



## Администрация города Пензы

---

---

### ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 23.05.2016 № 774

**Об утверждении Основных требований к качеству предоставления муниципальной услуги «Предоставление социального обслуживания в форме на дому включая оказание социально-бытовых услуг, социально-медицинских услуг, социально-психологических услуг, социально-педагогических услуг, социально-трудовых услуг, социально-правовых услуг, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, срочных социальных услуг»**

В целях повышения качества оказания муниципальной услуги «Предоставление социального обслуживания в форме на дому, включая оказание социально-бытовых услуг, социально-медицинских услуг, социально-психологических услуг, социально-педагогических услуг, социально-трудовых услуг, социально-правовых услуг, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, срочных социальных услуг», предоставляемой жителям города Пензы, в соответствии с постановлением администрации города Пензы от 19.05.2009 № 673 «Об утверждении положения о порядке разработки, утверждения и применения основных требований к качеству муниципальных услуг, оказываемых учреждениями и иными организациями города Пензы, по которым должен производиться учет потребности в их предоставлении, в рамках бюджетных обязательств города Пензы», руководствуясь статьей 33 Устава города Пензы,

**Администрация города Пензы постановляет:**

1. Утвердить Основные требования к качеству предоставления муниципальной услуги «Предоставление социального обслуживания в форме на дому включая оказание социально-бытовых услуг, социально-медицинских услуг, социально-психологических услуг, социально-педагогических услуг,

социально-трудовых услуг, социально-правовых услуг, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, срочных социальных услуг» (далее - Основные требования) согласно приложению.

## 2. Социальному управлению города Пензы:

2.1. Довести настоящее постановление до руководителей и сотрудников организаций, оказывающих муниципальную услугу «Предоставление социального обслуживания в форме на дому включая оказание социально-бытовых услуг, социально-медицинских услуг, социально-психологических услуг, социально-педагогических услуг, социально-трудовых услуг, социально-правовых услуг, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, срочных социальных услуг» (далее - Услуга).

2.2. Обеспечить соблюдение установленных Основных требований организациями, предоставляющими Услугу населению, при оценке потребности в предоставлении данной Услуги.

2.3. Включить Основные требования в муниципальное задание на оказание соответствующей Услуги.

2.4. Информировать граждан, являющихся потребителями Услуги, об Основных требованиях.

## 3. Считать утратившими силу:

- постановление администрации города Пензы от 19.05.2009 № 681 «Об утверждении Основных требований к качеству предоставления муниципальной услуги «Организация обеспечения детским лечебным питанием и диетическими пищевыми продуктами»;

- постановление администрации города Пензы от 12.07.2011 № 805/10 «О внесении изменений в постановление администрации города Пензы от 19.05.2009 № 681 «Об утверждении Стандарта качества предоставления муниципальной услуги «Организация обеспечения детским питанием и диетическими пищевыми продуктами»;

- постановление администрации города Пензы от 20.12.2011 № 1536/2 «Об утверждении Основных требований к качеству предоставления муниципальной услуги «Социальное обслуживание несовершеннолетних детей, оказавшихся в обстоятельствах, ухудшающих или способных ухудшить условия их жизнедеятельности, в виде предоставления услуг в стационарах в условиях дневного пребывания»;

- постановление администрации города Пензы от 20.12.2011 № 1536/5 «Об утверждении Основных требований к качеству предоставления муниципальной услуги «Проведение мероприятий по организации и проведению досуга граждан пожилого возраста и инвалидов, а также семей, воспитывающих детей, информированности по социальным вопросам граждан и определению правового статуса лиц без определенного места жительства, оказание социальной помощи населению»;

- постановление администрации города Пензы от 09.07.2012 № 825/7 «О внесении изменений в постановление администрации города Пензы от 20.12.2011 № 1536/5 «Об утверждении Стандарта качества предоставления муниципальной услуги «Проведение мероприятий по организации и проведению досуга граждан пожилого возраста и инвалидов, а также семей, воспитывающих детей, информированности по социальным вопросам граждан и определению правового статуса лиц без определенного места жительства, оказание социальной помощи населению»;

- постановление администрации города Пензы от 10.07.2012 № 833/1 «О внесении изменений в постановление администрации города Пензы от 20.12.2011 № 1536/2 «Об утверждении Стандарта качества предоставления муниципальной услуги «Социальное обслуживание несовершеннолетних детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, в виде предоставления услуг в стационарах в условиях дневного пребывания»;

- постановление администрации города Пензы от 18.07.2012 № 863/4 «О внесении изменений в отдельные постановления администрации города Пензы» за исключением пункта 2;

- постановление администрации города Пензы от 31.12.2013 № 1603/30 «О внесении изменений в постановление администрации города Пензы от 20.12.2011 № 1536/2 «Об утверждении Основных требований к качеству предоставления муниципальной услуги «Социальное обслуживание несовершеннолетних детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, в виде предоставления услуг в стационарах в условиях дневного пребывания»;

- постановление администрации города Пензы от 31.12.2013 № 1611 «Об утверждении Основных требований к качеству предоставления муниципальной услуги «Предоставление социальных услуг населению города Пензы»;

- постановление администрации города Пензы от 31.12.2014 № 1575/3 «О внесении изменений в постановление администрации города Пензы от 19.05.2009 № 681 «Об утверждении Основных требований к качеству предоставления муниципальной услуги «Организация обеспечения детским питанием и диетическими пищевыми продуктами» за исключением пункта 2.

4. Настоящее постановление распространяется на правоотношения, возникшие с 1 января 2016 г.

5. Опубликовать настоящее постановление в средстве массовой информации, определенном для официального опубликования муниципальных правовых актов администрации города Пензы, и разместить на официальном сайте администрации города Пензы в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

6. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации города по образованию и социальной политике.

**Глава администрации города**

**В.Н. Кувайцев**

14

Приложение  
к постановлению администрации  
города Пензы  
от 23.05.2016 № 774

**Основные требования к качеству предоставления  
муниципальной услуги «Предоставление социального обслуживания в  
форме на дому, включая оказание социально-бытовых услуг, социально-  
медицинских услуг, социально-психологических услуг, социально-  
педагогических услуг, социально-трудовых услуг, социально-правовых  
услуг, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала  
получателей социальных услуг, имеющих ограничения  
жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов,  
срочных социальных услуг»**

**I. Общие положения**

1. Основные требования к качеству предоставления муниципальной услуги «Предоставление социального обслуживания в форме на дому, включая оказание социально-бытовых услуг, социально-медицинских услуг, социально-психологических услуг, социально-педагогических услуг, социально-трудовых услуг, социально-правовых услуг, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, срочных социальных услуг» (далее - основные требования) разработаны в соответствии с постановлением администрации города Пензы от 19.05.2009 № 673 «Об утверждении положения о порядке разработки, утверждения и применения основных требований к качеству муниципальных услуг, оказываемых учреждениями и иными организациями города Пензы, по которым должен производиться учет потребности в их предоставлении, в рамках бюджетных обязательств города Пензы» (с изменениями и дополнениями).

Основные требования распространяются на муниципальную услугу «Предоставление социального обслуживания в форме на дому, включая оказание социально-бытовых услуг, социально-медицинских услуг, социально-психологических услуг, социально-педагогических услуг, социально-трудовых услуг, социально-правовых услуг, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, срочных социальных услуг» (далее - услуга), предоставляемую гражданам города Пензы поставщиками социальных услуг.

2. Единица измерения услуги - 1 человек.

Источник финансирования: бюджет города Пензы (в том числе за счет субвенции из бюджета Пензенской области на исполнение государственных полномочий по социальной поддержке и социальному обслуживанию граждан



пожилого возраста и инвалидов, граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации, а также детей-сирот, безнадзорных детей, детей, оставшихся без попечения родителей; семей, имеющих детей (в том числе многодетных семей и одиноких родителей), малоимущих граждан).

Получатель услуги - гражданин полностью или частично утративший способность либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности; гражданин при наличии в семье инвалида или инвалидов, в том числе ребенка-инвалида или детей-инвалидов, нуждающихся в постоянном постороннем уходе; гражданин при наличии ребенка или детей (в том числе находящихся под опекой, попечительством), испытывающих трудности в социальной адаптации; гражданин при отсутствии возможности обеспечения ухода (в том числе временного) за инвалидом, ребенком, детьми, а также отсутствие попечения над ними; гражданин при наличии внутрисемейного конфликта, в том числе с лицами с наркотической или алкогольной зависимостью, лицами, имеющими пристрастие к азартным играм, лицами, страдающими психическими расстройствами, наличие насилия в семье; гражданин при отсутствии определенного места жительства, в том числе у лица, не достигшего возраста двадцати трех лет и завершившего пребывание в организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей; гражданин при отсутствии работы и средств к существованию; гражданин при наличии иных обстоятельств, которые ухудшают или способны ухудшить условия его жизнедеятельности (далее - получатель услуги).

3. Нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление услуги:

Федеральный закон Российской Федерации от 24 июня 1999 г. № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» (с изменениями и дополнениями) ст. 12.

Федеральный закон Российской Федерации от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями) ст.19.

Федеральный закон Российской Федерации от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями).

Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52143-2013 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг» (утвержден приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 17 октября 2013 г. № 1180-ст).

Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52884-2007 «Социальное обслуживание населения. Порядок и условия предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам» (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 декабря 2007 г. № 562-ст).

Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52885-2013 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги семье» (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 17 октября 2013 г. № 1183-ст).

Закон Пензенской области от 22 декабря 2006 г. № 1176-ЗПО «О наделении органов местного самоуправления Пензенской области отдельными государственными полномочиями Пензенской области и отдельными государственными полномочиями Российской Федерации, переданными для осуществления органам государственной власти Пензенской области» (с изменениями и дополнениями).

Закон Пензенской области от 26 ноября 2014 г. № 2645-ЗПО «О социальном обслуживании граждан в Пензенской области» (с изменениями и дополнениями).

Постановление Правительства Пензенской области от 10 ноября 2015 г. № 625-пП «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому в Пензенской области».

4. Органом местного самоуправления, ответственным за организацию предоставления услуги, является Социальное управление города Пензы.

5. Основные факторы, влияющие на качество предоставления услуги поставщиком услуг:

5.1. Наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует поставщик услуг.

5.2. Условия размещения и режим работы.

5.3. Наличие специального технического оснащения

5.4. Укомплектованность специалистами и их квалификация.

5.5. Наличие требований к технологии оказания услуги.

5.6. Наличие информационного сопровождения деятельности, порядка и правил оказания услуги.

5.7. Наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью поставщика услуг и соблюдением качества услуги в соответствии с Основными требованиями.

## **II. Требования к предоставлению муниципальной услуги**

### **1. Состав (содержание) услуги**

Услуга включает в себя следующие виды услуг:

1.1. Социально-бытовые:

1.1.1. Покупка за счет средств получателя социальных услуг и доставка на дом продуктов питания, промышленных товаров первой необходимости, средств санитарии и гигиены, средств ухода, книг, газет, журналов.

1.1.2. Помощь в приготовлении пищи.

1.1.3. Содействие в покупке за счет средств получателя социальных услуг топлива, топка печей, обеспечение водой (в жилых помещениях без центрального отопления и (или) водоснабжения).

1.1.4. Сдача за счет средств получателя социальных услуг вещей в стирку, химчистку, ремонт, обратная их доставка.

1.1.5. Организация помощи в проведении ремонта жилых помещений.

1.1.6. Уборка жилых помещений.

1.1.7. Оплата за счет средств получателя социальных услуг жилищно-коммунальных услуг и услуг связи.

1.1.8. Сопровождение вне дома, в том числе в медицинские организации; содействие в посещении театров, выставок и других культурных мероприятий.

1.1.9. Содействие в направлении в стационарные организации социального обслуживания.

1.1.10. Содействие в организации ритуальных услуг.

1.1.11. Предоставление гигиенических услуг лицам, не способным по состоянию здоровья самостоятельно осуществлять за собой уход.

1.1.12. Помощь в приеме пищи (кормление).

1.1.13. Оказание помощи в написании и прочтении писем и иных документов, отправка за счет средств получателя социальных услуг почтовой корреспонденции.

1.2. Социально-медицинские:

1.2.1. Систематическое наблюдение за получателями социальных услуг в целях выявления отклонений в состоянии здоровья.

1.2.2. Консультирование по социально-медицинским вопросам.

1.2.3. Выполнение процедур, связанных с наблюдением за состоянием здоровья получателей социальных услуг (измерение температуры тела, артериального давления, контроль за приемом лекарств и др.).

1.2.4. Содействие в прохождении диспансеризации.

1.2.5. Содействие в госпитализации нуждающихся в медицинские организации.

1.2.6. Содействие в направлении по заключению врачей на санаторно-курортное лечение.

1.2.7. Содействие в прохождении медико-социальной экспертизы.

1.2.8. Содействие в обеспечении по заключению врачей лекарственными препаратами для медицинского применения и медицинскими изделиями.

1.3. Социально-психологические:

1.3.1. Социально-психологическое консультирование, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений.

1.3.2. Психологическая помощь и поддержка, в том числе гражданам, осуществляющим уход на дому за тяжелобольными получателями социальных услуг.

1.3.3. Социально-психологический патронаж.

1.3.4. Оказание консультационной психологической помощи анонимно, в том числе с использованием телефона доверия.

1.4. Социально-педагогические:

1.4.1. Обучение родственников практическим навыкам общего ухода за тяжелобольными получателями социальных услуг, получателями социальных

услуг, имеющими ограничения жизнедеятельности, в том числе детьми-инвалидами.

1.4.2. Организация помощи родителям или законным представителям детей-инвалидов, воспитываемых дома, в обучении таких детей навыкам самообслуживания, общения и контроля, направленным на развитие личности.

1.4.3. Содействие в организации получения образования.

1.4.4. Социально-педагогическая коррекция, включая диагностику и консультирование.

1.4.5. Формирование позитивных интересов (в том числе в сфере досуга).

1.4.6. организация досуга (праздники, экскурсии и другие культурные мероприятия).

1.5. Социально-трудовые:

1.5.1. Оказание помощи в трудоустройстве.

1.5.2. Проведение мероприятий по использованию трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам.

1.5.3. Помощь в профориентации, получении образования и (или) квалификации инвалидами (детьми – инвалидами) в соответствии с их способностями и социальной адаптации.

1.6. Социально-правовые:

1.6.1. Содействие в оформлении и восстановлении документов.

1.6.2. Оказание помощи в получении юридических услуг.

1.6.3. Услуги по защите прав и законных интересов получателей социальных услуг в установленном законодательством порядке.

1.6.4. Получение по доверенности пенсий, пособий, других социальных выплат.

1.7. Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов:

1.7.1. Обучение инвалидов (детей-инвалидов) пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации.

1.7.2. Проведение социально-реабилитационных мероприятий в сфере социального обслуживания.

1.7.3. Обучение навыкам поведения в быту и общественных местах.

1.7.4. Оказание помощи в обучении навыкам компьютерной грамотности.

1.8. Срочные социальные услуги:

1.8.1. Содействие в получении временного жилого помещения.

1.8.2. Оказание материальной помощи (денежные средства, бесплатное горячее питание или набор продуктов, одежда, обувь и другие предметы первой необходимости, топливо).

1.8.3. Содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей.

1.8.4. Содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг.

## 2. Результат предоставления услуги

Результатом предоставления услуги является:

- 2.1. Оказание получателю услуги комплексной социальной помощи.
- 2.2. Улучшение условий жизнедеятельности и (или) расширение возможностей получателя услуги самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.
- 2.3. Поддержание социального, психологического и физического статуса получателей услуги путем их реабилитации и адаптации.
- 2.4. Защита прав и законных интересов получателей услуги.

## 3. Требования к качеству и условиям предоставления услуги

3.1. Основными требованиями устанавливаются обязательные условия, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности услуги в целом и на каждом этапе ее предоставления, включая обращение за услугой, ее получение, оценку качества, рассмотрение жалоб и обращений получателей услуги.

3.2. Услуга оказывается поставщиком услуг, функционирующим в соответствии с:

3.2.1. Уставом (утвержденным и зарегистрированным в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации).

3.2.2. Лицензией на осуществление (право ведения) медицинской деятельности.

3.2.3. Правилами, инструкциями, положениями (регламентирующими процесс предоставления услуги, определяющими методы (способы) ее предоставления и контроля, предусматривающими меры совершенствования деятельности организации).

3.2.4. Правилами внутреннего трудового распорядка.

3.2.5. Должностными инструкциями персонала.

3.2.6. Инструкциями по охране труда.

3.2.7. Инструкциями о мерах пожарной безопасности.

3.2.8. Инструкциями о действиях персонала при угрозе или возникновении террористических актов.

3.2.9. Заключениями органов Государственной противопожарной службы о пригодности используемых зданий и помещений для осуществления процесса предоставления услуги.

Вышеперечисленные документы подлежат постоянному анализу для внесения в них необходимых изменений, изъятия из обращения устаревших, принятия новых документов в соответствии с действующим законодательством.

3.3. Поставщик услуг и его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях.



По размерам и состоянию помещения должны отвечать правилам и нормам СанПиН, правилам противопожарной безопасности и безопасности труда.

3.4. Помещения должны быть оснащены оборудованием, отвечающим правилам пожарной безопасности, техническим условиям, другим нормативным документам, обеспечивающим возможность предоставления услуги в необходимом объеме и надлежащем качестве.

3.5. Укомплектованность поставщика услуг специалистами и требования к их квалификации.

Поставщик услуг должен располагать необходимым числом специалистов в соответствии с утвержденным штатным расписанием.

Каждый работник должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

Права и обязанности работников закрепляются в должностных инструкциях.

### Минимальное количество ставок для Организации, предоставляющей Услугу

Таблица 1

Наименование должности	Количество штатных единиц
Отделение социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов	
Заведующий отделением	1,0
Специалист по социальной работе	1,0
Социальный работник	46,0
Отделение социальной помощи семьям с несовершеннолетними детьми	
Заведующий отделением	1,0
Специалист по социальной работе	10,0
Отделение срочной социальной помощи	
Заведующий отделением	1,0
Специалист по социальной работе	2,0
Отделение социальной реабилитации	
Заведующий отделением	1,0
Специалист по социальной работе	3,0

Таблица 2

Наименование должности	Количество штатных единиц
МАУ «Детское и лечебное питание»	
Заведующий складом	1,0
Сторож	1,0
Подсобный рабочий	1,0
Уборщик производственных и служебных помещений	1,0
Санитарка	1,0

### 3.6. Требования к технологии оказания услуги.

3.6.1. Основанием для рассмотрения вопроса о предоставлении услуги является поданное в письменной или электронной форме заявление гражданина или его законного представителя о предоставлении социального обслуживания либо обращение в его интересах иных граждан, обращение государственных органов, органов местного самоуправления, общественных объединений непосредственно в уполномоченный орган субъекта Российской Федерации (далее уполномоченный орган) либо переданные заявление или обращение в рамках межведомственного взаимодействия.

3.6.2. Гражданин признается нуждающимся в социальном обслуживании в случае, если существуют следующие обстоятельства, которые ухудшают или могут ухудшить условия его жизнедеятельности:

1) полная или частичная утрата способности либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности;

2) наличие в семье инвалида или инвалидов, в том числе ребенка-инвалида или детей-инвалидов, нуждающихся в постоянном постороннем уходе;

3) наличие ребенка или детей (в том числе находящихся под опекой, попечительством), испытывающих трудности в социальной адаптации;

4) отсутствие возможности обеспечения ухода (в том числе временного) за инвалидом, ребенком, детьми, а также отсутствие попечения над ними;

5) наличие внутрисемейного конфликта, в том числе с лицами с наркотической или алкогольной зависимостью, лицами, имеющими пристрастие к азартным играм, лицами, страдающими психическими расстройствами, наличие насилия в семье;

6) отсутствие определенного места жительства, в том числе у лица, не достигшего возраста двадцати трех лет и завершившего пребывание в организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;

7) отсутствие работы и средств к существованию;

8) наличие иных обстоятельств, которые нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации признаны ухудшающими или способными ухудшить условия жизнедеятельности граждан.

3.6.3. Решение о предоставлении социальных услуг в форме социального обслуживания на дому принимается на основании следующих документов:

1) документ, удостоверяющий личность получателя социальных услуг (представителя);

2) документ, подтверждающий полномочия представителя (при обращении представителя);

3) документ, подтверждающий место жительства и (или) пребывания, фактического проживания получателя социальных услуг (представителя);

4) документы (сведения), подтверждающие наличие у получателя социальных услуг обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия его жизнедеятельности, послуживших основанием для признания гражданина нуждающимся в социальных услугах в форме социального обслуживания на дому;

5) документы об условиях проживания и составе семьи (при ее наличии) получателя социальных услуг, доходах получателя социальных услуг и членов его семьи (при наличии), принадлежащем ему (им) имуществе, необходимые для определения среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно;

6) индивидуальная программа (при наличии действующей индивидуальной программы);

Документы, необходимые для принятия решения о предоставлении социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, представляются получателем социальных услуг лично либо подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия в соответствии с требованиями статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, №31, ст. 4179; 2011, № 27, ст. 3880; № 49, ст. 7061; 2012, № 31, ст. 4322; 2013, № 27, ст. 3477).

Решение о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании либо об отказе в социальном обслуживании принимается в течение пяти рабочих дней с даты подачи заявления. О принятом решении заявитель информируется в письменной или электронной форме. Решение об оказании срочных социальных услуг принимается немедленно.

Решение об отказе в социальном обслуживании может быть обжаловано в судебном порядке.

3.6.4. В случае принятия решения о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании уполномоченный орган местного самоуправления (далее – уполномоченный орган) в течение десяти рабочих дней с даты подачи заявления или обращения составляет индивидуальную программу предоставления социальных услуг (далее – индивидуальная программа), подписывает ее и передает гражданину или его законному представителю.

Индивидуальная программа является документом, в котором указаны форма социального обслуживания, виды, объем, периодичность, условия, сроки предоставления социальных услуг, перечень рекомендуемых поставщиков услуг, а также мероприятия по социальному сопровождению.

Индивидуальная программа пересматривается в зависимости от изменения потребности в социальных услугах, но не реже чем раз в три года. Пересмотр индивидуальной программы осуществляется с учетом результатов реализованной индивидуальной программы.

Индивидуальная программа для гражданина или его законного представителя имеет рекомендательный характер, для поставщика услуг - обязательный характер.

Индивидуальная программа составляется в двух экземплярах. Экземпляр индивидуальной программы, подписанный уполномоченным органом, передается гражданину или его законному представителю в срок не более чем десять рабочих дней со дня подачи заявления гражданина о предоставлении социального обслуживания. Второй экземпляр индивидуальной программы остается в уполномоченном органе.

В случае изменения места жительства получателя услуги, индивидуальная программа, составленная по прежнему месту жительства, сохраняет свое действие в объеме перечня социальных услуг, установленного в субъекте Российской Федерации по новому месту жительства, до составления индивидуальной программы по новому месту жительства в сроки и в порядке, установленные действующим законодательством.

3.6.5. Услуга предоставляется гражданину на основании договора о предоставлении социальных услуг, заключаемого между поставщиком услуг и гражданином или его законным представителем, в течение суток с даты представления индивидуальной программы поставщику услуг.

Существенными условиями договора о предоставлении услуги являются положения, определенные индивидуальной программой, а также стоимость социальных услуг в случае, если они предоставляются за плату или частичную плату.

Отношения, связанные с исполнением договора о предоставлении услуги, регулируются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Гражданин или его законный представитель имеет право отказаться от социальной услуги. Отказ оформляется в письменной форме и вносится в индивидуальную программу.

Отказ получателя услуги или его законного представителя от социального обслуживания, социальной услуги освобождает уполномоченный орган и поставщиков услуг от ответственности за предоставление социального обслуживания, социальной услуги.

3.6.6. Получателям услуги, с учетом их индивидуальных потребностей, предоставляются следующие виды социальных услуг:

1) социально-бытовые, направленные на поддержание жизнедеятельности получателей социальных услуг в быту;



2) социально-медицинские, направленные на поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг путем организации ухода, оказания содействия в проведении оздоровительных мероприятий, систематического наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья;

3) социально-психологические, предусматривающие оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг для адаптации в социальной среде, в том числе оказание психологической помощи анонимно с использованием телефона доверия;

4) социально-педагогические, направленные на профилактику отклонений в поведении и развитии личности получателей социальных услуг, формирование у них позитивных интересов (в том числе в сфере досуга), организацию их досуга, оказание помощи семье в воспитании детей;

5) социально-трудовые, направленные на оказание помощи в трудоустройстве и в решении других проблем, связанных с трудовой адаптацией;

6) социально-правовые, направленные на оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно, в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг;

7) услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов;

8) срочные социальные услуги, включающие в себя в себя:

- обеспечение бесплатным горячим питанием или наборами продуктов;
- обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости;
- содействие в получении временного жилого помещения;
- содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг;
- содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей;
- иные срочные социальные услуги.

Предоставление срочных социальных услуг в целях оказания неотложной помощи осуществляется в сроки, обусловленные нуждаемостью получателя услуг, без составления индивидуальной программы и без заключения договора о предоставлении социальных услуг. Основанием для предоставления срочных социальных услуг является заявление получателя услуг, а также получение от медицинских, образовательных или иных организаций, не входящих в систему социального обслуживания, информации о гражданах, нуждающихся в предоставлении срочных социальных услуг. Подтверждением предоставления срочных социальных услуг является акт о предоставлении срочных социальных услуг, содержащий сведения о получателе и поставщике этих услуг, видах предоставленных срочных социальных услуг, сроках, дате и об условиях их предоставления. Акт о предоставлении срочных социальных услуг подтверждается подписью их получателя.



15

При необходимости гражданам, в том числе родителям, опекунам, попечителям, иным законным представителям несовершеннолетних детей, оказывается содействие в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам (социальное сопровождение).

Социальное сопровождение осуществляется путем привлечения организаций, предоставляющих такую помощь, на основе межведомственного взаимодействия. Мероприятия по социальному сопровождению отражаются в индивидуальной программе.

3.6.7. Социальные услуги предоставляются гражданам, признанным нуждающимся в социальном обслуживании, за плату, частичную плату или бесплатно.

Размер платы за предоставление услуг определяет поставщик услуг при заключении договора о предоставлении социальных услуг с учетом перечня и объема предоставляемых социальных услуг, величины среднедушевого дохода обслуживаемого гражданина

Расчет среднедушевого дохода гражданина для определения размера платы за социальные услуги в случаях, когда величина среднедушевого дохода имеет значение для принятия соответствующего решения, осуществляется в порядке, установленном постановлением Правительства Российской Федерации от 18 октября 2014 года № 1075 «Об утверждении Правил определения среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно».

Услуга предоставляется бесплатно:

- 1) несовершеннолетним детям;
- 2) лицам, пострадавшим в результате чрезвычайных ситуаций, вооруженных межнациональных (межэтнических) конфликтов;
- 3) участникам и инвалидам Великой Отечественной войны;
- 4) в случае, если на дату обращения среднедушевой доход получателя услуги, ниже предельной величины или равен предельной величине среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно.

Услуга предоставляется за плату или частичную плату, если на дату обращения среднедушевой доход получателя услуги превышает предельную величину среднедушевого дохода.

Размер ежемесячной платы за предоставление услуги рассчитывается на основе тарифов на социальные услуги, но не может превышать пятьдесят процентов разницы между величиной среднедушевого дохода получателя услуги и предельной величиной среднедушевого дохода.

Поставщики социальных услуг вправе предоставлять гражданам по их желанию, выраженному в письменной или электронной форме, дополнительные социальные услуги за плату.

Плата за предоставление услуг производится в соответствии с договором о предоставлении социальных услуг.

#### 4. Требования к доступности услуги



Услуга носит заявительный характер, может быть оказана и одинаково доступна получателям услуги.

Для предоставления услуги необходимы специально предназначенные здания и помещения, доступные для потребителей услуги с учетом пешей и транспортной доступности.

Предоставление услуги осуществляется на следующих принципах:

1) равный, свободный доступ граждан к социальному обслуживанию вне зависимости от их пола, расы, возраста, национальности, языка, происхождения, места жительства, отношения к религии, убеждений и принадлежности к общественным объединениям;

2) адресность предоставления услуги;

3) приближенность поставщиков услуги к месту жительства получателей услуги, достаточность количества поставщиков услуги для обеспечения потребностей граждан в социальном обслуживании, достаточность финансовых, материально-технических, кадровых и информационных ресурсов у поставщиков услуги;

4) сохранение пребывания гражданина в привычной благоприятной среде;

5) добровольность;

6) конфиденциальность.

#### 4.1. Категории получателей услуги.

Получатели услуги - граждане полностью или частично утратившие способность либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности; граждане при наличии в семье инвалида или инвалидов, в том числе ребенка-инвалида или детей-инвалидов, нуждающихся в постоянном постороннем уходе; граждане при наличии ребенка или детей (в том числе находящихся под опекой, попечительством), испытывающих трудности в социальной адаптации; граждане при отсутствии возможности обеспечения ухода (в том числе временного) за инвалидом, ребенком, детьми, а также отсутствие попечения над ними; граждане при наличии внутрисемейного конфликта, в том числе с лицами с наркотической или алкогольной зависимостью, лицами, имеющими пристрастие к азартным играм, лицами, страдающими психическими расстройствами, наличие насилия в семье; граждане при отсутствии определенного места жительства, в том числе у лица, не достигшего возраста двадцати трех лет и завершившего пребывание в организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей; граждане при отсутствии работы и средств к существованию; граждане при наличии иных обстоятельств, которые ухудшают или способны ухудшить условия его жизнедеятельности.

#### 4.2. Режим работы поставщика услуг.

Режим работы определяется правилами внутреннего распорядка и обеспечивает доступность предоставляемой услуги по времени суток.

#### 4.3 Порядок предоставления услуги:

1) принятие заявления;

2) информирование о порядке предоставления услуги, видах социальных услуг, сроках, условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости для получателя услуги, о возможности получения этих услуг бесплатно;

3) разъяснение получателю услуги или его представителю порядка приема документов, которые должны быть представлены для признания гражданина нуждающимся в социальном обслуживании и принятия решения о предоставлении услуги;

4) анализ представленных документов, необходимых для принятия решения о предоставлении услуги либо решения об отказе в предоставлении услуги;

5) составление индивидуальной программы предоставления социальных услуг;

6) заключение договора о предоставлении социальных услуг между поставщиком услуги и получателем услуги (законным представителем);

7) предоставление получателю услуги социальных услуг в соответствии с заключенным договором;

8) прекращение предоставления услуги.

#### 4.4. Условия выбора получателем услуги поставщика услуг.

Получатель услуги имеет право на выбор поставщика услуг из реестра поставщиков социальных услуг, сформированного Министерством труда, социального развития и демографии Пензенской области.

#### 4.5. Основания для отказа в предоставлении услуги:

1) письменное заявление получателя услуги об отказе в предоставлении услуги;

2) окончание срока предоставления услуги в соответствии с индивидуальной программой и (или) истечение срока действия договора;

3) нарушение получателем услуги (законным представителем) условий, предусмотренных договором;

4) смерть получателя услуги или ликвидации (прекращение деятельности) поставщика социальных услуг;

5) решение суда о признании получателя услуги безвестно отсутствующим или умершим;

6) осуждение получателя услуги к отбыванию наказания в виде лишения свободы.

Отказ получателя услуги от социального обслуживания оформляется письменным заявлением указанных граждан или их законных представителей.

## 5. Оценка качества предоставления услуги

Услуга оценивается по следующим критериям:

5.1. Полнота предоставления услуги в соответствии с условиями, установленными Основными требованиями.

5.2. Результативность (эффективность) предоставления услуги, по результатам оценки соответствия оказанной услуги Основным требованиям, изучения обращений получателей услуги и опросов населения.

5.3. Качественное предоставление услуги должно способствовать:

5.3.1. Максимально возможному продлению пребывания получателей услуги в привычной социальной среде.

5.3.2. Повышению качества жизни получателей услуги.

5.3.3. Поддержанию социального, психологического и физического статуса получателей услуги, путем их реабилитации и адаптации.

5.3.4. Защите прав и законных интересов получателей услуги.

**Таблица 3**

**Система индикаторов (характеристик) качества услуги**

№ п/п	Основные показатели оценки качества предоставления Услуги	Значение индикатора, ед. изм.
1.	Доля получателей социальных услуг, получающих социальные услуги, от общего числа получателей социальных услуг, находящихся на социальном обслуживании в организации;	100%
2.	Удовлетворенность получателей социальных услуг в оказанных социальных услугах	92%
3.	Укомплектование организации специалистами, оказывающими социальные услуги.	95%

**6. Информационное сопровождение деятельности поставщика услуги**

1. Поставщик услуг формирует общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию о деятельности этих поставщиков, и обеспечивают доступ к данным ресурсам посредством размещения их на информационных стендах в помещениях поставщиков услуг, в средствах массовой информации, в сети «Интернет», в том числе на официальном сайте Социального управления города Пензы.

2. Поставщик услуги обеспечивает открытость и доступность информации:

1) о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;

2) о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;

3) о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;

4) о численности получателей услуги по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

5) о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);

6) о материально-техническом обеспечении предоставления услуги;

7) об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

9) о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

10) о финансово-хозяйственной деятельности;

11) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

12) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;

13) о проведении независимой оценки качества оказания услуг;

14) об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика услуги и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3. Информация и документы, указанные в пункте 2, подлежат размещению на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет» и обновлению в течение десяти рабочих дней со дня их создания, получения или внесения в них соответствующих изменений

4. Поставщик услуги обеспечивает на своем официальном сайте в сети «Интернет» техническую возможность выражения мнений получателями услуги о качестве оказания услуг поставщиками услуг.

Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством РФ и обеспечивающим доступность для населения.

Информация о деятельности Организации, о порядке и правилах предоставления услуги должна обновляться по мере необходимости.

## 7. Контроль качества оказания услуги

Организация обеспечения качества и доступности предоставления поставщиком услуги осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.



7.1. Внутренний контроль осуществляется руководителем поставщика услуги.

7.2. Внешний контроль над деятельностью поставщика услуги по обеспечению качества услуги осуществляется не реже одного раза в год на предмет соответствия требованиям действующего законодательства, обеспечения удовлетворения потребностей получателей услуги, оптимизации использования ресурсов на предоставление услуги.

Плановые контрольные мероприятия проводятся уполномоченным органом ежеквартально. Внеплановые контрольные мероприятия проводятся по факту поступления жалоб на качество предоставляемых услуг.

7.3. Общественный контроль проводится в целях предоставления получателям услуг информации о качестве оказания услуги поставщиками услуги, а также в целях повышения качества их деятельности.

Уполномоченный орган с участием общественных организаций вправе формировать общественные советы по проведению независимой оценки качества оказания услуг поставщиками услуги, расположенными на территориях муниципальных образований, и утверждать положение о них

## **8. Другие положения, характеризующие требования к оказанию услуги**

8.1. Регулирование отношений между получателями и поставщиками услуг.

Получатели услуги и (или) их законные представители имеют право обжаловать нарушение основных требований.

8.2. Обращения получателей услуги на нарушение основных требований (далее - обращения) могут направляться поставщику услуг и Социальное управление города Пензы.

В письменном обращении указываются:

- фамилия, имя, отчество заинтересованного лица (а также фамилия, имя, отчество представителя в случае обращения представителя);
- почтовый адрес (контактный телефон - при наличии) Заявителя;
- наименование поставщика услуги, должность, фамилия, имя и отчество специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;
- предмет жалобы;
- личная подпись заинтересованного лица (его уполномоченного представителя);
- иные сведения, которые заинтересованное лицо считает необходимым сообщить.

К обращению могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В таком случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

Письменное обращение должно быть написано разборчивым почерком, в корректной форме.

8.3. Письменное обращение должно быть рассмотрено в течение 30 календарных дней со дня его регистрации.

8.4. Обращения заинтересованных лиц считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы по существу всех поставленных в обращениях вопросов.

8.5. Заинтересованные лица вправе обжаловать в судебном порядке действия (бездействие) и решения, принятые в ходе предоставления услуги.

Первый заместитель главы  
администрации города

С.В. Волков