

**Об утверждении стандарта оказания государственной услуги "Оформление документов на инвалидов для предоставления им протезно-ортопедической помощи"**

***Утративший силу***

Постановление Акимата города Астаны от 13 марта 2008 года N 23-300п. Зарегистрировано Департаментом юстиции города Астаны 31 марта 2008 года N 519. Утратило силу постановлением акимата города Астаны от 26 марта 2009 года N 06-285п

*Сноска. Утратило силу постановлением акимата города Астаны от 26.03.2009 N 06-285п*

      В соответствии с
постановлением
Правительства Республики Казахстан от 30 июня 2007 года N 558 "Об утверждении Типового стандарта оказания государственной услуги", в целях повышения качества оказания государственных услуг акимат города Астаны
**ПОСТАНОВЛЯЕТ**
:

      1. Утвердить прилагаемый стандарт оказания государственной услуги "Оформление документов на инвалидов для предоставления им протезно-ортопедической помощи" (далее - государственная услуга), предоставляемой Департаментом занятости и социальных программ города Астаны (далее - Департамент).

      2. Департаменту обеспечить опубликование утвержденного стандарта государственной услуги в средствах массовой информации городского значения, в том числе ежегодно утверждаемых значений показателей качества и доступности;
  
      в срок до 10 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, и до 15 декабря каждого отчетного года обеспечить предоставление ежеквартальной и годовой отчетности по достижению целевых значений показателей качества и доступности в отдел мониторинга государственных услуг аппарата Акима города Астаны.

      3. Департаменту обеспечить государственную регистрацию данного постановления в органах юстиции.

      4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя Акима города Астаны Султанова Е.Х.

      5. Настоящее постановление вступает в силу со дня государственной регистрации в органах юстиции и вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня первого официального опубликования.

*Аким*

Утвержден            
  
постановлением акимата
  
города Астаны        
  
от 13 марта 2008 года
  
N 23-300п

**Стандарт**
  
**оказания государственной услуги**

**"Оформление документов на инвалидов для предоставления**
  
**им протезно-ортопедической помощи"**

**1. Общие положения**

      1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги по оформлению документов на инвалидов для предоставления им протезно-ортопедической помощи.
  
      Протезно-ортопедическая помощь - специализированный вид медико-технической помощи по обеспечению инвалидов протезно-ортопедическими средствами и обучение пользованию ими.
  
      Протезно-ортопедические средства - средства, замещающие отсутствующие конечности или другие части тела, компенсирующие нарушенные или утраченные функции организма вследствие заболевания или повреждения здоровья.

      2. Форма оказываемой государственной услуги частично автоматизированная.

      3. Государственная услуга оказывается в соответствии с
разделом 2
Правил обеспечения инвалидов протезно-ортопедической помощью и техническими вспомогательными (компенсаторными) средствами, утвержденных постановлением Правительства Республики Казахстан от 20 июля 2005 года N 754 "О некоторых вопросах реабилитации инвалидов".

      4. Государственная услуга оказывается отделом по работе с ветеранами инвалидами Государственного учреждения "Департамент занятости и социальных программ города Астаны" город Астана, Иманбаевой 68 а, кабинет 4.

      5. Формой завершения оказываемой государственной услуги является:
  
      направление или отказ в выдаче направления на получение протезно-ортопедической помощи и изделий согласно
приложениям 1
,
2
к настоящему стандарту.

      6. Государственная услуга оказывается:
  
      1) участникам, инвалидам Великой Отечественной войны, а также лицам, приравненным по льготам и гарантиям к инвалидам Великой Отечественной войны;
  
      2) военнослужащим, инвалидность которых наступила в связи с исполнением служебных обязанностей в Вооруженных Силах Республики Казахстан;
  
      3) лицам начальствующего и рядового состава органов внутренних дел, органов национальной безопасности, инвалидность которых наступила в связи с исполнением служебных обязанностей;
  
      4) инвалидам от общего заболевания;
  
      5) инвалидам с детства;
  
      6) детям-инвалидам (далее - потребители).

      7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:
  
      1) при представлении заявления со всеми необходимыми документами услуга предоставляется в течение 30 минут;
  
      2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов - 20 минут;
  
      3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении направления на получение протезно-ортопедической помощи - 20 минут.

      8. Оказание государственной услуги бесплатное.

      9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги размещается в официальных источниках информации, на стендах, расположенных в фойе Департамента, а также сайте Акима города Астаны: www.astana.kz.

      10. Государственная услуга предоставляется ежедневно, за исключением субботы, воскресенья и праздничных дней с 9.00 часов до 18.00 часов.
  
      Прием документов осуществляется с 9.00 часов до 13.00 часов.
  
      Для получения государственной услуги предварительная запись и ускоренное обслуживание не осуществляется.

      11. Государственная услуга предоставляется в кабинете 4 Департамента, который оборудован окнами для приема потребителей, стендом с образцами заполнения заявлений и перечнем необходимых документов, столом и сидениями для ожидания очереди. Здание оборудовано пандусом для лиц с ограниченными возможностями.

**2. Порядок оказания государственной услуги**

      12. Для получения государственной услуги к заявлению согласно
приложению 3
к настоящему стандарту прилагается копия выписки из индивидуальной программы реабилитации инвалида (далее - ИПР), выдаваемой медико-социальной экспертизой Департамента Министерства труда и социальной защиты населения по городу Астане (далее - МСЭ) (город Астана, улица Иманбаевой, 68 а, график работы: в рабочие дни с 9.00 до 18.00, перерыв с 13.00 до 14.00, телефон: 21-93-66).

      13. Место выдачи формы заявлений для оказания государственной услуги - здание Департамента, город Астана, улица Иманбаевой, 68 а, кабинет 4.

      14. Документы сдаются в отдел по работе с ветеранами инвалидами Департамента по адресу: город Астана, улица Иманбаевой, 68 а, кабинет 4, телефон: 21-09-48.

      15. Потребителю при обращении выдается бланк заявления установленной формы согласно приложению 3 к настоящему стандарту.
  
      После представления заявления с необходимыми документами производится выдача направления на получение протезно-ортопедической помощи и изделий согласно приложению 1 к настоящему стандарту.

      16. Для предоставления протезно-ортопедической помощи необходимо личное посещение кабинета 4 Департамента, обслуживает специалист отдела по работе с ветеранами и инвалидами.

      17. Отказ в предоставлении государственной услуги производится в случаях, если:
  
      1. инвалидность получена вследствие трудового увечья;
  
      2. обращение последовало раннее установленных сроков эксплуатации протезно-ортопедических изделий.

**3. Принципы работы**

      18. Деятельность Департамента основывается на принципах:
  
      1) соблюдения Конституции и законов Республики Казахстан;
  
      2) противостояния проявлениям коррупции;
  
      3) неукоснительного соблюдения государственной и трудовой дисциплины;
  
      4) предоставления полной информации об оказываемой государственной услуге;
  
      5) недопущения нарушения прав и свобод потребителей;
  
      6) недопущения бюрократизма и волокиты при рассмотрении заявлений;
  
      7) сохранности информации о содержании документов потребителей;
  
      8) обеспечения конфиденциальности документов;
  
      9) обеспечения сохранности неполученных в установленном периоде документов;
  
      10) вежливости и корректности.

**4. Результаты работы**

      19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с
приложением 4
к настоящему стандарту.
  
      20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа государственного органа, учреждения или иных субъектов, оказывающих государственные услуги, ежегодно утверждаются специально созданными рабочими группами.

**5. Порядок обжалования**

      21. При необходимости обжаловать действия (бездействия) уполномоченных должностных лиц потребитель может обратиться в Департамент, город Астана, улица Иманбаевой, 68 а, кабинет 4, начальник отдела по работе с инвалидами и ветеранами, начальник отдела, телефон: 21-09-48, электронный адрес: deptrud@at.kz.
  
      22. Жалобы принимаются в письменном виде по почте либо нарочно через канцелярию Департамента, по адресу: город Астана, улица Иманбаевой 68 а, кабинет 12.
  
      Электронный адрес: deptrud@at.kz
  
      Начальник отдела, телефон: 21-09-48, кабинет 4.
  
      Заместитель директора, кабинет 23, телефон: 21-54-97.
  
      Если потребитель не будет удовлетворен принятыми мерами или вопрос требует рассмотрения вышестоящей инстанцией, он может направить жалобу письменно заместителю акима города Астаны.
  
      23. Рассмотрение жалоб, поступивших в Департамент, осуществляется в порядке и сроки, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.
  
      При подаче жалобы потребителю выдается второй экземпляр с отметкой о принятии.
  
      Обращения, поданные в порядке, установленном законодательством, подлежат обязательному приему, регистрации, учету и рассмотрению. Телефон канцелярии: 21-22-61.

**6. Контактная информация**

       24. Прием потребителей осуществляется в соответствии с установленным графиком работы Департамента.
  
      Директор Департамента, кабинет 23. Телефон: 21-04-92, факс: 21-28-39.
  
      График приема граждан: понедельник, среда с 14.00 до 17.00 часов.
  
      Заместитель директора, кабинет 23, телефон: 21-54-97.
  
      График приема граждан: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, обеденный перерыв с 13.00 до 14.00 часов.
  
      Начальник отдела - кабинет 4, телефон: 21-09-48.
  
      График работы: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, обеденный перерыв с 13.00 до 14.00 часов.
  
      Графики работы отдела: прием граждан ежедневно с 9.00 до 17.00 часов, обеденный перерыв с 13.00 до 14.00 часов.
  
      Заместитель Акима города Астаны. Адрес: город Астана, улица Бейбитшилик 11, кабинет 233. График приема граждан - согласно Регламенту работы акимата города Астаны. Телефон: 75-21-68.
  
      Аппарат Акима города Астаны, город Астана, улица Бейбитшилик, 11, сайт Акима города Астаны: www.astana.kz.
  
      Министерство труда и социальной защиты населения, город Астана, Дом Министерств, улица 35, дом 2, подъезд 6, сайт www.enbek.kz.
  
      25. Другая полезная информация для потребителя.
  
      Сайт Акима города Астаны: www.аstana.кz.

Приложение 1         
  
к Стандарту оказания 
  
государственной услуги

                                   Директору протезно-ортопедического
  
                                   центра (завода)

                                НАПРАВЛЕНИЕ N \_\_\_\_

      Согласно Правилам обеспечения инвалидов протезно-ортопедической помощью и техническими вспомогательными (компенсаторными) средствами, утвержденных постановлением Правительства Республики Казахстан от 20 июля 2005 года N 754 направляем
  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
  
                                (ф.и.о.)
  
инвалида \_\_\_ группы для оказания протезно-ортопедической помощи за счет средств государственного заказа.

      Заместитель директора Департамента

Приложение 2         
  
к Стандарту оказания 
  
государственной услуги

                                           \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
  
                                            (кому адресуется)

      Доводим до сведения, что Вам отказано в выдаче направления на получение протезно-ортопедической помощи и изделий в связи с
  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
  
                    (указать причину отказа)

      Заместитель директора Департамента

Приложение 3         
  
к Стандарту оказания 
  
государственной услуги

                                             Директору Департамента
  
                                             занятости и социальных
  
                                             программ города Астаны
  
                                             от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
  
                                             адрес \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
  
                                             телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

                                   ЗАЯВЛЕНИЕ

      Прошу вас выдать мне направление на
  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

      подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

-------------------------------------------------------------------
  
                             (линия отреза)

Заявление гр. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ с прилагаемыми документами
  
в количестве \_\_\_\_\_\_\_\_\_штук, принято "\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_200\_\_ г.

      \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
  
        подпись     должность, Ф.И.О. лица принявшего документы

Приложение 4         
  
к Стандарту оказания 
  
государственной услуги

               Значения показателей качества и доступности

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатели качества   и доступности | Нормативное   значение   показателя | Целевое   значение   показателя   в последующем   году | Текущее   значение   показателя   в отчетном   году |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. Своевременность | | | |
| 1.1. % (доля) случаев   предоставления услуги в   установленный срок с   момента сдачи документа | 90 | 90 | 89 |
| 1.2. % (доля)   потребителей, ожидавших   получения услуги в   очереди не более 40 минут | 100 | 100 | 100 |
| 2. Качество | | | |
| 2.1. % (доля)   потребителей   удовлетворенных   качеством процесса   предоставления услуги | 90 | 90 | 90 |
| 2.2. % (доля)  случаев   правильно оформленных   документов должностным   лицом (произведенных   начислений, расчетов   и т.д.) | 100 | 100 | 100 |
| 3. Доступность | | | |
| 3.1. % (доля) потреби-   телей удовлетворенных   качеством и информацией   о порядке предоставления   услуги | 95 | 95 | 95 |
| 3.2. % (доля) случаев   правильно заполненных   потребителем документов   и сданных с первого раза | 100 | 100 | 100 |
| 3.3. % (доля) услуг,   информации о которых   доступно через Интернет | 90 | 70 | 70 |
| 4. Процесс обжалования | | | |
| 4.1. % (доля)   обоснованных жалоб   общему количеству   обслуженных потребителей   по данному виду услуг | 0,5 | 0,01 | 0 |
| 4.2. % (доля)   обоснованных жалоб   рассмотренных и   удовлетворенных в   установленный срок | 90 | 0,01 | 0 |
| 4.3. % (доля) потребите-   лей удовлетворенных с   существующим порядком   обжалования | 90 | 80 | 80 |
| 4.4. % (доля) потребите-   лей, удовлетворенных   сроками обжалования | 90 | 80 | 80 |
| 5. Вежливость | | | |
| 5.1. % (доля) потребите-   лей удовлетворенных   вежливостью персонала | 100 | 90 | 90 |

© 2012. РГП на ПХВ «Институт законодательства и правовой информации Республики Казахстан» Министерства юстиции Республики Казахстан