

**МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН
УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА ШЫМКЕНТ**

УЧРЕЖДЕНИЕ «КОЛЛЕДЖ «МИРАС»



Положение рассмотрено на
Методическом Совете колледжа
Протокол № 01 от «08» 08 2025 г.



УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа
Абуева Н.К.
_____ 2025 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ ВОССТАНОВЛЕНИЯ И ВЫДАЧИ ДУБЛИКАТОВ
ДИПЛОМОВ И ПРИЛОЖЕНИЙ К ДИПЛОМУ**

г. ШЫМКЕНТ 2025

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение регулирует порядок восстановления и выдачи дубликатов дипломов и приложений к дипломам о техническом и профессиональном образовании, выданным Учреждением колледжа «Мирас» (далее — Колледж), а также порядок взаимодействия услугополучателя с уполномоченными государственными органами.

1.2. Дубликаты дипломов и приложений к дипломам не выдаются в Колледже и не принимаются к оформлению заявлениями через канцелярскую службу. Прием заявлений и выдача дубликатов осуществляется исключительно через:

- некоммерческое акционерное общество «Государственная корпорация «Правительство для граждан»» (ЦОН);
- портал электронного правительства Республики Казахстан (eGov).

1.3. Положение разработано на основе положений Закона Республики Казахстан «Об образовании» от 27 июля 2007 года № 319-III и Стандарта государственной услуги «Выдача дубликатов документов о техническом и профессиональном образовании» (далее — Стандарт), утверждённого соответствующими нормативными правовыми актами Республики Казахстан.

1.4. Государственная услуга «Выдача дубликатов документов о техническом и профессиональном образовании» (далее — государственная услуга) является бесплатной для физических лиц — выпускников Колледжа (далее — услугополучатели).

1.5. Основная цель настоящего Положения — определить чёткий, прозрачный и единообразный порядок восстановления и выдачи дубликатов дипломов и приложений через уполномоченные государственные каналы оказания услуг.

2. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОКАЗАНИЮ УСЛУГИ

2.1. Государственная услуга оказывается на основании Стандарта государственной услуги «Выдача дубликатов документов о техническом и профессиональном образовании» и действующих требований законодательства Республики Казахстан.

2.2. Услугодателем в рамках реализации государственной услуги является не Колледж, а уполномоченные государственные органы через:

- Государственную корпорацию «Правительство для граждан» (ЦОН);
- портал электронного правительства Республики Казахстан (eGov).

2.3. Колледж обязан предоставлять Государственной корпорации или уполномоченным государственным информационным системам всю необходимую информацию о дипломах и приложениях, чтобы обеспечить формирование и выдачу дубликатов.

3. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЗАЯВЛЕНИЯ

3.1. Услугополучатель подаёт заявление о выдаче дубликата диплома через один из следующих способов:

- непосредственно в ЦОН;
- через портал электронного правительства Республики Казахстан (eGov), используя раздел государственных услуг.

3.2. Заявление должно содержать:

- фамилию, имя, отчество (при наличии) услугополучателя;
- сведения о документе об образовании (год окончания, номер, специальность);
- причину обращения (утеря, порча, изменение фамилии и др.);
- контактные данные для связи.

3.3. К заявлению услугополучатель прикладывает копию документа, удостоверяющего личность (паспорт/удостоверение личности), либо осуществляет подтверждение личности через электронную систему eGov.

3.4. Поступившее заявление регистрируется системой Государственной корпорации или eGov с присвоением входящего номера, даты и времени регистрации.

3.5. После регистрации услугополучателю выдается подтверждение принятия заявления (с указанием регистрационного номера) и ориентировочные сроки оказания услуги.

4. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВЛЕНИЯ

4.1. Рассмотрение заявления осуществляется Государственной корпорацией в соответствии с требованиями Стандарта и действующего законодательства.

4.2. Срок оказания государственной услуги составляет **20 календарных дней** со дня поступления зарегистрированного заявления.

4.3. В случаях, требующих дополнительной проверки сведений (например, необходимость уточнения данных о документе, поиска в архиве), срок рассмотрения может быть продлён, но не более чем на установленное законодательством время с обязательным уведомлением услугополучателя через систему eGov или по контактными данным.

4.4. По результатам рассмотрения заявления формируется дубликат диплома и приложения к диплому о техническом и профессиональном образовании либо выносится обоснованное решение об отказе с указанием причин.

5. ВЫДАЧА ДУБЛИКАТОВ

5.1. Готовые дубликаты выдаются услугополучателю следующими способами:

- лично в ЦОН при предъявлении документа, удостоверяющего личность;
- по почте или через другие предусмотренные государственными органами способы доставки, указанные в заявлении (если такая возможность предусмотрена системой оказания услуги через eGov).

5.2. При личном получении услугополучатель обязан предъявить оригинал удостоверяющего личность документа для проверки соответствия.

5.3. Выдача дубликатов осуществляется строго в рамках государственной услуги и не может быть заменена выдачей документов, оформленных иным порядком.

5.4. Государственная корпорация обеспечивает хранение готовых документов в течение одного месяца со дня их готовности, после чего они подлежат возврату в архивные фонды Колледжа для дальнейшего хранения.

5.5. В случае обращения услугополучателя по истечении одного месяца Государственная корпорация запрашивает Колледж о направлении готовых документов для повторной выдачи услугополучателю в течение одного рабочего дня.

6. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ

6.1. При подаче заявления через eGov система может автоматически получать сведения о личности услугополучателя из государственных информационных ресурсов через шлюз «электронного правительства», при наличии письменного согласия на обработку таких персональных данных услугополучателя.

6.2. Запрашивать документы, которые имеются в государственных информационных системах и доступ к которым может быть получен через eGov или ГРС, от услугополучателя **не допускается**.

7. ОТКАЗЫ В ПРИНЯТИИ ЗАЯВЛЕНИЯ

7.1. В случае подачи заявления с неполным комплектом документов, сведения о которых требуются Стандартом государственной услуги, регистрация такого заявления не осуществляется, и услугополучателю оформляется **отказ в приёме документов** в соответствии с формой отказа.

7.2. Отказ выдается с указанием причин непредоставления услуги и перечнем недостающих сведений.

8. ОБЖАЛОВАНИЕ РЕШЕНИЙ, ДЕЙСТВИЙ И БЕЗДЕЙСТВИЯ

8.1. В случае несогласия с решением Государственной корпорации, действий (бездействия) работника Государственной корпорации или услугодателя по вопросам оказания государственной услуги, услугополучатель вправе подать жалобу в письменном виде:

- руководителю Министерства образования и науки Республики Казахстан;
- руководителю Государственной корпорации;
- руководителю уполномоченного органа по оценке качества государственных услуг;
- в суд в установленном законодательством порядке.

8.2. Жалоба регистрируется с присвоением входящего номера, даты и времени регистрации; она рассматривается в течение **5 рабочих дней** с момента регистрации.

8.3. Ответ об итогах рассмотрения жалобы направляется услугополучателю в письменной форме через портал eGov или иным доступным способом.

8.4. При подаче жалобы через портал eGov услугополучатель имеет доступ к информации о текущем статусе обработки обращения.

9. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ

9.1. Услугополучатели, имеющие стойкие расстройства функций организма, ограничивающие жизнедеятельность, могут обратиться за оказанием услуги с выездом работника Государственной корпорации по месту проживания через Единый контакт-центр:

- номер 1414;
- номер 8 800 080 7777.

9.2. Актуальные адреса и режим работы ЦОН размещаются на портале Государственной корпорации и Министерства:

- Министерство образования и науки Республики Казахстан: **www.edu.gov.kz**
- Государственная корпорация: **www.con.gov.kz**

9.3. Информация о порядке предоставления услуги и о статусе рассмотрения заявления доступна в личном кабинете на портале eGov и через контакт-центр.

10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

10.1. Настоящее Положение доводится до сведения услугополучателей путём размещения на официальном сайте Колледжа, стендах объявлений и/или в иных общедоступных местах.

10.2. Контроль за соблюдением положений настоящего документа осуществляется администрацией Колледжа совместно с уполномоченными государственными органами.

10.3. Изменения и дополнения в Положение вносятся в установленном порядке.