**Управление социальной защиты населения администрации**

 **Большесельского муниципального района**

**ПРИКАЗ**

от «25» июля 2012 № 20 с. Большое Село

**Об утверждении базовых требований к качеству выполнения работ, оказываемых Муниципальным учреждением «Комплексный центр социального обслуживания населения» Большесельского муниципального района**

Управление социальной защиты населения администрации Большесельского муниципального района ПРИКАЗЫВАЕТ:

1.Утвердить прилагаемые базовые требования к качеству выполнения работ:

1.1. «Срочное социальное обслуживание» в рамках службы «Социальное такси»;

1.2. «Срочное социальное обслуживание» в рамках службы «Социальная мобильная служба»;

1.3.«Срочное социальное обслуживание» в рамках службы «Социальная парикмахерская»;

1.4.«Срочное социальное обслуживание» в рамках службы «Социальный пункт проката»;

1.5. «Срочное социальное обслуживание» в рамках службы «Консультирование, в том числе в рамках службы « Единый социальный телефон».

2. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

3. Приказ вступает в силу с момента подписания.

Начальник УСЗН

администрации Большесельского

муниципального района Л.И.Лешкина

 Утверждены

 приказом начальника

 УСЗН Большесельского МР

 от «25» июля 2012 г. № 20

Базовые требования к качеству
выполнения работы «Срочное социальное обслуживание в рамках службы «Социальное такси», оказываемой муниципальным учреждением «Комплексный центр социального обслуживания населения» Большесельского МР в рамках полномочий Ярославской области, переданных на уровень муниципальных образований Ярославской области

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Получателями работы «Срочное социальное обслуживание в рамках службы «Социальное такси”» (далее - Работа) являются граждане пожилого возраста, не имеющие возможности самостоятельно воспользоваться общественным транспортом; ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны; инвалиды, в том числе дети-инвалиды; малообеспеченные многодетные семьи (далее - клиенты).

Работа выполняется муниципальным учреждением «Комплексный центр социального обслуживания населения» Большесельского МР, имеющим в составе отделения срочного социального обслуживания службу «Социальное такси» (далее – поставщик работы).

1.2. Основные понятия, используемые в настоящих базовых требованиях к качеству выполнения Работы:

служба «Социальное такси» - форма работы, направленная на предоставление отдельным категориям граждан транспортных услуг;

одна поездка - поездка клиента от начального пункта до пункта назначения;

начальный пункт - место подачи транспортного средства для клиента (место жительства клиента, место расположения поставщика Работы, социально значимый объект);

пункт назначения - место следования клиента (место жительства клиента, место расположения поставщика Работы, социально значимый объект);

социально значимые объекты - объекты, деятельность которых удовлетворяет жизненно необходимые потребности клиента (учреждения здравоохранения (больницы, поликлиники, диспансеры, госпитали, аптеки, амбулатории, лаборатории); объекты санаторно-курортного назначения Ярославской области (при наличии путевки на имя клиента); органы социальной защиты населения; учреждения социального обслуживания населения; центры занятости населения; органы государственной власти и местного самоуправления; учреждения служб медико-социальной экспертизы; подразделения Пенсионного фонда Российской Федерации; территориальные отделения Фонда социального страхования Российской Федерации; отделения (территориальные пункты) Управления Федеральной миграционной службы по Ярославской области; протезно-ортопедические предприятия; учреждения юстиции; нотариальные конторы; железнодорожные вокзалы, автовокзалы; праздничные мероприятия (государственные праздники) при наличии у клиента персонального приглашения; суды; банки; отделения ФГУП «Почта России»; физкультурно-оздоровительные комплексы; учреждения культуры и искусства; магазины; учреждения и организации, оказывающие бытовые услуги населению и иные социально значимые объекты), а также жилые объекты (адреса социальных контактов: родственников, друзей).

**2. НОРМАТИВНО-ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ РАБОТЫ**

Нормативно-правовое регулирование Работы осуществляется следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральным законом от 2 августа 1995 года № 122-ФЗ «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов»;

- Федеральным законом от 10 декабря 1995 года № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации»;

- постановлением Правительства Российской Федерации от 14 февраля 2009 года № 112 «Об утверждении Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом»;

- национальными стандартами Российской Федерации по социальному обслуживанию населения;

- Законом Ярославской области от 3 ноября 2005 г. № 60-з «О социальном обслуживании населения Ярославской области»;

- постановлением Администрации Ярославской области от 04.04.2005 № 46-а «О Порядке и условиях социального обслуживания населения Ярославской области государственными учреждениями социального обслуживания»;

- постановлением Администрации Ярославской области от 23.11.2005
№ 187-а «Об оплате социальных услуг, предоставляемых населению Ярославской области в государственных учреждениях социального обслуживания»;

- постановлением Администрации Ярославской области от 26.12.2005
№ 215-а «О нормативах и нормах обеспечения в государственных учреждениях социального обслуживания Ярославской области»;

- приказом департамента труда и социальной поддержки населения Ярославской области от 05.03.2009 № 22 «Об утверждении государственных стандартов социального обслуживания населения Ярославской области»;

- настоящими базовыми требованиями к качеству выполнения Работы.

**3. СОСТАВ РАБОТЫ**

3.1. Выполнение Работы включает в себя предоставление транспортных услуг службой «Социальное такси» в пределах административно-территориальных границ городского округа, муниципального района Ярославской области; при наличии потребности у клиента поездки в государственное или муниципальное лечебно-профилактическое учреждение, в государственное стационарное учреждение социального обслуживания Ярославской области, на санаторно-курортное лечение транспортные услуги осуществляются за пределы городского округа, муниципального района, но не далее административных границ Ярославской области.

3.2. Выполнение Работы осуществляется при следовании клиента к социально значимым объектам, указанным в пункте 1.2 раздела 1 настоящих базовых требований, а также из социально значимых объектов к месту жительства клиента или к другому социально значимому объекту.

4. ПОРЯДОК ИНФОРМИРОВАНИЯ О ВЫПОЛНЕНИИ РАБОТЫ

4.1. Информация о порядке выполнения Работы предоставляется:

- непосредственно по месту нахождения поставщика работы;

- с использованием средств телефонной связи;

- посредствам публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и иных информационно-методических изданий), размещения на информационных стендах.

Состояние информации о поставщике работы, порядке и условиях выполнения Работы должно соответствовать требованиям закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», национальных стандартов Российской Федерации ГОСТ Р 52142-2003 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения», ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания».

4.2. Перечень поставщиков работы с указанием сведений о наименовании, местонахождении, контактных телефонах и адресах электронной почты приведен в приложении № 1 к приказу департамента труда и социальной поддержки населения Ярославской области.

4.3. На информационном стенде поставщика работы размещаются следующие информационные материалы:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по выполнению Работы;

- извлечения из текста настоящих базовых требований к качеству;

- положение о службе «Социальное такси»;

- тарифы на оказание услуг;

- порядок и условия выполнения Работы;

- образцы оформления документов, необходимых для выполнения Работы;

- местонахождение (кабинеты) сотрудников учреждения (с указанием фамилии, имени, отчества и должности), осуществляющих консультирование клиентов, прием документов и рассмотрение жалоб клиентов.

4.4. Информирование клиентов о порядке предоставления Работы производится поставщиком работы при личном обращении, по телефону, письменно.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан поставщик работы подробно и в корректной форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам, принимает все необходимые меры для ответа (при необходимости с привлечением других специалистов).

Ответственным за информирование населения о предоставляемой Работе является заведующая отделением и специалисты по социальной работе отделения срочного социального обслуживания.

5. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТЫ

5.1. Для выполнения Работы клиентам, обратившимся впервые в течение календарного года к поставщику работы, необходимо по телефону или лично подать заявку на предоставление Работы и представить следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность гражданина;

- справку, свидетельство, удостоверение или иной документ установленного образца, свидетельствующий об отнесении клиента к указанным в пункте 1.1 раздела 1 настоящих базовых требований категориям граждан;

- путевку на свое имя (в случае следования в государственное стационарное учреждение социального обслуживания Ярославской области, на санаторно-курортное лечение).

Документы предоставляются в подлинниках или в копии, заверенной в установленном порядке.

5.2. Для выполнения Работы клиентам, обратившимся повторно в течение календарного года к поставщику работы, достаточно по телефону или лично подать заявку на предоставление Работы.

5.3. Основаниями для отказа в выполнении Работы являются:

- несоответствие заявителя категории граждан, указанных в пункте 1.1 раздела 1 настоящих базовых требований;

- отсутствие свободного транспорта на дату заявки;

- превышение лимита предоставления количества транспортных услуг;

- отсутствие документов, указанных в пункте 5.1 данного раздела.

5.4. Выполнение Работы может быть прекращено:

- при отказе клиента от получения Работы;

- в случае у клиента алкогольного (наркотического, токсического) опьянения.

5.5. Порядок обжалования получателем работы действий поставщика Работы.

Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принимаемых) в ходе принятия решения о предоставлении (отказе в предоставлении) Работы, проводится в соответствии с разделом 17 Порядка и условий социального обслуживания населения Ярославской области, утвержденным постановлением Администрации области от 04.04.2005 № 46-а «О Порядке и условиях социального обслуживания населения Ярославской области государственными учреждениями социального обслуживания».

5.6. Права получателя и поставщика работы.

5.6.1. При выполнении Работы клиенты имеют право на:

- бесплатный проезд одного сопровождающего (для клиентов с ограничением способности к самостоятельному передвижению);

- бесплатную перевозку необходимых технических средств реабилитации;

- получение достоверной и своевременной информации о своих правах и обязанностях, порядке и формах предоставления Работы;

- конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной поставщику работы при выполнении Работы (такая информация является профессиональной тайной и не подлежит разглашению);

- уважительное и гуманное отношение со стороны поставщика работы;

- добровольное согласие на получение Работы;

- защиту своих прав и законных интересов, в том числе в судебном порядке.

5.6.2. Права поставщика работы регламентируются нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ярославской области и уставом поставщика работы. При выполнении Работы поставщик работы имеет право:

- увеличивать количество поездок к социально значимым объекта при наличии свободного времени в графике работы службы «Социальное такси» или совпадении маршрутов движения клиентов;

- объединять выполнение заявок клиентов, в случае совпадения дат и маршрутов движения, если выполнение одной заявки не препятствует выполнению другой;

- предоставлять клиентам по их желанию дополнительные социальные услуги на платной основе.

**6. ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТЫ**

6.1. Требования к организации выполнения Работы (наличие и состояние документов, условия размещения поставщика работы, укомплектованность поставщика работы специалистами и их квалификация, специальное и табельное техническое оснащение поставщика работы (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.), состояние информации о поставщике работы, правила и порядок предоставления Работы клиентам, наличие собственной и внешней системы (службы) контроля за деятельностью поставщика работы) утверждены национальными стандартами Российской Федерации:

- ГОСТ Р 52142-2003 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг», утверждённым и введённым в действие постановлением Госстандарта России от 24.11.2003 № 326-ст;

- ГОСТ Р 52496-2005 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения», утверждённым и введённым в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30.12.2005 № 533-ст;

- ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания», утверждённым и введённым в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30.12.2005 № 534-ст;

- ГОСТ Р 52882-2007 «Социальное обслуживание населения. Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания», утверждённым и введённым в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27.12.2007 № 560-ст;

- ГОСТ Р 52883-2007 «Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания», утверждённым и введённым в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27.12.2007 № 561-ст;

- ГОСТ Р 53060-2008 «Социальное обслуживание населения. Документация учреждений социального обслуживания», утверждённым и введённым в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 17.12.2008 № 437-ст.

6.2. Поставщик работы должен быть обеспечен штатной численностью, исправным автотранспортным средством в соответствии с постановлением Администрации Ярославской области от 26.12.2005 № 215-а «О нормативах и нормах обеспечения в государственных учреждениях социального обслуживания Ярославской области».

**7. ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТЫ**

7.1. Поставщик работы в течение 2 рабочих дней с момента поступления заявки на основании документов, указанных в пункте 5.1 раздела 5 настоящих базовых требований, принимает решение о предоставлении заявителю Работы или выносит мотивированное решение об отказе в ее предоставлении по основаниям, предусмотренным пунктом 5.3 раздела 5 настоящих базовых требований, о чем сообщает заявителю (письменно, устно или по телефону) в течение 1 рабочего дня с момента принятия решения с указанием причин отказа и порядка его обжалования.

7.2. Для выполнения Работы клиенты или их законные представители должны обратиться к поставщику Работы своего муниципального района, городского округа, представив документы, указанные в пункте 5.1 раздела 5 настоящих базовых требований.

7.3. Заявки на выполнение Работы поставщиком работы принимаются не менее чем за два рабочих дня желаемой даты выполнения Работы. При наличии свободного времени в графике работы службы «Социальное такси» или совпадении с маршрутами иных предварительно заказанных поездок, заказы выполняются в день обращения клиента.

7.4. Для соблюдения принципа предоставления равного количества клиентам транспортных услуг, одному клиенту Работа выполняется в совокупности:

- не более двух поездок на текущий день в черте города (внутри населенного пункта);

- не более восьми поездок в месяц в черте города (внутри населенного пункта) (в том числе не более двух поездок в месяц к жилым объектам (адресам социальных контактов: родственников, друзей));

- не более восьми поездок в месяц за пределы городской черты (населенного пункта) (кроме поездок к жилым объектам (адресам социальных контактов: родственников, друзей)).

7.5. При выполнении Работы поставщиком Работы должны соблюдаться следующие требования:

- Работа осуществляется с соблюдением требований к перевозкам пассажиров автомобильным транспортом, установленных законодательством;

- к выполнению Работы допускаются водители, имеющие водительское удостоверение соответствующей категории, прошедшие медицинское освидетельствование, предрейсовый медицинский осмотр и допущенные по состоянию здоровья к управлению транспортным средством;

- соблюдаются правила технической эксплуатации транспортных средств, проводится их техническое обслуживание и ремонт, обеспечивается ежедневный технический контроль перед выездом на маршрут:

- перевозка клиентов производится по количеству мест для сидения, установленных заводом-изготовителем транспортного средства.

7.6. Выполнение Работы производится с соблюдением графика работы поставщика работы. В случае наличия у клиента трудной жизненной ситуации, которая может быть разрешена путем предоставления службы «Социальное такси», в режим работы службы «Социальное такси» соответствующим распоряжением поставщика работы может вноситься изменение.

7.7. В процессе выполнения Работы поставщик работы:

- ведет «Журнал регистрации и исполнения заявлений (заявок) на транспортные услуги службы «Социальное такси»» по форме согласно приложению № 1 к настоящим базовым требованиям к качеству;

- определяет очередность выполнения заявлений (заявок) по датам и времени в хронометражном порядке;

- в день выполнения Работы сообщает клиенту по телефону марку, цвет, номер автомобиля и время его подачи к начальному пункту (при отсутствии телефонной связи время прибытия «Социального такси» в начальный пункт соответствует времени, оговоренному при подаче заявления (заявки)).

7.8. В процессе выполнения Работы водитель поставщика работы:

- прибывает к начальному пункту подачи транспортного средства к указанному времени;

- оказывает при необходимости клиенту помощь при посадке и высадке из транспортного средства, а также при погрузке и выгрузке из транспортного средства принадлежащих клиенту технических средств реабилитации;

- не осуществляет оказание помощи в межэтажной транспортировке клиента.

7.9. Для выполнения Работы клиент обязан:

- сообщить поставщику Работы запрашиваемые сведения в соответствии с приложением № 1 к настоящим базовым требованиям к качеству;

- предъявить водителю поставщика работы документ, удостоверяющий личность гражданина, и (или) справку, свидетельство, удостоверение или иной документ установленного образца, свидетельствующий об отнесении клиента к указанным в пункте 1.1 раздела 1 настоящих базовых требований категориям;

- произвести оплату Работы предварительно или по факту ее выполнения;

- в случае отказа от получения Работы сообщить об этом поставщику работы не менее чем за три часа до времени прибытия службы «Социальное такси» в начальный пункт.

**8. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТУ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТЫ**

8.1. Непосредственным результатом выполнения Работы является принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) клиенту транспортной услуги службой «Социальное такси».

8.2. Конечным результатом выполнения Работы является предоставление клиенту транспортной услуги службой «Социальное такси» (поездка клиента).

**9. ЦЕНЫ И ТАРИФЫ НА ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТЫ**

9.1. Работа предоставляется клиенту на условиях полной оплаты в соответствии с тарифами, утвержденными постановлением Администрации области от 23.11.2005 № 187-а «Об оплате социальных услуг, предоставляемых населению Ярославской области в государственных учреждениях социального обслуживания».

9.2. Оплата Работы производится клиентом за наличный расчет по факту ее предоставления.

9.3. Оплата транспортной услуги службы «Социальное такси» от начального пункта до пункта назначения производится из расчета стоимости одной поездки (в черте города (внутри населенного пункта)) или стоимости перевозки одного клиента-пассажира на километр (за пределы городской черты (населенного пункта)).

В случае простоя транспортного средства клиент оплачивает простой в соответствии с тарифами, утвержденными постановлением Администрации области от 23.11.2005 № 187-а «Об оплате социальных услуг, предоставляемых населению Ярославской области в государственных учреждениях социального обслуживания».

**10. ПОРЯДОК КОНТРОЛЯ СОБЛЮДЕНИЯ БАЗОВЫХ**

**ТРЕБОВАНИЙ К КАЧЕСТВУ**

10.1. Порядок контроля за качеством выполнения Работы осуществляется в соответствии с национальными стандартами Российской Федерации ГОСТ Р 52142-2003 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения», принятым и введенным в действие постановлением Госстандарта России от 24 ноября 2003 года
№ 326-ст; ГОСТ Р 52496-2005 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения», утвержденным и введенным в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30 декабря 2005 года № 533-ст; ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания», утвержденным и введенным в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30 декабря 2005 года № 534-ст.

10.2. Контроль за качеством выполнения Работы осуществляется путем проведения плановых (не реже 1 раза в год) и внеплановых проверок. Сроки проведения плановых проверок определяются поставщиком работы. Внеплановые проверки могут осуществляться учредителем поставщика работы, департаментом труда и социальной поддержки населения Ярославской области или при наличии жалоб.

10.3. Результаты проведения проверок оформляют в виде отчетов, в которых отражают данные анализа соответствия показателей и результатов выполнения Работы установленным требованиям. Результаты контроля соответствия выполнения Работы базовым требованиям являются основанием для разработки и реализации мероприятий по ее совершенствованию.

10.4. Перечень основных показателей, по которым проводится контроль.

10.4.1. Качественные показатели:

- выполнение Работы в соответствии с заявками клиентов;

- отсутствие обоснованных жалоб на работу персонала поставщика Работы;

- отсутствие нарушений правил дорожного движения;

- удовлетворённость клиентов качеством и уровнем обслуживания.

10.4.2. Количественные показатели:

- количество обслуженных клиентов за отчетный период;

- количество предоставленных услуг (поездок) за отчетный период.

10.5. Перечень документов, которыми подтверждается фактическое значение показателей, подлежащих контролю:

- ежеквартальные и годовые отчеты установленной формы;

- устав, штатное расписание, распорядительные документы поставщика работы;

- положение о службе «Социальное такси»;

- справки, акты по результатам проведения проверок;

- информация об образовании сотрудников поставщика работы.

 Утверждены

 приказом начальника

 УСЗН Большесельского МР

 от «25» июля 2012 г. № 20

Базовые требования к качеству
выполнения работы «Срочное социальное обслуживание в рамках службы **“Социальная мобильная служба”»**, оказываемой муниципальным учреждением «Комплексный центр социального обслуживания населения» Большесельского МР в рамках полномочий Ярославской области, переданных на уровень муниципальных образований Ярославской области

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Получателями работы «Срочное социальное обслуживание в рамках службы “Социальная мобильная служба”» (далее - Работа) являются граждане, проживающие в отдаленных населенных пунктах Большесельского района Ярославской области, в первую очередь, граждане пожилого возраста, инвалиды, находящиеся в трудной жизненной ситуации (далее - клиенты).

1.2. Работа выполняется муниципальным учреждением «Комплексный центр социального обслуживания населения» Большесельского МР, имеющими в составе отделения срочного социального обслуживания службу «Социальная мобильная служба» (далее – поставщик работы).

**2. НОРМАТИВНО-ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ РАБОТЫ**

Нормативно-правовое регулирование Работы осуществляется следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральным законом от 2 августа 1995 года № 122-ФЗ «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов»;

- Федеральным законом от 10 декабря 1995 года № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации»;

- национальными стандартами Российской Федерации по социальному обслуживанию населения;

- Законом Ярославской области от 3 ноября 2005 г. № 60-з «О социальном обслуживании населения Ярославской области»;

- постановлением Администрации Ярославской области от 04.04.2005 № 46-а «О Порядке и условиях социального обслуживания населения Ярославской области государственными учреждениями социального обслуживания»;

- постановлением Администрации Ярославской области от 23.11.2005
№ 187-а «Об оплате социальных услуг, предоставляемых населению Ярославской области в государственных учреждениях социального обслуживания»;

- постановлением Администрации Ярославской области от 26.12.2005
№ 215-а «О нормативах и нормах обеспечения в государственных учреждениях социального обслуживания Ярославской области»;

- приказом департамента труда и социальной поддержки населения Ярославской области от 05.03.2009 № 22 «Об утверждении государственных стандартов социального обслуживания населения Ярославской области»;

- настоящими базовыми требованиями к качеству выполнения Работы.

**3. СОСТАВ РАБОТЫ**

3.1. Работа включает в себя организацию выезда поставщика работы в отдаленные населенные пункты Ярославской области Большесельского района (при необходимости с привлечением сотрудников органов социальной защиты населения, учреждений здравоохранения, аптечных пунктов, подразделений Пенсионного фонда Российской Федерации, территориальных отделений Фонда социального страхования Российской Федерации, иных социально-значимых учреждений и организаций) с целью выявления граждан, нуждающихся в социальном обслуживании; предоставления гарантированных государством социальных услуг, предоставляемых отделениями срочного социального обслуживания; консультирования по вопросам предоставления социального обслуживания и мер социальной поддержки; оказания содействия в оформлении нуждающихся граждан в учреждения социального обслуживания и здравоохранения; организации взаимодействия всех заинтересованных учреждений и организаций для оказания медицинской, социальной, психологической и социально-бытовой помощи.

3.2. Кроме гарантированных государством социальных услуг клиентам могут быть предоставлены дополнительные социальные услуги на условиях оплаты, в соответствии с постановлением Администрации области от 23.11.2005 № 187-а «Об оплате социальных услуг, предоставляемых населению Ярославской области в государственных учреждениях социального обслуживания».

**4. ПОРЯДОК ИНФОРМИРОВАНИЯ О ВЫПОЛНЕНИИ РАБОТЫ**

4.1. Информация о порядке выполнения Работы предоставляется:

- непосредственно по месту нахождения поставщика работы;

- с использованием средств телефонной связи,

- посредством публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и иных информационно-методических изданий), размещения на информационных стендах.

Состояние информации о поставщике работы, порядке и условиях выполнения Работы должно соответствовать требованиям закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», национальных стандартов Российской Федерации ГОСТ Р 52142-2003 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения», ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания».

4.2. На информационном стенде поставщика работы размещаются следующие информационные материалы:

- извлечения из текста настоящих базовых требований к качеству;

- положение о мобильной социальной службе

4.3. Информирование клиентов о порядке предоставления Работы производится поставщиком работы при личном обращении, по телефону, письменно.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан поставщик работы подробно и в корректной форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам, принимает все необходимые меры для ответа (при необходимости с привлечением других специалистов).

Ответственным за информирование населения о предоставляемой Работе является директор поставщика работы.

5. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТЫ

5.1. Для выполнения Работы поставщик работы организует деятельность «Социальной мобильной службы» в соответствии с утвержденным графиком. Состав бригады сотрудников «Социальной мобильной службы» формируется поставщиком работы с учетом заявок от населения и во взаимодействии с администрациями сельских поселений.

5.2. Порядок обжалования получателем Работы действий поставщика работы.

Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принимаемых) в ходе принятия решения о предоставлении (отказе в предоставлении) социального обслуживания, проводится в соответствии с разделом 17 Порядка и условий социального обслуживания населения Ярославской области, утвержденным постановлением Администрации области от 04.04.2005 № 46-а «О Порядке и условиях социального обслуживания населения Ярославской области государственными учреждениями социального обслуживания».

5.3. Права получателя и поставщика Работы.

5.3.1. При выполнении Работы клиенты имеют право на:

- получение достоверной и своевременной информации о своих правах и обязанностях, порядке и формах предоставления Работы;

- конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной поставщику работы при выполнении Работы (такая информация является профессиональной тайной и не подлежит разглашению);

- уважительное и гуманное отношение со стороны поставщика работы;

- добровольное согласие на получение Работы;

- защиту своих прав и законных интересов, в том числе в судебном порядке.

5.3.2. Права поставщика работы регламентируются нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ярославской области и уставом поставщика работы. При выполнении Работы поставщик работы имеет право:

- увеличивать количество выездов в отдаленные населенные пункты;

- предоставлять клиентам по их желанию дополнительные социальные услуги на платной основе.

**6. ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТЫ**

6.1. Требования к организации выполнения Работы (наличие и состояние документов, условия размещения поставщика работы, укомплектованность поставщика работы специалистами и их квалификация, специальное и табельное техническое оснащение поставщика работы (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.), состояние информации о поставщике работы, правила и порядок предоставления Работы клиентам, наличие собственной и внешней системы (службы) контроля за деятельностью поставщика работы) утверждены национальными стандартами Российской Федерации:

- ГОСТ Р 52142-2003 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг», утверждённым и введённым в действие постановлением Госстандарта России от 24.11.2003 № 326-ст;

- ГОСТ Р 52496-2005 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения», утверждённым и введённым в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30.12.2005 № 533-ст;

- ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания», утверждённым и введённым в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30.12.2005 № 534-ст;

- ГОСТ Р 52882-2007 «Социальное обслуживание населения. Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания», утверждённым и введённым в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27.12.2007 № 560-ст;

- ГОСТ Р 52883-2007 «Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания», утверждённым и введённым в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27.12.2007 № 561-ст;

- ГОСТ Р 53060-2008 «Социальное обслуживание населения. Документация учреждений социального обслуживания», утверждённым и введённым в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 17.12.2008 № 437-ст.

6.2. Поставщик работы должен быть обеспечен штатной численностью, исправным автотранспортным средством в соответствии с постановлением Администрации Ярославской области от 26.12.2005 № 215-а «О нормативах и нормах обеспечения в государственных учреждениях социального обслуживания Ярославской области».

**7. ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТЫ**

7.1. Поставщик работы не реже двух раз в месяц организует выезд «Социальной мобильной службы» с учетом максимального охвата отдаленных сельских населенных пунктов, в первую очередь, с отсутствующей или недостаточной социально-бытовой, социально-медицинской и транспортной инфраструктурой.

В целях оптимизации организации Работы поставщик работы по согласованию может размещать почтовые ящики «Заявки для социальной мобильной службы» в администрациях сельских поселений.

7.2. Для предоставления Работы клиенты или их законные представители должны обратиться к поставщику работы своего муниципального района, городского округа или в администрацию своего сельского поселения.

**8. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТУ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТЫ**

8.1. Непосредственным результатом выполнения Работы является принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) клиенту социальных услуг в рамках выезда бригады специалистов «Социальной мобильной службы».

8.2. Конечным результатом выполнения Работы является предоставление клиенту социальных услуг в рамках выезда бригады специалистов «Социальной мобильной службы».

**9. ЦЕНЫ И ТАРИФЫ НА ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТЫ**

9.1. Выполнение Работы предоставляется бесплатно в соответствии с перечнем гарантированных государством социальных услуг, предоставляемых отделениями срочного социального обслуживания, утвержденным постановлением Правительства области от 09.06.2011
№ 440-п «О перечне гарантированных государством социальных услуг и о признании частично утратившим силу постановления Администрации области от 31.12.2004 № 211-а».

9.2. Дополнительные услуги, не входящие в перечень гарантированных государством социальных услуг, оказываются на условиях полной оплаты в соответствии с установленными тарифами на платные социальные услуги, утвержденными постановлением Администрации области от 23.11.2005 № 187-а «Об оплате социальных услуг, предоставляемых населению Ярославской области в государственных учреждениях социального обслуживания».

**10. ПОРЯДОК КОНТРОЛЯ СОБЛЮДЕНИЯ БАЗОВЫХ ТРЕБОВАНИЙ К КАЧЕСТВУ**

10.1. Порядок контроля за качеством выполнения Работы осуществляется в соответствии с национальными стандартами Российской Федерации ГОСТ Р 52142-2003 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения», принятым и введенным в действие постановлением Госстандарта России от 24 ноября 2003 года
№ 326-ст; ГОСТ Р 52496-2005 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения», утвержденным и введенным в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30 декабря 2005 года № 533-ст; ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания», утвержденным и введенным в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30 декабря 2005 года № 534-ст.

10.2. Контроль за качеством выполнения Работы осуществляется путем проведения плановых (не реже 1 раза в год) и внеплановых проверок. Сроки проведения плановых проверок определяются поставщиком работы. Внеплановые проверки могут осуществляться учредителем поставщика работы, департаментом труда и социальной поддержки населения Ярославской области или при наличии жалоб.

10.3. Результаты проведения проверок оформляют в виде отчетов, в которых отражают данные анализа соответствия показателей и результатов выполнения Работы установленным требованиям. Результаты контроля соответствия выполнения Работы базовым требованиям являются основанием для разработки и реализации мероприятий по ее совершенствованию.

10.4. Перечень основных показателей, по которым проводится контроль.

10.4.1. Качественные показатели:

- выполнение Работы в соответствии с заявлениями (заявками) клиентов;

- отсутствие обоснованных жалоб на работу персонала поставщика Работы;

- удовлетворённость клиентов качеством и уровнем обслуживания.

10.4.2. Количественные показатели:

- количество обслуженных клиентов за отчетный период;

- количество отдаленных сельских населенных пунктов, куда были организованы выезды службы «Социальная мобильная служба»;

- количество выездов за отчетный период.

10.5. Перечень документов, которыми подтверждается фактическое значение показателей, подлежащих контролю:

- ежеквартальные и годовые отчеты установленной формы;

- устав, штатное расписание, распорядительные документы поставщика работы;

- положение о службе «Социальная мобильная служба»;

- справки, акты по результатам проведения проверок;

- информация об образовании сотрудников поставщика работы.

Утверждены

 приказом начальника

 УСЗН Большесельского МР

 от «\_25\_» июля 2012г. №20

Базовые требования к качеству
выполнения работы «Срочное социальное обслуживание в рамках службы **“Социальная парикмахерская”**», оказываемой муниципальным учреждением «Комплексный центр социального обслуживания населения» Большесельского МР в рамках полномочий Ярославской области, переданных на уровень муниципальных образований Ярославской области

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Получателями работы «Срочное социальное обслуживание в рамках службы “Социальная парикмахерская”» (далее - Работа) являются граждане пожилого возраста, инвалиды, граждане (далее - клиенты).

1.2. Работа выполняется муниципальным учреждением «Комплексный центр социального обслуживания населения» Большесельского МР, имеющим в составе отделения срочного социального обслуживания службу «Социальная парикмахерская» (далее – поставщик работы).

**2. НОРМАТИВНО-ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ РАБОТЫ**

Нормативно-правовое регулирование выполнения Работы осуществляется следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральным законом от 2 августа 1995 года № 122-ФЗ
«О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов»;

- Федеральным законом от 10 декабря 1995 года № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации»;

- постановлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 18 мая 2010 года № 59 «Об утверждении СанПиН 2.1.2.2631-10»;

- национальными стандартами Российской Федерации по социальному обслуживанию населения;

- Законом Ярославской области от 3 ноября 2005 г. № 60-з
«О социальном обслуживании населения Ярославской области»;

- постановлением Администрации Ярославской области от 04.04.2005 № 46-а «О Порядке и условиях социального обслуживания населения Ярославской области государственными учреждениями социального обслуживания»;

- постановлением Администрации Ярославской области от 23.11.2005
№ 187-а «Об оплате социальных услуг, предоставляемых населению Ярославской области в государственных учреждениях социального обслуживания»;

- постановлением Администрации Ярославской области от 26.12.2005
№ 215-а «О нормативах и нормах обеспечения в государственных учреждениях социального обслуживания Ярославской области»;

- приказом департамента труда и социальной поддержки населения Ярославской области от 05.03.2009 № 22 «Об утверждении государственных стандартов социального обслуживания населения Ярославской области»;

- настоящими базовыми требованиями к качеству выполнения Работы.

**3. СОСТАВ РАБОТЫ**

Выполнение Работы включает в себя предоставление парикмахерских услуг.

4. ПОРЯДОК ИНФОРМИРОВАНИЯ О ВЫПОЛНЕНИИ РАБОТЫ

4.1. Информация о порядке выполнения Работы предоставляется:

- непосредственно по месту нахождения поставщика работы;

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;

- публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и иных информационно-методических изданий), размещения на информационных стендах.

Состояние информации о поставщике работы, порядке и условиях выполнения Работы должно соответствовать требованиям закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», национальных стандартов Российской Федерации ГОСТ Р 52142-2003 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения», ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания».

4.2. Перечень поставщиков работы с указанием сведений о наименовании, местонахождении, контактных телефонах и адресах приведен в приложении № 1 к приказу департамента труда и социальной поддержки населения Ярославской области.

4.3. На информационном стенде поставщика работы размещаются следующие информационные материалы:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по выполнению Работы;

- извлечения из текста настоящих базовых требований к качеству;

- порядок и условия выполнения Работы;

- - права и обязанности клиента;

- местонахождение (кабинеты) сотрудников учреждения (с указанием фамилии, имени, отчества и должности), осуществляющих консультирование клиентов, прием документов и рассмотрение жалоб клиентов;

4.4. Информирование клиентов о порядке предоставления Работы производится поставщиком работы при личном обращении, по телефону, письменно.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан поставщик работы подробно и в корректной форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам, принимает все необходимые меры для ответа (при необходимости с привлечением других специалистов).

Ответственным за информирование населения о предоставляемой Работе является заведующая отделением срочного социального обслуживания и специалисты по социальной работе.

5. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТЫ

5.1. Для выполнения Работы клиентам необходимо представить следующие документы: документ, удостоверяющий личность гражданина, и (или) справку, свидетельство, удостоверение или иной документ установленного образца, свидетельствующий об отнесении клиента к указанным в разделе 1 настоящих базовых требований категориям. Документы предоставляются в подлинниках или в копии, заверенной в установленном порядке.

5.2. Основаниями для отказа в выполнении Работы являются:

- несоответствие заявителя категории граждан, указанных в разделе 1 настоящих базовых требований;

- при наличии у заявителя: инфекционных заболеваний кожи и волос; повышенной температуры тела, сыпи неясной этиологии; алкогольного (наркотического) опьянения;

- отсутствие документов, указанных в пункте 5.1 данного раздела.

5.3. Порядок обжалования получателем Работы действий поставщика работы.

Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принимаемых) в ходе принятия решения о предоставлении (отказе в предоставлении) социального обслуживания, проводится в соответствии с разделом 17 Порядка и условий социального обслуживания населения Ярославской области, утвержденным постановлением Администрации области от 04.04.2005 № 46-а «О Порядке и условиях социального обслуживания населения Ярославской области государственными учреждениями социального обслуживания».

5.4. Права получателя и поставщика работы.

5.4.1. При предоставлении Работы клиенты имеют право на:

- получение достоверной и своевременной информации о своих правах и обязанностях, порядке и формах предоставления Работы;

- конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной поставщику работы при выполнении Работы (такая информация является профессиональной тайной и не подлежит разглашению);

- уважительное и гуманное отношение со стороны поставщика работы;

- добровольное согласие на получение Работы;

- защиту своих прав и законных интересов, в том числе в судебном порядке.

5.4.2. Права поставщика работы регламентируются нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ярославской области и уставом поставщика работы. При выполнении Работы поставщик работы имеет право предоставлять клиентам по их желанию дополнительные социальные услуги на платной основе.

**6. ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТЫ**

6.1. Требования к организации выполнения Работы (наличие и состояние документов, укомплектованность поставщика работы специалистами и их квалификация, состояние информации о поставщике работы, правила и порядок предоставления Работы клиентам, наличие собственной и внешней системы (службы) контроля за деятельностью поставщика работы) утверждены национальными стандартами Российской Федерации:

- ГОСТ Р 52142-2003 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг», утверждённым и введённым в действие постановлением Госстандарта России от 24.11.2003 № 326-ст;

- ГОСТ Р 52496-2005 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения», утверждённым и введённым в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30.12.2005 № 533-ст;

- ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания», утверждённым и введённым в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30.12.2005 № 534-ст;

- ГОСТ Р 52883-2007 «Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания», утверждённым и введённым в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27.12.2007 № 561-ст;

- ГОСТ Р 53060-2008 «Социальное обслуживание населения. Документация учреждений социального обслуживания», утверждённым и введённым в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 17.12.2008 № 437-ст.

6.2. Поставщик работы должен быть обеспечен штатной численностью в соответствии с постановлением Администрации Ярославской области от 26.12.2005 № 215-а «О нормативах и нормах обеспечения в государственных учреждениях социального обслуживания Ярославской области»; помещениями, оборудованием и инвентарем, необходимыми для осуществления в соответствии с действующими нормативными требованиями к оказанию парикмахерских услуг.

Требования к размещению, устройству и оборудованию, предъявляемые к организации Работы, должны соответствовать СанПиН 2.1.2.2631-10, утвержденным постановлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 18 мая 2010 года № 59.

**7. ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТЫ**

Для организации предоставления Работы клиенты или их законные представители должны обратиться к поставщику работы своего муниципального района, городского округа, представив документы, указанные в пункте 5.1 раздела 5 настоящих базовых требований.

При выполнении Работы клиенты должны предъявить документ, удостоверяющий личность гражданина и произвести оплату по факту выполнения Работы.

8. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТУ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТЫ

8.1. Непосредственным результатом выполнения Работы является принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) клиенту парикмахерской услуги.

8.2. Конечным результатом выполнения Работы является оказание клиенту парикмахерской услуги.

**9. ЦЕНЫ И ТАРИФЫ НА ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТЫ**

9.1. Работа предоставляется клиенту на условиях полной оплаты в соответствии с тарифами, утвержденными постановлением Администрации области от 23.11.2005 № 187-а «Об оплате социальных услуг, предоставляемых населению Ярославской области в государственных учреждениях социального обслуживания».

9.2. Оплата Работы производится клиентом за наличный расчет по факту ее выполнения.

**10. ПОРЯДОК КОНТРОЛЯ СОБЛЮДЕНИЯ БАЗОВЫХ ТРЕБОВАНИЙ К КАЧЕСТВУ**

10.1. Порядок контроля за качеством выполнения Работы осуществляется в соответствии с национальными стандартами Российской Федерации ГОСТ Р 52142-2003 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения», принятым и введенным в действие постановлением Госстандарта России от 24 ноября 2003 года № 326-ст; ГОСТ Р 52496-2005 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения», утвержденным и введенным в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30 декабря 2005 года № 533-ст; ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания», утвержденным и введенным в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30 декабря 2005 года № 534-ст.

10.2. Контроль за качеством выполнения Работы осуществляется путем проведения плановых (не реже 1 раза в год) и внеплановых проверок. Сроки проведения плановых проверок определяются поставщиком работы. Внеплановые проверки могут осуществляться учредителем поставщика работы, департаментом труда и социальной поддержки населения Ярославской области или при наличии жалоб.

10.3. Результаты проведения проверок оформляют в виде отчетов, в которых отражают данные анализа соответствия показателей и результатов выполнения Работы установленным требованиям. Результаты контроля соответствия выполнения Работы базовым требованиям являются основанием для разработки и реализации мероприятий по ее совершенствованию.

10.4. Перечень основных показателей, по которым проводится контроль.

10.4.1. Качественные показатели:

- отсутствие обоснованных жалоб на работу персонала поставщика Работы;

- удовлетворённость клиентов качеством и уровнем обслуживания.

10.4.2. Количественные показатели:

- количество обслуженных клиентов за отчетный период;

- количество предоставленных парикмахерских услуг за отчетный период.

10.5. Перечень документов, которыми подтверждается фактическое значение показателей, подлежащих контролю:

- ежеквартальные и годовые отчеты установленной формы;

- устав, штатное расписание, распорядительные документы поставщика работы;

- положение о службе «Социальная парикмахерская»;

- справки, акты по результатам проведения проверок;

- информация об образовании сотрудников поставщика работы.

 Утверждены

 Приказом начальника

 УСЗН Большесельского МР

 от «25» июля 2012 г. № 25

 Базовые требования к качеству
выполнения работы «Срочное социальное обслуживание в рамках службы **“Социальный пункт проката средств реабилитации** ”», оказываемой муниципальным учреждением «Комплексный центр социального обслуживания населения» Большесельского МР в рамках полномочий Ярославской области, переданных на уровень муниципальных образований Ярославской области

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Получателями работы «Срочное социальное обслуживание в рамках службы “Социальный пункт проката средств реабилитации”» (далее - Работа) являются граждане пожилого возраста, инвалиды, граждане с временным расстройством здоровья в связи с перенесенными травмами, хирургическими операциями, болезнью (далее - клиенты).

1.2. Работа выполняется муниципальным бюджетными учреждением «Комплексный центр социального обслуживания населения» Большесельского МР, имеющими в составе отделения срочного социального обслуживания службу «Социальный пункт проката средств реабилитации» (далее – поставщик Работы).

**2. НОРМАТИВНО-ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ РАБОТЫ**

Нормативно-правовое регулирование Работы осуществляется следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральным законом от 2 августа 1995 года № 122-ФЗ «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов»;

- Федеральным законом от 10 декабря 1995 года № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации»;

- национальными стандартами Российской Федерации по социальному обслуживанию населения;

- Законом Ярославской области от 3 ноября 2005 г. № 60-з «О социальном обслуживании населения Ярославской области»;

- постановлением Администрации Ярославской области от 04.04.2005 № 46-а «О Порядке и условиях социального обслуживания населения Ярославской области государственными учреждениями социального обслуживания»;

- постановлением Администрации Ярославской области от 23.11.2005
№ 187-а «Об оплате социальных услуг, предоставляемых населению Ярославской области в государственных учреждениях социального обслуживания»;

- постановлением Администрации Ярославской области от 26.12.2005
№ 215-а «О нормативах и нормах обеспечения в государственных учреждениях социального обслуживания Ярославской области»;

- приказом департамента труда и социальной поддержки населения Ярославской области от 05.03.2009 № 22 «Об утверждении государственных стандартов социального обслуживания населения Ярославской области»;

- настоящими базовыми требованиями к качеству выполнения Работы.

**3. СОСТАВ РАБОТЫ**

Выполнение Работы включает в себя предоставление во временное пользование средств реабилитации, адаптации и ухода; лечебных аппаратов для домашнего пользования; средств, облегчающих передвижение; приспособлений для самообслуживания (далее – средства реабилитации).

4. ПОРЯДОК ИНФОРМИРОВАНИЯ О ВЫПОЛНЕНИИ РАБОТЫ

4.1. Информация о порядке выполнения Работы предоставляется:

- непосредственно по месту нахождения поставщика работы;

- с использованием средств телефонной связи.

- публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и иных информационно-методических изданий), размещения на информационных стендах.

Состояние информации о поставщике работы, порядке и условиях выполнения Работы должно соответствовать требованиям закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», национальных стандартов Российской Федерации ГОСТ Р 52142-2003 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения», ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания».

4.2. Перечень поставщиков работы с указанием сведений о наименовании, местонахождении, контактных телефонах и адресах приведен в приложении № 1 к приказу департамента труда и социальной поддержки населения Ярославской области.

4.3. На информационном стенде поставщика работы размещаются следующие информационные материалы:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по выполнению Работы;

- извлечения из текста настоящих базовых требований к качеству;

- положение о социальном пункте проката;

- перечень имеющихся средств реабилитации;

- тарифы пункта проката;

- образцы оформления документов, необходимых для выполнения Работы;

- местонахождение (кабинеты) сотрудников учреждения (с указанием фамилии, имени, отчества и должности), осуществляющих консультирование клиентов, прием документов и рассмотрение жалоб клиентов;

4.4. Информирование клиентов о порядке предоставления Работы производится поставщиком работы при личном обращении, по телефону, письменно.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан поставщик работы подробно и в корректной форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам, принимает все необходимые меры для ответа (при необходимости с привлечением других специалистов).

Ответственным за информирование населения о предоставляемой Работе является заведующая отделением и специалисты по социальной работе отделения срочного социального обслуживания.

5. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТЫ

5.1. Для выполнения Работы клиенты должны представить следующие документы:

- заявление гражданина (законного представителя);

- документ, удостоверяющий личность гражданина;

- справку, свидетельство, удостоверение или иной документ установленного образца, свидетельствующий об отнесении клиента к указанным в пункте 1.1 раздела 1 настоящих базовых требований категориям.

5.2. Основаниями для отказа в выполнении Работы являются:

- несоответствие заявителя категории граждан, указанных в пункте 1.1 раздела 1 настоящих базовых требований;

- отсутствие документов, указанных в пункте 5.1 данного раздела.

5.3. Выполнение Работы может быть прекращено:

- на основании личного заявления клиента;

- при истечении сроков предоставления Работы;

- при нарушении клиентом правил эксплуатации средств реабилитации, сроков временного пользования, оплаты Работы.

5.4. Порядок обжалования получателем Работы действий поставщика работы.

Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принимаемых) в ходе принятия решения о предоставлении (отказе в предоставлении) Работы, проводится в соответствии с разделом 17 Порядка и условий социального обслуживания населения Ярославской области, утвержденным постановлением Администрации области от 04.04.2005 № 46-а «О Порядке и условиях социального обслуживания населения Ярославской области государственными учреждениями социального обслуживания».

5.5. Права получателя и поставщика работы.

5.5.1. При предоставлении Работы клиенты имеют право на:

- получение достоверной и своевременной информации о своих правах и обязанностях, порядке и формах предоставления Работы;

- конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной поставщику работы при выполнении Работы (такая информация является профессиональной тайной и не подлежит разглашению);

- уважительное и гуманное отношение со стороны поставщика работы;

- добровольное согласие на получение Работы;

5.5.2. Права поставщика работы регламентируются нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ярославской области и уставом поставщика работы.

**6. ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТЫ**

6.1. Требования к организации выполнения Работы (наличие и состояние документов, укомплектованность поставщика работы специалистами и их квалификация, состояние информации о поставщике работы, правила и порядок предоставления Работы клиентам, наличие собственной и внешней системы (службы) контроля за деятельностью поставщика работы) утверждены национальными стандартами Российской Федерации:

- ГОСТ Р 52142-2003 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг», утверждённым и введённым в действие постановлением Госстандарта России от 24.11.2003 № 326-ст;

- ГОСТ Р 52496-2005 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения», утверждённым и введённым в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30.12.2005 № 533-ст;

- ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания», утверждённым и введённым в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30.12.2005 № 534-ст;

- ГОСТ Р 51079-2006 (ИСО 9999:2002) «Технические средства реабилитации людей с ограничениями жизнедеятельности. Классификация», утверждённым и введённым в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 11.05.2006 № 92-ст;

- ГОСТ Р 52882-2007 «Социальное обслуживание населения. Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания», утверждённым и введённым в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27.12.2007 № 560-ст;

- ГОСТ Р 52883-2007 «Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания», утверждённым и введённым в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27.12.2007 № 561-ст;

- ГОСТ Р 53060-2008 «Социальное обслуживание населения. Документация учреждений социального обслуживания», утверждённым и введённым в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 17.12.2008 № 437-ст.

6.2. Поставщик работы должен быть обеспечен помещением для хранения и демонстрации средств реабилитации; штатной численностью в соответствии с постановлением Администрации Ярославской области от 26.12.2005 № 215-а «О нормативах и нормах обеспечения в государственных учреждениях социального обслуживания Ярославской области».

**7. ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТЫ**

7.1. Для предоставления Работы клиенты или их законные представители должны обратиться к поставщику работы своего муниципального района, городского округа, представив документы, указанные в пункте 5.1 раздела 5 настоящих базовых требований.

7.2. Продолжительность предоставления в прокат средств реабилитации устанавливается поставщиком работы в зависимости от заявления клиента и очередности на конкретное средство реабилитации.

7.3. При выдаче клиенту средства реабилитации поставщик работы:

- проводит инструктаж по эксплуатации и применению средств реабилитации;

- заключает с клиентом договор, в котором указываются сроки предоставления в прокат средств реабилитации, стоимость Работы, права и обязанности клиента и поставщика работы.

**8. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТУ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТЫ**

8.1. Непосредственным результатом выполнения Работы является принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) клиенту в прокат средств реабилитации.

8.2. Конечным результатом выполнения Работы является предоставление клиенту в прокат средств реабилитации.

**9. ЦЕНЫ И ТАРИФЫ НА ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТЫ**

9.1. Работа предоставляется клиенту на условиях полной оплаты в соответствии с тарифами, утвержденными постановлением Администрации области от 23.11.2005 № 187-а «Об оплате социальных услуг, предоставляемых населению Ярославской области в государственных учреждениях социального обслуживания».

9.2. Оплата Работы производится клиентом за наличный расчет по факту ее предоставления.

**10. ПОРЯДОК КОНТРОЛЯ СОБЛЮДЕНИЯ БАЗОВЫХ ТРЕБОВАНИЙ К КАЧЕСТВУ**

10.1. Порядок контроля за качеством выполнения Работы осуществляется в соответствии с национальными стандартами Российской Федерации ГОСТ Р 52142-2003 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения», принятым и введенным в действие постановлением Госстандарта России от 24 ноября 2003 года № 326-ст; ГОСТ Р 52496-2005 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения», утвержденным и введенным в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30 декабря 2005 года № 533-ст; ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания», утвержденным и введенным в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30 декабря 2005 года № 534-ст.

10.2. Контроль за качеством выполнения Работы осуществляется путем проведения плановых (не реже 1 раза в год) и внеплановых проверок. Сроки проведения плановых проверок определяются поставщиком работы. Внеплановые проверки могут осуществляться учредителем поставщика работы, департаментом труда и социальной поддержки населения Ярославской области или при наличии жалоб.

10.3. Результаты проведения проверок оформляют в виде отчетов, в которых отражают данные анализа соответствия показателей и результатов выполнения Работы установленным требованиям. Результаты контроля соответствия выполнения Работы базовым требованиям являются основанием для разработки и реализации мероприятий по ее совершенствованию.

10.4. Перечень основных показателей, по которым проводится контроль.

10.4.1. Качественные показатели:

- выполнение Работы в соответствии с заявлениями (заявками) клиентов;

- отсутствие обоснованных жалоб на работу персонала поставщика Работы;

- расширение ассортимента пункта проката за счет приобретения современных средств реабилитации;

- удовлетворённость клиентов качеством и уровнем обслуживания.

10.4.2. Количественные показатели:

- количество обслуженных клиентов за отчетный период;

- количество предоставленных услуг за отчетный период;

- количество средств реабилитации.

10.5. Перечень документов, которыми подтверждается фактическое значение показателей, подлежащих контролю:

- ежеквартальные и годовые отчеты установленной формы;

- устав, штатное расписание, распорядительные документы поставщика работы;

- положение о службе «Социальный пункт проката средств реабилитации»;

- справки, акты по результатам проведения проверок;

- информация об образовании сотрудников поставщика работы.

 Утверждены

 приказом начальника

 УСЗН Большесельского МР

 от «25» июля 2012 г. № 20

Базовые требования к качеству выполнения работы

«Срочное социальное обслуживание в рамках службы «Консультирование,

в том числе в рамках службы «Единый социальный телефон», оказываемой муниципальным учреждением «Комплексный центр социального обслуживания населения» Большесельского муниципального района в рамках полномочий Ярославской области, переданных на уровень муниципальных образований Ярославской области

 **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Получателями работы «Срочное социальное обслуживание в рамках «Единого социального телефона» (далее – Работа) являются граждане Ярославской области (далее – клиенты).

 2. Работа выполняется муниципальным учреждением «Комплексный центр социального обслуживания населения» Большесельского МР, имеющими в составе отделения срочного социального обслуживания службу в рамках «Единого социального телефона» (далее – поставщик работы).

  **2. НОРМАТИВНО-ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ РАБОТЫ**

Нормативно-правовое регулирование государственной услуги осуществляется следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральным законом от 2 августа 1995 года № 122-ФЗ «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов»;

- Федеральным законом от 10 декабря 1995 года № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации»;

- национальными стандартами Российской Федерации по социальному обслуживанию населения;

- Законом Ярославской области от 3 ноября 2005 г. № 60-з «О социальном обслуживании населения Ярославской области»;

- постановлением Администрации Ярославской области от 04.04.2005 № 46-а «О Порядке и условиях социального обслуживания населения Ярославской области государственными учреждениями социального обслуживания»;

- постановлением Администрации Ярославской области от 23.11.2005
№ 187-а «Об оплате социальных услуг, предоставляемых населению Ярославской области в государственных учреждениях социального обслуживания»;

- постановлением Администрации Ярославской области от 26.12.2005
№ 215-а «О нормативах и нормах обеспечения в государственных учреждениях социального обслуживания Ярославской области»;

- постановлением Правительства области от 09.06.2011 № 440-п «О перечне гарантированных государством социальных услуг и о признании частично утратившим силу постановления Администрации области от 31.12.2004 № 211-а»;

- приказом департамента труда и социальной поддержки населения Ярославской области от 05.03.2009 № 22 «Об утверждении государственных стандартов социального обслуживания населения Ярославской области»;

- настоящими базовыми требованиями к качеству выполнения Работы.

 **3. СОСТАВ РАБОТЫ**

Работа включает в себя консультационные услуги по социальным, психологическим и юридическим вопросам, в том числе информационно-консультационные услуги в рамках Единого социального телефона по вопросам социального обслуживания; предоставления мер социальной поддержки отдельным категориям граждан (выплаты, компенсации, льготы); государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг; работы органов и учреждений социальной защиты населения.

В состав Работы не входит консультирование по вопросам
медицинского обслуживания; направления на лечение; лекарственного обеспечения.

4. ПОРЯДОК ИНФОРМИРОВАНИЯ О ВЫПОЛНЕНИИ РАБОТЫ

4.1. Информация о порядке выполнения Работы предоставляется:

- непосредственно по месту нахождения поставщика работы;

- с использованием средств телефонной связи;

-публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и иных информационно-методических изданий), размещения на информационных стендах.

Состояние информации о поставщике работы, порядке и условиях выполнения Работы должно соответствовать требованиям закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», национальных стандартов Российской Федерации ГОСТ Р 52142-2003 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения», ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания».

4.2. Перечень поставщиков работы с указанием сведений о наименовании, местонахождении, контактных телефонах и адресах приведен в приложении № 1 к приказу департамента труда и социальной поддержки населения Ярославской области.

4.3. На информационном стенде поставщика работы размещаются следующие информационные материалы:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по выполнению Работы;

- извлечения из текста настоящих базовых требований к качеству;

- порядок и условия выполнения Работы;

- права и обязанности клиента;

- местонахождение (кабинеты) сотрудников учреждения (с указанием фамилии, имени, отчества и должности), осуществляющих консультирование клиентов, прием документов и рассмотрение жалоб клиентов;

- порядок получения консультаций по вопросам выполнения Работы;

4.4. Информирование клиентов о порядке предоставления Работы производится поставщиком работы при личном обращении, по телефону, письменно.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан поставщик работы подробно и в корректной форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам, принимает все необходимые меры для ответа (при необходимости с привлечением других специалистов).

Ответственным за информирование населения о предоставляемой Работе является заведующая отделением срочного социального обслуживания и специалисты по социальной работе.

5. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТЫ

5.1. Выполнение работы осуществляется при обращении клиента: лично, по телефону, письменно.

5.2. Порядок обжалования получателем Работы действий поставщика работы.

Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принимаемых) в ходе принятия решения о предоставлении (отказе в предоставлении) социального обслуживания, проводится в соответствии с разделом 17 Порядка и условий социального обслуживания населения Ярославской области, утвержденным постановлением Администрации области от 04.04.2005 № 46-а «О Порядке и условиях социального обслуживания населения Ярославской области государственными учреждениями социального обслуживания».

5.3. Права получателя и поставщика работы.

5.3.1. При предоставлении Работы клиенты имеют право на:

- получение достоверной и своевременной информации о своих правах и обязанностях, порядке и формах предоставления Работы;

- конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной поставщику работы при выполнении Работы (такая информация является профессиональной тайной и не подлежит разглашению);

- уважительное и гуманное отношение со стороны поставщика работы;

- добровольное согласие на получение Работы;

- защиту своих прав и законных интересов, в том числе в судебном порядке.

5.3.2. Права поставщика работы регламентируются нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ярославской области и уставом поставщика работы. При выполнении Работы поставщик работы имеет право предоставлять клиентам по их желанию дополнительные социальные услуги на платной основе.

 **6. ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТЫ**

6.1. Требования к организации выполнения Работы (наличие и состояние документов, укомплектованность поставщика работы специалистами и их квалификация, состояние информации о поставщике работы, правила и порядок предоставления Работы клиентам, наличие собственной и внешней системы (службы) контроля за деятельностью поставщика работы) утверждены национальными стандартами Российской Федерации:

- ГОСТ Р 52142-2003 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг», утверждённым и введённым в действие постановлением Госстандарта России от 24.11.2003 № 326-ст;

- ГОСТ Р 52496-2005 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения», утверждённым и введённым в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30.12.2005 № 533-ст;

- ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания», утверждённым и введённым в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30.12.2005 № 534-ст;

- ГОСТ Р 52883-2007 «Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания», утверждённым и введённым в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27.12.2007 № 561-ст;

- ГОСТ Р 53060-2008 «Социальное обслуживание населения. Документация учреждений социального обслуживания», утверждённым и введённым в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 17.12.2008 № 437-ст.

6.2. Поставщик работы должен быть обеспечен штатной численностью в соответствии с постановлением Администрации Ярославской области от 26.12.2005 № 215-а «О нормативах и нормах обеспечения в государственных учреждениях социального обслуживания Ярославской области»; помещением для приема заявителей, средствами телефонной связи.

 **7. ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТЫ**

 Для организации предоставления Работы клиенты или их законные представители должны обратиться лично, по телефону, письменно к поставщику работы своего муниципального района, городского округа.

При выполнении Работы поставщик работы:

- регистрирует обращение клиента (с указанием даты и цели обращения);

- информирует (консультирует) клиента по интересующему вопросу (при отсутствии безотлагательной возможности ответа на поставленный вопрос поставщик работы имеет право на дополнительную проработку вопроса в течение 2 рабочих дней).

**8. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТУ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТЫ**

8.1. Непосредственным результатом выполнения Работы является регистрация обращения клиента.

8.2. Конечным результатом выполнения Работы является оказание клиенту консультационной услуги.

**9. ЦЕНЫ И ТАРИФЫ НА ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТЫ**

Выполнение Работы осуществляется на бесплатной основе.

**10. ПОРЯДОК КОНТРОЛЯ СОБЛЮДЕНИЯ БАЗОВЫХ ТРЕБОВАНИЙ К КАЧЕСТВУ**

10.1. Порядок контроля за качеством выполнения Работы осуществляется в соответствии с национальными стандартами Российской Федерации ГОСТ Р 52142-2003 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения», принятым и введенным в действие постановлением Госстандарта России от 24 ноября 2003 года
№ 326-ст; ГОСТ Р 52496-2005 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения», утвержденным и введенным в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30 декабря 2005 года
№ 533-ст; ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания», утвержденным и введенным в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30 декабря 2005 года № 534-ст.

10.2. Контроль за качеством выполнения Работы осуществляется путем проведения плановых (не реже 1 раза в год) и внеплановых проверок. Сроки проведения плановых проверок определяются поставщиком работы. Внеплановые проверки могут осуществляться учредителем поставщика работы, департаментом труда и социальной поддержки населения Ярославской области или при наличии жалоб.

10.3. Результаты проведения проверок оформляют в виде отчетов, в которых отражают данные анализа соответствия показателей и результатов выполнения Работы установленным требованиям. Результаты контроля соответствия выполнения Работы базовым требованиям являются основанием для разработки и реализации мероприятий по ее совершенствованию.

10.4. Перечень основных показателей, по которым проводится контроль.

10.4.1. Качественные показатели:

- выполнение Работы в соответствии с обращениями клиентов;

- отсутствие обоснованных жалоб на работу персонала поставщика Работы;

- удовлетворённость клиентов качеством и уровнем обслуживания.

10.4.2. Количественные показатели:

- количество обслуженных клиентов за отчетный период, в том числе в рамках Единого социального телефона;

- количество предоставленных консультационных услуг.

10.5. Перечень документов, которыми подтверждается фактическое значение показателей, подлежащих контролю:

- ежеквартальные и годовые отчеты установленной формы;

- устав, штатное расписание, распорядительные документы поставщика работы;

- положение о службе «Единый социальный телефон»;

- справки, акты по результатам проведения проверок;

- информация об образовании сотрудников поставщика работы.