Утверждено:

Постановлению администрации

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

#

# Стандарт качества муниципальной услуги«Предоставления срочных социальных услуг поставщиками социальных услуг»

I. Общие положения

1. Настоящий Стандарт устанавливает правила предоставления срочных социальных услуг поставщиками социальных услуг.
2. Срочное социальное обслуживание включает в себя предоставление социальных услуг гражданам, признанным нуждающимися в социальном обслуживании.
3. Понятия Стандарта:

социальное обслуживание граждан - деятельность по предоставлению социальных услуг гражданам;

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

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

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

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

II. Наименование муниципальной услуги,

перечень предоставляемых услуг:

Муниципальная услуга - **«Предоставление срочных социальных услуг поставщиками социальных услуг».**

Предоставление срочных социальных услуг поставщиками социальных услуг включает в себя:

* обеспечение горячим питанием или наборами продуктов;

 - обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости;

* содействие в получении временного жилого помещения;
* содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг;
* содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей;
* разовая выплата единовременного социального пособия получателям социальных услуг признанным нуждающимися в социальном обслуживании.

- направленном на улучшение условий их жизнедеятельности при сохранении пребывания гражданина в привычной благоприятной среде - месте их проживания.

1. . 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 8351-58-5-15-81, e-meil: kcson28@minsoc74.ru).

1. **Цель оказания муниципальной услуги:**

Повышение качества исполнения и доступности предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при принятии решения о предоставлении срочных социальных услуг поставщиками социальных услуг.

Предоставление неотложной социальной помощи гражданам, признанным нуждающимися в социальном обслуживании, направленной на поддержание их жизнедеятельности - преодоление трудной жизненной ситуации.

1. Результат предоставления муниципальной услуги:
2. Предоставление срочных социальных услуг поставщиками социальных услуг с целью преодоления трудной жизненной ситуации, улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг;

2. Отказ в предоставлении срочных социальных услуг поставщиками социальных услуг.

1. Срок предоставления муниципальной услуги:

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

 Предоставление срочных социальных услуг в целях оказания неотложной помощи осуществляется в сроки, обусловленные нуждаемостью получателя социальных услуг.

1. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:
* Федеральный закон «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ;
* Федеральный закон от 24 июня 1999 года № 120-ФЗ "Об основах профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних";

 - Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

 - Закон Челябинской области от 23.10.2014 г. № 36-ЗО "Об организации социального обслуживания граждан в Челябинской области",

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

- 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».

**VIII. Пакет документов необходимый для получения**

**муниципальной услуги «срочных социальных услуг поставщиками социальных услуг»**

К обстоятельствам, ухудшающим или способным ухудшить условия жизнедеятельности граждан, при которых гражданину предоставляются срочные социальные услуги, относится нуждаемость гражданина в неотложной материальной, натуральной и иной срочной помощи в связи с:

1) отсутствием работы и средств к существованию;

2) утратой жилого помещения в результате чрезвычайных ситуаций, стихийных бедствий, пожара и тому подобного;

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

4) иными обстоятельствами, требующими предоставления неотложной социальной помощи.

Для получения срочных социальных услуг гражданин представляет месту жительства следующие документы:

1. заявление гражданина (его законного представителя) по форме, утвержденной Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации;
2. копию документа, удостоверяющего личность заявителя, его законного представителя;
3. документы, подтверждающие наличие обстоятельств ухудшающих или способным ухудшить условия жизнедеятельности граждан, при которых гражданину предоставляются срочные социальные услуги поставщиком социальных услуг, согласно Стандарта;
4. копию документа, подтверждающего регистрацию в системе индивидуального (персонифицированного) учета.

Заявитель вправе не представлять документы, указанные в подпунктах 3. 4 раздела 8 настоящего Стандарта, в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района имени Н.Ф. Ратушной» самостоятельно запрашивает их в рамках межведомственного взаимодействия. Работающие получатели социальных услуг самостоятельно предоставляют справку о доходах.

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

Предоставление срочных социальных услуг в целях оказания неотложной помощи осуществляется без составления индивидуальной программы предоставления социальных услуг (ИППСУ) и без заключения Договора о предоставлении социальных услуг.

При поступлении заявления МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района имени Н.Ф. Ратушной» принимает решение об определении вида срочной социальной помощи получателю социальных услуг.

Подтверждением предоставления срочных социальных услуг поставщиками социальных услуг является акт о предоставлении срочных социальных услуг, содержащий сведения о получателе и поставщике этих услуг — МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района имени Н.Ф. Ратушной», видах предоставленных срочных социальных услуг, сроках, дате и об условиях их предоставления. Акт о предоставлении срочных социальных услуг подтверждается подписью их получателя.

Срочные социальные услуги в виде выплаты единовременного социального пособия предоставляются в соответствии с постановлением Правительства Челябинской области от 20.06.2012 г. № 332-П «Об Административном регламенте предоставления государственной услуги «Выплата единовременного социального пособия ».

**IХ. Основания дли отказа в приеме документов**

 **дли получении муниципальной услуги**

* Отсутствие обстоятельств, на основании которых гражданин может быть признан нуждающимся в социальном обслуживании (отсутствие трудной жизненной ситуации);
* добровольный отказ полностью или частично от предоставления срочных социальных услуг;

- ликвидация МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района имени Н.Ф. Ратушной»

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

X. Оплата предоставления срочных социальных услуг, показатели

 качества муниципальной услуги:

Срочные социальные услуги предоставляются бесплатно.

Отделением срочного социального обслуживания МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района имени Н. Ф. Ратушной» предоставляются дополнительные социальные услуги: «Социальная парикмахерская», «Социальное такси» в соответствии ежегодными тарифами на платные социальные услуги утвержденные главой Октябрьского муниципального района Челябинской области.

**Показатели качества** социальных услуг, оказываемых отделением срочного социального обслуживания, по видам социальных услуг устанавливаются стандартом предоставления социальных услуг.

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

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

а) для каждого показателя оценки качества;

б) по организации.

Перечень показателей качества:

- 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;

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

- Укомплектование организации специалистами, оказывающими социальные услуги.

Получатель социальных услуг (его законный представитель) вправе отказаться от сочного социального обслуживания. Отказ оформляется в письменной форме.

Основанием для приостановления или отказа от оказания муниципальной услуги «Срочное социальное обслуживание» является:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Основания для отказа от оказания муниципальной услуги | Последствия | Нормативно правовой акт |
| Среднедушевой доход превышает прожиточный минимум, установленный на территории Челябинской области; | Прекращение предоставления срочного социального обслуживания | Постановление Правительства Челябинской области № 546-П от 21.10.2015 года «Об утверждении порядков предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг» (приложение стандарт предоставления срочного социального обслуживания) |
| Отказ в предоставлении документов, удостоверяющих личность и (или) подтверждающих доход (среднедушевой доход) |
| Заявитель в праве добровольно отказаться от срочных социальных услуг без пояснения причин. Отказ оформляется в письменной форме (заявление) |

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.

XIИ. Требования к помещениям, **к залу ожидании, заполнении**

**документов**, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги «Предоставления срочных социальных услуг поставщиками социальных услуг»

1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в рабочих кабинетах на рабочих местах заведующей и специалистами отделения. Рабочие места заведующей и специалистов оборудованы средствами вычислительной техники, оргтехникой, позволяющими организовать исполнение муниципальной услуги в полном объеме.

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

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

* возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены помещения, где предоставляется муниципальная услуга, а также входа на территорию и выхода из нее, посадки в транспортное средство и высадки из него, it том числе с использованием кресла-коляски:
* сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения самостоятельного передвижения, оказание помощи им it 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 it преодолении барьеров, мешающих получению муниципальной услуги наравне с другими лицами.
1. Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителя с информационными материалами, оборудуются:
* информационными стендами;
* стульями, столами для возможности оформления документов.

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

1. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для граждан и оптимальным условиям работы специалистов.
2. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

- Наличие исчерпывающих сведений о месте, порядке и сроках предоставления муниципальной услуги «Срочное социальное обслуживание» 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 по видам социальных услуг устанавливаются Стандартом предоставления срочных социальных услуг в Челябинской области утвержденными Постановлением Правительства Челябинской области № 546-Г1 от 21.10.2015 года «Об утверждении порядков предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг»;

Предоставление муниципальной услуги Срочное социальное обслуживание» в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг не осуществляется.

1. Прием заявлений при личном обращении получателей

 социальных услуг и выдача документов, но предоставлению муниципальной услуги осуществляется

В отделении срочного социального обслуживания МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района имени Н.Ф. Ратушной» (почтовый адрес: 457170, Челябинская область, Октябрьский район, с. Октябрьское, улица Восточная, № 88, телефон 8-351-58-5-22-98, e-meil: kcson28@minsoc74.ru).

График работы специалистов с 8°° до 1612 (перерыв на обед с 12°° до 13°°)

1. Информация о муниципальной услуге предоставляется

В отделении срочного социального обслуживания МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района имени Н.Ф. Ратушной».

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

**для приема документов но предоставлению муниципальной услуги и па 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 от им 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.
7. Консультирование получателей социальных **услуг** по телефону

и устные обращения

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

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

XIX. Контроль и ответственность за предоставлением срочных социальных услуг

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

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

Заведующая отделением срочного социального обслуживания 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 па обжалование действии пли бездействий должностных лиц в досудебном порядке;
2. Заявители имеют право обратиться с жалобой лично во время приема уполномоченного лица или направить письменное обращение, жалоб) (претензию) вышестоящему должностному лицу;
3. При обращении заявителей в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 15 рабочих дней с момента регистрации такого обращения, а в случае обжалования, отказа МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района имени Н.Ф. Ратушной» предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица орлана. 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.
1. 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 но 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»;

1. 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;
2. 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;
3. Если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю более одного раза давались письменные ответы но существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы пли 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;
4. Заявитель может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействиях должностных лиц некорректном поведении пли нарушении служебной этики. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:
* нарушение срока регистрации запроса заяви теля о предоставляемой услуге «Срочное социальное обслуживанне»,
* 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 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 нрав и свобод.