

СОГЛАСОВАНО

Министр здравоохранения,
семьи и социального благополучия
Ульяновской области

И.С. Дегтярь
« 2016г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор ОГБУСО
ЦСО «Доверие»

И.В. Баханова
« 2016г.

**Стандарт оказания платной социальной услуги
«Дополнительное срочное социальное обслуживание
граждан пожилого возраста и инвалидов»,
оказываемой ОГБУСО ЦСО «Доверие»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Стандарт оказания платной социальной услуги «Дополнительное срочное социальное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов», оказываемой Областным государственным бюджетным учреждением социального обслуживания «Центр социального обслуживания «Доверие» в г. Димитровграде» (далее – Стандарт), распространяется на срочные социальные услуги, предоставляемые сверх установленного государственного задания гражданам пожилого возраста и инвалидам (далее – Получатели социальных услуг), обратившихся в отделение срочного социального обслуживания 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 срочное социальное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов» (далее – платная социальная услуга) и определяет требования к объёму, качеству, порядку и условиям ее оказания Получателям срочных социальных услуг.

1.3. Платная социальная услуга, не входящая в перечень социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг, утвержденными 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.

1.5. Платная социальная услуга оказывается при условии добровольного согласия Получателя срочных социальных услуг на получение дополнительного срочного социального обслуживания, 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 срочного 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 награжденным орденами и медалями СССР, либо награжденными орденами и медалями СССР, либо награжденными 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 срочных 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».

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 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.

1.10. 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». Время предоставления платной социальной услуги определяется графиком работы Центра, утверждённым директором Центра.

В течение времени работы Центра каждый гражданин имеет возможность получить консультацию об условиях предоставления платной социальной услуги у работника Центра.

Состояние здания и помещения отделения срочного социального обслуживания Центра, предоставляющего платную социальную услугу, соответствует санитарно-гигиеническим нормам и правилам, требованиям противопожарной безопасности.

Отделение обеспечено всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, оснащено телефонной связью.

1.11. Центр имеет документально оформленную собственную (внутреннюю) систему контроля за деятельностью отделения срочного социального обслуживания, оказывающего 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 отделения срочного социального обслуживания, определяет полномочия, ответственность и взаимодействие работников отделения срочного социального обслуживания.

Работники отделения срочного социального обслуживания Центра, оказывающие платную социальную услугу, несут ответственность за качество дополнительных платных социальных услуг. Обязанности и персональная ответственность работников отделения срочного социального обслуживания 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

дополнительных платных социальных услуг отвечает заведующий отделением срочного социального обслуживания Центра.

1.12. 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. Контроль качества платной социальной услуги осуществляется путём проведения проверки соответствия дополнительных платных социальных услуг установленным требованиям.

1.13. 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;

нематериальная, 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.

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

№	Показатели (индикаторы) объёма и качества	Единица измерения	Описание показателя (индикатора)
1.	Соответствие объёма и качества дополнительного 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	баллы	Максимальное значение показателя – 100 баллов. При расчёте показателя для конкретного учреждения социального обслуживания от 100% отнимается 10% за каждую обоснованную жалобу

1.14. Основанием для отказа гражданину в оказании платных дополнительных срочных социальных услуг служат:

- отсутствие у Поставщика возможности для оказания платных дополнительных социальных услуг (необходимой материально-технической базы, численного состава и квалифицированного персонала, лицензии на деятельность, подлежащую обязательному лицензированию);

-наличие медицинских противопоказаний у гражданина для оказания платных дополнительных срочных социальных услуг;

-нахождения гражданина в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;

-возникновение ситуации, при которой не может быть обеспечена безопасность работника социальной службы (угроза здоровью или жизни).

2. Сведения о содержании и объеме платной социальной услуги

2.1. Дополнительное срочное социальное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов - это организация и осуществление процесса предоставления срочных социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам в соответствии с желанием Получателя социальных услуг.

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

2.3. Платная социальная услуга предполагает предоставление следующих видов дополнительных срочных социальных услуг:

социально-бытовых, направленных на поддержание жизнедеятельности Получателей срочных социальных услуг в быту;

услуг по косметическому ремонту, направленных на выполнение целого перечня отдельных мероприятий по ремонту и отделке жилых помещений;

парикмахерских услуг.

2.4. Наименование, содержание, время и объёмная характеристика дополнительных срочных социальных услуг:

№	Наименование	Содержание, время, объёмная характеристика
1. Социально-бытовые услуги		
1.1.	Стирка белья машиной автоматического типа в учреждении (с порошком учреждения).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Оформление заказа с внесением соответствующей записи в Договор об оказанных социальных услугах. 2. Предоставление срочных социальных услуг с учетом использования моющего средства и основного средства (стиральная машина) для оказания срочной социальной услуги, принадлежащих Центру. 3. Переодевание в рабочую одежду. 4. Стирка: включить стиральную машинку, заложить белье в стиральную машинку, включить программу стирки, после стирки вытащить и развесить постиранное белье. 5. Уборка рабочего инвентаря (отключить машинку, протереть машинку). 6. Переодевание в свою одежду. 7. Расчет за оказанную услугу путем внесения денежных средств в кассу Центра. <p>Норма времени: 5 кг. – 2 часа. Объем услуг: в соответствии с практической потребностью.</p>
1.2.	Косметический ремонт	<ol style="list-style-type: none"> 1. Выезд на адрес получателя срочных социальных услуг на автотранспорте Центра. 2. Оформление заказа с внесением соответствующей записи в Заявление и Договор об оказанных социальных услугах. 3. Заполнение дефектной ведомости. 4. Переодевание в рабочую одежду. 5. Ремонтные работы согласно дефектной ведомости. 6. Вынос сухого мусора. 7. Уборка при необходимости веником мусора (пыли). 8. Мытье полов при необходимости. 9. Переодевание в свою одежду. 10. Расчет за оказанную услугу с внесением соответствующей записи в Сметную ведомость и в кассу Центра.

		11. Заполнение акта выполненных работ. Объем услуг: в соответствии с практической потребностью.
1.2.1.	Подготовка обоев к оклеиванию (10 м2)	Норма времени: 10 кв.м. – 15 мин.
1.2.2.	Оклеивание стен обоями (1 кв.м.)	Норма времени: 1 кв.м. - 15 мин.
1.2.3.	Оклеивание потолков обоями (1 кв.м.)	Норма времени: 1 кв.м. - 17 мин.
1.2.4.	Укладка потолочной плитки на клей (1 кв.м.)	Норма времени: 1 кв.м. – 45 мин.
1.2.5.	Приготовление клеющего раствора для оклеивания обоями (10 м2)	Норма времени - 15 мин.
1.2.6.	Грунтовка стен (1 кв.м.)	Норма времени: 1 кв.м. - 8 мин.
1.2.7.	Грунтовка потолка (1 кв.м.)	Норма времени: 1 кв.м. - 10 мин.
1.2.8.	Окрашивание малярной краской (1 кв.м.) 1 слой	Норма времени: 1 кв.м. - 16 мин.
1.2.9.	Приготовление масляных красок ВЭ красок для окрашивания (3 кг)	Норма времени: 17 мин.
1.2.10.	Окрашивание стен, потолка ВЭ краской (1 кв.м.)	Норма времени: 1 кв.м. - 15 мин.
1.2.11.	Зачистка стен от старых обоев (1 кв.м.)	Норма времени: 1 кв.м. - 20 мин.
1.2.12.	Зачистка потолков от старых обоев (1 кв.м.)	Норма времени: 1 кв.м. - 15 мин.
1.2.13.	Зачистка стен от старой побелки, ВЭ краски (1 кв.м.)	Норма времени: 1 кв.м. - 15 мин.
1.2.14.	Зачистка потолка от старой побелки, ВЭ краски (1 кв.м.)	Норма времени: 1 кв.м. - 16 мин.
1.2.15.	Зачистка потолка от старой плитки (1 кв.м.)	Норма времени: 1 кв.м. - 17 мин.
1.2.16.	Зачистка стен от масляной краски (1 кв.м.)	Норма времени: 1 кв.м. - 13 мин.
1.2.17.	Шпатлевка стен (1 кв.м.)	Норма времени: 1 кв.м. - 12 мин.
1.2.18.	Шпатлевка потолков (1 кв.м.)	Норма времени: 1 кв.м. - 12 мин.
1.2.19.	Демонтаж плинтуса (1 метр погонный)	Норма времени: 1 мп - 9 мин.
1.2.20.	Демонтаж потолочного плинтуса (1 метр погонный)	Норма времени: 1 мп - 7 мин.
1.2.21.	Снятие старого линолеума (1 кв.м.)	Норма времени: 1 кв.м. - 15 мин.
1.2.22.	Настил нового линолеума (1 кв.м.)	Норма времени: 1 кв.м. - 17 мин.
1.2.23.	Укладка плинтуса потолочного (1 метр)	Норма времени: 1 мп - 10 мин.

	погонный)	
1.2.24.	Укладка пологого плитуса (1 метр погонный)	Норма времени: 1 мп - 11 мин.
1.2.25.	Штукатурка стен (1кв.м.)	Норма времени: 1 кв.м. - 27 мин.
1.2.26.	Приготовление раствора для штукатурки	Норма времени: 1 ведро 10 кг – 17 мин.
1.3.	Парикмахерские услуги:	1. Переодевание в рабочую одежду, мытье рук. 2. Дезинфекция и стерилизация парикмахерских инструментов. 3. Парикмахерские социальные услуги. 4. Дезинфекция и стерилизация парикмахерских инструментов. 5. Уборка веником мусора. 6. Переодевание в свою одежду, мытье рук. 7. Внесение записи об оказанной услуге в Отчет об оказанных услугах. Объем услуги: в соответствии с практической потребностью.
1.3.1.	Стрижка «Канадка»	Норма времени - 40 мин.
1.3.2.	Стрижка «Наголо»	Норма времени - 15 мин.
1.3.3.	Стрижка челки	Норма времени - 10 мин.
1.3.4.	Стрижка модельная на короткие волосы +сушка	Норма времени - 55 мин.
1.3.5.	Стрижка модельная на волосы средние и длинные волосы + сушка	Норма времени - 55 мин.
1.3.6.	Химическая завивка на короткие волосы + бальзам	Норма времени - 120 мин.
1.3.7.	Химическая завивка на волосы средней длины + бальзам	Норма времени - 120 мин.
1.3.8.	Химическая завивка на длинные волосы + бальзам	Норма времени - 135 мин.
1.3.9.	Мытье головы	Норма времени - 10 мин.
1.3.10.	Обработка волос лаком, муссом, бальзамом	Норма времени: - 2 мин.
1.3.11.	Сушка волос под феном	Норма времени: - 20 мин.
1.3.12.	Окрашивание волос на короткие волосы (с краской клиента)	Норма времени - 40 мин.
1.3.13.	Окрашивание волос средней длины (с краской клиента)	Норма времени - 55 мин.
1.3.14.	Окрашивание волос на длинные волосы (с краской клиента)	Норма времени: - 60 мин.
1.3.15.	Мелирование на короткие волосы (с краской клиента)	Норма времени - 90 мин.
1.3.16.	Мелирование на волосы средней длины (с краской клиента)	Норма времени - 105 мин.
1.3.17.	Мелирование на длинные	Норма времени - 115 мин.

	волосы (с краской клиента)	
1.3.18.	Прическа на короткие волосы с использованием бигуди	Норма времени - 30 мин.
1.3.19.	Прическа на волосы средней длины с использованием бигуди	Норма времени - 45 мин.
1.3.20.	Прическа на длинные волосы с использованием бигуди	Норма времени - 80 мин.
1.3.21.	Прическа на короткие волосы с использованием фена	Норма времени - 25 мин.
1.3.22.	Прическа на волосы средней длины с использованием фена	Норма времени - 35 мин.
1.3.23.	Прическа на длинные волосы с использованием фена	Норма времени - 45 мин.
1.4.	Парикмахерские услуги на дому:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Дезинфекция и стерилизация парикмахерских инструментов. 2. Переодевание в рабочую одежду, мытье рук. 3. Выезд на адрес получателя социальных услуг на автотранспорте Центра. 4. Парикмахерские социальные услуги. 5. Уборка веником мусора. 6. Приезд в Центр на автотранспорте Центра. 7. Переодевание в свою одежду, мытье рук. 8. Дезинфекция и стерилизация парикмахерских инструментов. 9. Внесение записи об оказанной услуге в Отчет об оказанных услугах. <p>Объем услуги: в соответствии с практической потребностью.</p>
1.4.1.	Стрижка «Канадка» на дому	Норма времени - 40 мин.
1.4.2.	Стрижка «Наголо» на дому	Норма времени - 15 мин.
1.4.3.	Стрижка модельная на короткие волосы на дому	Норма времени - 55 мин.
1.4.4.	Стрижка модельная на средние и длинные волосы	Норма времени - 55 мин.

2.5 Дополнительные срочные социальные услуги предоставляются Получателям срочных социальных услуг на добровольной основе на условиях полной оплаты единовременно.

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 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», утверждённый 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 04.10.2005 № 098-ЗО «О социальном обслуживании населения в 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 социальной 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 одного 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); наименование национальных стандартов Российской Федерации, Государственного стандарта, государственных стандартов социального обслуживания населения в Ульяновской области, о перечне дополнительных срочных социальных услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам, о противопоказаниях для срочного социального обслуживания, перечне документов, необходимых для срочного социального обслуживания, с кратким описанием процедуры приёма потенциальных клиентов; условиях оплаты предоставления срочного социального обслуживания; тарифах срочных социальных услуг, правилах и условиях эффективного и безопасного оказания срочных социальных услуг, 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 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);

- 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.).

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 срочных социальных услуг в полном объеме, в соответствии с индивидуальной нуждаемостью и условиями Договора.

5.3. Количество обслуживаемых одним социальным работником отделения срочной социального обслуживания Центра зависит от временных затрат, требуемых для обслуживания Получателя социальных услуг, в соответствии со степенью индивидуальной нуждаемости в дополнительных срочных социальных услугах.

5.4. При оказании платной услуги работник отделения срочного социального обслуживания 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 срочных социальных услуг и их доступности).

5.5. Минимальные требования качества:

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

- работник отделения срочного социального обслуживания Центра, осуществляющий дополнительное срочное социальное обслуживание, имеет профессиональную подготовку, квалификацию и опыт работы, необходимые для выполнения возложенных на него обязанностей;

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

- работники отделения срочного социального обслуживания Центра, оказывающие дополнительные срочные социальные услуги и (или) осуществляющие контроль за предоставлением дополнительного срочного социального обслуживания, аттестованы в установленном порядке в соответствии с действующим законодательством;

- работники Центра, оказывающие дополнительные срочные социальные услуги, 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 срочное социальное обслуживание и (или) осуществляющие контроль за предоставлением дополнительного срочного социального обслуживания, используют опыт других социальных служб.

6. Характеристика используемых в процессе оказания платной услуги материальных ресурсов

В процессе оказания платной услуги работники отделения срочного социального обслуживания Центра, оказывающие дополнительные срочные социальные услуги используют оборотные и основные средства, выданные Центром.

7. Порядок (регламент) оказания платной услуги

7.1. Платная социальная услуга оказывается Получателям срочных социальных услуг на основании договора о предоставлении дополнительных срочных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам (далее - Договор), заключаемого Получателем срочных социальных услуг с директором Центра (Приложение № 2).

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

7.2. Оказание платной социальной услуги осуществляется работниками отделением срочного социального обслуживания Центра.

7.3. Оплата за дополнительные срочные социальные услуги производится одновременно путем внесения денежных средств в кассу Центра.

7.4. Размер взимаемой с Получателя срочных социальных услуг оплаты за дополнительные срочные социальные услуги пересматривается Центром при изменении тарифов на дополнительные срочные социальные услуги.

7.5. Средства, поступающие от оплаты за дополнительные срочные социальные услуги, 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 социальным работникам, занятым в работе по оказанию дополнительных срочных социальных услуг.

7.6. Центр самостоятельно определяет возможность оказания платной социальной услуги в зависимости от материально-технической оснащенности, 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) нарушение условий оплаты за предоставление платной социальной услуги.

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 срочного социального обслуживания 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. 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.

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

9.6. Если для рассмотрения обращения необходимо проведение проверки, истребование дополнительных материалов, либо принятие иных мер, указанный срок продляется, 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.

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

а) 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;

б) текст обращения не поддается прочтению;

в) 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.

9.8. 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 предоставление дополнительных срочных социальных услуг Приложение № 1).

2) Договор на дополнительные срочные социальные услуги (приложение № 2).

3) Дефектная ведомость (Приложение № 3).

4) Сметная ведомость (Приложение № 4).

5) Акт выполненных работ (Приложение № 5).

Исполнитель:

Соловьева Е.В.

8(84235)2-72-16

Директору ОГБУСО ЦСО «Доверие» в г.Димитровграде

_____ И.В. Бакановой

от гр. _____

(фамилия, имя, отчество)

_____,

дата, месяц, год рождения

проживающего по адресу _____

паспортные данные _____

телефон _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу предоставить мне платные(-ую) социальные(-ую) услуги(у)

(наименование услуги)

в соответствии с Перечнем и тарифами на дополнительные срочные социальные услуги, предоставляемые Областным государственным бюджетным учреждением социального обслуживания «Центр социального обслуживания «Доверие» в г.Димитровграде», на условиях полной оплаты.

С условиями предоставления дополнительных социальных услуг гражданам ознакомлен (а) и согласен (на).

Даю согласие на обработку, использование и хранение персональных данных, содержащихся в настоящем заявлении.

Дата заполнения « ___ » _____ 201__ г.

Подпись получателя
социальных услуг _____

ДОГОВОР № _____

на дополнительные срочные социальные услуги

г. Димитровград

«___» _____ 20__ г.

Областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Центр социального обслуживания «Доверие» в г. Димитровграде» в лице директора Бакановой Ирины Викторовны, действующей на основании Устава, именуемый в дальнейшем «Исполнитель» с одной стороны, и _____, _____ года рождения, паспорт серия _____ № _____ выданный _____,

_____, именуемый в дальнейшем «Заказчик», (далее участники Договора именуются также «Стороны»), с другой стороны, заключили настоящий договор (далее Договор) о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Исполнитель обязуется по заданию Заказчика на основании письменного заявления и Договора, оказать дополнительные срочные социальные услуги (далее Услуги) _____, входящие в перечень услуг, а Заказчик обязуется оплатить эти Услуги.

2. СУММА ДОГОВОРА И ПОРЯДОК ЕЕ ВНЕСЕНИЯ

2.1. Стоимость Договора составляет _____ руб. _____ коп.

(_____)

руб. _____ коп.

2.2. Оказание Услуг производится в объемах, указанных в заявлении Заказчика и определенных дефектной ведомостью и сметой к Договору.

2.3. Заказчик обязуется оплатить Услугу в размере, предусмотренном в пункте 2.1. Договора, путем внесением денежных средств в кассу бухгалтерии Центра.

2.4. Стоимость предоставленной Учреждением платной социальной услуги определяется действующими тарифами на платные социальные услуги, установленные _____
(наименование нормативно-правового акта)

2.5. Оплата производится после оказания Услуги.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

3.1. Заказчик имеет право получать платную социальную услугу в объеме и на условиях в соответствии с заключенным Договором.

3.2. Заказчик обязан:

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

3.3. Исполнитель имеет право осуществлять комплекс правомочий, предусмотренных настоящим Договором.

3.4. Исполнитель обязан предоставлять Заказчику платную социальную услугу в рамках настоящего Договора.

3.5. Исполнитель обязано сохранять доступность и качество платной социальной услуги без нарушения режима работы Исполнителя.

3.6. Заказчик и Исполнитель обязаны строго соблюдать Правила предоставления платных социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

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

4.2. В случае необоснованного отказа Исполнителя от предоставления платной социальной услуги Заказчик вправе в установленном законом порядке обратиться за защитой своих прав в суд или расторгнуть Договор в одностороннем порядке.

4.3. В случае выявления факта некачественного предоставления платной социальной услуги, допущенного по вине Исполнителя, претензии и споры, возникшие между Исполнителем и Заказчиком, разрешаются в соответствии с действующим законодательством о защите прав потребителей.

5. ПОРЯДОК ОТКАЗА ИЛИ РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

5.1. 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) нарушение условий оплаты за предоставление платной социальной услуги.

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

6. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

6.1. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть по предмету настоящего Договора, решаются путем переговоров между Сторонами. В случае, если Стороны не придут к соглашению, спор передается на рассмотрение в судебные органы.

7. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

7.1. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть по предмету Договора, решаются путем переговоров между Сторонами. В случае, если Стороны не придут к соглашению, спор разрешается в судебном порядке.

8. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

8.1. Договор вступает в силу с момента его подписания и действует до «___» _____ 20__ г.

9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

9.1. Договор составлен в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, один из которых находится у Исполнителя, другой у Заказчика.

10. ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА СТОРОН

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

ОГБУСО ЦСО «Доверие»,
433508, Ульяновска обл., г. Димитровград,
ул. Мелекесская, 37А.
ИНН/КПП 7302010745/730201001

Тел. 2-62-99

ЗАКАЗЧИК:

Адрес: _____ / _____ /

Директор _____ И.В. Баканова

УТВЕРЖДАЮ
Директор ОГБУСО ЦСО Доверие»
_____ И.В. Баканова
«_____» _____ 20__ г.

ДЕФЕКТНАЯ ВЕДОМОСТЬ

по косметическому ремонту помещений

Адрес _____

ФИО _____

Категория _____

№ п/п	Наименование работ	Объем работ

Зав. отделением

Заказчик

УТВЕРЖДАЮ
 Директор ОГБУСО ЦСО «Доверие»
 _____ И.В. Баканова
 «_____» _____ 20__г.

Смета
 работ по косметическому ремонту помещений
 по адресу _____

№ п/п	Наименование работ	Ед. изм.	Кол-во	Цена	Сумма
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					

Разработал:

Заказчик:

АКТ № _____
о сдаче-приемке выполненных работ
по договору № ___ «___» _____ 20__ г.
на предоставление срочных социальных услуг

г. Димитровград

«___» _____ 20__ г.

1. В соответствии с Договором на предоставление срочных социальных услуг
№ ___ от «___» _____ 20__ г. «Исполнитель» выполнил работы по

указанные в заявке № ___ от «___» _____ 20__ г.

2. Выше указанные работы выполнены «___» _____ 20__ г. в полном объеме.

3. Настоящим «Исполнитель» передает «Заказчику» результат выполненных работ.

Работы выполнены в полном объеме.

Результат работ по Договору № ___ от «___» _____ 20__ г. на предоставление срочных социальных
услуг.

Сдал «Исполнитель» _____

(подпись)

Работы выполнены в полном объеме.

Результат работ по Договору № ___ от «___» _____ 20__ г. на предоставление срочных социальных
услуг.

Принял «Заказчик» _____ претензий не имею.

(подпись)