



Администрация Катав-Ивановского
муниципального района
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«___» _____ 2012 года

№ _____

Об утверждении стандарта качества
Муниципальной услуги «Социальное
обслуживание несовершеннолетних
детей, находящихся в трудной жизненной
ситуации, в виде предоставления услуг в
стационарах в условиях круглосуточного
пребывания»

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» Федеральным законом от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Бюджетным кодексом Российской Федерации, **Постановлением** администрации Катав-Ивановского муниципального района от 31.12.2009 N 1853 "Об утверждении Положения о порядке разработки, утверждения и реализации стандартов качества муниципальных услуг", руководствуясь Уставом Катав-Ивановского муниципального района, Уставом Катав-Ивановского муниципального района,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый Стандарт качества муниципальной услуги «Социальное обслуживание несовершеннолетних детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, в виде предоставления услуг в стационаре в условиях круглосуточного пребывания»
2. Организацию выполнения настоящего постановления возложить на заместителя Главы Катав-Ивановского муниципального района по социальной сфере Бисярина А.А..

Глава Катав-Ивановского
муниципального района

Е.Ю. Киршин

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА
предоставления муниципальной услуги
"Социальное обслуживание несовершеннолетних, находящихся в
трудной жизненной ситуации, в виде предоставления услуг в стационаре
в условиях круглосуточного пребывания"

I. Общие положения

1. Настоящий Стандарт качества (далее - Стандарт) предоставления муниципальной услуги "Социальное обслуживание несовершеннолетних, находящихся в трудной жизненной ситуации, в виде предоставления услуг в стационаре в условиях круглосуточного пребывания" разработан в соответствии с постановлением администрации Катав-Ивановского муниципального района от 31 декабря 2009 г. N 1853 "Об утверждении Положения о порядке разработки, утверждения и реализации стандартов качества муниципальных услуг".

Стандарт распространяется на муниципальную услугу "Социальное обслуживание несовершеннолетних, находящихся в трудной жизненной ситуации, в виде предоставления услуг в стационаре в условиях круглосуточного пребывания" (далее - Услуга), предоставляемую несовершеннолетним от 3 до 18 лет, находящимся в трудной жизненной ситуации муниципальными организациями в установленном порядке к предоставлению муниципальных услуг (далее - Организация), включенную в Реестр (перечень) муниципальных услуг Катав-Ивановского муниципального района, по которым должен производиться учет потребности в их предоставлении (утвержден постановлением главы администрации Катав-Ивановского муниципального района от 23 декабря 2011 г. N 1431 утверждения Положения о порядке ведения реестра (перечня) муниципальных услуг Катав-Ивановского муниципального района").

2. Единица измерения Услуги - 1 койко-день.

Источник финансирования: бюджет Челябинской области (субвенция на исполнение государственных полномочий по социальной поддержке и социальному обслуживанию граждан пожилого возраста и инвалидов, граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации, а также детей-сирот, безнадзорных детей, детей, оставшихся без попечения родителей; семей, имеющих детей (в том числе многодетных семей и одиноких родителей), малоимущих граждан).

Потребитель Услуги - дети от 3 до 18 лет, находящиеся в трудной жизненной ситуации (далее - потребители Услуги).

3. Нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление Услуги:

Семейный Кодекс РФ.

Федеральный закон РФ от 10.12.1995 года № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации».

Федеральный закон РФ от 21.12.1996 года № 159-ФЗ «О дополнительных гарантиях по социальной поддержке детей-сирот и детей. Оставшихся без попечения родителей».

Федеральный закон РФ от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации».

Федеральный закон РФ от 24 июня 1999 г. N 120-ФЗ "Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних".

Федеральный закон Российской Федерации от 6 октября 2003 г. N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации".

Национальный стандарт РФ **ГОСТ Р 52143-2003** "Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг" (принят **постановлением** Госстандарта РФ от 24 ноября 2003 г. N 327-ст).

Национальный стандарт РФ **ГОСТ Р 52885-2007** "Социальное обслуживание населения. Социальные услуги семье" (утв. **приказом** Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 декабря 2007 г. N 563-ст).

Постановление Минтруда РФ от 30 января 1997 года № 4 «Об утверждении порядка приема, содержания и выпуска лиц, находящихся в специализированном учреждении для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации».

4. Органом местного самоуправления, ответственным за организацию предоставления Услуги, является Управление социальной защиты населения Катав-Ивановского муниципального района.

5. Основные факторы, влияющие на качество предоставления Услуги:

5.1. Наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Организация, предоставляющая Услугу.

5.2. Условия размещения и режим работы Организации, предоставляющей Услугу.

5.3. Наличие специального технического оснащения Организации.

5.4. Укомплектованность Организации специалистами и их квалификация.

5.5. Наличие требований к технологии оказания Услуги.

5.6. Наличие информационного сопровождения деятельности Организации, порядка и правил оказания Услуги.

5.7. Наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью Организации и соблюдением качества предоставляемой

Услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

II. Требования к предоставлению муниципальной услуги

1. Состав (содержание) Услуги

Услуга включает в себя следующие виды услуг:

1.1. Социально-бытовые:

1.1.1. Выявление детей находящихся в трудной жизненной ситуации и нуждающихся в социальной помощи.

1.1.2. Обеспечение временного (на срок до 6 месяцев) проживания и содержания несовершеннолетних в Организации с предоставлением полного государственного обеспечения в условиях круглосуточного пребывания.

1.2.3. Обеспечение обслуживания несовершеннолетних в течение времени, необходимого для их социальной реабилитации;

1.1.3. Разработка и реализация индивидуальных и групповых программ социальной и комплексной реабилитации детей, обеспечивающих:

- выявление источников и причин социальной дезадаптации детей, их беспризорности и безнадзорности;

- восстановление утраченных контактов и связей с семьей, внутри семьи;

- решение (при содействии органов опеки и попечительства) вопросов жизненного устройства детей;

- содействие в обучении детей по программам дошкольного образования.

1.2. Социально-медицинские:

1.2.1. Медико-социальное обследование детей при поступлении в Организацию и проведение первичного медицинского осмотра и первичной санитарной обработки, организация первой доврачебной помощи, направление при наличии показаний на лечение в стационарное медицинское учреждение. Обеспечение ухода с учетом состояния здоровья;

1.2.2. Своевременное выявление детей, нуждающихся в медицинской помощи, посещение врачей-специалистов для углубленного и всестороннего обследования состояния здоровья воспитанников.

1.2.3. Качественное индивидуальной работы по предупреждению появления вредных привычек и избавления от них, формированию здорового образа жизни.

1.2.5. Проведение качественных мер профилактики инфекционных заболеваний и соблюдении санитарно-эпидемиологического режима внутри Организации.

1.2.6. Проведение в Организации лечебно-профилактической, противоэпидемической работы, медико-психологическая реабилитация детей.

1.2.7. Содействие в обеспечении детей (согласно медицинским

показаниям) лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения.

1.3. Социально-психологические:

1.3.1. Оказание квалифицированной помощи по возникшим социально-психологическим проблемам, в том числе адаптации к условиям проживания в организации

1.3.2. Качественное развитие универсальных адаптационных психологических навыков самоконтроля, саморегуляции, стрессоустойчивости и т.п.

1.3.3. Психолого-медико-педагогическое обследование социально-дезадаптированных детей, направленное на установление форм и степени дезадаптации, ее источников и причин, а также на изучение состояния нервно-психического здоровья, особенностей личностного развития и поведения детей.

1.3.4. Психодиагностика и обследование личности детей для выявления и анализа психического состояния и индивидуальных особенностей каждого несовершеннолетнего, определения степени отклонения в их поведении и взаимоотношениях с окружающими людьми для разработки рекомендаций по коррекции отклонений.

1.3.5. Психологическая коррекция, направленная на преодоление или ослабление искажений в психическом развитии детей.

1.3.6. Психологические тренинги, направленные на снятие у детей последствий психотравмирующих ситуаций, нервно-психической напряженности, на выработку умений и навыков социальной адаптации к создавшимся условиям проживания, предоставление психологической помощи, отработку новых приемов и способов поведения.

1.3.7. Психопрофилактическая и психологическая работа, направленная на своевременное предупреждение возможных нарушений в становлении и развитии детей.

1.3.8. Диагностическое обследование психофизического, интеллектуального и эмоционального развития детей дошкольного возраста, изучение их склонностей и способностей для определения степени готовности к школе.

1.3.9. Формирование у детей навыков общения, здорового образа жизни, общежитских навыков и умений.

1.4. Социально-педагогические:

1.4.1. Психолого-педагогическое обследование детей, анализ их поведения, тестирование под различные типы задач педагогической помощи.

1.4.2. Социально-педагогическая диагностика и обследование интеллектуального и эмоционального развития детей дошкольного возраста, изучение их склонностей и способностей для определения степени готовности к школьному обучению.

1.4.3. Обучение навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах, самоконтролю, навыкам общения и другим формам

общественной жизнедеятельности.

1.4.4. Коррекция педагогической запущенности детей.

1.4.5. Оказание помощи несовершеннолетним в правильном понимании и решении стоящих перед ними социально-педагогических проблем.

1.4.6. Оказание эффективной помощи несовершеннолетним, попавшим в кризисную или конфликтную ситуацию.

1.4.7. Повышение интеллектуального уровня детей, расширение их кругозора, углубление знаний, формирование умений и навыков, развитие эстетического и творческого потенциала у воспитанников Организации.

1.4.8. Организация досуга (посещение театров, выставок, концертов, праздников, соревнований), организация и проведение собственных концертов, выставок, спортивных соревнований и других мероприятий.

1.5. Социально-правовые:

1.5.1. Оказание правовой помощи в защите и соблюдении прав детей на воспитание и заботу о них, в том числе в случаях, угрожающих их жизни и здоровью.

1.5.2. Содействие в осуществлении установленных законодательством Российской Федерации мер социальной поддержки детей.

1.5.3. Содействие органам опеки и попечительства в подготовке документов на усыновление, в устройстве детей в приемную семью.

1.5.4. Оказание юридической помощи в оформлении документов на осуществление по отношению к детям положенных им по законодательству мер социальной поддержки.

1.5.5. Оказание помощи ведомствам и учреждениям, занимающимся в пределах своей компетенции вопросами жизнеустройства детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в оформлении документов на лишение родительских прав родителей, подвергающих детей любым формам физического или психического насилия, помощи в жизненном устройстве этих детей и привлечении к ответственности лиц, виновных в насилии над детьми.

1.5.6. Консультирование по социально-правовым вопросам (**семейное, жилищное, трудовое законодательство**, права детей).

2. Результат предоставления Услуги

Результатом предоставления Услуги является:

- реализация программ социальной реабилитации детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, в стационарных условиях;
- предупреждение безнадзорности и правонарушений среди несовершеннолетних;
- реализация прав семьи и детей на защиту и помощь со стороны государства.
- восстановление социального статуса несовершеннолетнего,

содействие возвращению в семью.

3. Требования к качеству и условиям предоставления Услуги

3.1. Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности Услуги в целом и на каждом этапе ее предоставления, включая обращение за Услугой, ее получение, оценку качества, рассмотрение жалоб и обращений потребителей Услуги.

3.2. Услуга оказывается в Организации, функционирующей в соответствии с:

3.2.1. Уставом Организации (утвержденным и зарегистрированным в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации).

3.2.2. Лицензией на осуществление (право ведения) медицинской деятельности (за исключением случаев, когда структурные подразделения Организации, оказывающие Услугу, функционируют на базе дошкольного образовательного учреждения).

3.2.3. Правилами, инструкциями, положениями (регламентирующими процесс предоставления Услуги, определяющими методы (способы) ее предоставления и контроля, предусматривающими меры совершенствования деятельности Организации).

3.2.4. Правилами внутреннего трудового распорядка Организации.

3.2.5. Должностными инструкциями персонала.

3.2.6. Инструкциями по охране труда.

3.2.7. Инструкциями о мерах пожарной безопасности.

3.2.8. Инструкциями о действиях персонала при угрозе или возникновении террористических актов.

3.2.9. Заключениями органов Государственной противопожарной службы о пригодности используемых зданий и помещений для осуществления процесса предоставления Услуги.

3.2.10. Приказами Социального управления Катав-Ивановского муниципального района (для муниципальных бюджетных учреждений), иными нормативными актами в области социального обслуживания населения.

Вышеперечисленные документы подлежат постоянному анализу для внесения в них необходимых изменений, изъятия из обращения устаревших, принятия новых документов в соответствии с действующим законодательством.

3.3. Организация и ее структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для потребителей Услуги.

Площадь, занимаемая Организацией, должна обеспечивать размещение работников Организации и потребителей Услуги в соответствии с правилами и нормами СанПиН.

В зданиях Организации должны быть предусмотрены следующие помещения:

- групповые ячейки - основное место для оказания Услуги - изолированное помещение, принадлежащее каждой группе несовершеннолетних, включающие раздевалку (приемную), групповую комнату для игр и занятий (игровую), спальню, туалетную;
- специализированные помещения для занятия с детьми, предназначенные для поочередного использования всеми или несколькими детскими группами (музыкальный зал, физкультурный зал);
- сопутствующие помещения (пищеблок, прачечная, медицинский кабинет);
- служебно-бытовые помещения для обслуживающего персонала.

Помещения Организации должны отвечать требованиям СанПиН, обеспечивающим условия для разных видов двигательной, игровой и умственной активности детей, правилам противопожарной безопасности, безопасности труда, быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых Услуг (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.).

3.4. Организация должна быть оснащена оборудованием, аппаратурой, приборами и инвентарем, отвечающим правилам и нормам СанПиН, правилам пожарной безопасности, техническим условиям, обеспечивающим надлежащее качество предоставляемой Услуги.

Основное оснащение Организации:

3.4.1. Групповые ячейки:

- столы, стулья;
- шкафы;
- кровати (при наличии спальни),
- спортивный, игровой и развивающий инвентарь, игрушки.

Оборудование основных помещений должно соответствовать росту и возрасту детей, учитывать гигиенические и педагогические требования.

3.4.2. Пищеблоки:

- электрические плиты;
- холодильные шкафы;
- электроприводы (или мясорубки);
- прочее оборудование.

3.4.3. Прачечные:

- стиральные машины;
- электрические утюги.

3.4.4. Медицинский кабинет:

- весы для взвешивания детей;
- ростометр;
- стол медицинский;
- шкаф медицинский;
- кушетка медицинская;

- холодильник для вакцины (в соответствии с правилами и нормами СанПиН).

3.4.5. Специализированные помещения:

- Музыкальный зал: пианино, музыкальный центр, стулья;
- Физкультурный зал (тренажерный зал), тренажеры, гимнастическая стенка, гимнастические скамейки, гимнастические маты, мячи, обручи и т.д. (в соответствии с правилами и нормами СанПиН).

Оборудование, а также мебель, игры, игрушки, издательская продукция, предметы гигиены и ухода за детьми, моющие и дезинфицирующие средства должны иметь санитарно-эпидемиологическое заключение о соответствии СанПиН.

3.5. Укомплектованность Организации специалистами и требования к их квалификации.

Организация должна располагать необходимым числом специалистов в соответствии с утвержденным штатным расписанием.

Каждый работник Организации должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

Права и обязанности работников Организации закрепляются в должностных инструкциях.

При поступлении на работу в Организацию, все работники проходят предварительный медицинский осмотр, а также периодические профилактические медицинские осмотры в соответствии с порядком, определенным действующим законодательством.

Таблица 1

Минимальное количество ставок для Организации, предоставляющей Услугу из расчета на одну группу несовершеннолетних в соответствии с правилами и нормами СанПиНа.

N п/п	Наименование должности	Минимальное количество ставок, необходимое для предоставления Услуги
1.	Психолог	0,5 ставки
2.	Социальный педагог	0,5
3.	Воспитатель	6,0
4.	Медицинская сестра*	1,0

3.6. Требования к технологии предоставления Услуги.

Услуга предоставляется бесплатно детям от 3 до 18 лет, находящимся в

трудной жизненной ситуации.

3.6.1. Для зачисления в стационар необходимо представить в Организацию по месту жительства следующие документы:

- Ходатайство должностного лица, органа или учреждения системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних (органов опеки и попечительства, внутренних дел, образования, здравоохранения, комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав).

- Постановление лица, производящего дознание, следователя, прокурора или судьи в случаях заключения под стражу, осуждения к аресту, ограничению свободы, лишению свободы родителей или законных представителей несовершеннолетнего.

- заявление несовершеннолетнего, родителя или иного законного представителя.

- документ, удостоверяющий личность одного из родителей (законного представителя);

- свидетельство о рождении ребенка;

- страховой медицинский полис обязательного медицинского страхования несовершеннолетнего.

Документы, необходимые для предоставления Услуги, могут быть представлены как в подлинниках, так и в копиях, заверенных в установленном законодательством порядке.

3.6.2. Зачисление несовершеннолетнего в стационар оформляется приказом руководителя Организации.

3.6.3. Специалисты Организации в течение 3-х дней со дня зачисления несовершеннолетнего в стационар проводят первичную диагностику и обследование личности с целью выявления существа и причин его трудной жизненной ситуации.

3.6.4. На основании результатов первичной диагностики специалисты Организации разрабатывают индивидуальную программу социальной реабилитации несовершеннолетнего, направленную на решение проблем его трудной жизненной ситуации и учитывающую реальные потребности несовершеннолетнего.

3.6.5. Организация обеспечивает реализацию индивидуальной программы социальной реабилитации несовершеннолетнего в полном объеме, в утвержденные сроки, с привлечением специалистов соответствующей квалификации в целях достижения поставленных в ней задач.

3.6.6. С целью определения результатов реализации реабилитационных мероприятий и обоснования целесообразности отчисления несовершеннолетнего из стационара проводится итоговая диагностика и обследование личности.

3.6.7. Отчисление несовершеннолетнего из стационара осуществляется по истечении срока реабилитации на основании решения социально-педагогической комиссии.

3.6.10. Отчисление несовершеннолетнего из стационара оформляется

приказом руководителя Организации.

4. Требования к доступности Услуги

Услуга носит заявительный характер, может быть оказана и одинаково доступна потребителям Услуги, указанным в **разделе I** настоящего Стандарта.

4.1. Порядок доступа к Услуге и обращения в Организацию.

Организация, предоставляющая Услугу, должна быть размещена в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для потребителей Услуги с учетом пешей и транспортной доступности.

Предоставление услуги включает в себя:

- информирование и консультирование граждан по вопросам социального обслуживания;
- сбор и подготовку документов;
- прием документов от граждан;
- принятие решения о зачислении ребенка в стационар;
- информирование заявителя о принятом решении;
- зачисление несовершеннолетнего в стационарное отделение

4.2. Категории потребителей Услуги.

Потребитель Услуги - несовершеннолетние от 3 до 18 лет, находящиеся в трудной жизненной ситуации.

4.3. Режим работы Организации.

Режим работы определяется правилами внутреннего распорядка Организации и обеспечивает доступность предоставляемой Услуги по времени суток.

4.4. Основания для отказа в предоставлении Услуги.

4.4.1. Отсутствие факта трудной жизненной ситуации.

4.4.2. Несоответствие ребенка возрастной группе потребителей Услуги.

4.4.3. Соответствующее заключение учреждения здравоохранения о состоянии здоровья ребенка, препятствующего пребыванию ребенка в Организации.

5. Оценка качества предоставления Услуги

Услуга оценивается по следующим критериям:

5.1. Полнота предоставления Услуги в соответствии с требованиями, установленными настоящим Стандартом.

5.2. Результативность (эффективность) предоставления Услуги, по результатам оценки соответствия оказанной Услуги Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

5.3. Качественное предоставление Услуг должно способствовать.

5.3.1. Поддержанию социального статуса потребителей Услуги.

5.3.2. Социальной реабилитации и адаптации потребителей Услуги.

5.3.3. Защите прав и законных интересов потребителей Услуги.

Таблица 3

Система индикаторов (характеристик) качества Услуги

N п/п	Основные показатели оценки качества предоставления Услуги	Значение индикатора, ед. изм.
1	2	3
1.	Удельный вес детей от 3 до 18 лет, находящихся в трудной жизненной ситуации, получающих социальные услуги в стационарах в условиях круглосуточного пребывания от общего количества детей от 3 до 18 лет, находящихся в трудной жизненной ситуации, нуждающихся в получении социальных услуг в стационарах в условиях круглосуточного пребывания	Не менее 90%
2.	Доля потребителей Услуги, удовлетворенных условиями и качеством предоставления Услуги	Не менее 90%

6. Информационное сопровождение деятельности Организации

6.1. Информационное сопровождение деятельности Организации, порядка и правил предоставления Услуги должно быть доступно потребителям Услуги.

6.2. Организация обязана довести до сведения потребителей Услуги свое наименование и местонахождение.

6.3. Информация о предоставлении Услуги должна содержать следующие сведения:

6.3.1. Порядок предоставления Услуги.

6.3.2. Перечень документов, необходимых для предоставления Услуги.

6.3.3. График приема потребителей Услуги.

6.3.4. Основания для отказа в предоставлении Услуги.

6.3.5. Порядок обжалования предоставления Услуги.

6.4. Информирование потребителей Услуги осуществляется посредством:

6.4.1. Публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации.

6.4.2. Публикации информации об Организации в сети Интернет.

6.4.3. Сведений на информационных стендах, размещаемых в

Организации. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством РФ и обеспечивающим доступность для населения.

Информация о деятельности Организации, о порядке и правилах предоставления Услуги должна обновляться по мере необходимости.

7. Контроль качества предоставления Услуги

Организация обеспечения качества и доступности предоставления Организацией Услуги осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

7.1. Внутренний контроль осуществляется руководителем Организации и его заместителями и подразделяется на:

7.1.1. Оперативный контроль.

7.1.2. Итоговый контроль (как правило, по итогам полугодия и года).

Выявленные недостатки по оказанию Услуги анализируются по каждому сотруднику Организации с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию, с принятием мер к их устранению. Сотрудник может быть привлечен к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

7.2. Внешний контроль над деятельностью Организации по обеспечению качества Услуги осуществляет Управление социальной защиты населения Катав-Ивановского муниципального района не реже одного раза в год на предмет соответствия требованиям действующего законодательства, обеспечения удовлетворения потребностей потребителей Услуги, оптимизации использования ресурсов на предоставление Услуги.

Плановые контрольные мероприятия проводятся Управлением социальной защиты населения Катав-Ивановского муниципального района ежеквартально. Внеплановые контрольные мероприятия проводятся по факту поступления жалоб на качество предоставляемых услуг.

8. Другие положения, характеризующие требования к предоставлению Услуги

8.1. Регулирование отношений между потребителями и исполнителями Услуги.

Потребители Услуги и (или) их законные представители имеют право обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта.

8.2. Обращения потребителей Услуги на нарушение настоящего Стандарта (далее - обращения) могут направляться в Организацию и Управление социальной защиты населения Катав-Ивановского муниципального района .

В письменном обращении указываются:

- фамилия, имя, отчество заинтересованного лица (а также фамилия,

имя, отчество представителя в случае обращения представителя);

- почтовый адрес (контактный телефон - при наличии) Заявителя;
- наименование Организации, должность, фамилия, имя и отчество специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;
- предмет жалобы;
- личная подпись заинтересованного лица (его уполномоченного представителя);
- иные сведения, которые заинтересованное лицо считает необходимым сообщить.

К обращению могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В таком случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

Письменное обращение должно быть написано разборчивым почерком, в корректной форме.

8.3. Письменное обращение должно быть рассмотрено в течение 30 календарных дней со дня его регистрации.

8.4. Обращения заинтересованных лиц считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы по существу всех поставленных в обращениях вопросов.

8.5. Заинтересованные лица вправе обжаловать в судебном порядке действия (бездействие) и решения, принятые в ходе предоставления Услуги.

Директор МУСО «Социально-реабилитационный
центр для несовершеннолетних» Катав-
Ивановского муниципального района

Ю. Ю. Волкова