

**"Мүгедектер үйінде, оның ішінде бөгде адамның күтіміне және жәрдеміне мұқтаж мүгедек балаларға әлеуметтік қызмет көрсетуге арналған құжаттарды ресімдеу" мемлекеттік қызмет көрсетудің стандартын бекіту туралы**

*Күшін жойған*

Ақмола облысы әкімдігінің 2008 жылғы 22 тамыздағы N А-6/362 қаулысы. Ақмола облысының әділет департаментінде 2008 жылғы 4 қыркүйекте N 3267 тіркелді. Күші жойылды - Ақмола облысы әкімдігінің 2011 жылғы 10 наурыздағы № а-2/68 қаулысымен

*Ескерту. Күші жойылды - Ақмола облысы әкімдігінің 2011.03.10 № а-2/68 қаулысымен*

"Әкімшілік рәсімдер туралы" Қазақстан Республикасының 2000 жылғы 27 қарашадағы Заңының 9-1 бабына, "Жеке заңды тұлғаларға көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің тізілімін бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2007 жылғы 30 маусымдағы N 561 қаулысына сәйкес Ақмола облысының әкімдігі **ҚАУЛЫ ЕТЕДІ:**

1. Қоса беріліп отырған "Мүгедектер үйінде, оның ішінде бөгде адамның күтіміне және жәрдеміне мұқтаж мүгедек балаларға әлеуметтік қызмет көрсетуге арналған құжаттарды ресімдеу" мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарты бекітілсін.

2. Осы қаулының орындалуын бақылау облыс әкімінің орынбасары F.M. Бекмағамбетовке жүктелсін.

3. Облыс әкімдігінің осы қаулысы Ақмола облысы әділет департаментінде мемлекеттік тіркеуден өткен күнінен кейін күшіне енеді және ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі.

*Облыс әкімі*

Ақмола облысы әкімдігінің  
2008 жылғы 22 тамыздағы  
N А - 6 / 3 6 2 қаулысымен

бекітілген

**"Мүгедектер үйінде, оның ішінде бөгде адамның күтіміне және жәрдеміне мұқтаж мүгедек балаларға әлеуметтік қызмет көрсетуге арналған құжаттарды ресімдеу" мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарты**

**1. Жалпы ережелер**

1. Осы стандарт мүгедектер үйінде, оның ішінде бөгде адамның күтіміне және жәрдеміне мұқтаж мүгедек балаларға әлеуметтік қызмет көрсетуге арналған

құжаттарды рәсімдеу жөніндегі мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін (бұдан әрі - мемлекеттік қызмет) белгілейді, оларға әлеуметтік-тұрмыстық, әлеуметтік-медициналық, әлеуметтік-педагогтік, әлеуметтік-психологиялық, әлеуметтік-экономикалық, әлеуметтік-құқықтық қызметтер көрсету, әлеуметтік бейімдеу және оңалтуды өткізу мақсатында жүзеге асырылады.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: ішінара автоматтандырылған.

3. Мемлекеттік қызмет "Қазақстан Республикасында мүгедектерді әлеуметтік қорғау туралы" 2005 жылғы 13 сәуірдегі Қазақстан Республикасы Заңындағы 23-бабы, әлеуметтік қызметтің типтік ережесін бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрі міндетін атқарушысының 2005 жылғы 1 желтоқсандағы N№306-п бұйрығымен бекітілген үйде әлеуметтік қызмет көрсетудің үлгілік ережелері (нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу Тізілімінде N№3985 болып тіркелген) негізінде көрсетіледі.

4. Мемлекеттік қызмет аудандардың (облыстық маңызы бар қалалардың) әкімдіктерімен көрсетіледі. Аудандардың және Көкшетау және Степногорск қалаларының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімдері» мемлекеттік мекемесі (бұдан әрі - Бөлімдер) мүгедектер үйінде, оның ішінде бөгде адамның күтіміне және жәрдеміне мұқтаж мүгедек балаларға әлеуметтік қызмет көрсетуге арналған құжаттарды рәсімдеуді жүзеге асыратын жұмыс органы болып табылады. Бөлімдердің толық атауы, олардың қызмет көрсету орны, электрондық мекен-жайлары және веб-сайттары осы Стандарттың 1-қосымшасында көрсетілген.

5. Үйде әлеуметтік қызмет көрсетуге қабылдау туралы шешім мемлекеттік қызмет көрсетудің аяқталу нысаны болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет жеке тұлғалардың мынадай санаттарына (бұдан әрі - өтініш берушілер) көрсетіледі:

1) заңнама бойынша оларды күту мен оларға қамқорлық жасауға міндетті кәмелетке толған, жұмысқа жарамды жақын туыстары жоқ, денсаулығына байланысты бөгде адамның күтіміне және әлеуметтік қызмет көрсетуге мұқтаж бірінші және екінші топтағы жалғызбастыларға, сондай-ақ объективтік себептер бойынша оларға үнемі көмек пен күтімді қамтамасыз ете алмайтын (ұлғайған жасына орай бірінші, екінші топ мүгедектігі, онкологиялық, психикалық ауруы бар, бас бостандығынан айыру жерлерінен, немесе мемлекеттен тыс жерге тұрғылықты тұруға кеткен) жақын туыстары барларға.

Ұлы Отан соғысының (бұдан әрі - ҰОС) мүгедектері, қатысушылары, сондай-ақ соларға теңестірілген тұлғалар бірінші кезекті тәртіпте әлеуметтік қызмет көрсетуге қабылданады;

үйде қызмет көрсетуге мұқтаж ерлі-зайыпты адамдар;

2) денсаулық жағдайы бойынша бөгде адамның тұрақты күтімі мен әлеуметтік қызмет көрсетуге мұқтаж мүгедек балалар.

7. Мемлекеттік қызметті көрсетуде уақыт бойынша мерзімнің шектелуі:

1) Өтініш берушімен қажетті құжаттарды тапсыру сәтінен бастап мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі 15 күнтізбелік күннен аспауы тиіс;

2) Өтініш берушімен тапсырылатын құжаттарды тіркеу үшін кезек күтуге рұқсат етілген ең ұзақ уақыт 40 минуттан аспауы тиіс;

3) Қызмет көрсету нәтижесі ретінде құжаттарды алу үшін кезек күтуге рұқсат етілген ең ұзақ уақыт 40 минуттан аспауы тиіс.

8. Мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі туралы толық ақпарат Бөлімдердің веб-сайттарында және ақпараттық стендтерінде орналастырылған. Бөлімдердің мекен-жайлары мен веб-сайттары осы Стандарттың 1-қосымшасында көрсетілген. Мемлекеттік қызмет көрсету стандарты ақпарат көзі ретінде облыстық "Арқа ажары", "Акмолинская правда" газеттерінде жарияланады.

10. Мемлекеттік қызмет сағат 09.00-ден 18.00-ге дейін күн сайын көрсетіледі, демалыс күндері - сенбі, жексенбі және мереке күндері, түскі асқа үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін. Қабылдау кезек тәртібімен, алдын ала жазылусыз және жедел қызмет көрсетусіз жүзеге асырылады.

11. Мемлекеттік қызмет өтініш берушінің тұрғылықты жері бойынша Бөлімдермен көрсетіледі. Бөлімдердің үй-жайларында күту залдары бар, құжаттарды толтыруға арналған орындар оларды толтыру үлгілерімен және қажетті құжаттардың тізбелері берілген стендтермен жабдықталған, қауіпсіздік қамтамасыз етіледі және мүмкіндіктері шектеулі адамдарға қолайлы жағдайлар жасалған.

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

12. Мемлекеттік қызметті алу үшін өтініш берушіге мынадай құжаттарды ұ с ы н у қ а ж е т :

1) жалғызбасты және жалғыз тұратын бірінші және екінші топтағы м ү г е д е к т е р ү ш і н :

өтініш (белгіленген нысан бойынша);

жеке басының куәлігі;

тұрғылықты жері бойынша анықтама;

медициналық карта (белгіленген нысан бойынша);

материалдық-тұрмыстық жағдайын зерттеу актісі;

зейнеткерлік куәлігі (зейнеткер жасындағы тұлғалар үшін);

ҰОС мүгедегі, қатысушысы және соларға теңестірілген адамның мәртебесін растайтын куәлік (ҰОС мүгедектері, қатысушылары және соларға теңестірілген а д а м д а р ү ш і н ) ;

мүгедектер үшін қосымша - мүгедектігі туралы анықтаманың көшірмесі және мүгедекті жеке оңалту бағдарламасының көшірмесі;

2) мүгедек-балалар үшін:

баланы қызмет көрсетуге қабылдау туралы ата-ананың немесе басқа заңды өкілінің өтініші (ерікті түрде);

бөгде адам күтімінің қажеттілігі туралы психологиялық-медициналық-педагогикалық кеңестің қорытындысы;

емдеу-алдын ала емдеу мекемесімен толтырылған баланың денсаулығының жағдайы туралы медициналық карта;

мүгедектігі туралы анықтама;

туу туралы куәлік (16 жасқа толмаған мүгедек-балалар үшін), жеке куәлік (16 жастан 18 жасқа дейінгі мүгедек-балалар үшін);

мүгедекті жеке оңалту бағдарламасы анықтамалығының көшірмесі.

13. Мемлекеттік қызметті алу үшін толтыруға қажетті өтініштің және медициналық картаның нысандары өтініш берушінің тұрғылықты жері бойынша Бөлімдермен беріледі. Бөлімдердің мекенжайлары осы Стандарттың 1-қосымшасында көрсетілген.

14. Өтініш барлық қажетті құжаттармен бірге өтініш берушінің тұрғылықты жері бойынша Бөлімге тапсырылады. Бөлімдердің мекен-жайлары мен веб-сайттары осы Стандарттың 1-қосымшасында көрсетілген.

15. Өтініш берушімен барлық қажетті құжаттар тапсырылғандығын тіркеу күні мен уақыты, құжаттарды қабылдап алған маманның тегі мен аты-жөні көрсетілген талон растайды.

16. Қызмет көрсету нәтижесін жеткізу әдісі - өтініш берушінің тұрғылықты жеріндегі Бөлімге бару арқылы немесе пошталық хабарлама арқылы жүзеге асырылады. Бөлімдердің мекен-жайлары осы Стандарттың 1-қосымшасында көрсетілген.

17. Мемлекеттік қызметті ұсынудан бас тарту келесі жағдайларда мүмкін:

1) Өтініш берушіні үйде әлеуметтік қызметке қабылдауға медициналық қарама-қайшылықтың болуы;

2) аталған мемлекеттік қызметті ұсыну үшін қажетті құжаттардың біреуінің болмауы.

### **3. Жұмыс қағидаттары**

18. Бөлімдердің қызметі келесі қағидаттарға негізделеді:

1) адамның конституциялық құқығы мен бостандығын сақтау;

2) қызметтік парызын атқарудағы заңдылық;

3) с ы п а й ы л ы қ ;

4) толық және түпкілікті ақпарат беру;

5) ақпараттың қорғалуы және құпиялығы;

б) өтініш беруші белгіленген мерзімде алмаған құжаттардың сақталуын қамтамасыз ету.

#### **4. Жұмыстың нәтижелері**

19. Бөлімдердің жұмыс нәтижелері осы Стандарттың 2-қосымшасына сәйкес сапа және қол жетімділік көрсеткіштерімен өлшенеді.

20. Мемлекеттік қызмет көрсететін Бөлімдердің жұмысы бағаланатын мемлекеттік қызметтердің сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің нысаналы мәнін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс топтарымен бекітіледі.

#### **5. Шағымдану тәртібі**

21. Уәкілетті лауазымды тұлғалардың әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағымдану тәртібі бойынша түсініктемені және шағым дайындауға жәрдемді бөлім бастығынан немесе оның орынбасарларынан алуға болады. Электрондық поштаның мекен-жайлары, телефон нөмірлері осы Стандарттың 1 қосымшасында көрсетілген.

22. Шағымдар байланыс деректері осы Стандарттың 1-қосымшасында көрсетілген бөлімдерге, "Ақмола облысының жұмыспен қамтуды және әлеуметтік бағдарламаларды үйлестіру басқармасы" (бұдан әрі-Басқарма) мемлекеттік мекемесіне беріледі. Бөлімдерінің атаулары, электрондық поштаның мекен-жайлары, атына шағым берілетін лауазымды тұлғалар осы Стандарттың 24-тарауында көрсетілген.

23. Өтініш берушіге берілген шағымға жауапты алу мерзімі мен орны және оның қаралу барысы туралы білуге болатын лауазымды тұлғалардың байланыс деректері көрсетілген талон шағымның қабылданғанын растайды.

#### **6. Байланыс ақпараты**

24. Бөлімдер мен басқарма бастықтарының және олардың орынбасарларының жоғарғы тұрған ұйымдардың байланыс деректері:

1) веб-сайт, электрондық поштаның мекен-жайы, заңды мекен-жайы, телефоны, бөлім бастықтарымен азаматтарды қабылдау кестесі осы Стандарттың 1 қосымшасында көрсетілген.

2) "Ақмола облысының жұмыспен қамтуды және әлеуметтік бағдарламаларды үйлестіру басқармасы" мемлекеттік мекемесі, 020000, Қазақстан Республикасы, Ақмола облысы, Көкшетау қаласы, А.С.Пушкин атындағы көше, 23, 301-кабинет, веб-сайты [www.akmo.kz](http://www.akmo.kz), электрондық поштаның мекен-жайы [akmout@mail.online.kz](mailto:akmout@mail.online.kz), телефон 8(7162)763690.

Қ а б ы л д а у к е с т е с і :

басқарма бастығы - дүйсенбі, бейсенбі сағат 15.00-ден 18.00-ге дейін;  
басқарма бастығының орынбасары - сәрсенбі, бейсенбі, сағат 15.00-ден 18.00-ге дейін;

басқарма бастығының орынбасары - бейсенбі, сағат 15.00-ден 18.00-ге дейін;

3) Ақмола облысының әкімдігі, Көкшетау қаласы, Абай көшесі, 83, веб-сайты  
www.akmol.kz.

25. Өтініш беруші мемлекеттік қызметті алу мәселесі бойынша қосымша ақпаратты "Ақмола облысының жұмыспен қамтуды және әлеуметтік бағдарламаларды үйлестіру басқармасы" мемлекеттік мекемесінде ала алады.

"Мүгедектер үйінде, оның ішінде бөгде адамның күтіміне және жәрдеміне мұқтаж мүгедек балаларға әлеуметтік қызмет көрсетуге арналған құжаттарды ресімдеу" мемлекеттік қызмет көрсетудің стандартына

1 қосымша

**Ақмола облысының аудандық (қалалық) жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімдерінің байланыс деректері**

N р/с	Аудандық (қалалық) жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімдерінің атаулары	Занды мекен-жайы, қабылдау уақыты Бөлімдердің бастықтары мен олардың орынбасарларының азаматтарды қабылдау кестелері	Байланыстелефоны	Электрондық мекен-жайы, веб-сайты
1	"Ақкөл ауданының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесі	Ақкөл ауданы, Ақкөл қаласы, Нурмағамбетов көшесі, 81 азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын 9.00-ден 18.00-ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін	8-(71638)-2-10-48	Sobes_akkol@gcvp.kz, www.akmol.kz
2	"Аршалы ауданының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесі	Аршалы ауданы, Аршалы с е л о с ы , Ташенов көшесі, 47 азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын 9.00-ден 18.00-ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін	8-(71644)-2-13-76	Arshaly_rotz@ rjrshetau.online.kz, www.akmol.kz
3	"Астрахан ауданының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесі	Астрахан ауданы, Астраханка селосы, Әл-Фараби көшесі,50 азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын 9.00-ден 18.00-ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін	8-(71641)-2-25-34	Astr_socz@ kokshetau.online.rz, www.akmol.kz
4	"Атбасар ауданының жұмыспен қамту және	Атбасар ауданы, Атбасар қ а л а с ы ,	8(71643)-4-28-07	

	әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесі	Уәлиханов көшесі, 9 азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын 9.00-ден 18.00-ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін		Atb_rotzisz@kokshetau.online/kz, www.online.kz
5	"Буланды ауданының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесі	Буланды ауданы, Макинск қ а л а с ы , Некрасов көшесі, 19 азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын 9.00-ден 18.00-ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін	8(71646)-2-21-38	Bulandy_rozsp_15k@mail.kz, www.akmol.kz
6	"Егіндікөл ауданының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесі	Егіндікөл ауданы, Егіндікөл селосы, Жеңіс көшесі, 6 азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын 9.00-ден 18.00-ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін	8-(71642)-2-15-44	Egindykol_ozsp@mail.ru, egindyk.akmol.kz
7	"Еңбекшілдер ауданының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесі	Еңбекшілдер ауданы, Степняк қаласы, Ленин көшесі, 64 азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын 9.00-ден 18.00-ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін	8-(71639)-2-21-29	enbekrotz@mail.kz, www.akmol.kz
8	"Ерейментау ауданының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесі	Ерейментау ауданы, Ерейментау қаласы, Кенесары көшесі, 87 азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын 9.00-ден 18.00-ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін	8-(71633)-2-11-73	eremzsp@kokshetau.online.kz, http://www.ereymen.kz/
9	"Есіл ауданының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесі	Есіл ауданы, Есіл қаласы, Қонаев көшесі, 5 азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын 9.00-ден 18.00-ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін	8-(71647)-2-16-57	sobes@kokshetau.online.kz, www.akmol.kz
10	"Жақсы ауданының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесі	Жақсы ауданы, Жақсы селосы, Дружба көшесі, 3 азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын 9.00-ден 18.00-ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін	8-(71635)-2-13-00	soc_zanita_21@kokshetau.online.k www.jaksky.kz
11	"Жарқайың ауданының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесі	Жарқайың ауданы, Державинск қаласы, Ленин көшесі,32 азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын 9.00-ден 18.00-ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін	8-(71648)-9-17-02	

				Sobes_derzhavinsk@gcvp.kz,www.akmol.kz
12	"Зеренді ауданының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесі	Зеренді ауданы, Зеренді селосы, Бейбітшілік көшесі, 64 азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын 9.00-ден 18.00-ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін	8-(71632)-2-11-68	z e r _ c z @ kokshetau.online.kz,byx @kokshetau.online.kz www.akmol.kz
13	"Қорғалжын ауданының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесі	Қорғалжын ауданы, Қорғалжын с е л о с ы , Балғамбаев көшесі, 9 азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын 9.00-ден 18.00-ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін	8-(71637)-2-11-83	k s z n @ kokshetau.online.kz, http://akmol.kz/admin.html
14	"Сандықтау ауданының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесі	Сандықтау ауданы, Балкашино селосы, Ленин көшесі, 117 азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын 9.00-ден 18.00-ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін	8-(71640)-9-17-43	Sondyktau_OZSP@ kokshetau.online.kz, www.sand.akmol.kz
15	"Целиноград ауданының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесі	Целиноград ауданы, Ақмол селосы, Гагарин көшесі, 15 азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын 9.00-ден 18.00-ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін	8-(71651)-3-11-10	Otdel_zan@mail.kz, www.akmol.kz
16	"Шортанды ауданының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесі	Шортанды ауданы, Шортанды к е н т і , Абылайхан көшесі, 22 азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын 9.00-ден 18.00-ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін	8-(71631)-2-19-75	shortsobez@mail.ru, www.akmol.kz
17	"Щучье ауданының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесі	Щучье ауданы, Щучинск қ а л а с ы , 8 март көшесі, 24 азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын 9.00-ден 18.00-ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін	8-(716-36)-4-27-68	d e p a r t @ koksetau.online.kz, www.burabau-akimat.kz
18	"Степногорск қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесі	Степногорск қаласы, 4 ықшам ауданы азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын 9.00-ден 18.00-ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін	8-(71645)6-26-336-20-30	soc-progr@yandex.ru, www.akmol.kz
19	"Көкшетау қаласының жұмыспен қамту және	Көкшетау қаласы, Локомотивная көшесі, 9а.	8-(7162) -31-92-76 31-92-81	Sobes_kokshe@ kokshetau.online.kz,http



әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесі	азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын 9.00-ден 18.00-ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін	://www.zakupki.akmol.kz
---	--	-------------------------

"Мүгедектер үйінде, оның ішінде бөгде адамның күтіміне және жәрдеміне мұқтаж мүгедек балаларға әлеуметтік қызмет көрсетуге арналған құжаттарды ресімдеу" мемлекеттік қызметтің стандартына

2-қосымша

### Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы мақсатты мәні	Көрсеткіштің есеп беру жылындағы ағымдағы мәні
<b>1. Мерзімділігі</b>			
1.1. Құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	100	96,4	94,2
1.2. Қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	95	93	90,7
<b>2. Сапа</b>			
2.1. Қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	95	91,7	88,6
2.2. Құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	100	97	94
<b>3. Қол жетімділік</b>			
	95		89,4

3.1. Қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың %(үлесі)		92,7	
3.2. Тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың %(үлесі)	85	81,3	77,9
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат %(үлесі)	50	36,9	29,0
<b>4. Шағымдану үдерісі</b>			
4.1. Қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың %(үлесі)	0,1	0,1	0,1
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың %(үлесі)	100	97,7	95,2
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың %(үлесі)	90	90,1	86,6
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың %(үлесі)	90	88,1	83,6
<b>5. Сыпайылық</b>			
5.1. Қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың %(үлесі)	100	98,1	95,9

© 2012. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің «Қазақстан Республикасының Заңнама және құқықтық ақпарат институты» ШЖҚ РМК