Утверждено

Постановлением администрации

Октябрьского муниципального района

Челябинской области
от \_14.02.2023 г.\_ №\_131\_

**Стандарт качества муниципальной услуги**

**«Предоставление социальных услуг по реабилитации несовершеннолетних**

**граждан поставщиками социальных услуг в полустационарной форме**

 **в условиях дневного пребывания»**

**I. Общие положения**

1. Настоящий Стандарт регулирует вопросы, связанные с предоставлением социальных услуг в полустационарной форме в условиях дневного пребывания МКУСО СРЦ «Надежда» по реабилитации несовершеннолетних граждан поставщиками социальных услуг в Октябрьском муниципальном районе.

2. Социальное обслуживание в полустационарной форме в условиях дневного пребывания включает в себя предоставление социальных услуг по реабилитации несовершеннолетним, признанным нуждающимися в социальном обслуживании, направленное на улучшение условий их жизнедеятельности.

3. Понятия Стандарта:

***социальное обслуживание граждан*** - деятельность по предоставлению социальных услуг гражданам;

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

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

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

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

***трудная жизненная ситуация*** - ситуация, объективно нарушающая жизнедеятельность гражданина, которую он не может преодолеть самостоятельно.

**II. Наименование муниципальной услуги, перечень предоставляемых услуг:**

Муниципальная услуга – «Предоставление социальных услуг по реабилитации несовершеннолетних граждан поставщиками социальных услуг в полустационарной форме в условиях дневного пребывания».

Предоставление социальных услуг в полустационарной форме в условиях дневного пребывания по реабилитации несовершеннолетних включает в себя:

- социально-бытовые услуги;

- социально-медицинские услуги;

- социально-психологические услуги;

- социально-педагогические услуги;

- социально-правовые услуги;

- социально-трудовые услуги;

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

**III. Орган предоставляющий муниципальную услугу:** муниципальное казенное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда» Октябрьского муниципального района Челябинской области - далее МКУСО СРЦ «Надежда» (почтовый адрес: 457173, Челябинская область, Октябрьский район, с. Подовинное, улица Молодежная, № 1б, телефон 8351-58-26-3-62, e-mail: src28@minsoc74.ru).

**IV. Цель оказания муниципальной услуги:**

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

2. Улучшение жизнедеятельности получателей социальных услуг и (или) расширение возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности, сохранение нравственного и физического здоровья, создание необходимых условий для роста, развития несовершеннолетних и их эффективной реабилитации и социализации для полноценной жизнедеятельности.

**V. Результат предоставления муниципальной услуги:**

Предоставление социальных услуг в МКУСО СРЦ «Надежда» в полустационарной формев условиях дневного пребывания направлено на реабилитацию несовершеннолетних, повышение качества и улучшение жизнедеятельности семьи, преодоление ее неблагополучия, предотвращение лишения родительских прав, профилактику социального сиротства, отказов от ребенка, преодоление трудностей воспитания детей в семье, повышение психолого-педагогической компетентности родителей, социальное и психологическое оздоровление семьи, сохранение нравственного и физического здоровья несовершеннолетних, а также на обеспечение необходимых реабилитационных, психолого-педагогических и социально-педагогических условий полноценной жизнедеятельности ребенка и основных его жизненных потребностей.

Предоставление социально-реабилитационных услуг направлено на эффективную социализацию несовершеннолетних.

**VI. Срок ожидания предоставления муниципальной услуги:**

Срок ожидания предоставления муниципальной услуги не должен превышать 10 рабочих дней с даты подачи необходимых и надлежащим образом оформленных документов о предоставлении социальных услуг в МКУСО СРЦ «Надежда».

Срок предоставления социальной услуги соответствуют периоду социального обслуживания, предусмотренного Договором о предоставлении социальных услуг.

**VII. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:**

1. Семейный кодекс Российской Федерации от 29 декабря 1995 г. № 223-ФЗ.
2. Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации".
3. Федеральный закон от 24 июня 1999 г. № 120-ФЗ "Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних".
4. Закон Челябинской области от 28 ноября 2002 г. № 125-ЗО "О системе профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в Челябинской области".
5. Постановление Правительства Челябинской области от 21 октября 2015 г. № 546-П «Об утверждении порядков предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг».

Основанием предоставления социальных услуг в полустационарной форме в условиях дневного пребывания по реабилитации несовершеннолетних являются: наличие инвалидности, нахождение под диспансерным наблюдением в медицинских организациях, нахождение в трудной жизненной ситуации, связанной с насилием, внутрисемейным конфликтом, межличностным конфликтом.

**VIII. Для получения социальных услуг в полустационарной форме в условиях дневного пребывания по реабилитации несовершеннолетних законный представитель или должностное лицо представляет в МКУСО СРЦ «Надежда» следующие документы:**

1) заявление по форме, утвержденной Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации;

2) копию документа, удостоверяющего личность, в том числе страницу с отметкой, подтверждающей регистрацию заявителя по месту жительства, копию свидетельства о рождении (для несовершеннолетних граждан);

3) копию справки, подтверждающей факт установления инвалидности несовершеннолетнего, выданной федеральным государственным учреждением медико-социальной экспертизы, либо копию справки, подтверждающей факт установления инвалидности несовершеннолетнего гражданина, выданной врачебно-трудовой экспертной комиссией, и копию индивидуальной программы реабилитации инвалида, выданной федеральным государственным учреждением медико-социальной экспертизы (при наличии у несовершеннолетнего гражданина инвалидности);

4) документ, подтверждающий полномочия законного представителя несовершеннолетнего (в случае если в интересах несовершеннолетнего выступает опекун или попечитель);

5) справку (направление), выданную медицинской организацией, содержащую информацию об основном диагнозе заболевания ребенка (в случае если несовершеннолетний гражданин находится под диспансерным наблюдением и не является инвалидом);

6) копию документа, подтверждающего страховой номер индивидуального лицевого счета в системе обязательного пенсионного страхования.

Документ, указанный в [подпункте 6](#sub_2077) настоящего пункта, запрашивается МКУСО СРЦ «Надежда» в рамках межведомственного информационного взаимодействия.

Заявитель вправе самостоятельно по собственной инициативе представить в МКУСО СРЦ «Надежда» документ, указанный в [подпункте 6](#sub_2077) настоящего пункта.

9. В соответствии со [статьей 7](http://internet.garant.ru/document/redirect/57410810/7) Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" документы п. 2, п. 3, п. 4, п. 5 представляются заявителем лично на бумажном носителе или в форме электронного документа.

Заявитель несет ответственность за достоверность и полноту представленных сведений и документов, в том числе представленных в форме электронного документа.

К обстоятельствам, при которых предоставляются социальные услуги несовершеннолетним и их родителям, относятся:

1) наличие инвалидности;

2) нахождение под диспансерным наблюдением в медицинских организациях;

3) нахождение в трудной жизненной ситуации, связанной с насилием, внутрисемейным конфликтом, межличностным конфликтом.

МКУСО СРЦ «Надежда» запрашивает информацию, которая в соответствии с нормативными правовыми актами Челябинской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг.

Управление социальной защиты населения в течение трех рабочих дней с момента обращения заявителя проводит обследование условий его жизнедеятельности и оформляет акт обследования. В течение пяти рабочих дней с даты подачи заявления, принимается решение о признании семьи нуждающейся в социальном обслуживании либо об отказе в социальном обслуживании.

О принятом решении заявитель информируется в письменной или электронной форме.

В случае признания семьи нуждающейся в социальном обслуживании Управлением социальной защиты населения в течение 5 рабочих дней формируется индивидуальная программа предоставления социальных услуг (далее именуется - ИППСУ) в двух экземплярах. Один экземпляр ИППСУ, подписанный Управлением социальной защиты населения, передается гражданину не позднее десяти рабочих дней с даты подачи гражданином заявления. Второй экземпляр ИППСУ, подписанный гражданином, остается в МКУСО СРЦ «Надежда».

В отсутствие заявления от семьи, находящейся в трудной жизненной ситуации, ИППСУ передается Управлением социальной защиты населения поставщику социальных услуг – МКУСО СРЦ «Надежда». МКУСО СРЦ «Надежда» (поставщик социальных услуг) вносится в ИППСУ.

Для получения социального обслуживания в полустационарной форме в условиях дневного пребывания родитель (законный представитель) несовершеннолетнего гражданина вправе выбрать поставщика социальных услуг, оказывающего социальные услуги в такой форме, из числа включенных в реестр поставщиков социальных услуг Челябинской области.

Срок социального обслуживания в полустационарной форме в условиях дневного пребывания по реабилитации несовершеннолетних определяется ИППСУ.

Для каждого несовершеннолетнего определяется уровень социального сопровождения: адаптационный, базовый (профилактический), кризисный, экстренный. Минимальный срок социального обслуживания составляет - 1 день. Максимальный срок пребывания в МКУСО СРЦ «Надежда» - 6 месяцев.

При обращении законного представителя несовершеннолетнего гражданина к поставщику социальных услуг с законным представителем несовершеннолетнего в течение одного рабочего дня заключается договор о предоставлении социально-реабилитационных услуг в соответствии с типовой формой, установленной Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации.

Виды, объем, и условия предоставления социальных услуг в полустационарной форме в условиях дневного пребывания по реабилитации несовершеннолетних устанавливаются исходя из индивидуальной потребности получателей социальных услуг.

Несовершеннолетние, нуждающиеся в получении муниципальной услуги в отчетном периоде могут быть зачислены повторно (второй, третий раз и т. д.) при наличии иных обстоятельств, которые нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации признаны ухудшающими или способны ухудшить условия его жизнедеятельности.

Директор МКУСО СРЦ «Надежда» назначает специалиста (из числа социальных педагогов, специалистов по социальной работе, педагогов-психологов, воспитателей), ответственного за проведение индивидуальной профилактической работы с конкретной семьей (далее именуется - куратор).

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

Специалисты социально-правового отделения формируют личное дело несовершеннолетнего, содержащее следующие документы: документы, удостоверяющие личность несовершеннолетнего и членов семьи (при их наличии); индивидуальную программу; индивидуальную программу реабилитации; акты обследования; рекомендации; ежеквартальное заключение (анализ, динамика положения в семье, предложения по корректировке мероприятий индивидуальной программы реабилитации, выносимые на рассмотрение и утверждение комиссией); результаты диагностики и рекомендации; ходатайства; запросы, ответы на запросы; карту занятости детей школьного возраста в каникулярное время; другие документы по социальному сопровождению.

Прием несовершеннолетних для получения социально-реабилитационных услуг осуществляется на основании индивидуальной программы при предоставлении:

1) предусмотренного пакета документов,

2) следующих документов и информации:

полиса обязательного медицинского страхования;

медицинской карты, заполненной медицинской организацией по месту жительства получателя социально-реабилитационных услуг с указанием полного диагноза, подробного анамнеза;

справки об отсутствии контактов с инфекционными больными;

результатов исследования на наличие у несовершеннолетнего возбудителей кишечных инфекций;

справки об отсутствии контактов с инфекционными больными, выданной в отношении лица, сопровождающего несовершеннолетнего (далее именуется - сопровождающее лицо);

результата флюорографического исследования сопровождающего лица;

выписки из карты профилактических прививок получателя социальных услуг (форма 063/У);

справки об отсутствии противопоказаний к нахождению в детском коллективе в условиях стационарного пребывания (для несовершеннолетних, состоящих на учете у врача-психиатра).

Получатели социально-реабилитационных услуг должны быть ознакомлены с правилами внутреннего распорядка организации, предоставляющей социально-реабилитационные услуги.

**IX. Основания для отказа в приеме документов несовершеннолетним находящимся в трудной жизненной ситуации для получения муниципальной услуги:**

В реабилитации несовершеннолетним в полустационарной форме в условиях дневного пребывания поставщиком социальных услуг отказано быть не может.

**X. Оплата за предоставление социальных услуг в стационарной форме несовершеннолетним, находящимся в трудной жизненной ситуации, показатели качества:**

Социальные услуги по реабилитации несовершеннолетних граждан поставщиками социальных услуг в полустационарной форме в условиях дневногопребывания предоставляются бесплатно.

**Показатели качества** социальных услуг, оказываемых в полустационарной форме, по видам, объему и периодичности устанавливаются Стандартом предоставления социальных услуг по реабилитации несовершеннолетних находящихся в трудной жизненной ситуации настоящего Порядка.

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

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

а) для каждого показателя оценки качества;

б) по организации.

Перечень показателей качества предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в полустационарной форме в условиях дневного пребывания:

- Доля получателей социальных услуг получающих социальные услуги от общего числа получателей социальных услуг, находящихся на социальном обслуживании в организации;

- Удовлетворенность получателей социальных услуг в оказанных социальных услугах;

- Количество санитарных нарушений в отчетном периоде, выявленных при проведении проверок в отчетном периоде;

- Укомплектование организации специалистами, оказывающими социальные услуги;

- Повышение качества социальных услуг и эффективности их оказания определяется исходя из мероприятий направленных на совершенствование деятельности организации при предоставлении социального обслуживания.

**XI. Прекращение социального обслуживания в полустационарной форме в условиях дневного пребывания по реабилитации несовершеннолетних:**

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

Прекращение предоставления социальных услуг производится в следующих случаях:

по личному заявлению получателя социальных услуг;

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

при нарушении условий заключенного договора о социальном обслуживании в порядке, установленном договором;

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

при наличии медицинских противопоказаний к обслуживанию.

**XII. Срок ожидания в очереди:**

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

**XIII. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги «Предоставление социальных услуг по реабилитации несовершеннолетних граждан поставщиками социальных услуг в полустационарной форме в условиях дневного пребывания»:**

1) Предоставление муниципальной услуги осуществляется в: рабочих кабинетах заведующей и специалистов отделений МКУСО СРЦ «Надежда», в помещениях пищеблока, спален, учебных комнат, спортивного зала, актового зала. Рабочие места заведующей и специалистов отделения оборудованы средствами вычислительной техники, оргтехникой, мебелью, аудио и видео техникой, методической литературой. Помещения пищеблока, спален, учебных комнат, спортивного зала, актового зала оборудованы всем необходимым позволяющим организовать исполнение муниципальной услуги в полном объеме.

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

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

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

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

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

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

- допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

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

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

2) Места информирования, предназначенные для ознакомления несовершеннолетних и их законных представителей с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами;

- стульями, столами для возможности оформления документов.

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

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

**XIV. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:**

- наличие исчерпывающих сведений о месте, порядке и сроках предоставления муниципальной услуги «Стандарт качества муниципальной услуги» - «Предоставление социальных услуг по реабилитации несовершеннолетних граждан поставщиками социальных услуг в полустационарной форме в условиях дневного пребывания» на информационных стендах, информационных ресурсах МКУСО СРЦ «Надежда» в информационно-телекоммуникативной сети «Интернет»;

- наличие необходимого и достаточного числа специалистов, а также помещений, в которых осуществляется предоставление муниципальной услуги, в целях соблюдения установленных сроков предоставления муниципальной услуги;

- количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги почтовой связью;

- возможность получения результата предоставления муниципальной услуги почтовой связью;

- возможность получения заявителем информации о ходе предоставления муниципальной услуги с использованием средств телефонной связи.

Показатели качества предоставления муниципальной услуги характеризуется:

- наличием специалистов и уполномоченных должностных лиц с уровнем квалификации, необходимым для надлежащего исполнения процедур, предусмотренных Стандартом,

- отсутствие очередей при приеме и выдаче документов заявителям,

- отсутствием нарушений сроков предоставления муниципальной услуги,

- отсутствием жалоб на действия (бездействия) специалистов и уполномоченных должностных лиц,

- отсутствием жалоб на некорректное, невнимательное отношение специалистов и уполномоченных должностных лиц к заявителям.

Доля получателей социальных услуг получающих социальные услуги от общего числа получателей социальных услуг, находящихся на социальном обслуживании в организации. Показатели качества социальных услуг, оказываемых в стационарной форме, по видам социальных услуг устанавливаются Стандартом предоставления социальных услуг в Челябинской области, которые утверждены Постановлением Правительства Челябинской области № 546-П от 21.10.2015 года «Об утверждении порядков предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг».

Предоставление муниципальной услуги «Стандарт качества муниципальной услуги «Предоставление социальных услуг по реабилитации несовершеннолетних граждан поставщиками социальных услуг в полустационарной форме в условиях дневного пребывания» в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг не осуществляется.

**XV. Прием заявлений при личном обращении получателей социальных услуг и выдача документов при предоставлении муниципальной услуги осуществляется:**

В социально правовом отделении МКУСО СРЦ «Надежда» почтовый адрес: 457173, Челябинская область, Октябрьский район, с. Подовинное, улица Молодежная, № 1б, телефон 8-351-58-26-3-62, e-meil: srcn7.eps74.ru).

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

**XVI. Информация о муниципальной услуге предоставляется:**

В отделении дневного пребывания (полустационарная форма социального обслуживания) МКУСО СРЦ «Надежда».

**XVII. На информационных стендах в помещении, предназначенном для приема документов по предоставлению муниципальной услуги и на сайте МКУСО СРЦ «Надежда» размещается следующая информация:**

1) Извлечения из законодательных и иных нормативных, правовых актов устанавливающих порядок предоставления муниципальной услуги.

2) Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги и требования, предъявляемые к этим документам.

3) Образцы оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

4) Местоположение, график (режим) работы, режим приема несовершеннолетних и их законных представителей специалистами МКУСО СРЦ «Надежда», номера телефонов специалистов МКУСО СРЦ «Надежда».

5) Основания для отказа в предоставлении социальной услуги.

6) Порядок обжалования решений, действий или бездействий должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу.

**XVIII. Консультирование получателей социальных услуг, законных представителей по телефону и устные обращения:**

осуществляет заведующая отделением дневного пребывания, заведующая социально-правовым отделением МКУСО СРЦ «Надежда» информируют обратившихся по интересующим вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании организации, предоставляющей муниципальную услугу, в которую позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

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

**XIX. Контроль за предоставлением социальных услуг поставщиками социальных услуг в полустационарной форме в условиях дневного пребывания по реабилитации несовершеннолетних осуществляется:**

Контроль за предоставлением социальных услуг отделением дневного пребывания осуществляется Управлением социальной защиты населения Октябрьского муниципального района Челябинской области.

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

Заведующая отделением социальной диагностики и социальной реабилитации, заведующая социально-правовым отделением несут ответственность:

- за невыполнение административных процедур в соответствии со Стандартом,

- за несоблюдение последовательности административных процедур и сроков их выполнения, установленных Стандартом,

- за недостоверность информации, предоставляемой в ходе предоставления муниципальной услуги.

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

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

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

3) При обращении заявителей в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 15 рабочих дней с момента регистрации такого обращения, а в случае обжалования, отказа МКУСО СРЦ «Надежда» предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

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

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

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

- в удовлетворении жалобы отказывается.

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

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

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

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

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

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

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставляемой услуге «Предоставление социальных услуг по реабилитации несовершеннолетних граждан поставщиками социальных услуг в полустационарной форме в условиях дневного пребывания»,

- нарушение срока предоставления социальной услуги,

- требование у заявителя документов, не предусмотренных настоящим Стандартом,

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

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

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

11) Жалоба должна содержать:

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

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

- сведения об обжалуемых действиях (бездействиях) МКУСО СРЦ «Надежда» предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения предоставляющего муниципальную услугу,

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) МКУСО СРЦ «Надежда» предоставляющим муниципальную услугу, должностного лица учреждения предоставляющего муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии,

 - заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе исполнения муниципальной услуги, действия или бездействия МКУСО СРЦ «Надежда» в судебном порядке, в течение трех месяцев со дня, когда гражданину стало известно о нарушении его прав и свобод.