

**"Мүгедектерге протездік-ортопедиялық көмек ұсыну үшін құжаттарды ресімдеу" мемлекеттік қызмет көрсетудің стандартын бекіту туралы**

*Күшін жойған*

Астана қаласы әкімдігінің 2008 жылғы 13 наурыздағы N 23-300қ Қаулысы. Астана қаласының Әділет департаментінде 2008 жылғы 31 наурызда нормативтік құқықтық кесімдерді мемлекеттік тіркеудің тізіліміне N 519 болып енгізілді. Күші жойылды - Астана қаласы әкімдігінің 2009 жылғы 26 наурыздағы N 06-285қ қаулысымен

*Күші жойылды - Астана қаласы әкімдігінің 2009.03.26 N 06-285қ қаулысымен*

*Қолданушылардың назарына!!!*

*Қаулының қолданысқа енгізілу тәртібін 5-тармақтан қараңыз.*

Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2007 жылғы 30 маусымдағы "Мемлекеттік қызмет көрсетудің үлгі стандартын бекіту туралы"»N 558 қаулысына сәйкес, мемлекеттік қызмет көрсетудің сапасын көтеру мақсатында Астана қаласының әкімдігі **ҚАУЛЫ ЕТЕДІ** :

1. Қоса беріліп отырған»"Астана қаласының Жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар департаменті" мемлекеттік мекемесі (бұдан әрі - Департамент) көрсететін "Мүгедектерге протездік-ортопедиялық көмек ұсыну үшін құжаттарды ресімдеу" мемлекеттік қызмет көрсетудің (бұдан әрі - мемлекеттік қызмет) стандарты бекітілсін.

2. Департамент мемлекеттік қызмет көрсетудің бекітілген стандартын, оның ішінде жыл сайын бекітілген көрсеткіштердің сапасы мен қол жетімділігін, қалалық маңызы бар бұқаралық ақпарат құралдарында жариялауды; есептік тоқсаннан кейінгі айдың 10 жұлдызына және әрбір есеп беру жылының 15 желтоқсанына дейін Астана қаласы әкімі аппаратының мемлекеттік қызметтер мониторингі бөліміне сапа көрсеткіштері мен қол жетімділігінің мақсатты мәндеріне қол жеткізу жөнінде тоқсан сайынғы және жылдық есеп беруді қамтамасыз етсін.

3. Департамент осы қаулыны әділет органдарында мемлекеттік тіркеуді қамтамасыз етсін.

4. Осы қаулының орындалуын бақылау Астана қаласы әкімінің бірінші орынбасары Е.Х. Сұлтановқа жүктелсін.

5. Осы қаулы әділет органдарында мемлекеттік тіркелген күннен бастап күшіне енеді және алғаш ресми жарияланғаннан кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі.

Әкім

А. Мамин

Астана

қаласы

әкімдігінің

2008

жылғы

13

наурыздағы

№

23 - 300 қ

қаулысымен

бекітілді

## **Мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарты**

### **"Мүгедектерге протездік-ортопедиялық көмек ұсыну үшін құжаттарды ресімдеу"**

#### **1. Жалпы ережелер**

1. Осы стандарт мүгедектерге протездік-ортопедиялық көмек ұсыну үшін құжаттарды ресімдеу бойынша мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін анықтайды.

Протездік-ортопедиялық көмек - мүгедектерді протездік-ортопедиялық құралдармен және оларды қолдануға оқытуды қамтамасыз ету бойынша мамандандырылған медициналық-техникалық көмек.

Протездік-ортопедиялық құралдар - аурудың салдарынан немесе денсаулыққа зиян келуінен дененің белгілі бір бөлігі немесе ағзаның бұзылуын немесе күші жойылған қызметтерінің орнын толтыру құралдары.

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің нысаны ішінара автоматтандырылған.

3. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2005 жылғы 20 маусымдағы "Мүгедектерді оналтудың кейбір мәселелері туралы" № 754 қаулысымен бекітілген мүгедектерді протездік-ортопедиялық көмекпен және техникалық көмекші (орнын толтырушы) құралдармен қамтамасыз ету ережесінің 2-тарауына сәйкес көрсетіледі .

4. Мемлекеттік қызмет "Астана қаласының Жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар департаменті" мемлекеттік мекемесінің (бұдан әрі - Департамент) ардагерлер мен мүгедектер жұмысы жөніндегі бөлімімен Астана қаласы, Иманбаева көшесі, 68а, 4-кабинетте көрсетіледі.

5. Көрсетілетін мемлекеттік қызметті аяқтау нысаны:

осы стандарттың 1, 2-қосымшаларына сәйкес протездік-ортопедиялық көмекті және бұйымдарды алуға жолдама беру немесе одан бас тарту болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет:

1) Ұлы Отан соғысының қатысушыларына, мүгедектеріне, сондай-ақ жеңілдіктер мен кепілдіктер бойынша Ұлы Отан соғысының мүгедектеріне теңестірілген адамдарға;

2) Қазақстан Республикасының Қарулы Күштерінде қызметтік міндеттерін атқаруымен байланысты мүгедек болған әскери қызметшілерге;

3) ішкі істер органдарының, ұлттық қауіпсіздік органдарының басшы және қатардағы құрамының қызметтік міндеттерін атқаруымен байланысты мүгедек

б о л ғ а н

а д а м д а р ы н а ;

4) жалпы аурудан мүгедек болғандарға;

5) бала жасынан мүгедектерге;

6) мүгедек балаларға (бұдан әрі - тұтынушылар) көрсетілді.

7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезінде уақыт бойынша шектеу мерзімдері:

1) қажетті құжаттарды тапсырған кезде кезек күтуге рұқсат берілген ең ұзақ  
у а қ ы т - 3 0 м и н у т ;

2) қажетті құжаттарды тапсырғанда кезек күтуге рұқсат берілген ең ұзақ  
у а қ ы т - 2 0 м и н у т ;

3) протездік-ортопедиялық көмекті алуға жолдама алған кезде кезек күтуге  
рұқсат берілген ең ұзақ уақыт мөлшері - 20 минут.

8. Мемлекеттік қызмет көрсету тегін.

9. Мемлекеттік қызмет тәртібі туралы толық ақпарат ресми ақпараттық  
көздерінде, Департамент фойесінде орналасқан тағандарда, сондай-ақ Астана  
қаласы Әкімінің: [www.astana.kz](http://www.astana.kz). сайтында орналастырылады.

10. Мемлекеттік қызмет сенбі, жексенбі және мерекелік күндерден басқа  
күнделікті сағат 09.00-ден 18.00-ге дейін көрсетіледі.

Құжаттарды қабылдау сағат 09.00-ден 13.00-ге дейін жүзеге асырылады.

Қызметті алу үшін алдын ала жазылу және жедел қызмет көрсету жүзеге  
асырылмайды.

11. Мемлекеттік қызмет көрсету тұтынушыларды қабылдау үшін  
терезелермен өтініштердің үлгісімен, қажетті құжаттар тізбесі бар, кезек күту  
үшін орындықтары мен үстелдермен жабдықталған Департаменттің 4-  
кабинетінде ұсынылады. Ғимарат мүмкіндіктері шектеулі тұлғалар үшін  
пандустармен жабдықталған.

## **2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі**

12. Мемлекеттік қызметті алу үшін осы стандарттың 3-қосымшасына сәйкес  
өтінішке Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау  
министрлігінің Астана қаласы бойынша департаментімен (бұдан әрі - МӘС)  
берілген мүгедекті оңалту бағдарламасының көшірмесі (бұдан әрі - МОБ) қоса  
беріледі (Астана қаласы, Иманбаева көшесі, 68а, жұмыс кестесі: жұмыс күндері  
сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін, түскі үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін, телефон:  
21-93-66).

13. Мемлекеттік қызметті көрсету үшін өтініштер нысанын беру орны -  
Департамент ғимараты, Иманбаева көшесі, 68а, 4-кабинет.

14. Құжаттар Департаменттің ардагерлер және мүгедектер жұмысы жөніндегі  
бөліміне мына мекен-жай бойынша тапсырылады: Астана қаласы, Иманбаева  
көшесі, 68а, 4-кабинет, телефоны: 21-09-48.

15. Арызданушыға хабарласқанда белгіленген нысандағы өтініш осы стандарттың 3-қосымшасына сәйкес бланктер беріледі.

Қажетті құжаттармен бірге өтінішті ұсынған соң, протездік-ортопедиялық көмекті алуға жолдама беру осы стандарттың 1-қосымшасына сәйкес жүзеге асырылады.

16. Протездік-ортопедиялық көмекті алуға 4-кабинетке, Департаментке келу қажет, ардагерлер және мүгедектермен жұмыс жөніндегі бөлімнің маманы қызмет көрсетеді.

17. Мемлекеттік қызмет көрсетуге мына жағдайларда:

1. еңбектік мертігудің салдарынан мүгедектік алғанда;
2. протездік-ортопедиялық бұйымдарды пайдаланудың белгіленген мерзімінен бұрын өтініш берілгенде бас тартылады.

### **3. Жұмыс қағидаттары**

18. Департаменттің қызметі:

- 1) Қазақстан Республикасының Конституциясы мен заңдарын сақтау;
- 2) сыбайлас жемқорлық көріністеріне қарсы тұру;
- 3) мемлекеттік және еңбек тәртібін бұлжытпай сақтау;
- 4) көрсетілетін мемлекеттік қызмет туралы толық ақпарат беру;
- 5) тұтынушылардың құқықтары мен бостандықтарын бұзуға жол бермеу;
- 6) өтініштерді қарау кезінде төрешілдік пен сөзбұйдаға жол бермеу;
- 7) тұтынушы құжаттарының мазмұны туралы ақпаратты сақтау;
- 8) құжаттардың құпиялылығын қамтамасыз ету;
- 9) белгіленген мерзімде алмаған құжаттардың сақталуын қамтамасыз ету;
- 10) сыпайы және әдепті болу қағидаларына негізделеді.

### **4. Жұмыс нәтижелері**

19. Тұтынушыларға мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелері осы стандарттың 4-қосымшасына сәйкес сапа және қол жетімділік көрсеткіштерімен өлшенеді.

20. Мемлекеттік қызмет көрсететін мемлекеттік органның, мекеменің немесе өзге де субъектілердің жұмысы бағаланатын мемлекеттік қызметтердің сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің нысаналы мәнін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс топтары бекітеді.

### **5. Шағымдану тәртібі**

21. Уәкілетті лауазымды тұлғалардың әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағымдану қажеттілігі кезінде тұтынушы Департаментке, Астана қаласы, Иманбаева көшесі, 68а, 4-кабинет, ардагерлер және мүгедектермен жұмыс жөніндегі бөлім бастығы, телефоны: 21-09-48, электрондық мекен-жайы: [deptrud@at.kz](mailto:deptrud@at.kz).

22. Шағым жазбаша түрде поштамен немесе қолма қол Департаменттің кеңсесі арқылы мына мекен-жай бойынша: Астана қаласы, Иманбаева 68а көшесі

Бөлім бастығы, телефоны: 21-09-48, 4-кабинет.

Электрондық мекен-жайы: [deptrupd@at.kz](mailto:deptrupd@at.kz).

Директордың орынбасары N 23 кабинет, телефон: 21-54-97

Тұтынушы қабылданған шараларға қанағаттанбаса немесе мәселе жоғары тұрған органның қарауын қажет етсе, Астана қаласы әкімінің орынбасарына жазбаша шағым жолдауына болады.

23. Департаментке келіп түскен шағымды қарау Қазақстан Республикасының заңнамаларымен қарастырылған тәртібі мен мерзімінде жүзеге асырылады.

Шағым жазған кезде тұтынушыға қабылдау туралы белгісі қойылған екінші данасы беріледі.

Заңнамада белгіленген тәртіппен берілген өтініштер міндетті түрде қабылдануға, тіркелуге, есепке алынуға және қаралуға тиіс. Кеңсе телефоны: 21-22-61.

## **6. Байланыс ақпараты**

24. Тұтынушыны қабылдау Департамент жұмысының белгіленген кестесіне сәйкес жүзеге асырылады.

Департамент директоры, 23 кабинет, телефоны: 21-04-92, факс: 21-28-39.

Азаматтарды қабылдау кестесі: дүйсенбі, сәрсенбі сағат 14.00-ден 17.00-ге дейін.

Директордың орынбасары, 23 кабинет, телефоны: 21-54-97.

Азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін, түскі үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін.

Бөлім бастығы - 4-кабинет, телефоны: 21-09-48.

Жұмыс кестесі: күн сайын сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін, түскі үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін.

Бөлімнің жұмыс кестесі: азаматтарды қабылдау күн сайын сағат 9.00-ден 17.00-ге дейін, түскі үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін.

Астана қаласы әкімінің орынбасары. Мекен-жайы: Астана қаласы, Бейбітшілік көшесі 11, 233-кабинет. Азаматтарды қабылдау кестесі Астана қаласы әкімдігінің жұмыс регламентіне сәйкес. Телефон: 75-21-68.

Астана қаласы әкімінің аппараты, Астана қаласы, Бейбітшілік көшесі, 11, Астана қаласы Әкімінің сайты [www.Astana.kz](http://www.Astana.kz).

Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі, Астана қаласы, Министрлік үйі, 35 көше, 2-үй, 6-кіре беріс, сайты [www.Enbek.kz](http://www.Enbek.kz).

25. Тұтынушылар үшін басқа да пайдалы ақпарат. Астана қаласы Әкімінің сайты [www.astana.kz](http://www.astana.kz).

Мемлекеттік қызмет  
көрсету стандартына

1-қосымша

Протездік-ортопедиялық  
орталығы (зауытының)

директорына

№ \_\_\_\_\_ ЖОЛДАМА

Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2005 жылғы 20 шілдедегі № 754 қаулысымен бекітілген "Мүгедектерді протездік-ортопедиялық көмекпен және техникалық көмекші (орнын толтыру) құралдармен қамтамасыз ету" Қағидасына сәйкес \_\_\_\_\_ топ мүгедегі \_\_\_\_\_ мемлекеттік тапсырыс қаражаты есебінен протездік-ортопедиялық көмек көрсету үшін жолдаймыз.

Департамент директорының орынбасары

Мемлекеттік қызмет  
көрсету стандартына

2-қосымша

Сізге \_\_\_\_\_ байланысты  
(бас тарту себебін көрсету)

протездік-ортопедиялық көмек мен бұйымдарды алуға жолдама беруден бас тартылғанын хабардар етеміз.

Департамент директорының орынбасары

Мемлекеттік қызмет  
көрсету стандартына

3-қосымша

Астана қаласының Жұмыспен қамту  
және әлеуметтік бағдарламалар  
департаментінің директоры  
мекен-жайы \_\_\_\_\_

телефоны \_\_\_\_\_

**ӨТІНІШ**

Маған \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ жолдама

беруіңізді сұраймын.

Қолы \_\_\_\_\_ мерзімі \_\_\_\_\_

-----  
(қию сызығы)

Өтініш азамат \_\_\_\_\_ қоса берілген  
 \_\_\_\_\_ дана құжаттармен " \_\_ " \_\_\_\_\_ 200 \_\_\_\_ жылы қабылданды.

\_\_\_\_\_ қолы \_\_\_\_\_ құжатты қабылдаған адамның лауазымы,  
 \_\_\_\_\_ тегі, аты-жөні

Мемлекеттік қызмет  
 көрсету стандартына

4-қосымша

**Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні**

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1	2	3	4
<b>1. Уақтылығы</b>			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	90	90	89
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	100	100	100
<b>2. Сапасы</b>			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90	90	90
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	100	100	100
<b>3. Қол жетімділік</b>			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	95	95	95
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	100	100	100
	90	70	70

3.3. интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)			
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,5	0,01	0
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	90	0,01	0
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90	80	80
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90	80	80
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	100	90	90