



Об утверждении стандартов государственных услуг, оказываемых в сфере высшего и послевузовского образования

Приказ Министерства образования и науки Республики Казахстан от 10 апреля 2015 года № 189.
Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 8 июня 2015 года № 11286

В соответствии с подпунктом 1) статьи 10 Закона Республики Казахстан от 15 апреля 2013 года «О государственных услугах» **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить прилагаемые:

- 1) стандарт государственной услуги «Прием документов и зачисление в высшие учебные заведения для обучения по образовательным программам послевузовского образования» согласно приложению 1 к настоящему приказу;
- 2) стандарт государственной услуги «Прием документов и зачисление в высшие учебные заведения для обучения по образовательным программам высшего образования» согласно приложению 2 к настоящему приказу;
- 3) стандарт государственной услуги «Предоставление общежития обучающимся в высших учебных заведениях» согласно приложению 3 к настоящему приказу;
- 4) стандарт государственной услуги «Прием документов для участия в конкурсе на замещение должностей профессорско-преподавательского состава и научных работников высших учебных заведений» согласно приложению 4 к настоящему приказу.

2. Департаменту высшего, послевузовского образования и международного сотрудничества (Шаймарданов Ж.К.) обеспечить в установленном законодательном порядке:

- 1) государственную регистрацию настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан;
- 2) после государственной регистрации в Министерстве юстиции Республики Казахстан обеспечить официальное опубликование настоящего приказа;
- 3) размещение настоящего приказа на официальном интернет-ресурсе Министерства образования и науки Республики Казахстан.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на вице-министра образования и науки Балыкбаева Т.О.

4. Настоящий приказ вводится в действие после дня его первого официального опубликования.

*Министр
образования и науки
Республики Казахстан*

А. Саринжилов

«СОГЛАСОВАН»

*Министр по инвестициям и развитию
Республики-Казахстан*

_____ А. Исекешев

«__» _____ 2015 года

«СОГЛАСОВАН»

*Министр национальной экономики
Республика-Казахстан*

_____ Е. Досаев

6 мая 2015 года

**Стандарт государственной услуги
«Прием документов и зачисление в высшие учебные заведения для
обучения по образовательным программам послевузовского
образования»**

1. Общие положения

1. Государственная услуга «Прием документов и зачисление в высшие учебные заведения для обучения по образовательным программам послевузовского образования» (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 и выдача результата оказания государственной услуги осуществляются услугодателем.

2. Порядок оказания государственной услуги

4. Сроки оказания государственной услуги:

1) с момента сдачи пакета документов услугодателю - 3 часа;

2) максимально допустимое время ожидания для сдачи пакета документов услугополучателем - 15 минут;

3) максимально допустимое время обслуживания услугополучателя - 15 минут (с учетом практики).

5. Форма оказания государственной услуги: бумажная.

6. Результат оказания государственной услуги - выдача расписки о приеме документов и приказ о зачислении в высшие учебные заведения лиц, прошедших конкурсный отбор по итогам вступительных экзаменов до 25 августа.

Форма предоставления результата оказания государственной услуги: бумажная.

7. Государственная услуга оказывается бесплатно физическим лицам.

8. График работы услугодателя с понедельника по субботу включительно с 9.00 часов до 18.30 часов, с перерывом на обед с 13.00 часов до 14.30 часов, кроме выходных и праздничных дней, согласно Трудовому Кодексу Республики Казахстан.

Предварительная запись и ускоренное обслуживание не предусмотрены.

9. Перечень документов, необходимых для оказания государственной услуги при обращении услугополучателя к услугодателю:

при поступлении в магистратуру:

1) заявление на имя руководителя организации о приеме в произвольной форме;

2) копия документа о высшем образовании;

3) свидетельство об окончании интернатуры (для поступления в резидентуру);

4) копия сертификата о сдаче теста по иностранному языку (английский, французский, немецкий) по программам Test of English as a Foreign Language Institutional Testing Programm (

TOEFL ITP - не менее 460 баллов), Test of English as a Foreign Language Institutional Testing Programm Internet-based Test (TOEFL IBT, пороговый балл - не менее 87), (TOEFL пороговый балл - не менее 560 баллов), International English Language Tests System (IELTS, пороговый балл - не менее 6.0); Deutsche Sprachprüfung für den Hochschulzugang (DSH, Niveau CI/ уровень CI), TestDaF-Prüfung (Niveau CI/уровень CI); Test de Français International™ (TFI - не ниже уровня B1 по секциям чтения и аудирования), Diplôme d'Etudes en Langue française (DELFL, уровень B2), Diplôme Approfondi de Langue française (DALF, уровень CI), Test de connaissance du français (TCF - не менее 400 баллов).

5) документ, подтверждающий трудовую деятельность (для лиц, имеющих трудовой стаж);

6) шесть фотографий размером 3x4 сантиметров;

7) медицинская справка формы 086-У, утвержденный приказом и.о. Министра здравоохранения Республики Казахстан от 23 ноября 2010 года № 907 «Об утверждении форм первичной медицинской документации организаций здравоохранения» (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 6697);

8) копия удостоверения личности;

9) список научных и научно-методических работ (в случае их наличия);

при поступлении в докторантуру:

1) заявление на имя руководителя организации в произвольной форме;

2) обоснование планируемого диссертационного исследования, согласованное с предполагаемым отечественным или зарубежным научным консультантом;

3) копия удостоверения личности;

4) копия документа об образовании;

5) копия сертификата о сдаче теста по иностранному языку (английский, французский, немецкий) по программам Test of English as a Foreign Language, Test of English as a Foreign Language Institutional Testing Programm (TOEFL ITP), (TOEFL, пороговый балл - не менее 560), International English Language Tests System (IELTS, пороговый балл - не менее 6.0), Grundbaustein DaF (пороговый балл - C 1), Deutsche Sprachprüfung für den Hochschulzugang (DSH, пороговый балл - C 1), Diplôme d'Etudes en Langue française (DELFL, пороговый балл - B 2), Diplôme Approfondi de Langue française (DALF, пороговый балл - C 1), Test de connaissances de français (TCF, пороговый балл - не менее 400) (в случае наличия);

6) список научных и научно-методических работ (в случае их наличия);

7) шесть фотографий размером 3x4 сантиметров;

8) медицинская справка формы 086-У, утвержденный приказом и.о. Министра здравоохранения Республики Казахстан от 23 ноября 2010 года № 907 «Об утверждении форм первичной медицинской документации организаций здравоохранения» (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 6697);

9) документ, подтверждающий трудовую деятельность (для лиц, имеющих трудовой стаж).

3. Порядок обжалования решений, действий (бездействий) услугодателя и (или) его должностных лиц по вопросам оказания государственных услуг

10. При обжаловании решений, действий (бездействий) услугодателя и (или) его должностных лиц по вопросам оказания государственных услуг жалоба подается в письменном виде:

1) на имя руководителя Министерства либо лица его замещающего по адресу, указанному в пункте 12 настоящего стандарта государственной услуги;

2) на имя руководителя услугодателя по адресу, указанному в пункте 12 настоящего стандарта государственной услуги.

Подтверждением принятия жалобы является ее регистрация (штамп, входящий номер и дата) в канцелярии услугодателя, Министерства с указанием фамилии и инициалов лица, принявшего жалобу, срока и места получения ответа на поданную жалобу. В жалобе указывается фамилия, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес услугополучателя. Обращение должно быть подписано услугополучателем.

Жалоба услугополучателя по вопросам оказания государственных услуг, поступившая в адрес услугодателя, Министерства подлежит рассмотрению в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

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 государственных услуг, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

11. 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

12. Адрес места оказания государственной услуги размещен на интернет-ресурсе Министерства : г. Астана, ул. Орынбор 8, www.edu.gov.kz.

13. Услугополучатель имеет возможность получения информации о порядке и статусе оказания государственной услуги в режиме удаленного доступа посредством справочных служб услугодателя, Единого контакт - центра по вопросам оказания государственных услуг.

14. Контактные телефоны справочных служб услугодателя по вопросам оказания государственной услуги размещены на интернет-ресурсе Министерства: www.edu.gov.kz. Единый контакт-центра по вопросам оказания государственных услуг: 8-800-080-7777, 1414.

Приложение 2
к приказу Министра
образования и науки
Республики Казахстан
от 10 апреля 2015 года № 189

Стандарт государственной услуги «Прием документов и зачисление в высшие учебные заведения для обучения по образовательным программам высшего образования»

1. Общие положения

1. Государственная услуга «Прием документов и зачисление в высшие учебные заведения для обучения по образовательным программам высшего образования» (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 и выдача результата оказания государственной услуги осуществляются:

- 1) услугодателем;
- 2) через веб-портал «электронного правительства» www.e.gov.kz (далее - портал).

2. Порядок оказания государственной услуги

4. Срок оказания государственной услуги:

- 1) с момента сдачи пакета документов услугодателю, а также при обращении на портал 1 рабочий день;
- 2) максимально допустимое время ожидания для сдачи пакета документов услугополучателем - 15 минут;
- 3) максимально допустимое время обслуживания услугополучателя - 15 минут (с учетом практики).

5. Форма оказания государственной услуги - электронная и (или) бумажная.

6. Результат оказания государственной услуги - выдача расписки о принятии документов и приказ о зачислении в высшее учебное заведение (далее - ВУЗ).

Форма предоставления результата оказания государственной услуги: бумажная и (или) электронная.

Приказ о зачислении в ВУЗ издается в сроки, утвержденные постановлением Правительства Республики Казахстан от 19 января 2012 года № 111.

На портале - получение уведомления в «личном кабинете» услугополучателя о принятии документов для зачисления в ВУЗ по форме электронного документа, подписанного электронной цифровой подписью (далее - ЭЦП) либо мотивированный ответ об отказе.

7. Государственная услуга оказывается бесплатно физическим лицам (далее-услугополучатель).

8. График работы услугодателя с понедельника по субботу включительно с 9.00 часов до 18.30 часов, с перерывом на обед с 13.00 часов до 14.30 часов, кроме выходных и праздничных дней, согласно Трудовому кодексу Республики Казахстан.

Предварительная запись и ускоренное обслуживание не предусмотрены.

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).

9. Перечень документов, необходимых для оказания государственной услуги при обращении услугополучателя к услугодателю:

- 1) заявление на имя руководителя организации о приеме в произвольной форме;
- 2) оригинал документа, удостоверяющего личность (для идентификации);
- 3) документ об общем среднем (среднем общем), техническом и профессиональном (начальном и среднем профессиональном, послесреднем) или высшем образовании (подлинник);
- 4) 6 фотокарточек размером 3x4;
- 5) медицинская справка формы 086-У, утвержденная приказом и.о. Министра здравоохранения Республики Казахстан от 23 ноября 2010 года № 907 «Об утверждении форм первичной медицинской документации организаций здравоохранения» (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 6697) (далее-Приказ № 907);
- 6) сертификат ЕНТ или комплексного тестирования, а также свидетельство о присуждении образовательного гранта (при наличии).

На портал:

- 1) заявление в форме электронного документа, подписанного ЭЦП услугополучателя;
- 2) электронная копия документов об общем среднем (среднем общем), техническом и профессиональном (начальном и среднем профессиональном, послесреднем) или высшем образовании (в случае отсутствия сведений в информационных системах);
- 3) цифровое фото размером 3x4;
- 4) электронная копия медицинской справки формы 086-У, утвержденная приказом № 907.

Сведения о документе, удостоверяющем личность, об общем среднем (среднем общем), техническом и профессиональном (начальном и среднем профессиональном, послесреднем) образовании (в случае наличия в информационных системах), сертификате ЕНТ или комплексного тестирования (КТ), свидетельстве о присуждении образовательного гранта (при наличии) услугодатель получает посредством информационной системы из соответствующих государственных информационных систем через шлюз «электронного правительства».

При оказании государственной услуги услугополучатель дает письменное согласие на

использование сведений, составляющих охраняемую законом тайну, содержащихся в информационных системах.

После получения в «личном кабинете» услугополучателем на Портале уведомления о приеме документов для зачисления в ВУЗ услугополучатель представляет услугодателю оригиналы документов, указанные в пункте 9 в сроки с 10 по 25 августа.

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

3. Порядок обжалования решений, действий (бездействий) услугодателя и (или) его должностных лиц по вопросам оказания государственных услуг

10. Обжалование решений, действий (бездействий) Министерства, услугодателя и (или) его должностных лиц по вопросам оказания государственных услуг жалоба подается в письменном виде:

- 1) на имя руководителя Министерства либо лица его замещающего по адресу, указанному в пункте 12 настоящего стандарта государственной услуги;
- 2) на имя руководителя услугодателя по адресу, указанному в пункте 12 настоящего стандарта государственной услуги.

Подтверждением принятия жалобы является ее регистрация (штамп, входящий номер и дата) в канцелярии Министерства, услугодателя с указанием фамилии и инициалов лица, принявшего жалобу, срока и места получения ответа на поданную жалобу. В жалобе указывается фамилия, имя, отчество, почтовый адрес услугополучателя. Обращение должно быть подписано услугополучателем.

Жалоба услугополучателя по вопросам оказания государственных услуг, поступившая в адрес услугодателя, подлежит рассмотрению в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

При обращении через портал информацию о порядке обжалования можно получить по телефону единого контакт-центра 1414.

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).

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 государственных услуг, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

11. 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 в электронной форме

12. Адрес оказания государственной услуги размещен на интернет-ресурсе Министерства: г. Астана, ул.Орынбор 8, www.edu.gov.kz.

13. Услугополучатель имеет возможность получения государственной услуги в электронной форме через Портал при условии наличия ЭЦП.

14. Услугополучатель имеет возможность получения информации о порядке и статусе оказания государственной услуги в режиме удаленного доступа посредством «личного кабинета» Портала, а также единого контакт -центра по вопросам оказания государственных услуг.

15. Контактные телефоны справочных служб услугодателя по вопросам оказания государственной

услуги размещены на интернет-ресурсе Министерства: www.edu.gov.kz, единого контакт-центра по вопросам оказания государственных услуг: 8-800-080-7777, 1414.

Приложение 3
к приказу Министра
образования и науки
Республики Казахстан
от 10 апреля 2015 года № 189

Стандарт государственной услуги «Предоставление общежития обучающимся в высших учебных заведениях»

1. Общие положения

1. Государственная услуга «Предоставление общежития обучающимся в высших учебных заведениях» разработаны в соответствии с подпунктом 9) статьи 47 Закона Республики Казахстан от 27 июля 2007 года «Об 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 и выдача результата оказания государственной услуги осуществляется услугодателем.

2. Порядок оказания государственной услуги

4. Срок оказания государственной услуги:

1) с момента сдачи пакета документов услугодателю - 5 рабочих дней;

2) максимально допустимое время ожидания для сдачи пакета документов услугополучателем - 15 минут;

3) максимально допустимое время обслуживания услугополучателя - 15 минут.

5. Форма оказания государственной услуги: бумажная.

6. Результат оказания государственной услуги - направление о предоставлении общежития обучающимся в высших учебных заведениях по форме согласно приложению 1 к настоящему стандарту государственной услуги.

Форма предоставления результата оказания государственной услуги: бумажная.

Сведения о выдаче результата оказания государственной услуги фиксируются в книге учета предоставления места в общежитии услугодателя по форме согласно приложению 2 к настоящему стандарту государственной услуги.

7. Государственная услуга оказывается бесплатно физическим лицам (далее - услугополучатель).

8. График работы услугодателя с понедельника по субботу включительно с 9.00 часов 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.

Предварительная запись и ускоренное обслуживание не предусмотрены.

9. Перечень документов, необходимых для оказания государственной услуги при обращении услугополучателя к услугодателю (с учетом практики):

1) заявление о предоставлении места в общежитии по форме согласно приложению 3 к настоящему стандарту государственной услуги;

2) справку о составе семьи, при наличии семьи;

3) копия свидетельства о смерти обоих или единственного родителя либо справка с детского

дома;

- 4) копия удостоверения о статусе оралмана;
- 5) справку о наличии в семье 4-х и более детей (для детей из многодетных семей);
- 6) справка о подтверждении инвалидности;
- 7) копия удостоверения личности;

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

3. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) услугодателя и (или) его должностных лиц по вопросам оказания государственных услуг

10. Обжалование решений, действий (бездействий) услугодателя и (или) его должностных лиц по вопросам оказания государственных услуг: жалоба подается в письменном виде:

- 1) на имя руководителя Министерства либо лица его замещающего по адресу, указанному в пункте 12 настоящего стандарта государственной услуги;
- 2) на имя руководителя услугодателя по адресу, указанному в пункте 12 настоящего стандарта государственной услуги.

Подтверждением принятия жалобы является ее регистрация (штамп, входящий номер и дата) в канцелярии услугодателя, Министерства с указанием фамилии и инициалов лица, принявшего жалобу, срок и место получения ответа на поданную жалобу. В жалобе указывается фамилия, имя, отчество, почтовый адрес услугополучателя. Обращение должно быть подписано услугополучателем.

Жалоба услугополучателя по вопросам оказания государственных услуг, поступившая в адрес услугодателя подлежит рассмотрению в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

Приложение 1
к стандарту государственной услуги
«Предоставление общежития
обучающимся в высших учебных
заведениях»

Форма направления о предоставлении общежитий обучающимся в ВУЗах

_____ (наименование и адрес организации ВУЗов)
Гражданину (-ке) _____
(фамилия, имя, отчество) (при его наличии)
Направление на заселение в общежитие № ____
Адрес общежития _____

Ректор _____
(подпись)

«__» _____ 20__ г.

М.П.

Приложение 2
к стандарту государственной услуги

«Предоставление общежития
обучающимся в высших учебных
заведениях»

Форма книги учета направлений
о предоставлении общежития обучающимся в ВУЗах

Акимат города, поселка, аула (села), аульного (сельского) округа

_____ (наименование населенного пункта и организации образования)

Книга учета справок*

Книга начата в _____ году

Книга окончена в _____ году

№ п/п	Дата выдачи	Ф.И.О. (при его наличии) потребителя, кому выдана справка	Ф.И.О. (при его наличии) и подпись должностного лица, выдавшего справку	Ф.И.О. (при его наличии) и подпись услугополучателя получившего справку
1	2	3	4	5

Примечание: Книга учета справок пронумеровывается, прошнуровывается и скрепляется подписью и печатью первого руководителя организации образования.

Приложение 3
к стандарту государственной услуги
«Предоставление общежития
обучающимся в высших учебных
заведениях»

Форма

/Ф.И.О. руководитель вуза полностью/ (при его наличии)

/Ф.И.О./ (при его наличии)

от студента _____ курса
группы _____
специальности _____

факультета _____

/Ф.И.О. полностью/ (при его наличии)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу Вас выделить мне одно место в общежитии университета.
Место прибытия _____

«__» _____ 20__ г.

/подпись/

Приложение 4
к приказу Министра
образования и науки
Республики Казахстан
от 10 апреля 2015 года № 189

Стандарт государственной услуги

**«Прием документов для участия в конкурсе на замещение
должностей профессорско-преподавательского состава и научных
работников высших учебных заведений»**

1. Общие положения

1. Государственная услуга «Прием документов для участия в конкурсе на замещение должностей профессорско-преподавательского состава и научных работников высших учебных заведений» разработаны в соответствии с подпунктом 3б) статьи 5 Закона Республики Казахстан от 27 июля 2007 года «Об 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 и выдача результата оказания государственной услуги осуществляется услугодателем.

1. Порядок оказания государственной услуги

4. Срок оказания государственной услуги (с учетом практики):

1) с момента сдачи пакета документов услугодателю - 5 рабочих дней;

2) максимально допустимое время ожидания для сдачи пакета

документов услугополучателем - 15 минут;

3) максимально допустимое время обслуживания - 15 минут.

5. Форма оказания государственной услуги: бумажная.

6. Результат оказания государственной услуги - выдача расписки и направления на кафедру.

Форма предоставления результата государственной услуги: бумажная.

7. Государственная услуга оказывается бесплатно физическим лицом (далее - услугополучатель).

8. График работы услугодателя с понедельника по субботу включительно с 9.00 часов до 18.30 часов, с перерывом на обед с 13.00 часов до 14.30 часов, кроме выходных и праздничных дней, согласно Трудовому кодексу Республики Казахстан.

Предварительная запись и ускоренное обслуживание не предусмотрены.

9. Перечень документов, необходимых для оказания государственной услуги при обращении услугополучателя к услугодателю:

- 1) заявление на имя руководителя услугодателя в произвольной форме;
- 2) личный листок по учету кадров;
- 3) автобиография;
- 4) нотариально заверенные копии дипломов о высшем образовании, академической и ученой степени, документ об ученом звании;
- 5) копии сертификатов о переподготовке и повышении квалификации (при наличии);
- 6) список научных работ и изобретений (при наличии);
- 7) медицинская справка формы № 086, утвержденной приказом и.о. Министра здравоохранения Республики Казахстан от 23 ноября 2010 года № 907 (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 6697);

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

3. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) услугодателя и (или) его должностных лиц по вопросам оказания государственных услуг

10. Обжалование решений, действий (бездействия) услугодателя и (или) его должностных лиц по вопросам оказания государственных услуг жалоба подается в письменном виде:

- 1) на имя руководителя Министерства либо лица его замещающего по адресу, указанному в пункте 12 настоящего стандарта государственной услуги;
- 2) на имя руководителя услугодателя по адресу, указанному в пункте 12 настоящего стандарта государственной услуги.

Подтверждением принятия жалобы является ее регистрация (штамп, входящий номер и дата) в канцелярии услугодателя, Министерства с указанием фамилии и инициалов лица, принявшего жалобу, срок и место получения ответа на поданную жалобу. В жалобе указывается фамилия, имя, отчество, почтовый адрес услугополучателя. Обращение должно быть подписано услугополучателем.

Жалоба услугополучателя по вопросам оказания государственных услуг, поступившая в адрес услугодателя подлежит рассмотрению в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

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 государственных услуг, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

11. 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

12. Адрес оказания государственной услуги размещен на интернет-ресурсе Министерства: г. Астана, ул. Орынбор 8, www.edu.gov.kz.

13. Услугополучатель имеет возможность получения информации о порядке и статусе оказания

государственной услуги в режиме удаленного доступа посредством справочных служб услугодателя, Единого контакт - центра по вопросам оказания государственных услуг.

14. Контактные телефоны справочных служб услугодателя по вопросам оказания государственной услуги размещены на интернет-ресурсе Министерства: www.edu.gov.kz, а также единого контакт-центра по телефону 1414.