный результат оказания государственной услуги, который служит основанием для выполнения действия 5, указанного в пункте 5 настоящего Регламента. Результатом действия 5, указанного в пункте 5 настоящего Регламента, является выдача результата оказания государственной услуги услугополучателю либо работнику Государственной корпорации.

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 услугодателя; 2) руководитель услугодателя; 3) сотрудник услугодателя.

8. Описание процедур (действий), необходимых для оказания государственной услуги: 1) прием и регистрация документов услугополучателя сотрудником канцелярии услугодателя согласно [пункту 9](#) Стандарта, выдача услугодателю расписки о приеме документов, передача их руководителю услугодателя. Длительность выполнения – 30 (тридцать) минут;

2) рассмотрение документов услугополучателя руководителем услугодателя и передача документов сотруднику услугодателя. Длительность выполнения – 20 (двадцать) минут;

3) подготовка сотрудником услугодателя документов услугополучателя результата оказания государственной услуги и передача на подпись руководителю услугодателя. Длительность выполнения – 18 (восемнадцать) календарных дней;

4) подписание руководителем услугодателя результата государственной услуги и передача его сотруднику канцелярии услугодателя. Длительность выполнения – 20 (двадцать) минут; 5) выдача сотрудником канцелярии услугодателя результата оказания государственной услуги услугополучателю либо работнику Государственной корпорации. Длительность выполнения – 30 (тридцать) минут.

9. Услугополучатели для получения государственной услуги обращаются в Государственную корпорацию и предоставляют документы согласно пункту 9 Стандарта. Максимально допустимое время обслуживания услугополучателя в Государственной корпорации – 20 (двадцать) минут. При сдаче документов в Государственную корпорацию, указанных в пункте 9 Стандарта, услугополучателю выдается расписка о приеме документов по форме, согласно [приложению 2](#) к Стандарту. В случае предоставления услугополучателем неполного пакета документов, согласно перечню, предусмотренному пунктом 9 Стандарта, работник Государственной

корпорации отказывает в приеме заявления и выдает расписку по форме согласно [приложению 3](#) к Стандарту.

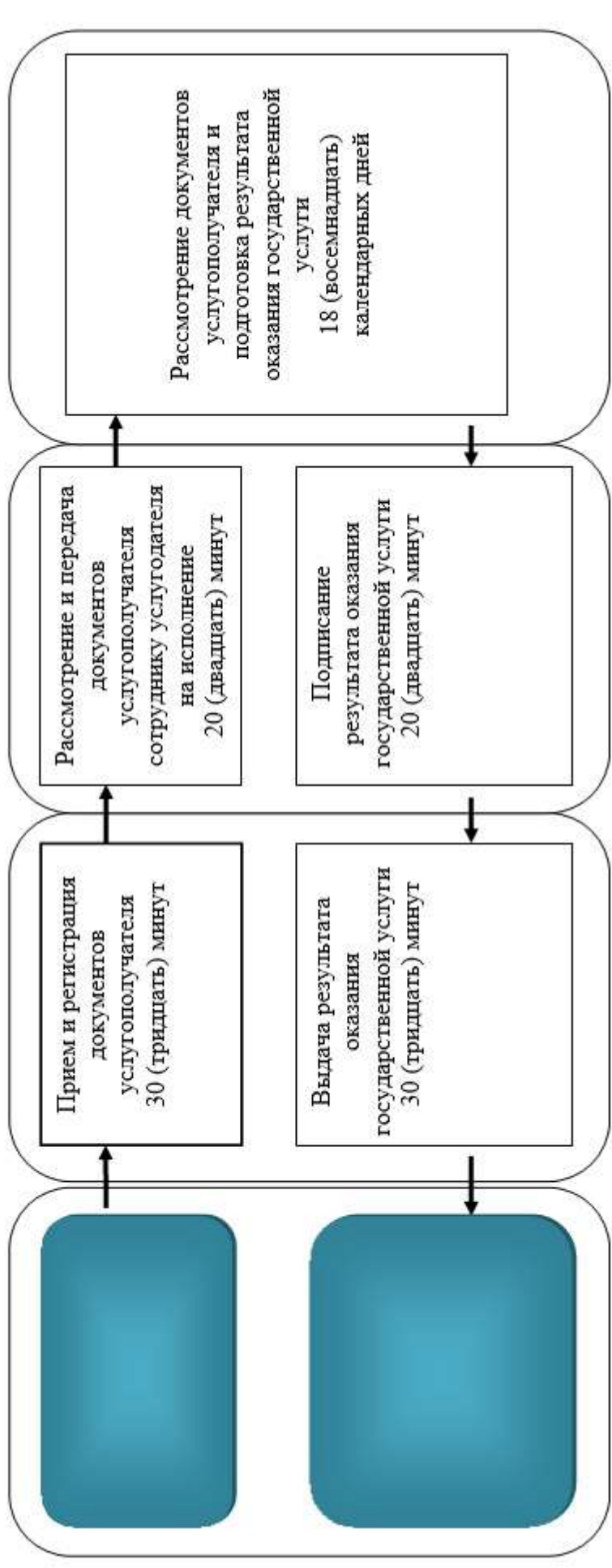
10. В Государственной корпорации выдача услугополучателю готовых документов осуществляется на основании расписки, при предъявлении удостоверения личности (либо его представителя по нотариально заверенной доверенности).

11. Подробное описание последовательности процедур (действий), взаимодействий структурных подразделений (работников) услугодателя в процессе оказания государственной услуги, а также описание порядка взаимодействия с Государственной корпорацией и порядка использования информационных систем в процессе оказания государственной услуги отражается в справочнике бизнес-процессов оказания государственной услуги согласно [приложению](#) к настоящему Регламенту. Справочник бизнес-процессов оказания государственной услуги размещается на веб-портале "электронного правительства", интернет-ресурсе услугодателя.

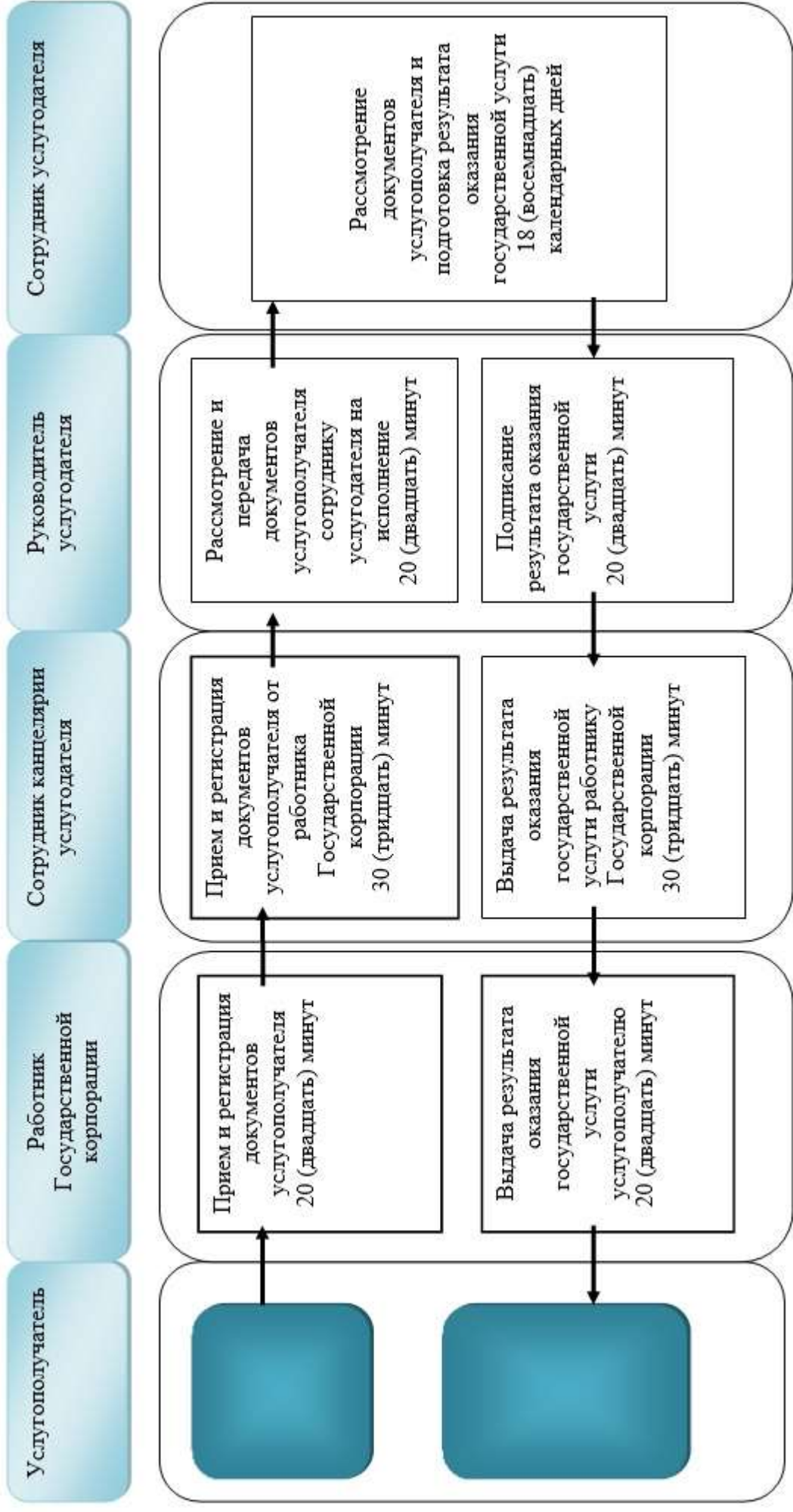
Приложение
к регламенту
государственной
услуги
"Выдача дубликатов
документов
о техническом и
профессиональном
образовании"

Справочник бизнес-процессов оказания
государственной услуги




1) при оказании государственной услуги через
канцелярию услугодателя



2) при оказании государственной услуги через Государственную корпорацию



Условные обозначения:

	- начало или завершение оказания государственной услуги
	- наименование процедуры (действия) услугополучателя
	- переход к следующей процедуре (действию)