

**Управление социальной защиты населения администрации
Большесельского муниципального района**

ПРИКАЗ

от « 24 » декабря 2012 __ № 36 __
с. Большое Село

**Об утверждении базовых требований к качеству предоставления (выполнения)
государственных услуг (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 предоставления государственных услуг, оказываемых МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Большесельского муниципального района»:
- « Социальное обслуживание в отделении социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов»
- « Социальное обслуживание в отделении специализированного социально-медицинского обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов»
- « Социальное обслуживание в отделении временного проживания граждан пожилого возраста и инвалидов»
- « Социальное обслуживание в социально - реабилитационном отделении без организации проживания граждан пожилого возраста и инвалидов»
- « Социальное обслуживание в отделении социального обслуживания в специальных жилых домах для ветеранов»

Приказ № 34 от 19.12.2011 г. « Об утверждении базовых требований к качеству предоставления (выполнения) государственных услуг (работ), оказываемых Муниципальным учреждением «Комплексный центр социального обслуживания населения» Большесельского муниципального района считать утратившим силу.

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

Базовые требования к качеству предоставления государственной услуги «**Социальное обслуживание в отделении социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов**», оказываемой МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Большесельского муниципального района»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Получателями государственной услуги в отделении «Социальное обслуживание на дому граждан пожилого возраста и инвалидов» (далее - государственная услуга) являются нуждающиеся в постоянном или временном (до шести месяцев) нестационарном социальном обслуживании одинокие граждане пожилого возраста (одинокие супружеские пары) и граждане пожилого возраста (женщины старше 55 лет, мужчины старше 60 лет), частично утратившие способность к самообслуживанию в связи с преклонным возрастом, болезнью, инвалидностью (далее - клиенты).

Государственная услуга предоставляется муниципальным учреждением «Комплексный центр социального обслуживания населения» Большесельского МР (далее – поставщик государственной услуги).

2. НОРМАТИВНО – ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

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»;
- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 27 июля 1999 года № 32 «Об утверждении методических рекомендаций по организации деятельности государственного (муниципального) учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения»;
- 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 предоставления государственной услуги.

3. СОСТАВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

3.1. Государственная услуга включает в себя оказание клиентам социально-бытового обслуживания в надомных условиях.

3.2. Государственная услуга предоставляется в объеме, предусмотренном перечнем гарантированных государством социальных услуг, предоставляемых отделениями социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов, 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».

4. ПОРЯДОК ИНФОРМИРОВАНИЯ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

4.1. Информация о порядке выполнения государственной услуги предоставляется:

- непосредственно по месту нахождения поставщика государственной услуги;
- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и иных информационно-методических изданий), размещения на информационных стендах.

Состояние информации о поставщике государственной услуги, порядке и условиях предоставления государственной услуги 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 государственной услуги размещаются следующие информационные материалы:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;
- извлечения из текста настоящих базовых требований к качеству;
- порядок и условия предоставления государственной услуги;
- перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- образцы оформления документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- 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 предоставления государственной услуги;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, задействованных в предоставлении государственной услуги.

4.3. Информирование клиентов о порядке предоставления государственной услуги производится поставщиком государственной услуги при личном обращении, по телефону, письменно, по электронной почте.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан поставщик государственной услуги 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 государственной услуге является директор поставщика государственной услуги.

5. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

5.1. Для получения государственной услуги клиенты должны представить следующие документы:

- заявление;
- документ, удостоверяющей личность гражданина;
- справку лечебно-профилактического учреждения здравоохранения о состоянии здоровья и нуждаемости в социальном обслуживании на дому, а также отсутствии у заявителя медицинских противопоказаний к социальному обслуживанию на дому;
- справку, свидетельство, удостоверение или иной документ установленного образца о праве на льготы в соответствии с действующим законодательством (при наличии);
- акт обследования условий проживания заявителя (составляется поставщиком государственной услуги).

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

5.2. Поставщик государственной услуги:

- в течение 5 рабочих дней с момента поступления заявления организует обследование условий проживания заявителя, по результатам которого составляется акт обследования условий проживания заявителя;
- в течение 5 рабочих дней с момента поступления заявления на основании документов, указанных в пункте 5.1 данного раздела базовых требований к качеству, принимает решение о предоставлении заявителю государственной услуги или выносит мотивированное решение об отказе в социальном обслуживании на дому по основаниям, предусмотренным пунктом 5.3 данного раздела базовых требований к качеству, о чем письменно сообщает заявителю в течение 3 рабочих дней с момента принятия решения, в том числе в электронном виде, если заявление было представлено в форме электронного документа.

5.3. Заявителю может быть отказано в предоставлении государственной услуги в следующих случаях:

- несоответствие заявителя категории граждан, указанных в разделе 1 настоящих базовых требований;
- если заявитель является бактерио- или вирусоносителем;
- при наличии у заявителя: хронического алкоголизма, наркологической зависимости, карантинных инфекционных заболеваний, активных форм туберкулеза, тяжелых психических расстройств, венерических и других заболеваний, требующих лечения в специализированных учреждениях здравоохранения.

5.4. Предоставление государственной услуги может быть прекращено:

- на основании личного заявления клиента;
- при истечении сроков обслуживания;
- при выявлении у клиента медицинских противопоказаний;
- в случае нарушения клиентом условий договора о социальном обслуживании на дому.

Прекращение предоставления клиенту государственной услуги оформляется приказом поставщика государственной услуги.

5.5. При отказе клиента от предоставляемой ему государственной услуги и при условии, что такой отказ может повлечь ухудшение его состояния, клиенту или его законному представителю должны быть разъяснены последствия принятого решения. Отказ от предоставляемой клиенту государственной услуги оформляется письменным заявлением клиента или его законного представителя, подтверждающим получение информации о последствиях отказа.

5.6. Порядок обжалования получателем государственной услуги действий поставщика государственной услуги.

Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принимаемых) в ходе принятия решения о предоставлении (отказе в предоставлении) государственной услуги, 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».

5.7. Права получателя и поставщика государственной услуги.

5.7.1. При получении государственной услуги клиенты имеют право на:

- получение достоверной и своевременной информации о своих правах и обязанностях, порядке и формах предоставления государственной услуги;
- конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной поставщику государственной услуги при выполнении государственной услуги (такая информация является профессиональной тайной и не подлежит разглашению);
- уважительное и гуманное отношение со стороны поставщика государственной услуги;
- добровольное согласие на получение государственной услуги;
- защиту своих прав и законных интересов, в том числе в судебном порядке.

5.7.2. Права поставщика государственной услуги регламентируются нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ярославской области и уставом учреждения. При предоставлении государственной услуги поставщик государственной услуги имеет право предоставлять клиентам по их желанию дополнительные социальные услуги на платной основе.

6. ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

6.1. Требования к организации предоставления государственной услуги (наличие и состояние документов, условия размещения поставщика государственной услуги, укомплектованность поставщика государственной услуги специалистами и их квалификация, специальное и табельное техническое оснащение поставщика государственной услуги (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.), состояние информации о поставщике государственной услуги, правила и порядок предоставления государственной услуги клиентам, наличие собственной и внешней системы (службы) контроля за деятельностью поставщика государственной услуги) 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 государственной услуги 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 и электронного сообщения.

7. ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с порядком и условиями предоставления социального обслуживания в отделениях социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов, утвержденном постановлением Администрации области от 04.04.2005 № 46-а «О порядке и условиях социального обслуживания населения Ярославской области».

8. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

8.1. Непосредственным результатом предоставления государственной услуги является принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) клиенту государственной услуги.

8.2. Конечным результатом предоставления государственной услуги является своевременное и качественное предоставление клиенту государственной услуги.

9. ЦЕНЫ И ТАРИФЫ НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Государственная услуга предоставляется бесплатно в рамках перечня гарантированных государством социальных услуг, предоставляемых отделениями социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов, 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» и в объеме, утвержденном 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 предоставления государственной услуги 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 предоставления государственной услуги осуществляется путем проведения плановых (не реже 1 раза в год) и внеплановых проверок. Сроки проведения плановых проверок определяются поставщиком государственной услуги. Внеплановые проверки могут осуществляться учредителем поставщика государственной услуги, 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 предоставления государственной услуги установленным требованиям. Результаты контроля соответствия предоставления государственной услуги 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 государственной услуги;

- удовлетворённость клиентов качеством и уровнем обслуживания.

10.4.2. Количественные показатели:

- количество обслуженных клиентов за отчетный период;

- количество предоставленных услуг.

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

- ежеквартальные и годовые отчеты установленной формы;

- устав, штатное расписание, распорядительные документы поставщика государственной услуги;

- положение об отделении социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов;
- справки, акты по результатам проведения проверок;
- информация об образовании сотрудников поставщика государственной услуги.

УТВЕРЖДЕНЫ
приказом начальника
УСЗН Большесельского
муниципального района
от «24» декабря 2012 № 36

Базовые требования к качеству предоставления государственной услуги **«Социальное обслуживание в отделении специализированного социально-медицинского обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов»**, оказываемой МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Большесельского муниципального района»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Получателями государственной услуги «Социальное обслуживание в отделении специализированного социально-медицинского обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов» (далее - государственная услуга) являются нуждающиеся в постоянном или временном (до шести месяцев) нестационарном социальном обслуживании граждане пожилого возраста (женщины старше 55 лет, мужчины старше 60 лет), инвалиды (в том числе дети-инвалиды), частично утратившие способность к самообслуживанию в связи с преклонным возрастом, болезнью, инвалидностью, страдающие психическими расстройствами (в стадии ремиссии), туберкулезом (за исключением активной формы), тяжелыми заболеваниями (в том числе онкологическими) в поздних стадиях (далее - клиенты).

Государственная услуга предоставляется муниципальным учреждением «Комплексный центр социального обслуживания населения» Большесельского МР (далее – поставщик государственной услуги).

2. НОРМАТИВНО - ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

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»;
- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 27 июля 1999 года № 32 «Об утверждении методических рекомендаций по организации деятельности государственного (муниципального) учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения»;
- 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 предоставления государственной услуги.

3. СОСТАВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

3.1. Государственная услуга включает в себя оказание гражданам социально-бытового обслуживания и доврачебной медицинской помощи в надомных условиях.

3.2. Государственная услуга предоставляется в объеме, предусмотренном перечнем гарантированных государством социальных услуг, предоставляемых отделениями специализированного социально-медицинского обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов, 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».

4. ПОРЯДОК ИНФОРМИРОВАНИЯ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

4.1. Информация о порядке выполнения государственной услуги предоставляется:

- непосредственно по месту нахождения поставщика государственной услуги;

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и иных информационно-методических изданий), размещения на информационных стендах.

Состояние информации о поставщике государственной услуги, порядке и условиях предоставления государственной услуги 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 государственной услуги размещаются следующие информационные материалы:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;

- извлечения из текста настоящих базовых требований к качеству;

- порядок и условия предоставления государственной услуги;

- перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

- образцы оформления документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

- 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 предоставления государственной услуги;

- порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, задействованных в предоставлении государственной услуги.

4.3. Информирование клиентов о порядке предоставления государственной услуги производится поставщиком государственной услуги при личном обращении, по телефону, письменно, по электронной почте.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан поставщик государственной услуги 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 государственной услуге является директор поставщика государственной услуги.

5. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

5.1. Для получения государственной услуги клиенты должны представить следующие документы:

- заявление;
- документ, удостоверяющей личность гражданина;
- справку лечебно-профилактического учреждения здравоохранения о состоянии здоровья и нуждаемости в социальном обслуживании на дому, а также отсутствии у заявителя медицинских противопоказаний к социальному обслуживанию на дому;
- справку, свидетельство, удостоверение или иной документ установленного образца о праве на льготы в соответствии с действующим законодательством (при наличии);
- акт обследования условий проживания заявителя (составляется поставщиком государственной услуги).

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

5.2. Поставщик государственной услуги:

- в течение 5 рабочих дней с момента поступления заявления организует обследование условий проживания заявителя, по результатам которого составляется акт обследования условий проживания заявителя;
- в течение 5 рабочих дней с момента поступления заявления на основании документов, указанных в пункте 5.1 данного раздела базовых требований к качеству, принимает решение о предоставлении заявителю государственной услуги или выносит мотивированное решение об отказе в социальном обслуживании на дому по основаниям, предусмотренным пунктом 5.3 данного раздела базовых требований к качеству, о чем письменно сообщает заявителю в течение 3 рабочих дней с момента принятия решения, в том числе в электронном виде, если заявление было представлено в форме электронного документа.

5.3. Заявителю может быть отказано в предоставлении государственной услуги в следующих случаях:

- несоответствие заявителя категории граждан, указанных в разделе 1 настоящих базовых требований;
- если заявитель является бактерио- или вирусносителем;
- при наличии у заявителя: хронического алкоголизма, наркологической зависимости, карантинных инфекционных заболеваний, активных форм туберкулеза, тяжелых психических расстройств, венерических и других заболеваний, требующих лечения в специализированных учреждениях здравоохранения.

5.4. Предоставление государственной услуги может быть прекращено:

- на основании личного заявления клиента;
- при истечении сроков обслуживания;
- при выявлении у клиента медицинских противопоказаний;
- в случае нарушения клиентом условий договора о социальном обслуживании на дому.

Прекращение предоставления клиенту государственной услуги оформляется приказом поставщика государственной услуги.

5.5. При отказе клиента от предоставляемой ему государственной услуги и при условии, что такой отказ может повлечь ухудшение его состояния, клиенту или его законному представителю должны быть разъяснены последствия принятого решения. Отказ от предоставляемой клиенту государственной услуги оформляется письменным заявлением клиента или его законного представителя, подтверждающим получение информации о последствиях отказа.

5.4. Порядок обжалования получателем государственной услуги действий поставщика государственной услуги.

Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принимаемых) в ходе принятия решения о предоставлении (отказе в предоставлении) государственной услуги, 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 государственной услуги.

5.5.1. При получении государственной услуги клиенты имеют право на:

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

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

- уважительное и гуманное отношение со стороны поставщика государственной услуги;

- добровольное согласие на получение государственной услуги;

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

5.5.2. Права поставщика государственной услуги регламентируются нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ярославской области и уставом учреждения. При предоставлении государственной услуги поставщик государственной услуги имеет право предоставлять клиентам по их желанию дополнительные социальные услуги на платной основе.

6. ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

6.1. Требования к организации предоставления государственной услуги (наличие и состояние документов, условия размещения поставщика государственной услуги, укомплектованность поставщика государственной услуги специалистами и их квалификация, специальное и табельное техническое оснащение поставщика государственной услуги (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.), состояние информации о поставщике государственной услуги, правила и порядок предоставления государственной услуги клиентам, наличие собственной и внешней системы (службы) контроля за деятельностью поставщика государственной услуги) 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 государственной услуги 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 и электронного сообщения.

7. ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с порядком и условиями предоставления социального обслуживания в отделениях социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов, утвержденном постановлением Администрации области от 04.04.2005 № 46-а «О порядке и условиях социального обслуживания населения Ярославской области».

8. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

8.1. Непосредственным результатом предоставления государственной услуги является принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) клиенту государственной услуги.

8.2. Конечным результатом предоставления государственной услуги является своевременное и качественное предоставление клиенту государственной услуги.

9. ЦЕНЫ И ТАРИФЫ НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Государственная услуга предоставляется бесплатно в рамках перечня гарантированных государством социальных услуг, предоставляемых отделениями специализированного социально-медицинского обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов, 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» и в объеме, утвержденном 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 предоставления государственной услуги 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 предоставления государственной услуги осуществляется путем проведения плановых (не реже 1 раза в год) и внеплановых проверок. Сроки проведения плановых проверок определяются поставщиком государственной услуги. Внеплановые проверки могут осуществляться учредителем поставщика государственной услуги, 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 предоставления государственной услуги установленным требованиям. Результаты контроля соответствия предоставления государственной услуги 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 государственной услуги;

- удовлетворённость клиентов качеством и уровнем обслуживания.

10.4.2. Количественные показатели:

- количество обслуженных клиентов за отчетный период;
- количество предоставленных услуг.

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

- ежеквартальные и годовые отчеты установленной формы;
- устав, штатное расписание, распорядительные документы поставщика государственной услуги;
- положение об отделении специализированного социально-медицинского обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов;
- справки, акты по результатам проведения проверок;
- информация об образовании сотрудников поставщика государственной услуги.

УТВЕРЖДЕНЫ
приказом начальника
УСЗН Большесельского
муниципального района
от «24» декабря 2012 № 36

Базовые требования к качеству предоставления государственной услуги **«Социальное обслуживание в отделении временного проживания граждан пожилого возраста и инвалидов»**, оказываемой МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Большесельского муниципального района»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Получателями государственной услуги «Социальное обслуживание в отделениях временного проживания граждан пожилого возраста и инвалидов» (далее - государственная услуга) являются одинокие граждане пожилого возраста и инвалиды, полностью или частично сохранившие способность к самообслуживанию и свободному передвижению и временно нуждающиеся в уходе, а также граждане из их числа, проживающих в семьях, члены которых по объективным причинам (болезнь, убытие в командировку или отпуск и т.д.) временно не могут осуществлять за ними уход (далее - клиенты).

Государственная услуга предоставляется муниципальным учреждением «Комплексный центр социального обслуживания населения» Большесельского муниципального района (далее – поставщик государственной услуги).

2. НОРМАТИВНО – ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

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»;
- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 27 июля 1999 года № 32 «Об утверждении методических рекомендаций по организации деятельности государственного (муниципального) учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения»;
- постановлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 23 ноября 2009 года № 71 «Об утверждении СанПиН 2.1.2.2564-09»;
- 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 предоставления государственной услуги.

3. СОСТАВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

3.1. Государственная услуга включает в себя предоставление клиентам на срок до 6 месяцев благоустроенного жилья, оказания бытовых, санитарно-гигиенических услуг, медицинской помощи (при необходимости), а также организацию их питания и досуга.

3.2. Государственная услуга предоставляется в объеме, предусмотренном перечнем гарантированных государством социальных услуг, предоставляемых отделениями временного проживания граждан пожилого возраста и инвалидов, 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».

4. ПОРЯДОК ИНФОРМИРОВАНИЯ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

4.1. Информация о порядке выполнения государственной услуги предоставляется:

- непосредственно по месту нахождения поставщика государственной услуги;

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и иных информационно-методических изданий), размещения на информационных стендах.

Состояние информации о поставщике государственной услуги, порядке и условиях предоставления государственной услуги 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 государственной услуги размещаются следующие информационные материалы:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;

- извлечения из текста настоящих базовых требований к качеству;

- порядок и условия предоставления государственной услуги;

- перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

- образцы оформления документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

- 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 предоставления государственной услуги;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, задействованных в предоставлении государственной услуги.

4.3. Информирование клиентов о порядке предоставления государственной услуги производится поставщиком государственной услуги при личном обращении, по телефону, письменно, по электронной почте.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан поставщик государственной услуги 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 государственной услуге является директор поставщика государственной услуги.

5. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

5.1. Для получения государственной услуги клиенты должны представить следующие документы:

- заявление;
- документ, удостоверяющий личность гражданина;
- медицинскую справку, выданную лечебно-профилактическим учреждением здравоохранения, о состоянии здоровья и отсутствии медицинских противопоказаний к зачислению на социальное обслуживание;
- справку о размере пенсии, выданной органом, осуществляющим пенсионное обеспечение;
- справку, свидетельство, удостоверение или иной документ установленного образца о праве на льготы в соответствии с действующим законодательством (для получения социального обслуживания в преимущественном порядке);
- индивидуальную программу реабилитации (при наличии).

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

5.2. Поставщик государственной услуги в течение 5 рабочих дней с момента поступления заявления на основании документов, указанных в пункте 5.1. данного раздела базовых требований, принимает решение о предоставлении заявителю государственной услуги или выносит мотивированное решение об отказе в ее предоставлении при наличии противопоказаний, предусмотренных пунктом 5.3. данного раздела базовых требований, о чем письменно сообщает заявителю в течение трех рабочих дней с момента принятия решения с указанием причин отказа и порядка его обжалования.

5.3. Заявителю может быть отказано в предоставлении государственной услуги в следующих случаях:

- несоответствие заявителя категории граждан, указанных в разделе 1 настоящих базовых требований;
- если заявитель является бактерио- или вирусносителем;
- при наличии у заявителя: хронического алкоголизма, наркологической зависимости, карантинных инфекционных заболеваний, активных форм туберкулеза, тяжелых психических расстройств, венерических и других заболеваний, требующих лечения в специализированных учреждениях здравоохранения.

5.4. Предоставление государственной услуги может быть прекращено:

- на основании личного заявления клиента;
- при истечении сроков обслуживания;
- при выявлении у клиента медицинских противопоказаний;
- в случае нарушения клиентом условий договора о социальном обслуживании.

Прекращение предоставления клиенту государственной услуги оформляется приказом поставщика государственной услуги.

5.5. При отказе клиента от предоставляемой ему государственной услуги и при условии, что такой отказ может повлечь ухудшение его состояния, клиенту или его законному представителю должны быть разъяснены последствия принятого решения. Отказ от предоставляемой клиенту государственной услуги оформляется письменным заявлением клиента или его законного представителя, подтверждающим получение информации о последствиях отказа.

5.6. Порядок обжалования получателем государственной услуги действий поставщика государственной услуги.

Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принимаемых) в ходе принятия решения о предоставлении (отказе в предоставлении) государственной услуги, 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».

5.7. Права получателя и поставщика государственной услуги.

5.7.1. При получении государственной услуги клиенты имеют право на:

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

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

- уважительное и гуманное отношение со стороны поставщика государственной услуги;

- добровольное согласие на получение государственной услуги;

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

5.7.2. Права поставщика государственной услуги регламентируются нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ярославской области и уставом учреждения. При предоставлении государственной услуги поставщик государственной услуги имеет право предоставлять клиентам по их желанию дополнительные социальные услуги на платной основе.

6. ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

6.1. Требования к организации предоставления государственной услуги (требования к помещениям и условиям размещения поставщика государственной услуги, наличие и состояние документов, укомплектованность поставщика государственной услуги специалистами и их квалификация, специальное и табельное техническое оснащение поставщика государственной услуги (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.), состояние информации о поставщике государственной услуги, правила и порядок предоставления государственной услуги клиентам, наличие собственной и внешней системы (службы) контроля за деятельностью поставщика государственной услуги) утверждены постановлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 23 ноября 2009 года № 71 «Об утверждении СанПиН 2.1.2.2564-09» и 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», утвержденным и введенным 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», утвержденным и введенным в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 17.12.2008 № 437-ст.

6.2. Поставщик государственной услуги должен быть обеспечен штатной численностью, мягким инвентарем, автотранспортом, организацией питания 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 для проживания и социального обслуживания клиентов в соответствии с постановлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 23 ноября 2009 года № 71 «Об утверждении СанПиН 2.1.2.2564-09»; средствами телефонной связи и электронного сообщения.

7. ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с порядком и условиями предоставления социального обслуживания в отделениях социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов, утвержденными постановлением Администрации области от 04.04.2005 № 46-а «О порядке и условиях социального обслуживания населения Ярославской области».

8. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

8.1. Непосредственным результатом предоставления государственной услуги является принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) клиенту государственной услуги.

8.2. Конечным результатом предоставления государственной услуги является своевременное и качественное предоставление клиенту государственной услуги.

9. ЦЕНЫ И ТАРИФЫ НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Порядок и условия предоставления государственной услуги утверждены постановлениями Администрации Ярославской области от 04.04.2005 № 46-а «О порядке и условиях социального обслуживания населения Ярославской области государственными учреждениями социального обслуживания» и 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 предоставления государственной услуги 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 предоставления государственной услуги осуществляется путем проведения плановых (не реже 1 раза в год) и внеплановых проверок. Сроки проведения плановых проверок определяются поставщиком государственной услуги. Внеплановые проверки могут осуществляться учредителем поставщика государственной услуги, 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 предоставления государственной услуги установленным требованиям. Результаты контроля соответствия предоставления государственной услуги 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 государственной услуги;

- удовлетворённость клиентов качеством и уровнем обслуживания.

10.4.2. Количественные показатели:

- количество обслуженных клиентов за отчетный период;

- количество предоставленных пакетов услуг.

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

- ежеквартальные и годовые отчеты установленной формы;

- устав, штатное расписание, распорядительные документы поставщика государственной услуги;

- положение об отделении временного проживания граждан пожилого возраста и инвалидов;

- справки, акты по результатам проведения проверок;

- информация об образовании сотрудников поставщика государственной услуги.

УТВЕРЖДЕНЫ
приказом начальника
УСЗН Большесельского
муниципального района
от «24» декабря 2012 № 36

Базовые требования к качеству предоставления государственной услуги «**Социальное обслуживание в социально реабилитационном отделении без организации проживания граждан пожилого возраста и инвалидов**», оказываемой МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Большесельского муниципального района»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Получателями государственной услуги «Социальное обслуживание в социально-реабилитационных отделениях без организации проживания граждан пожилого возраста и инвалидов» (далее - государственная услуга) являются граждане пожилого возраста (мужчины старше 60 лет, женщины старше 55 лет) и инвалиды, сохранившие способность к самообслуживанию и передвижению, не имеющие медицинских противопоказаний к зачислению на социальное обслуживание (далее - клиенты).

Государственная услуга предоставляется муниципальным учреждением «Комплексный центр социального обслуживания населения» Большесельского муниципального района (далее – поставщик государственной услуги).

2. НОРМАТИВНО - ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

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»;

- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 27 июля 1999 года № 32 «Об утверждении методических рекомендаций по организации деятельности государственного (муниципального) учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения»;
- 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 предоставления государственной услуги.

3. СОСТАВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

3.1. Государственная услуга включает в себя комплекс социально-реабилитационных мероприятий без организации проживания в отделении.

3.2. Государственная услуга предоставляется в объеме, предусмотренном перечнем гарантированных государством социальных услуг, предоставляемых социально-реабилитационными отделениями, 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».

4. ПОРЯДОК ИНФОРМИРОВАНИЯ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

4.1. Информация о порядке выполнения государственной услуги предоставляется:

- непосредственно по месту нахождения поставщика государственной услуги;
- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и иных информационно-методических изданий), размещения на информационных стендах.

Состояние информации о поставщике государственной услуги, порядке и условиях предоставления государственной услуги 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 государственной услуги размещаются следующие информационные материалы:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;
- извлечения из текста настоящих базовых требований к качеству;

- порядок и условия предоставления государственной услуги;
- перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- образцы оформления документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- 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 предоставления государственной услуги;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, задействованных в предоставлении государственной услуги.

4.3. Информирование клиентов о порядке предоставления государственной услуги производится поставщиком государственной услуги при личном обращении, по телефону, письменно, по электронной почте.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан поставщик государственной услуги 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 государственной услуге является директор поставщика государственной услуги.

5. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

5.1. Для получения государственной услуги клиенты должны представить следующие документы:

- заявление гражданина пожилого возраста, инвалида;
- документ, удостоверяющий личность гражданина;
- медицинскую справку, выданную лечебно-профилактическим учреждением здравоохранения, о состоянии здоровья и отсутствии медицинских противопоказаний к зачислению на социальное обслуживание;
- справку о размере пенсии, выданной органом, осуществляющим пенсионное обеспечение;
- индивидуальную программу реабилитации (при наличии).

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

5.2. Поставщик государственной услуги в течение 5 рабочих дней с момента поступления заявления на основании документов, указанных в пункте 5.1. данного раздела базовых требований, принимает решение о предоставлении заявителю государственной услуги или выносит мотивированное решение об отказе в ее предоставлении при наличии противопоказаний, предусмотренных пунктом 5.3. данного раздела базовых требований, о чем письменно сообщает заявителю в течение трех рабочих дней с момента принятия решения с указанием причин отказа и порядка его обжалования.

5.3. Заявителю может быть отказано в предоставлении государственной услуги в следующих случаях:

- несоответствие заявителя категории граждан, указанных в разделе 1 настоящих базовых требований;
- если заявитель является бактерио- или вирусоносителем;
- при наличии у заявителя: хронического алкоголизма, наркологической зависимости, карантинных инфекционных заболеваний, активных форм туберкулеза, тяжелых психических расстройств, венерических и других заболеваний, требующих лечения в специализированных учреждениях здравоохранения.

5.4. Предоставление государственной услуги может быть прекращено:

- на основании личного заявления клиента;
- при истечении сроков обслуживания;
- при выявлении у клиента медицинских противопоказаний;
- в случае нарушения клиентом условий договора о социальном обслуживании.

Прекращение предоставления клиенту государственной услуги оформляется приказом руководителя учреждения социального обслуживания населения.

5.5. При отказе клиента от предоставляемой ему государственной услуги и при условии, что такой отказ может повлечь ухудшение его состояния, клиенту или его законному представителю должны быть разъяснены последствия принятого решения. Отказ от предоставляемой клиенту государственной услуги оформляется письменным заявлением клиента или его законного представителя, подтверждающим получение информации о последствиях отказа.

5.4. Порядок обжалования получателем государственной услуги действий поставщика государственной услуги.

Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принимаемых) в ходе принятия решения о предоставлении (отказе в предоставлении) государственной услуги, 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 государственной услуги.

5.5.1. При получении государственной услуги клиенты имеют право на:

- получение достоверной и своевременной информации о своих правах и обязанностях, порядке и формах предоставления государственной услуги;
- конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной поставщику государственной услуги при выполнении государственной услуги (такая информация является профессиональной тайной и не подлежит разглашению);
- уважительное и гуманное отношение со стороны поставщика государственной услуги;
- добровольное согласие на получение государственной услуги;
- защиту своих прав и законных интересов, в том числе в судебном порядке.

5.5.2. Права поставщика услуги регламентируются нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ярославской области и уставом учреждения. При предоставлении государственной услуги поставщик государственной услуги имеет право предоставлять клиентам по их желанию дополнительные социальные услуги на платной основе.

6. ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

6.1. Требования к организации предоставления государственной услуги (наличие и состояние документов, условия размещения поставщика государственной услуги, укомплектованность поставщика государственной услуги специалистами и их квалификация, специальное и табельное техническое оснащение поставщика государственной услуги (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.), состояние информации о поставщике государственной услуги, правила и порядок предоставления государственной услуги клиентам, наличие собственной и внешней системы (службы) контроля за деятельностью поставщика государственной услуги) 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», утвержденным и введенным 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», утвержденным и введенным в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 17.12.2008 № 437-ст.

6.2. Поставщик государственной услуги 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 и электронного сообщения.

7. ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с порядком и условиями предоставления социального обслуживания в отделениях социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов, утвержденными постановлением Администрации области от 04.04.2005 № 46-а «О порядке и условиях социального обслуживания населения Ярославской области».

8. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

8.1. Непосредственным результатом предоставления государственной услуги является принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) клиенту государственной услуги.

8.2. Конечным результатом предоставления государственной услуги является своевременное и качественное предоставление клиенту государственной услуги.

9. ЦЕНЫ И ТАРИФЫ НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Порядок и условия предоставления государственной услуги утверждены постановлениями Администрации Ярославской области от 04.04.2005 № 46-а «О порядке и условиях социального обслуживания населения Ярославской области государственными учреждениями социального обслуживания» и 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 предоставления государственной услуги 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 предоставления государственной услуги осуществляется путем проведения плановых (не реже 1 раза в год) и внеплановых проверок. Сроки проведения плановых проверок определяются поставщиком государственной услуги. Внеплановые проверки могут осуществляться учредителем поставщика государственной услуги, 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 предоставления государственной услуги

установленным требованиям. Результаты контроля соответствия предоставления государственной услуги 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 государственной услуги;

- удовлетворённость клиентов качеством и уровнем обслуживания.

10.4.2. Количественные показатели:

- количество обслуженных клиентов за отчетный период, в том числе:
 - в соответствии с индивидуальной программой реабилитации,
 - в рамках «школы реабилитации и ухода»;
- количество предоставленных услуг;
- количество клубов по социально-трудовой, социокультурной терапии и их участников.

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

- ежеквартальные и годовые отчеты установленной формы;
- устав, штатное расписание, распорядительные документы поставщика государственной услуги;
- положение о социально-реабилитационном отделении;
- справки, акты по результатам проведения проверок;
- информация об образовании сотрудников поставщика государственной услуги.

УТВЕРЖДЕНЫ
приказом начальника
УСЗН Большесельского
муниципального района
от «24» декабря 2012 № 36

Базовые требования к качеству предоставления государственной услуги «**«Социальное обслуживание в отделениях социального обслуживания в специальных жилых домах для ветеранов»**», оказываемой МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Большесельского муниципального района»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Получателями государственной услуги «Социальное обслуживание в отделениях социального обслуживания в специальных жилых домах для ветеранов» (далее - государственная услуга) являются граждане, имеющие право на проживание в специальных жилых домах для ветеранов (далее - клиенты).

Государственная услуга предоставляется муниципальным учреждением «Комплексный центр социального обслуживания населения» Большесельского муниципального района (далее – поставщик государственной услуги).

2. НОРМАТИВНО – ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

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»;
- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 27 июля 1999 года № 32 «Об утверждении методических рекомендаций по организации деятельности государственного (муниципального) учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения»;
- 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 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 предоставления государственной услуги.

3. СОСТАВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

3.1. Государственная услуга включает в себя оказание социальных услуг по организации трудовой терапии и досуга.

3.2. Государственная услуга предоставляется в объеме, предусмотренном перечнем гарантированных государством социальных услуг, предоставляемых отделениями социального обслуживания в специальных жилых домах для ветеранов, 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».

4. ПОРЯДОК ИНФОРМИРОВАНИЯ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

4.1. Информация о порядке выполнения государственной услуги предоставляется:

- непосредственно по месту нахождения поставщика государственной услуги;
- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и иных информационно-методических изданий), размещения на информационных стендах.

Состояние информации о поставщике государственной услуги, порядке и условиях предоставления государственной услуги 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 государственной услуги 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 государственной услуги размещаются следующие информационные материалы:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;
- извлечения из текста настоящих базовых требований к качеству;

- порядок и условия предоставления государственной услуги;
- перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- образцы оформления документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- 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 предоставления государственной услуги;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, задействованных в предоставлении государственной услуги.

4.4. Информирование клиентов о порядке предоставления государственной услуги производится поставщиком государственной услуги при личном обращении, по телефону, письменно, по электронной почте.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан поставщик государственной услуги 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 государственной услуге является директор поставщика государственной услуги.

5. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

5.1. Государственная услуга предоставляется гражданам, имеющим право на проживание в специальных жилых домах для ветеранов.

Заявителю может быть отказано в предоставлении государственной услуги в следующих случаях:

- несоответствие заявителя категории граждан, указанных в разделе 1 настоящих базовых требований;
- если заявитель является бактерио- или вирусносителем;
- при наличии у заявителя: хронического алкоголизма, наркологической зависимости, карантинных инфекционных заболеваний, активных форм туберкулеза, тяжелых психических расстройств, венерических и других заболеваний, требующих лечения в специализированных учреждениях здравоохранения.

5.2. Предоставление государственной услуги может быть прекращено:

- на основании личного заявления клиента;
- при выявлении у клиента медицинских противопоказаний;
- в случае нарушения клиентом условий договора о социальном обслуживании.

Прекращение предоставления клиенту государственной услуги оформляется приказом руководителя учреждения социального обслуживания населения.

5.3. При отказе клиента от предоставляемой ему государственной услуги и при условии, что такой отказ может повлечь ухудшение его состояния, клиенту или его законному представителю должны быть разъяснены последствия принятого решения. Отказ от предоставляемой клиенту государственной услуги оформляется письменным заявлением клиента или его законного представителя, подтверждающим получение информации о последствиях отказа.

5.4. Порядок обжалования получателем государственной услуги действий поставщика государственной услуги.

Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принимаемых) в ходе принятия решения о предоставлении (отказе в предоставлении) государственной услуги, 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 государственной услуги.

5.7.1. При получении государственной услуги клиенты имеют право на:

- получение достоверной и своевременной информации о своих правах и обязанностях, порядке и формах предоставления государственной услуги;
- конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной поставщику государственной услуги при выполнении государственной услуги (такая информация является профессиональной тайной и не подлежит разглашению);
- уважительное и гуманное отношение со стороны поставщика государственной услуги;
- добровольное согласие на получение государственной услуги;
- защиту своих прав и законных интересов, в том числе в судебном порядке.

5.7.2. Права поставщика государственной услуги регламентируются нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ярославской области и уставом учреждения. При предоставлении государственной услуги поставщик государственной услуги имеет право предоставлять клиентам по их желанию дополнительные социальные услуги на платной основе.

6. ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

6.1. Требования к организации предоставления государственной услуги (наличие и состояние документов, условия размещения поставщика государственной услуги, укомплектованность поставщика государственной услуги специалистами и их квалификация, специальное и табельное техническое оснащение поставщика государственной услуги (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.), состояние информации о поставщике государственной услуги, правила и порядок предоставления государственной услуги клиентам, наличие собственной и внешней системы (службы) контроля за деятельностью поставщика государственной услуги) 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 государственной услуги 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»; средствами телефонной связи.

7. ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с порядком и условиями предоставления социального обслуживания в отделениях социальной помощи семье и детям, утверждёнными постановлением Администрации области от 04.04.2005 № 46-а «О порядке и условиях социального обслуживания населения Ярославской области».

8. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

8.1. Непосредственным результатом предоставления государственной услуги является принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) клиенту государственной услуги.

8.2. Конечным результатом предоставления государственной услуги является своевременное и качественное предоставление клиенту государственной услуги.

9. ЦЕНЫ И ТАРИФЫ НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Государственная услуга предоставляется бесплатно в рамках перечня гарантированных государством социальных услуг, предоставляемых отделениями социального обслуживания в специальных жилых домах для ветеранов, 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».

10. ПОРЯДОК КОНТРОЛЯ СОБЛЮДЕНИЯ БАЗОВЫХ ТРЕБОВАНИЙ К КАЧЕСТВУ

10.1. Порядок контроля за качеством предоставления государственной услуги 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 предоставления государственной услуги осуществляется путем проведения плановых (не реже 1 раза в год) и внеплановых проверок. Сроки проведения плановых проверок определяются поставщиком государственной услуги. Внеплановые проверки могут осуществляться учредителем поставщика государственной услуги, 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 предоставления государственной услуги установленным требованиям. Результаты контроля соответствия предоставления государственной услуги 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 государственной услуги;
- удовлетворённость клиентов качеством и уровнем обслуживания.

10.4.2. Количественные показатели:

- количество обслуженных клиентов;
- количество предоставленных услуг.

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

- ежеквартальные и годовые отчеты установленной формы;
- устав, штатное расписание, распорядительные документы поставщика государственной услуги;
- положение об отделении социального обслуживания в специальных жилых домах для ветеранов;
- справки, акты по результатам проведения проверок;
- информация об образовании сотрудников поставщика государственной услуги.