

**Об утверждении стандарта оказания государственной услуги "Выдача справки о смерти"**

***Утративший силу***

Постановление Акимата города Астаны от 5 марта 2008 года N 18-279п. Зарегистрировано Департаментом юстиции города Астаны 13 марта 2008 года N 509. 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 "Выдача справки о смерти" (далее - государственная услуга), предоставляемой Государственным учреждением "Департамент здравоохранения 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 5 марта 2008 года 
  
N 18-279п

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

**"Выдача справок о смерти"**

**1. Общие положения**

      1. Данная государственная услуга определяет порядок выдачи врачебного свидетельства о смерти в медицинских организациях города Астаны.

      2. Форма оказываемой государственной услуги не автоматизированная.

      3. Государственная услуга осуществляется на основании
пункта 124
постановления Правительства Республики Казахстан от 30 июня 2007 года N 561 "Об утверждении реестра государственных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам",
приказа
Министра здравоохранения Республики Казахстан N 520 от 27 августа 2007 года "О введении медицинской документации, удостоверяющей случай рождения, смерти и перинатальной смерти" (зарегистрирован в реестре нормативных правовых актов Министерства юстиции Республики Казахстан N 4946 от 27 сентября 2007 года).

      4. Государственная услуга оказывается следующими подведомственными учреждениями Департамента:
  
      1) Государственное коммунальное казенное предприятие "Городская больница N 1", адрес: город Астана, улица Бейбитшилик, 47а, телефон: 3173 43;
  
      2) Государственное коммунальное казенное предприятие "Городская поликлиника N 1", адрес: город Астана, улица Сейфуллина, 42, телефон: 4128 84;
  
      3) Государственное коммунальное казенное предприятие "Городская поликлиника N 2", адрес: город Астана, проспект Республики, 164, телефон: 39 56 59;
  
      4) Государственное коммунальное казенное предприятие "Городская поликлиника N 3", адрес: город Астана, проспект Республики, 166, телефон: 28 21 77;
  
      5) Государственное коммунальное казенное предприятие "Городская поликлиника N 4", адрес: город Астана, улица N 103, дом 1, телефон: 31 75 38;
  
      6) Государственное коммунальное казенное предприятие "Городская поликлиника N 5", адрес: город Астана, проспект Республики, 166,телефон: 93 34 61;
  
      7) Государственное коммунальное казенное предприятие "Городская поликлиника N 6", адрес: город Астана, проспект Абылай хана, 22/1, телефон: 35 84 71;
  
      8) Государственное коммунальное казенное предприятие "Городская поликлиника N 7", адрес: город Астана, проспект Абая, 133, телефон: 32 25 77;
  
      9) Государственное коммунальное казенное предприятие "Городская поликлиника N 8", адрес: город Астана, Сембинова, 166, телефон: 35 16 26;
  
      10) Государственное учреждение "Городская инфекционная больница", адрес: город Астана, улица К. Кумысбекова, 51, телефон: 23 82 78;
  
      11) Государственное учреждение "Городская детская инфекционная больница", адрес: город Астана, улица Махтымкули, 2/1, телефон: 35 57 86;
  
      12) Государственное учреждение "Городская детская больница N 1", адрес: город Астана, улица Желтокасан, 42, телефон: 31 75 38;
  
      13) Государственное учреждение "Городская детская больница N 2", адрес: город Астана, проспект Манаса, 10, телефон: 36 60 65;
  
      14) Государственное учреждение "Родильный дом N 1", адрес: город Астана, улица Кадыргали Жалайыри, 70, телефон: 39 58 19;
  
      15) Государственное учреждение "Перинатальный центр", адрес: город Астана, проспект Манаса, 10, телефон: 36 60 70;
  
      16) Государственное учреждение "Родильный дом N 3", адрес: город Астана, Кадыргали Жалайыри, 70, телефон: 30 24 93;
  
      17) Государственное учреждение "Медицинский центр проблем психического здоровья", адрес: город Астана, улица Ильяса Жансугурова, 7, телефон: 35 52 87;
  
      18) Государственное учреждение "Городской противотуберкулезный диспансер", адрес: город Астана, улица Махтымкули, 9, телефон: 35 54 41;
  
      19) Государственное коммунальное казенное предприятие "Центр дерматологии и болезней, передающихся половым путем", адрес: город Астана, проспект Республики, 164/1, телефон: 22 60 92;
  
      20) Государственное учреждение "Городской онкологический диспансер", адрес: город Астана, Махтымкули, 3, телефон: 35 54 27;
  
      21) Государственное коммунальное казенное предприятие "Центр медико-социальной реабилитации", адрес: город Астана, улица Ильяс Жансугурова, 7, телефон: 35 68 25;
  
      22) Государственное коммунальное казенное предприятие "Паталого-анатомическое бюро", адрес: город Астана, улица Ильяс Жансугурова, 10, телефон: 35 52 84;
  
      23) Государственное коммунальное казенное предприятие "Семейно-врачебная амбулатория "Сеним", адрес: город Астана, улица Акбидай, 15 телефон: 31 21 72;
  
      24) Государственное коммунальное казенное предприятие "Семейно-врачебная амбулатория "Шипагер", адрес: город Астана, улица Шалкоде, 2, телефон: 24 00 30;
  
      25) Государственное коммунальное казенное предприятие "Семейно-врачебная амбулатория "Промышленный", адрес: город Астана, Карасакал Еримбет, 19, телефон: 23 16 66;
  
      26) Государственное коммунальное казенное предприятие "Семейно-врачебная амбулатория "Демеу", адрес: город Астана, проспект Абылай хана, 1, телефон: 27 45 15;
  
      27) Государственное коммунальное казенное предприятие "Семейно-врачебная амбулатория "Интернациональный", адрес: город Астана, жилой массив Интернациональный, улица Мира, 16, телефон: 29 72 78.

      5. Выдается учетная форма первичной медицинской документации N 106/у-03 "Врачебное свидетельство о смерти", удостоверяющая случай смерти.

      6. Государственная услуга оказывается физическим лицам (в том числе жителям города, иногородним гражданам, иностранным гражданам), прожившим вместе с умершим или его родственникам, а в случае отсутствия, таковых - органам внутренних дел, обнаружившим труп и органам записи актов гражданского состояния (далее - потребитель).

      7. Государственная услуга оказывается единовременно.

      8. Оказание государственной услуги бесплатное.

      9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается в поликлиниках, семейно-врачебных амбулаториях, Центрах первичной медико-санитарной помощи, стационарах, патологоанатомическом бюро, Центрах судебной медицины и подведомственных организациях Департамента.

      10. Государственная услуга оказывается ежедневно, за исключением субботы, воскресенья и праздничных дней с 9.00 часов до 18.00 часов.
  
      Перерыв на обед: с 13.00 до 14.00 часов. Предварительная запись не осуществляется.

      11. Государственная услуга оказывается в медицинских организациях, предоставляющих врачебные свидетельства о смерти, в которых имеются специализированные кабинеты для выдачи справок.
  
      Люди с ограниченными возможностями обслуживаются вне очереди.

**2. Порядок оказания государственной услуги**

      12. Для получения врачебного свидетельства о смерти предоставляются:
  
      1) физическими лицами, проживающими вместе с умершим - документы, удостоверяющие их личность и личность умершего, амбулаторная карта умершего;
  
      2) сотрудниками органов внутренних дел и органов Записи актов гражданского состояния Департамента юстиции - служебные удостоверения.

      13. Бланки заявлений для получения государственной услуги не требуются.

      14. Государственная услуга оказывается в кабинетах для выдачи справок в медицинских организациях, предоставляющих врачебные свидетельства о смерти (поликлиники, семейно-врачебные амбулатории, Центры первичной медико-санитарной помощи, стационары, патологоанатомическое бюро, Центр судебной медицины).

      15. Документ, подтверждающий, что потребитель сдал все необходимые документы для получения государственной услуги, в котором содержится дата получения потребителем государственной услуги не требуется.

      16. Врачебное свидетельство о смерти выдается лечащим врачом умершего, дежурным врачом (дежурным администратором), заведующим отделением в котором умер больной, заместителем главного врача, патологоанатомом, судебно-медицинским экспертом.

      17. Врачебное свидетельство о смерти не оформляется заочно, без личной констатации медицинским работником факта смерти.

**3. Принципы работы**

      18. Деятельность Департамента и его территориальных подразделений основывается на принципах:
  
      1) соблюдения Конституции и законов Республики Казахстан;
  
      2) противостояния проявлениям коррупции;
  
      3) беспрекословного соблюдения государственной и трудовой дисциплины;
  
      4) предоставления исчерпывающей и 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 потребителя;
  
      10) корректности и вежливости.

**4. Результаты работы**

      19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 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:
  
      1) Государственное Учреждение "Департамент здравоохранения города Астаны": телефон приемной директора 75 27 07, 75 21 97, адрес электронной почты - e-mail: lpodz@mail.kz.
  
      2) Городские медицинские организации, предоставляющие справки о смерти - приемные руководителей медицинских организаций (согласно приложению).
  
      22. Жалоба принимается:
  
      Государственное Учреждение "Департамент здравоохранения города Астаны", 415 кабинет, отдел лечебно-профилактической работы, - e-mail: lpodz@mail.kz.
  
      Приемные руководителей городских медицинских организаций, предоставляющих справки о смерти.
  
      23. Рассмотрение жалоб, поступающих в Департамент осуществляется в порядке и сроки, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.
  
      Жалобы, поданные в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан, подлежат обязательному приему, регистрации, учету и рассмотрению.

**6. Контактная информация**

      24. Прием потребителей осуществляется в соответствии с установленным графиком работы Департамента:
  
      1) Директор Департамента:
  
      Адрес: город Астана, улица Бейбитшилик, 11, кабинет N 421 телефон приемной 75 27 07,
  
      Адрес электронной почты: astana\_dep\_zdrav@topmail.kz
  
      График работы: ежедневно с 9.00 до 19.00 часов, кроме субботы, воскресенья и праздничных дней, перерыв с 13.00 до 15.00 часов.
  
      Прием по личным вопросам: вторник с 17.00 до 19.00 часов, кроме праздничных дней.
  
      2) Заместитель Директора Департамента:
  
      Адрес: город Астана, улица Бейбитшилик, 11, кабинет N 412 телефон приемной 75 28 78,
  
      Адрес электронной почты: astana\_dep\_zdrav@topmail.kz
  
      График работы: ежедневно с 9.00 до 19.00 часов, кроме субботы, воскресенья и праздничных дней, перерыв с 13.00 до 15.00 часов,
  
      Прием по личным вопросам: среда с 17.00 до 19.00 часов, кроме праздничных дней.
  
      3) Заместитель акима города Астаны:
  
      Адрес: город Астана, улица Бейбитшилик, 11., кабинет N 225 телефон приемной 75 21 47,
  
      Адрес электронной почты: akimat225@mail.ru
  
      Прием по личным вопросам: понедельник с 16.00 до 18.00 часов, кроме праздничных дней.
  
      25. Дополнительные виды информации вывешиваются на стендах в медицинских организациях города Астаны.

Приложение N 1       
  
к стандарту оказания 
  
государственной услуги

               Значения показателей качества и доступности

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатели качества   и доступности | Нормативное   значение   показателя | Целевое   значение   показателя   в 2008   году | Текущее   значение   показателя   в 2007   году |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. Своевременность | | | |
| 1.1. % (доля) случаев   предоставления услуги в   установленный срок | 100 | 100 | 100 |
| 1.2. % (доля) потребителей,   ожидавших получение услуги   в очереди не более 40 минут | 80-85 | 85 | 85 |
| 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) потребителей   удовлетворенных качеством   информации о порядке   предоставления услуги | 90 | 90 | 90 |
| 3.2. % (доля) случаев   правильно заполненных   потребителем документов   и сданных с первого раза | 80 | 80 | 80 |
| 3.3. % (доля) информации о   государственной услуге,   представленной в Интернете | 100 | 50 | 50 |
| 4. Процесс обжалования | | | |
| 4.1. % (доля) обоснованных   жалоб к общему количеству   обслуженных потребителей,   потребителей  по данному   виду услуг | 0,5 | - | Не более   0,5 |
| 4.2. % (доля) обоснованных   жалоб, рассмотренных и   удовлетворенных   в установленный срок | 100 | - | 100 |
| 4.3. % (доля) потребителей,   удовлетворенных   существующим порядком   обжалования | не более   90 | - | 90 |
| 4.4. % (доля) потребителей,   удовлетворенных   сроками обжалования | не более   90 | - | 90 |
| 5. Вежливость | | | |
| 5.1. % (доля) потребителей,   удовлетворенных вежливостью   персонала | не более   90 | 95 | 95 |

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