Орта білім беру саласында

көрсетілетін, жергілікті атқарушы

органдар көрсететін мемлекеттік

көрсетілетін қызметтер стандарттарын

бекіту туралы

«Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» 2013 жылғы 15 сәуірдегі Қазақстан Республикасы Заңының 10-бабының 1) тармақшасына сәйкес **БҰЙЫРАМЫН:**

1. Қоса беріліп отырған:

1) осы бұйрыққа 1-қосымшаға сәйкес «Бастауыш, негізгі орта, жалпы орта білім берудің жалпы білім беретін бағдарламалары бойынша оқыту үшін

ведомстволық бағыныстылығына қарамастан, білім беру ұйымдарына құжаттар қабылдау және оқуға қабылдау» мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандарты;

2) осы бұйрыққа 2-қосымшаға сәйкес «Негізгі орта, жалпы орта білім беру ұйымдарында экстернат нысанында оқытуға рұқсат беру» мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандарты;

3) осы бұйрыққа 3-қосымшаға сәйкес «Негізгі орта, жалпы орта білім туралы құжаттардың телнұсқаларын беру» мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандарты.

2. Мектепке дейінгі және орта білім, ақпараттық технологиялар департаменті (Ж. Жонтаева):

1) осы бұйрықтың белгіленген тәртіппен Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркелуін;

2) Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркеуден өткен соң осы бұйрықты мерзімді баспа басылымдарында және «Әділет» ақпараттық-құқықтық жүйесін ресми жариялауды;

3) осы бұйрықты Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрлігінің ресми интернет-ресурсында орналастыруды қамтамасыз етсін.

3. Осы бұйрықтың орындалуын бақылау Білім және ғылым вице-министрі Е. Иманғалиевқа жүктелсін.

4. Осы бұйрық алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі.

**Министр А. Сәрінжіпов**

Қазақстан Республикасы

Білім және ғылым министрінің

2015 жылғы « » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

№\_\_\_\_бұйрығына

1-қосымша

**«Бастауыш, негізгі орта, жалпы орта білім берудің жалпы білім беретін бағдарламалары бойынша оқыту үшін ведомстволық бағыныстылығына қарамастан білім беру ұйымдарына құжаттарды қабылдау және оқуға қабылдау» мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандарты**

1. **Жалпы ережелер**

1. «Бастауыш, негізгі орта, жалпы орта білім берудің жалпы білім беретін бағдарламалары бойынша оқыту үшін ведомстволық бағыныстылығына қарамастан білім беру ұйымдарына құжаттарды қабылдау және оқуға қабылдау» мемлекеттік көрсетілетін қызметі (бұдан әрі – мемлекеттік көрсетілетін қызмет).

2. Мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартын Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрлігі (бұдан әрі – Министрлік) әзірледі.

3. Мемлекеттік қызметті Қазақстан Республикасының бастауыш, негізгі орта, жалпы орта білім беру ұйымдары (бұдан әрі – көрсетілетін қызметті беруші) көрсетеді.

 Мемлекеттік қызметті көрсету үшін құжаттарды қабылдау және беру:

 1) көрсетілетін қызметті берушінің кеңсесі;

 2) [www.egov.kz](http://www.egov.kz) «электрондық үкімет» веб-порталы (бұдан әрі – портал) арқылы жүзеге асырылады.

**2. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі**

4. Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдері:

1. құжаттар топтамасын тапсырған сәттен бастап:

портал арқылы жүгінген кезде білім беру ұйымына қабылданғаны туралы хабарлама алу үшін – бес жұмыс күні ішінде;

бастауыш, негізгі орта, жалпы орта білім беру ұйымына қабылдау үшін:

оқудың күндізгі және кешкі нысанына – 30 тамыздан кешіктірмей;

бірінші сыныпқа – 1 шілдеден бастап 30 тамыз аралығында;

2) көрсетілетін қызметті алушының көрсетілетін қызметті берушіге құжаттар топтамасын тапсыруы үшін күтудің рұқсат етілген ең ұзақ уақыты – 15 минуттан аспайды;

3) көрсетілетін қызметті берушінің көрсетілетін қызметті алушыға қызмет көрсетуінің рұқсат етілген ең ұзақ уақыты – 15 минуттан аспайды.

5. Мемлекеттік қызметті алу үшін өтініш беру нысаны: электронды/қағаз

түрінде.

6. Мемлекеттік  қызмет  көрсетудің  нәтижесі:  бастауыш, негізгі  орта, жалпы орта білім беру ұйымына қабылдау туралы бұйрық.

Көрсетілетін қызметті берушіге жүгінген кезде мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі қағаз жеткізгіште ресімделеді.

Портал арқылы жүгінген кезде көрсетілетін қызметті алушының «жеке кабинетіне» білім беру ұйымына қабылданғаны туралы, көрсетілетін қызметті берушінің электрондық цифрлық қолтаңбасы (бұдан әрі – ЭЦҚ) қойылған электрондық құжат нысанында хабарлама келеді.

7. Мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

8. Жұмыс кестесі:

1) көрсетілетін қызметті беруші: Қазақстан Республикасының еңбек заңнамасына сәйкес демалыс және мереке күндерін қоспағанда, дүйсенбі мен сенбі аралығында белгіленген жұмыс кестесіне сәйкес сағат 13.00-ден 14.00-ге дейінгі түскі үзіліспен сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін.

Алдын ала жазылу және жеделдетіп қызмет көрсету қарастырылмаған.

2) портал: тәулік бойы (жөндеу  жұмыстарының  жүргізілуіне байланысты техникалық үзілістерді қоспағанда). Жұмыс алушы жұмыс уақытынан кейін, демалыс және мерекелік күндері өтініш жасаған жағдайда, Қазақстан Республикасының Еңбек заңнамасына сәйкес, мемлекеттік қызмет көрсетуге өтініштерді қабылдау және нәтижелерін беру келесі жұмыс күні жүргізеді.

9. Көрсетілетін қызметті алушы жүгінген кезде мемлекеттік қызметті көрсету үшін қажетті құжаттардың тізбесі:

көрсетілетін қызметті берушіге:

1) көрсетілетін қызметті алушының заңды өкілдерінің көрсетілетін қызметті алушының нақты тұрғылықты мекенжайы көрсетілген өтініші (еркін нысанда);

2) көрсетілетін қызметті алушының туу туралы куәлігінің (көрсетілетін қызметті алушының жеке куәлігінің) көшірмесі (түпнұсқа салыстыру үшін ұсынылады);

3) денсаулығы  туралы  № 086  нысанындағы  анықтама  (медициналық паспорт);

4) 3х4 см өлшеміндегі фотосурет – 2 дана;

5) педагогикалық-медициналық-психологиялық            комиссияның  қорытындысы (бар болса).

Шетелдік және азаматтығы жоқ көрсетілетін қызметті алушылар өздерінің мәртебесін айқындайтын, тұрғылықты жері бойынша тіркелгені туралы белгісі бар мынадай құжаттардың бірін ұсынады:

1) шетелдік – шетелдіктің Қазақстан Республикасында  тұруға ықтиярхаты;

2) азаматтығы жоқ адам – азаматтығы жоқ адамның куәлігі;

3) босқын – босқын куәлігі;

4) пана іздеуші – пана іздеуші адамның куәлігі;

 5) оралман – оралман куәлігі.

Мемлекеттік қызмет көрсетуге құжаттарды тапсырған кезде осы мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартына қосымшаға сәйкес нысан бойынша көрсетілетін қызметті алушыдан құжаттардың қабылданғаны туралы қолхат беріледі, онда:

1) тапсырылған құжаттардың тізбесі;

2) құжаттарды қабылдап алған қызметкердің тегі, аты, әкесінің аты (бар болса), лауазымы, сондай-ақ байланыс деректері көрсетіледі.

Порталға жүгінген кезде:

1) көрсетілетін қызметті алушының нақты тұрғылықты мекенжайы көрсетілген, оның өкілінің ЭЦҚ қойылған көрсетілетін қызметті алушының ата-анасының бірінің (қорғаншы немесе қамқоршы) электрондық құжат нысанындағы сұранысы;

2) көрсетілетін қызметті алушының жеке сәйкестендіру нөмірі;

3) егер бала 2008 жылға дейін туылса, баланың туу туралы куәлігінің электрондық көшірмесі (қорғаншысы/қамқоршысы өтініш берген жағдайда);

4) денсаулығы  туралы  № 086  нысанындағы  анықтаманың электрондық көшірмесі (медициналық паспорт);

5) көрсетілетін қызметті алушының 3х4 см өлшеміндегі цифрлық фотосуреті;

6) педагогикалық-медициналық-психологиялық  комиссия   (бар болса) қорытындысының электрондық көшірмесі.

Мемлекеттік электрондық ақпараттық ресурс болып табылатын көрсетілетін қызметті алушының жеке басын растайтын құжат деректері туралы мәліметтерді, егер бала 2008 жылға дейін туылса, баланың тууы туралы куәлігінің көшірмесін, баланың туу туралы акті жазбасының деректерін, некеге тұру туралы акті жазбаларының деректерін, жетім балалар мен ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балалардың мәртебесі жөніндегі мәліметтерді көрсетілетін қызметті берушінің қызметкері мемлекеттік органдардың лауазымды адамдарының ЭЦҚ-мен расталған электрондық деректер нысанында тиісті мемлекеттік ақпараттық жүйелерден алады.

Мемлекеттік қызметті көрсету кезінде көрсетілетін қызметті алушы ақпараттық жүйелерде қамтылған, заңмен қорғалатын құпияны құрайтын мәліметтерді пайдалануға жазбаша келісім береді.

Көрсетілетін қызметті алушының «жеке кабинетіне» мемлекеттік қызмет көрсету үшін сұрау салудың қабылданғаны туралы хабарлама-есеп жолданады.

**3. Мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша республикалық маңызы бар қаланың және астананың, ауданның (облыстық маңызы**

**бар қаланың) жергілікті атқарушы органдарының, көрсетілетін қызметті берушінің және (немесе) оның лауазымды адамдарының шешімдеріне, әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағымдану тәртібі**

10. Мемлекеттік қызметті көрсету мәселелері бойынша көрсетілетін қызметті берушінің және (немесе) оның лауазымды адамдарының шешімдеріне, әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағымдану үшін шағым жазбаша түрде:

1) Министрліктің www.edu.gov.kz интернет-ресурсының «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер» бөлімінде көрсетілген мекенжайлар бойынша республикалық маңызы бар қаланың және астананың, ауданның (облыстық маңызы бар қаланың) жергілікті атқарушы органы басшысының атына;

2) республикалық маңызы бар қаланың және астананың, ауданның (облыстық маңызы бар қаланың) жергілікті атқарушы органдарының интернет-ресурстарында көрсетілген мекенжайлар бойынша көрсетілетін қызметті беруші басшысының атына шағымды қабылдаған адамның тегі мен аты-жөні, берілген шағымға жауап алу мерзімі мен орны көрсетіле отырып беріледі.

Көрсетілетін қызметті берушінің, республикалық маңызы бар қаланың және астананың, ауданның (облыстық маңызы бар қаланың), жергілікті атқарушы органының атына шағымы тіркелген күнінен бастап бес жұмыс күні ішінде қарауға жатады.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелерімен келіспеген жағдайда, көрсетілетін қызметті алушы мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органға жүгіне алады.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органның мекенжайына келіп түскен көрсетілетін қызметті алушының шағымы тіркелген күнінен бастап он бес жұмыс күні ішінде қарауға жатады.

Шағымдану тәртібі туралы ақпаратты мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері жөніндегі бірыңғай байланыс орталығы арқылы алуға болады.

11. Көрсетілген мемлекеттік қызмет нәтижелерімен келіспеген жағдайда, көрсетілетін қызметті алушы Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен сотқа жүгінуге құқылы.

1. **Мемлекеттік қызмет көрсету ерекшеліктері**

 **ескеріле отырып қойылатын өзге де талаптар**

12. Көрсетілетін қызметті алушының ата-анасының (заңды өкілдерінің) ЭЦҚ болған жағдайда, мемлекеттік көрсетілетін қызметті портал арқылы электронды нысанда алуға мүмкіндігі бар.

13. Көрсетілетін қызметті алушының мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі мен мәртебесі туралы ақпаратты қашықтықтан қол жеткізу режимінде Мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері жөніндегі бірыңғай байланыс орталығы арқылы алу мүмкіндігі бар.

14. Көрсетілетін қызметті берушінің мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері жөніндегі анықтама қызметтерінің байланыс телефондары Министрліктің интернет-ресурсында орналастырылған: [www.edu.gov.kz](http://www.edu.gov.kz). Мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері жөніндегі бірыңғай байланыс-орталығы: 8-800-080-7777, 1414.

«Бастауыш, негізгі орта, жалпы орта білім

берудің жалпы білім беретін бағдарламалары бойынша

оқыту үшін ведомстволық бағыныстылығына қарамастан білім беру ұйымдарына құжаттарды

қабылдау және оқуға қабылдау» мемлекеттік

 көрсетілетін қызмет стандартына

қосымша

(Тегі, аты, әкесінің аты – бар болса

 (бұдан әрі – Т.А.Ә.)

 **Көрсетілетін қызметті алушыдан құжаттардың**

**алынғаны туралы қолхат**

 Білім беру ұйымы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(білім беру ұйымының толық атауы)

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

 (елді мекен, аудан, қала және облыс атауы)

Құжаттардың қабылданғаны туралы № \_\_\_\_\_\_\_\_\_ қолхат

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ мынадай құжаттар алынды:

 (көрсетілетін қызметті алушының Т.А.Ә. (бар болса)

1. Өтініш

2. Басқа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Өтініштің қабылданған күні \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Т.А.Ә. (құжаттарды қабылдаған жауапты адам)

 (қолы)

 Телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Алдым: Т.А.Ә./ көрсетілетін қызметті алушының қолы

 «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ жыл

Қазақстан Республикасы

Білім және ғылым министрінің

2015 жылғы « » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

№\_\_\_\_бұйрығына

2-қосымша

**«Негізгі орта, жалпы орта білім беру ұйымдарында**

**экстернат нысанында оқуға рұқсат беру»**

**мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандарты**

**1. Жалпы ережелер**

1. «Негізгі орта, жалпы орта білім беру ұйымдарында экстернат нысанында оқуға рұқсат беру» мемлекеттік көрсетілетін қызметі (бұдан әрі – мемлекеттік көрсетілетін қызмет).
2. Мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартын Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрлігі (бұдан әрі – Министрлік) әзірлеген.
3. Мемлекеттік қызметті негізгі орта, жалпы орта білім беру ұйымдары (бұдан әрі – көрсетілетін қызметті беруші) көрсетеді.

 Өтініштерді қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсетудің нәтижелерін беру:

Қазақстан Республикасы Инвестициялар мен даму министрлігінің Байланыс, ақпараттандыру және ақпарат комитетінің «Халыққа қызмет көрсету орталығы» шаруашылық жүргізу құқығындағы республикалық мемлекеттік кәсіпорны (бұдан әрі – ХҚКО) арқылы жүзеге асырылады.

**2. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі**

1. Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері:

1) құжаттар топтамасын ХҚКО-ға тапсырған сәттен бастап – 15 жұмыс күннен, ХҚКО-ға өтініш бергенде – күнтізбелік 30 күннен аспайды;

2) көрсетілетін қызметті берушіге көрсетілетін қызметті алушының құжаттар топтамасын тапсыруы үшін күтудің рұқсат етілген ең ұзақ уақыты – 15 минуттан аспайды;

3) көрсетілетін қызметті берушінің көрсетілетін қызметті алушыға қызмет көрсетуінің рұқсат етілген ең ұзақ уақыты – 15 минуттан аспайды.

 5. Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: қағаз түрінде.

 6. Мемлекеттік қызмет көрсетудің нәтижесі негізгі орта, жалпы орта білім беру ұйымдарында экстернат нысанында оқуға рұқсат беру болып табылады.

 Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін ұсыну нысаны: қағаз түрінде.

 7. Мемлекеттік көрсетілетін қызмет жеке тұлғаларға тегін көрсетіледі.

8. ХҚКО-ның жұмыс кестесі: Қазақстан Республикасының еңбек заңнамасына сәйкес демалыс және мереке күндерін қоспағанда, дүйсенбі – сенбі аралығында белгіленген кестеге сәйкес үзіліссіз сағат 9.00-ден сағат 20.00-ге дейін.

9. Көрсетілетін қызметті алушы ( немесе сенімхат арқылы оның өкілі) өтініш жасағанда мемлекеттік қызмет көрсету үшін қажетті құжаттардың тізбесі:

1) көрсетілетін қызметті алушының экстернат нысанында оқуға еркін нысанда жазылған өтініші;

2) дәрігерлік-консультативтік комиссияның қорытындысы (қажет болған жағдайда);

3) білім алушының ата-анасының немесе оларды алмастыратын адамдардың уақытша шетелде тұруы туралы анықтама, шетелде оқитынын растайтын құжат (қажет болған жағдайда);

4) көрсетілетін қызметті алушының соңғы оқыған сыныбындағы үлгерім табелінің көшірмесі;

5) көрсетілетін қызметті алушының туу туралы куәлігінің (2008 жылдан кейін туған жағдайда) көшірмесі (салыстыру үшін түпнұсқасы).

Мемлекеттік ақпараттық жүйеде тұрған Қазақстан Республикасы аумағында 2008 жылдан кейін шығарылған тұлғаның жеке басын куәландыратын құжаттар, туу туралы куәліктер туралы мәліметті көрсетілген қызметті берушінің қызметкері тиісті мемлекеттік ақпараттық жүйелерден алады.

Қазақстан Республикасының заңдарында өзгеше көзделмесе, көрсетілетін қызметті алушы ХҚКО ұсынған нысан бойынша ақпараттық жүйелерде қамтылған Қазақстан Республикасының заңымен қорғалатын құпия мәліметтерді пайдалануға жазбаша келісім береді.

Егер көрсетілетін қызметті алушы белгіленген мерзімде көрсетілетін қызметтің нәтижесін алуға келмеген жағдайда, ХҚКО оның бір ай мерзім ішінде сақталуын қамтамасыз етеді, одан кейін оларды көрсетілетін қызметті берушіге одан әрі сақтау үшін жібереді.

10. Осы мемлекеттік көрсетілетін қызметті көрсету стандартының 9-тармағына сәйкес көрсетілетін қызметті алушы құжаттар пакетін толық ұсынбаған жағдайда ХҚКО қызметкері өтінішті қабылдаудан бас тартады және осы мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартына қосымшаға сәйкес нысан бойынша құжаттарды қабылдаудан бас тарту туралы қолхат береді.

**3. Мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша республикалық маңызы бар қаланың және астананың, ауданның (облыстық маңызы бар қаланың) жергілікті атқарушы органдарының, көрсетілетін қызметті берушінің және (немесе) оның лауазымды адамдарының, халыққа қызмет көрсету орталықтарының және (немесе) олардың қызметкерлерінің шешімдеріне, әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағымдану тәртібі**

11. Республикалық маңызы бар қаланың және астананың, ауданның (облыстық маңызы бар қаланың) жергілікті атқарушы органдарының, көрсетілетін қызметті берушінің және (немесе) оның лауазымды адамдарының мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша шешімдеріне, әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағымдану:

шағым республикалық маңызы бар қаланың және астананың, ауданның (облыстық маңызы бар қаланың) жергілікті атқарушы органының басшысының атына:

1) Министрліктің www.edu.gov.kz интернет-ресурсының «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер» бөлімінде;

2) шағымды қабылдаған адамның тегі мен аты-жөні, берілген шағымға жауап алу мерзімі мен орнын көрсете отырып, республикалық маңызы бар қаланың және астананың, ауданның (облыстық маңызы бар қаланың) жергілікті атқарушы органдарының интернет-ресурстарында орналастырылған мекен-жайланына жазбаша түрде беріледі.

Шағымды қабылдаған адамның тегін және аты-жөнін, берілген шағымға жауап алу мерзімін және орнын көрсете отырып, республикалық маңызы бар қаланың және астананың, ауданның (облыстық маңызы бар қаланың) жергілікті атқарушы органдарының, көрсетілетін қызметті берушінің кеңсесінде тіркеу журналына тіркелуі (мөртабан, кіріс нөмірі және күні) шағымның қабылдануын растау болып табылады.

 ХҚКО қызметкерінің әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағым ХҚКО-ның [www.con.gov.kz](http://www.con.gov.kz/). интернет-ресурсында көрсетілген мекенжайлар мен телефондар бойынша ХҚКО-ның басшысына жіберіледі.

Республикалық маңызы бар қаланың және астананың, ауданның (облыстық маңызы бар қаланың) жергілікті атқарушы органының, көрсетілетін қызметті берушінің атына, ХҚКО-ның, Министрліктің мекен-жайына келіп түскен көрсетілетін қызметті алушының мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері жөніндегі шағымы тіркелген күнінен бастап бес жұмыс күні ішінде қаралуға тиіс.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелерімен келіспеген жағдайда, көрсетілетін қызметті алушы мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органға жүгіне алады.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органның мекенжайына келіп түскен көрсетілетін қызметті алушының шағымы тіркелген күнінен бастап он бес жұмыс күні ішінде қаралуға тиіс.

Шағымдану тәртібі туралы ақпаратты мемлекеттік қызмет көрсету мәселесі жөніндегі бірыңғай байланыс орталығы арқылы алуға болады.

12. Көрсетілген мемлекеттік қызмет нәтижелерімен келіспеген жағдайда, көрсетілетін қызметті алушы Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен сотқа жүгінуге құқылы.

1. **Мемлекеттік қызмет көрсетудің, оның ішінде**

**халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін қызметтердің ерекшеліктерін ескере отырып қойылатын өзге де талаптар**

13. Көрсетілетін қызметті алушы мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі және мәртебесі туралы ақпаратты қашықтықтан қол жеткізу режимінде Мемлекеттік қызмет көрсету мәселесі жөніндегі бірыңғай байланыс орталығы арқылы алу мүмкіндігіне ие.

14. Тіршілік әрекеті шектеулі көрсетілетін қызметті алушыларға мемлекеттік қызмет көрсету үшін қажетті құжаттарды қабылдауды көрсетілетін қызметті алушының мекен-жайына бару арқылы ХҚКО қызметкері жүргізеді.

15. Мемлекеттік қызмет көрсету орындарының мекен-жайлары:

1) Министрліктің [www.edu.gov.kz](http://www.edu.gov.kz) интернет-ресурсында;

2) республикалық маңызы бар қаланың және астананың, аудандардың (облыстық маңызы бар қалалардың) жергілікті атқарушы органдарының интернет-ресурсында;

3) ХҚКО-ның [www.con.gov.kz](http://www.con.gov.kz/) интернет-ресурсында орналастырылған.

16. Көрсетілетін қызметті алушының қызмет көрсету тәртібі және мәртебесі туралы ақпаратты мемлекеттік қызмет көрсету мәселесі бойынша анықтама қызметтері, сондай-ақ мемлекеттік қызмет көрсету мәселесі бойынша бірыңғай байланыс орталығы арқылы алуына мүмкіндігі бар.

17. Мемлекеттік қызмет көрсету мәселесі бойынша анықтама қызметінің байланыс телефондары [www.edu.gov.kz](http://www.edu.gov.kz) интернет ресурсының «Мемлекеттік көрсетілетін қызмет» бөлігінде көрсетілген. Мемлекеттік қызмет көрсету мәселесі бойынша бірыңғай байланыс орталығы: 8-800-080-7777, 1414.

Қазақстан Республикасы

Білім және ғылым министрінің

2015 жылғы « » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

№\_\_\_\_бұйрығына

3-қосымша

|  |
| --- |
|  |

**«Негізгі орта, жалпы орта білім туралы**

**құжаттардың телнұсқаларын беру»**

**мемлекеттік көрсетілетін қызмет**

**стандарты**

**1. Жалпы ережелер**

1. «Негізгі орта, жалпы орта білім туралы құжаттардың телнұсқаларын беру» мемлекеттік көрсетілетін қызметі (бұдан әрі – мемлекеттік көрсетілетін қызмет).

2. Мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартын Қазақстан Республкасы Білім және ғылым министрлігі әзірлеген.

3. Мемлекеттік көрсетілетін қызметті Қазақстан Республикасының негізгі орта және жалпы орта білім беру ұйымдары (бұдан әрі – көрсетілетін қызметті беруші) көрсетеді.

Өтініштерді қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсетудің нәтижелерін беру:

1) көрсетілетін қызметті берушінің кеңсесі;

2) Қазақстан Республикасы Көлік және коммуникация министрлігі Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді автоматтандыруды бақылау және халыққа қызмет көрсету орталықтарының қызметін үйлестіру жөніндегі комитеттің «Халыққа қызмет көрсету орталығы» шаруашылық жүргізу құқығындағы республикалық мемлекеттік кәсіпорны (бұдан әрі – ХҚКО) арқылы жүзеге асырылады.

**2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі**

4. Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі:

1) көрсетілетін қызметті берушіге немесе ХҚКО-ға өтініш берген кезде көрсетілетін қызметті алушы құжаттарды тапсырған сәттен бастап – күнтізбелік 30 күннен аспайды;

2) құжаттар топтамасын тапсыру үшін кезек күтудің рұқсат етілген ең ұзақ уақыты – 15 минуттан аспайды;

3) қызмет көрсетудің рұқсат етілген ең ұзақ уақыты – 15 минуттан аспайды.

5. Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны – қағаз түрінде.

6. Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі негізгі орта білім туралы куәліктің телнұсқасын, жалпы орта білім туралы аттестат телнұсқасын беру болып табылады.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін ұсыну нысаны – қағаз түрінде.

7. Мемлекеттік қызмет жеке тұлғаларға тегін көрсетіледі.

8. Жұмыс кестесі:

1) көрсетілетін қызметті беруші: Қазақстан Республикасының еңбек заңнамасына сәйкес демалыс және мереке күндерін қоспағанда, дүйсенбі – сенбі аралығында белгіленген кестеге сәйкес үзіліссіз сағат 9.00-ден бастап 18.00-ге дейін.

Мемлекеттік көрсетілетін қызмет алдын ала жазылусыз және жеделдетілген қызмет көрсетусіз кезек күту тәртібімен көрсетіледі;

2) ХҚКО: Қазақстан Республикасының еңбек заңнамасына сәйкес демалыс және мереке күндерін қоспағанда дүйсенбі – сенбі аралығында белгіленген кестеге сәйкес үзіліссіз сағат 9.00-ден бастап 20.00-ге дейін.

Көрсетілетін қызметті алушы ниет білдірген жағдайда «Электронды үкімет» веб-порталы арқылы электронды кезекті «брондау» мүмкіндігі бар.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету үшін қажетті құжаттардың тізбесі:

көрсетілетін қызметті берушіге өтініш білдірген кезде:

1) құжатты жоғалтқан көрсетілетін қызметті алушының білім беру ұйымы басшысының атына оның жоғалу жай-күйі баяндалған өтініші;

2) құжаттың нөмірі және тіркелген күні көрсетілген құжаттың жоғалғаны туралы ақпаратты көрсетілетін қызметті алушы орналастырған күннен бастап жарияланған мерзімінен 10 күн өтпеген мерзімді баспасөз басылымынан үзінді;

3) туу туралы куәліктің (2008 жылға дейін туылған жағдайда) немесе жеке куәліктің (паспорттың) көшірмесі.

Тұлғаның жеке басын куәландыратын құжаттар, мемлекеттік ақпараттық жүйеде тұрған, Қазақстан Республикасы аумағында 2008 жылдан кейін шығарылған туу туралы куәліктер туралы мәліметті көрсетілген қызметті берушінің қызметкері тиісті мемлекеттік органның уәкілетті тұлғасының электронды цифрлық қолтаңбасымен куәландырылған электронды құжаттар нысанында тиісті мемлекеттік ақпараттық жүйелерден алады;

ХҚКО-ға өтініш білдірген кезде:

1) кәмелет жасқа толмаған баланың ата-анасының (заңды өкілінің) жеке куәлігінің (паспортының) көшірмесімен бірге туу туралы куәліктің көшірмесі (2008 жылға дейін туылған жағдайда) немесе көрсетілетін қызметті алушының жеке куәлігінің (паспортының) көшірмесі (сәйкестендіру үшін);

2) құжатты жоғалтқан азаматтың немесе кәмелет жасқа толмаған баланың ата-анасының (заңды өкілінің) білім беру ұйымының жетекшісіне оның жоғалуының жай-күйі баяндалған еркін нысандағы өтініші;

3) құжатың нөмірі және берілген күні көрсетілген құжаттың жоғалғаны жөніндегі жарияланған мерзімінен 10 күн өтпеген мерзімді баспасөз басылымынан үзінді.

Тұлғаның жеке басын куәландыратын құжаттар, мемлекеттік ақпараттық жүйеде тұрған, Қазақстан Республикасы аумағында 2008 жылдан кейін шығарылған туу туралы куәліктер туралы мәліметті көрсетілген қызметті берушінің қызметкері тиісті мемлекеттік органның уәкілетті тұлғасының электронды цифрлық қолтаңбасымен куәландырылған электронды құжаттар нысанында тиісті мемлекеттік ақпараттық жүйелерден алады.

Мемлекеттік қызмет ХҚКО арқылы көрсетілген жағдайда, Қазақстан Республикасының заңдарында өзгеше көзделмесе, көрсетілетін қызметті алушы ХҚКО ұсынған нысан бойынша ақпараттық жүйелерде қамтылған Қазақстан Республикасының заңымен қорғалатын құпия мәліметтерді пайдалануға жазбаша келісім береді.

Егер көрсетілетін қызметті алушы белгіленген мерзімде көрсетілетін қызметтің нәтижесін алуға келмеген жағдайда, ХҚКО оның бір ай мерзім ішінде сақталуын қамтамасыз етеді, одан кейін оларды көрсетілетін қызметті берушіге одан әрі сақтау үшін жібереді.

10. Осы мемлекеттік көрсетілетін қызметті көрсету стандартының 9-тармағына сәйкес көрсетілетін қызметті алушы құжаттар пакетін толық ұсынбаған жағдайда, ХҚКО қызметкері өтінішті қабылдаудан бас тартады және осы мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартына қосымшаға сәйкес нысан бойынша құжаттарды қабылдаудан бас тарту туралы қолхат береді.

**3. Мемлекеттік қызмет көрсету мәселесі бойынша республикалық маңызы бар қаланың және астананың, ауданның (облыстық маңызы бар қаланың) жергілікті атқарушы органдарының, көрсетілетін қызметті берушінің және (немесе) оның лауазымды адамдарының, халыққа қызмет көрсету орталықтарының және (немесе) олардың қызметкерлерінің шешімдеріне, әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағымдану тәртібі**

11. Республикалық маңызы бар қаланың және астананың, ауданның (облыстық маңызы бар қаланың) жергілікті атқарушы органдарының, көрсетілетін қызметті берушінің және (немесе) оның лауазымды адамдарының мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша шешімдеріне, әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағымдану:

 шағым республикалық маңызы бар қаланың және астананың, ауданның (облыстық маңызы бар қаланың) жергілікті атқарушы органы басшысының атына;

 1) шағымды қабылдаған адамның тегін, атын, әкесінің атын, берілген шағымға жауапты алу мерзімін және орнын көрсете отырып, көрсетілетін қызметті берушінің басшысының атына жазбаша түрде беріледі.

Шағымды қабылдаған адамның тегін және аты-жөнін, берілген шағымға жауап алу мерзімін және орнын көрсете отырып, республикалық маңызы бар қаланың және астананың, ауданның (облыстық маңызы бар қаланың) жергілікті атқарушы органдарының, көрсетілетін қызметті берушінің кеңсесінде тіркелуі (мөртабан, кіріс нөмірі және күні) шағымның қабылдануын растау болып табылады. Шағым тіркелгеннен кейін жауапты орындаушыны анықтау және тиісті шараларды қабылдау үшін республикалық маңызы бар қаланың және астананың, ауданның (облыстық маңызы бар қаланың) жергілікті атқарушы органдарының, көрсетілетін қызметті берушінің басшысына жіберіледі.

 ХҚКО қызметкерінің әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағым ХҚКО-ның [www.con.gov.kz](http://www.con.gov.kz/). интернет-ресурсында көрсетілген мекенжайлар мен телефондар бойынша ХҚКО-ның басшысына жіберіледі.

 Республикалық маңызы бар қаланың және астананың, ауданның (облыстық маңызы бар қаланың) жергілікті атқарушы органының, көрсетілетін қызметті берушінің, ХҚКО-ның мекенжайына келіп түскен көрсетілетін қызметті алушының шағымы тіркелген күнінен бастап бес жұмыс күні ішінде қаралуға тиіс.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелерімен келіспеген жағдайда, көрсетілетін қызметті алушы мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі органға жүгіне алады.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі органның мекенжайына келіп түскен көрсетілетін қызметті алушының шағымы тіркелген күнінен бастап он бес жұмыс күні ішінде қаралуға тиіс.

Шағымдану тәртібі туралы ақпаратты мемлекеттік қызмет көрсету мәселесі жөніндегі бірыңғай байланыс орталығы арқылы алуға болады.

12. Көрсетілген қызмет нәтижелерімен келіспеген жағдайда, көрсетілетін қызметті алушы Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен сотқа жүгінуге құқылы.

**4. Мемлекеттік қызмет көрсетудің, оның ішінде халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін қызметтердің ерекшеліктерін ескере отырып қойылатын өзге де талаптар**

13. Денсаулық жағдайына байланысты ХҚКО-ға жеке өзінің келуіне мүмкіндігі жоқ көрсетілетін қызметті алушыларға мемлекеттік қызмет көрсету үшін қажетті құжаттарды қабылдауды көрсетілетін қызметті алушының мекенжайына бару арқылы ХҚКО қызметкері жүргізеді.

14. Мемлекеттік қызмет көрсету орындарының мекенжайы:

1) Министрліктің [www.edu.gov.kz](http://www.edu.gov.kz) интернет-ресурсында;

2) республикалық маңызы бар қаланың және астананың, аудандардың (облыстық маңызы бар қалалардың) жергілікті атқарушы органдарының интернет-ресурсында;

3) ХҚКО-ның [www.con.gov.kz](http://www.con.gov.kz/) интернет-ресурсында орналастырылған.

15. Көрсетілетін қызметті алушының қызмет көрсету тәртібі және мәртебесі туралы ақпаратты мемлекеттік қызмет көрсету мәселесі бойынша анықтама қызметтері, сондай-ақ мемлекеттік қызмет көрсету мәселесі бойынша бірыңғай байланыс орталығы арқылы алуына мүмкіндігі бар.

16. Мемлекеттік қызмет көрсету мәселесі бойынша анықтама қызметінің байланыс телефондары [www.edu.gov.kz](http://www.edu.gov.kz) интернет ресурсының «Мемлекеттік көрсетілетін қызмет» бөлігінде көрсетілген. Мемлекеттік қызмет көрсету мәселесі бойынша бірыңғай байланыс орталығы: 8-800-080-7777, 1414.

«Негізгі орта, жалпы орта білім

туралы құжаттардың телнұсқаларын

беру» мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартына қосымша

 Нысан

(Тегі, аты, болса – әкесінің аты (бұдан әрі – Т.А.Ә.) немесе көрсетілетін қызметті алушы ұйымының атауы )

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

 (көрсетілетін қызметті алушының мекенжайы)

**Құжаттарды қабылдаудан бас тарту туралы қолхат**

«Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» 2013 жылғы 15 сәуірдегі Қазақстан Республикасы Заңының 20-бабының 2-тармағын басшылыққа ала отырып, «Халыққа қызмет көрсету орталығы» РМК филиалының № \_\_\_\_ бөлімі (мекенжайын көрсету керек) Сіздің мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартында көрсетілген тізбеге сәйкес құжаттар топтамасын толық ұсынбағаныңызға байланысты (мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартына сәйкес мемлекеттік көрсетілетін қызметтің атауын көрсету қажет) мемлекеттік қызмет көрсетуге құжаттарды қабылдаудан бас тартады, атап айтқанда:

жоқ құжаттардың атауы:

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

3. …

Осы қолхат екі данада, әрбір тарап үшін бір данадан жасалады.

**Т.А.Ә. (ХҚКО қызметкерінің)                          (қолы)**

Орындаушы: Т.А.Ә.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Алдым: Т.А.Ә / көрсетілетін қызметті алушының қолы

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ жыл

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