

Правила учета и выдачи документов о среднем, техническом и профессиональном, послесреднем образовании государственного образца

Сноска. Приложение 35 - в редакции приказа Министра просвещения РК от 18.10.2023 [№ 312](#) (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Глава 1. Общие положения

1. Настоящие Правила учета и выдачи документов о среднем, техническом и профессиональном, послесреднем образовании государственного образца (далее - Правила) разработаны в соответствии со [статьей 39](#) Закона Республики Казахстан "Об образовании" и с [пунктом 1](#) статьи 10 Закона Республики Казахстан "О государственных услугах" (далее - Закон).

2. Настоящие Правила устанавливают порядок выдачи документов о среднем, техническом и профессиональном, послесреднем образовании государственного образца, а также выдачи их дубликатов.

Параграф 2. Порядок оказания государственной услуги "Выдача дубликатов документов о техническом и профессиональном, послесреднем образовании"

46. Государственная услуга "Выдача дубликатов документов о техническом и профессиональном, послесреднем образовании" оказывается организациями технического и профессионального, послесреднего образования (далее – организации ТиППО).

47. Для получения дубликата документа о техническом и профессиональном образовании физическое лицо (далее - услугополучатель) направляет услугодателю через некоммерческое акционерное общество "Государственная корпорация "Правительство для граждан" (далее – Государственная корпорация) или канцелярию организации ТиППО или веб-портал "электронного правительства" www.egov.kz (далее - портал) заявление по форме или в форме электронного документа на имя руководителя организации ТиППО согласно [приложению 5](#) к настоящим Правилам с приложением документов, указанных в пункте 8 Перечня основных требований к оказанию государственной услуги "Выдача дубликатов документов о техническом и профессиональном, послесреднем образовании" согласно [приложению 6](#) к настоящим Правилам.

48. Перечень основных требований к оказанию государственной услуги, включающий наименование государственной услуги, наименование услугодателя, способы предоставления государственной услуги, срок оказания государственной услуги, форму оказания государственной услуги, результат оказания государственной услуги, размер платы, взимаемой с услугополучателя при оказании государственной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, график работы услугодателя, Государственной корпорации и объектов информации, перечень документов и сведений, истребуемых у услугополучателя для оказания государственной услуги, основания для отказа в оказании государственной услуги, установленные законами Республики Казахстан, иные требования с учетом особенностей оказания государственной услуги, в том числе оказываемой в электронной форме и через Государственную корпорацию приведен в Перечне основных требований к оказанию государственной услуги "Выдача дубликатов документов о техническом и профессиональном, послесреднем образовании" согласно [приложению 6](#) к настоящим Правилам.

49. Сведения о документах, удостоверяющих личность, работник Государственной корпорации получает из соответствующих государственных информационных систем через шлюз "электронного правительства" и направляет услугодателю.

50. При приеме документов через Государственную корпорацию выдается расписка о приеме соответствующих документов согласно [приложению 3](#) к настоящим Правилам.

51. При подаче услугополучателем документов через портал в "личном кабинете" услугополучателя отображается статус о принятии запроса для оказания государственной услуги, а также уведомление.

52. При представлении услугополучателем неполного пакета документов и (или) документов с истекшим сроком действия, работник Государственной корпорации или организации ТиППО отказывает в приеме заявления и выдает расписку об отказе в приеме документов по форме, согласно [приложению 4](#) к настоящим Правилам.

53. При обращении услугополучателя после окончания рабочего времени, в выходные и праздничные дни согласно трудовому законодательству Республики Казахстан, регистрация заявления по оказанию государственной услуги осуществляется следующим рабочим днем.

54. Государственная корпорация сформированные заявления (с пакетом документов при наличии) с двумя экземплярами реестра направляют в организацию ТиППО через курьерскую, и (или) почтовую связь согласно графику.

55. Доставка принятых заявлений с прилагаемыми документами в организацию ТиППО осуществляется не менее двух раз в день приема данных заявлений.

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

57. Сотрудник организации ТиППО осуществляет регистрацию документов в день их поступления.

58. Сотрудники организации ТиППО в течение 5 (пяти) рабочих дней рассматривают, подготавливают результат государственной услуги и направляют дубликат документа о техническом и профессиональном, послесреднем образовании либо мотивированный ответ об отказе в Государственную корпорацию через курьерскую, и (или) почтовую связь не позднее, чем за сутки до истечения срока оказания государственной услуги, а в случае подачи заявления через портал, направляют уведомление услугополучателю о готовности дубликата документа об образовании с указанием места получения результата государственной услуги либо мотивированный ответ об отказе.

При выявлении оснований для отказа в оказании государственной услуги услугодатель уведомляет услугополучателя о предварительном решении об отказе в оказании государственной услуги, а также времени и месте (способе) проведения заслушивания с целью предоставления услугополучателю возможности выразить его позицию по предварительному решению.

Уведомление о заслушивании направляется не позднее чем за 3 (три) рабочих дня до завершения срока оказания государственной услуги. Заслушивание проводится не позднее 2 (двух) рабочих дней со дня уведомления.

Уведомление (извещение) направляется заказным письмом с уведомлением о его вручении, телефонограммой или телеграммой, текстовым сообщением по абонентскому номеру сотовой связи или по электронному адресу либо с использованием иных средств связи, обеспечивающих фиксацию извещения или вызова.

Процедура заслушивания проводится в соответствии с [Административным](#) процедурно-процессуальным кодексом Республики Казахстан.

Услугополучатель представляет или высказывает возражение к предварительному решению услугодателя в срок не позднее 2 (двух) рабочих дней со дня его получения.

По результатам заслушивания услугодатель принимает решение о выдаче дубликата документа о техническом и профессиональном, послесреднем образовании, либо мотивированный отказ в оказании государственной услуги.

59. При подаче услугополучателем документов через портал в случае указания услугополучателем места получения результата государственной услуги Государственной корпорации, сотрудники организации ТиППО направляют дубликат документа об образовании в Государственную корпорацию через курьерскую, и (или) почтовую связь не позднее, чем за сутки до истечения срока оказания государственной услуги.

Сотрудник организации ТиППО (услугодатель) формирует результат оказания услуги в цифровом формате для вывода в сервис "Цифровые документы" мобильного приложения электронного правительства "eGovMobile" и извещает об этом услугополучателя.

60. Результатом оказания государственной услуги является выдача дубликата документа о техническом и профессиональном, послесреднем образовании и цифрового диплома в сервисе "Цифровые документы" мобильного приложения электронного правительства "eGovMobile".

61. В Государственной корпорации выдача готовых документов осуществляется в соответствии с графиком работы Государственной корпорации, на основании расписки, при предъявлении документов, удостоверяющих личность, с отметкой о получении.

62. Государственная корпорация обеспечивает хранение результата в течение одного месяца, после чего передает его 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.

63. Общий срок рассмотрения – с момента сдачи услугополучателем документов в Государственную корпорацию или организацию технического и профессионально образования или на портал – 15 (пятнадцать) рабочих дней.

64. Услугодатель обеспечивает внесение сведений о стадии оказания государственной услуги в информационную систему мониторинга оказания государственных услуг в установленном порядке, согласно подпункту 11) пункта 2 [статьи 5](#) Закона.

65. Уполномоченный орган в области образования Республики Казахстан в течение трех рабочих дней с даты утверждения или изменения Правил извещает услугодателей, Государственную корпорацию "Правительство для граждан", оператора информационно-коммуникационной инфраструктуры "электронного правительства", а также Единый контакт-центр, о внесенных изменениях и дополнениях в настоящие Правила.

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

66. Рассмотрение жалобы по вопросам оказания государственных услуг производится вышестоящим административным органом, должностным лицом, уполномоченным органом по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг (далее – орган, рассматривающий жалобу).

Жалоба подается услугодателю, должностному лицу, чье решение, действие (бездействие) обжалуются.

Услугодатель, должностное лицо, чье решение, действие (бездействие) обжалуются, не позднее трех рабочих дней со дня поступления жалобы направляют ее и административное дело в орган, рассматривающий жалобу.

При этом услугодатель, должностное лицо, чье решение, действие (бездействие) обжалуется, вправе не направлять жалобу в орган, рассматривающий жалобу, если он в течение трех рабочих дней примет благоприятный административный акт, совершит административное действие, полностью удовлетворяющее требованиям, указанным в жалобе.

67. Жалоба услугополучателя, поступившая в адрес услугодателя, в соответствии с [пунктом 2](#) статьи 25 Закона подлежит рассмотрению в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

68. Жалоба услугополучателя, поступившая в адрес уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг подлежит рассмотрению в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня ее регистрации.

69. Жалоба на действие (бездействие) работников Государственной корпорации при оказании услуг через Государственную корпорацию подается на имя руководителя Государственной корпорации, либо в уполномоченный орган в сфере информатизации.

70. Если иное не предусмотрено законом, обращение в суд допускается после обжалования в досудебном порядке.

Приложение 1
к Правилам учета и выдачи
документов о среднем, техническом
и профессиональном, послесреднем
образовании государственного образца
Форма

(наименование учебного заведения)
от _____

(фамилия, имя, отчество
(при наличии) полностью и ИИН)

(год окончания)

наименование и адрес учебного заведения,
в случае изменения

Заявление

Прошу Вас выдать мне дубликат аттестата в связи

с _____

(указать причину)

Согласен(а) на использования сведений, составляющих охраняемую Законом Республики Казахстан "О персональных данных и их защите" тайну, содержащихся в информационных системах.

"__" _____ 20__ года _____ подпись

Приложение 2
к Правилам учета и выдачи документов о среднем, техническом и профессиональном, послесреднем образовании государственного образца

Перечень основных требований к оказанию государственной услуги "Выдача дубликатов документов об основном среднем, общем среднем образовании"

1	Наименование услугодателя	Организации основного среднего и общего среднего образования
2	Способы предоставления государственной услуги	1) канцелярия организации основного среднего и общего среднего образования; 2) некоммерческое акционерное общество "Государственная корпорация "Правительство для граждан" (далее - Государственная корпорация); 3) веб-портал "электронного правительства": www.egov.kz (далее – портал).
3	Срок оказания государственной услуги	1) с момента сдачи услугополучателем документов в Государственную корпорацию или организацию основного среднего и общего среднего образования или на портал – 15 (пятнадцать) рабочих дней. 2) максимально допустимое время ожидания для сдачи документов Государственной корпорации – 15 (пятнадцать) минут; 3) максимально допустимое время обслуживания в Государственной корпорации – 15

		(пятнадцать) минут.
4	Форма оказания государственной услуги	Электронная (частично автоматизированная) и (или) бумажная
5	Результат оказания государственной услуги	Дубликат документов об основном среднем, общем среднем образовании либо мотивированный ответ об отказе.
6	Размер платы, взимаемой с услугополучателя при оказании государственной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан	бесплатно
7	График работы услугодателя, Государственной корпорации и объектов информации	<p>1) канцелярия услугодателя: с понедельника по пятницу включительно, с 9.00 до 18.30 часов, с перерывом на обед с 13.00 часов до 14.30 часов, кроме выходных и праздничных дней, согласно трудовому законодательству Республики Казахстан;</p> <p>2) Государственная корпорация: с понедельника по пятницу включительно с 9.00 до 18.00 часов без перерыва, дежурные отделы обслуживания населения Государственной корпорации с понедельника по пятницу включительно с 9.00 до 20.00 часов и в субботу с 9.00 до 13.00 часов кроме праздничных и выходных дней согласно Трудового кодекса Республики Казахстан.</p> <p>Прием документов осуществляется по выбору услугополучателя в порядке "электронной очереди", либо путем бронирования электронной очереди посредством веб-портала "электронного правительства" без ускоренного обслуживания;</p> <p>3) портал - круглосуточно, за исключением технических перерывов в связи с проведением ремонтных работ (при обращении услугополучателя после окончания рабочего времени, в выходные и праздничные дни, прием заявления и выдача результата оказания государственной услуги осуществляется со следующего рабочего дня в соответствии с Трудовым кодексом Республики Казахстан). Адреса мест оказания государственной услуги размещены на:</p>

		<p>1) интернет-ресурсе Министерства просвещения;</p> <p>2) интернет-ресурсе Государственной корпорации: www.gov4c.kz;</p> <p>3) портале: www.egov.kz.</p>
8	Перечень документов и сведений, истребуемых у услугополучателя для оказания государственной услуги	<p>при обращении в канцелярию услугодателя или Государственную корпорацию:</p> <p>1) заявление обучающегося или родителя (законного представителя) несовершеннолетнего ребенка, утерявшего или испортившего документ, на имя руководителя организации основного среднего и общего среднего образования согласно приложению 1 к настоящим Правилам;</p> <p>2) свидетельство о рождении или удостоверение личности (паспорт) обучающегося и (или) электронный документ из сервиса цифровых документов (требуется для идентификации личности);</p> <p>3) при изменении фамилии (имя, отчество (при его наличии) и (или) порче документа об образовании прилагается оригинал документа об образовании. на портал: заявление в форме электронного документа на имя руководителя организации основного среднего и общего среднего образования согласно приложению 1 к настоящим Правилам, удостоверенного электронной цифровой подписью услугополучателя или удостоверенным одноразовым паролем, в случае регистрации и подключения абонентского номера услугополучателя, предоставленного оператором сотовой связи, к учетной записи портала.</p>
9	Основания для отказа в оказании государственной услуги, установленные законами Республики Казахстан	<p>1) установление недостоверности документов, представленных услугополучателем для получения государственной услуги, и (или) данных (сведений), содержащихся в них;</p> <p>2) несоответствие представленных документов услугополучателя, необходимых для оказания государственной услуги, требованиям, установленным настоящими Правилами;</p> <p>3) отсутствие согласия услугополучателя, предоставляемого в соответствии со статьей 8 Закона Республики Казахстан "О персональных данных и их защите", на доступ к персональным данным ограниченного доступа, которые требуются для оказания государственной услуги.</p>
10	Иные требования с учетом особенностей оказания государственной услуги, в том числе оказываемой в электронной форме и через Государственную	Услугополучателям, имеющим полную или частичную утрату способности, или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, прием документов для оказания государственной услуги производится работником Государственной корпорации с выездом по месту их жительства при обращении услугополучателя через

корпорацию	<p>Единый контакт-центр 1414, 8 800 080 7777. Услугополучатель имеет возможность получения государственной услуги в электронной форме через портал при условии наличия ЭЦП. Информацию о порядке и статусе оказания государственной услуги услугополучатель получает посредством Единого контакт-центра: 1414, 8 800 080 7777. Контактные телефоны справочных служб услугодателя размещены на интернет-ресурсе Министерства просвещения и Единого контакт-центра: www.egov.kz. Сервис цифровых документов доступен для субъектов, авторизованных в мобильном приложении и информационных системах пользователей. Для использования цифрового документа необходимо пройти авторизацию в мобильном приложении методами, доступными в мобильном приложении и информационных системах пользователей, далее в разделе "Цифровые документы" просматривает необходимый документ для дальнейшего использования.Скачать</p>
------------	---

Приложение 3
к Правилам учета и выдачи
документов о среднем, техническом
и профессиональном, послесреднем
образовании государственного образца
Форма

Расписка о приеме документов № _____

Отдел № ____ филиала НАО "Государственная корпорация Правительство для граждан"\
организация 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 ____ года

Приложение 4
к Правилам учета и выдачи
документов о среднем, техническом
и профессиональном, послесреднем
образовании государственного образца
Форма
Фамилия, имя, отчество
(при его наличии),
либо наименование организации
услугополучателя)

(адрес услугополучателя)

Расписка об отказе в приеме документов

Руководствуясь пунктом 2 статьи 20 Закона Республики Казахстан "О государственных услугах",
отдел №__ филиала Государственной корпорации "Правительство для граждан" (указать адрес)/
организация образования отказывает в приеме документов на оказание государственной услуги
(указать наименование государственной услуги в соответствии 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.

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

Исполнитель: Фамилия, имя, отчество (при его наличии) _____

Телефон _____

Получил: Фамилия, имя, отчество (при его наличии)/подпись услугополучателя

"__" _____ 20__ года

Приложение 5

к Правилам учета и выдачи документов о среднем, техническом и профессиональном, послесреднем образовании государственного образца

Форма

Фамилия, имя, отчество
(при его наличии)

руководителя организации полностью))
от _____

Фамилия, имя, отчество
(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 (дубликат диплома с приложениями, дубликат диплома, дубликат приложения) в связи с

(указать причину)

Согласен(а) на использования сведений, составляющих охраняемую Законом Республики Казахстан "О персональных данных и их защите" тайну, содержащихся в информационных системах.

" ____ " _____ 20 ____ года _____

подпись

Приложение 6
к Правилам учета и выдачи документов о среднем, техническом и профессиональном, послесреднем образовании государственного образца

Перечень основных требований к оказанию государственной услуги "Выдача дубликатов документов о техническом и профессиональном, послесреднем образовании"		
1	Наименование услугодателя	Организации технического и профессионального, послесреднего образования (далее – организации ТиППО)
2	Способы предоставления государственной услуги	1) канцелярия организации ТиППО; 2) некоммерческое акционерное общество "Государственная корпорация "Правительство для граждан" (далее - Государственная корпорация); 3) веб-портал "электронного правительства" www.egov.kz (далее – портал).
3	Срок оказания государственной услуги	1) с момента сдачи услугополучателем документов в Государственную корпорацию или организации ТиППО или на портал – 15 (пятнадцать) рабочих дней. 2) максимально допустимое время ожидания для сдачи документов Государственной корпорации – 15 (пятнадцать) минут; 3) максимально допустимое время обслуживания в Государственной корпорации – 15 (пятнадцать) минут.
4	Форма оказания государственной услуги	электронная (частично автоматизированная) и (или) бумажная.

5	Результат оказания государственной услуги	Дубликат документов о техническом и профессиональном, послесреднем образовании либо мотивированный ответ об отказе.
6	Размер оплаты, взимаемой с услугополучателя при оказании государственной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан	бесплатно
7	График работы услугодателя, Государственной корпорации и объектов информации	<p>1) канцелярия услугодателя: с понедельника по пятницу включительно, с 9.00 до 18.30 часов, с перерывом на обед с 13.00 часов до 14.30 часов, кроме выходных и праздничных дней, согласно трудовому законодательству Республики Казахстан;</p> <p>2) Государственная корпорация: с понедельника по пятницу включительно с 9.00 до 18.00 часов без перерыва, дежурные отделы обслуживания населения Государственной корпорации с понедельника по пятницу включительно с 9.00 до 20.00 часов и в субботу с 9.00 до 13.00 часов кроме праздничных и выходных дней согласно Трудового кодекса Республики Казахстан.</p> <p>Прием документов осуществляется по выбору услугополучателя в порядке "электронной очереди", либо путем бронирования электронной очереди посредством веб-портала "электронного правительства" без ускоренного обслуживания;</p> <p>3) портал - круглосуточно, за исключением технических перерывов в связи с проведением ремонтных работ (при обращении услугополучателя после окончания рабочего времени, в выходные и праздничные дни, прием заявления и выдача результата оказания государственной услуги осуществляется со следующего рабочего дня в соответствии с Трудовым кодексом Республики Казахстан). Адреса мест оказания государственной услуги размещены на:</p> <p>1) интернет-ресурсе Министерства просвещения;</p> <p>2) интернет-ресурсе Государственной корпорации: www.gov4c.kz;</p> <p>3) портале: www.egov.kz.</p>
8	Перечень документов и сведений, истребуемых у услугополучателя для оказания государственной	<p>при обращении в канцелярию услугодателю или Государственную корпорацию:</p> <p>1) заявление услугополучателя или его представителя (нотариально удостоверенная</p>

	услуги	<p>доверенность от услугополучателя) на имя руководителя организации ТиППО согласно приложению 5 к настоящим Правилам;</p> <p>2) документ, удостоверяющий личность услугополучателя и (или) электронный документ из сервиса цифровых документов (требуется для идентификации личности);</p> <p>3) при изменении фамилии (имя, отчество (при его наличии) и (или) порче документа об образовании прилагается оригинал документа о техническом и профессиональном, послесреднем образовании. на портал: заявление в форме электронного документа на имя руководителя организации ТиППО согласно приложению 5 к настоящим Правилам, удостоверенного электронной цифровой подписью услугополучателя или удостоверенным одноразовым паролем, в случае регистрации и подключения абонентского номера услугополучателя, предоставленного оператором сотовой связи, к учетной записи портала.</p>
9	<p>Основания для отказа в оказании государственной услуги, установленные законами Республики Казахстан</p>	<p>1) установление недостоверности документов, представленных услугополучателем для получения государственной услуги, и (или) данных (сведений), содержащихся в них;</p> <p>2) несоответствие представленных документов услугополучателя, необходимых для оказания государственной услуги, требованиям, установленным настоящими Правилами;</p> <p>3) отсутствие согласия услугополучателя, предоставляемого в соответствии со статьей 8 Закона Республики Казахстан "О персональных данных и их защите", на доступ к персональным данным ограниченного доступа, которые требуются для оказания государственной услуги.</p>
10	<p>Иные требования с учетом особенностей оказания государственной услуги, в том числе оказываемой в электронной форме и через Государственную корпорацию</p>	<p>Услугополучателям, имеющим полную или частичную утрату способности, или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, прием документов для оказания государственной услуги производится работником Государственной корпорации с выездом по месту их жительства при обращении услугополучателя через Единый контакт-центр 1414, 8 800 080 7777. Услугополучатель имеет возможность получения государственной услуги в электронной форме через портал при условии наличия ЭЦП. Информацию о порядке и статусе оказания государственной услуги услугополучатель получает посредством Единого контакт-центра: 1414, 8 800 080 7777. Контактные телефоны справочных служб услугодателя размещены на интернет-ресурсе Министерства просвещения и Единого контакт-центра: www.egov.kz. Сервис цифровых документов доступен для субъектов, авторизованных в мобильном</p>

	приложении и информационных системах пользователей. Для использования цифрового документа необходимо пройти авторизацию в мобильном приложении методами, доступными в мобильном приложении и информационных системах пользователей, далее в разделе "Цифровые документы" просматривает необходимый документ для дальнейшего использования.Скачать
--	---

Приложение 36 к приказу
 Министра образования и науки
 Республики Казахстан
 от 28 января 2015 года № 39

Основные требования к содержанию документов об образовании собственного образца и правил учета и выдачи

Сноска. Приказ дополнен приложением 36 в соответствии с приказом Министра образования и науки РК от 07.06.2021 [№ 277](#) (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); исключено приказом Министра науки и высшего образования РК от 10.02.2023 [№ 47](#) (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Приложение 37 к приказу
 Министра образования и науки
 Республики Казахстан
 от 28 января 2015 года № 39

Сноска. Приказ дополнен приложением 37 в соответствии с приказом Министра образования и науки РК от 07.06.2021 [№ 277](#) (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); в редакции приказа Министра просвещения РК от 18.10.2023 [№ 312](#) (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Форма

авила.

Глава 3. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) услугодателя по вопросам оказания государственных услуг

14. Рассмотрение жалобы по вопросам оказания государственных услуг производится вышестоящим административным органом, должностным лицом, уполномоченным органом по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг (далее – орган, рассматривающий жалобу).

Жалоба подается услугодателю и (или) должностному лицу, чье решение, действие (бездействие) обжалуются.

Услугодатель, должностное лицо, чье решение, действие (бездействие) обжалуются, не позднее трех рабочих дней со дня поступления жалобы направляют ее и административное дело в орган, рассматривающий жалобу.

При этом, в соответствии с [пунктом 4](#) статьи 91 Административного процедурно-процессуального кодекса Республики Казахстан услугодатель, должностное лицо, чьи административный акт, административное действие (бездействие) обжалуются, вправе не направлять жалобу в орган, рассматривающий жалобу, если он в течение трех рабочих дней примет благоприятный административный акт, совершит административное действие, полностью удовлетворяющие требования, указанные в жалобе.

Жалоба услугополучателя, поступившая в адрес услугодателя, в соответствии с [пунктом 2](#) статьи 25 Закона о госуслугах подлежит рассмотрению в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня ее регистрации.

Жалоба услугополучателя, поступившая в адрес уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг подлежит рассмотрению в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня ее регистрации.