

Стандарт качества муниципальной услуги

«Предоставление социального обслуживания в полустационарной форме» -
вид социальной услуги - «Предоставление срочных социальных услуг»

1. Общие положения

1.1. Сведения об Услуге

Настоящий Стандарт распространяется на услугу «Предоставление социального обслуживания в полустационарной форме», - вид социальной услуги – «Предоставление срочных социальных услуг» (далее Услуга) и определяет основные требования к предоставлению Услуги, критерии оценки качества предоставляемых услуг.

Единица измерения Услуги – 1 обслуживаемый. Уникальный номер реестровой записи 8700000.99.0.АЭ25АА80000. Код по общероссийскому базовому перечню 22.042.0. Условие предоставления Услуги – очно.

Вид деятельности муниципального учреждения: социальная защита населения.

Код вида деятельности по предоставлению Услуги 22.

ОКВЭД 88.10, ОКПД 88.10.

Наименование организации, предоставляющей муниципальную услугу – Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Кусинского муниципального района Челябинской области – далее Учреждение.

1.2. Категории потребителей муниципальной услуги

Женщины, достигшие возраста 55 лет, мужчины – 60 лет;

граждане, имеющие инвалидность;

гражданин, имеющий в составе семьи члена семьи, полностью или частично утратившего способность либо возможность осуществлять самообслуживание и (или) самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности (при предоставлении услуг по обучению членов семьи основам медико-психологических и социально-медицинских знаний для проведения реабилитационных мероприятий в домашних условиях и навыкам общего ухода);

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 (при предоставлении социально-психологических услуг);

граждане при отсутствии работы и средств к существованию;

граждане, утратившие жилое помещение в результате чрезвычайных ситуаций, стихийных бедствий, пожара и тому подобного;

граждане при наличии иных обстоятельств, требующих предоставления неотложной социальной помощи.

1.3. Правовые основы предоставления Услуги

Конституция Российской Федерации от 12.12.1993г.;

Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 24.11.1995г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в РФ»;

Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон от 24 октября 1997г. №134-ФЗ «О прожиточном минимуме в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 5 апреля 2003 года № 44-ФЗ «О порядке учета доходов и расчета среднедушевого дохода семьи и дохода одиноко проживающего гражданина для признания их малоимущими и оказания им государственной социальной помощи»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 20 августа 2003 г. № 512 «О перечне видов доходов, учитываемых при расчете среднедушевого дохода семьи и дохода одиноко проживающего гражданина для оказания им государственной социальной помощи»;

Постановление Правительства РФ от 18.10.2014г. №1075 «Об утверждении правил определения среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно»;

Закон Челябинской области от 28 апреля 2005 г. № 378-ЗО «Об установлении величины прожиточного минимума в Челябинской области»;

Закон Челябинской области от 23 октября 2014 года № 36-ЗО «Об организации социального обслуживания граждан в Челябинской области»;

Постановление Правительства Челябинской области от 21.10.2015г. N 546-П «Об утверждении порядков предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг»;

Постановление Правительства Челябинской области от 31.10.2014г. N 586-П «О порядке утверждения тарифов на социальные услуги на основании подушевых нормативов финансирования социальных услуг»;

Административный регламент Министерства социальных отношений Челябинской области по предоставлению государственной услуги «Выплата единовременного социального пособия», утвержденный Постановлением Правительства Челябинской области от 20 июня 2012 года № 332-П;

Приказ Министерства социальных отношений Челябинской области «Об утверждении тарифов на социальные услуги для поставщиков социальных услуг, находящихся в ведении Челябинской области»;

Постановление Администрации Кусинского муниципального района от 12.05.2017г. №92 «Об утверждении положения о платных услугах и тарифов на оказание дополнительных платных услуг».

1.4. Основные факторы, влияющие на качество предоставления Услуги

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение, предоставляющее Услугу;
- условия размещения и режим работы Учреждения, предоставляющего Услугу;
- наличие специального технического оснащения Учреждения;
- укомплектованность Учреждения специалистами и их квалификация;
- наличие информационного сопровождения деятельности Учреждения, порядков предоставления социальных услуг;
- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью Учреждения, а также за соблюдением качества фактически предоставляемой Услуги.

2. Требования к предоставлению Услуги

2.1. Состав (содержание) Услуги

Услуга включает в себя комплекс услуг: оказание социально-бытовых услуг, социально-медицинских услуг, срочных социальных услуг.

Конкретизированные виды и наименования услуг, входящих в состав Услуги, перечислены в разделе VII Порядка предоставления социальных услуг в полустационарной форме в условиях дневного пребывания, утвержденного постановлением Правительства Челябинской области от 21.10.2015 года № 546 (далее – Порядок предоставления социальных услуг в полустационарной форме в условиях дневного пребывания), п.18 Порядка предоставления срочных социальных услуг поставщиками социальных услуг, утвержденного постановлением Правительства Челябинской области от 21.10.2015 года № 546 (далее – Порядок предоставления срочных социальных услуг).

2.2. Результат предоставления Услуги

Результатом предоставления социальных услуг в полустационарной форме в условиях дневного пребывания является улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг и (или) расширение его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.

Результатами предоставления срочных социальных услуг являются преодоление трудной жизненной ситуации, улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг.

2.3. Требования к качеству и условиям предоставления Услуги

2.3.1. Условия, объем, сроки и показатели качества предоставления отдельных социальных услуг, входящих в состав Услуги, установлены стандартом предоставления социальных услуг в полустационарной форме в условиях дневного пребывания, предусмотренным разделом VII Порядка предоставления социальных услуг в полустационарной форме в условиях дневного пребывания и стандартом предоставления срочных социальных услуг, предусмотренным пунктом 18 Порядка предоставления срочных социальных услуг. Условия, объем, сроки предоставления дополнительных платных социальных услуг, входящих в состав Услуги, определяются договором, заключенным между получателем Услуги и Учреждением.

2.3.2. Наличие документов, в соответствии с которыми Учреждение предоставляет Услугу

В состав документов должны входить: устав Учреждения, структура и штатное расписание, положения о структурных подразделениях Учреждения, руководства, правила, инструкции, административные регламенты, регламентирующие процесс предоставления услуг в сфере социального обслуживания, определяющие методы (способы) их предоставления и контроля, предусматривающие меры совершенствования работы Учреждения, правила внутреннего трудового распорядка, распоряжения и приказы руководителя Учреждения, должностные инструкции на всех работников структурных подразделений, инструкции по охране труда, о мерах пожарной безопасности, инструкции для персонала при угрозе или возникновении террористических актов, нормативно-правовые документы и инструктивные материалы федерального, областного и местного уровня, документация на оборудование, приборы и аппаратуру, государственные и национальные стандарты социального обслуживания населения, планы работы Учреждения (годовые, квартальные), отчеты о работе Учреждения и структурных подразделений, лицензии на осуществление медицинской деятельности.

2.3.3. Структурные подразделения Учреждения должны быть размещены в специально-предназначенных зданиях или помещениях, доступных для всех категорий граждан, в т.ч. для инвалидов и других маломобильных групп населения. Помещения, должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью, должны отвечать санитарным нормам и правилам, требованиям безопасности,

влияющим на качество предоставляемых услуг (повышение температуры воздуха, влажность воздуха, запыленность, загазованность, шум, вибрация и т.д.), в том числе противопожарным требованиям. Площадь, занимаемая структурными подразделениями, должна обеспечивать нормальное размещение персонала, клиентов и предоставление им услуг.

2.3.4. Укомплектованность персоналом, связанным с предоставлением социального обслуживания населению, и его квалификация

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. Каждый специалист должен иметь соответствующие: образование, квалификацию, профессиональную подготовку; обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне постоянной учебой на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами. Все сотрудники должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности, при оказании услуг должны проявлять к обслуживаемым гражданам максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение, не разглашать сведения личного характера о клиентах.

2.3.5. Наличие специального технического оснащения Учреждения

Каждое структурное подразделение учреждения должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям соответствующих стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг. Все оборудование, приборы и аппаратура должны использоваться строго по назначению в соответствии с документацией на их функционирование и эксплуатацию, содержаться в технически исправном состоянии, подвергаться систематической проверке.

2.4. Требования к технологии оказания Услуги (по видам услуг)

2.4.1. Социально-бытовые услуги

Оказание социально-бытовых услуг должно обеспечивать своевременное, полное и в соответствующей форме квалифицированное оказание помощи в решении вопросов, интересующих клиентов, и удовлетворять их запросы и потребности. Питание должно соответствовать санитарно-гигиеническим требованиям.

2.4.2. Социально-медицинские услуги

Оказание медицинской помощи проводится в соответствии с имеющимися лицензиями на осуществление медицинской деятельности, в т.ч. выполнение процедур, связанных с наблюдением за состоянием здоровья получателей социальных услуг: приобретение за счет средств получателя услуг лекарственных препаратов и изделий медицинского назначения по назначению врача.

2.4.3. Срочные социальные услуги.

Доставка продуктовых наборов от Благотворительного «Фонда продовольствия «Русь»; выполнение заявок, поступивших на телефон «горячей линии», организованной в МБУ «КЦСОН», по оказанию различных видов помощи: вызов врача на дом, приобретение и доставка на дом продуктов питания, горячих обедов, лекарственных средств и товаров первой необходимости, оплата жилищно-коммунальных услуг.

Срочные социальные услуги предоставляются получателям социальных услуг в случае нуждаемости в неотложной материальной, натуральной и иной срочной помощи, должны удовлетворять их запросы и потребности.

2.5. Требования к доступности Услуги

С целью обеспечения доступности Услуги в Учреждении должны быть обеспечены следующие условия:

- возможность сопровождения получателя социальных услуг при передвижении по территории Учреждения, а также при пользовании услугами;
- возможность для самостоятельного передвижения по территории Учреждения, входа, выхода и перемещения внутри Учреждения (в том числе для передвижения в креслах-колясках), для отдыха в сидячем положении;
- доступное размещение оборудования и носителей информации;
- дублирование текстовых сообщений голосовыми сообщениями;
- оснащение Учреждения знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, ознакомления с их помощью с надписями, знаками и иной текстовой и графической информацией на территории Учреждения;
- дублирование голосовой информации текстовой информацией, надписями и (или) световыми сигналами, информирование о предоставляемых социальных услугах с использованием русского жестового языка (сурдоперевода);
- оказание иных видов посторонней помощи.

2.6. Режим работы учреждения, порядок доступа и обращений граждан

Основанием для рассмотрения вопроса о предоставлении социального обслуживания является поданное по телефону в устной форме, письменной или электронной форме заявление гражданина или его законного представителя о предоставлении Услуги либо обращение в его интересах иных граждан, обращение государственных органов, органов местного самоуправления, общественных объединений непосредственно в уполномоченный орган либо переданные заявление или обращение в рамках межведомственного взаимодействия.

Доставка продуктовых наборов от Благотворительного «Фонда продовольствия «Русь» осуществляется адресно различным категориям граждан, списки по которым формируются Управлением социальной защиты населения Кусинского муниципального района.

Заявки, поступившие на телефон «горячей линии», выполняются по месту проживания гражданина с целью подписания заявления и получения денежных средств для приобретения продуктов питания и предметов первой необходимости. Специалист МБУ «КЦСОН» приобретает продукты питания и предметы первой необходимости, доставляет их по месту проживания гражданина, предоставляет чеки об оплате товара, подписывает акт оказанных услуг.

Граждане, проживающие (пребывающие) на территории Кусинского муниципального района могут обратиться за предоставлением Услуги в Управление социальной защиты населения Кусинского муниципального района (далее – УСЗН), в Комплексный центр социального обслуживания населения (далее – КЦСОН) или в отделения социального обслуживания на дому, расположенные в поселениях Кусинского муниципального района.

Режим работы и адрес УСЗН, КЦСОН, отделений социального обслуживания на дому размещены на сайтах и информационных стендах УСЗН, КЦСОН.

2.7. Критерии оценки качества Услуги

Критериями оценки качества предоставляемых социальных услуг является:

- соблюдение требований к предоставлению Услуги, установленных настоящим Стандартом;
- соблюдение показателей качества предоставления отдельных социальных услуг, входящих в состав Услуги.

2.8. Показатели, характеризующие качество оказываемой Услуги

№ п/п	Показатель качества	Единица измерения	Значение показателя качества	Значимость показателя качества в общей оценке
1	Доля получателей социальных услуг, получающих социальные услуги от общего числа получателей социальных услуг, находящихся на социальном обслуживании в организации	%	2020г.-54(+/-6)	10
2	Количество нарушений санитарного законодательства в отчетном году, выявленных при проведении проверок	%	2020г.-0 (+5%)	20

3	Удовлетворенность получателей социальных услуг в оказанных социальных услугах	%	2020г.-100(-2)	20
4	Укомплектование организации специалистами, оказывающими социальные услуги	%	2020г.-100(-5)	10
5	Повышение качества социальных услуг и эффективности их оказания	%	2020г.-100(-5)	20
5	Доступность получения социальных услуг в организации	%	2020г.-60(-5)	20

2.9. Контроль качества предоставления Услуги

Руководитель Учреждения несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности Учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг, а также меры и степень ответственности работников в соответствии с внутренними документами и действующим законодательством. Внутренний контроль за соблюдением настоящего Стандарта возлагается на заведующего Отделением дневного пребывания, заведующего Отделением срочного социального обслуживания и заместителя руководителя Учреждения.

2.10. Информационное сопровождение деятельности учреждения

Информирование заявителей о предоставлении Услуги осуществляется с использованием средств телефонной связи, средств массовой информации, теле и видео материалов, информации на информационных стендах Учреждения, на сайте Учреждения. Информация об Услуге, предоставляемой гражданам, является общедоступной и открытой.

2.11. Ответственность специалистов за решения и действия (бездействия), принимаемые в ходе предоставления Услуги

Специалисты Учреждения, участвующие в предоставлении Услуги, несут персональную ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации за соблюдение порядка и сроков, качества предоставляемых социальных услуг, входящих в состав Услуги в соответствии с абзацем 2 пункта 2.1., соответствие принимаемых ими решений требованиям действующего законодательства.

2.12. Порядок обжалования действий (бездействий) работников, оказывающих Услугу

Действия (бездействие) специалистов Учреждения, связанные с предоставлением Услуги (нарушение порядка и условий предоставления Услуги, нарушение сроков подготовки документов для предоставления Услуги, отказ в предоставлении Услуги и т.д.), могут быть обжалованы руководителю Учреждения, вышестоящему должностному лицу органов местного самоуправления, либо в Министерстве социальных отношений, либо в судебном порядке.

Действия (бездействие) руководителя Учреждения, связанные с предоставлением Услуги, могут быть обжалованы вышестоящему должностному лицу органов местного самоуправления, либо в Министерстве социальных отношений Челябинской области, либо в судебном порядке.

Действия (бездействие) специалистов Министерства социальных отношений Челябинской области, связанные с предоставлением Услуги, могут быть обжалованы руководителю Министерства социальных отношений (его заместителю, руководителю структурного подразделения) Челябинской области, либо вышестоящему должностному лицу органов исполнительной власти Челябинской области, либо в судебном порядке.

По желанию гражданина действия (бездействие) специалистов, должностных лиц, связанные с предоставлением Услуги, могут быть обжалованы в иные органы государственной власти.

Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам по почте либо с помощью иных средств связи.