

бюджетное учреждение
Ханты-Мансийского
автономного округа - Югры
«Сургутский комплексный центр
социального обслуживания населения»

УТВЕРЖДАЮ
Директор Е.Н. Варжинская
« 08 / 08 / 2020
М.П.



**Порядок и условия предоставления социальных услуг
специализированное отделение социально-медицинского обслуживания
на дому граждан пожилого возраста и инвалидов
ПУ-98-20**

I. Общие положения

1.1. Порядок и условия предоставления социальных услуг (далее - Порядок) специализированным отделением социально-медицинского обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов (далее – Отделение), разработаны с целью повышения качества и доступности, создания комфортных условий для получателей социальных услуг (далее – Получатели), определения сроков и последовательности действий по оказанию социально-бытовых, социально-психологических, социально-педагогических, социально-трудовых, социально-правовых, социально-медицинских услуг, а также услуг в целях повышения коммуникативного потенциала и срочных социальных услуг на дому гражданам пожилого возраста и инвалидам, признанным нуждающимися в социальном обслуживании.

1.2. Отделение является структурным подразделением бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения» (далее – Учреждение).

1.3. Отделение в своей деятельности руководствуется:

- Конституцией Российской Федерации;
- национальным стандартом Российской Федерации ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Система менеджмента качества. Требования»;
- национальными стандартами Российской Федерации: в области социального обслуживания населения;
- законами Российской Федерации;
- указами Президента Российской Федерации;
- постановлениями Правительства Российской Федерации;
- Уставом Ханты-Мансийского автономного округа – Югры;
- законами Ханты-Мансийского автономного округа – Югры;
- постановлениями Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры;
- распоряжениями, указами Губернатора автономного округа и Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, и иными нормативными документами автономного округа;
- приказами, распоряжениями, поручениями, и методическими письмами Департамента социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее – Депсоцразвития Югры);

– приказами, распоряжениями, поручениями и методическими письмами Управления социальной защиты населения по г.Сургуту и Сургутскому району (далее – Управление);

– Уставом, приказами директора, правилами внутреннего трудового распорядка Учреждения, положением по охране труда, правилами противопожарной безопасности, Положением о специализированном отделении социально-медицинского обслуживания на дому, а также настоящим Порядком.

1.4.Отделение оказывает социальные услуги на дому бесплатно, за плату или частичную плату в соответствии с утвержденными государственными стандартами социального обслуживания Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

1.5.Основные понятия, используемые в настоящем Порядке:

Адресность - принцип социального обслуживания населения, предусматривающий предоставление социальных услуг конкретным лицам (адресатам), нуждающимся в этих услугах.

Гражданин пожилого возраста - мужчина старше 60 лет, женщина старше 55 лет.

Инвалид - лицо, имеющее нарушение здоровья со стойким расстройством организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость социальной защиты.

Инвалидность - социальная недостаточность вследствие нарушения здоровья со стойким расстройством функций организма, приводящая к ограничению жизнедеятельности и необходимости в социальной защите.

Индивидуальная программа предоставления социальных услуг (ИППСУ) – документ, в котором указаны форма социального обслуживания, виды, объем, периодичность, условия, сроки предоставления социальных услуг, перечень рекомендуемых поставщиков социальных услуг, а также мероприятия по социальному сопровождению.

Индивидуальная программа реабилитации или абилитации инвалида (ИПРА) – разработанный на основе решения уполномоченного органа, осуществляющего руководство федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, комплекс оптимальных для инвалида реабилитационных мероприятий, включающий в себя отдельные виды, формы, объёмы, сроки и порядок реализации медицинских, профессиональных и других реабилитационных мер, направленных на восстановление, компенсацию нарушенных или утраченных функций организма, восстановление, компенсацию способностей инвалида к выполнению определенных видов деятельности;

Качество социальной услуги - совокупность свойств социальной услуги, определяющая ее возможность и способность удовлетворить потребности клиента социальной службы и осуществить его социальную реабилитацию или социальную адаптацию.

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

Профилактика обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании - система мер, направленных на выявление и устранение причин,

послуживших основанием ухудшения условий жизнедеятельности граждан, снижения их возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.

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

Работник социальной службы (специалист по работе с семьей, социальный работник, ассистент по оказанию технической помощи) - лицо, непосредственно предоставляющее либо организующее предоставление социальных услуг клиентам социальной службы;

Социальное обслуживание граждан (далее - социальное обслуживание) - деятельность по предоставлению социальных услуг гражданам;

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

Социальное сопровождение - содействие в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам.

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

II. Получатели социальных услуг

2.1. Получателями социальных услуг являются граждане, признанные нуждающимися в социальном обслуживании на дому (далее - получатели), в связи с полной или частичной утратой способности либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности, для предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому.

2.2. Право на внеочередное зачисление на социальное обслуживание в Отделение имеют следующие категории граждан:

- инвалиды и участники Великой Отечественной войны;
- инвалиды боевых действий;
- лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда»;
- лица, работавшие в период Великой Отечественной войны на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, на строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других военных объектов в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих флотов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог;
- члены семей погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий;

- бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны;
- лица, проработавшие в тылу в период с 22 июня 1941 года по 9 мая 1945 года не менее шести месяцев, исключая период работы на временно оккупированных территориях СССР;
- военнослужащие, проходившие военную службу в воинских частях, учреждениях, военно-учебных заведениях, не входивших в состав действующей армии, в период с 22 июня 1941 года по 3 сентября 1945 года не менее шести месяцев; военнослужащие, награждённые орденами или медалями СССР за службу в указанный период.

III. График (режим работы) Отделения

3.1. Часы работы:

Понедельник	9.00-18.00
Вторник	9.00-17.00
Среда	9.00-17.00
Четверг	9.00-17.00
Пятница	9.00-17.00

Суббота, воскресенье выходные дни.

3.2. Время перерыва для отдыха и питания работников устанавливается правилами внутреннего трудового распорядка Учреждения – с 13.00 до 14.00 часов.

3.3. График (режим) работы Отделения может быть изменен с учетом природно-климатических условий территории, графика работы общественного транспорта, а также Правил внутреннего трудового распорядка Учреждения.

IV. Перечень необходимых документов для получения социальных услуг

4.1. Граждане, обратившиеся в Отделение за получением социальных услуг на дому, входящих в перечень социальных услуг, оказываемых поставщиками Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, предоставляют следующие документы:

- индивидуальная программа предоставления социальных услуг, выданная Управлением социальной защиты населения по месту жительства гражданина (приложение 1);
- личное заявление гражданина (его законного представителя) о предоставлении социальных услуг (приложение 2);
- согласие на обработку персональных данных получателя социальных услуг (приложение 3);
- документ, удостоверяющий личность;
- пенсионное удостоверение;
- справка, подтверждающая факт установления инвалидности, индивидуальная программа реабилитации (абилитации) инвалида, выданные федеральным казённым учреждением медико-социальной экспертизы;
- сведения о страховом номере индивидуального лицевого счета гражданина в системе обязательного пенсионного страхования;

- справки, свидетельства или другие документы установленного образца о праве гражданина на меры социальной поддержки в соответствии с действующим законодательством;
 - копия медицинской справки (заключения) из учреждения здравоохранения для оформления гражданина (инвалида) в специализированное отделение социально-медицинского обслуживания на дому (Приложение 3 к приказу Учреждения от 31.12.2014 № 458-п, с изменениями от 24.12.2018 № 736-п) (приложение 4);
 - сведения о совместном проживании гражданина с членами семьи и о количестве зарегистрированных в жилом помещении граждан;
 - документы, подтверждающие полученные в денежной форме доходы гражданина и совместно проживающих с ним членов семьи (родители, супруги, несовершеннолетние дети) за двенадцать последних календарных месяцев, предшествующих месяцу подачи заявления и совместно зарегистрированных членов семьи;
- 4.2. Документы предоставляются в копиях с одновременным предоставлением оригинала. Копии документов, после проверки соответствия их оригиналу, заверяются подписью специалиста Отделения, оригиналы документов возвращаются гражданину, за исключением медицинских справок.

V. Перечень социальных услуг, предоставляемых Отделением.

Социальные услуги предоставляются Получателям с учетом их индивидуальных потребностей, в соответствии с Законом Ханты-Мансийского АО - Югры от 19 ноября 2014г. №93-оз «Об утверждении перечня социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре» (с изменениями и дополнениями):

1) **социально-бытовые**, направленные на поддержание жизнедеятельности получателей социальных услуг в быту:

- покупка за счет средств получателя социальных услуг и доставка на дом продуктов питания, промышленных товаров первой необходимости, средств санитарии и гигиены, средств ухода, книг, газет, журналов;
- помощь в приготовлении пищи;
- оплата за счет средств получателя социальных услуг жилищно-коммунальных услуг и услуг связи;
- сдача за счет средств получателя социальных услуг вещей в стирку, химчистку, ремонт, обратная их доставка;
- покупка за счет средств получателя социальных услуг топлива, топка печей, обеспечение водой (в жилых помещениях без центрального отопления и (или) водоснабжения);
- организация помощи в проведении ремонта жилых помещений;
- уборка жилых помещений;
- уборка снега с прохожей части (в частном секторе, сельской местности);
- услуги социального такси (в пределах населенного пункта);
- предоставление гигиенических услуг лицам, не способным по состоянию здоровья самостоятельно осуществлять за собой уход;
- помощь в приеме пищи (кормление);

– отправка за счет средств получателя социальных услуг почтовой корреспонденции;

– содействие в организации ритуальных услуг;

– содействие в отправлении религиозных обрядов традиционных конфессий.

2) **социально-медицинские**, направленные на поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг путем организации ухода, оказания содействия в проведении оздоровительных мероприятий, систематического наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья:

– выполнение процедур, связанных с наблюдением за здоровьем получателей социальных услуг (измерение температуры тела, артериального давления, контроль за приемом лекарств и иные процедуры);

– проведение оздоровительных мероприятий;

– систематическое наблюдение за получателями социальных услуг в целях выявления отклонений в состоянии их здоровья;

– консультирование по социально-медицинским вопросам (поддержания и сохранения здоровья получателей социальных услуг, проведения оздоровительных мероприятий, наблюдения за получателями социальных услуг в целях выявления отклонений в состоянии их здоровья);

– проведение мероприятий, направленных на формирование здорового образа жизни;

– проведение занятий по адаптивной физической культуре;

– содействие в обеспечении по заключению врача (фельдшера) лекарственными препаратами и изделиями медицинского назначения, в том числе покупка за счет средств получателя социальных услуг и доставка их на дом, сопровождение в медицинские организации (в пределах населенного пункта);

– содействие в прохождении медико-социальной экспертизы (сопровождение в медицинские организации и бюро медико-социальной экспертизы в пределах населенного пункта, помощь в оформлении документов для установления инвалидности);

– содействие в обеспечении техническими средствами реабилитации и средствами ухода.

3) **социально-психологические**, предусматривающие оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг для адаптации в социальной среде, в том числе оказание психологической помощи анонимно с использованием телефона доверия:

– социально-психологическое консультирование, включая диагностику и коррекцию, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений;

– психологическая помощь и поддержка, в том числе гражданам, осуществляющим уход на дому за тяжелобольными получателями социальных услуг;

– социально-психологический патронаж.

4) **социально-педагогические**, направленные на профилактику отклонений в поведении и развитии личности получателей социальных услуг, формирование у них позитивных интересов (в том числе в сфере досуга), организацию их досуга, оказание помощи семье в воспитании детей:

- обучение родственников практическим навыкам общего ухода за тяжелобольными получателями социальных услуг, получателями социальных услуг, имеющими ограничения жизнедеятельности, в том числе детьми-инвалидами;
- формирование позитивных интересов (в том числе в сфере досуга);
- организация досуга (праздники, экскурсии и другие культурные мероприятия).

5) **социально-трудоустройство**, направленные на оказание помощи в трудоустройстве и в решении других проблем, связанных с трудовой адаптацией:

- проведение мероприятий по использованию трудовых возможностей и содействие обучению доступным профессиональным навыкам;
- оказание помощи в трудоустройстве (помощь в оформлении документов);
- организация помощи в получении образования и (или) квалификации инвалидами (детьми-инвалидами) в соответствии с их способностями.

6) **социально-правовые**, направленные на оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно, в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг:

- оказание помощи в оформлении и восстановлении документов получателей социальных услуг;
- оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно;
- оказание помощи в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг.

7) **услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов:**

- обучение инвалидов (детей-инвалидов) пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации;
- проведение социально-реабилитационных мероприятий в сфере социального обслуживания;
- обучение навыкам поведения в быту и общественных местах;
- оказание помощи в обучении навыкам компьютерной грамотности.

VI. Порядок предоставления социальных услуг на дому.

6.1. Социальные услуги предоставляются на дому в соответствии с индивидуальной программой предоставления социальных услуг на основании личного заявления о предоставлении социальных услуг от гражданина или его законного представителя, договора о предоставлении социальных услуг, заключаемого между Учреждением и Получателем в течение суток с даты обращения, приказа Учреждения.

6.1.1. В Отделение зачисляются граждане с 4-10 степенью индивидуальной потребности в предоставлении социального обслуживания на дому (приказ Депсоцразвития Югры от 02.12.2014 №855).

6.1.2. Зачисление Получателей в Отделение на социальное обслуживание осуществляется в течение суток на основании приказа директора Учреждения.

6.1.3. Предоставление Получателям социальных услуг осуществляется на основании договора о предоставлении социальных услуг в Отделении (далее – Договор) (приложение 5).

6.1.4. Специалист по работе с семьей фиксирует обращение в ППО АСОИ,

формирует личные дела Получателей.

6.1.5. В соответствии с заключенным Договором факт оказания социальных услуг на дому фиксируется в дневниках посещений сотрудников отделения:

- социального работника (приложение № 6),
- медицинской сестры (приложение № 6а),
- ассистента по оказанию технической помощи (приложение № 6б).

6.3. Периодичность посещения Получателей (от 3 до 5 посещений) осуществляется по индивидуальному графику, утверждаемому в пределах нормы рабочего времени.

6.4. Заведующий Отделением распределяет социальных и медицинских работников, ассистентов по оказанию технической помощи, определяет содержание и порядок деятельности сотрудников, закрепляет за сотрудниками Получателей, утверждает план-график по предоставлению социальных услуг на дому, осуществляет контроль деятельности сотрудников:

6.5. Все данные о Получателе и оказанных услугах вносятся в электронную программу «Прикладное Программное Обеспечение Автоматизированной Системы Обработки информации» ППО АСОИ;

6.6. Письменный отказ Получателей, находящегося на обслуживании в Отделении, от получения социальных услуг согласно ИППСУ в целом или отдельных её частей освобождает Учреждение от ответственности за неисполнение рекомендаций ИППСУ.

VII. Условия предоставления социальных услуг на дому.

Отделение осуществляет предоставление социальных услуг Получателю бесплатно, на условиях частичной или полной оплаты, согласно расчету ежемесячной платы за предоставление социальных услуг на дому, предоставляемых в Учреждении (в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре, утвержденным законом автономного округа от 19.11.2014 №93-оз).

7.1. Социальные услуги, входящие в перечень социальных услуг поставщиков социальных услуг Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, предоставляются на дому бесплатно:

1) получателям социальных услуг, если на дату обращения среднедушевой доход, рассчитанный в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, ниже предельной величины или равен предельной величине среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно, установленного законом Ханты-Мансийского автономного округа – Югры;

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

3) инвалидам и ветеранам Великой Отечественной войны, инвалидам боевых действий, членам семей погибших (умерших) инвалидов и ветеранов Великой Отечественной войны, инвалидов и ветеранов боевых действий, бывшим несовершеннолетним узникам концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период второй мировой войны.

7.2. Размер ежемесячной платы за предоставление социальных услуг, входящих в перечень социальных услуг, предоставляемых в Отделении, определяется исходя из

тарифов на социальные услуги, рассчитанных в соответствии с порядком утверждения тарифов на социальные услуги на основании подушевых нормативов финансирования социальных услуг в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре, установленным Правительством Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, но не может превышать пятидесяти процентов разницы между величиной среднедушевого дохода получателя социальной услуги, рассчитанного в соответствии с утвержденным Правительством Российской Федерации порядком определения среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно, и предельной величиной среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре.

VIII. Отказ от социального обслуживания, социальной услуги.

8.1. Гражданин или его законный представитель имеет право отказаться от социального обслуживания, социальной услуги. Отказ оформляется в письменной форме и вносится в индивидуальную программу Получателя.

8.2. Отказ Получателя или его законного представителя от социального обслуживания, социальной услуги Отделение, освобождает Учреждение от ответственности за предоставление социального обслуживания, социальной услуги.

8.3. Социальное обслуживание Получателя на дому прекращается в случаях:

- истечения сроков предоставления социального обслуживания, социальной услуги в соответствии с договором о предоставлении социальных услуг;
- нарушений условий заключенного Договора о предоставлении социальных услуг;
- выявления медицинских противопоказаний: тяжелые психические расстройства; хронический алкоголизм; венерические, карантинные инфекционные заболевания, бактерионосительство, вирусоносительство, активные формы туберкулеза; иные тяжелые заболевания, требующие лечения в специализированных учреждениях здравоохранения. Такой отказ возможен только при наличии соответствующего заключения уполномоченной медицинской организации;
- установления 0 степени индивидуальной потребности в предоставлении социально-медицинского обслуживания на дому, согласно составленному акту обследования социально-бытовых условий проживания гражданина;
- предоставления получателям социальных услуг недостоверных сведений, документов, влияющих на качество и достоверность оказываемой услуги.

IX. Требования к оборудованию мест приема заявителя на предоставление социальных услуг на дому:

9.1. Помещение Отделения размещается на первом этаже здания Учреждения.

9.2. В помещении Отделения установлены средства вычислительной и электронной техники (АРМ), содержащие электронную базу данных Получателей, места для получения консультаций по вопросам надомного обслуживания оборудованы офисной мебелью.

9.3. Места для получения информации оборудованы стендами.

9.4. Помещение Отделения оборудовано средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

9.5. В помещении по месту расположения Отделения предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов).

9.6. Требования к оборудованию в надомных условиях не предъявляются.

Х. Порядок информирования граждан о социальном обслуживании

10.1. Информация о деятельности Отделения социального обслуживания населения представлена непосредственно в помещении Учреждения (стендовая информация), а также с использованием средств телефонной связи, средств массовой информации, издания и распространения информационных материалов, социальных аккаунтах ВК, Инстаграмм, Одноклассники, официальном сайте Учреждения (брошюры, буклеты и т.д.).

10.2. Сведения о номерах телефонов и графике работы специалистов Отделения (далее – Специалистов) содержатся в стендовой информации в местах расположения Отделения, в буклетах, а также периодически размещаются в средствах массовой информации.

10.3. Информация о порядке предоставления социальных услуг Получателям предоставляется специалистом бесплатно, при личном или письменном обращении, по телефону, в средствах массовой информации.

10.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения, Специалисты подробно и в вежливой форме информируют Получателей по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании Учреждения, Отделения, в которое позвонил Получатель, фамилию, имя, отчество и должность Специалиста, принявшего телефонный звонок.

10.5. Раздаточные информационные материалы (брошюры, буклеты и т.д.) находятся в помещениях, предназначенных для приема Получателей, в месте расположения Отделения, а так же распространяются в общественных местах. Доставка информационных материалов на дом получателю социальных услуг осуществляется социальными работниками.

10.6. На информационных стендах, размещаемых в месте расположения Отделения, содержится следующая информация:

- график (режим) работы, номера телефонов, фамилии, имена, отчества Специалистов и заведующего Отделением;
- перечень предоставляемых социальных услуг, предоставляемых Отделением;
- прейскурант тарифов на платные социальные услуги, предоставляемые на дому гражданам пожилого возраста и инвалидам;
- процедура предоставления социальной услуги (в текстовом виде);
- перечень документов, необходимых для получения социальных услуг;
- извлечения из законодательных и нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по предоставлению социальных услуг;
- перечень оснований отказа в предоставлении социальных услуг;
- информация о мероприятиях, проводимых Учреждением;
- информация об ответственности Специалистов за качество предоставляемых услуг;
- общая информация для посетителей.

XI. Порядок и формы контроля качества предоставления социальных услуг

11.1. Текущий контроль качества предоставления социальных услуг осуществляется в соответствии с требованиями национальных и региональных стандартов социального обслуживания населения.

11.2. Перечень должностных лиц, осуществляющих текущий контроль, устанавливается индивидуальными правовыми актами вышестоящих органов, положением об Отделении и должностными инструкциями.

11.3. Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании ежемесячных, квартальных, полугодовых и годовых планов работы структурного подразделения, Учреждения) и внеплановый характер (по конкретному обращению граждан).

11.4. Ответственность за обеспечение качества и эффективности предоставления Получателям социальных услуг несет заведующий Отделением. При определении степени удовлетворенности ПСУ учитываются показатели (по пятибалльной системе): полнота, своевременность и качество оказываемых услуг. Данные показатели вносятся в Акт контроля качества предоставления социальных услуг (приложение 7), средний балл регистрируется в Журнале учета мероприятий по внутреннему контролю.

ХII. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления социальных услуг.

12.1. Получатели имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления социальной услуги, действий (бездействия) Специалистов Отделения, предоставляющих социальные услуги, в вышестоящие органы, участвующие в оказании социальных услуг, в досудебном и судебном порядке.

12.2. Получатели имеют право обратиться с жалобой лично или направить обращение, жалобу (претензию) письменно или в электронной форме.

12.3. При обращении Получателя в письменной (электронной) форме, срок рассмотрения заявления, жалобы не должен превышать 10 дней с момента получения обращения. В случае если по обращению требуется провести расследования, проверки или обследования, срок рассмотрения жалобы может быть продлен, по решению руководителя Учреждения, но не более чем на один месяц с момента получения обращения. О продлении срока рассмотрения заявления, жалобы Получатель уведомляется письменно, с указанием причин продления.

12.4. Обращение Получателя в письменной форме должно содержать следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество гражданина, которым подается жалоба, его место жительства или пребывания, контактный телефон, льготную категорию или социальный статус;
- наименование Отделения, должности, фамилии, имени и отчества Специалиста (при наличии информации), решение, действие или бездействие которого обжалуется;
- существо обжалуемого решения, действия (бездействия);
- причины несогласия с обжалуемым решением, действием или бездействием, обстоятельства, на основании которых Получатель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность, требования.

Дополнительно к жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства (в соответствии с перечнем).

В случаях, если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения жалобы, не приложены к обращению, они при вынесении решения не учитываются.

Жалоба подписывается подавшим ее Получателем/законным представителем.

12.5. По результатам рассмотрения заявления, жалобы должностное лицо, ответственный или уполномоченный работник принимает решение об удовлетворении требований Получателя и о признании неправомерным обжалованного решения, действия (бездействия) либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется Получателю.

12.6. Обращение Получателя не рассматривается в следующих случаях:

- отсутствия сведений об обжалуемом решении, действии, бездействии (в чем выразилось, кем принято),
- о лице, обратившемся с жалобой (фамилия, имя, отчество физического лица),
- отсутствия подписи Получателя,
- если предмет жалобы является решением, принятое в судебном или досудебном порядке.

Письменный ответ с указанием причин отказа в рассмотрении жалобы направляется заявителю не позднее 10 дней с момента ее получения.

Разработчик:


заведующий специализированного
отделения социально-медицинского
обслуживания на дому граждан
пожилого возраста и инвалидов


личная подпись

К.И.Воротеляк
расшифровка подписи

Согласовано:

Заместитель директора


личная подпись

М.В.Тоболкина
расшифровка подписи

01.01.2020
дата

Юрисконсульт


личная подпись

В.А.Просекова
расшифровка подписи

01.01.2020
дата