

СОГЛАСОВАНО  
Министр здравоохранения,  
семьи и социального благополучия  
Ульяновской области

И.С. Дегтярь

«                      » 2016г.

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ОГБУСО  
ЦСО «Доверие»

И.В. Баканова

«                      » 2016г.

**Стандарт оказания платной социальной услуги  
«Дополнительное социальное обслуживание в полустационарной форме»,  
оказываемой ОГБУСО ЦСО «Доверие»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Стандарт оказания платной социальной услуги «Дополнительное социальное обслуживание в полустационарной форме», оказываемой Областным государственным бюджетным учреждением социального обслуживания «Центр социального обслуживания «Доверие» в г.Димитровграде» (далее – Стандарт), распространяется на социальные услуги в полустационарной форме, предоставляемые сверх установленного государственного задания гражданам пожилого возраста и инвалидам, семьям, детям и их родителям (далее – Получатели социальных услуг), состоящих на полустационарном обслуживании в отделении дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов и отделении психолого-педагогической помощи семье и детям Областного государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Центр социального обслуживания «Доверие» в г.Димитровграде» (далее - Центр).

1.2. Стандарт разработан в целях установления единого механизма оказания платной социальной услуги «Дополнительное социальное обслуживание в полустационарной форме» (далее – платная социальная услуга) и определяет требования к объёму, качеству, порядку и условиям ее оказания Получателям социальных услуг.

1.3. Платная социальная услуга, не входящая в перечень социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг, утвержденным Законом Ульяновской области от 06.11.2014 № 174-ЗО "О регулировании некоторых вопросов в сфере социального обслуживания населения на территории Ульяновской области"оказывается Получателям социальных услуг по отдельному договору на условиях полной оплаты в соответствии с установленными прейскурантами цен.

1.4. Платная социальная услуга предоставляется гражданам пожилого возраста (женщины старше 55 лет, мужчины старше 60 лет) и инвалидам, семьям, детям и их родителям.

1.5. Платная социальная услуга оказывается при условии добровольного согласия Получателя социальных услуг на получение дополнительного социального обслуживания в полустационарной форме, которое выражается путём подачи им заявления на оказание платной социальной услуги (Приложение № 1).

1.6. Иностранцы граждане, лица без гражданства, в том числе беженцы, пользуются теми же правами в сфере дополнительного социального обслуживания, что и граждане Российской Федерации, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

1.7. Право на внеочередное получение платной социальной услуги предоставляется следующим категориям граждан:

- а) инвалидам войны;
- б) участникам Великой Отечественной войны;
- в) лицам, награжденным знаком "Жителю блокадного Ленинграда";
- г) военнослужащим, проходившим военную службу в воинских частях, учреждениях, военно-учебных заведениях, не входивших в состав действующей армии, в период с 22 июня 1941 года по 3 сентября 1945 года не менее шести месяцев, военнослужащим, награжденным орденами или медалями СССР за службу в указанный период;
- д) лицам, работавшим в период Великой Отечественной войны на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, на строительстве оборонительных сооружений, военно-

морских баз, аэродромов и других военных объектов в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих фронтов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог;

е) лицам, проработавшим в тылу в период с 22 июня 1941 года по 9 мая 1945 года не менее шести месяцев, исключая период работы на временно оккупированной территории СССР, либо награжденных орденами и медалями СССР, либо награжденных орденами и за самоотверженный труд в период Великой Отечественной войны;

ж) членам семей погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий;

з) несовершеннолетним узникам фашистских лагерей.

1.8. При получении платной социальной услуги Получатели социальных услуг имеют право на:

а) информацию о своих правах, обязанностях и условиях предоставления платной социальной услуги;

б) уважительное и гуманное отношение со стороны работников, оказывающих платную социальную услугу;

в) конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной работнику при предоставлении платной социальной услуги;

г) защиту своих прав и законных интересов, в том числе в судебном порядке;

д) отказ от платной социальной услуги.

1.9. Центр предоставляет платную социальную услугу в соответствии с документами, отвечающими требованиям Государственного стандарта, ГОСТ Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения» и ГОСТ Р 53060-2008 «Социальное обслуживание населения. Документация учреждений социального обслуживания».

1.10. Центр предоставляет платную социальную услугу в соответствии с документами, отвечающими требованиям Государственного стандарта, ГОСТ Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения» и ГОСТ Р 53060-2008 «Социальное обслуживание населения. Документация учреждений социального обслуживания».

Центр осуществляет свою деятельность по предоставлению платной социальной услуги на основании устава, Настоящего стандарта, государственных стандартов социального обслуживания населения в Ульяновской области, соответствующих направлению деятельности Центра, лицензий на лицензионные виды деятельности.

В Центре имеются в наличии руководства, правила, инструкции, методики процесса предоставления платной социальной услуги, контроля за ее предоставлением и мер совершенствования работы Центра по оказанию дополнительных платных социальных услуг в полустационарной форме.

В Центре все документы, используемые при оказании платной социальной услуги, находятся в актуальном состоянии, документы своевременно пересматриваются, в них вносятся необходимые изменения, или происходит их изъятие.

1.11. Условия размещения Центра позволяют предоставлять платную социальную услугу и соответствуют требованиям Государственного стандарта, ГОСТ Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения» и ГОСТ Р 53060-2008 «Социальное обслуживание населения. Документация учреждений социального обслуживания». Время предоставления платной социальной услуги определяется графиком работы Центра, утвержденным директором Центра

В течение времени работы Центра каждый гражданин имеет возможность получить консультацию об условиях предоставления платной социальной услуги у работника отделения дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов, отделения психолого-педагогической помощи семье и детям Центра.

Состояние здания и помещений Центра, предоставляющих платную социальную услугу, соответствует санитарно-гигиеническим нормам и правилам, требованиям противопожарной безопасности.

Отделение дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов и отделение психолого-педагогической помощи семье и детям обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, оснащены телефонной связью.

1.12. Центр имеет документально оформленную собственную (внутреннюю) систему контроля за деятельностью отделения дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов, отделения психолого-педагогической помощи семье и детям, оказывающих платную социальную услугу.

Директор Центра несет полную ответственность за политику в области качества дополнительных платных социальных услуг, представляющую собой задачи, основные направления и цели в области качества. Обеспечивает разъяснение и доведение этой политики до всех структурных подразделений и работников Центра, определяет полномочия, ответственность и взаимодействие работников отделений Центра.

Работники отделений Центра, оказывающие платную социальную услугу, несут ответственность за качество дополнительных платных социальных услуг. Обязанности и персональная ответственность работников отделений Центра закрепляется в их должностных инструкциях.

За организацию работы по предоставлению платной социальной услуги, оформлению Договоров, осуществлению контроля качества предоставляемых услуг, ведению учета оказанных Получателям социальных услуг дополнительных платных социальных услуг в полустационарной форме отвечают заведующие отделениями Центра.

1.13. Внешняя система контроля за деятельностью Центра по оказанию платной социальной услуги включает контроль, который проводится исполнительным органом государственной власти Ульяновской области, уполномоченным в сфере социальной защиты населения и контрольно-надзорными органами в соответствии с действующим законодательством.

Контроль за деятельностью Центра по оказанию платной социальной услуги осуществляется путём проведения плановых и внеплановых проверок, анализа отчётов, документов о деятельности Центра.

Контроль за соответствием предоставления платной социальной услуги Настоящему стандарту осуществляется путём создания системы качества Центра, осуществления контроля качества дополнительных платных социальных услуг в полустационарной форме. Контроль качества платной социальной услуги осуществляется путём проведения проверки соответствия дополнительных платных социальных услуг в полустационарной форме установленным требованиям.

1.14. Платная социальная услуга должна отвечать следующим критериям:

а) полнота оказания услуги в соответствии с установленными требованиями и их своевременность;

б) результативность (эффективность) оказания услуги:

- материальная (степень решения материальных или финансовых проблем Получателя социальных услуг), оцениваемая непосредственным контролем результатов оказания дополнительных платных социальных услуг в полустационарной форме;

- нематериальная (степень улучшения психоэмоционального, физического состояния Получателя социальных услуг, решения его правовых, бытовых и других проблем в результате оказания ему дополнительных платных социальных услуг в полустационарной форме), оцениваемая косвенным методом, в том числе путём проведения социальных опросов, при этом учитывается мнение Получателя социальных услуг в оценке качества оказанных ему дополнительных платных социальных услуг в полустационарной форме.

Система показателей (индикаторов) объёма и качества платной социальной услуги:

№	Показатели (индикаторы) объёма и качества	Единица измерения	Описание показателя (индикатора)
1.	Соответствие дополнительного платного социального обслуживания требованиям Настоящего стандарта	баллы	Максимальное значение показателя – 100 баллов. При расчёте показателя для конкретного учреждения социального обслуживания от 100% отнимается 5 баллов за каждое нарушение, выявленное в ходе осуществления контроля качества социальных услуг

2.	Наличие обоснованных жалоб от граждан на качество и объём дополнительных платных социальных услуг в полустационарной форме	баллы	Максимальное значение показателя – 100 баллов. При расчёте показателя для конкретного учреждения социального обслуживания от 100% отнимается 10% за каждую обоснованную жалобу
----	--	-------	---

1.15. Основаниями для прекращения дополнительного платного социального обслуживания в полустационарной форме являются:

- а) личное заявление Получателя социальных услуг (или его представителя) об отказе от дополнительного платного социального обслуживания в полустационарной форме;
- б) окончание срока предоставления социальных услуг в соответствии с индивидуальной программой и (или) истечение срока действия Договора при временном дополнительном платном социальном обслуживании в полустационарной форме;
- в) изменение постоянного места жительства получателя социальных услуг;
- д) нарушение условий оплаты за дополнительное платное социальное обслуживание в полустационарной форме.
- е) смерть Получателя социальных услуг.

## 2. Сведения о содержании и объеме платной социальной услуги

2.1. Дополнительное платное социальное обслуживание в полустационарной форме для граждан пожилого возраста и инвалидов, семей, детей и их родителей - это организация и осуществление процесса предоставления социальных услуг в полустационарной форме гражданам пожилого возраста и инвалидам, семьям, детям и их родителям в соответствии с индивидуальной нуждаемостью.

2.2. Платная социальная услуга включает перечень дополнительных платных социальных услуг, утверждённым приказом директора Центра, при согласовании с Учредителем Центра.

2.3. Платная социальная услуга предполагает предоставление следующих видов дополнительных платных социальных услуг в полустационарной форме:

социально-медицинских, направленных на поддержание и улучшение здоровья Получателей социальных услуг;

социально-психологических, предусматривающих коррекцию психологического состояния Получателя услуг для их адаптации в среде обитания (обществе);

социально-правовых, направленных на поддержание или изменение правового статуса, оказание юридической помощи, защиту законных прав и интересов Получателя социальных услуг;

2.4. Наименование, содержание, время и объёмная характеристика дополнительных платных социальных услуг в полустационарной форме:

№	Наименование	Содержание, время, объёмная характеристика
<b>1. Социально-медицинские услуги</b>		
<b>1.1.</b>	<b>Массаж оздоровительный</b>	1. Прием у врача-терапевта ЦСО «Доверие». 2. Получение направления на оздоровительный массаж. 3. Запись медицинской сестрой в журнале учета клиентов на получение услуги. 4. Проведение оздоровительного массажа. Норма времени: 30 минут Объем услуги – 3 раза в неделю, 10 сеансов массажа.
<b>1.2</b>	<b>Лечебная физкультура</b>	1. Организация работы «групп здоровья».. 2. Проведение групповых и индивидуальных занятий по адаптивной физической культуре. Норма времени: 30 минут

		Объем услуги – 5 раз в неделю
2. Социально-психологические услуги		
2.1.	<b>Индивидуальное консультирование</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Выявление психологических проблем.</li> <li>2.Оказание помощи в формулировании запроса.</li> <li>3.Сбор психологического анамнеза.</li> <li>4.Разъяснение получателю сути проблем и определение возможных путей их решения.</li> <li>5. Определение реакции получателя на имеющиеся проблемы и уровня его мотивации к их преодолению.</li> <li>6.Разработка рекомендаций по решению психологических проблем.</li> </ol> <p>Норма времени: 45 минут Объем услуги – в соответствии с практической надобностью получателя социальной услуги</p>
2.2.	<b>Семейное консультирование</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Выявление психологических проблем.</li> <li>2.Оказание помощи в формулировании запроса.</li> <li>3.Сбор психологического анамнеза.</li> <li>4.Разъяснение получателю сути проблем и определение возможных путей их решения.</li> <li>5. Определение реакции получателя на имеющиеся проблемы и уровня его мотивации к их преодолению.</li> <li>6.Разработка рекомендаций по решению психологических проблем.</li> </ol> <p>Норма времени: 60 минут Объем услуги – в соответствии с практической надобностью получателя социальной услуги.</p>
2.3.	<b>Индивидуальная психологическая диагностика (взрослые)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Определение объема и вида работы.</li> <li>2.Подготовка тестового материала.</li> <li>3.Объяснение процедуры психодиагностики получателю.</li> <li>4.Психодиагностика и обследование личности получателя.</li> <li>5.Обработка полученных результатов.</li> <li>6.Разъяснение получателю результатов психодиагностики.</li> <li>7.Разработка и ознакомление получателя с психологическими рекомендациями.</li> </ol> <p>Норма времени:45 минут Объем услуги – в соответствии с практической потребностью получателя социальной услуги.</p>
2.4.	<b>Индивидуальная психологическая диагностика (дети и подростки)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Определение объема и вида работы.</li> <li>2.Подготовка тестового материала.</li> <li>3.Объяснение процедуры психодиагностики получателю.</li> <li>4.Психодиагностика и обследование личности получателя.</li> <li>5.Обработка полученных результатов.</li> <li>6.Разъяснение получателю результатов психодиагностики.</li> <li>7.Разработка и ознакомление получателя с</li> </ol>

		<p>психологическими рекомендациями.          Норма времени: 60 минут          Объем услуги - в соответствии с практической потребностью получателя социальной услуги.</p>
2.5.	<b>Индивидуальная психокоррекция</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Определение запроса получателя.</li> <li>2. Сбор психологического анамнеза.</li> <li>3. Определение объема и вида предполагаемой помощи.</li> <li>4. Разъяснение получателю сути проблемы и определение возможных путей решения.</li> <li>5. Подбор методик психокоррекции.</li> <li>6. Коррекционно-развивающие занятия.</li> <li>7. Анализ полученных результатов.</li> <li>8. Ознакомление получателя с результатами психокоррекции.</li> <li>9. Подготовка рекомендаций получателю для дальнейшей работы.</li> <li>10. При необходимости направление в другие организации в рамках межведомственного взаимодействия.</li> </ol> <p>Норма времени: 30 минут.          Объем услуги – в соответствии с практической потребностью получателя социальной услуги.</p>
<b>3. Социально-правовые услуги</b>		
3.1.	<b>Юридическая консультация</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Выяснение жизненной ситуации получателя социальных услуг.</li> <li>2. Информирование получателя о путях реализации законных прав.</li> <li>3. Разъяснение права на получение бесплатной юридической помощи.</li> <li>4. Консультирование по вопросам, связанных с правом граждан на социальное обслуживание.</li> <li>5. Содействие в решении вопросов, связанных с социальной реабилитацией, пенсионным обеспечением, получением установленных законодательством мер социальной поддержки.</li> </ol> <p>Норма времени: 40 минут.          Объем услуги – в соответствии с практической потребностью получателя социальной услуги.</p>
<b>4. Социально-педагогические услуги</b>		
4.1.	<b>Групповое обучение</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Формирование клубов, кружков в соответствии с интересами получателей социальных услуг.</li> <li>2. Проведение занятий в клубах и кружках.</li> <li>3. Подготовка выставок работ получателей социальных услуг.</li> </ol> <p>Норма времени: 45 минут          Объем услуги – 3 раза в неделю.</p>

### **3. Нормативные документы, регламентирующие предоставление платной социальной услуги**

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

[Федеральный закон](#) от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах»;

[Федеральный закон](#) от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации»;

[Федеральный закон](#) от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

[Национальный стандарт](#) Российской Федерации «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг. ГОСТ Р 52143-2013», утверждённый Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 17.10.2013 №1180.

[Национальный стандарт](#) Российской Федерации «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения. ГОСТ Р 52142-2013», утверждённый Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 17.10.2013 №1179.

[Национальный стандарт](#) Российской Федерации «Социальное обслуживание населения. Термины и определения. ГОСТ Р 52495-2005», утверждённый приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30.12.2005 № 532-ст;

[Национальный стандарт](#) Российской Федерации «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения. ГОСТ Р 52496-2005», утверждённый [приказом](#) Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30.12.2005 № 533-ст;

[Национальный стандарт](#) Российской Федерации «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания. ГОСТ Р 52497-2005», утверждённый приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30.12.2005 № 534-ст;

[Национальный стандарт](#) Российской Федерации «Социальное обслуживание населения. Классификация учреждений социального обслуживания. ГОСТ Р 52498-2005», утвержденный Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30 декабря 2005 года № 535-ст;

[Национальный стандарт](#) Российской Федерации «Социальное обслуживание населения. Типы учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов. ГОСТ Р 52880-2007», утверждённый [приказом](#) Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27.12.2007 № 558-ст;

[Национальный стандарт](#) Российской Федерации «Социальное обслуживание населения. Порядок и условия предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам. ГОСТ Р 52884-2007», утверждённый [Приказом](#) Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27.12.2007 № 562-ст;

[Национальный стандарт](#) Российской Федерации «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги гражданам пожилого возраста. ГОСТ Р 53058-2008», утверждённый [приказом](#) Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 17.12.2008 № 435-ст;

[Национальный стандарт](#) Российской Федерации «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги инвалидам. ГОСТ Р 53059-2008», утверждённый [приказом](#) Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 17.12.2008 № 436-ст;

[Национальный стандарт](#) Российской Федерации «Социальное обслуживание населения. Документация учреждений социального обслуживания. ГОСТ Р 53060-2008», утверждённый [приказом](#) Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 17.12.2008 № 437-ст;

[Национальный стандарт](#) Российской Федерации «Социальное обслуживание населения. Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания. ГОСТ Р 52882-2007», утверждённый [приказом](#) Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27.12.2007 № 560-ст;

[Национальный стандарт](#) Российской Федерации «Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания. ГОСТ Р 52883-2007», утверждённый [приказом](#) Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27.12.2007 № 561-ст;

[Национальный стандарт](#) Российской Федерации «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг инвалидам. ГОСТ Р 53348-2009», утверждённый приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27.05.2009 № 178-ст;

[Закон](#) Ульяновской области от 06.11.2014 № 174-ЗО «О регулировании некоторых вопросов в сфере социального обслуживания населения на территории Ульяновской области»;

Постановление Правительства Ульяновской области от 06.08.2015 № 385-П «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Ульяновской области»;

Приказ Министерства труда и социального развития Ульяновской области от 24.08.2012 № 87-п «Об утверждении Порядка установления перечня платных социальных услуг, оказываемых государственными учреждениями социального обслуживания в Ульяновской области сверх установленного государственного задания»;

Распоряжение Министерства труда и социального развития Ульяновской области от 24.08.2012 № 701-р «Об утверждении Методических рекомендаций по определению платы за оказание учреждением клиентам платных социальных услуг (выполнение работ)»;

#### **4. Требования к информации о предоставлении платной услуги**

4.1. Центр предоставляет информацию в различных формах с использованием различных источников в целях гарантированного информирования граждан о предоставлении платной социальной услуги, о порядке и условиях доступа к ее получению, а также возможных результатах и следствиях. Информация излагается простым и понятным языком без использования специальных терминов и понятий.

4.2. Состояние информации должно соответствовать требованиям Государственного стандарта, ГОСТ Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения».

4.3. Минимальные требования качества:

Центр на входе имеет вывеску с указанием наименования учреждения;

- в помещении Центра имеется не менее 1 информационного стенда в местах, доступных для всех посетителей, который содержит полную информацию о платных социальных услугах, оказываемых Центром, в том числе информацию о руководителе, его заместителях и заведующих отделениями (фамилия, имя, отчество, номер кабинета, приёмные часы); указатели основных кабинетов; о вышестоящей организации (наименование организации, адрес, телефон, электронный адрес); наименования национальных стандартов Российской Федерации, Государственного стандарта, государственных стандартов социального обслуживания населения в Ульяновской области, о перечне гарантированных государством социальных услуг и дополнительных платных социальных услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам, семьям, детям и их родителям в полустационарной форме, о противопоказаниях для социального обслуживания, перечне документов, необходимых для социального обслуживания в полустационарной форме, с кратким описанием процедуры приёма потенциальных Получателей социальных услуг; условиях оплаты предоставления социального обслуживания в полустационарной форме; тарифах социальных услуг, правилах и условиях эффективного и безопасного оказания социальных услуг, о гарантированных обязательствах учреждения - исполнителя социального обслуживания в полустационарной форме; книгу отзывов и предложений;

- работники Центра предоставляют Получателям социальных услуг информацию о процедуре получения и характеристике платной социальной услуги, сроках ее оказания, возможностях оценки качества предоставляемых дополнительных платных социальных услуг в полустационарной форме со стороны Получателя социальных услуг;

- информация о платной социальной услуге предоставляется Получателям социальных услуг (в течение рабочего дня устное консультирование - не более 10 минут для 1 человека; по телефону устное консультирование - не более 5 минут, не требующее точной передачи большого количества информации) письменно, в ответ на письменные запросы, в соответствии с действующим законодательством;

- в Центре ежегодно подготавливают и распространяют не менее 1 информационного материала о предоставлении платной социальной услуги (буклеты, листовки, информационные письма и т.д.);

- информация о платной социальной услуге распространяется в иных социальных службах, расположенных на территории обслуживания Центра;

- ответственный исполнитель, назначенный директором Центра, не реже двух раз в месяц проводит анализ актуальности информации, размещенной на стенде, и в случае необходимости обновляет ее содержание.

4.4. Требования повышенного качества:



- информирование о предоставлении платной социальной услуги осуществляется по электронной почте, и/или по факсу, и/или с помощью средств Интернет (интернет-сайты, интернет-киоски);
- информация о предоставлении платной социальной услуги социальной службой публикуется в средствах массовой информации;
- информирование о предоставлении платной социальной услуги осуществляется с помощью специальных средств (книг с использованием шрифта Брайля и т.д.);
- информация о предоставлении платной социальной услуги распространяется в территориальных отделениях Пенсионного фонда Российской Федерации по Ульяновской области, в медицинских учреждениях, в общественных организациях, расположенных на территории обслуживания Центра.

## **5. Требования к квалификации специалистов, оказывающих платную услугу**

5.1. Персонал Центра, оказывающий платную услугу, соответствует требованиям Государственного стандарта, ГОСТ Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения» и ГОСТ Р 52883-2007 «Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания».

5.2. Каждому Получателю социальных услуг гарантируется предоставление платной услуги персоналом Центра, имеющим профессиональную подготовку, квалификацию и опыт работы, необходимые для оказания дополнительных платных социальных услуг в полустационарной форме в полном объеме, в соответствии с индивидуальной нуждаемостью и условиями Договора.

5.3. Количество обслуживаемых одним специалистом Центра в полустационарной форме зависит от временных затрат, требуемых для обслуживания Получателей социальных услуг в соответствии со степенью индивидуальной нужды в дополнительных платных социальных услугах в полустационарной форме.

5.4. При оказании платной услуги работник Центра должен проявлять к Получателям социальных услуг максимальную чуткость, вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение и учитывать их физическое и психическое состояние, соблюдать принципы социальной справедливости (соблюдать права гражданина и человека, уважать достоинство личности; учитывать добровольность выбора услуги или отказ от ее предоставления; ориентировать дополнительное социальное обслуживание на индивидуальные потребности получателя социальных услуг; обеспечивать равные возможности в получении дополнительных платных социальных услуг и их доступности).

5.5. Минимальные требования качества:

- Центр располагает необходимым количеством работников, осуществляющим дополнительное платное социальное обслуживание в полустационарной форме в соответствии со штатным расписанием;

- работники отделений Центра, осуществляющие дополнительное платное социальное обслуживание в полустационарной форме, имеют профессиональную подготовку, квалификацию и опыт работы, необходимые для выполнения возложенных на него обязанностей;

- квалификация работников отделений Центра, оказывающих дополнительные платные социальные услуги в полустационарной форме и (или) осуществляющих контроль за предоставлением дополнительного платного социального обслуживания в полустационарной форме, поддерживается учёбой на курсах переподготовки, повышения квалификации или иными действенными способами не реже 1 раза в 5 лет;

- в Центре для каждого сотрудника, осуществляющего дополнительное платное социальное обслуживание в полустационарной форме, разработаны и действуют должностные инструкции, устанавливающие его права и обязанности;

- работники отделений Центра, оказывающие дополнительные платные социальные услуги и (или) осуществляющие контроль за предоставлением дополнительного платного социального обслуживания в полустационарной форме, аттестованы в установленном порядке в соответствии с действующим законодательством;

- в Центре разработан и реализуется план повышения уровня профессиональной компетенции работников отделения дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов, отделения психолого-педагогической помощи семье и детям, учитывающий необходимость повышения

компетенции работников, оказывающих дополнительные платные социальные услуги в полустационарной форме;

- работники Центра, оказывающие дополнительные платные социальные услуги в полустационарной форме, обладают высокими моральными и морально-этическими качествами, чувством ответственности и руководствуются в работе принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности.

5.6. Требования повышенного качества:

- в Центре организовано обучение работников по вопросам охраны труда и техники безопасности, оказания доврачебной помощи, соблюдения санитарно-гигиенических правил;

- работники Центра, осуществляющие дополнительное платное социальное обслуживание и (или) осуществляющие контроль за предоставлением дополнительного платного социального обслуживания в полустационарной форме, используют опыт других социальных служб;

- в Центре реализуется план мероприятий по профилактике профессиональной деформации, профессионального выгорания сотрудников.

## **6. Характеристика используемых в процессе оказания платной услуги материальных ресурсов**

В процессе оказания платной услуги специалисты Центра, оказывающие дополнительные платные социальные услуги в полустационарной форме:

- используют электроэнергию, отопительную систему, оплачиваемую Центром;

- применяют технические средства (компьютеры, музыкальное оборудование, медицинское оборудование) приобретенные Центром.

## **7. Порядок (регламент) оказания платной услуги**

7.1. Платная социальная услуга оказывается Получателям социальных услуг на основании договора о предоставлении дополнительных платных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам в полустационарной форме (далее - Договор), заключаемого Получателем социальных услуг (его представителем) с Центром (Приложение № 2).

В Договоре указываются виды и объём оказываемых дополнительных платных социальных услуг в полустационарной форме, сроки, в которые они должны быть оказаны, порядок и размер их оплаты, а также другие условия, определяемые сторонами.

Максимальный срок заключения Договора не должен превышать 3 рабочих дней со дня принятия решения об оказании платной социальной услуги. Изменение и расторжение Договора осуществляются в соответствии с действующим законодательством РФ.

7.2. Оказание платной социальной услуги осуществляется работниками отделения дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов, отделения психолого-педагогической помощи семье и детям Центра.

7.3. Размер взимаемой с получателей социальных услуг оплаты за дополнительные платные социальные услуги пересматривается Центром при изменении тарифов на дополнительные платные социальные услуги в полустационарной форме.

7.4. В случае временного дополнительного платного социального обслуживания при изменении размера оплаты за дополнительные платные социальные услуги либо условий оплаты Центр уведомляет об этом Получателя социальных услуг (или его представителя) в течение 20 рабочих дней со дня вступления в силу акта, утверждающего тарифы на дополнительные платные социальные услуги либо возникновения обстоятельств, влияющих на условия оплаты услуг.

При изменении размера оплаты за дополнительные платные социальные услуги Центр предлагает Получателю социальных услуг (или его представителю) подписать соответствующее дополнительное соглашение к Договору, которое прилагается в 2 экземплярах к уведомлению. При изменении условий оплаты дополнительных платных социальных услуг, Центр предлагает Получателю социальных услуг

(или его представителю) заключить новый Договор, который прилагается в 2 экземплярах к уведомлению.

Получатель социальных услуг (или его представитель), в случае согласия на получение дополнительных платных социальных услуг в соответствии с новым размером оплаты за услуги либо условиями оплаты услуг, в течение 10 рабочих дней со дня получения соответствующего уведомления подписывает дополнительное соглашение к Договору либо новый Договор.

Оплата, в связи с изменением размера оплаты за дополнительные платные социальные услуги или условий оплаты услуг, взимается с 1 числа месяца, следующего за месяцем подписания Договора.

В случае несогласия на получение дополнительных платных социальных услуг в соответствии с новым размером оплаты, условиями оплаты дополнительных платных социальных услуг Получатель социальных услуг (или его представитель) пишет заявление об отказе от дополнительных платных социальных услуг в полустационарной форме. Получатель социальных услуг (или его представитель) обязан произвести в этом случае расчёты с Центром за дополнительные платные социальные услуги, полученные до дня отказа от них.

7.5. Средства, поступающие от оплаты за дополнительные платные социальные услуги в полустационарной форме, используются Центром самостоятельно на основании финансового плана и направляются на развитие Центра, приобретение хозяйственных материалов, укрепления материально-технической базы Центра, выплату заработной платы с учетом социальных налогов работникам, занятым в работе по оказанию дополнительных платных социальных услуг в полустационарной форме.

7.6. Центр самостоятельно определяет возможность оказания платной социальной услуги в зависимости от материально-технической оснащённости, численного состава и квалификации персонала, то есть имеющихся материально-технических, кадровых и организационных ресурсов, необходимых для обеспечения требуемого качества платной социальной услуги.

## **8. Перечень оснований для отказа в предоставлении платной услуги**

8.1. Основаниями для отказа в предоставлении платной социальной услуги являются:

а) отсутствие у Центра возможности для оказания платной социальной услуги (необходимой материально-технической базы, численного состава и квалифицированного персонала, лицензии на деятельность, подлежащую обязательному лицензированию);

б) нахождение Получателя социальных услуг в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;

в) возникновение ситуации, при которой не может быть обеспечена безопасность работника Центра (угроза здоровью или жизни);

г) нарушение Получателем социальных услуг правил предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам, семьям, детям и их родителям в полустационарной форме;

д) нарушение условий оплаты за предоставление дополнительных платных социальных услуг в полустационарной форме.

## **9. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц учреждения в процессе предоставления платной услуги**

9.1. Получатель социальных услуг (его представитель), орган государственной власти, орган местного самоуправления, общественное объединение (далее – заявитель) вправе обжаловать решения, действия (бездействие) уполномоченных лиц Центра в соответствии с законодательством.

9.2. В случае досудебного обжалования решения, действия (бездействие) уполномоченных лиц Центра заявитель имеет право обратиться к заведующему отделением дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов, заведующему отделением психолого-педагогической помощи семье и детям Центра, к директору Центра, в дальнейшем – в исполнительный орган государственной власти Ульяновской области, уполномоченный в сфере социальной защиты населения или его территориальные органы следующими способами:

а) лично;

- б) направить письменное обращение;
- в) с использованием средств факсимильной и электронной связи.

9.3. Приём заявителей осуществляется в соответствии с графиком работы Центра, исполнительного органа государственной власти Ульяновской области, уполномоченного в сфере социальной защиты населения или его территориальных органов.

Заявителю отказывается в рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

9.4. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан / карточку личного приёма заявителя. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя дается устно в ходе личного приёма, о чём делается запись в журнале обращений граждан / карточке личного приёма заявителя. В обращении, направленном в письменной форме, указываются:

а) наименование Центра, исполнительного органа государственной власти Ульяновской области, уполномоченного в сфере социальной защиты населения или его территориального органа, фамилия, имя, отчество должностных лиц;

- б) фамилия, имя, отчество заявителя;
- в) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- г) предмет обращения;

д) обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права и (или) законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность;

е) личная подпись заявителя и дата.

В подтверждение своих доводов заявитель вправе приложить к обращению документы, иные материалы, связанные с обжалованием решений, действий (бездействия) уполномоченных лиц Центра либо их копии.

Требования, предъявляемые к обращению, направленному с использованием средств факсимильной и электронной связи, аналогичны требованиям к обращению, направляемому в письменной форме.

9.5. При рассмотрении обращения:

а) обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего обращение;

б) по результатам рассмотрения обращения принимаются меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя.

9.6. Поступившие обращения подлежат обязательной регистрации в день поступления. Обращения рассматриваются в течение 30 календарных дней со дня его регистрации.

9.7. Если для рассмотрения обращения необходимо проведение проверки, истребование дополнительных материалов, либо принятие иных мер, указанный срок продлевается, но не более чем на 30 календарных дней, о чём заявителю сообщается в письменной форме в течение 5 рабочих дней со дня принятия решения о продлении срока с обоснованием причин продления срока. Решение о продлении срока принимается должностным лицом Центра, исполнительного органа государственной власти Ульяновской области, уполномоченного в сфере социальной защиты населения или его территориального органа в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения.

9.8. Основанием для отказа в рассмотрении обращения, направленного в письменной форме, является наличие следующих обстоятельств:

- а) обращение не соответствует требованиям, указанным в [пункте 9.4](#) Государственного стандарта;
- б) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица Центра, исполнительного органа государственной власти Ульяновской области, уполномоченного в сфере социальной защиты населения или его территориального органа, а также членов его семьи;
- в) текст обращения не поддается прочтению;
- г) в обращении содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые

доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Центр, исполнительный орган государственной власти Ульяновской области, уполномоченный в сфере социальной защиты населения или его территориальные органы.

9.9. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, в течение 3 рабочих дней со дня подписания.

## **10. Документальное сопровождение процесса предоставления платной услуги**

Обязательный перечень документов, сопровождающих процесс предоставления платной услуги:

1) Заявление получателя социальных услуг на дополнительное платное социальное обслуживание в полустационарной форме (Приложение № 1).

2) Договор о предоставлении дополнительных платных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам в полустационарной форме (приложение № 2).

3) Акт выполненных работ (Приложение № 3).

**заявление  
на оказание платной социальной услуги  
«Дополнительное социальное обслуживание в полустационарной форме граждан  
пожилого возраста и инвалидов»**

Директору ОГБУСО ЦСО «Доверие»

от \_\_\_\_\_

Адрес проживания \_\_\_\_\_

Контактный номер телефона \_\_\_\_\_

Категория и группа инвалидности \_\_\_\_\_

**Заявление**

Прошу Вас рассмотреть возможность оказания мне платной социальной услуги сроком на \_\_\_\_\_, нуждаюсь в дополнительных услугах:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_

*(указать вид услуги и частоту ее предоставления)*

С порядком и условиями оказания платной социальной услуги «Дополнительное социальное обслуживание в полустационарной форме» ознакомлен(а).

Дата « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Подпись \_\_\_\_\_

## ДОГОВОР

на дополнительные социальные услуги

"\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Центр социального обслуживания «Доверие» в г.Димитровграде», именуемое в дальнейшем "Исполнитель" в лице,

\_\_\_\_\_ действующего на основании  
(устава, положения, доверенности) с одной стороны, и  
\_\_\_\_\_, "\_\_\_" \_\_\_\_\_ года  
рождения,

(Ф.И.О. гражданина полностью, в именительном падеже)

паспорт: серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_, выданный

(когда и кем выдан паспорт)

именуемый в дальнейшем "Заказчик", с другой стороны (в дальнейшем Стороны) заключили настоящий договор о нижеследующем:

### 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Исполнитель обязуется на основании письменного заявления Заказчика предоставить дополнительные платные социальные услуги, \_\_\_\_\_, а Заказчик обязуется своевременно внести плату за предоставленные платные социальные услуги.

1.2. Исполнитель предоставляет платные социальные услуги на условиях полной оплаты, согласно тарифам на платные услуги, оказываемые ОГБУСО ЦСО "Доверие".

### 2. СУММА ПЛАТЫ ПО ДОГОВОРУ И ПОРЯДОК ЕЁ ВНЕСЕНИЯ

2.1. Размер платы за оказываемую платную социальную услугу, вносимой Заказчиком, составляет \_\_\_\_\_ руб. \_\_\_\_\_ коп.

цифры (прописью)

2.2. Оказание платной социальной услуги производится в объемах, согласованных с Заказчиком и определенных в Приложении к настоящему Договору.

2.3. Заказчик обязуется вносить плату в размере, предусмотренном в п. 2.1. ив приложении к настоящему договору.

2.4. Исполнитель имеет право в одностороннем порядке изменить обусловленную настоящим договором оплату в случаях изменения тарифов на дополнительные платные социальные услуги.

### 3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

3.1. Заказчик имеет право получать платные социальные услуги в других учреждениях и организациях по отдельным договорам с этими учреждениями и организациями.

3.2. Заказчик обязан:

- своевременно производить расчет за оказанную платную социальную услугу;
- не препятствовать исполнению обязанностей работника Центра;
- не требовать исполнения работ, не обусловленных Договором;

3.3. Исполнитель имеет право:

- изменить размер оплаты за дополнительные платные социальные услуги при изменении тарифов на дополнительные платные социальные услуги, уведомив Заказчика.

3.4. Исполнитель обязан предоставлять Заказчику платные социальные услуги, определенных в приложении к настоящему договору.

#### 4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

4.1. При неисполнении или ненадлежащем исполнении своих обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.2. В случае невнесения Заказчиком платы за дополнительное социальное обслуживание, а также систематическое нарушение Правил поведения граждан при социальном обслуживании исполнитель вправе решать вопрос о досрочном расторжении договора.

4.3. Исполнитель вправе производить замену работника Центра, оказывающего Заказчику социальные услуги.

#### 5. ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ ИЛИ РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

5.1. Изменение условий настоящего договора, расторжение или прекращение его действия осуществляются по письменному соглашению Сторон, являющемуся неотъемлемой его частью.

5.2. Договор считается расторгнутым независимо от воли Сторон в случае смерти Заказчика.

#### 6. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

7.1. Настоящий Договор вступает в силу и становится обязательным для Сторон с момента его подписания и действует с "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

7.2. Договор составлен в 2-х экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, один из которых находится у Заказчика, второй у Исполнителя.

#### 7. ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА СТОРОН

Исполнитель

Заказчик

\_\_\_\_\_

433508, Ульяновская обл.

г.Димитровград,  
ул.Мелекесская, д.37А  
ОГБУСО ЦСО "Доверие"  
тел. 8(84235) 2-62-99  
ИНН 7302010745, БИК 047308001  
р/с 40601810573084000001 Отделение  
г.Ульяновск

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
"\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

М.П.



