

**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