Қазақстан Республикасы
Білім және ғылым министрінің
міндетін атқарушының
2015 жылғы 6 қарашадағы
№ 627 бұйрығымен бекітілді

**«Техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім алуды аяқтамаған адамдарға анықтама беру» мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандарты**

**1. Жалпы ережелер**

      1. «Техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім алуды аяқтамаған адамдарға анықтама беру» 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 көрсетілетін қызметті техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім беру ұйымдары (бұдан әрі – көрсетілетін қызметті беруші) көрсетеді.
      Мемлекеттік көрсетілетін қызмет нәтижелерін техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім оқу орындары жүзеге асырады.

**2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі**

      4. Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдері:
      1) көрсетілетін қызметті берушіге техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім білім беру ұйымдарындағы білім алушылар (бұдан әрі – көрсетілетін қызметті алушы) құжаттар топтамасын тапсырған сәттен бастап – 3 жұмыс күні;
      2) көрсетілетін қызметті алушының құжаттар топтамасын тапсыруы үшін күтудің рұқсат етілген ең ұзақ уақыты – 15 минут;
      3) көрсетілген қызметті алушыға қызмет көрсетудің рұқсат етілген ең ұзақ уақыты – 30 минут.
      5. Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: қағаз жүзінде.
      6. Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі – осы стандартқа 3-қосымшаға сәйкес нысан бойынша техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім алуды аяқтамаған адамдарға анықтама беру.
      Мемлекеттік көрсетілетін қызмет беру нәтижесі: қағаз жүзінде.
       7. Мемлекеттік қызмет жеке тұлғаларға (бұдан әрі - қызмет алушы) тегін көрсетіледі.
      8. Көрсетілетін қызметті берушінің жұмыс кестесі Қазақстан Республикасының еңбек заңнамасына сәйкес демалыс және мереке күндерінен басқа, дүйсенбіден бастап жұманы қоса алғанда, сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін түскі үзіліспен, сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін.
      Алдын-ала жазылу және жеделдетіп қызмет көрсету көзделмеген.
      9. Көрсетілетін мемлекеттік қызметті алушы көрсетілетін мемлекеттік қызметті берушіге жүгінген кезде мемлекеттік қызметті көрсету үшін көрсетілетін қызметті берушіге қажетті құжаттар тізбесі:
      1) осы стандартқа 1-қосымшаға сәйкес белгіленген үлгідегі анықтаманы беру туралы ұйым басшысының атына өтініш;
      2) жеке басын куәландыратын құжат (қызмет алушы тұлғаны салыстыру үшін қажет).
      Құжаттардың қабылданғанын растау құжаттарды қабылдаған адамның тегі мен аты-жөні, сондай-ақ осы стандартқа 3-қосымшаға сәйкес мөртаңба, кіріс нөмірі және күні көрсетіле отырып, қолхат беру болып табылады.

**3. Мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша орталық мемлекеттік органның, сондай-ақ көрсетілетін қызметті берушілердің және (немесе) олардың лауазымды адамдарының шешімдеріне, әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағымдану тәртібі**

      10. Мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша Министрліктің, көрсетілетін қызметті берушінің және (немесе) оның лауазымды адамдарының шешімдеріне, әрекеттеріне (әрекетсiздiгiне) шағымдану: шағым жазбаша түрде:
      осы мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартының 12-тармағында көрсетілген мекенжай бойынша көрсетілетін қызметті беруші басшысының атына беріледі.
       Шағымның қабылдануын растау шағымды қабылдаған адамның тегі мен аты-жөнін, берілген шағымға жауап алу мерзімі мен орнын көрсете отырып, оның көрсетілетін қызметті берушінің кеңсесінде тіркелуі (мөртаңба, кіріс нөмірі мен күні) болып табылады. Шағым тіркелгеннен кейін жауапты орындаушыны айқындау және тиісті шаралар қабылдау үшін көрсетілетін қызметті берушінің басшысына жіберіледі.
      Мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша көрсетілетін қызметті берушінің атына келіп түскен көрсетілетін қызметті алушының шағымы тіркелген күнінен бастап бес жұмыс күні ішінде қаралуға тиіс.
      Көрсетілген мемлекеттік қызмет нәтижелерімен келіспеген жағдайда, көрсетілетін қызметті алушы мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органға шағыммен жүгіне алады
       Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органның атына келіп түскен көрсетілетін қызметті алушының шағымы тіркелген күнінен бастап он бес жұмыс күні ішінде қаралуға жатады.
       11. Көрсетiлген мемлекеттiк қызмет нәтижелерiмен келiспеген жағдайда, көрсетілетін қызметті алушы Қазақстан Республикасының заңнамасында белгiленген тәртiппен сотқа жүгiнуге құқылы.

**4. Мемлекеттік қызметті көрсету ерекшеліктері ескеріле отырып қойылатын өзге де талаптар**

      12. Мемлекеттiк қызметтi көрсету орындарының мекенжайлары Министрліктің интернет-ресурсында орналасқан: Астана қаласы, Орынбор көшесі 8, www.edu.gov.kz.
      13. Көрсетілетін қызметті алушының мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі мен мәртебесі туралы ақпаратты қашықтықтан қол жеткізу режимінде көрсетілетін қызметті берушінің анықтама қызметтері, Мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі бірыңғай байланыс орталығы арқылы алу мүмкіндігі бар.
      14. Көрсетілетін қызметті берушінің мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі анықтама қызметтерінің байланыс телефондары Министрліктің www.edu.gov.kz интернет-ресурсында орналастырылған. Мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі бірыңғай байланыс орталығы: 8-800-080-7777, 1414.

«Техникалық және кәсіптік,
орта білімнен кейінгі білім
алуды аяқтамаған адамдарға
анықтама беру» мемлекеттік
көрсетілетін қызмет
стандартына 1-қосымша

нысан

**Техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім**
**алуды аяқтамаған адамдарға берілетін анықтама**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ берілді.
          (тегі, аты, әкесінің аты болған жағдайда)
Ол 20\_\_жылғы "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ жылға "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дейін
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
         (білім беру ұйымының атауы, орналасқан жері)
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_-
                      (мамандығы, оқу түрі)
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_оқыды.
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ білім алған кезінде
   (тегі, аты, әкесінің аты (болған жағдайда)

төменде көрсетілген сәйкес мынадай пәндерді (оқу пәндері) оқыды,
 сынақтар мен емтихандар тапсырды

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №р/с | Оқу пәндерінің атауы және оқу жоспары бойынша жұмыс түрлері | Оқу уақыттарының (сағатта) көлемі | Оқу жетістіктерінің бағасы |
| оқу жоспары бойынша | білім алушылармен оқылғаны | сынақтар | емтихандар (бағаларды санмен және) | қорытынды (бағаларды санмен және жазумен көрсету) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|   |   |   |   |   |   |   |

Білім беру ұйымының басшысы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
                                       (Т.А.Ә.)                (қолы)
      М.О.
      Тіркеу нөмірі \_\_\_\_\_\_\_\_         Берілген күні 20 \_\_ ж. \_\_\_\_\_\_\_\_\_

«Техникалық және кәсіптік,
орта білімнен кейінгі білім
алуды аяқтамаған адамдарға
анықтама беру» мемлекеттік
көрсетілетін қызмет
стандартына 2-қосымша

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
 оқу орны басшысының Т.А.Ә.
 (әкесінің аты - бар болса/
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_курстың
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_мамандығының
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_тобының
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_студенті
 (көрсетілетін қызметті алушының
 Т.А.Ә. /әкесінің аты - бар болса/

 **Өтініш**

Маған\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
                            /себебін көрсету/
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_байланысты техникалық және кәсіптік, орта білімнен
кейінгі білім алуды аяқтамағаны туралы анықтама беруіңізді сұраймын.

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ ж.                    \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
                                                       /қолы/

«Техникалық және кәсіптік,
орта білімнен кейінгі білім
алуды аяқтамаған адамдарға
анықтама беру» мемлекеттік
көрсетілетін қызмет
стандартына 3-қосымша

нысан

Көрсетілетін қызметті алушының тегі,
 әкесінің аты (бар болса) (бұдан әрі - ТАӘ)
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
 (көрсетілетін қызмет алушының мекенжайы)

 **Құжаттарды** **қабылдағаны** **туралы** **қолхат**

      «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» 2013 жылғы 15 cәуірдегі Қазақстан Республикасы Заңының 20-бабының 2-тармағын басшылыққа ала отырып, Сіздің мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартында көзделген тізбеге сәйкес, атап айтқанда:
       құжаттардың атауы:
      1) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;
      2) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;
      3) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
      толық құжаттар топтамасын ұсынғаныңызға байланысты
      \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
      (оқу орнының атауы) «Техникалық және кәсіптік, орта білімнен
      кейінгі білім алуды аяқтамаған адамдарға анықтама беру»
      мемлекеттік қызмет стандартын көрсетуге құжаттар қабылдағаны
      туралы қолхат береді.
       Осы қолхат әр тарапқа бір-бірден 2 данада жасалды.

Т.А.Ә. (бар болса) (жауапты адам)                         (қолы)

Орындаушы Т.А.Ә. (бар болса) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
Телефоны \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
Алдым: Т.А.Ә. (бар болса)/көрсетілетін қызметті алушының қолы

20\_\_ ж. «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_

«Техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім алуды аяқтамаған адамдарға анықтама беру» мемлекеттік көрсетілетін қызмет регламенті

Ақмола облысы әкімдігінің
2016 жылғы 28 қаңтардағы
№ А-2/36 қаулысымен
бекітілді

**«Техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім алуды аяқтамаған адамдарға анықтама беру» мемлекеттік көрсетілетін қызмет регламенті**

1. Жалпы ережелер

      1. «Техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім алуды аяқтамаған адамдарға анықтама беру» мемлекеттік көрсетілетін қызмет (бұдан әрі – мемлекеттік көрсетілетін қызмет) Ақмола облысының техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім беру ұйымдарымен көрсетіледі (бұдан әрі – көрсетілетін қызметті беруші).
      Өтініштерді қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелерін беру көрсетілетін қызметті берушінің кеңсесі арқылы жүзеге асырылады.
      2. Мемлекеттік қызметті көрсету нысаны: қағаз түрінде.
      3. Техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім алуды аяқтамаған адамдарға анықтама беру (бұдан әрі - анықтама) мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі болып табылады.
      Мемлекеттік қызмет көрсетудің нәтижесін ұсыну нысаны - қағаз түрінде.

**2. Мемлекеттік қызметті көрсету процесінде көрсетілетін қызметті берушінің құрылымдық бөлімшелерінің (қызметкерлерінің) іс-қимыл тәртібін сипаттау**

      4. Мемлекеттік қызмет алу үшін көрсетілетін қызметті алушы Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрінің міндетін атқарушының 2015 жылғы 6 қарашадағы № 627 бұйрығымен бекітілген «Техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім алуды аяқтамаған адамдарға анықтама беру» мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартының [**9-тармағында**](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/V1500012417#z61) көрсетілген құжаттарды ұсынуы қажет.
      5. Мемлекеттік қызметті көрсету процесінің құрамына кіретін әрбір рәсімнің (іс-қимылдың) мазмұны, оны орындаудың ұзақтығы:
      1) кеңсенің қызметкері өтініш қабылдауды және тіркеуді жүзеге асырады – 15 минут;
      2) басшы өтінішті қарайды, жауапты орындаушыны белгілейді – 15 минут;
      3) жауапты орындаушы анықтаманың жобасын дайындайды – 2 жұмыс күні;
      4) басшы анықтамаға қол қояды – 15 минут;
      5) кеңсенің қызметкері көрсетілетін қызметті алушыға анықтаманы береді – 15 минут.
      6. Келесі рәсімді (іс-қимылды) орындауды бастауға негіз болатын мемлекеттік қызмет көрсету рәсімінің (іс-қимылдың) нәтижесі:
      1) көрсетілетін қызметті алушыға қолхат беру, басшыға өтінішті жолдау;
      2) орындау үшін жауапты орындаушыны белгілеу;
      3) анықтаманың жобасын дайындау және басшыға жолдау;
      4) анықтамаға қол қою, анықтаманы кеңсеге жолдау;
      5) анықтама беру.

**3. Мемлекеттік қызмет көрсету процесінде көрсетілетін қызметті берушінің құрылымдық бөлімшелерінің (қызметшілерінің) өзара іс-қимыл тәртібін сипаттау**

      7. Мемлекеттік қызмет көрсету процесіне қатысатын көрсетілетін қызметті берушінің құрылымдық бөлімшелерінің (қызметкерлерінің) тізбесі:
      1) кеңсенің қызметкері;
      2) басшы;
      3) жауапты орындаушы.
      8. Әрбір рәсімнің (іс-қимылдың) ұзақтығын көрсете отырып, құрылымдық бөлімшелер (қызметкерлер) арасындағы рәсімдерінің (іс-қимылының) реттілігін сипаттау:
      1) кеңсенің қызметкері өтініш қабылдауды және тіркеуді жүзеге асырады – 15 минут;
      2) басшы өтінішті қарайды, жауапты орындаушыны белгілейді – 15 минут;
      3) жауапты орындаушы анықтаманың жобасын дайындайды – 2 жұмыс күні;
      4) басшы анықтамаға қол қояды – 15 минут;
      5) кеңсенің қызметкері көрсетілетін қызметті алушыға анықтаманы береді – 15 минут.
      Мемлекеттік қызметті көрсету процесінде көрсетілетін қызметті берушінің құрылымдық бөлімшелері (қызметкерлері) рәсімінің (іс-қимылының) өзара әрекеттесуін толықтай сипаттауы осы регламенттің [**қосымшасына**](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/V16B0005277#z81)сәйкес мемлекеттік қызметті көрсету бизнес-процестерінің анықтамалығында көрсетіледі.

[**«Техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім алуды аяқтамаған адамдарға анықтама беру» мемлекеттік көрсетілетін қызмет регламенті (DOC 35 Kb)**](http://e.akmo.gov.kz/sites/e.akmo.gov.kz/uploads/sfera_obrazovanija/r_00803017_kaz.doc)

«Техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім алуды аяқтамаған адамдарға анықтама беру» мемлекеттік көрсетілетін қызметті алу тәртібі туралы жадынамасы

|  |
| --- |
| **«Техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім алуды аяқтамаған адамдарға анықтама беру» мемлекеттік көрсетілетін қызметті алу тәртібі туралы жадынамасы** |
| 1 | Көрсетілетін қызметті беруші туралы ақпарат | техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім беру ұйымдары |
| 2 | Мемлекеттік қызметтер көрсетуге өтініштерді қабылдауы және олардың нәтижелерін беруді жүзеге асыратын ұйымдар туралы ақпарат |   |
| 3 | Мемлекеттік көрсетілетін қызметті «электрондық үкімет» веб-порталы арқылы алу тәсілі туралы ақпарат |   |
| 4 | Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі | 1) көрсетілетін қызметті берушіге техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім білім беру ұйымдарындағы білім алушылар (бұдан әрі – көрсетілетін қызметті алушы) құжаттар топтамасын тапсырған сәттен бастап – 3 жұмыс күні;2) көрсетілетін қызметті алушының құжаттар топтамасын тапсыруы үшін күтудің рұқсат етілген ең ұзақ уақыты – 15 минут;3) көрсетілген қызметті алушыға қызмет көрсетудің рұқсат етілген ең ұзақ уақыты – 30 минут |
| 5 | Мемлекеттік көрсетілетін қызметті алуға қажет құжаттардың тізбесі | 1) стандарттың 1-қосымшасына сәйкес белгіленген үлгідегі анықтаманы беру туралы ұйым басшысының атына өтініш;2) жеке басын куәландыратын құжат (қызмет алушы тұлғаны салыстыру үшін қажет) |
| 6 | Мемлекеттік қызмет көрсетудің нәтижесі | стандарттың 3-қосымшасына сәйкес нысан бойынша техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім алуды аяқтамаған адамдарға анықтама беру |
| 7 | Қосымша ақпарат (мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері жөніндегі Бірынғай байланыс-орталығының нөмірі, болған жағдайда өзге телефон анықтамалық қызметтердің нөмірлері) | 1414, 8 800 080 7777  мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері жөніндегі Бірынғай байланыс-орталығының нөмірі |

Мемлекеттік қызметтің нәтижесіне шағымдану тәртібі

Қызмет берушінің лауазымды тұлғаларының шешімдерін, әрекеттерін (әрекетсіздігін) шағымдау тәртібін түсіндіруді, сондай-ақ шағым дайындауда көмек көрсетуді мекен жайлары [**«мемлекеттік қызметтер» бөлігінде**](http://e.akmo.kz/)  Ақмола облысы әкімдігінің [**www.akmo.gov.kz**](http://www.akmo.gov.kz/) интернет ресурсында көрсетілген қызмет берушінің мамандарымен  жүзеге асырылады.

Шағымдану тәртібі туралы ақпаратты «электрондық үкімет» call-орталығының ақпараттық-анықтама қызметінің 1414, 8-800-080-7777 (қонырау салу тегін) телефоны арқылы алуға болады.

Көрсетілген мемлекеттік қызметтің нәтижелерімен келіспеген немесе әдепсіз қызмет көрсетілген жағдайда шағым қызмет беруші басшысының атына немесе осы стандартқа 1-қосымшада көрсетілген интернет-ресурстарда орналастырылған қызмет беруші басшысына немесе тиісті [**әкімшілік аумақтық бірлігінің әкіміне**](http://192.168.0.10/content/aydandar) немесе  [**egov.kz**](http://egov.kz/wps/portal/Content?contentPath=/egovcontent/citizensgovernment/articlesforcg/passport/e_app&lang=kk) порталына беріледі.

Көрсетілген мемлекеттік қызметтің нәтижелерімен келіспеген жағдайда қызмет алушы заңнамада белгіленген тәртіппен сотқа өтініш жасауға құқылы.

Шағым шағымда қойылған мәселелерді шешу оның құзыретіне кіретін лауазымды тұлғаға жолданады.

Шағымда қызмет алушының тегі, аты, әкесінің аты (жеке басын куәландыратын құжатта болған кезде), пошталық мекенжайы, шағым беру күні және қызмет алушының қолы көрсетіледі.

Шағым берген кезде әрекеттері немесе әрекетсіздігі шағымданатын лауазымды тұлғалардың лауазымы, тегі және аты-жөні, өтініш жасау себептері және талаптар көрсетіледі.

Шағымды қызмет берушінің кеңсесіне тапсырған кезде шығамды қабылдау растамасы шағым берген қызмет алушыға шағым қабылданған күні және уақыты, қабылдаған лауазымды тұлғаның тегі және аты-жөні көрсетілген талон беру болып табылады. Шағымды қарау барысы туралы ақпаратты қызмет берушінің кеңсесінен алуға болады.

Шағымды портал арқылы жіберген кезде, шағымның қаралу барысы (жеткізілгені, тіркелгені, орындалуы, қарастырылу нәтижесі туралы белгі) туралы ақпарат қызмет алушының «жеке кабинетінде» қолжетімді болады.

Шағымдарды қарау [**«Мемлекеттік көрсетілетін қызмет туралы» Қазақстан Республикасының 2013 жылғы 15 сәуірдегі Заңының**](http://www.e.akmo.gov.kz/down/2013/november/zakon%20o%20gos%20uslugah%20kaz.htm) 25-бабында белгіленген ерекшеліктерді ескере отырып, [**«Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы» Қазақстан Республикасының 2007 жылғы 12 қаңтардағы Заңында**](http://akmo.gov.kz/content/_zjeke_zj%D3%98ne_za%D2%A2di_t%D2%B0l%D2%92alardi%D2%A2_%D3%A8tInIshterIn_%D2%9Aaray_t%D3%98rtIbI_tyrali__%D2%9Aaza%D2%9Bstan_respyblikasini%D2%A3_2007_zjil%D2%93i_12_%D2%9Ba%D2%A3tarda%D2%93i_N_221_za%D2%A3i)көзделген тәртіпте және мерзімдерде жүзеге асырылады.

Шағымдану туралы қосымша ақпаратты Ақмола облысы әкімі аппаратының мемлекеттік қызметтерді талдау бөлімінде 8 (7162) 297223; 297225; 297254 телефондар арқылы немесе Көкшетау қаласы, Абай көшесі, 83-үй, 309-кабинет мекенжайы бойынша алуға болады.