

Стандарт государственной услуги «Выдача дубликатов документов об образовании»

1. Общие положения

1. Государственная услуга «Выдача дубликатов документов об образовании» (далее – государственная услуга) оказывается организациями основного среднего, общего среднего, технического и профессионального, высшего образования (далее - организации образования).

2. Форма оказываемой государственной услуги: неавтоматизированная.

3. Государственная услуга предоставляется в соответствии с подпунктом 9) статьи 4 Закона Республики Казахстан от 27 июля 2007 года «Об образовании» и постановлением Правительства Республики Казахстан от 28 декабря 2007 года № 1310 «Об утверждении видов и форм документов об образовании государственного образца и Правил их выдачи».

4. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайтах организации образования.

5. Результатом оказываемой государственной услуги являются дубликат документа об образовании либо мотивированный ответ об отказе в предоставлении услуги.

6. Государственная услуга оказывается гражданам Республики Казахстан, лицам без гражданства, постоянно проживающим в Республике Казахстан, и лицам казахской национальности, не являющимся гражданами Республики Казахстан (далее - получатель государственной услуги).

7. Сроки оказания государственной услуги:

1) с момента сдачи получателем государственной услуги необходимых документов, определенных в пункте 11 настоящего стандарта, - не более 20 минут;

2) с момента обращения для получения государственной услуги - не более 10-ти календарных дней.

8. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

9. Государственная услуга предоставляется с 9.00 часов до 18.30 часов, с перерывом на обед с 13.00 часов до 14.30 часов, за исключением выходных и праздничных дней. Прием осуществляется в порядке очереди без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

10. Государственная услуга оказывается в организациях образования. Для оказания государственной услуги создаются условия для ожидания и подготовки необходимых документов (зал ожидания, места для заполнения документов, оснащенные стендами с перечнем необходимых документов и образцами их заполнения). Здания оборудованы входом с пандусами, предназначенными для доступа людей с ограниченными физическими возможностями.

2. Порядок оказания государственной услуги

11. Для получения государственной услуги получатели представляют следующие документы:

1) заявление гражданина, утерявшего документ, на имя руководителя организации образования, в котором излагаются обстоятельства его утраты;

2) выписку из газеты по утере документа, с указанием номера и даты регистрации выдачи документа;

3) копию свидетельства о рождении или удостоверения личности;

4) справку с бюро находок.

12. Информация о предоставлении государственной услуги располагается на интернет-ресурсах организаций образования.

13. Документы, необходимые для получения государственной услуги, сдаются в организации образования.

14. При сдаче всех необходимых документов для получения государственной услуги получателю выдается расписка о получении всех документов, в которой содержатся:

1) номер и дата приема запроса;

2) вид запрашиваемой государственной услуги;

3) количество названий и приложенных документов;

4) дата (время) и место выдачи документов;

5) фамилия, имя, отчество представителя организации образования, принявшего заявление на оформление документов;

6) фамилия, имя, отчество получателя государственной услуги, его (ее) контактные данные.

15. Доставка результата оказания государственной услуги осуществляется при личном посещении получателя государственной услуги (законного представителя).

16. В предоставлении государственной услуги отказывается в случаях, если:

1) не представлены все документы, требуемые в соответствии пунктом 11 настоящего стандарта. При устранении получателем государственной услуги указанных препятствий заявление рассматривается на общих основаниях.

Мотивированный ответ об отказе в предоставлении государственной услуги получатель получает в организации образования.

3. Принципы работы

17. Деятельность организаций образования основывается на соблюдении законодательных и нормативно-правовых актов и осуществляется на принципах вежливости, представления полной информации, обеспечения ее сохранности, защиты и конфиденциальности.

4. Результаты работы

18. Результаты оказания государственной услуги измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением к настоящему стандарту.

19. Целевые значения показателей качества и эффективности государственной услуги ежегодно утверждаются приказом Министра образования и науки Республики Казахстан.

5. Порядок обжалования

20. Информацию о порядке обжалования действий (бездействия) сотрудника организации образования можно получить в учебной части организации образования.

21. Жалобы принимаются в устной или в письменной форме по телефону, почте либо нарочно через канцелярию организации в рабочие дни.

22. В случае несогласия с результатами оказанной услуги, получатели государственной услуги могут обратиться в вышестоящую инстанцию апелляции – Министерство образования и науки Республики Казахстан.

23. В случае несогласия с результатами оказанной государственной услуги, получатель государственной услуги имеет право обратиться в суд в установленном законодательством порядке.

24. Для подачи жалобы в организации образования получателем государственной услуги подается собственноручно написанное заявление в произвольной форме.

25. Принятая жалоба регистрируется в журнале входящей информации вуза и рассматривается в сроки, установленные Законом Республики Казахстан от 12 января 2007 года «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц». Получателю государственной услуги выдается талон с указанием даты и времени, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение.

О результатах рассмотрения жалобы получателю государственной услуги сообщается в письменном виде по почте.

Приложение
к стандарту государственной услуги
«Выдача дубликатов документов об образовании»

Таблица. Значения показателей качества и эффективности

Показатели качества и эффективности	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя в последующем году	Текущее значение показателя в отчетном году
1	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа			
2. Качество			
2.1. % (доля) получателей государственной услуги, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги			
3. Доступность			
3.1. % (доля) получателей государственной услуги, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги			
3.2. % (доля) услуг, информация о которых доступна в электронном формате			
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) получателей государственной услуги, удовлетворенных существующим порядком обжалования			
5. Вежливость			
5.1. % (доля) получателей государственной услуги, удовлетворенных вежливостью персонала			