

Об утверждении стандарта оказания государственной услуги "Оформление документов на инвалидов для предоставления им протезно-ортопедической помощи"

Утративший силу

Постановление Акимата города Астаны от 13 марта 2008 года N 23-300п. Зарегистрировано Департаментом юстиции города Астаны 31 марта 2008 года N 519. 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

В 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 предоставления им протезно-ортопедической помощи" (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.

в о й н ы ;

2) военнослужащим, инвалидность которых наступила в связи с исполнением служебных обязанностей в Вооруженных Силах Республики Казахстан;

3) лицам начальствующего и рядового состава органов внутренних дел, органов национальной безопасности, инвалидность которых наступила в связи с исполнением служебных обязанностей;

4) инвалидам от общего заболевания;

5) инвалидам с детства;

б) детям-инвалидам (далее - потребители).

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

1) при представлении заявления со всеми необходимыми документами услуга предоставляется в течение 30 минут;

2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов - 20 минут;

3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении направления на получение протезно-ортопедической помощи - 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 приложению 3 к настоящему стандарту прилагается копия выписки из индивидуальной программы реабилитации инвалида (далее - ИПР), выдаваемой медико-социальной экспертизой Департамента Министерства труда и социальной защиты населения по городу Астане (далее - МСЭ) (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 ветеранами инвалидами Департамента по адресу: город Астана, улица Иманбаевой, 68 а, кабинет 4, телефон: 21-09-48.

15. Потребителю при обращении выдается бланк заявления установленной формы согласно приложению 3 к настоящему стандарту.

После представления заявления с необходимыми документами производится выдача направления на получение протезно-ортопедической помощи и изделий согласно приложению 1 к настоящему стандарту.

16. Для предоставления протезно-ортопедической помощи необходимо личное посещение кабинета 4 Департамента, обслуживает специалист отдела по работе с ветеранами и инвалидами.

17. Отказ в предоставлении государственной услуги производится в случаях, е с л и :

1. инвалидность получена вследствие трудового увечья;
2. обращение последовало ранее установленных сроков эксплуатации протезно-ортопедических изделий.

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 у с л у г е ;
- 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 полученных в установленном периоде д о к у м е н т о в ;
- 10) вежливости и корректности.

4. Результаты работы

19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 4 к н а с т о я щ е м у с т а н д а р т у .

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, город Астана, улица Иманбаевой, 68 а, 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 Аким города Астаны, город Астана, улица Бейбитшилик, 11, сайт Аким города Астаны: www.astana.kz.

Министерство труда и социальной защиты населения, город Астана, Дом Министерств, улица 35, дом 2, подъезд 6, сайт www.enbek.kz.

25. Другая полезная информация для потребителя.

Сайт Аким города Астаны: www.astana.kz.

П р и л о ж е н и е 1
к С т а н д а р т у о к а з а н и я
государственной услуги

Директору протезно-ортопедического
центра (завода)

НАПРАВЛЕНИЕ N ____

Согласно Правилам обеспечения инвалидов протезно-ортопедической помощью и техническими вспомогательными (компенсаторными) средствами, утвержденных постановлением Правительства Республики Казахстан от 20 июля 2005 года N 754 направляем

— — — — —

(ф . и . о .)

инвалида ___ группы для оказания протезно-ортопедической помощи за счет средств государственного заказа.

Заместитель директора Департамента

П р и л о ж е н и е 2
к С т а н д а р т у о к а з а н и я
государственной услуги

(кому адресуется)

Доводим до сведения, что Вам отказано в выдаче направления на получение протезно-ортопедической помощи и изделий в связи с

(указать причину отказа)

Заместитель директора Департамента

П р и л о ж е н и е 3
к С т а н д а р т у о к а з а н и я
государственной услуги

Директору Департамента
занятости и социальных

программ города Астаны
от _____
адрес _____

телефон _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу вас выдать мне направление на

_____.
_____.
_____.

подпись _____ дата _____

(линия отреза)

Заявление гр. _____ с прилагаемыми документами
в количестве _____ штук, принято " __ " _____ 200__ г.

подпись _____ должность, Ф.И.О. лица принявшего документы

П р и л о ж е н и е 4

к С т а н д а р т у о к а з а н и я

государственной услуги

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	89
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	90	90
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным	100		100

лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)		100	
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	95	95	95
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	100	100	100
3.3. % (доля) услуг, информации о которых доступно через Интернет	90	70	70
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0,5	0,01	0
4.2. % (доля) обоснованных жалоб рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	90	0,01	0
4.3. % (доля) потребителей удовлетворенных с существующим порядком обжалования	90	80	80
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90	80	80
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей удовлетворенных вежливостью персонала	100	90	90