

**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