

**Об утверждении стандарта оказания государственной услуги "Оформление документов на социальное обслуживание в государственных и негосударственных медико-социальных учреждениях"**

***Утративший силу***

Постановление акимата Мамлютского района Северо-Казахстанской области от 8 февраля 2008 года N 28. Зарегистрировано Управлением юстиции Мамлютского района Северо-Казахстанской области 20 марта 2008 года N 13-10-62. Утратило силу - постановлением акимата Мамлютского района Северо-Казахстанской области от 14 января 2010 года N 6

      Сноска. Утратило силу постановлением акимата Мамлютского района Северо-Казахстанской области от 14.01.2010 N 6

      В соответствии с пунктом 2 статьи 9-1 Закона Республики Казахстан от 27 ноября 2000 года № 107 "Об административных процедурах", на основании Реестра государственных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам, утвержденных постановлением Правительства Республики Казахстан от 30 июня 2007 года № 561, пунктом 2 постановления Правительства Республики Казахстан от 30 июня 2007 года № 558 "Об утверждении Типового стандарта оказания государственной услуги" и в целях повышения качества оказания государственных услуг акимат района ПОСТАНОВЛЯЕТ:

      1. Утвердить прилагаемый стандарт оказания государственной услуги "Оформление документов на социальное обслуживание в государственных и негосударственных медико-социальных учреждениях" государственным учреждением "Отдел занятости и социальных программ Мамлютского района Северо-Казахстанской области".

      2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя акима района Бакеева С.Б.

      3. Настоящее постановление вводится в действие со дня государственной регистрации в управлении юстиции Мамлютского района.

*Аким района                                Б. Нугуманов*

Утвержден

постановлением акимата района

от 8 февраля 2008 года № 28

 **Стандарт оказания государственной услуги**
**Оформление документов на социальное обслуживание в**
**государственных и негосударственных медико-социальных**
**учреждениях**

 **1. Общие положения**

      1. Данный стандарт оказания государственной услуги определяет порядок оформления документов на социальное обслуживание в государственных и негосударственных медико-социальных учреждениях (далее – государственная услуга).

      2. Форма оказываемой государственной услуги:

      Частично автоматизированная.

      3. Государственная услуга оказывается на основании пунктов 66, 84, 95 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»:

      «Лица, нуждающиеся в сурдотехнических средствах, подают заявления в городские, районные отделы занятости и социальных программ по местожительству»

      «Инвалиды первой и второй группы, дети инвалиды, нуждающиеся в тифлотехнических средствах, подают заявления в городские, районные отделы занятости и социальных программ по местожительству».

      4. Государственная услуга оказывается государственным учреждением «Отдел занятости и социальных программ Мамлютского района Северо-Казахстанской области».

      Место оказания государственной услуги Северо-Казахстанская область Мамлютский район, город Мамлютка, улица Гуденко, 17.

      5. Формой завершения  государственной услуги является выдача уведомления.

      6. Категория физических и юридических лиц, которым оказывается государственная услуга:

      1) участникам и инвалидам Великой отечественной войны, а также лица, приравненные по льготам и гарантиям к инвалидам Великой отечественной войны;

      2) инвалидам первой, второй, третьей группы;

      3) детям – инвалидам

      7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

      1) сроки оказания государственной услуги с момента сдачи заявителем необходимых документов (с момента регистрации, получения талона, и т.п.), подачи электронного запроса для получения государственной услуги 15 дней;

      2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов (при регистрации, получении талона, и т.п.), формирования электронного запроса 30 минут;

      3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов, максимально допустимый размер файла, как результат оказания государственной услуги 30 минут.

      8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

      9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается в официальных источниках информации, стендах, информационных досках.

      Услугу оказывает государственное учреждение «Отдел занятости и социальных программ Мамлютского района Северо-Казахстанской области».

      Место оказания государственной услуги Северо-Казахстанская область, Мамлютский район, город Мамлютка, улица Гуденко, 17.

      10. Государственная услуга  оказывается с понедельника по пятницу с 9.00 до 18.00 часов с перерывом на обед с 13.00 до 14.00 часов, без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

      11. Помещение для оказания государственной услуги расположено в здании, государственного учреждения «Отдел занятости и социальных программ Мамлютского района Северо-Казахстанской области» имеется двойная дверь, пандус, фойе оснащено стендами с перечнем необходимых документов и образцами их заполнения.

 **2. Порядок оказания государственной услуги**

      12. Для получения государственной услуги заявитель представляет:

      1) бланк заявление;

      2) удостоверение личности заявителя;

      3) справку Медико-Социальной Экспертизы;

      4) индивидуальная программа реабилитации инвалида.

      13. Выдача бланков, которые необходимо заполнить для получения государственной услуги производится в государственном учреждении «Отдел занятости и социальных программ Мамлютского района Северо-Казахстанской области», кабинет № 4.

      Аппараты акимов сельских округов.

      14. Перечень необходимых документов для получения государственной услуги сдается в государственное учреждение «Отдел занятости и социальных программ Мамлютского района Северо-Казахстанской области», кабинет № 4.

      15. Заявителю, сдавшему документы для получения государственной услуги, выдается талон с указанием дата принятия и срока исполнения.

      16. О результатах оказания государственной услуги сообщается через  личное посещение, курьера, почту.

      Конечный результат об оказании государственной услуги в государственном учреждении «Отдел занятости и социальных программ Мамлютского района Северо-Казахстанской области», кабинет № 4.

      17. Основаниями для отказа в оказании государственной услуги являются:

      1) недостоверность сведений предоставляемых заявителем;

      2) несоответствие представленных документов;

      3) неполный пакет документов.

 **3. Принципы работы.**

      18. При предоставлении государственной услуги государственное учреждение «Отдел занятости и социальных программ Мамлютского района Северо-Казахстанской области» основывается на следующие принципы по отношению к заявителям:

      1) обеспечение сохранности, защиты и конфиденциальности информации о содержании документов потребителя, обеспечение сохранности документов, которые потребитель не получил в установленные сроки;

      2) вежливость, ответственность и профессионализм специалистов.

 **4. Результаты работы**

      19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии сприложением 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. В случае имеющихся претензий по качеству предоставления государственной услуги обжалование действия сотрудников государственного учреждения «Отдел занятости и социальных программ Мамлютского района Северо-Казахстанской области» подается:

      1) на имя руководителя государственного учреждения «Отдел занятости и социальных программ Мамлютского района Северо-Казахстанской области», юридический адрес: Северо-Казахстанская область, Мамлютский район, город Мамлютка, улица Гуденко, 17;

      2) в вышестоящие организации:

      Государственное учреждение «Департамент координации занятости и социальных программ Северо-Казахстанской области», юридический адрес: Северо-Казахстанская область, город Петропавловск, улица Абая 64, телефон 8-(715)-(2)-46-56-48;

      Акимат Мамлютского района Северо-Казахстанской области, юридический адрес: Северо-Казахстанская область, Мамлютский  район, город Мамлютка, улица С. Муканова, 17 телефон 8-(715)-(41)-2-17-88;

      3) в суд, прокуратуру.

      22. Жалобы принимаются через канцелярию государственных органов:

      1) Начальнику или заместителю начальника государственного учреждения «Отдел занятости и социальных программ Мамлютского района Северо-Казахстанской области», юридический адрес: Северо-Казахстанская область, Мамлютский район, город Мамлютка, улица Гуденко, 17;

      2) в вышестоящие организации:

      Государственное учреждение «Департамент координации занятости и социальных программ Северо-Казахстанской области», юридический адрес: Северо-Казахстанская область, город Петропавловск, улица Абая 64, телефон 8-(715)-(2)-46-56-48;

      Акимат Мамлютского района Северо-Казахстанской области, юридический адрес: Северо-Казахстанская область, Мамлютский район, город Мамлютка, улица С. Муканова, 17 телефон 8-(715)-(41)-2-17-88;

      3) в суд, прокуратуру.

      23. Принятая жалоба регистрируется в журнале учета информации государственного учреждения **«**Отдел занятости и социальных программ Мамлютского района Северо-Казахстанской области**»** с выдачей  талона с указанием даты и времени, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение.

      Жалоба рассматривается в течение 15 дней с момента поступления.

      О результатах рассмотрения жалобы заявителю сообщается в письменном виде по почте либо лично.

      Место получения ответа на жалобу - государственное учреждение «Отдел занятости и социальных программ Мамлютского района Северо-Казахстанской области», юридический адрес:

      Северо-Казахстанская область, Мамлютский район, город Мамлютка, улица Гуденко, 17, № кабинета 1, 4 контактные телефоны:

      8-(715)-(41)-2-13-75, 8-(715)-(41)-2-21-43.

 **6. Контактная информация**

      24. Адреса руководителей государственного учреждения **«**Отдел занятости и социальных программ Мамлютского района Северо-Казахстанской области**»** ответственных за оказываемую государственную услугу:

      Начальник государственного учреждения «Отдел занятости и социальных программ Мамлютского района Северо-Казахстанской области», юридический адрес: Северо-Казахстанская область, Мамлютский район, город Мамлютка, улица Гуденко, 17. № кабинета 1 контактный телефон: 8-(715)-(41)-2-13-75.

      График работы: с понедельника по пятницу с 9.00 до 18.00 часов с перерывом на обед с 13.00 до 14.00 часов, без предварительной записи.

      Прием граждан осуществляется еженедельно по четвергам с 9.00 до 18.00 часов с перерывом на обед с 13.00 до 14.00 часов.

      Заместитель начальника государственного учреждения «Отдел занятости и социальных программ Мамлютского района Северо-Казахстанской области», юридический адрес: Северо-Казахстанская область, Мамлютский район, город Мамлютка, улица Гуденко, 17, № кабинета 4 контактный телефон: 8-(715)-(41)-2-21-43.

      График работы: с понедельника по пятницу с 9.00 до 18.00 часов с перерывом на обед с 13.00 до 14.00 часов, без предварительной записи.

      Прием граждан осуществляется еженедельно по вторникам с 9.00 до 18.00 часов с перерывом на обед с 13.00 до 14.00 часов.

      25. Другая полезная информация для потребителя (телефоны центров обработки вызовов, информация о дополнительных услугах и т.д.)

Приложение

к стандарту оказания государственной услуги

оформление документов на социальное

обслуживание в государственных и негосударственных

медико-социальных учреждениях

 **Таблица. Значения показателей качества и доступности**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатели качества и
доступности | Нормативное значение показателя | Целевое значение показателя в последующем году | Текучее значение показателя в отчетном году |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. Своевременность |
| 1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа | 100 | 100 | 100 |
| 1.2. % (доля) потребителей, ожидающих получения услуги в очереди не более 40 минут | 100 | 100 | 100 |
| 2. Качество |
| 2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги | 100 | 100 | 100 |
| 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 | 100 | 100 | 100 |
| 3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза | 100 | 95 | 95 |
| 3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет | 0 | 0 | 0 |
| 4. Процесс обжалования |
| 4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг | 0 | 0 | 0 |
| 4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок | 100 | 100 | 100 |
| 4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования | 100 | 100 | 100 |
| 4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования | 100 | 100 | 100 |
| 5. Вежливость |
| 5.1. (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала | 100 | 100 | 100 |

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