

Постановление администрации города Магнитогорска Челябинской области от 25 марта 2024 г. N 2799-П "Об утверждении стандартов качества предоставления муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями, подведомственными Управлению социальной защиты населения администрации города Магнитогорска"

В соответствии с [Федеральным законом](#) от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", [постановлением](#) Правительства Челябинской области от 21.10.2015 N 546-П "Об утверждении порядков предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг", [постановлением](#) администрации города Магнитогорска от 05.12.2022 N 13099-П "Об утверждении Порядка разработки и утверждения стандартов качества муниципальных услуг (работ) в городе Магнитогорске и Порядка оценки соответствия качества фактически предоставленных муниципальных услуг (работ) утвержденным стандартам качества", руководствуясь [Уставом](#) города Магнитогорска, постановляю:

Утвердить:

1) стандарт качества предоставления муниципальной услуги "Предоставление социального обслуживания в полустационарной форме" ([приложение N 1](#));

2) стандарт качества предоставления муниципальной услуги "Предоставление социального обслуживания в форме на дому" ([приложение N 2](#)).

1. Настоящее постановление вступает в силу после его [официального опубликования](#).

2. Службе внешних связей и молодежной политики администрации города Магнитогорска (Болкун Н.И.) [опубликовать](#) настоящее постановление в средствах массовой информации и разместить на [официальном сайте](#) администрации города Магнитогорска.

3. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на заместителя главы города Магнитогорска Сафонову Н.В.

Глава города Магнитогорска

С.Н. Бердников

**Приложение N 1
к постановлению администрации
города Магнитогорска
от 25.03.2024 г. N 2799-П**

**Стандарт
качества муниципальной услуги "Предоставление социального обслуживания в
полустационарной форме"**

1. Общие положения

1. Настоящий стандарт качества муниципальной услуги "Предоставление социального обслуживания в полустационарной форме" (далее - Стандарт), устанавливает обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной услуги "Предоставление социального обслуживания в полустационарной форме", а также на каждом этапе ее предоставления, включая обращение за муниципальной услугой, ее оформление и регистрацию, получение и оценку качества.

2. Орган, ответственный за организацию предоставления муниципальной услуги "Предоставление социального обслуживания в полустационарной форме" - Управление социальной защиты населения администрации города Магнитогорска (далее - Управление).

Муниципальная услуга "Предоставление социального обслуживания в полустационарной форме" (далее - муниципальная услуга) предоставляется следующими муниципальными учреждениями, подведомственными Управлению (далее - Учреждения):

1) муниципальное учреждение "Комплексный центр социального обслуживания населения" Орджоникидзевского район города Магнитогорска Челябинской области, 455045, Россия, Челябинская область, город Магнитогорск, проспект Ленина, дом 138, телефон 8 (3519) 30-02-22 (далее - Комплексный центр);

2) муниципальное учреждение "Комплексный центр социального обслуживания населения"

Ленинского района города Магнитогорска Челябинской области, 455023, Россия, Челябинская область, город Магнитогорск, проспект Металлургов, дом 3, корпус 1, телефон 8 (3519) 22-03-33 (далее - Комплексный центр);

3) муниципальное учреждение "Комплексный центр социального обслуживания населения" Правобережного района города Магнитогорска Челябинской области, 455036, Россия, Челябинская область, город Магнитогорск, улица Суворова, дом 123, телефон 8 (3519) 20-68-23 (далее - Комплексный центр);

4) муниципальное учреждение "Комплекс социальной адаптации граждан" города Магнитогорска, 455007, Россия, Челябинская область, город Магнитогорск, улица Менжинского, дом 1, корпус 1, телефон 8 (3519) 24-88-07 (далее - комплекс адаптации);

5) муниципальное учреждение "Реабилитационный центр для людей с ограниченными возможностями здоровья" города Магнитогорска, 455021, Россия, Челябинская область, город Магнитогорск, проспект Карла Маркса, дом 193, телефон 8 (3519) 40-47-90 (далее - Реабилитационный центр).

3. Муниципальная услуга предоставляется гражданам, признанным нуждающимися в социальном обслуживании.

4. Единица измерения муниципальной услуги - человек.

5. Стандарт применяется в сфере социального обслуживания населения.

6. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставление муниципальной услуги:

1) Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989;

2) Конституция Российской Федерации;

3) Семейный Кодекс Российской Федерации;

4) Национальным стандартом РФ ГОСТ Р 52142-2013 "Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения";

5) Федеральный закон "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации";

6) Федеральный закон "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации";

7) Федеральный закон "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации";

8) Федеральный закон "О государственной социальной помощи";

9) Федеральный закон "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

10) Федеральный закон "О персональных данных";

11) Федеральный закон "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

12) Закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-И "О защите прав потребителей";

13) Закон Челябинской области от 23.10.2014 N 36-ЗО "Об организации социального обслуживания граждан в Челябинской области";

14) Закон Челябинской области от 22.12.2005 N 441-ЗО "О наделении органов местного самоуправления отдельными государственными полномочиями по социальному обслуживанию граждан и профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних";

15) Постановление Правительства Челябинской области от 21.10.2015 N 546-П "Об утверждении порядков предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг";

16) Устав города Магнитогорска;

17) Постановление администрации города Магнитогорска от 05.12.2022 N 13099-П "Об утверждении Порядка разработки и утверждения стандартов качества муниципальных услуг (работ) в городе Магнитогорске и Порядка оценки соответствия качества фактически предоставленных муниципальных услуг (работ) утвержденным стандартам качества";

18) иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Челябинской области и органов местного самоуправления города Магнитогорска.

2. Требования к предоставлению муниципальной услуги

7. Общие требования к процессу предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга включает в себя предоставление социального обслуживания в полустационарной форме, включая оказание социально-бытовых услуг, социально-медицинских услуг, социально-психологических услуг, социально-педагогических услуг, социально-трудовых услуг, социально-правовых услуг, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, срочных

социальных услуг.

8. Виды деятельности, обеспечивающие оказание муниципальной услуги Учреждением, определяются уставом каждого конкретного Учреждения.

9. Муниципальная услуга предоставляется:

- в полустационарной форме в условиях временного приюта;
- в полустационарной форме в условиях дневного пребывания;
- по социальной реабилитации в полустационарной форме в условиях дневного пребывания;
- в форме срочных социальных услуг.

10. Форма предоставления муниципальной услуги - очно.

11. Порядок предоставления муниципальной услуги осуществляется в соответствии с [пунктами 12-19](#) настоящего Стандарта.

Муниципальная услуга предоставляется после принятия Управлением решения о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании.

12. Для получения муниципальной услуги в полустационарной форме в условиях временного приюта прием граждан в Комплекс адаптации осуществляется на основании индивидуальной программы предоставления социальных услуг и заключения уполномоченной медицинской организации о наличии (об отсутствии) противопоказаний, в связи с наличием которых гражданину или получателю социальных услуг может быть отказано, в том числе временно, в предоставлении социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, или в полустационарной форме, или в стационарной форме.

Муниципальная услуга в полустационарной форме в условиях временного приюта предоставляются бесплатно, за частичную и полную плату, в соответствии с [Порядком](#) предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в полустационарной форме в условиях временного приюта, утвержденном [постановлением](#) Правительства Челябинской области от 21.10.2015 N 546-П "Об утверждении порядков предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг".

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

Муниципальная услуга в полустационарной форме в условиях временного приюта предоставляется при наличии свободных мест в Комплексе адаптации, на срок до 30 дней в году. В отдельных случаях по решению Управления для оформления необходимых документов и (или) для окончания проведения реабилитационных мероприятий срок предоставления социальных услуг может быть продлен на 90 дней.

Получателям муниципальной услуги, не имеющим определенного места жительства, нуждающимся в социальном обслуживании в стационарной форме, муниципальная услуга в полустационарной форме в условиях временного приюта предоставляется на срок до их направления в организацию, предоставляющую социальные услуги в стационарной форме.

Получателям муниципальной услуги в полустационарной форме в условиях временного приюта из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, не имеющим определенного места жительства, не достигшим возраста двадцати трех лет и завершившим пребывание в организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, или иной организации, муниципальная услуга предоставляется до их обеспечения жилыми помещениями.

В день приема в Комплексе адаптации производится осмотр граждан врачом (фельдшером) и санитарная обработка.

Нательное белье граждан в день поступления подлежит обязательной дезинфекции в дезинфекционных камерах.

При поступлении в Комплекс адаптации получатели муниципальной услуги в полустационарной форме в условиях временного приюта размещаются в приемно-карантинном отделении на 7 дней. После пребывания в карантине получатели муниципальной услуги в полустационарной форме в условиях временного приюта при наличии заключения врача (фельдшера) об отсутствии данных об инфекционной патологии переводятся в комнаты для проживания.

Предоставление муниципальной услуги в полустационарной форме в условиях временного приюта может быть прекращено в следующих случаях:

1) по личному заявлению получателя муниципальной услуги;

2) при окончании срока предоставления муниципальной услуги в соответствии с индивидуальной программой и (или) по истечении срока договора о предоставлении социальных услуг;

3) при нарушении гражданином (его представителем) условий заключенного договора о социальном обслуживании в порядке, установленном договором;

4) при грубом нарушении (более 2 раз за период пребывания в организации, предоставляющей социальные услуги) правил внутреннего распорядка;

- 5) в случае прекращения обстоятельств, на основании которых гражданин был признан нуждающимся в социальном обслуживании;
- 6) в случае смерти получателя муниципальной услуги;
- 7) в случае ликвидации поставщика социальных услуг;
- 8) на основании решения суда о признании гражданина безвестно отсутствующим или умершим;
- 9) при осуждении получателя муниципальной услуги к отбыванию наказания в виде лишения свободы;
- 10) при наличии противопоказаний к обслуживанию.

Получатель муниципальной услуги в полустационарной форме в условиях временного приюта (его представитель) вправе отказаться от муниципальной услуги. Отказ оформляется в письменной форме и вносится в индивидуальную программу предоставления социальных услуг.

Результатом предоставления муниципальной услуги является улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг и (или) расширение его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.

13. Для получения муниципальной услуги в полустационарной форме в условиях дневного пребывания прием граждан в Комплексных центрах осуществляется на основании индивидуальной программы предоставления социальных услуг при представлении:

1) заявления гражданина (его законного представителя) по форме, установленной Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации;

2) документа, удостоверяющего личность заявителя, его представителя (в случае если от имени заявителя выступает его представитель), свидетельство о рождении или сведения о рождении ребенка, содержащиеся в федеральной государственной информационной системе "Единый государственный реестр записи актов гражданского состояния" (для несовершеннолетних граждан);

3) документа, подтверждающего полномочия законного представителя (при обращении законного представителя);

4) документа, подтверждающего факт установления инвалидности заявителя, выданного федеральным государственным учреждением медико-социальной экспертизы, либо документа, подтверждающего факт установления инвалидности заявителя, выданного врачебно-трудовой экспертной комиссией (для заявителей, являющихся инвалидами);

5) индивидуальной программы реабилитации инвалида, выданной федеральным государственным учреждением медико-социальной экспертизы (для заявителей, являющихся инвалидами);

6) справки медицинской организации о состоянии здоровья гражданина с указанием степени утраты способности либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста;

7) документов (сведений), подтверждающих доходы гражданина и членов его семьи в денежной форме в соответствии с [постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 18.10.2014 N 1075 "Об утверждении Правил определения среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно" за последние 12 календарных месяцев, предшествующих месяцу подачи заявления (за исключением граждан, указанных в [части 1 статьи 31](#) Федерального закона от 28.12.2013 года N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации", в [частях 1, 1.2](#) и [2 статьи 3](#) Закона Челябинской области от 23.10.2014 г. N 36-ЗО "Об организации социального обслуживания граждан в Челябинской области");

8) сведений о регистрации по месту жительства лиц, указанных заявителем (его законным представителем) в заявлении и подтвержденных Министерством внутренних дел Российской Федерации, в соответствии с запросом уполномоченного органа по месту жительства гражданина, а также информацию о родственных связях заявителя с гражданами, зарегистрированными совместно с ним, задекларированными заявителем, подтвержденными документами, удостоверяющими личность, а также свидетельствами о государственной регистрации актов гражданского состояния;

9) документа, подтверждающего статус лица, имеющего право на бесплатное предоставление социальных услуг в соответствии с действующим законодательством (при наличии);

10) заключения уполномоченной медицинской организации о наличии (об отсутствии) противопоказаний, в связи с наличием которых гражданину или получателю социальных услуг может быть отказано, в том числе временно, в предоставлении социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, или в полустационарной форме, или в стационарной форме;

11) выписного эпикриза, выданного медицинской организацией, осуществляющей медицинскую реабилитацию больных наркоманией (для граждан больных наркоманией, прошедших или проходящих медицинскую реабилитацию, нуждающихся в прохождении социальной реабилитации);

12) документов, подтверждающих среднедушевой доход заявителя (за период 12 календарных

месяцев, предшествующих приему на социальное обслуживание) (далее - документы, подтверждающие доход).

Документы, указанные в **подпунктах 1-11**, заявитель предоставляет самостоятельно. Заявитель вправе не представлять документы, указанные в подпункте 12 пункта 14 настоящего Стандарта, в соответствии с требованиями **Федерального закона** от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг". Комплексные центры самостоятельно запрашивают их в рамках межведомственного взаимодействия.

ГАРАНТ: По-видимому, в тексте предыдущего абзаца допущена опечатка. Подпункт 12 пункта 14 отсутствует

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

Срок предоставления муниципальной услуги в полустационарной форме в условиях дневного пребывания соответствует длительности заезда или периоду социального обслуживания, предусмотренному индивидуальной программой предоставления социальных услуг, и договором о предоставлении социальных услуг. График заездов ежегодно утверждается Управлением.

Муниципальная услуга в полустационарной форме в условиях дневного пребывания предоставляются бесплатно, за частичную и полную плату, в соответствии с **Порядком** предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в полустационарной форме в условиях дневного пребывания, утвержденным **постановлением** Правительства Челябинской области от 21.10.2015 N 546-П "Об утверждении порядков предоставления социальных услуг поставщиками социальных".

Предоставление муниципальной услуги в полустационарной форме в условиях дневного пребывания может быть прекращено в следующих случаях:

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

Получатель муниципальной услуги в полустационарной форме в условиях дневного пребывания (его законный представитель) вправе отказаться от муниципальной услуги. Отказ оформляется в письменной форме и вносится в индивидуальную программу предоставления социальных услуг.

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

14. Муниципальная услуга по социальной реабилитации в полустационарной форме в условиях дневного пребывания предоставляется заявителю в Реабилитационном центре на основании договора о предоставлении социальных услуг, заключаемого между Реабилитационным центром и заявителем или его законным представителем в соответствии с примерной формой договора о предоставлении социальных услуг, утвержденной Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации (далее - договор о предоставлении социальных услуг).

Договор о предоставлении социальных услуг заключается в течение одного рабочего дня с даты представления в Реабилитационный центр следующих документов:

- 1) индивидуальной программы предоставления социальных услуг;
- 2) заявления гражданина (его законного представителя) по форме, установленной Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации;
- 3) документа, удостоверяющего личность, в том числе страницы с отметками о регистрации по месту жительства (в случае регистрации по месту пребывания - свидетельство о регистрации по месту пребывания), о семейном положении, о детях, свидетельство о рождении (для несовершеннолетних граждан);
- 4) документа, подтверждающего полномочия законного представителя (при обращении законного представителя);
- 5) документа, подтверждающего факт установления инвалидности заявителя, выданного федеральным государственным учреждением медико-социальной экспертизы, либо документа,

подтверждающего факт установления инвалидности заявителя, выданного врачебно-трудовой экспертной комиссией (для заявителей, являющихся инвалидами);

6) индивидуальной программы реабилитации инвалида, выданной федеральным государственным учреждением медико-социальной экспертизы (для заявителей, являющихся инвалидами, при наличии документа);

7) справки медицинской организации о состоянии здоровья гражданина с указанием степени утраты способности либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста;

8) документов (сведений), подтверждающих доходы гражданина и членов его семьи в денежной форме в соответствии с [постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 18.10.2014 г. N 1075 "Об утверждении Правил определения среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно" за последние 12 календарных месяцев, предшествующих месяцу подачи заявления (за исключением граждан, указанных в [части 1 статьи 31](#) Федерального закона от 28.12.2013 года N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации", в [частях 1, 1.2 и 2 статьи 3](#) Закона Челябинской области от 23.10.2014 г. N 36-ЗО "Об организации социального обслуживания граждан в Челябинской области");

9) документа, подтверждающего статус лица, имеющего право на бесплатное предоставление социальных услуг в соответствии с действующим законодательством (при наличии);

10) заключения уполномоченной медицинской организации о наличии (об отсутствии) противопоказаний, в связи с наличием которых гражданину или получателю социальных услуг может быть отказано, в том числе временно, в предоставлении социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, или в полустационарной форме, или в стационарной форме.

Документы (сведения), указанные в [подпунктах 1-10](#) настоящего пункта, заявитель предоставляет самостоятельно. Документы (сведения), находящиеся в распоряжении органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, и не представленные заявителем, запрашиваются в рамках межведомственного информационного взаимодействия в соответствии с требованиями [Федерального закона](#) от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

При заключении договора Реабилитационный центр осуществляет ознакомление заявителя с правилами внутреннего распорядка и условиями предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга по социальной реабилитации в полустационарной форме в условиях дневного пребывания предоставляются бесплатно, за частичную и полную плату, в соответствии с [Порядком](#) предоставления социальных услуг по социальной реабилитации граждан поставщиками социальных услуг в полустационарной форме в условиях дневного пребывания, утвержденным [постановлением](#) Правительства Челябинской области от 21.10.2015 N 546-П "Об утверждении порядков предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг".

Срок предоставления муниципальной услуги по социальной реабилитации в полустационарной форме в условиях дневного пребывания соответствует периоду социального обслуживания, предусмотренному индивидуальной программой предоставления социальных услуг, и договором о предоставлении социальных услуг.

Предоставление муниципальной услуги по социальной реабилитации в полустационарной форме в условиях дневного пребывания может быть прекращено в следующих случаях:

1) по личному заявлению получателя социальных услуг (его законного представителя);

2) при окончании срока предоставления социальных услуг в соответствии с индивидуальной программой и (или) по истечении срока договора о предоставлении социальных услуг;

3) при нарушении условий заключенного договора о предоставлении социальных услуг в порядке, установленном договором;

4) при грубом нарушении гражданином (более 2 раз за период пребывания на социальном обслуживании) правил внутреннего распорядка поставщика социальных услуг;

5) в случае прекращения обстоятельств, на основании которых гражданин был признан нуждающимся в социальном обслуживании.

Решение о прекращении предоставления муниципальной услуги по реабилитации в полустационарной форме в условиях дневного пребывания принимается Реабилитационным центром.

Получатель муниципальной услуги по реабилитации в полустационарной форме в условиях дневного пребывания или его законный представитель вправе отказаться от предоставления муниципальной услуги. Отказ оформляется в письменной форме и вносится в индивидуальную программу предоставления социальных услуг.

Результатом предоставления муниципальной услуги по реабилитации в полустационарной форме в условиях дневного пребывания является улучшение условий жизнедеятельности граждан,

полная или частичная социальная адаптация, интеграция в общество с учетом реабилитационного потенциала.

15. Предоставление муниципальной услуги в форме срочных социальных услуг осуществляется при предоставлении гражданином в Комплексные центры:

1) документов, подтверждающих наличие следующих обстоятельств:

отсутствие работы и средств к существованию;

отсутствие определенного места жительства, в том числе у лица, не достигшего возраста двадцати трех лет и завершившего пребывание в организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;

наличие внутрисемейного конфликта, в том числе с лицами с наркотической или алкогольной зависимостью, лицами, имеющими пристрастие к азартным играм, лицами, страдающими психическими расстройствами, наличие насилия в семье;

иные обстоятельства, требующие предоставления неотложной социальной помощи.

2) решения об определении вида срочной социальной помощи и поставщика социальных услуг;

3) заявления гражданина (его законного представителя) по форме, установленной Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации;

4) документа, удостоверяющего личность заявителя (при наличии), его представителя (в случае если от имени заявителя выступает его представитель), свидетельство о рождении или сведения о рождении ребенка, содержащиеся в федеральной государственной информационной системе "Единый государственный реестр записи актов гражданского состояния" (для несовершеннолетних граждан);

5) документа, подтверждающего полномочия законного представителя (при обращении законного представителя).

Датой подачи заявления на получение муниципальной услуги в форме срочных социальных услуг считается день подачи заявления и документов, указанных в **подпунктах 1-4 пункта 15**.

Предоставление муниципальной услуги в форме срочных социальных услуг в целях оказания неотложной помощи осуществляется в сроки, обусловленные нуждаемостью получателя социальных услуг, без составления индивидуальной программы предоставления социальных услуг и без заключения договора о предоставлении социальных услуг.

Предоставление муниципальной услуги в форме срочных социальных услуг осуществляется бесплатно.

Подтверждением предоставления муниципальной услуги в форме срочных социальных услуг является акт о предоставлении срочных социальных услуг, содержащий сведения о получателе и поставщике этих услуг, видах предоставленных срочных социальных услуг, сроках, дате и об условиях их предоставления. Акт о предоставлении срочных социальных услуг подтверждается подписью их получателя.

Предоставление муниципальной услуги в форме срочных социальных услуг может быть прекращено в следующих случаях:

1) предоставление получателю срочных социальных услуг срочной социальной услуги в полном объеме;

2) письменное заявление получателя срочных социальных услуг об отказе в предоставлении срочных социальных услуг;

3) изменение обстоятельств, на основании которых гражданин был признан нуждающимся в предоставлении срочных социальных услуг вследствие улучшения его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности;

4) смерть получателя срочных социальных услуг или ликвидация (прекращение деятельности) поставщика социальных услуг;

5) решение суда о признании получателя срочных социальных услуг безвестно отсутствующим или умершим; осуждение получателя срочных социальных услуг к отбыванию наказания в виде лишения свободы.

Заявитель вправе отказаться от муниципальной услуги в форме срочных социальных услуг. Отказ оформляется в письменной форме.

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

16. Уполномоченные сотрудники Учреждений, ответственные за прием документов на предоставления муниципальной услуги проводят первичную проверку представленных документов на их соответствие.

17. В Учреждениях на каждого получателя муниципальной услуги формируется личное дело, в котором хранятся документы на предоставление муниципальных услуг, предусмотренных настоящим

стандартом. Личные дела хранятся в специально отведенном месте, с назначением ответственного лица, со строго ограниченным доступом. Ответственное лицо назначается руководителем Учреждения.

Доступ к личным делам осуществляется только по запросу Управления, а также контрольно-надзорных органов.

18. Предоставление муниципальной услуги может быть приостановлено только в случаях:

1) внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях (на территориях), в/на которых осуществляется предоставление муниципальной услуги;

2) создания реальной угрозы нормальному функционированию Учреждения, а также угрозы безопасности получателей муниципальной услуги и нарушения общественного порядка;

3) внезапно возникших природных катализмов, влияющих на безопасность деятельности Учреждения и оказания муниципальной услуги.

19. Деятельность учреждения осуществляется в соответствии со следующими документами:

1) уставом Учреждения;

2) документом, подтверждающим факт внесения записи о государственной регистрации юридического лица в Единый государственный реестр юридических лиц;

3) свидетельством о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;

4) лицензией на право осуществления медицинской деятельности;

5) иными документами в соответствии с действующим законодательством, муниципальными правовыми актами, локальными нормативными актами Учреждения коллективный договор, приказы, решения, правила, инструкции и иные.

20. Требования к зданиям и прилегающей территории Учреждений.

Учреждение должно иметь разрешение органов Государственного пожарного надзора на эксплуатацию здания, в котором оказывается муниципальная услуга.

Здание Учреждения должно быть обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, средствами связи, тревожной кнопкой, системой указателей и знаковой навигации.

Здание должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности, первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы.

Содержание территорий Учреждения должно обеспечивать свободный проезд (подъезд) технических средств специальных служб (пожарная, спасательная, санитарная и другая техника).

Прилегающая ко входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке; в зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда.

21. Требования к помещениям Учреждений:

1) помещения Учреждения должны быть оборудованы системами холодного и горячего водоснабжения, теплоснабжения, канализации, вентиляции и энергоснабжения; обеспечиваться естественным и искусственным освещением и оснащены телефонной связью;

2) по размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной или пониженнной температуры воздуха, влажности воздуха, излучения, запыленности, загрязненности, шума, вибрации);

3) муниципальная услуга оказывается в помещениях, доступных, в том числе, для маломобильных групп населения;

4) центральный вход в здание Учреждения оборудован вывеской, содержащей информацию о наименовании и режиме работы;

5) площадь, занимаемая Учреждением, должна обеспечивать размещение персонала, получателей и предоставление им муниципальной услуги в соответствии с нормами, утвержденными в установленном порядке;

6) условия обслуживания получателей муниципальной услуги должны быть безопасными для жизни, здоровья, имущества получателей муниципальной услуги.

Информация о режиме работы, графике приема граждан, образец оформления заявления на предоставление муниципальной услуги располагается на информационном стенде Учреждения. Кабинет приема получателей муниципальной услуги оборудован информационной табличкой с указанием номера кабинета и названием отделения.

При предоставлении муниципальной услуги в полустанционарной форме в условиях временного приюта норматив площади жилых помещений на 1 человека должен составлять не менее 2,5 кв. метра.

22. Места ожидания приема получателей муниципальной услуги должны обеспечивать:

1) комфортное расположение получателя муниципальной услуги и должностного лица;

2) возможность и удобство оформления получателем муниципальной услуги своего письменного

обращения;

3) телефонную связь;

4) возможность копирования документов;

5) доступ к основным нормативным правовым актам, регламентирующим предоставление муниципальной услуги;

6) наличие канцелярских принадлежностей и писчей бумаги.

23. Учреждение должно осуществлять регулярную уборку внутри зданий и на прилегающей территории. Используемые препараты для дезинфекции, дезинсекции, дезодорации, моющие средства, подлежащие обязательной сертификации, должны иметь сертификат соответствия и применяться в соответствии с нормативными требованиями.

24. Требование к обеспеченности мебелью и оборудованием:

1) в Учреждениях должны использоваться оборудование и мебель, покрытие которых обеспечивает возможность проведения влажной обработки с применением моющих и дезинфицирующих средств. При использовании мягкой мебели должны быть съемные чехлы (не менее 2 комплектов) со стиркой их по мере загрязнения, но не реже 1 раза в месяц;

2) каждое учреждение должно быть оснащено специальным и табельным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов (далее - оснащение);

3) оснащение следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять;

4) неисправное оснащение, дающее при работе сомнительные результаты, должно быть снято с эксплуатации, заменено или отремонтировано (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированного должно быть подтверждена их проверкой;

5) состав оснащения, применяемого в учреждении, должен соответствовать предоставляемой муниципальной услуге;

6) оснащение должно соответствовать требованиям безопасности, установленным в нормативной документации на них, и использоваться в соответствии с правилами, изложенными в эксплуатационной документации предприятия-изготовителя;

7) на оборудование импортного производства, применяемое при предоставлении муниципальной услуги, должны быть сопроводительные (эксплуатационные) документы на русском языке;

8) оснащение подлежащие обязательной сертификации, должны быть сертифицированы в установленном порядке;

9) рабочие места для сотрудников учреждения должны быть оборудованы персональными компьютерами (если это обусловлено спецификой работы), в том числе с выходом в сеть Интернет.

Муниципальная услуга в полустационарной форме в условиях временного приюта предоставляется в соответствии с [нормативами](#) обеспечения получателей социальных услуг мягким инвентарем и площадью жилых помещений при предоставлении социальных услуг организациями социального обслуживания Челябинской области, утвержденными [постановлением](#) Правительства Челябинской области от 31.10.2014 N 588-П "Об утверждении нормативов обеспечения получателей социальных услуг мягким инвентарем и площадью жилых помещений при предоставлении социальных услуг организациями социального обслуживания Челябинской области и признании утратившими силу некоторых постановлений Правительства Челябинской области".

25. Режим работы Учреждения определяется локальными нормативными актами Учреждения.

26. Муниципальная услуга в полустационарной форме в условиях временного приюта предоставляется круглосуточно.

Муниципальная услуга в полустационарной форме в условиях дневного пребывания, по социальной реабилитации в полустационарной форме в условиях дневного пребывания, в форме срочных социальных услуг предоставляется в рабочие дни недели, за исключением выходных и праздничных дней.

27. Условия доступа на территорию Учреждений утверждены приказами директоров Учреждений и должны быть доведены до сведения получателей муниципальной услуги.

28. Требования к доступности муниципальной услуги:

В целях организации беспрепятственного доступа инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) к месту предоставления муниципальной услуги им обеспечиваются:

1) условия для беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется муниципальная услуга;

2) возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

3) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

4) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляется муниципальная услуга, с учетом ограничений их жизнедеятельности;

5) дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

6) допуск собаки-проводника на объекты (в здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по [форме](#) и в [порядке](#), которые установлены [приказом](#) Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 N 386н "Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи";

7) оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

29. На территории, прилегающей к месторасположению Учреждений, должны быть оборудованы места для парковки автотранспортных средств посетителей. Выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для бесплатной парковки транспортных средств, управляемых инвалидами I, II групп, и транспортных средств, перевозящих инвалидов и (или) детей-инвалидов. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

30. Вход и выход здания Учреждений должны быть оборудованы соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания, а также лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок в соответствии с требованиями [Федерального закона](#) "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений".

31. В помещениях организуется бесплатный туалет для посетителей, в том числе туалет, предназначенный для инвалидов.

32. Требование к кадровому обеспечению:

Учреждения должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Каждый специалист должен иметь соответствующие образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне постоянной (периодической) учебой на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами.

У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

Структура и штатное расписание Учреждений устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемой муниципальной услуги, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в Учреждении, а также выделяемых бюджетных средств.

Все специалисты Учреждений должны быть аттестованы в установленном порядке. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны обладать высокими моральными и морально-этическими качествами, чувством ответственности и руководствоваться в работе принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности.

При оказании услуг персонал Учреждений должен проявлять к клиентам максимальные чуткость, вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение и учитывать их физическое и психическое состояние.

Сведения личного характера о клиентах, ставшие известными сотрудникам учреждения при оказании социальных услуг, составляют профессиональную тайну. Сотрудники, виновные в разглашении профессиональной тайны, несут ответственность в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах), в дальнейшем работники учреждения должны проходить

инструктажи с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

В профессиональной деятельности работники Учреждений руководствуются кодексом профессиональной этики.

Специалисты Учреждений, обеспечивающие оказание муниципальной услуги, должны:

1) обеспечивать безопасность процесса оказания муниципальной услуги для жизни и здоровья получателей муниципальной услуги;

2) в установленном порядке обеспечивать сохранность имущества получателя муниципальной услуги;

3) соблюдать правила охраны труда и техники безопасности и своевременно проходить соответствующие инструктажи;

4) знать и соблюдать действующие законы, иные нормативные правовые акты, касающиеся профессиональной деятельности специалиста, должностные инструкции;

5) изучать и учитывать в процессе оказания муниципальной услуги индивидуальные различия получателей муниципальной услуги;

6) поддерживать в опрятном состоянии рабочее место и обеспечивать комфортность пребывания получателей в Учреждениях;

7) поддерживать высокий уровень квалификации, находить и применять наиболее эффективные и экономичные способы решения поставленных задач;

8) никогда не принимать благ или подарков при обстоятельствах, которые могут быть истолкованы как воздействие на исполнение должностных обязанностей.

33. Консультирование получателей муниципальной услуги о порядке ее предоставления проводится:

специалистами Управления;

административным составом Учреждений.

34. Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает Учреждения, оказывающие муниципальную услугу, от выполнения иных установленных действующим законодательством требований.

35. Способы информационного обеспечения получателей муниципальной услуги:

Способ информирования	Состав размещаемой информации	Частота обновления информации
Размещение информации на стенах поставщика социальных услуг	Месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса интернет-сайта и электронной почты поставщика социальных услуг и Управления. Извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги; перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги и требования, предъявляемые к этим документам; образцы оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги и требования к ним; основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги; порядок информирования о ходе предоставления муниципальной услуги; порядок получения консультаций; порядок подачи жалоб и предложений, порядок обжалования решений, действий или бездействий должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу.	В течение десяти рабочих дней со дня их создания, получения или внесения в них соответствующих изменений
Размещение информации на интернет-сайте поставщика социальных услуг	Порядок и условия оказания социальных услуг, результаты работы поставщика социальных услуг, информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресе Интернет-сайта, графике (режиме) работы поставщика социальных услуг, порядок обжалования решений, действий или бездействий должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу.	В течение десяти рабочих дней со дня их создания, получения или внесения в них соответствующих изменений
Распространение	Порядок и условия оказания социальных услуг,	ежемесячно

раздаточных информационных материалов	информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), графике (режиме) работы поставщика социальных услуг	
Публикация статей, объявлений в средствах массовой информации	Информация о порядке и условиях оказания социальных услуг, результаты работы поставщика социальных услуг, о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций, графике (режиме) работы поставщика социальных услуг, проводимых мероприятиях	ежемесячно

3. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества муниципальной услуги

36. Контроль за соблюдением положений настоящего Стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее - контрольные мероприятия).

37. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности Учреждений, предоставляющих муниципальную услугу.

Учреждения должны иметь документально оформленную собственную (внутреннюю) систему (службу) контроля за деятельностью подразделений и сотрудников по оказанию социальных услуг на их соответствие государственным стандартам социального обслуживания, другим нормативным документам в области социального обслуживания населения.

Эта система контроля должна охватывать этапы планирования, работы с клиентами, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

38. Директора Учреждений обязаны организовать внутренний контроль за соблюдением настоящего Стандарта качества и деятельностью Учреждений, влияющий на качество муниципальной услуги.

39. Внутренний контроль осуществляется путем проведения директорами Учреждений проверок соблюдения и исполнения сотрудниками требований настоящего Стандарта качества и своей должностной инструкции. Периодичность осуществления внутреннего контроля устанавливается локальным нормативным актом Учреждения.

Внутренний контроль осуществляется руководителем Учреждения.

Внутренний контроль подразделяется на:

1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления муниципальной услуги);

2) плановый контроль.

40. Выявленные недостатки по оказанию муниципальной услуги анализируются по каждому сотруднику Учреждений с рассмотрением на совещаниях при руководителях Учреждений и т.п., принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении муниципальной услуги).

41. Управление организует и осуществляет внешний контроль за предоставлением муниципальной услуги Учреждениями, включающий проведение проверок, выявление и устранение нарушения прав получателей муниципальной услуги; рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей муниципальной услуги, содержащие жалобы на действия (бездействие) руководителя и (или) работников Учреждений.

42. Для оценки качества, объема и безопасности оказания муниципальной услуги директора Учреждений и сотрудники Управления используют следующие основные методы контроля:

1) визуальный - осмотр зданий, жилых помещений, помещений для оказания муниципальной услуги, других объектов инфраструктуры учреждения, средств технического оснащения с целью контроля их состояния и соответствия требованиям безопасности получателей и персонала Учреждений при предоставлении услуг, требованиям пожарной безопасности, санитарно-гигиеническим нормам и требованиям, требованиям к удобству размещения клиентов;

2) аналитический - анализ содержания документов Учреждения (устав учреждения, положение об учреждении, руководства, правила, служебные инструкции, методики работы с клиентами, документы на средства технического оснащения, национальные стандарты социального обслуживания, отчетно-плановая документация и т.д.), контроль наличия документов, правильности их оформления, объективности, соответствия задачам и целям учреждения, анализ индивидуально ориентированных программ обучения, коррекции, реабилитации; оценка динамики развития учреждения; проверка

наличия сертификатов, удостоверений о повышении квалификации, лицензий на методику работы с клиентами.

3) социологический - опрос (интервьюирование) получателей и персонала Учреждений о качестве муниципальных услуг, оценка результатов опроса, наблюдение за получателями, анкетирование;

4) сравнение оценки качества предоставляемых Учреждением муниципальных услуг получателями и персоналом с предпочтением оценки услуг получателями

5) метод супервизии - регулярное и структурированное обсуждение сложных случаев оказания муниципальных услуг получателям, анализ эффективности применения конкретными специалистами методов и технологий работы и оценка достигнутых результатов;

6) рассмотрение и анализ рекламаций, жалоб и претензий к качеству и своевременности предоставления муниципальных услуг, а также разрабатываемых в Учреждении планов по устранению отмеченных недостатков и степени реализации этих планов.

43. Периодичность проведения процедур внешнего контроля может носить:

1) плановый характер (осуществляться на основании ежеквартальных, полугодовых или годовых планов работы);

2) тематический характер (проверка предоставления муниципальной услуги отдельным категориям получателей муниципальной услуги или отдельных видов муниципальных услуг);

3) внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя (получателя) муниципальной услуги).

44. Оценка соответствия качества фактически предоставленной муниципальной услуги осуществляется в соответствии с [Порядком](#) оценки соответствия качества фактически предоставленных муниципальных услуг (работ) утвержденным стандартам качества, утвержденным [постановлением](#) администрации города Магнитогорска от 05.12.2022 N 13099-П "Об утверждении Порядка разработки и утверждения стандартов качества муниципальных услуг (работ) в городе Магнитогорске и Порядка оценки соответствия качества фактически предоставленных муниципальных услуг (работ) утвержденным стандартам качества".

45. По результатам проведения контрольных мероприятий готовятся акты проведения проверок Учреждений, в которых должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверок, или отсутствие таковых, ссылки на нарушенные требования нормативных правовых актов, предъявляемые к оказанию муниципальной услуги, муниципального задания на оказание муниципальных услуг и административных регламентов, стандартов качества, выводы, содержащие оценку результатов соответствия объемов и (или) качества муниципальных услуг (работ), предложения по устранению и сроки устранения выявленных при проверке нарушений в случае их выявления.

При проведении внеплановой проверки в актах проведения проверок Учреждений отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений.

4. Показатели качества предоставления муниципальной услуги

46. Оценка соответствия качества предоставляемой муниципальной услуги настоящему Стандарту качества производится по следующему показателю:

Показатель	Значение
Доля получателей социальных услуг, получающих социальные услуги, от общего числа получателей социальных услуг, находящихся на социальном обслуживании в Учреждении (процент).	Не менее 90 %
Количество нарушений санитарного законодательства в отчетном году, выявленных при проведении проверок (процент).	0%
Удовлетворенность получателей социальных услуг в оказанных социальных услугах (процент).	100%
Укомплектование Учреждения специалистами, оказывающими социальные услуги (процент).	Не менее 90%
Повышение качества социальных услуг и эффективности их оказания (определяется исходя из мероприятий, направленных на совершенствование	100%

деятельности Учреждения при предоставлении социального обслуживания) (процент).	
Доступность получения социальных услуг в Учреждении (возможность сопровождения получателя социальных услуг при передвижении по территории учреждения социального обслуживания, а также при пользовании услугами; возможность для самостоятельного передвижения по территории учреждения социального обслуживания, входа, выхода и перемещения внутри Учреждения (в том числе для передвижения в креслах-колясках), для отдыха в сидячем положении, а также доступное размещение оборудования и носителей информации; дублирование текстовых сообщений голосовыми сообщениями, оснащение учреждения социального обслуживания знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, ознакомление с их помощью с надписями, знаками и иной текстовой и графической информацией на территории учреждения; дублирование голосовой информации текстовой информацией, надписями и (или) световыми сигналами, информирование о предоставляемых социальных услугах с использованием русского жестового языка (сурдоперевода); оказание иных видов посторонней помощи (процент)	100%

**Приложение N 2
к постановлению администрации
города Магнитогорска
от 25.03.2024 г. N 2799-П**

**Стандарт
качества муниципальной услуги
"Предоставление социального обслуживания в форме на дому"**

1. Общие положения

1. Настоящий стандарт качества муниципальной услуги "Предоставление социального обслуживания в форме на дому" (далее - Стандарт качества), устанавливает обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной услуги "Предоставление социального обслуживания в форме на дому", а также на каждом этапе ее предоставления, включая обращение за муниципальной услугой, ее оформление и регистрацию, получение и оценку качества.

2. Орган, ответственный за организацию предоставления муниципальной услуги "Предоставление социального обслуживания в форме на дому" - Управление социальной защиты населения администрации города Магнитогорска (далее - управление).

Муниципальная услуга "Предоставление социального обслуживания в форме на дому" (далее - муниципальная услуга) предоставляется следующими муниципальными учреждениями, подведомственными Управлению социальной защиты населения администрации города Магнитогорска (далее - Учреждения):

1) муниципальное учреждение "Комплексный центр социального обслуживания населения" Орджоникидзевского район города Магнитогорска Челябинской области, 455045, Россия, Челябинская область, город Магнитогорск, проспект Ленина, дом 138, телефон 8 (3519) 30-02-22 (далее - Комплексный центр);

2) муниципальное учреждение "Комплексный центр социального обслуживания населения" Ленинского района города Магнитогорска Челябинской области, 455023, Россия, Челябинская область, город Магнитогорск, проспект Металлургов, дом 3, корпус 1, телефон 8 (3519) 22-03-33 (далее - Комплексный центр);

3) муниципальное учреждение "Комплексный центр социального обслуживания населения" Правобережного района города Магнитогорска Челябинской области, 455036, Россия, Челябинская область, город Магнитогорск, улица Суворова, дом 123, телефон 8 (3519) 20-68-23 (далее - Комплексный центр);

4) частное учреждение "Центр социального обслуживания населения" Благотворительного фонда "Металлург" города Магнитогорска (далее - ЧУ ЦСОН БФ "Металлург").

3. Муниципальная услуга предоставляется гражданам, признанным нуждающимися в социальном обслуживании:

1) одиноким или одиноко проживающим гражданам старше 18 лет, проживающим на территории Челябинской области, признанным нуждающимся в социальном обслуживании. В отдельных случаях с учетом индивидуальных жизненных обстоятельств муниципальная услуга может быть предоставлена гражданам, проживающим в составе семьи;

2) несовершеннолетним и их родителям (законным представителям), признанным нуждающимися в социальном обслуживании.

4. Единица измерения муниципальной услуги - человек.

5. Стандарт применяется в сфере социального обслуживания населения.

6. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставление муниципальной услуги:

1) Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989;

2) Конституция Российской Федерации;

3) Семейный Кодекс Российской Федерации;

4) Национальным стандартом РФ ГОСТ Р 52142-2013 "Социальное обслуживание населения".

5) Федеральный закон "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации";

6) Федеральный закон "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации";

7) Федеральный закон "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации";

8) Федеральный закон "О государственной социальной помощи";

9) Федеральный закон "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

10) Федеральный закон "О персональных данных";

11) Федеральный закон "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

12) Закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-И "О защите прав потребителей";

13) Закон Челябинской области от 23.10.2014 N 36-ЗО "Об организации социального обслуживания граждан в Челябинской области";

14) Закон Челябинской области от 22.12.2005 N 441-ЗО "О наделении органов местного самоуправления отдельными государственными полномочиями по социальному обслуживанию граждан и профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних";

15) Постановление Правительства Челябинской области от 21.10.2015 N 546-П "Об утверждении порядков предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг";

16) Устав города Магнитогорска;

17) Постановление администрации города от 05.12.2022 N 13099-П "Об утверждении Порядка разработки и утверждения стандартов качества муниципальных услуг (работ) в городе Магнитогорске и Порядка оценки соответствия качества фактически предоставленных муниципальных услуг (работ) утвержденным стандартам качества";

18) иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Челябинской области и органов местного самоуправления.

2. Требования к предоставлению муниципальной услуги

7. Общие требования к процессу предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга включает в себя предоставление социального обслуживания в полустационарной форме, включая оказание социально-бытовых услуг, социально-медицинских услуг, социально-психологических услуг, социально-педагогических услуг, социально-трудовых услуг, социально-правовых услуг, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, срочных социальных услуг.

Виды деятельности, обеспечивающие оказание муниципальной услуги, определяются уставом каждого конкретного Учреждения.

8.Форма предоставления муниципальной услуги - очно.

9. Муниципальная услуга одиноким или одиноко проживающим гражданам старше 18 лет, проживающим на территории Челябинской области, признанным нуждающимся в социальном обслуживании, предоставляется бесплатно, за полную или частичную плату, в соответствии с Порядком предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в форме социального

обслуживания на дому, утвержденным [постановлением](#) Правительства Челябинской области от 21.10.2015 N 546-П "Об утверждении порядков предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг".

Муниципальная услуга несовершеннолетним и их родителям (законным представителям), признанным нуждающимися в социальном обслуживании, предоставляется бесплатно.

10. Порядок предоставления муниципальной услуги осуществляется в соответствии с пунктами [пунктом 11](#) настоящего Стандарта.

Муниципальная услуга предоставляется после принятия Управлением решения о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании.

11. Прием одиноких или одиноко проживающих граждан старше 18 лет, проживающих на территории Челябинской области, признанных нуждающимся в социальном обслуживании, осуществляется в Комплексных центрах и ЧУ ЦСОН БФ "Металлург" на основании индивидуальной программы предоставления социальных услуг и документов:

1) заявления гражданина (его законного представителя) по форме, установленной Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации;

2) документа, удостоверяющего личность заявителя, его представителя (в случае если от имени заявителя выступает его представитель), свидетельства о рождении или сведений о рождении ребенка, содержащиеся в федеральной государственной информационной системе "Единый государственный реестр записи актов гражданского состояния" (для несовершеннолетних граждан);

3) документа, подтверждающего полномочия законного представителя (при обращении законного представителя);

4) документа, подтверждающего факт установления инвалидности заявителя, выданный федеральным государственным учреждением медико-социальной экспертизы, либо документа, подтверждающего факт установления инвалидности заявителя, выданного врачебно-трудовой экспертизой комиссии (для заявителей, являющихся инвалидами);

5) индивидуальной программы реабилитации инвалида, выданной федеральным государственным учреждением медико-социальной экспертизы (для заявителей, являющихся инвалидами);

6) справки медицинской организации о состоянии здоровья гражданина с указанием степени утраты способности либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста;

7) документов (сведений), подтверждающих доходы гражданина и членов его семьи в денежной форме в соответствии с [постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 18.10.2014 г. N 1075 "Об утверждении Правил определения среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно" за последние 12 календарных месяцев, предшествующих месяцу подачи заявления (за исключением граждан, указанных в [части 1 статьи 31](#) Федерального закона от 28.12.2013 года N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации", в [частях 1, 1.1 и 2 статьи 3](#) Закона Челябинской области от 23.10.2014 г. N 36-ЗО "Об организации социального обслуживания граждан в Челябинской области");

8) сведений о регистрации по месту жительства лиц, указанных заявителем (его законным представителем) в заявлении и подтвержденных Министерством внутренних дел Российской Федерации, в соответствии с запросом уполномоченного органа по месту жительства гражданина, а также информацию о родственных связях заявителя с гражданами, зарегистрированными совместно с ним, задекларированными заявителем, подтвержденными документами, удостоверяющими личность, а также свидетельствами о государственной регистрации актов гражданского состояния;

9) документа, подтверждающего статус лица, имеющего право на бесплатное предоставление муниципальной услуги в соответствии с действующим законодательством (при наличии);

10) заключения уполномоченной медицинской организации о наличии (об отсутствии) противопоказаний, в связи с наличием которых гражданину или получателю социальных услуг может быть отказано, в том числе временно, в предоставлении социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, или в полустанционарной форме, или в стационарной форме.

Документы (сведения), указанные в [подпунктах 1-10](#) настоящего пункта, заявитель предоставляет самостоятельно. Документы (сведения), находящиеся в распоряжении органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, и не представленные заявителем, запрашиваются в рамках межведомственного информационного взаимодействия в соответствии с требованиями [Федерального закона](#) от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

При обращении заявителя в Учреждения в течение одного рабочего дня с заявителем заключается договор о предоставлении социальных услуг в соответствии с типовой формой,

установленной Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации.

Получатель муниципальной услуги (его законный представитель) вправе отказаться от социального обслуживания на дому. Отказ оформляется в письменной форме и вносится в индивидуальную программу предоставления социальных услуг, сформированную в порядке, установленном действующим законодательством.

Прекращение муниципальной услуги одиноким или одиноко проживающим гражданам старше 18 лет, проживающим на территории Челябинской области, признанным нуждающимися в социальном обслуживании, производится в следующих случаях:

- 1) по личному заявлению получателя муниципальной услуги;
- 2) при прекращении обстоятельств, на основании которых гражданин признан нуждающимся в социальном обслуживании;
- 3) при наличии медицинских противопоказаний к социальному обслуживанию на дому;
- 4) при окончании срока предоставления социальных услуг в соответствии с индивидуальной программой предоставления социальных услуг и (или) истечении срока договора о предоставлении социальных услуг;
- 5) при нарушении гражданином (его законным представителем) условий заключенного договора о социальном обслуживании в порядке, установленном договором;
- 6) в случае смерти получателя муниципальной услуги;
- 7) в случае ликвидации поставщика социальных услуг;
- 8) на основании решения суда о признании гражданина безвестно отсутствующим или умершим;
- 9) при осуждении получателя муниципальной услуги к отбыванию наказания в виде лишения свободы.

Срок предоставления муниципальной услуги одиноким или одиноко проживающим гражданам старше 18 лет, проживающим на территории Челябинской области, признанным нуждающимися в социальном обслуживании, на дому, соответствует периоду социального обслуживания, предусмотренному индивидуальной программой предоставления социальных услуг, и договором о предоставлении социальных услуг.

Результатом предоставления муниципальной услуги одиноким или одиноко проживающим гражданам старше 18 лет, проживающим на территории Челябинской области, признанным нуждающимися в социальном обслуживании, является улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг и (или) расширение его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.

12. Несовершеннолетним и их родителям (законным представителям), признанным нуждающимися в социальном обслуживании (далее - семья), муниципальная услуга предоставляется на основании индивидуальной программы реабилитации. При обращении родителя (законного представителя) в Комплексные центры с родителем (законным представителем) в течение одного рабочего дня со дня указанного обращения заключается договор о предоставлении социальных услуг в соответствии с примерной формой, утвержденной Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации.

Срок предоставления муниципальной услуги семье определяется индивидуальной программой предоставления социальных услуг.

Для каждой семьи определяется уровень социального сопровождения:

- 1) адаптационный,
- 2) базовый (профилактический),
- 3) кризисный,
- 4) экстренный.

Минимальный срок предоставления муниципальной услуги для адаптационного и базового уровней - 12 месяцев, кризисного - 6 месяцев, экстренного - 3 месяца.

В Комплексных центрах назначаются специалисты (из числа социальных педагогов, специалистов по работе с семьей, специалистов по социальной работе, специалистов по реабилитационной работе, психологов), ответственные за проведение индивидуальной профилактической работы с конкретной семьей (далее - куратор).

Куратор проводит первичную диагностику ситуации в семье, информирует семью о предоставляемых услугах, совместно с ней составляет индивидуальную программу реабилитации семьи, включающую мероприятия по разрешению проблем семьи, сроки их реализации и сведения о заинтересованных организациях, ответственных за исполнение мероприятий.

Куратор формирует личное дело семьи, содержащее следующие документы:

- 1) копии документов, удостоверяющих личность несовершеннолетнего и членов семьи,
- 2) копия документа, подтверждающего регистрацию в системе индивидуального

(персонифицированного) учета (при их наличии);

3) индивидуальную программу предоставления социальных услуг;

4) индивидуальную программу реабилитации семьи;

5) акты обследования; рекомендации;

6) ежеквартальное заключение (анализ, динамика положения в семье, предложения по корректировке мероприятий индивидуальной программы реабилитации семьи, выносимые на рассмотрение и утверждение комиссией);

7) результаты диагностики и рекомендации;

8) ходатайства;

9) запросы, ответы на запросы;

10) карту занятости детей школьного возраста в каникулярное время;

11) договор о предоставлении социальных услуг;

12) заявление родителя (законного представителя) о предоставлении социального обслуживания, поданное в письменном или электронном виде в уполномоченный орган;

13) решение уполномоченного органа о признании семьи, находящейся в социально опасном положении или трудной жизненной ситуации.

14) другие документы по социальному сопровождению семьи.

Документ, подтверждающий регистрацию в системе индивидуального (персонифицированного) учета, запрашивается Управлением в рамках межведомственного информационного взаимодействия.

Заявитель вправе самостоятельно по собственной инициативе представить в Управление документ, подтверждающий регистрацию в системе индивидуального (персонифицированного) учета.

Прекращение муниципальной услуги на дому семьи, находящейся в социально опасном положении или трудной жизненной ситуации, производится на основании решения руководителей Учреждений, предоставляющих социальные услуги на дому, в следующих случаях:

1) в случае невыполнения одной из сторон условий договора о предоставлении социальных услуг;

2) по личному письменному заявлению получателя социальных услуг;

3) в случае прекращения обстоятельств, на основании которых семья была признана нуждающейся в социальном обслуживании;

4) в случае смерти получателя социальных услуг;

5) в случае достижения детьми совершеннолетия;

6) в случае ликвидации (прекращения деятельности) поставщика социальных услуг.

В случае изменения места жительства получателя социальных услуг индивидуальная программа предоставления социальных услуг, составленная по прежнему месту жительства, сохраняет свое действие в объеме перечня социальных услуг, установленного в Челябинской области по новому месту жительства, до составления индивидуальной программы по новому месту жительства.

13. Уполномоченные сотрудники Учреждений, ответственные за прием документов на предоставления муниципальной услуги проводят первичную проверку представленных документов на их соответствие.

Личные дела получателя муниципальной услуги хранятся в специально отведенном месте, с назначением ответственного лица, со строго ограниченным доступом. Ответственное лицо назначается руководителем Учреждения.

Доступ к личным делам осуществляется только по запросу Управления, а также контролльно-надзорных органов.

14. Предоставление муниципальной услуги может быть приостановлено только в случаях:

1) внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях (на территориях), в/на которых осуществляется предоставление муниципальной услуги;

2) создания реальной угрозы нормальному функционированию Учреждения, а также угрозы безопасности получателей муниципальной услуги и нарушения общественного порядка;

3) внезапно возникших природных катализмов, влияющих на безопасность деятельности Учреждения и оказания муниципальной услуги.

15. Деятельность Учреждений осуществляется в соответствии со следующими документами:

1) уставом Учреждения;

2) документом, подтверждающим факт внесения записи о государственной регистрации юридического лица в Единый государственный реестр юридических лиц;

3) свидетельством о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;

4) лицензией на право осуществления медицинской деятельности;

5) иными документами в соответствии с действующим законодательством, муниципальными

правовыми актами, локальными нормативными актами Учреждения коллективный договор, приказы, решения, правила, инструкции и иные.

16. Требования к зданиям и прилегающей территории Учреждений:

Учреждение должно иметь разрешение органов Государственного пожарного надзора на эксплуатацию здания, в котором оказывается муниципальная услуга.

Здание Учреждения должно быть обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, средствами связи, тревожной кнопкой, системой указателей и знаковой навигации.

Здание должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности, первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы.

Содержание территорий Учреждения должно обеспечивать свободный проезд (подъезд) технических средств специальных служб (пожарная, спасательная, санитарная и другая техника).

Прилегающая ко входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке; в зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда.

17. Требования к помещениям Учреждений:

1) помещения Учреждения должны быть оборудованы системами холодного и горячего водоснабжения, теплоснабжения, канализации, вентиляции и энергоснабжения; обеспечиваться естественным и искусственным освещением и оснащены телефонной связью;

2) по размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной или пониженной температуры воздуха, влажности воздуха, излучения, запыленности, загрязненности, шума, вибрации);

3) муниципальная услуга оказывается в помещениях, доступных, в том числе, для маломобильных групп населения.

4) центральный вход в здание Учреждения оборудован вывеской, содержащей информацию о наименовании и режиме работы;

5) площадь, занимаемая Учреждением, должна обеспечивать размещение персонала, получателей и предоставление им муниципальной услуги в соответствии с нормами, утвержденными в установленном порядке;

6) условия обслуживания получателей муниципальной услуги должны быть безопасными для жизни, здоровья, имущества получателей муниципальной услуги.

18. Информация о режиме работы, графике приема граждан, образец оформления заявления на предоставление муниципальной услуги располагается на информационном стенде Учреждения. Кабинет приема получателей муниципальной услуги оборудован информационной табличкой с указанием номера кабинета и названием отделения.

19. Места ожидания приема получателей муниципальной услуги должны обеспечивать:

1) комфортное расположение получателя муниципальной услуги и должностного лица;

2) возможность и удобство оформления получателем муниципальной услуги своего письменного обращения;

3) телефонную связь;

4) возможность копирования документов;

5) доступ к основным нормативным правовым актам, регламентирующими предоставление муниципальной услуги;

6) наличие канцелярских принадлежностей и писчей бумаги.

20. Учреждение должно осуществлять регулярную уборку внутри зданий и на прилегающей территории. Используемые препараты для дезинфекции, дезинсекции, дезодорации, моющие средства, подлежащие обязательной сертификации, должны иметь сертификат соответствия и применяться в соответствии с нормативными требованиями.

21. Требование к обеспеченности мебелью и оборудованием:

1) в Учреждениях должны использоваться оборудование и мебель, покрытие которых обеспечивает возможность проведения влажной обработки с применением моющих и дезинфицирующих средств. При использовании мягкой мебели должны быть съемные чехлы (не менее 2 комплектов) со стиркой их по мере загрязнения, но не реже 1 раза в месяц;

2) Учреждения должно быть оснащены специальным и табельным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов (далее - оснащение);

3) оснащение следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически

проверять;

4) неисправное оснащение, дающее при работе сомнительные результаты, должно быть снято с эксплуатации, заменено или отремонтировано (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированного должно быть подтверждена их проверкой;

5) состав оснащения, применяемого в учреждении, должен соответствовать предоставляемой муниципальной услуге;

6) оснащение должно соответствовать требованиям безопасности, установленным в нормативной документации на них, и использоваться в соответствии с правилами, изложенными в эксплуатационной документации предприятия-изготовителя;

7) на оборудование импортного производства, применяемое при предоставлении муниципальной услуги, должны быть сопроводительные (эксплуатационные) документы на русском языке;

8) оснащение подлежащие обязательной сертификации, должны быть сертифицированы в установленном порядке;

9) рабочие места для сотрудников учреждения должны быть оборудованы персональными компьютерами (если это обусловлено спецификой работы), в том числе с выходом в сеть Интернет.

22. Режим работы Учреждений определяется локальными нормативными актами Учреждений.

23. Муниципальная услуга предоставляется в рабочие дни недели, за исключением выходных и праздничных дней.

24. Условия доступа на территорию Учреждений утверждены приказами директоров Учреждений и должны быть доведены до сведения получателей муниципальной услуги.

25. Требования к доступности муниципальной услуги.

В целях организации беспрепятственного доступа инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) к месту предоставления муниципальной услуги им обеспечиваются:

1) условия для беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется муниципальная услуга;

2) возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

3) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

4) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляется муниципальная услуга, с учетом ограничений их жизнедеятельности;

5) дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

6) допуск собаки-проводника на объекты (в здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по **форме** и в **порядке**, которые установлены **приказом** Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 N 386н "Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи";

7) оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

26. На территории, прилегающей к месторасположению Учреждений, должны быть оборудованы места для парковки автотранспортных средств посетителей. Выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для бесплатной парковки транспортных средств, управляемых инвалидами I, II групп, и транспортных средств, перевозящих инвалидов и (или) детей-инвалидов. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

27. Вход и выход здания Учреждений должны быть оборудованы соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания, а также лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок в соответствии с требованиями **Федерального закона** "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений".

28. В помещениях организуется бесплатный туалет для посетителей, в том числе туалет, предназначенный для инвалидов.

29. Требование к кадровому обеспечению:

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Каждый специалист должен иметь соответствующие образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне постоянной (периодической) учебой на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами.

У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

Структура и штатное расписание Учреждений устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемой муниципальной услуги, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в Учреждении, а также выделяемых бюджетных средств.

Все специалисты Учреждений должны быть аттестованы в установленном порядке.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны обладать высокими моральными и морально-этическими качествами, чувством ответственности и руководствоваться в работе принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности.

При оказании услуг персонал Учреждений должен проявлять к клиентам максимальные чуткость, вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение и учитывать их физическое и психическое состояние.

Сведения личного характера о клиентах, ставшие известными сотрудникам учреждения при оказании социальных услуг, составляют профессиональную тайну. Сотрудники, виновные в разглашении профессиональной тайны, несут ответственность в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах), в дальнейшем работники учреждения должны проходить инструктажи с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

В профессиональной деятельности работники Учреждений руководствуются [кодексом](#) профессиональной этики.

Специалисты Учреждений, обеспечивающие оказание муниципальной услуги, должны:

1) обеспечивать безопасность процесса оказания муниципальной услуги для жизни и здоровья получателей муниципальной услуги;

2) в установленном порядке обеспечивать сохранность имущества получателя муниципальной услуги;

3) соблюдать правила эксплуатации музыкальных инструментов и учебного оборудования; охраны труда и техники безопасности и своевременно проходить соответствующие инструктажи;

4) знать и соблюдать действующие законы, иные нормативные правовые акты, касающиеся профессиональной деятельности специалиста, должностные инструкции;

5) изучать и учитывать в процессе оказания муниципальной услуги индивидуальные различия получателей муниципальной услуги;

6) поддерживать в опрятном состоянии рабочее место и обеспечивать комфортность пребывания получателей в учреждении;

7) поддерживать высокий уровень квалификации, находить и применять наиболее эффективные и экономичные способы решения поставленных задач;

8) никогда не принимать благ или подарков при обстоятельствах, которые могут быть истолкованы как воздействие на исполнение должностных обязанностей.

30. Консультирование получателей муниципальной услуги о порядке ее предоставления проводится:

1) специалистами Управления;

2) административным составом Учреждений.

31. Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает Учреждения, оказывающие муниципальную услугу, от выполнения иных установленных действующим законодательством требований.

32. Способы информационного обеспечения получателей муниципальной услуги

Способ информирования	Состав размещаемой информации	Частота обновления информации
Размещение	Месторасположение, график (режим) работы, номера	В течение десяти

информации на стенах поставщика социальных услуг	телефонов, адреса интернет-сайта и электронной почты поставщика социальных услуг и управления социальной защиты населения администрации города. Извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги; перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги и требования, предъявляемые к этим документам; образцы оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги и требования к ним; основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги; порядок информирования о ходе предоставления муниципальной услуги; порядок получения консультаций; порядок подачи жалоб и предложений, порядок обжалования решений, действий или бездействий должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу.	рабочих дней со дня их создания, получения или внесения в них соответствующих изменений
Размещение информации на интернет-сайте поставщика социальных услуг	Порядок и условия оказания социальных услуг, результаты работы поставщика социальных услуг, информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресе Интернет-сайта, графике (режиме) работы поставщика социальных услуг, порядок обжалования решений, действий или бездействий должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу.	В течение десяти рабочих дней со дня их создания, получения или внесения в них соответствующих изменений
Распространение раздаточных информационных материалов	Порядок и условия оказания социальных услуг, информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), графике (режиме) работы поставщика социальных услуг	ежемесячно
Публикация статей, объявлений в средствах массовой информации	Информация о порядке и условиях оказания социальных услуг, результаты работы поставщика социальных услуг, о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций, графике (режиме) работы поставщика социальных услуг, проводимых мероприятиях	ежемесячно

3. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества муниципальной услуги

33. Контроль за соблюдением положений настоящего Стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее - контрольные мероприятия).

34. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности Учреждений, предоставляющих муниципальную услугу.

Учреждения должны иметь документально оформленную собственную (внутреннюю) систему (службу) контроля за деятельностью подразделений и сотрудников по оказанию социальных услуг на их соответствие государственным стандартам социального обслуживания, другим нормативным документам в области социального обслуживания населения.

Эта система контроля должна охватывать этапы планирования, работы с клиентами, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

35. Директора Учреждений обязаны организовать внутренний контроль за соблюдением настоящего Стандарта качества и деятельностью Учреждений, влияющий на качество муниципальной услуги.

36. Внутренний контроль осуществляется путем проведения директором Учреждения проверок соблюдения и исполнения сотрудниками требований настоящего Стандарта качества и своей должностной инструкции. Периодичность осуществления внутреннего контроля устанавливается локальным нормативным актом Учреждения.

Внутренний контроль осуществляется руководителем Учреждения.

Внутренний контроль подразделяется на:

- 1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления муниципальной услуги);

2) плановый контроль.

37. Выявленные недостатки по оказанию муниципальной услуги анализируются по каждому сотруднику Учреждений с рассмотрением на совещаниях при руководителях Учреждений, принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении муниципальной услуги).

38. Управление организует и осуществляет внешний контроль за предоставлением муниципальной услуги Учреждениями, включающий проведение проверок, выявление и устранение нарушения прав получателей муниципальной услуги; рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей муниципальной услуги, содержащие жалобы на действия (бездействие) руководителя и (или) работников Учреждений.

39. Для оценки качества, объема и безопасности оказания муниципальной услуги директора Учреждений и сотрудники Управления используют следующие основные методы контроля:

1) визуальный - осмотр зданий, жилых помещений, помещений для оказания муниципальной услуги, других объектов инфраструктуры учреждения, средств технического оснащения с целью контроля их состояния и соответствия требованиям безопасности получателей и персонала Учреждений при предоставлении услуг, требованиям пожарной безопасности, санитарно-гигиеническим нормам и требованиям, требованиям к удобству размещения клиентов;

2) аналитический - анализ содержания документов Учреждения (устав учреждения, положение об учреждении, руководства, правила, служебные инструкции, методики работы с клиентами, документы на средства технического оснащения, национальные стандарты социального обслуживания, отчетно-плановая документация и т.д.), контроль наличия документов, правильности их оформления, объективности, соответствия задачам и целям учреждения, анализ индивидуально ориентированных программ обучения, коррекции, реабилитации; оценка динамики развития учреждения; проверка наличия сертификатов, удостоверений о повышении квалификации, лицензий на методику работы с клиентами;

3) социологический - опрос (интервьюирование) получателей и персонала Учреждений о качестве муниципальных услуг, оценка результатов опроса, наблюдение за получателями, анкетирование;

4) сравнение оценки качества предоставляемых Учреждениями муниципальных услуг получателями и персоналом с предпочтением оценки услуг получателями;

5) метод супервизии - регулярное и структурированное обсуждение сложных случаев оказания муниципальных услуг получателям, анализ эффективности применения конкретными специалистами методов и технологий работы и оценка достигнутых результатов;

6) рассмотрение и анализ рекламаций, жалоб и претензий к качеству и своевременности предоставления муниципальных услуг, а также разрабатываемых в Учреждении планов по устранению отмеченных недостатков и степени реализации этих планов.

40. Периодичность проведения процедур внешнего контроля может носить:

1) плановый характер (осуществляться на основании ежеквартальных, полугодовых или годовых планов работы);

2) тематический характер (проверка предоставления муниципальной услуги отдельным категориям получателей муниципальной услуги или отдельных видов муниципальных услуг);

3) внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя (получателя) муниципальной услуги).

41. Оценка соответствия качества фактически предоставленной муниципальной услуги осуществляется в соответствии с [Порядком](#) оценки соответствия качества фактически предоставленных муниципальных услуг (работ) утвержденным стандартам качества, утвержденным [постановлением](#) администрации города Магнитогорска от 05.12.2022 N 13099-П "Об утверждении Порядка разработки и утверждения стандартов качества муниципальных услуг (работ) в городе Магнитогорске и Порядка оценки соответствия качества фактически предоставленных муниципальных услуг (работ) утвержденным стандартам качества".

42. По результатам проведения контрольных мероприятий готовятся акты проведения проверок Учреждений, в которых должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверок, или отсутствие таковых, ссылки на нарушенные требования нормативных правовых актов, предъявляемые к оказанию муниципальной услуги, муниципального задания на оказание муниципальных услуг и административных регламентов, стандартов качества, выводы,

содержащие оценку результатов соответствия объемов и (или) качества муниципальных услуг (работ), предложения по устранению и сроки устранения выявленных при проверке нарушений в случае их выявления.

При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений.

4. Показатели качества предоставления муниципальной услуги

43. Оценка соответствия качества предоставляемой муниципальной услуги настоящему Стандарту качества производится по следующему показателю:

Показатель	Значение
Доля получателей социальных услуг, получающих социальные услуги, от общего числа получателей социальных услуг, находящихся на социальном обслуживании в Учреждении (процент).	Не менее 90 %
Количество нарушений санитарного законодательства в отчетном году, выявленных при проведении проверок (процент).	0%
Удовлетворенность получателей социальных услуг в оказанных социальных услугах (процент).	100%
Укомплектование Учреждения специалистами, оказывающими социальные услуги (процент).	Не менее 90%
Повышение качества социальных услуг и эффективности их оказания (определяется исходя из мероприятий, направленных на совершенствование деятельности Учреждения при предоставлении социального обслуживания) (процент).	100%
Доступность получения социальных услуг в Учреждении (возможность сопровождения получателя социальных услуг при передвижении по территории учреждения социального обслуживания, а также при пользовании услугами; возможность для самостоятельного передвижения по территории учреждения социального обслуживания, входа, выхода и перемещения внутри Учреждения (в том числе для передвижения в креслах-колясках), для отдыха в сидячем положении, а также доступное размещение оборудования и носителей информации; дублирование текстовых сообщений голосовыми сообщениями, оснащение учреждения социального обслуживания знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, ознакомление с их помощью с надписями, знаками и иной текстовой и графической информацией на территории учреждения; дублирование голосовой информации текстовой информацией, надписями и (или) световыми сигналами, информирование о предоставляемых социальных услугах с использованием русского жестового языка (сурдоперевода); оказание иных видов посторонней помощи (процент)	100%