

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

*Утративший силу*

Постановление акимата Акмолинской области от 11 августа 2008 года N А-6/337. Зарегистрировано департаментом юстиции Акмолинской области 12 сентября 2008 года N 3276. Утратило силу - постановлением акимата Акмолинской области от 10 марта 2011 года № а-2/68

*Сноска. Утратило силу - постановлением акимата Акмолинской области от 10.03.2011 № а - 2 / 6 8*

В соответствии со статьей 9-1 Закона Республики Казахстан от 27 ноября 2000 года "Об административных процедурах", постановлением Правительства Республики Казахстан от 30 июня 2007 года N 561 "Об утверждении реестра государственных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам" акимат Акмолинской области **ПОСТАНОВЛЯЕТ** :

1. Утвердить прилагаемый стандарт оказания государственной услуги "Оформление документов на инвалидов для обеспечения их сурдо-тифлосредствами и обязательными гигиеническими средствами".

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя акима области Бекмагамбетова Г.М.

3. Настоящее постановление акимата области вступает в силу со дня государственной регистрации в Департаменте юстиции Акмолинской области и вводится в действие со дня официального опубликования.

Аким области А. Рау

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  
А к м о л и н с к о й о б л а с т и  
о т 11 а в г у с т а 2008 г о д а  
N а-6/337

**С т а н д а р т**

**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 специализированные виды социальной помощи по предоставлению инвалидам технических средств для коррекции и компенсации дефектов слуха, технических средств для коррекции и компенсации дефектов зрения; обязательные гигиенические средства - средства, предназначенные для отправления естественных физиологических нужд и потребностей.

2. Форма оказываемой государственной услуги: частично автоматизированная.

3. Государственная услуга оказывается на основании статьи 22 Закона Республики Казахстан от 13 апреля 2005 года "О социальной защите инвалидов в Республике Казахстан", пунктов 55-57, 59, 66, 78, 82-84, 90, 94, 101 Правил обеспечения инвалидов протезно- ортопедической помощью и техническими вспомогательными (компенсаторными) средствами, утвержденный постановлением Правительства Республики Казахстан от 20 июля 2005 года N 754 "О некоторых вопросах реабилитации инвалидов".

4. Государственная услуга оказывается государственными учреждениями "Отделами занятости и социальных программ районов, городов Кокшетау и Степногорска" (далее - Отделы). Полное наименование Отделов, место оказания услуг, электронный адрес и веб-сайты указаны в приложении 1 к настоящему С т а н д а р т у .

5. Формой завершения государственной услуги является решение о предоставлении сурдо-тифлосредств и обязательных гигиенических средств.

6. Государственная услуга оказывается следующим физическим лицам (далее - заявители) :

1) по обеспечению сурдотехническими средствами: участники и инвалиды Великой Отечественной войны (далее - ВОВ); лица, приравненные по льготам и гарантиям к инвалидам Великой Отечественной войны ;

д е т и - и н в а л и д ы ;

инвалиды первой, второй, третьей групп;

2) по обеспечению тифлотехническими средствами:

и н в а л и д ы 1 , 2 г р у п п ;

д е т и - и н в а л и д ы ;

3) по обеспечению обязательными гигиеническими средствами: инвалиды, дети-инвалиды, нуждающиеся в обязательных гигиенических средствах в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида.

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги: выдача сурдо-тифлосредств, обязательных гигиенических средств

производится в течение 10 рабочих дней после получения от государственного учреждения "Управление координации занятости и социальных программ";  
максимально допустимое время ожидания в очереди не более 40 минут;  
максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов, как результат оказания государственной услуги не более 40 минут.

8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайтах, информационных стендах Отделов. Адреса и веб-сайты Отделов указаны в приложении 1 к настоящему Стандарту. Стандарт оказания государственной услуги как источник информации публикуется в областных газетах "Арка ажары", "Акмолинская правда".

10. Государственная услуга предоставляется ежедневно с 09.00 до 18.00 часов, выходные дни - суббота, воскресенье и праздничные дни, перерыв на обед с 13.00 до 14.00 часов. Прием осуществляется в порядке очереди, без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

11. Государственная услуга оказывается в зданиях Отделов по месту жительства заявителя. Помещения Отделов имеют залы ожидания, места для заполнения документов оснащаются стендами с перечнем необходимых документов и образцами их заполнения, обеспечена безопасность и приемлемые условия для людей с ограниченными физическими возможностями.

## **2. Порядок оказания государственной услуги**

12. Для получения государственной услуги заявителю необходимо представить следующие документы:

- 1) для выдачи сурдотехнических средств:  
участники ВОВ - паспорт или удостоверение личности, удостоверение участника ВОВ и индивидуальную программу реабилитации инвалида;  
инвалиды ВОВ - паспорт или удостоверение личности, удостоверение инвалида ВОВ, индивидуальную программу реабилитации инвалида;  
лица, приравненные по льготам и гарантиям к инвалидам ВОВ - паспорт или удостоверение личности, пенсионное удостоверение с отметкой о праве на льготы и индивидуальную программу реабилитации инвалида;  
дети-инвалиды - паспорт или удостоверение личности, несовершеннолетние - свидетельство о рождении, паспорт или удостоверение личности одного из родителей (опекунов, попечителей), индивидуальную программу реабилитации и н в а л и д а ;  
инвалиды первой, второй, третьей групп - паспорт или удостоверение личности, пенсионное удостоверение, индивидуальную программу реабилитации и н в а л и д а .

- 2) для выдачи тифлотехнических средств:

Инвалиды первой и второй групп, дети-инвалиды обеспечиваются тифлотехническими средствами на основании заявления, индивидуальной программы реабилитации инвалида разработанной территориальным органом;

3) инвалиды, нуждающиеся в обязательных гигиенических средствах, обращаются с заявлением в городские, районные отделы занятости и социальных программ с приложением следующих документов:

выписка из индивидуальной программы реабилитации инвалида;  
документ, удостоверяющий личность заявителя;  
дети-инвалиды - документ, удостоверяющий личность, несовершеннолетние - свидетельства о рождении и документа, удостоверяющего личность одного из родителей (опекунов, попечителей);  
справки об инвалидности.

Документы предоставляются в подлинниках и копиях для сверки, после чего подлинники документов возвращаются заявителю, с выдачей подтверждения с указанием даты и времени, фамилии и инициалов лица, принявшего документы.

13. Для получения государственной услуги необходимо заполнить заявление по форме, которое выдается Отделами по месту жительства заявителей. Адреса Отделов указаны в приложении 1 к настоящему Стандарту.

14. Заполненное заявителем заявление со всеми необходимыми документами сдается в Отдел по месту жительства. Адреса Отделов указаны в приложении 1 к настоящему Стандарту.

15. Подтверждением сдачи заявителем необходимых документов для получения государственной услуги является талон с указанием даты и времени регистрации, фамилия и инициалы специалиста, принявшего документы.

16. Способ доставки результата оказания услуги - личное посещение заявителя в Отдел по месту жительства. Адреса Отделов указаны в приложении 1 к настоящему Стандарту.

17. В предоставлении государственной услуги может быть отказано: если отсутствует один из требуемых документов для предоставления данной государственной услуги.

### **3. Принципы работы**

18. Деятельность Отделов основывается на принципах:

- 1) соблюдения конституционных прав и свобод человека;
- 2) законности при исполнении служебного долга;
- 3) вежливости;
- 4) предоставления исчерпывающей и полной информации;
- 5) защиты и конфиденциальности информации;

6) обеспечения сохранности документов, которые заявитель не получил в установленные сроки.

#### **4. Результаты работы**

19. Результаты оказания государственной услуги заявителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 2 к настоящему Стандарту.

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа Отделов, оказывающих государственные услуги, ежегодно утверждаются специально созданными рабочими группами.

#### **5. Порядок обжалования**

21. Разъяснение порядка обжалования действий (бездействий) уполномоченных должностных лиц, а также содействие в подготовке жалобы можно получить у начальников либо заместителей начальников Отделов. Адреса электронной почты, номера телефонов указаны в приложении 1 к настоящему Стандарту.

22. Жалобы подаются в Отделы, контактные данные которых указаны в приложении 1 к настоящему Стандарту, в государственное учреждение "Управление координации занятости и социальных программ Акмолинской области" (далее-Управление). Наименования государственных органов, адреса электронной почты, должностные лица, которым подается жалоба, указаны в пункте 24 настоящего Стандарта.

23. Принятие жалобы подтверждается выдачей заявителю талона с указанием срока и места получения ответа на поданную жалобу, а также контактные данные должностных лиц, у которых можно узнать о ходе ее рассмотрения.

#### **6. Контактная информация**

24. Контактные данные начальников Отделов, Управления и их заместителей, вышестоящей организации:

1) веб-сайт, адрес электронной почты, юридический адрес, телефон, графики приема граждан начальниками Отделов и их заместителями указаны в приложении 1 к настоящему Стандарту;

2) государственное учреждение "Управление координации занятости и социальных программ Акмолинской области" 020000, Республика Казахстан, Акмолинская область, город Кокшетау, улица имени А.С. Пушкина, 23, кабинет 301, веб-сайт [www.akmo.kz](http://www.akmo.kz), адрес электронной почты [akmout@mail.online.kz](mailto:akmout@mail.online.kz), телефон 8 (7162) 763690.

График приема:

начальник управления - понедельник, четверг с 15.00 до 18.00 часов;

заместитель начальника управления - среда, четверг с 15.00 до 18.00 часов;

заместитель начальника управления - четверг с 15.00 до 18.00 часов.

3) Акимат Акмолинской области, город Кокшетау, улица Абая, 83, веб-сайт [www.akmo.kz](http://www.akmo.kz).

25. По вопросам предоставления государственной услуги заявитель может получить дополнительную информацию в государственном учреждении "Управление координации занятости и социальных программ Акмолинской области".

**П р и л о ж е н и е 1**

**к стандарту оказания государственной услуги**

**"Оформление документов на инвалидов**

**для обеспечения их сурдо-тифлосредствами**

**и обязательными гигиеническими средствами"**

**Контактные данные районных (городских) отделов занятости и социальных программ Акмолинской области**

N п/п	Наименование районных (городских) отделов занятости и социальных программ	Юридический адрес, время приема начальников отделов и их заместителей	Контактный телефон	Электронный адрес, веб-сайт
1	Государственное учреждение "Отдел занятости и социальных программ Аккольского района"	Аккольский район, город Акколь, улица Нурмагамбетова, 81. График приема граждан: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, перерыв: с 13.00 до 14.00 часов	8-(71638)-2-10-48	<a href="mailto:Sobes_akkol@gcvp.kz">Sobes_akkol@gcvp.kz</a> , <a href="http://www.akmol.kz">www.akmol.kz</a>
2	Государственное учреждение "Отдел занятости и социальных программ Аршалынского района"	Аршалынский район, село Аршалы, улица Ташенова, 47. График приема граждан: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, перерыв: с 13.00 до 14.00 часов	8-(71644)-2-13-76	<a href="mailto:Arshaly_rotz@rjrshetau.online.kz">Arshaly_rotz@rjrshetau.online.kz</a> , <a href="http://www.akmol.kz">www.akmol.kz</a>
3	Государственное учреждение "Отдел занятости и социальных программ Астраханского района"	Астраханский район, село Астраханка, улица Аль-Фараби, 50. График приема граждан: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, перерыв: с 13.00 до 14.00 часов	8-(71641)-2-25-34	<a href="mailto:Astr_socz@kokshetau.online.rz">Astr_socz@kokshetau.online.rz</a> , <a href="http://www.akmol.kz">www.akmol.kz</a>
4	Государственное учреждение "Отдел занятости и социальных программ Атбасарского района"	Атбасарский район, город Атбасар, улица Валиханова, 9. График приема граждан: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов	8(71643)-4-28-07	

,            п е р е р ы в :  
с 13.00 до 14.00 часов

Atb\_rotzisl@

				<a href="http://kokshetau.online/kz">kokshetau.online/kz</a> , <a href="http://www.online.kz">www.online.kz</a>
5	Государственное учреждение "Отдел занятости и социальных программ Буландынского района"	Буландынский район, город Макинск, улица Некрасова 19. График приема граждан: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов , перерыв: с 13.00 до 14.00 часов	8(71646)-2-21-38	<a href="mailto:Bulandy_rozsp_15k@mail.kz">Bulandy_rozsp_15k@mail.kz</a> , <a href="http://www.akmol.kz">www.akmol.kz</a>
6	Государственное учреждение "Отдел занятости и социальных программ Егиндыкольского района"	Егиндыкольский район, село Егиндыколь, ул. Победы, 6 График приема граждан: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов , перерыв: с 13.00 до 14.00 часов	8-(71642)-2-15-44	<a href="mailto:Egindykol_ozsp@mail.ru">Egindykol_ozsp@mail.ru</a> , <a href="http://egindyk.akmol.kz">egindyk.akmol.kz</a>
7	Государственное учреждение "Отдел занятости и социальных программ Енбекшильдерского района"	Енбекшильдерский район, город Степняк, улица Ленина, 6 4 График приема граждан: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов , перерыв: с 13.00 до 14.00 часов	8-(71639)-2-21-29	<a href="mailto:enbekrotz@mail.kz">enbekrotz@mail.kz</a> , <a href="http://www.akmol.kz">www.akmol.kz</a>
8	Государственное учреждение "Отдел занятости и социальных программ Ерейментауского района"	Ерейментауский район, город Ерейментау, улица Кенесары, 87 График приема граждан: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов , перерыв: с 13.00 до 14.00 часов	8-(71633)-2-11-73	<a href="mailto:eremzsp@kokshetau.online.kz">eremzsp@kokshetau.online.kz</a> , <a href="http://www.ereymen.kz/">http://www.ereymen.kz/</a>
9	Государственное учреждение "Отдел занятости и социальных программ Есильского района"	Есильский район, город Есиль, улица Конаева, 5 График приема граждан: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов , перерыв: с 13.00 до 14.00 часов	8-(71647)-2-16-57	<a href="mailto:sobes@kokshetau.online.kz">sobes@kokshetau.online.kz</a> , <a href="http://www.akmol.kz">www.akmol.kz</a>
10	Государственное учреждение "Отдел занятости и социальных программ Жаксынского района"	Жаксынский район, село Жаксы, ул. Дружбы, 3 График приема граждан: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов , перерыв: с 13.00 до 14.00 часов	8-(71635) -2-13-00	<a href="mailto:soc_zanita_21@kokshetau.online.kz">soc_zanita_21@kokshetau.online.kz</a> <a href="http://www.jaksy.kz">www.jaksy.kz</a>
11	Государственное учреждение "Отдел занятости и социальных программ Жаркаинского района"	Жаркаинский район, город Джаржавинск, улица Ленина, 32 График приема граждан: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов , перерыв: с 13.00 до 14.00 часов	8-(71648)-9-17-02	

				Sobes_derzhavinsk@gcvp.kz, <a href="http://www.akmol.kz">www.akmol.kz</a>
12	Государственное учреждение "Отдел занятости и социальных программ Зерендинского района"	Зерендинский район, село Зеренда, улица Мира, 64 График приема граждан: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, перерыв: с 13.00 до 14.00 часов	8-(71632)-2-11-68	z e r _ c z @ kokshetau.online.kz, b y x @ kokshetau.online.kz <a href="http://www.akmol.kz">www.akmol.kz</a>
13	Государственное учреждение "Отдел занятости и социальных программ Коргалжынского района"	Коргалжынский район, село Коргалжын, улица Балгамбаева 9. График приема граждан: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, перерыв: с 13.00 до 14.00 часов	8-(71637)-2-11-83	k s z n @ kokshetau.online.kz, <a href="http://akmol.kz/admin.html">http://akmol.kz/admin.html</a>
14	Государственное учреждение "Отдел занятости и социальных программ Сандыктауского района"	Сандыктауский район, село Балкашино, Ленина, 117. График приема граждан: 18.00 часов, перерыв: с 13.00 до 14.00 часов	8-(71640)-9-17-43	Sondyktau_OZSP@ kokshetau.online.kz, <a href="http://www.sand.akmol.kz">www.sand.akmol.kz</a>
15	Государственное учреждение "Отдел занятости и социальных программ Целиноградского района"	Целиноградский район, село Акмол, улица Гагарина, 15 График приема граждан: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, перерыв: с 13.00 до 14.00 часов	8-(71651)-3-11-10	Otdel_zan@mail.kz, <a href="http://www.akmol.kz">www.akmol.kz</a>
16	Государственное учреждение "Отдел занятости и социальных программ Шортандинского района"	Шортандинский район, поселок Шортанды, улица Абылай-хана, 22 График приема граждан: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, перерыв: с 13.00 до 14.00 часов	8-(71631)-2-19-75	shortsobez@mail.ru, <a href="http://www.akmol.kz">www.akmol.kz</a>
17	Государственное учреждение "Отдел занятости и социальных программ Щучинского района"	Щучинский район, город Щучинск, улица 8 марта, 24 График приема граждан: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, перерыв: с 13.00 до 14.00 часов	8-(716-36)-4-27-68	d e p a r t @ kokshetau.online.kz, <a href="http://www.burabau-akimat.kz">www.burabau-akimat.kz</a>
18	Государственное учреждение "Отдел занятости и социальных программ г.Степногорск"	город Степногорск, 4 микрорайон График приема граждан: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, перерыв: с 13.00 до 14.00 часов	8-(71645)6-26-336-20-30	soc-progr@yandex.ru, <a href="http://www.akmol.kz">www.akmol.kz</a>
19	Государственное учреждение "Отдел занятости и социальных программ г.Кокшетау"	Город Кокшетау, улица Локомотивная, 9а. График приема граждан:	8-(7162) -31-92-76 31-92-81	

	ежедневно с 9.00 до 18.00 часов , перерыв: с 13.00 до 14.00 часов	sobes_kokshe@ kokshetau.online.kz, <a href="http://www.zakupki.akmol.kz">http://www.zakupki. akmol.kz</a>
--	--	---

## Приложение 2

к стандарту оказания  
государственной услуги  
"Оформление документов на инвалидов  
для обеспечения их сурдо-тифлосредствами  
и обязательными гигиеническими средствами"

### Значения показателей качества и доступности

Показатели и доступности	качества	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя в последующем году	Текущее значение показателя в отчетном году
<b>1. Своевременность</b>				
1.1.	% (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа	100	96,5	93,8
1.2.	% (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	95	92,9	91,3
<b>2. Качество</b>				
2.1.	% (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	95	92,6	90,3
2.2.	% (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	100	97	94
<b>3. Доступность</b>				
3.1.	% (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	95	92,4	89,5
3.2.	% (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	85	81,6	79,4
		50	34,5	28,4

3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет			
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0,1	0,1	0,1
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	100	98,1	96,7
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	90	88,6	86,1
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90	88,5	86,1
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	100	99,1	97,5