

**Об утверждении стандарта оказания государственной услуги "Оформление документов на инвалидов для обеспечения сурдо-, тифлосредствами и обязательными гигиеническими средствами"**

*Утративший силу*

Постановление Акимата города Астаны от 13 марта 2008 года N 23-303п. Зарегистрировано Департаментом юстиции города Астаны 31 марта 2008 года N 523. 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*

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 обеспечения сурдо-, тифло-средствами и обязательными гигиеническими средствами" (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 А с т а н ы .

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

А. Мамин

У т в е р ж д е н

п о с т а н о в л е н и е м

а к и м а т а

г о р о д а А с т а н ы

о т 13 м а р т а

2008

г о д а

№ 23-303п

С т а н д а р т

о к а з а н и я г о с у д а р с т в е н н о й у с л у г и

**"Оформление документов на инвалидов для обеспечения их сурдо-, тифлосредствами и обязательными гигиеническими средствами"**

### **1. Общие положения**

1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги по оформлению документов на инвалидов для обеспечения их сурдо-, тифлосредствами и обязательными гигиеническими средствами (далее - государственная услуга).

В соответствии с законодательством Республики Казахстан инвалиды в рамках государственного заказа бесплатно обеспечиваются сурдо- и тифлосредствами и обязательными гигиеническими средствами.

Сурдотехнические средства - технические средства для коррекции и компенсации дефектов слуха, в том числе усиливающие средства связи и передачи информации.

Тифлотехнические средства - средства, направленные на коррекцию и компенсацию утраченных возможностей инвалидов в результате дефекта зрения.

Обязательные гигиенические средства - средства, предназначенные для отправления естественных физиологических нужд и потребностей.

Для обеспечения инвалидов необходимыми вспомогательными (компенсаторными) средствами местные исполнительные органы обязаны проводить работу своевременному анализу потребности в компенсаторных средствах и своевременному их закупу.

### **2. Форма оказываемой государственной услуги частично автоматизированная**

3. Государственная услуга оказывается в соответствии с разделами 3, 4, 5 Правил обеспечения инвалидов протезно-ортопедической помощью и техническими вспомогательными (компенсаторными) средствами, утвержденных постановлением Правительства Республики Казахстан от 20 июля 2005 года № 754 "О некоторых вопросах реабилитации инвалидов".

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

5. Formой завершения оказываемой государственной услуги является:

- 1) решение об обеспечении либо об отказе в обеспечении обязательными гигиеническими средствами;
- 2) обеспечение потребителя обязательными гигиеническими средствами;
- 3) обеспечение сурдо- и тифлосредствами по обращаемости потребителя.

6. Потребителями государственной услуги являются:

участники и инвалиды Великой Отечественной войны, лица, приравненные по льготам и гарантиям к инвалидам Великой Отечественной войны, дети-инвалиды, инвалиды 1, 2, 3 групп - обеспечиваются сурдотехническими средствами;

инвалиды 1, 2 групп, дети-инвалиды - обеспечиваются тифлотехническими средствами;

инвалиды 1, 2, 3 групп, дети-инвалиды - обеспечиваются обязательными гигиеническими средствами.

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

1) решение об обеспечении либо об отказе в обеспечении обязательными гигиеническими средствами потребителя - в течение одного дня после обращения;

2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов на обеспечение обязательными гигиеническими средствами - 20 минут;

3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении обязательных гигиенических средств - 20 минут;

4) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов и получении сурдо- и тифлосредств - 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 приложениям 1, 2 к настоящему стандарту в зависимости от вида компенсаторных средств прилагаются следующие документы:

1) копия удостоверения личности (паспорта, свидетельства о рождении);

2) копия выписки из индивидуальной программы реабилитации, выданная медико-социальной комиссией Департамента Министерства труда и социальной защиты населения по городу Астане (далее - МСЭ) (адрес: 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);

3) копия пенсионного удостоверения, выданная РГКП "Государственный центр по выплате пенсий по городу Астане" Министерства труда и социальной защиты Республики Казахстан (далее - ГЦВП) (адрес: город Астана, улица Иманбаевой, 68 а, прием в рабочие дни с 9.00 до 16.00, перерыв с 13.00 до 14.00, телефон: 21-58-10, 21-65-04);

4) копия из справки об инвалидности, выданная МСЭ (адрес: 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 инвалидами и ветеранами Департамента по адресу: город Астана, улица Иманбаевой, 68 а, кабинет 4.

15. При получении сурдо-, тифлосредств и обязательных гигиенических средств инвалидом или его доверенным лицом заполняется ведомость на получение, с указанием даты, фамилии и росписи потребителя.

16. Предоставление сурдо-, тифло- и обязательных гигиенических средств происходит при личном посещении отдела по работе с инвалидами и ветеранами Департамента, город Астана, улица Иманбаевой, 68 а, кабинет 4.

17. Прекращение оказания государственной услуги - в случае смерти инвалида или снятия с регистрации в городе Астане.

Отказ в предоставлении государственной услуги согласно приложению 3 к настоящему стандарту, в случаях:

1. трудового увечья;
2. если обращение последовало ранее установленных сроков эксплуатации сурдо-, тифлосредств;
3. если обращение последовало ранее установленных сроков использования обязательных гигиенических средств.

### **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 полученных 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, кабинет 4, начальник отдела по работе с инвалидами и ветеранами, начальник отдела, телефон: 21-09-48, электронный адрес: [deptrup@at.kz](mailto:deptrup@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: [deptrup@at.kz](mailto:deptrup@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, [www.astana.kz](http://www.astana.kz), Министерство труда и социальной защиты населения

Республики Казахстан, город Астана, Дом Министерств, улица 35, дом 2,  
подъезд 6, сайт [www.enbek.kz](http://www.enbek.kz).

25. Другая полезная информация для потребителя.

Сайт Акима города Астаны [www.astana.kz](http://www.astana.kz).

П р и л о ж е н и е 1  
к Стандарту оказания  
государственной услуги

Директору Департамента  
занятости и социальных  
программ города Астаны  
от \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. инвалида или  
доверенного лица)  
проживающего(-ей) по адресу:

\_\_\_\_\_ телефон \_\_\_\_\_ (если есть)

#### ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу Вас предоставить обязательные гигиенические средства -  
памперсы, калоприемники, мочеприемники (нужное подчеркнуть) согласно  
карте индивидуальной программы реабилитации инвалида \_\_\_\_ группы

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. инвалида)

Предупрежден(а) об ответственности за предоставление ложной  
информации и недостоверных (поддельных) документов, ознакомлен(а)  
с п. 1, 2, 3 ст. 177 и с п. 1, 2, 3 ст. 325 УК РК.

Дата: \_\_\_\_\_ Подпись: \_\_\_\_\_

Принял(а): \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. сотрудника)

П р и л о ж е н и е 2  
к Стандарту оказания  
государственной услуги

Директору Департамента  
занятости и социальных  
программ города Астаны  
от инвалида \_\_\_ группы

\_\_\_\_\_  
( Ф . И . О . )

проживающего(-ей) по адресу:

-----  
телефон \_\_\_\_\_ (если есть)

### ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу Вас выдать мне сурдотехнические, тифлотехнические средства (нужное подчеркнуть) согласно карте индивидуальной программы реабилитации и н в а л и д а .

-----  
-----  
(наименование компенсаторного средства)

подпись: \_\_\_\_\_ дата \_\_\_\_\_

Ф.И.О. и подпись специалиста, принявшего документы: \_\_\_\_\_  
дата принятия заявления: \_\_\_\_\_

-----  
Заявление гр. \_\_\_\_\_ с прилагаемыми документами в количестве \_\_\_\_\_ штук принято " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 200\_\_ года.

-----  
Должность, Ф.И.О. лица, принявшего документы (подпись)

П р и л о ж е н и е 3

к С т а н д а р т у о к а з а н и я  
государственной услуги

-----  
(кому адресуется)

Доводим до сведения, что решением \_\_\_\_\_  
(кем вынесено решение)

Вам отказано в обеспечении \_\_\_\_\_  
(указать вид компенсаторных средств)

в связи с \_\_\_\_\_  
(указать причину отказа)

Заместитель директора Департамента

П р и л о ж е н и е 4

к С т а н д а р т у о к а з а н и я  
государственной услуги

Таблица. 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	88
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	85	80
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 и информацией о порядке предоставления услуги	90	80	76
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	90	85	80
3.3. % (доля) услуг, информации о которых доступно через Интернет	90	85	83
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0,5	0,2	0,03
4.2. % (доля) обоснованных жалоб рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	90	85	82
4.3. % (доля) потребителей удовлетворенных с	90		74

существующим порядком обжалования		80	
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90	80	68
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	100	90	86

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