

**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 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*
*А. Мамин*

Утвержден            
  
постановлением акимата
  
города Астаны        
  
от 13 марта 2008 года
  
N 23-303п

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

**"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 N 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. Формой 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 раннее установленных сроков эксплуатации сурдо-, тифлосредств;
  
      3. если обращение последовало раннее 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 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, 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,
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
.
  
      25. Другая полезная информация для потребителя.
  
      Сайт Акима города Астаны
www.аstana.kz
.

Приложение 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)

Приложение 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
  
инвалида.
  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
  
                 (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)

Приложение 3         
  
к Стандарту оказания 
  
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

Приложение 4         
  
к Стандарту оказания 
  
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) потреби-   телей 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) потребите-   лей удовлетворенных с   существующим порядком   обжалования | 90 | 80 | 74 |
| 4.4. % (доля) потребите-   лей, удовлетворенных   сроками обжалования | 90 | 80 | 68 |
| 5. Вежливость | | | |
| 5.1. % (доля) потребите-   лей удовлетворенных   вежливостью персонала | 100 | 90 | 86 |

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