

**Стандарт качества муниципальной услуги
«Предоставление социальных услуг поставщиками социальных услуг в
полустационарной форме в условиях дневного пребывания»**

I. Общие положения

1. Настоящий Стандарт устанавливает правила предоставления социальных услуг в полустационарной форме в условиях дневного пребывания.

2. Социальное обслуживание в полустационарной форме в условиях дневного пребывания включает в себя предоставление социальных услуг гражданам, признанным нуждающимися в социальном обслуживании.

3. Понятия Стандарта:

социальное обслуживание граждан - деятельность по предоставлению социальных услуг гражданам;

социальная услуга - действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности;

получатель социальных услуг - гражданин, который признан нуждающимся в социальном обслуживании и которому предоставляются социальная услуга или социальные услуги;

поставщик социальных услуг - юридическое лицо независимо от его организационно-правовой формы и (или) индивидуальный предприниматель, осуществляющие социальное обслуживание.

стандарт социальной услуги - основные требования к объему, периодичности и качеству предоставления социальной услуги получателю социальной услуги, установленные по видам социальных услуг.

II. Наименование муниципальной услуги, перечень предоставляемых услуг

Муниципальная услуга – «Предоставление социальных услуг в полустационарной форме в условиях дневного пребывания».

Предоставление социальных услуг в полустационарной форме в условиях дневного пребывания гражданам включает в себя:

- социально-бытовые услуги;
- социально-медицинские услуги;
- социально-психологические услуги;
- социально-правовые услуги;

- услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг имеющих ограничения жизнедеятельности, признанных нуждающимися в социальном обслуживании, направленном на улучшение условий их жизнедеятельности при сохранении пребывания гражданина в привычной благоприятной среде - месте их проживания.

Предоставление социальных услуг в полустационарной форме в условиях дневного пребывания для получателей социальных услуг не достигших возраста 18 лет включает в себя:

- социально-бытовые услуги;
- социально-медицинские услуги;
- социально-педагогические услуги;
- социально-трудовые;
- социально-психологические услуги;
- социально-правовые услуги;

- услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, признанных нуждающимися в социальном обслуживании, направленном на улучшение условий их жизнедеятельности при сохранении пребывания гражданина в привычной благоприятной среде.

III. Орган предоставляющий муниципальную услугу

Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Октябрьского муниципального района Челябинской области имени Н. Ф. Ратушной» - далее МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района имени Н. Ф. Ратушной» (почтовый адрес: 457170, Челябинская область, Октябрьский район, с. Октябрьское, улица Восточная, № 88, телефон 8351-58-5-30-45, e-mail kcsn28@minsoc74.ru).

IV. Цель оказания муниципальной услуги

1. Повышение качества исполнения и доступности предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги.

2. Улучшение жизнедеятельности получателей социальных услуг и (или) расширение его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности, сохранение гражданина в привычной благоприятной среде.

3. Улучшение жизнедеятельности семей и детей, находящихся в социально опасном положении (далее - СОП), трудной жизненной ситуации (далее - ТЖС), опекаемых и приемных семей и (или) расширение возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности, сохранение нравственного и физического здоровья, создание необходимых условий для роста, развития несовершеннолетних и их эффективной социализации для полноценной жизнедеятельности.

V. Результат предоставления муниципальной услуги

1. Предоставление социальной услуги в полустационарной форме в условиях дневного пребывания с целью улучшения условий жизнедеятельности получателей социальных услуг, расширение возможностей по самостоятельному обеспечению своих жизненных потребностей, сохранение получателя социальных услуг в благоприятной среде.

2. Предоставление социальной услуги в полустационарной форме в условиях дневного пребывания для несовершеннолетних и их родителей (законных представителей), находящихся в социально опасном положении или трудной жизненной ситуации с целью повышения качества жизни семьи, преодоление ее неблагополучия, предотвращение лишения родительских прав, профилактику социального сиротства, отказов от ребенка, преодоление трудностей воспитания детей в семье, повышение психологической компетентности родителей, социальное и психологическое оздоровление семьи, сохранение нравственного и физического здоровья несовершеннолетних, а также на обеспечение необходимых психологических и социальных условий полноценной жизнедеятельности ребенка.

3. Отказ в предоставлении социальных услуг в полустационарной форме в условиях дневного пребывания.

VI. Срок предоставления муниципальной услуги

Срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 10 рабочих дней, с даты подачи необходимых и надлежаще оформленных документов о предоставлении социальных услуг в МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района имени Н. Ф. Ратушной».

Срок предоставления социальной услуги соответствуют периоду социального обслуживания предусмотренного Договором о предоставлении социальных услуг в полустационарной форме в условиях дневного пребывания, и соответствует длительности заезда. График заездов ежегодно утверждается директором МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района имени Н. Ф. Ратушной».

VII. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

- Федеральный закон «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 года № 442-ФЗ;
- Федеральный закон от 24.06.1999 года № 120-ФЗ «Об основах профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;
- Постановление Правительства Челябинской области от 21.10.2015 года № 546-П «Об утверждении порядков предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг»;
- Постановление Правительства Челябинской области от 11.11.2022 года № 640-П «О внесении изменений в постановление Правительства Челябинской области от 21.10.2015 года № 546-П».

VIII. Перечень документов необходимый для получения муниципальной услуги в полустационарной форме в условиях дневного пребывания»

Гражданин представляет в МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района имени Н.Ф. Ратушной»:

- 1) заявление гражданина по форме, установленной Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации;
- 2) копию документа, удостоверяющего личность заявителя, в том числе страницы с отметкой, подтверждающей регистрацию заявителя по месту жительства, либо с приложением копии документа, выданного уполномоченным органом (организацией) о регистрации заявителя по месту пребывания на территории Челябинской области (при отсутствии у заявителя регистрации по месту жительства);
- 3) копию документа, подтверждающего факт установления инвалидности заявителя, выданного федеральным государственным учреждением медико-социальной экспертизы, либо копию документа, подтверждающего факт установления инвалидности заявителя, выданного врачебно-трудовой экспертной комиссией (для заявителей, являющихся инвалидами), и копию индивидуальной программы реабилитации заявителя, выданной федеральным государственным учреждением медико-социальной экспертизы (при наличии);
- 4) справку медицинской организации об отсутствии противопоказаний к предоставлению социальных услуг в условиях дневного пребывания;
- 5) копию документа, подтверждающего регистрацию в системе индивидуального (персонифицированного) учета.
- 6) документов, подтверждающих среднедушевой доход заявителя (за период 12 календарных месяцев, предшествующих приему на социальное обслуживание), представляемых заявителем лично либо полученных уполномоченным органом муниципального образования по месту жительства заявителя в порядке межведомственного информационного взаимодействия.
- 7) решение Комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав Октябрьского муниципального района, решение Социально-психолого-педагогического консилиума при Управлении социальной защиты населения о присвоении статуса семье, Постановления об установлении опеки, попечительства.

При обращении заявителя к поставщику социальных услуг с ним в течение одного рабочего дня заключается договор о предоставлении социальных услуг в соответствии с типовой формой, установленной Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации.

Виды, объем, условия предоставления социальных услуг в полустационарной форме в условиях дневного пребывания устанавливаются исходя из индивидуальной потребности получателя социальных услуг.

Датой подачи заявления на получение социальных услуг считается день подачи заявления и всех необходимых документов.

Гражданин вправе не представлять документы, подтверждающие среднедушевой доход заявителя, за 12 месяцев, предшествующих дате обращения за получением социальных услуг, в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района имени Н. Ф. Ратушной» самостоятельно запрашивает их

в рамках межведомственного взаимодействия. Работающие получатели социальных услуг самостоятельно предоставляют справку о доходах.

МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района имени Н. Ф. Ратушной» в течение двух рабочих дней с даты подачи заявления и документов, оформляет акт обследования условий жизнедеятельности заявителя и принимает решение о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании либо об отказе в социальном обслуживании в течение пяти рабочих дней с даты подачи заявления.

О принятом решении заявитель информируется в письменной или электронной форме.

В случае признания гражданина нуждающимся в социальном обслуживании уполномоченным органом формируется индивидуальная программа предоставления социальных услуг (далее именуется - ИППСУ) по форме, установленной Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации, в двух экземплярах. Один экземпляр ИППСУ, подписанный МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района имени Н. Ф. Ратушной», передается гражданину или его законному представителю в срок не более чем десять рабочих дней с даты подачи гражданином заявления. Второй экземпляр ИППСУ остается в МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района имени Н. Ф. Ратушной».

Прием на социальное обслуживание в полустационарной форме в условиях дневного пребывания осуществляется на основании ИППСУ и предусмотренных настоящим Стандартом документов. МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района имени Н. Ф. Ратушной» (поставщик социальных услуг) вносится в ИППСУ.

При отсутствии на момент обращения заявителя мест в МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района имени Н. Ф. Ратушной» обеспечивается учет заявителей.

IX. Основания для отказа в приеме документов для получения муниципальной услуги

Основания для отказа в приеме документов для получения муниципальной услуги в МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района имени Н. Ф. Ратушной» является:

- отсутствие обстоятельств, на основании которых гражданин может быть признан нуждающимся в социальном обслуживании;

- наличие противопоказаний к социальному обслуживанию в полустационарной форме в условиях дневного пребывания. К медицинским противопоказаниям, в связи с наличием которых гражданину может быть отказано, в том числе временно, в предоставлении социальных услуг в полустационарной форме в условиях дневного пребывания относятся:

туберкулез любых органов и систем с бактериовыделением, подтвержденным методом посева;

лепра;

острые инфекционные заболевания либо хронические инфекционные заболевания в стадии обострения, тяжелого течения и (или) заразные для окружающих, а также лихорадки, сыпи неясной этиологии;

злокачественные новообразования, сопровождающиеся обильными выделениями;

хронические и затяжные психические расстройства с тяжелыми стойкими или часто обостряющимися болезненными проявлениями, в том числе связанные с употреблением психоактивных веществ;

эпилепсия с частыми припадками; гангрена и некроз легкого, абсцесс легкого;

трахеостома, каловые, мочевые свищи, пожизненная нефростома, стома мочевого пузыря (при невозможности выполнения реконструктивной операции на мочевых путях и закрытия стомы), не корригируемое хирургически недержание мочи, противоестественный анус (при невозможности восстановления непрерывности желудочно-кишечного тракта);

тяжелые хронические заболевания кожи с множественными высыпаниями и обильным отделяемым;

пороки развития лица и черепа с нарушением функции дыхания, жевания, глотания; заболевания, осложненные гангреной конечности;

- нарушение гражданином (его законным представителем) условий заключенного договора о социальном обслуживании в порядке, установленном договором;

- ликвидация поставщика социальных услуг.

Отказ должен быть мотивированным со ссылками на нормы действующего законодательства Российской Федерации.

Х. Оплата предоставления социальных услуг в полустационарной форме в условиях дневного пребывания, показатели качества муниципальной услуги

Гарантированные социальные услуги в полустационарной форме в условиях дневного пребывания оказываются: бесплатно, за частичную и полную оплату.

Социальные услуги предоставляются бесплатно:

- несовершеннолетним (в том числе: детям из семей находящихся в социально опасном положении, трудной жизненной ситуации, опекаемых и замещающих семей);

- лицам, пострадавшим в результате чрезвычайных ситуаций, вооруженных межнациональных (межэтнических) конфликтов;

- ветеранам и инвалидам Великой Отечественной войны;

- бывшим несовершеннолетним узникам концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны;

- членам семей погибших (умерших) инвалидов Великой Отечественной войны, участников Великой Отечественной войны;

- «гражданам, являющимся членами семьи граждан, призванных на военную службу по мобилизации в Вооруженные силы Российской Федерации в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 21 сентября 2022 года № 647 «Об объявлении частичной мобилизации в Российской Федерации» (далее –военнослужащие), признанные в установленном порядке нуждающимися в социальном обслуживании в полустационарной форме в условиях дневного пребывания.

К членам семьи военнослужащих относятся: супруг (супруга) военнослужащего, родители военнослужащего, дети военнослужащего в возрасте до 18 лет;

- в случае если на дату обращения среднедушевой доход получателя социальных услуг, рассчитанный в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, ниже или равен двукратной величине прожиточного минимума, установленной в Челябинской области для основных социально-демографических групп населения.

Размер ежемесячной платы за предоставление гарантированных социальных услуг в полустационарной форме в условиях дневного пребывания рассчитывается на основе тарифов на социальные услуги, утвержденных:

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

- Постановлением Главы Октябрьского муниципального района «Об утверждении перечня, порядка и тарифов социальных услуг МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района имени Н. Ф. Ратушной».

Оплата не может превышать пятидесяти процентов разницы между величиной среднедушевого дохода получателя социальной услуги и двукратной величиной прожиточного минимума, установленной в Челябинской области для основных социально-демографических групп населения.

Предоставление социальных услуг, не предусмотренных перечнем социальных услуг, утвержденным Законом Челябинской области от 23.10.2014 г. № 36-30 «Об организации социального обслуживания граждан Челябинской области» или сверх объема установленного Стандартом предоставления социальных услуг в полустационарной форме в условиях дневного пребывания осуществляется за полную оплату.

Порядок взимания платы за предоставление социальных услуг устанавливается Договором о предоставлении социальных услуг.

Показатели качества социальных услуг, оказываемых отделением дневного пребывания (полустационарная форма социального обслуживания) по видам социальных услуг устанавливаются стандартом предоставления социальных услуг.

Значения показателей оценки качества рассчитываются в процентах, максимально возможное значение составляет 100 процентов.

Возможное (допустимое) отклонение для каждой отдельной муниципальной услуги устанавливается в пределах от 95 до 100 процентов:

- а) для каждого показателя оценки качества;
- б) по организации.

Перечень показателей качества муниципальной услуги «Предоставление социальных услуг поставщиками социальных услуг в полустационарной форме в условиях дневного пребывания»:

- Доля получателей социальных услуг, получающих социальные услуги от общего числа получателей социальных услуг, находящихся на социальном обслуживании в организации;
- Удовлетворенность получателей социальных услуг в оказанных социальных услугах;
- Количество нарушений санитарного законодательства в отчетном году, выявленных при проведении проверок;
- Укомплектование организации специалистами, оказывающими социальные услуги.

XI. Прекращение предоставления социальных услуг в полустационарной форме в условиях дневного пребывания

Получатель социальных услуг (его законный представитель) вправе отказаться от полустационарного социального обслуживания. Отказ оформляется в письменной форме и вносится в ИППСУ, сформированную в порядке, установленном действующим законодательством.

Предоставление социальных услуг в «Полустационарной форме в условиях дневного пребывания» производится в следующих случаях:

Основания для приостановления или отказа от оказания муниципальной услуги:	Последствия	Нормативный правовой акт
по личному заявлению получателя социальных услуг	Расторжение Договора о социальном обслуживании в полустационарной форме в условиях отделения дневного пребывания (прекращение обслуживания)	Постановлением Правительства Челябинской области № 546-П от 21.10.2015 г. «Об утверждении порядков предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг» (приложение – стандарт предоставления социальных услуг в полустационарной форме в условиях дневного пребывания); Постановление Правительства Челябинской области от 11.11.2022 года № 640-П «О внесении изменений в постановление Правительства Челябинской области от 21.10.2015 года № 546-П».
при окончании срока предоставления социальных услуг в соответствии с индивидуальной программой и (или) по истечении срока договора о предоставлении социальных услуг;		
при нарушении гражданином (его законным представителем) условий заключенного договора о социальном обслуживании в порядке, установленном договором;		
при грубом нарушении (более 2 раз за период пребывания в МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района имени Н.Ф. Ратушной», предоставляющей социальные услуги) правил внутреннего распорядка;		
в случае прекращения обстоятельств, на основании которых гражданин был признан нуждающимся в социальном обслуживании;		
при наличии медицинских противопоказаний к обслуживанию;		

XII. Срок ожидания в очереди

Максимальный срок ожидания получателей социальных услуг в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении сведений о результате предоставления муниципальной услуги составляет 15 минут.

ХIII. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, заполнения документов, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги в полустационарной форме в условиях дневного пребывания»

1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в рабочих кабинетах на рабочих местах заведующей и специалистами отделения. Рабочие места заведующей и специалистов отделения оборудованы средствами вычислительной техники, оргтехникой, медицинской техникой, оборудованным пищеблоком, местами приема пищи получателями социальных услуг, мебелью, аудио и видео техникой позволяющими организовать исполнение муниципальной услуги в полном объеме.

В целях организации беспрепятственного доступа инвалидов к месту предоставления муниципальной услуги им обеспечивается:

- условия для беспрепятственного доступа к помещению, где предоставляется муниципальная услуга, а также для беспрепятственного пользования транспортом, средствами связи и информации;

- возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены помещения, где предоставляется муниципальная услуга, а также входа на территорию и выхода из нее, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения самостоятельного передвижения, оказание помощи им в помещении, где предоставляется муниципальная услуга;

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа к помещениям, где предоставляется муниципальная услуга, с учетом ограничений жизнедеятельности;

- дублирование необходимой звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

- допуск в помещения, где предоставляется муниципальная услуга, собаки-проводника;

- оказание помощи в преодолении барьеров, мешающих получению муниципальной услуги наравне с другими лицами.

2. Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителя с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами;

- стульями, столами для возможности оформления документов.

В случае невозможности полностью приспособить помещение с учетом потребности инвалида ему обеспечивается доступ к месту предоставления муниципальной услуги либо, когда это возможно, ее предоставление по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

3. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для граждан и оптимальным условиям работы специалистов.

XIV. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

Наличие исчерпывающих сведений о месте, порядке и сроках предоставления муниципальной услуги «Полустационарное социальное обслуживание в условиях дневного пребывания» на информационных стендах, информационных ресурсах МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района имени Н. Ф. Ратушной» в информационно - телекоммуникативной сети «Интернет»;

- наличие необходимого и достаточного числа специалистов, а также помещений, в которых осуществляется предоставление муниципальной услуги, в целях соблюдения установленных сроков предоставления муниципальной услуги;
- количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги почтовой связью;
- возможность получения результата предоставления муниципальной услуги почтовой связью;
- возможность получения заявителем информации о ходе предоставления муниципальной услуги с использованием средств телефонной связи.

Качество предоставления муниципальной услуги характеризуется:

- наличием специалистов и уполномоченных должностных лиц с уровнем квалификации, необходимым для надлежащего исполнения процедур предусмотренных Стандартом;
- отсутствием очередей при приеме и выдаче документов заявителям;
- отсутствием нарушений сроков предоставления муниципальной услуги;
- отсутствием жалоб на действия (бездействия) специалистов и уполномоченных должностных лиц;
- отсутствием жалоб на некорректное, невнимательное отношение специалистов и уполномоченных должностных лиц к заявителям.

Показатели качества социальных услуг, оказываемых в полустационарной форме в условиях дневного пребывания, по видам социальных услуг устанавливаются Стандартом предоставления социальных услуг в Челябинской области утверждены Постановлением Правительства Челябинской области № 546-П от 21.10.2015 года «Об утверждении порядков предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг»;

Предоставление муниципальной услуги «Предоставление социальных услуг в полустационарной форме в условиях дневного пребывания» в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг не осуществляется.

XV. Прием заявлений при личном обращении получателей социальных услуг и выдача документов по предоставлению муниципальной услуги

Прием заявлений в отделении дневного пребывания (полустационарная форма социального обслуживания) осуществляется в МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района имени Н. Ф. Ратушной» (почтовый адрес: 457170, Челябинская область, Октябрьский район, с. Октябрьское, улица Восточная, № 88, телефон 8-351-58-5-30-45, e-mail: kcsn28@minsoc74.ru).

График работы специалистов с 8⁰⁰ до 16¹² (перерыв на обед с 12⁰⁰ до 13⁰⁰).

XVI. Информация о муниципальной услуге

В отделении дневного пребывания (полустационарная форма социального обслуживания) МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района имени Н. Ф. Ратушной» предоставляется информация о муниципальной услуге.

XVII. На информационных стендах в помещении, предназначенном для приема документов по предоставлению муниципальной услуги и на сайте МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района имени Н. Ф. Ратушной» размещается следующая информация

1. Извлечения из законодательных и иных нормативно-правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;
2. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги и требования предъявляемые к этим документам;
3. Образцы оформления этих документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

4. Местоположение, график (режим) работы, режим приема граждан специалистами, номера телефонов;
5. Основания для отказа в предоставлении социальной услуги;
6. Порядок обжалования решений, действий или бездействий должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу.

XVIII. Консультирование получателей социальных услуг по телефону и устные обращения

При ответах на телефонные звонки и устные обращения заведующая отделением дневного пребывания МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района имени Н. Ф. Ратушной» информирует обратившихся по интересующим вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании организации, предоставляющей муниципальную услугу, в которую позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок самостоятельно ответить на поставленный вопрос телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому специалисту или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

XIX. Контроль и ответственность за предоставлением социальных услуг в полустационарной форме в условиях дневного пребывания

Контроль за предоставлением социальных услуг в полустационарной форме в условиях дневного пребывания осуществляется Управлением социальной защиты населения Октябрьского муниципального района Челябинской области.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации

Заведующая отделением несет ответственность:

- за невыполнение административных процедур в соответствии со Стандартом;
- за несоблюдение последовательности административных процедур и сроков их выполнения, установленных Стандартом;
- за недостоверность информации, предоставляемой в ходе предоставления муниципальной услуги.

XX. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий), предоставляющим муниципальную услугу, а также должностных лиц

1. Заявители имеют право на обжалование действий или бездействий должностных лиц в досудебном порядке;

2. Заявители имеют право обратиться с жалобой лично во время приема уполномоченного лица или направить письменное обращение, жалобу (претензию) вышестоящему должностному лицу;

3. При обращении заявителей в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 15 рабочих дней с момента регистрации такого обращения, а в случае обжалования, отказа МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района имени Н. Ф. Ратушной» предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации;

4. Заявитель в своем письменном обращении (жалобе) в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, должность соответствующего лица, действие (бездействие) которого обжалуется, а также свои имя, отчество (при наличии), фамилию, полное наименование юридического лица, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагается суть жалобы, ставит личную подпись и дату;

5. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативно-правовыми актами Российской Федерации, нормативно-правовыми актами Челябинской области, муниципальными правовыми актами;

- в удовлетворении жалобы отказывается.

6. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения по жалобе.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с частью 1 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры»;

7. Если в письменном обращении не указана фамилия заявителя, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, то ответ на обращение не дается;

8. Если текст письменной жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем в письменной форме сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

9. Если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю более одного раза давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо принимает решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении в письменной форме в недельный срок уведомляется заявитель, направивший обращение;

10. Заявитель может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействиях должностных лиц, некорректном поведении или нарушении служебной этики. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставляемой услуге «Полустационарное социальное обслуживание в условиях дневного пребывания»,

- нарушение срока предоставления социальной услуги,

- требование у заявителя документов, не предусмотренных настоящим Стандартом,

- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены настоящим Стандартом,

- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной настоящим Стандартом,

- отказ учреждения или должностного лица предоставляющего муниципальную услугу в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений;

11. Жалоба должна содержать:

- наименование органа предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, решения или действия (бездействия) которого обжалуются,

- фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю,

- сведения об обжалуемых действиях (бездействиях) МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района имени Н. Ф. Ратушной» предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения предоставляющего муниципальную услугу,

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района имени Н. Ф. Ратушной» предоставляющим муниципальную услугу, должностного лица учреждения предоставляющего муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии,

- заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе исполнения муниципальной услуги, действия или бездействия МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района имени Н. Ф. Ратушной» в судебном порядке, в течение трех месяцев со дня, когда гражданину стало известно о нарушении его прав и свобод.