Утверждено:

Постановлению администрации

Октябрьского муниципального района  
от \_14.02.2023 г.\_ №\_133\_

**Стандарт качества муниципальной услуги**

# «Предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в форме социального обслуживания на дому несовершеннолетним и их родителям (законным представителям), находящимся в социально опасном положении

# или трудной жизненной ситуации»

**I Общие положения**

1. Настоящий Стандарт регулирует вопросы, связанные с предоставлением социальных услуг поставщиками социальных услуг в форме социального обслуживания на дому несовершеннолетним и их родителям (законным представителям), находящимся в социально опасном положении (далее - СОП) или трудной жизненной ситуации (далее - ТЖС) в Октябрьском муниципальном районе Челябинской области.

2. Социальное обслуживание на дому включает в себя предоставление социальных услуг несовершеннолетним и их родителям (законным представителям), 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.

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

# Муниципальная услуга – «Оказание социальных услуг в форме социального обслуживания на дому несовершеннолетним и их родителям (законным представителям), находящимся в социально опасном положении или трудной жизненной ситуации».

Предоставление социальных услуг в форме социального обслуживания на дому несовершеннолетним и их родителям (законным представителям) находящимся в социально опасном положении или трудной жизненной ситуации включает в себя:

- социально-бытовые услуги;

- социально-психологические услуги;

- социально-педагогические услуги;

- социально-правовые услуги;

- социально-трудовые услуги;

- услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности.

**III. Орган предоставляющий муниципальную услугу**

Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Октябрьского муниципального района Челябинской области имени Н. Ф. Ратушной» - далее МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района имени Н. Ф. Ратушной » (почтовый адрес: 457170, Челябинская область, Октябрьский район, с. Октябрьское, улица Восточная, № 88, телефон 8351-58-5-30-44, e-meil: kcson28@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 социализации для полноценной жизнедеятельности.

**V. Результат предоставления муниципальной услуги**

Предоставление социальных услуг МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района Челябинской области имени Н. Ф. Ратушной» в форме социального обслуживания на дому несовершеннолетними и их родителями (законными представителями), находящимися в социально опасном положении и трудной жизненной ситуации направленных на повышение качества жизни и улучшения 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 психолого-педагогических и социально-педагогических условий полноценной жизнедеятельности ребенка.

**VI. Сроки предоставления муниципальной услуги в отделении социальной помощи семье и детям**

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

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

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

- Федеральный закон «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 года № 442-ФЗ;

**-** [Федеральный закон от 24.06.1999 года № 120-ФЗ](https://www.1jur.ru/#/document/99/901737405/) «Об основах профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;

- Постановление Правительства Челябинской области от 21.10.2015 года № 546-П «Об утверждении порядков предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг»;

-- Постановление Правительства Челябинской области от 11.11.2022 года № 640-П «О внесении изменений в постановлении Правительства Челябинской области от 21.10.2015 года № 546-П».

- Постановление Правительства Челябинской области от20.07.2016 года № 352-П «О внесении изменений в некоторые постановления Правительства Челябинской области» (Приложение № 2 Порядок предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в форме социального обслуживания на дому несовершеннолетних и их родителей (законных представителей), находящихся в социально опасном положении и трудной жизненной ситуации.

Основанием предоставления социальных услуг на дому несовершеннолетним гражданам и их родителям (законным представителям) являются обстоятельства, позволяющие определить, находится ли несовершеннолетний вследствие безнадзорности и беспризорности в обстановке, представляющей опасность для его жизни или здоровью либо не отвечающей требованиям к его воспитанию или содержанию, а также способствующей совершению им правонарушений или антиобщественных действий.

**VIII. Пакет документов необходимый для получения**

**муниципальной услуги в форме социального обслуживания на дому несовершеннолетним и их родителям (законным представителям), находящимся в СОП или ТЖС гражданин представляет следующие документы в МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района Челябинской области имени Н. Ф. Ратушной»**

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

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

2) решение Комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав, решение «Социально-психолого-педагогического консилиума» при Управлении социальной защиты населения о признании семьи, находящейся в социально опасном положении или трудной жизненной ситуации, принятое комиссионно на основании сведений, поступивших от физических и юридических лиц, в том числе от служб экстренной социально-психологической помощи, подключенных к единому общероссийскому номеру детского телефона доверия, в том числе поступивших от органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, указывающих на наличие обстоятельств к социальному обслуживанию.

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

1) отсутствие работы у родителей (иных законных представителей);

2) кризис детско-родительских отношений в семье, в том числе пренебрежение нуждами детей;

3) наличие признаков насилия, жестокого обращения родителей (иных законных представителей) с ребенком (детьми), включая физическое, психическое, сексуальное насилие;

4) отсутствие у ребенка (детей) необходимой одежды, регулярного питания;

5) несоблюдение в семье с детьми санитарно-гигиенических условий проживания;

6) полная или частичная утрата родителями контроля за поведением детей;

7) неудовлетворенная потребность в оказании специализированной медицинской помощи детям;

8) неудовлетворенная потребность детей-инвалидов в создании доступной среды проживания, профессиональном обучении;

9) конфликт в семье родителей с детьми, угрожающий жизни детей;

10) среднедушевой доход семьи, имеющей несовершеннолетних детей, ниже установленной величины прожиточного минимума в Челябинской области (бедность);

11) психотравмирующая ситуация;

12) иные основания, предусмотренные [Федеральным законом от 24 июня 1999 года № 120-ФЗ](https://www.1jur.ru/#/document/99/901737405/) «Об основах профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних».

Заведующая отделением помощи семье и детям МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района Челябинской области имени Н. Ф. Ратушной» 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.

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

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 подачи гражданином заявления. Второй экземпляр ИППСУ, подписанный гражданином, остается в МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района Челябинской области имени Н. Ф. Ратушной».

В отсутствие заявления от семьи, находящейся в социально опасном положении или иной трудной жизненной ситуации, ИППСУ передается Управлением социальной защиты населения поставщику социальных услуг – МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района Челябинской области имени Н. Ф. Ратушной». МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района Челябинской области имени Н. Ф. Ратушной» (поставщик социальных услуг) вносится в ИППСУ.

Для получения социальных услуг в форме социального обслуживания на дому несовершеннолетним и их родителям (законным представителям) 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 семьи, находящейся в социально опасном положении или трудной жизненной ситуации, на дому определяется индивидуальной программой.

Для каждой семьи определяется уровень социального сопровождения: адаптационный, базовый (профилактический), кризисный, экстренный. Минимальный срок социального обслуживания для адаптационного и базового уровней - 12 месяцев, кризисного - 6 месяцев, экстренного - 3 месяца.

Виды, объем, условия предоставления социальных услуг на дому семьям с детьми в СОП и ТЖС устанавливаются исходя из индивидуальной потребности получателей социальных услуг.

МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района имени Н.Ф. Ратушной» назначается специалист (из числа социальных педагогов, специалистов по работе с семьей, специалистов по социальной работе, педагогов-психологов), ответственный 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 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: документы, удостоверяющие личность несовершеннолетнего и членов семьи (при их наличии); индивидуальную программу; индивидуальную программу реабилитации семьи; дневник наблюдения семьи; акты обследования; рекомендации; ежеквартальное заключение (анализ, динамика положения в семье, предложения по корректировке мероприятий индивидуальной программы реабилитации семьи, 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 семьи.

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

Семьям с детьми в социально опасном положении и трудной жизненной ситуации в предоставлении социальных услуг отказано быть не может.

**X. Оплата за предоставление социальных услуг в форме социального**

**обслуживания на дому несовершеннолетним и их родителям (законным представителям), находящимся в социально опасном положении или трудной жизненной ситуации семьям в СОП и ТЖС, показатели качества**

Социальные услуги несовершеннолетним гражданам, а также родителям (законным представителям) несовершеннолетних детей, находящихся в социально опасном положении или трудной жизненной ситуации, в соответствии с настоящим Порядком предоставляются бесплатно.

Содействие родителям (законным представителям) несовершеннолетнего в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам (социальное сопровождение), осуществляется без взимания платы.

Социальные услуги несовершеннолетним из семей, состоящим на учете в отделении социальной помощи семье и детям МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района Челябинской области имени Н. Ф. Ратушной» могут быть предоставлены:

- в форме социального обслуживания на дому;

- в полустационарной форме в условиях дневного пребывания;

- отделением срочного социального обслуживания.

В случае индивидуальной нуждаемости гарантированные социальные услуги оказываются отделениями МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района Челябинской области имени Н. Ф. Ратушной» на бесплатной основе.

В случае, если выбраны дополнительные социальные услуги – оплата осуществляется в соответствии с ежегодным Постановлением Главы Октябрьского муниципального района «Об утверждении перечня, порядка и тарифов социальных услуг МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района имени Н. Ф. Ратушной».

**Показатели качества** социальных услуг, оказываемых несовершеннолетним в трудной жизненной ситуации и их родителям, законным представителям в форме на дому, по видам социальных услуг устанавливаются стандартом предоставления социальных услуг.

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

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

а) для каждого показателя оценки качества;

б) по организации.

Перечень показателей качества:

- 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;

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

- Укомплектование организации специалистами, оказывающими социальные услуги.

# XIП. Прекращение предоставления социальных услуг на дому несовершеннолетним и их родителям (законным представителям), находящимся в социально опасном положении или трудной жизненной ситуации

Прекращение социального обслуживания в форме на дому семьи, находящейся в социально опасном положении или трудной жизненной ситуации, производится на основании решения руководителя организации, предоставляющей социальные услуги на дому, в следующих случаях:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Основания для приостановления или отказа от оказания муниципальной услуги: | Последствия | Нормативный правовой акт |
| в случае невыполнения одной из сторон условий индивидуальной программы | расторжение договора и прекращение предоставления социального обслуживания на дому семьям в СОП, ТЖС | Постановление Правительства Челябинской области № 546-П от 21.10.2015 г. «Об утверждении порядков предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг»;  Постановления администрации Октябрьского муниципального района № 133 от 14.02.2023 г. Стандарт качества муниципальной услуги «Предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в форме социального обслуживания на дому несовершеннолетним и их родителям (законным представителям), находящимся в социально опасном положении или трудной жизненной ситуации» |
| по личному письменному заявлению получателя социальных услуг |
| в случае прекращения обстоятельств, на основании которых семья была признана нуждающейся в социальном обслуживании |
| в случае смерти получателя социальных услуг; |
| в случае достижения детьми совершеннолетия |
| в случае ликвидации (прекращения деятельности) поставщика социальных услуг. |

- Комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав;

- «Социально-психолого-педагогического консилиума» при Управлении социальной защиты населения.

**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, местам для ожидания ,заполнения документов, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в рабочих кабинетах на рабочих местах заведующей и специалистами отделения. Рабочие места заведующей и специалистов отделения оборудованы средствами вычислительной техники, оргтехникой, мебелью, аудио и видео техникой. Методической литературой позволяющей 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 получателей социальных услуг 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 Показатели доступности и качества муниципальной услуги являются**

Наличие исчерпывающих сведений о месте, порядке и сроках предоставления муниципальной услуги в форме социального обслуживания на дому несовершеннолетним и их родителям (законным представителям), находящимся в социально опасном положении или трудной жизненной ситуации семьям в СОП и ТЖС на информационных стендах, информационных ресурсах МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района имени Н. Ф. Ратушной», в информационно-телекоммуникативной сети «Интернет»;

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

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

- возможность получения результата предоставления муниципальной услуги почтовой связью;

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

Качество предоставления муниципальной услуги характеризуется:

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

- 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.

Показатели качества социальных услуг, оказываемых в **«**форме социального обслуживания на дому несовершеннолетним и их родителям (законным представителям), находящимся в социально опасном положении или трудной жизненной ситуации семьям в СОП и ТЖС», по видам социальных услуг устанавливаются Стандартом предоставления социальных услуг в Челябинской области утверждены Постановлением Правительства Челябинской области № 546-П от 21.10.2015 года «Об утверждении порядков предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг»;

Постановления администрации Октябрьского муниципального района № 133 от 14.02.2023 г. Стандарт качества муниципальной услуги «Предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в форме социального обслуживания на дому несовершеннолетним и их родителям (законным представителям), находящимся в социально опасном положении или трудной жизненной ситуации».

Предоставление муниципальной услуги «Оказание помощи семье и детям» в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг не осуществляется.

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

В отделении социальной помощи семье и детям МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района Челябинской области имени Н. Ф. Ратушной» (почтовый адрес: 457170, Челябинская область, Октябрьский район, с. Октябрьское, улица Восточная, № 88, телефон 8-351-58-5-30-44, e-meil: kcson28@minsoc74.ru).

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

**XVI. Информация о муниципальной услуге предоставляется**

В отделении социальной помощи семье и детям МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района Челябинской области имени Н. Ф. Ратушной».

**XVII. На информационных стендах в помещении, предназначенном**

**для приема документов по предоставлению муниципальной услуги, сайте учреждения размещается следующая информация**

1. Извлечения из законодательных и иных нормативно-правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

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

3. Образцы оформления этих документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

4. Местоположение, график (режим) работы, режим приема граждан специалистами, номера телефонов;

5. Основания для отказа в предоставлении социальной услуги;

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

**XVIII. Консультирование получателей социальных услуг**

**по телефону и устные обращения**

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

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

**XIX. Контроль за предоставлением социальных услуг поставщиками**

**социальных услуг в форме социального обслуживания на дому несовершеннолетним и их родителям (законных представителей), находящимся в социально опасном положении и трудной жизненной ситуации**

Контроль за предоставлением социальных услуг отделением социальной помощи семье и детям 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 помощи семье и детям несет ответственность:

- за невыполнение административных процедур в соответствии со Стандартом;

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

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

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

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

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

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

4. Заявитель в своем письменном обращении (жалобе) в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, должность соответствующего лица, действие (бездействие) которого обжалуется, а также свои имя, отчество (при наличии), фамилию, полное наименование физического 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, сотрудник, 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,

- нарушение срока предоставления социальной услуги,

- требование у заявителя документов, не предусмотренных настоящим Стандартом,

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

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

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

11. Жалоба должна содержать:

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

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

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

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

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