



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ОКТЯБРЬСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 14.02.2023 г. № 133

О внесении изменений в Постановление Администрации Октябрьского муниципального района от 26.10.2018 г. № 845 «Об утверждении стандартов качества муниципальных услуг оказываемых МУ «КЦСОП Октябрьского муниципального района имени П. Ф. Ратушной»

В целях повышения качества предоставления социальных услуг муниципальным учреждением «Комплексный центр социального обслуживания населения Октябрьского муниципального района имени П. Ф. Ратушной»

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

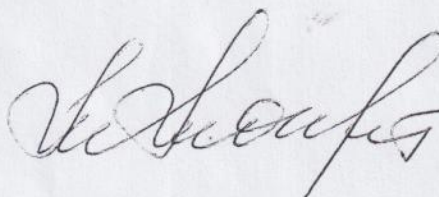
1. Изложить постановление Администрации Октябрьского муниципального района № 845 от 26.10.2018 г. в новой редакции:

- «Предоставление социальных услуг поставщиками социальных услуг в форме социального обслуживания на дому»;
- «Предоставления срочных социальных услуг поставщиками социальных услуг»;
- «Предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в форме социального обслуживания на дому несовершеннолетним и их родителям (законным представителям), находящимся в социально опасном положении или трудной жизненной ситуации»;
- «Предоставление социальных услуг поставщиками социальных услуг в полустационарной форме в условиях дневного пребывания».

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня подписания.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на начальника Управления социальной защиты населения Октябрьского муниципального района Е. В. Бабенкову.

Глава района

 М. И. Молчан

**Стандарт качества муниципальной услуги
«Предоставление социальных услуг поставщиками социальных услуг в форме
социального обслуживания на дому»**

I. Общие положения

1. Настоящий Стандарт устанавливает правила предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому.

2. Социальное обслуживание в форме на дому включает в себя предоставление социальных услуг гражданам, признанным нуждающимися в социальном обслуживании, направленное на улучшение условий их жизнедеятельности при сохранении пребывания гражданина в привычной благоприятной среде - месте его проживания.

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 социальных услуг в форме на дому»

Предоставление социального обслуживания на дому включает в себя:

- социально-бытовые услуги;
- социально-медицинские услуги;
- социально-психологические услуги;
- социально-правовые услуги;

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

III. Орган предоставляющий муниципальную услугу

Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Октябрьского муниципального района Челябинской области имени Н. Ф. Ратушной» - далее МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района имени Н.Ф. Ратушной» (почтовый адрес: 457170, Челябинская область, Октябрьский район, с. Октябрьское, улица Восточная, № 88, телефон 8351-58-5-15-81, e-mail: kcson28@minsoc74.ru).

IV. Цель оказания муниципальной услуги

Повышение качества исполнения и доступности предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги. Социальное обслуживание в форме на дому направлено на улучшение условий жизнедеятельности получателей социальных услуг при сохранении пребывания гражданина в привычной благоприятной среде - месте его проживания.

V. Результат предоставления муниципальной услуги

1. Предоставление социальной услуги в форме социального обслуживания в форме социального обслуживания на дому в целях улучшения условий жизнедеятельности получателя социальных услуг и (или) расширение его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.

2. Отказ в предоставлении социальных услуг в форме социального обслуживания на дому.

VI. 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».

Сроки предоставления услуг в форме социального обслуживания на дому соответствуют периоду социального обслуживания предусмотренного Договором о предоставлении социальных услуг в форме на дому.

VII. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

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

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

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

VIII. Пакет документов необходимый для получения муниципальной услуги «Социальное обслуживание в форме на дому»

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

1) заявление гражданина (его законного представителя) по форме, установленной Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации;

2) копию документа, удостоверяющего личность заявителя (его законного представителя);

3) документ, выданный уполномоченным органом (организацией), о регистрации заявителя, супруга (супруги) заявителя и членов семьи заявителя по месту жительства (месту пребывания) на территории Челябинской области, подтверждающего их совместное проживание;

4) заключение врачебной комиссии медицинской организации о степени утраты способности заявителя к самообслуживанию и (или) самостоятельному передвижению и об отсутствии противопоказаний к предоставлению социальных услуг на дому (для граждан, не являющихся инвалидами);

5) копию документа, подтверждающего факт установления инвалидности заявителя, выданного федеральным государственным учреждением медико-социальной экспертизы, либо копию документа, подтверждающего факт установления инвалидности заявителя, выданного врачебно-трудовой экспертной комиссией (для заявителей, являющихся инвалидами), и копию

индивидуальной программы реабилитации заявителя, выданной федеральным государственным учреждением медико-социальной экспертизы (при наличии);

б) копии документов, подтверждающих статус лица, имеющего право на внеочередное или преимущественное получение социальных услуг на дому в соответствии с действующим законодательством;

7) документы, подтверждающие среднедушевой доход заявителя, за 12 месяцев, предшествующих дате обращения за получением социальных услуг;

8) копию документа, подтверждающего регистрацию в системе индивидуального (персонифицированного) учета.

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

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

При обращении заявителя в МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района имени Н.Ф. Ратушной» в течение одного рабочего дня с заявителем заключается Договор о предоставлении социальных услуг в соответствии с типовой формой, установленной Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации.

Виды, объем, и условия предоставления социальных услуг в форме на дому устанавливаются исходя из индивидуальной потребности получателя социальных услуг.

МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района имени Н.Ф. Ратушной» в течение двух рабочих дней с даты подачи заявления и документов, оформляет акт обследования условий жизнедеятельности заявителя и принимает решение о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании либо об отказе в социальном обслуживании в течение пяти рабочих дней с даты подачи заявления.

О принятом решении заявитель информируется в письменной или электронной форме.

В случае признания гражданина нуждающимся в социальном обслуживании в форме на дому в МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района имени Н.Ф. Ратушной» формируется индивидуальная программа предоставления социальных услуг (далее - ИППСУ) по форме, установленной Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации, в двух экземплярах.

Один экземпляр ИППСУ, подписанный директором МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района имени Н.Ф. Ратушной», передается гражданину или его законному представителю в срок не более чем десять рабочих дней с даты подачи гражданином заявления.

Второй экземпляр ИППСУ остается в МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района имени Н.Ф. Ратушной».

Прием на социальное обслуживание в форме на дому осуществляется на основании ИППСУ и предусмотренных настоящим Стандартом документов.

МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района имени Н.Ф. Ратушной» (поставщик социальных услуг) вносится в ИППСУ.

При отсутствии на момент обращения заявителя мест в МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района имени Н.Ф. Ратушной» в учреждении обеспечивается учет заявителей.

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

Отсутствие обстоятельств, на основании которых гражданин может быть признан нуждающимся в социальном обслуживании в форме на дому;

- наличие противопоказаний к социальному обслуживанию на дому. К медицинским противопоказаниям, в связи с наличием которых гражданину может быть отказано, в том числе временно, в предоставлении социальных услуг в форме на дому относятся:

туберкулез любых органов и систем с бактериовыделением, подтвержденным методом посева;

лепра;

острые инфекционные заболевания либо хронические инфекционные заболевания в стадии обострения, тяжелого течения и (или) заразные для окружающих, а также лихорадки, сыпи неясной этиологии;

злокачественные новообразования, сопровождающиеся обильными выделениями;

хронические и затяжные психические расстройства с тяжелыми стойкими или часто обостряющимися болезненными проявлениями, в том числе связанные с употреблением психоактивных веществ;

эпилепсия с частыми припадками; гангрена и некроз легкого, абсцесс легкого;

трахеостома, каловые, мочевые свищи, пожизненная нефростома, стома мочевого пузыря (при невозможности выполнения реконструктивной операции на мочевых путях и закрытия стомы), не корригируемое хирургически недержание мочи, противоестественный анус (при невозможности восстановления непрерывности желудочно-кишечного тракта);

тяжелые хронические заболевания кожи с множественными высыпаниями и обильным отделяемым;

пороки развития лица и черепа с нарушением функции дыхания, жевания, глотания; заболевания, осложненные гангреной конечности;

- при нарушении гражданином (его законным представителем) условий заключенного договора о социальном обслуживании на дому в порядке, установленном договором;

- в случае смерти получателя социальных услуг;

- в случае ликвидации поставщика социальных услуг.

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

Х. Оплата предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому

«Предоставление социальных услуг поставщиками социальных услуг в форме социального обслуживания на дому» осуществляется: бесплатно, за полную или частичную оплату.

Социальные услуги предоставляются бесплатно:

несовершеннолетним;

участникам и инвалидам Великой Отечественной войны 1941-1945 годов;

лицам, пострадавшим в результате чрезвычайных ситуаций, вооруженных межнациональных (межэтнических) конфликтов;

гражданам, являющимся членами семьи граждан, признанных на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 21 сентября 2022 года № 647 «Об объявлении частичной мобилизации в Российской Федерации» (далее именуемые – военнослужащие) независимо от состава семьи. К членам семьи военнослужащих относятся: супруг (супруга) военнослужащего, родители военнослужащего, дети военнослужащего в возрасте до 18 лет;

- в случае если на дату обращения среднедушевой доход получателя социальных услуг, рассчитанный в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, ниже или равен двукратной величине прожиточного минимума, установленной в Челябинской области для основных социально-демографических групп населения.

Размер ежемесячной платы за предоставление социальных услуг в форме на дому рассчитывается на основе тарифов на социальные услуги, утвержденных:

- Ежегодным Приказом Министерства социальных отношений Челябинской области «Об утверждении тарифов на социальные услуги для поставщиков социальных услуг, находящихся в ведении Челябинской области»;

- Ежегодным Постановлением Главы Октябрьского муниципального района «Об утверждении перечня, порядка и тарифов социальных услуг МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района имени Н. Ф. Ратушной».

Оплата не может превышать пятидесяти процентов разницы между величиной среднедушевого дохода получателя социальной услуги и полуторной величиной прожиточного минимума, установленного в Челябинской области.

Предоставление социальных услуг, не предусмотренных перечнем социальных услуг, утвержденным Законом Челябинской области от 23.10.2014 г. № 36-30 «Об организации социального обслуживания граждан Челябинской области» или сверх объема, установленного Стандартом предоставления социальных услуг в форме на дому, осуществляется за полную оплату.

Порядок взимания платы за предоставление муниципальной услуги устанавливается Договором о предоставлении социальных услуг.

Показатели качества социальных услуг, оказываемых отделением социального обслуживания в форме на дому по видам социальных услуг устанавливаются стандартом предоставления социальных услуг.

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

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

- а) для каждого показателя оценки качества;
- б) по организации.

Перечень показателей качества муниципальной услуги «**Предоставление социальных услуг поставщиками социальных услуг в форме социального обслуживания на дому**»:

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

- Удовлетворенность получателей социальных услуг в оказанных социальных услугах;

- Количество нарушений законодательства, в отчетном году выявленных при проведении проверок;

- Укомплектование организации специалистами, оказывающими социальные услуги.

XI. Прекращение предоставления «Социального обслуживания в форме на дому»:

Получатель социальных услуг (его законный представитель) вправе отказаться от социального обслуживания на дому. Отказ оформляется в письменной форме и вносится в ИПКСУ, сформированную в порядке, установленном действующим законодательством.

Прекращение предоставления «Социального обслуживания в форме на дому» осуществляется в следующих случаях:

Основания для приостановления или отказа от оказания муниципальной услуги:	Последствия	Нормативный правовой акт
по личному заявлению получателя социальных услуг;	расторжение Договора о социальном обслуживании на дому, снятие с социального обслуживания и прекращение социального обслуживания в форме на дому	Постановлением Правительства Челябинской области № 546-П от 21.10.2015 г. «Об утверждении порядков предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг»; (приложение – стандарт предоставления социального обслуживания в форме на дому);
при прекращении обстоятельств, на основании которых гражданин признан нуждающимся в социальном обслуживании на дому;		Постановлением Правительства Челябинской области № 640-П от 11.11.2022 года «О внесении изменений в постановление Правительства Челябинской области от 21.10.2015 г. № 546-П»;
при наличии противопоказаний к социальному обслуживанию на дому;		Стандарт качества предоставления муниципальной услуги
при окончании срока предоставления социальных услуг в соответствии с индивидуальной программой и (или) истечении срока договора о предоставлении социальных услуг;		
при нарушении гражданином (его законным представителем) условий заключенного договора о социальном обслуживании в порядке, установленном договором;		
в случае смерти получателя социальных услуг;		
в случае ликвидации поставщика социальных услуг;		
при осуждении получателя социальных услуг к отбыванию наказания в виде лишения свободы;		
расторжение договора о предоставлении социальных услуг без согласия получателя социальных услуг осуществляется в судебном порядке.		

ХII. Срок ожидания в очереди при подаче заявления

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.

ХIII. Требования к помещениям, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги «Предоставление социальных услуг поставщиками социальных услуг в форме социального обслуживания на дому»

1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в рабочих кабинетах, на рабочих местах заведующих отделениями социального обслуживания на дому. Рабочие места заведующих отделениями оборудованы средствами вычислительной техники, оргтехникой, позволяющими организовать исполнение муниципальной услуги в полном объеме. Рабочие места социальных работников находятся непосредственно на территории Октябрьского муниципального района, на дому обслуживаемых, с кем заключены Договора о предоставлении социальных услуг.

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, в том числе с использованием кресла-коляски;

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

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

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

- допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

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

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

2. Места информирования, предназначенные для ознакомления 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, ее предоставление по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

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

ХIV. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

К показателям доступности и качества предоставление муниципальной услуги является:

- наличие исчерпывающих сведений о месте, порядке и сроках предоставления муниципальной услуги «Социальное обслуживание в форме на дому» на информационных стендах, информационных ресурсах МУ «КЦСОН» 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;

- отсутствием очередей при приеме и выдаче документов заявителям;

- отсутствием нарушений сроков предоставления муниципальной услуги;

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

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

Показатели качества социальных услуг, оказываемых на дому, по видам социальных услуг устанавливаются Стандартом предоставления социальных услуг на дому в Челябинской области утвержденными Постановлением Правительства Челябинской области № 546-П от 21.10.2015 года «Об утверждении порядков предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг», № 640-П от 11.11.2022 года «О внесении изменений в постановление Правительства Челябинской области от 21.10.2015 г. № 546-П».

Предоставление муниципальной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг не осуществляется.

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

В отделении социального обслуживания на дому МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района имени Н.Ф. Ратушной» (почтовый адрес: 457170, Челябинская область, Октябрьский район, с. Октябрьское, улица Восточная, № 88, телефон 8-351-58-5-15-81, e-mail: kcsn28@minsoc74.ru).

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

XVI. Информация о муниципальной услуге предоставляется

Информация о предоставлении муниципальной услуги, возможно получить в отделении социального обслуживания на дому МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района имени Н.Ф. Ратушной».

XVII. На информационных стендах в помещении, предназначенном для приема документов по предоставлению муниципальной услуги и на сайте учреждения размещается следующая информация

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

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

3. Образцы оформления этих документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
4. Местоположение, график (режим) работы, режим приема граждан специалистами, номера телефонов;
5. Основания для отказа в предоставлении социальной услуги;
6. Порядок обжалования решений, действий или бездействий должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу.

XVIII Консультирование получателей социальных услуг по телефону и устные обращения

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

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

XIX Контроль и ответственность за предоставлением социальных услуг в форме на дому:

Контроль за предоставлением социальных услуг в форме на дому осуществляется Управлением социальной защиты населения Октябрьского муниципального района Челябинской области.

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

Заведующие отделениями социального обслуживания на дому несут ответственность:

- за невыполнение административных процедур в соответствии со Стандартом;
- за несоблюдение последовательности административных процедур и сроков их выполнения, установленных Стандартом;
- за недостоверность информации, предоставляемой в ходе предоставления муниципальной услуги.

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

1. Заявители имеют право на обжалование действий или бездействий должностных лиц в досудебном порядке;
2. Заявители имеют право обратиться с жалобой лично во время приема уполномоченного лица или направить письменное обращение, жалобу (претензию) вышестоящему должностному лицу;
3. При обращении заявителей в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 15 рабочих дней с момента регистрации такого обращения, а в случае обжалования, отказа МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района имени Н. Ф. Ратушной» предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок или

в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации;

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

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

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

- в удовлетворении жалобы отказывается.

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

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

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

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

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

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

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставляемой услуге «Социальное обслуживание в форме на дому»,

- нарушение срока предоставления социальной услуги,

- требование у заявителя документов, не предусмотренных настоящим Стандартом,

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

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

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

11. Жалоба должна содержать:

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

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

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

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

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