

Приложение 1 к [приказу](#)
Министра образования
и
науки Республики
Казахстан
от 9 апреля 2015 года №
186

*Стандарт изложен в редакции [приказа](#) Министра образования и науки РК от 21.01.16 г.
№ 55 (см. стар. ред.)*

Стандарт государственной услуги
«Выдача дубликатов документов о высшем и послевузовском образовании»
(с [изменениями и дополнениями](#) по состоянию на 21.01.2016 г.)

1. Общие положения

См. [Регламент](#) государственной услуги «Выдача дубликатов документов о высшем и послевузовском образовании».

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) канцелярию услугодателя;

2) «Некоммерческое акционерное общество «Государственная корпорация «Правительство для граждан» Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан (далее - Государственная корпорация);

3) веб-портал «электронного правительства» www.egov.kz (далее - портал).

Выдача результата оказания государственной услуги осуществляется через:

1) канцелярию услугодателя;

2) Государственную корпорацию.

2. Порядок оказания государственной услуги

4. Сроки оказания государственной услуги:

1) со дня сдачи документов услугодателю, в Государственную корпорацию, а также при обращении на портал - 30 календарных дней,

При обращении в Государственную корпорацию день приема не входит в срок оказания государственной услуги.

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 - 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 место 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:

к услугодателю:

1) заявление 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);

Подтверждением принятия документов является выдача расписки с указанием фамилии и инициалов лица, принявшего документов, а также штамп, входящий номер и дата.

в Государственной корпорации:

1) заявление 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).

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 направляет в Государственную корпорацию результат государственной услуги, оказываемой через Государственную корпорацию, не позднее чем за сутки до истечения срока оказания 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.

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.

3. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) 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, имеющих 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;
- 2) интернет-ресурсе Государственной корпорации: 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.

Форма

Приложение 1
к [стандарту государственной услуги](#)
«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 20 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