



Администрация города Пензы

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 29.06.2016 № 1018

Об утверждении Основных требований к качеству предоставления муниципальной услуги «Предоставление социального обслуживания в стационарной форме, 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»

В целях повышения качества оказания муниципальной услуги «Предоставление социального обслуживания в стационарной форме 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», 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 стационарной форме 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» (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 стационарной форме 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» (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 20.12.2011 № 1536/1 «Об утверждении Основных требований к качеству предоставления муниципальной услуги «Социальная реабилитация несовершеннолетних в стационарных условиях в летний период»;

- постановление администрации города Пензы от 09.07.2012 № 825/13 «О внесении изменений в постановление администрации города Пензы от 20.12.2011 № 1536/1 «Об утверждении Стандарта качества предоставления муниципальной услуги «Социальная реабилитация несовершеннолетних в стационарных условиях в летний период»;

- постановление администрации города Пензы от 26.03.2015 № 377 «О внесении изменений в отдельные постановления администрации города Пензы» за исключением пункта 1.

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 социальной политике и развитию местного самоуправления.

**Исполняющий обязанности
главы администрации города**

С.В. Волков

Приложение
к постановлению администрации
города Пензы
от 19.06.2016 № 1018

**Основные требования к качеству предоставления
муниципальной услуги «Предоставление социального обслуживания в
стационарной форме, 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»**

I. Общие положения

1. Настоящие Основные требования к качеству предоставления муниципальной услуги «Предоставление социального обслуживания в стационарной форме 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.» (далее - Основные требования) разработаны в соответствии с постановлением администрации города Пензы от 19.05.2009 г. № 673 «Об утверждении Положения о порядке разработки, утверждения и применения стандартов качества муниципальных услуг города Пензы» (с изменениями и дополнениями).

Основные требования распространяются на муниципальную услугу «Предоставление социального обслуживания в стационарной форме 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» (далее - услуга), предоставляемую гражданам города Пензы поставщиками социальных услуг.

2. Единица измерения услуги - 1 человек.

Источник финансирования: бюджет города Пензы.

Получатель услуги – гражданин при наличии иных обстоятельств, которые ухудшают или способны ухудшить условия его жизнедеятельности; гражданин при отсутствии работы и средств к существованию; 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 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 возможности обеспечения ухода (в том числе временного) за инвалидом, ребенком, детьми, а также отсутствие попечения над ними; гражданин при наличии ребенка или детей (в том числе находящихся под опекой, попечительством), испытывающих трудности в социальной адаптации; гражданин при наличии в семье инвалида или инвалидов, в том числе ребенка-инвалида или детей-инвалидов, нуждающихся в постоянном постороннем уходе; гражданин полностью или частично утративший способность либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности (далее - получатель услуги).

3. Нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление услуги:

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

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

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

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).

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 52887-2013 «Социальное обслуживание населения «Социальные услуги детям» (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 17 октября 2013 г. № 1182-ст).

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

5. Основные факторы, влияющие на качество предоставления услуги:

1) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует поставщик услуг.

2) условия размещения и режим работы.

3) наличие специального технического оснащения

4) укомплектованность специалистами и их квалификация.

5) наличие требований к технологии оказания услуги.

6) наличие информационного сопровождения деятельности, порядка и правил оказания услуги.

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) социально-бытовые, направленные на поддержание жизнедеятельности получателей услуги в быту;

2) социально-медицинские, направленные на поддержание и сохранение здоровья получателей услуги путем оказания содействия в проведении оздоровительных мероприятий, систематического наблюдения для выявления отклонений в состоянии здоровья;

3) социально-психологические, предусматривающие оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей услуги для адаптации в социальной среде;

4) социально-педагогические, направленные на профилактику отклонений в поведении и развитии личности получателей услуги, 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 проведение мероприятий по профориентации, получению образования, использованию трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам;

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.

2. Результат предоставления услуги

Результатом предоставления услуги является:

- организация летнего отдыха получателей услуги;
- профилактика безнадзорности и правонарушений в летний период;

- социальная реабилитация и адаптация получателей услуги, улучшение их психоэмоционального состояния.

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:

1). уставом (утвержденным и зарегистрированным в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации).

2) лицензией на осуществление (право ведения) медицинской деятельности.

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

4) правилами внутреннего трудового распорядка.

5) должностными инструкциями персонала.

6) инструкциями по охране труда.

7) инструкциями о мерах пожарной безопасности.

8) инструкциями о действиях персонала при угрозе или возникновении террористических актов.

9) заключениями органов Государственной противопожарной службы о пригодности используемых зданий и помещений для осуществления процесса предоставления услуги.

Вышперечисленные 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 услуги 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:

№ п/п	Наименование должности	Минимальное количество ставок, необходимое для предоставления Услуги	Примечание
1.	Педагог-организатор	1,00	
2.	Старший вожатый	1,00	
3.	Вожатый		Число вожатых устанавливается из расчета одна должность вожатого на каждый отряд школьников в возрасте от 10 до 14 лет (не более 30 человек) и каждую группу школьников в возрасте от 6 до 9 лет - 25 человек
4.	Воспитатель		Число воспитателей устанавливается из расчета две должности воспитателя на каждый отряд школьников в возрасте от 10 до 14 лет (не более 30 человек) и каждую группу школьников в возрасте от 6 до 9 лет - 25 человек. На каждые два-три отряда (группы) устанавливается одна должность подменного воспитателя
5.	Культ-организатор	1,00	
6.	Инструктор по труду		Выполняет функции руководителя кружка. Число руководителей кружков устанавливается из расчета 1 единица на 4 группы при средней наполняемости каждой до 20 человек, кроме танцевальных,

			хоровых кружков и кружков ритмики, где средняя наполняемость не менее 30 человек. Для указанных работников устанавливается помесечный суммированный учет рабочего времени из расчета 3 часов кружковой работы в день
7.	Инструктор по физической культуре	1,00	
8.	Кастелянша	1,00	
9.	Оператор котельной	3,00	При наличии котельной
10.	Машинист по стирке, ремонту спецодежды		Должность машиниста по стирке и ремонту спецодежды устанавливается по следующим нормативам: - при ручной стирке белья - 1 единица на каждые 75 детей; - при механической стирке белья и ручном глажении - 1 единица на каждые 85 детей
11.	Санитарка	1,00	
12.	Кухонный рабочий		Для определения численности работников кухни, пользующихся одним выходным днем, применяется коэффициент для перерасчета из общей численности: - при односменном режиме работы пищеблока лагеря (7-9 часов) - 1,2; - при полуторасменном режиме работы пищеблока лагеря (10-12 часов) - 1,8; - при двухсменном режиме работы пищеблока лагеря (13-16) - 2,4
13.	Заведующий хозяйством	1,00	
14.	Уборщик служебных помещений		Должность уборщика служебных помещений устанавливается по следующим нормативам: 1 единица на каждые 300 кв. метров убираемой площади общего пользования; при наличии санитарных узлов в палатах 1 единица на каждые 250 кв. метров

			убираемой площади
15.	Бухгалтер	1,00	

3.6. Требования к технологии оказания услуги.

1) услуга предоставляется бесплатно.

При определении необходимых гражданину видов социальных услуг, предоставляемых в стационарной форме социального обслуживания, учитывается нуждаемость получателя услуги в получении таких услуг, характер обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия его жизнедеятельности.

2) для рассмотрения вопроса о предоставлении услуги в стационарной форме социального обслуживания подается в письменной или электронной форме заявление о предоставлении социальных услуг, составленное по форме, утвержденной приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28 марта 2014 г. № 159н «Об утверждении формы заявления о предоставлении социальных услуг» (зарегистрирован Минюстом России 26 мая 2014 г. № 32430) (далее - заявление).

3) получатели услуги вправе участвовать в правоотношениях по предоставлению социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания лично либо через законного представителя (далее - представитель). При этом личное участие получателей услуги не лишает их права иметь представителя, равно как и участие представителя не лишает получателей услуги права на личное участие в правоотношениях по получению социальных услуг.

3.7. Порядок предоставления услуги включает в себя следующие действия:

1) принятие заявления;

2) информирование о порядке предоставления социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания, видах социальных услуг, сроках, условиях их предоставления;

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

4) анализ представленных документов, необходимых для принятия решения о предоставлении социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания, и принятие решения о предоставлении социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания получателю услуги либо решения об отказе в предоставлении социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания в соответствии с частью 2 статьи 15 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации 2013, № 52, ст. 7007; 2014, № 30, ст. 4257) (далее - Федеральный закон);

5) составление индивидуальной программы предоставления социальных услуг (далее - индивидуальная программа);

6) заключение договора о предоставлении социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания между поставщиком услуги и получателем услуги (представителем) (далее - договор);

7) предоставление получателю услуги социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания в соответствии с заключенным договором;

8) прекращение предоставления социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания в связи с возникновением следующих оснований:

- письменное заявление получателя услуги (представителя) об отказе в предоставлении социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания;

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

- нарушение получателем социальных услуг (представителем) условий, предусмотренных договором;

- ликвидация (прекращение деятельности) поставщика услуги;

- возникновение у получателя услуги медицинских противопоказаний к получению социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания, подтвержденных заключением уполномоченной медицинской организации.

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

1) документ, удостоверяющий личность получателя услуги и представителя;

2) документ, подтверждающий полномочия;

3) документ, подтверждающий место жительства и (или) пребывания, фактического проживания получателя услуги;

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

5) заключение уполномоченной медицинской организации об отсутствии медицинских противопоказаний для получения социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания, перечень которых утверждается федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере здравоохранения;

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

В случае если заявителем по собственной инициативе не представлены документы, предусмотренные подпунктами 3, 4 пункта 3.8. Основных требований, они запрашиваются уполномоченным органом в порядке межведомственного информационного взаимодействия в соответствии с

Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (с последующими изменениями).

3.9. Социальные услуги в стационарной форме социального обслуживания предоставляются получателям услуги в соответствии с индивидуальными программами и на основании договора.

При заключении договора получатели услуги (представители) должны быть ознакомлены с условиями предоставления социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания, правилами внутреннего распорядка для получателей услуги; должны, получить информацию о своих правах, обязанностях, видах социальных услуг, которые будут им предоставлены, сроках, порядке их предоставления.

Социальные услуги в стационарной форме социального обслуживания предоставляются получателям услуги на срок, определенный индивидуальной программой.

3.10. Получателю услуги предоставляются следующие виды социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания:

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 для выявления отклонений в состоянии 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.

3.11. Продолжительность реабилитационных смен составляет не менее 21 дня для организации отдыха, оздоровления и закаляющих процедур.

Возможна организация коротких смен (20 и менее дней) для организации отдыха и досуга детей.

Реабилитационная смена в день заезда детей комплектуется поотрядно или по группам с учетом возраста детей:

- 6-9-летние дети - не более 25 человек;
- 10-14-летние дети - не более 30 человек.

4. Требования к доступности услуги

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

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

4.3. Для предоставления услуги необходимо обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов к месту предоставления услуги.

1) возможность самостоятельного передвижения по территории Организации, предоставляющей услугу, в том числе с использованием кресла – коляски.

2) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения и оказание им помощи при передвижении по территории Организации, предоставляющей услугу.

3) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к месту предоставления услуги с учетом ограничения их жизнедеятельности.

4) дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика.

5) оказание работниками Организаций, предоставляющей услугу, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

4.4. 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.

4.5. 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.

4.6. Режим работы поставщика услуг.

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

4.7. 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 (представителем);

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

8) прекращение предоставления услуги.

4.8. Условия выбора получателем услуги поставщика услуг.

Получатель услуги имеет право на выбор поставщика услуг.

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:

- 1) организации летнего отдыха получателей услуги;
- 2) профилактике безнадзорности и правонарушений в летний период;
- 3) социальной реабилитации и адаптации получателей услуги, улучшение их психоэмоционального состояния.

Таблица 1

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, обратившихся в организацию за оказанием социальной услуги	90%
2.	Удовлетворенность получателей социальных услуг в оказанных социальных услугах	92%
3.	Укомплектование организации специалистами, оказывающими социальные услуги.	95%

6. Информационное сопровождение деятельности поставщика услуги

6.1. 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.

6.2. 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;

4) о численности получателей услуги по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджета города Пензы;

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 бюджета города Пензы;

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

9) о финансово-хозяйственной деятельности;

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

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

12) о проведении независимой оценки качества оказания услуг;

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

6.3. Информация и документы, указанные в пункте 6.2, 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.

6.4. 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 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