

Утвержден
Постановлением
Администрации Кусинского
Муниципального района
Челябинской области от
«11» августа 2020г. № 144

Стандарт качества муниципальной услуги
«Предоставление социального обслуживания в форме на дому»

1. Общие положения

1.1. Сведения об Услуге

Настоящий Стандарт распространяется на услугу «Предоставление социального обслуживания в форме на дому» (далее - Услуга) и определяет основные требования к предоставлению Услуги, критерии оценки качества предоставляемых услуг.

Единица измерения Услуги – 1 обслуживаемый. Уникальный номер реестровой записи 8800000.99.0.АЭ22АА08000. Код по общероссийскому базовому перечню 22.043.0. 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

Гражданин полностью или частично утративший способность либо возможности осуществлять самообслуживание и (или) самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности в случаях отсутствия необходимости в стационарном социальном обслуживании; гражданин, имеющий в составе семьи члена семьи - инвалида, в том числе

ребенка-инвалида, нуждающегося в постоянном постороннем уходе; гражданин при отсутствии работы и средств к существованию;

гражданин, утративший жилое помещение в результате чрезвычайных ситуаций, стихийных бедствий, пожара и тому подобного; гражданин 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»;

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

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;

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: социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, срочные социальные услуги.

Конкретизированные виды и наименования услуг, входящих в состав Услуги, перечислены в разделе VII Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, утвержденного постановлением Правительства Челябинской области от 21.10.2015 года № 546 (далее – Порядок предоставления социального обслуживания на дому), в 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), а также в приложении №1 к Положению о платных услугах, предоставляемых

Муниципальным бюджетным учреждением «Комплексный центр социального обслуживания населения» Кусинского муниципального района Челябинской области, утвержденного постановлением Администрации Кусинского муниципального района от 12.05.2017г. №92 «Об утверждении положения о платных услугах и тарифов на оказание дополнительных платных услуг», в соответствии с приказом МБУ «Комплексный центр социального обслуживания Кусинского муниципального района» от 25.11.2019г. №65 «О распределении дополнительных платных услуг между отделениями МБУ «КЦСОН».

2.2. Результат предоставления Услуги

Результатом предоставления социальных услуг на дому 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 на дому, предусмотренным разделом VII Порядка предоставления социального обслуживания на дому 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, 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, 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 учебной работой 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.

Социально-бытовые услуги индивидуально-обслуживающего характера, клиентам, неспособным по состоянию здоровья или из-за преклонного возраста к самообслуживанию, должны обеспечивать выполнение необходимых им процедур без причинения какого-либо вреда их здоровью, физических или моральных страданий и неудобств. При оказании этих услуг необходима особая корректность обслуживающего персонала по отношению к клиентам.

Такие услуги, как покупка и доставка на дом промышленных товаров первой необходимости, доставка воды, топка печей, содействие в снабжении топливом, сдаче вещей в стирку, химчистку, ремонт и обратной их доставке, в организации ремонта и уборки жилых помещений, должны обеспечивать полное и своевременное удовлетворение нужд и потребностей клиентов в решении этих проблем в целях создания им нормальных условий жизни.

2.4.2. Социально-медицинские услуги

Проведение медицинских процедур, предусмотренных стандартом, оказание первой доврачебной помощи (измерение температуры тела, артериального давления, наложение компрессов, перевязка, обработка раневых поверхностей) и оказание помощи в выполнении других связанных со здоровьем процедур (прием лекарств, закапывание капель, пользование катетерами и др.) должны быть осуществлены с максимальной аккуратностью и осторожностью без причинения какого-либо вреда клиентам.

Оказание обслуживаемым на дому клиентам санитарно-гигиенической помощи (обтирание, обмывание, гигиенические ванны, стрижка ногтей, причесывание), смена нательного белья, кормление ослабленных граждан должны обеспечивать своевременное, квалифицированное и с высоким качеством проведение предписанных клиентам медицинских процедур, способствовать улучшению состояния их здоровья и самочувствия, устранять неприятные ощущения дискомфорта.

Консультирование по социально-медицинским вопросам должно обеспечивать оказание квалифицированной помощи клиентам в правильном понимании и решении стоящих перед ними конкретных социально-медицинских проблем (профилактика различных заболеваний, обучение родственников больных практическим навыкам общего ухода за ними, ведение здорового образа жизни и др.).

Оказание помощи в выполнении физических упражнений должно обеспечивать овладение клиентами доступным и безопасным для здоровья

комплексом физических упражнений в целях его систематического выполнения для укрепления их здоровья.

2.4.3. Социально-психологические услуги

Социально-психологические услуги оказываются психологом Учреждения и включают в себя:

Социально - психологическое консультирование по налаживанию межличностных отношений для предупреждения и преодоления семейных конфликтов, по вопросам детско-родительских, супружеских и других значимых отношений. На основе полученной от клиента информации и обсуждения с ним возникших социально-психологических проблем необходимо помочь ему раскрыть и мобилизовать внутренние ресурсы и решить эти проблемы.

Психодиагностика и обследование личности должны по результатам определения и анализа психического состояния и индивидуальных особенностей личности клиента, влияющих на отклонения в его поведении и взаимоотношениях с окружающими людьми, дать необходимую информацию для составления прогноза и разработки рекомендаций по проведению коррекционных мероприятий.

Психокоррекция, как активное психологическое воздействие, должна обеспечивать преодоление или ослабление отклонений в развитии, эмоциональном состоянии и поведении клиентов (неблагоприятных форм эмоционального реагирования и стереотипов поведения отдельных лиц, конфликтных отношений родителей с детьми, нарушений общения у детей или искажения в их психическом развитии и т.д.), что позволит привести эти показатели в соответствие с возрастными нормами и требованиями социальной среды.

Социально-психологический патронаж должен на основе систематического наблюдения за клиентами, обеспечивать своевременное выявление ситуаций психического дискомфорта, личностного (внутриличностного) или межличностного конфликта и других ситуаций, которые способны усугубить трудную жизненную ситуацию клиентов. Социально-психологический патронаж направлен на оказание клиентам необходимой в данный момент психологической помощи.

Психопрофилактическая и психологическая работа должна способствовать формированию у клиента потребности в психологических знаниях и желании использовать их для работы над собой и своими проблемами, созданию условий для полноценного психического развития личности на каждом возрастном этапе, своевременному предупреждению возможных нарушений в становлении и развитии личности клиента.

Психологические тренинги, как активное психологическое воздействие, должны быть оценены их эффективностью в снятии последствий психотравмирующих ситуаций, нервно-психической напряженности,

привитии социально ценных норм поведения людям, преодолевающим асоциальные формы жизнедеятельности, формировании личностных предпосылок для адаптации к изменяющимся условиям.

Экстренная (по телефону) психологическая помощь должна обеспечивать: безотлагательное психологическое консультирование клиентов, содействие в мобилизации их физических, духовных, личностных, интеллектуальных ресурсов для выхода из кризисного состояния, расширении у них диапазона приемлемых средств для самостоятельного решения возникших проблем и преодоления трудностей, укреплении уверенности в себе.

Беседы, общение, выслушивание, подбадривание, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса должны обеспечивать укрепление психического здоровья клиентов, повышение их стрессоустойчивости и психической защищенности.

2.4.4. Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности

Обучение инвалидов пользованию техническими средствами реабилитации (в том числе для творческой и физкультурно-спортивной реабилитации) должно развить у инвалидов практические навыки умения самостоятельно пользоваться этими средствами.

Обучение родителей детей с ограниченными возможностями, в том числе детей-инвалидов основам реабилитации должно быть проведено с учетом индивидуальных особенностей детей, характера их индивидуальности, степени ограничения возможностей, физического или психического состояния детей, а также степени подготовленности родителей к этим процедурам.

Качество обучения должно быть оценено по степени их адаптации к окружающей обстановке.

2.4.5. Срочные социальные услуги

Срочные социальные услуги предоставляются получателям социальных услуг в случае нуждаемости в неотложной материальной, натуральной и иной срочной помощи, должны удовлетворять их запросы и потребности. В случае необходимости может быть оказано содействие в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам - социальное сопровождение.

Обеспечение наборами продуктов, одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости происходит в случае острой необходимости.

Содействие в получении временного жилого помещения предоставляется при нуждаемости граждан, пострадавших от чрезвычайных ситуаций и стихийных бедствий, при организации пункта временного размещения, соответствующего установленным санитарно-гигиеническим нормам.

При содействии в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг проводится консультирование по вопросам оказания мер социальной поддержки, социального обслуживания населения, содействия в оформлении документов, необходимых для получения мер социальной поддержки.

Содействие в получении экстренной психологической помощи проводится психологом Учреждения с привлечением к этой работе священнослужителей либо по «телефону доверия».

Социальный патронаж одиноких граждан пожилого возраста проводится путем систематических наблюдений за социально-экономическим состоянием клиентов с целью выявления угрозы осложнения или возникновения трудной жизненной ситуации, оказания необходимых в тот или иной конкретный момент социально-экономических услуг.

2.4.6. Социально-правовые услуги

Консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной, муниципальной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов, должно дать клиентам полное представление об установленных законодательством правах на обслуживание и о путях их защиты от возможных нарушений.

Оказание помощи в подготовке жалоб на действия или бездействие социальных служб или работников этих служб, нарушающие или ущемляющие законные права клиентов, должно заключаться в том, чтобы помочь им юридически грамотно изложить в жалобах суть обжалуемых действий, требования устранить допущенные нарушения и отправить жалобу адресату.

Оказание юридической помощи в оформлении документов (на получение положенных по законодательству льгот, пособий и других социальных выплат, для трудоустройства, для удостоверения личности и др.) должно обеспечивать разъяснение клиентам содержания необходимых документов в зависимости от их предназначения, изложение и написание (при необходимости) текста документов или заполнение форменных бланков, написание сопроводительных писем. Эффективность помощи оценивают тем, в какой степени она способствовала своевременному и объективному решению стоящих перед клиентами проблем.

Оказание юридической помощи или содействие клиентам в решении вопросов, связанных с социальной реабилитацией, пенсионным обеспечением и другими социальными выплатами, получением установленных законодательством льгот и преимуществ, страхового медицинского полиса, должно обеспечивать разъяснение сути и состояния интересующих клиента проблем, определять предполагаемые пути их решения и осуществлять практические меры: содействие в подготовке и

направлении в соответствующие инстанции необходимых документов, личное обращение в указанные инстанции, если в этом возникает необходимость, контроль за прохождением документов и т. д.

Содействие в получении бесплатной помощи адвоката в порядке, установленном законодательством.

2.5. Требования к доступности Услуги

Услуга предоставляется по месту жительства гражданина и должна быть доступна всем категориям граждан в рамках, установленных стандартом.

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

- проведение инструктажа должностных лиц, осуществляющих первичный контакт с получателями Услуги;
- оказание должностными лицами гражданам необходимой помощи, связанной с разъяснением в доступной для них форме порядка предоставления и получения Услуги, оформлением необходимых для ее предоставления документов;
- обеспечение условий доступности для инвалидов по зрению официального сайта учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";
- обеспечение условий доступности обращения граждан за получением Услуги в электронном виде.

2.6. Режим работы учреждения, порядок доступа и обращений граждан

Основанием для рассмотрения вопроса о предоставлении социального обслуживания 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 либо переданные заявление или обращение в рамках межведомственного взаимодействия.

Для получения Услуги гражданин (его законный представитель) вправе выбрать поставщика социальных услуг из числа включенных в реестр поставщиков социальных услуг. Перечень рекомендуемых поставщиков социальных услуг имеется в индивидуальной программе предоставления социальных услуг.

Порядок обращения за получением Услуги установлен Порядком предоставления социального обслуживания на дому и Порядком предоставления срочных социальных услуг.

Заявление на предоставление Услуги, а также прилагаемые к нему документы заявитель вправе представить:

- посредством личного обращения, (в том числе путем личного обращения своего законного представителя),
- направить почтой (при направлении заявления копии документов заверяются нотариально),
- предоставить в форме электронного документа с использованием информационно-телекоммуникационных сетей.

Заявление гражданина (его законного представителя) оформляется на бланке по форме, утвержденной Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации. Бланк заявления гражданин может получить при личном обращении в Учреждение (отделение), а также на сайте Учреждения в разделе «услуги».

Датой подачи заявления на получение социальных услуг считается день подачи заявления и всех необходимых документов. Регистрация заявлений на предоставление Услуги производится при наличии всех необходимых документов, установленных Порядком предоставления социального обслуживания на дому. В случае направления гражданином заявления и документов в электронном виде с использованием информационно-телекоммуникационных сетей, ему должно быть направлено письменное уведомление о приеме (или отказе в приеме) заявления. При отказе в приеме заявления на получение социальных услуг, направленного гражданином в электронном виде с использованием информационно-телекоммуникационных сетей, должна быть указана причина отказа.

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.

Для маломобильных групп населения обеспечена возможность приема заявлений и документов для предоставления с выездом специалистов на место проживания гражданина на основании его устного обращения по телефону.

2.7. Основания для отказа в предоставлении Услуги

Основаниями для отказа в предоставлении Услуги являются:

- наличие противоречий в документах, предоставленных заявителем либо заявление не соответствует предъявляемым к нему требованиям (при направлении заявления в форме электронного документа с использованием информационно-телекоммуникационных сетей);
- предоставление заявителем неполных и (или) недостоверных сведений об обстоятельствах, послуживших основанием для обращения;
- наличие заболеваний, являющихся противопоказаниями для принятия на обслуживание (перечень таких заболеваний установлен Порядком предоставления социального обслуживания на дому);
- злоупотребление спиртными напитками, ведение иждивенческого образа жизни, отсутствие трудной жизненной ситуации.

В случае устранения оснований для отказа в получении Услуги заявитель вправе обратиться повторно в установленном порядке.

Прекращение предоставления социальных услуг (постоянно или временно) производится в следующих случаях:

- по личному заявлению получателя социальных услуг;
- при окончании срока предоставления социальных услуг в соответствии с индивидуальной программой и (или) по истечении срока договора о предоставлении социальных услуг;
- при нарушении гражданином (его представителем) условий заключенного договора о социальном обслуживании в порядке, установленном договором;
- при грубом нарушении (более 2 раз за период пребывания в организации, предоставляющей социальные услуги) правил внутреннего распорядка;
- в случае прекращения обстоятельств, на основании которых гражданин был признан нуждающимся в социальном обслуживании;
- при наличии медицинских противопоказаний к обслуживанию

2.8. 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.

2.9. 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(+/-5) 2021г.- 54(+/-5) 2022г.- 54(+/-5) | 10 |
| 2 | Количество нарушений санитарного законодательства в отчетном году, выявленных при проведении проверок | услуг | 2020г.- (+5) 2021г.- (+5) 2022г.- (+5) | 20 |
| 3 | Удовлетворенность получателей социальных услуг в оказанных социальных услугах | % | 2020г.-100(-2) 2021г.-100(-2) 2022г.-100(-2) | 20 |
| 4 | Укомплектование организации специалистами, оказывающими социальные услуги | % | 2020г.-100(-5) 2021г.-100(-5) 2022г.-100(-5) | 10 |
| 5 | Повышение качества социальных услуг и эффективности их оказания | % | 2020г.-100(-5) 2021г.-100(-5) 2022г.-100(-5) | 20 |
| 6 | Доступность получения социальных услуг в организации | % | 2020г.-60(-5) 2021г.-80(-5) 2022г.-100(-5) | 20 |

2.10.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 заведующих отделений социального обслуживания

на дому, заведующего Отделением срочного социального обслуживания и заместителя руководителя Учреждения.

2.11. 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.

2.12. 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. настоящего Стандарта, а также выполнения административных процедур, предусмотренных административным регламентом предоставления государственной услуги «Выплата единовременного социального пособия», соответствие принимаемых ими решений требованиям действующего законодательства и административного регламента.

2.13. 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 Челябинской области, 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), 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.

Утвержден
Постановлением
Администрации Кусинского
Муниципального района
Челябинской области от
«___» _____ 2020г. № _____

Стандарт качества муниципальной услуги
«Предоставление социального обслуживания в полустационарной форме»

1. Общие положения

1.1. Сведения об Услуге

Настоящий Стандарт распространяется на услугу «Предоставление социального обслуживания в полустационарной форме» (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.АЭ21АА08000. 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 в индивидуальной программе реабилитации или абилитации инвалида, выданной федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы, мероприятий по социальной реабилитации или абилитации;
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, социально-психологических услуг, социально-правовых услуг, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, 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), а также в приложении №1 к Положению о платных услугах, предоставляемых Муниципальным бюджетным учреждением «Комплексный центр социального обслуживания населения» Кусинского муниципального района Челябинской области, утвержденного постановлением Администрации Кусинского муниципального района от 12.05.2017г. №92 «Об утверждении положения о платных услугах и тарифов на оказание дополнительных платных услуг», в соответствии с приказом МБУ «Комплексный центр социального обслуживания Кусинского муниципального района» от 25.11.2019г. №65.

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 учебной 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.

Организация досуга в Учреждении должна быть направлена на удовлетворение социокультурных и духовных запросов клиентов. Получатели социальных услуг должны иметь свободный доступ к предметам досуга, использование которых должно осуществляться в соответствии с правилами внутреннего распорядка организации и с учетом состояния здоровья получателей социальных услуг. Развлекательные, в т.ч. анимационные, мероприятия и кружковая работа проводится по плану Учреждения.

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: измерение температуры тела, артериального давления, контроль за приемом лекарств, приобретение за счет средств получателя услуг лекарственных препаратов и изделий медицинского назначения по назначению врача, проведение медицинских процедур.

Консультирование по социально-медицинским вопросам может осуществлять сотрудник Учреждения, приглашенные эксперты по вопросам здорового образа жизни, профилактики заболеваний, обеспечения инвалидов техническими средствами реабилитации и другим актуальным вопросам.

Проведение занятий по адаптивной физической культуре, занятия физкультурой, спортивные мероприятия должны проводиться при отсутствии медицинских противопоказаний безопасным для здоровья комплексом физических упражнений в целях его систематического выполнения для укрепления их здоровья.

2.4.3. Социально-психологические услуги

Социально-психологические услуги оказываются психологом Учреждения и включают в себя:

Социально - психологическое консультирование по вопросам внутрисемейных отношений, проведение тренингов, занятий в клубах общения и взаимоподдержки, оказание помощи по налаживанию межличностных отношений для предупреждения и преодоления семейных конфликтов, по вопросам детско-родительских, супружеских и других значимых отношений. На основе полученной от клиента информации и обсуждения с ним возникших социально-психологических проблем необходимо помочь ему раскрыть и мобилизовать внутренние ресурсы и решить эти проблемы.

Социально-психологический патронаж осуществляется при выявлении необходимости длительного наблюдения за психологическим состоянием получателя социальных услуг – психологическое сопровождение.

Социально-психологический патронаж должен проводиться на основе систематического наблюдения за клиентами, обеспечивать своевременное выявление ситуаций психического дискомфорта, личностного (внутриличностного) или межличностного конфликта и других ситуаций, которые способны усугубить трудную жизненную ситуацию клиентов. Социально-психологический патронаж направлен на оказание клиентам социально необходимой в данный момент психологической помощи.

Психодиагностика и обследование личности должны по результатам определения и анализа психического состояния и индивидуальных особенностей личности клиента, влияющих на отклонения в его поведении и взаимоотношениях с окружающими людьми, дать необходимую информацию для составления прогноза и разработки рекомендаций по проведению коррекционных мероприятий.

Психокоррекция, как активное психологическое воздействие, должна обеспечивать преодоление или ослабление отклонений в развитии, эмоциональном состоянии и поведении клиентов (неблагоприятных форм эмоционального реагирования и стереотипов поведения отдельных лиц, конфликтных отношений родителей с детьми, нарушений общения у детей или искажения в их психическом развитии и т.д.), что позволит привести эти показатели в соответствие с возрастными нормами и требованиями социальной среды.

Психопрофилактическая и психологическая работа должна способствовать формированию у клиента потребности в психологических знаниях и желании использовать их для работы над собой и своими проблемами, созданию условий для полноценного психического развития личности на каждом возрастном этапе, своевременному предупреждению возможных нарушений в становлении и развитии личности клиента.

Психологические тренинги, как активное психологическое воздействие, должны быть оценены их эффективностью в снятии последствий психотравмирующих ситуаций, нервно-психической напряженности, привитии социально ценных норм поведения людям, преодолевающим асоциальные формы жизнедеятельности, формировании личностных предпосылок для адаптации к изменяющимся условиям.

Привлечение клиентов к участию в группах взаимоподдержки, клубах общения должно обеспечивать оказание им помощи в выходе из состояния дискомфорта (если оно есть), поддержании и укреплении психического здоровья, повышении стрессоустойчивости, уровня психологической культуры, в первую очередь в сфере межличностных отношений и общения.

Экстренная (по телефону) психологическая помощь должна обеспечивать: безотлагательное психологическое консультирование клиентов, содействие в мобилизации их физических, духовных, личностных, интеллектуальных ресурсов для выхода из кризисного состояния, расширении у них диапазона приемлемых средств для самостоятельного решения возникших проблем и преодоления трудностей, укреплении уверенности в себе.

2.4.4. Социально-правовые услуги

Консультирование по вопросам, связанным с предоставлением социальных услуг и предоставлением мер социальной поддержки должно дать клиентам полное представление об установленных законодательством правах на обслуживание и о путях их защиты от возможных нарушений.

Содействие в получении бесплатной помощи адвоката в порядке, установленном законодательством.

2.4.5. Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности

Обучение инвалидов и членов их семьи навыкам использования средств индивидуального ухода, пользованию техническими средствами реабилитации (в том числе для творческой и физкультурно-спортивной реабилитации) должно развить у инвалидов практические навыки умения самостоятельно пользоваться этими средствами.

Обучение детей-инвалидов навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах, самоконтролю, навыкам общения и другим формам жизнедеятельности должно обеспечивать формирование ребенка (подростка) как личность самостоятельную, способную обслужить себя в бытовых условиях, культурную и вежливую, предусмотрительную и благожелательную в отношении к окружающим, внутренне дисциплинированную.

Обучение родителей детей с ограниченными возможностями, в том числе детей-инвалидов основам реабилитации должно быть проведено с учетом индивидуальных особенностей детей, характера их индивидуальности, степени ограничения возможностей, физического или психического состояния детей, а также степени подготовленности родителей к этим процедурам.

Проведение социально-реабилитационных мероприятий по социально-средовой ориентации, социально-бытовой адаптации и реабилитации должно проводиться в объеме, установленном индивидуальными программами реабилитации инвалидов.

Проведение занятий по оказанию помощи в обучении навыкам компьютерной грамотности должно быть предоставлено в соответствии с нуждаемостью и индивидуальными возможностями здоровья получателей социальных услуг.

2.4.6. Срочные социальные услуги.

Срочные социальные услуги предоставляются получателям социальных услуг в случае нуждаемости в неотложной материальной, натуральной и иной срочной помощи, должны удовлетворять их запросы и потребности. В случае необходимости может быть оказано содействие в предоставлении медицинской, психологической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам - социальное сопровождение.

Обеспечение наборами продуктов, одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости происходит в случае острой необходимости.

Содействие в получении временного жилого помещения предоставляется при нуждаемости граждан, пострадавших от чрезвычайных ситуаций и стихийных бедствий, при организации пункта временного размещения, соответствующего установленным санитарно-гигиеническим нормам.

При содействии в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг проводится консультирование по вопросам оказания мер социальной поддержки, социального обслуживания населения, содействия в оформлении документов, необходимых для получения мер социальной поддержки.

Содействие в получении экстренной психологической помощи проводится психологом Учреждения с привлечением к этой работе священнослужителей либо по «телефону доверия».

Социальный патронаж одиноких граждан пожилого возраста проводится путем систематических наблюдений за социально-экономическим состоянием клиентов с целью выявления угрозы осложнения или возникновения трудной жизненной ситуации, оказания необходимой в тот или иной конкретный момент социально-экономических услуг.

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 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 либо

переданные заявление или обращение в рамках межведомственного взаимодействия.

Для получения Услуги гражданин вправе выбрать поставщика социальных услуг из числа включенных в реестр поставщиков социальных услуг. Перечень рекомендуемых поставщиков социальных услуг имеется в индивидуальной программе предоставления социальных услуг.

Порядок обращения за получением Услуги установлен Порядком предоставления социальных услуг в полустационарной форме в условиях дневного пребывания и Порядком предоставления срочных социальных услуг.

Заявление на предоставление Услуги, а также прилагаемые к нему документы заявитель вправе представить:

- посредством личного обращения,
- направить почтой (при направлении заявления копии документов заверяются нотариально),
- предоставить в форме электронного документа с использованием информационно-телекоммуникационных сетей.

Заявление гражданина оформляется на бланке по форме, утвержденной Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации. Бланк заявления гражданин может получить при личном обращении в Учреждение (отделение), а также на сайте Учреждения в разделе «услуги».

Датой подачи заявления на получение социальных услуг считается день подачи заявления и всех необходимых документов. Регистрация заявлений на предоставление Услуги производится при наличии всех необходимых документов, установленных Порядком предоставления социальных услуг в полустационарной форме в условиях дневного пребывания. В случае направления гражданином заявления и документов в электронном виде с использованием информационно-телекоммуникационных сетей, ему должно быть направлено письменное уведомление о приеме (или отказе в приеме) заявления. При отказе в приеме заявления на получение социальных услуг, направленного гражданином в электронном виде с использованием информационно-телекоммуникационных сетей, должна быть указана причина отказа.

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.

Для маломобильных групп населения обеспечена возможность приема заявлений и документов для предоставления с выездом специалистов на место проживания гражданина на основании его устного обращения по телефону.

2.7. Основания для отказа в предоставлении Услуги

Основаниями для отказа в предоставлении Услуги являются:

- наличие противоречий в документах, предоставленных заявителем либо заявление не соответствует предъявляемым к нему требованиям (при направлении заявления в форме электронного документа с использованием информационно-телекоммуникационных сетей);
- предоставление заявителем неполных и (или) недостоверных сведений об обстоятельствах, послуживших основанием для обращения;
- наличие заболеваний, являющихся противопоказаниями для принятия на обслуживание (перечень таких заболеваний установлен Порядком предоставления социальных услуг в полустационарной форме в условиях дневного пребывания);
- злоупотребление спиртными напитками, ведение иждивенческого образа жизни, отсутствие трудной жизненной ситуации.

В случае устранения оснований для отказа в получении Услуги заявитель вправе обратиться повторно в установленном порядке.

Прекращение предоставления социальных услуг (постоянно или временно) производится в следующих случаях:

- по личному заявлению получателя социальных услуг;
- при окончании срока предоставления социальных услуг в соответствии с индивидуальной программой и (или) по истечении срока договора о предоставлении социальных услуг;
- при нарушении гражданином (его представителем) условий заключенного договора о социальном обслуживании в порядке, установленном договором;
- при грубом нарушении (более 2 раз за период пребывания в организации, предоставляющей социальные услуги) правил внутреннего распорядка;
- в случае прекращения обстоятельств, на основании которых гражданин был признан нуждающимся в социальном обслуживании;
- при наличии медицинских противопоказаний к обслуживанию.

2.8. 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.

2.9. 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.-46(+/-5) 2021г.-46(+/-5) 2022г.-46(+/-5) | 10 |
| 2 | Количество нарушений санитарного законодательства в отчетном году, выявленных при проведении проверок | % | 2020г.-0 (+5%) 2021г.-0 (+5%) 2022г.- 0(+5%) | 20 |
| 3 | Удовлетворенность получателей социальных услуг в оказанных социальных услугах | % | 2020г.-100(-2) 2021г.-100(-2) 2022г.-100(-2) | 20 |
| 4 | Укомплектование организации специалистами, оказывающими социальные услуги | % | 2020г.-100(-5) 2021г.-100(-5) 2022г.-100(-5) | 10 |
| 5 | Повышение качества социальных услуг и эффективности их оказания | % | 2020г.-100(-5) 2021г.-100(-5) 2022г.-100(-5) | 20 |

| | | | | |
|---|--|---|--|----|
| 5 | Доступность получения социальных услуг в организации | % | 2020г.-60(-5) 2021г.-80(-5) 2022г.-100(-5) | 20 |
|---|--|---|--|----|

2.10. 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.

2.11. 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.

2.12. 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., а также выполнения административных процедур, предусмотренных административным регламентом предоставления государственной услуги «Выплата единовременного социального пособия», соответствие принимаемых ими решений требованиям действующего законодательства и административного регламента.

2.13. 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.