

**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-2/68*

      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*

Утвержден

постановлением акимата

Акмолинской области

от 11 августа 2008 года

N а-6/337

**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 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 Стандарту.

      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;

      дети-инвалиды;

      инвалиды первой, второй, третьей групп;

      2) по обеспечению тифлотехническими средствами:

      инвалиды 1, 2 групп;

      дети-инвалиды;

      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 опубликовывается 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 инвалида;

      инвалиды первой, второй, третьей групп - паспорт или удостоверение личности, пенсионное удостоверение, индивидуальную программу реабилитации инвалида.

      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 , адрес электронной почты 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 .

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

Приложение 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  | Sobes\_akkol@gcvp.kz ,
www.akmol.kz  |
| 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  | Arshaly\_rotz@rjrshetau.online.kz, www.akmol.kz  |
| 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  | Astr\_socz@kokshetau.online.rz, www.akmol.kz  |
| 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, перерыв:
с 13.00 до 14.00 часов  | 8(71643)-4-28-07  | Atb\_rotzisn@kokshetau.online/kz , www.online.kz  |
| 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  | Bulandy\_rozsp 15k@mail.kz, www.akmol.kz  |
| 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  | Egindykol\_ozsp@mail.ru ,egindyk.akmol.kz  |
| 7  | Государственное учреждение "Отдел занятости и социальных программ Енбекшильдерского района"  | Енбекшильдерский район, город Степняк, улица Ленина, 64
График приема граждан: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, перерыв:
с 13.00 до 14.00 часов  | 8-(71639)-2-21-29  | enbekrotz@mail.kz ,
www.akmol.kz  |
| 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  | eremzsp@kokshetau.online.kz ,http://www.ereymen.kz/  |
| 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  | sobes@kokshetau.on line.kz,www.akmol.kz  |
| 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  | soc\_zanita\_21@kokshetau.online.k www.jaksy.kz  |
| 11  | Государственное учреждение "Отдел занятости и социальных программ Жаркаинского района"  | Жаркаинский район, город Державинск,
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, www.akmol.kz  |
| 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  | zer\_cz@kokshetau.online.kz, byx@kokshetay.online.kz
www.akmol.kz  |
| 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  | kszn@kokshetau.online.kz, http://akmol.kz/admin.html  |
| 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,www.sand.akmol.kz  |
| 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, www.akmol.kz  |
| 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, www.akmol.kz  |
| 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  | depart@kokshetau.online.kz, www.burabau-akimat.kz  |
| 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, www.akmol.kz  |
| 19  | Государственное учреждение "Отдел занятости и социальных программ г.Кокшетау"  | Город Кокшетау,
улица Локомотивная, 9а. График приема граждан:
ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, перерыв:
с 13.00 до 14.00 часов  | 8-(7162) -31-92-76        31-92-81  | sobes\_kokshe@kokshetau.online.kz, http://www.zakupki . akmol.kz  |

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 качества
и доступности  | Нормативное
значение
показателя  | Целевое
значение
показателя
в последующем
году  | Текущее
значение
показателя
в отчетном
году  |
| 1. Своевременность  |
| 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  |
| 2. Качество  |
| 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  |
| 3. Доступность  |
| 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  |
| 3.3. % (доля) услуг
информации, о которых
доступно через Интернет  | 50  | 34,5  | 28,4  |
| 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  |

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