



**Министерство труда и социальной защиты населения
Забайкальского края**

ПРИКАЗ

от 20 мая 2024 г.

№ 675

г. Чита

Об утверждении Стандарта оказания государственной услуги (выполнения работы) «Организация мероприятий в сфере социального сопровождения граждан»

В соответствии с пунктом 4 Положения о Министерстве труда и социальной защиты населения Забайкальского края, утвержденного постановлением Правительства Забайкальского края от 27 декабря 2016 года № 502, в целях реализации постановления Правительства Забайкальского края от 13 июня 2017 года № 219 «О стандартах оказания государственных услуг (выполнение работ)», **приказываю:**

1. Утвердить прилагаемый Стандарт оказания государственной услуги (выполнения работы) «Организация мероприятий в сфере социального сопровождения граждан».

2. Разместить (опубликовать) настоящий приказ на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» «Официальный интернет-портал правовой информации исполнительных органов государственной власти Забайкальского края» (<http://право.зabayкальскийкрай.рф>), на официальном сайте Министерства труда и социальной защиты населения Забайкальского края (<https://minsoc.75.ru>).

Министр



Е.В.Калашникова



УТВЕРЖДЕН

Приказом Министерства труда и социальной
защиты населения Забайкальского края
от 20 мая 2024 года № 675

СТАНДАРТ
оказания государственной услуги (выполнения работы)
«Организация мероприятий в сфере социального
сопровождения граждан»

1. Разработчик Стандарта оказания государственной услуги
(выполнения работы)

Министерство труда и социальной защиты населения Забайкальского края (далее – Министерство).

Государственная услуга (работа) оказывается государственными учреждениями социального обслуживания Забайкальского края, государственными автономными учреждениями социального обслуживания Забайкальского края (далее – ГУСО, ГАУСО):

- ГУСО «Черновский комплексный центр социального обслуживания населения «Берегиня» Забайкальского края;
- ГАУСО «Шерловогорский реабилитационный центр «Топаз» Забайкальского края;
- ГУСО «Ингодинский комплексный центр социального обслуживания населения «Милосердие» Забайкальского края;
- ГАУСО «Петровск-Забайкальский комплексный центр социального обслуживания населения «Ветеран» Забайкальского края;
- ГУСО «Сретенский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних имени С.Г. Киргизова» Забайкальского края;
- ГУСО «Чернышевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Дружба» Забайкальского края;
- ГУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Ясногорский» Забайкальского края;
- ГУСО «Калганский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Улыбка» Забайкальского края;
- ГУСО «Дульдургинский комплексный центр социального обслуживания населения «Наран» Забайкальского края;
- ГУСО «Шилкинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Сибиряк» Забайкальского края;
- ГУСО «Могочинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Забайкальского края;
- ГУСО «Новоширокинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Семья» Забайкальского края.

2. Наименование государственной услуги (работы):

Организация мероприятий в сфере социального сопровождения граждан (далее – государственная услуга (работа)).

Государственная услуга включает в себя доставку граждан старше 65 лет и инвалидов в медицинские организации, по месту жительства (прикрепления) гражданина, расположенные на территории муниципального образования (муниципальный район или муниципальный округ), в котором проживает гражданин, оказывающие первичную медико-санитарную помощь или специализированную медицинскую помощь, в которых имеется необходимое медицинское оборудование и врачи-специалисты, в целях проведения профилактических осмотров, диспансеризации и диспансерного наблюдения, вакцинации, гемодиализа, реабилитационных программ после перенесенного COVID 19 и (или) в организации социального обслуживания Забайкальского края, предоставляющие социальные услуги в полустационарной форме автотранспортом, приобретенным в рамках федерального проекта «Старшее поколение» национального проекта «Демография».

3. Цель государственной услуги (работы):

Обеспечение доставки граждан, старше 65 лет и инвалидов, проживающих в сельской местности и в городских населенных пунктах Забайкальского края, удаленных от медицинских организаций, находящихся на территории Забайкальского края, подведомственных Министерству Здравоохранения Забайкальского края (далее – медицинские организации) в медицинские организации для прохождения профилактического медицинского осмотра, диспансеризации, осуществления диспансерного наблюдения, вакцинации, гемодиализа, реабилитационных программ после перенесенного COVID 19 и (или) в организации социального обслуживания Забайкальского края, предоставляющие социальные услуги в полустационарной форме.

4. Сведения о возмездности (безвозмездности) оказания государственной услуги (выполнения работы), включая информацию о порядке, размере и основаниях взимания платы за оказание государственной услуги (выполнение работы)

Государственная услуга (работа) оказывается бесплатно.

5. Правовые основы оказания государственной услуги (выполнения работы)

- Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- федеральный закон от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- приказ от 13 июля 2022 года Министерства труда и социальной защиты населения Забайкальского края № 1070 и Министерства здравоохранения Забайкальского края № 476/ОД «Об утверждении Порядка доставки лиц старше 65 лет и инвалидов, проживающих в сельской местности Забайкальского края в медицинские организации, расположенные на территории Забайкальского края»;
- постановление Правительства Забайкальского края от 31 октября 2014 года № 620 «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг»;
- приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 27 апреля 2021 № 404н «Об утверждении Порядка проведения профилактического медицинского осмотра и диспансеризации определенных групп взрослого населения»;
- приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 15 марта 2022 года № 168н «Об утверждении порядка проведения диспансерного наблюдения за взрослыми»;

6. Перечень и характеристика потенциальных потребителей государственной услуги (работы)

Граждане старше 65 лет и инвалиды, проживающие в сельской местности в городских населенных пунктах Забайкальского края, удаленных от медицинских организаций, организаций социального обслуживания Забайкальского края.

7. Требования к процедурам оказания государственной услуги (выполнения работы):

1) перечень документов, необходимых для получения государственной услуги (выполнения работы):

Заявление об оказании услуги по доставке в медицинские организации и (или) в организации социального обслуживания Забайкальского края.

2) порядок оказания государственной услуги (выполнения работы)

Доставка граждан в медицинские организации для прохождения профилактического медицинского осмотра, диспансеризации, осуществления диспансерного наблюдения, вакцинации, гемодиализа, реабилитационных программ после перенесенного COVID 19 осуществляется согласно графику при наличии добровольного согласия гражданина или его законного представителя в день, определенный медицинской организацией для

проведения гражданину плановых медицинских услуг.

Доставка граждан в медицинские организации и (или) организации социального обслуживания включает в себя проведение мероприятий непосредственно по месту выезда:

поездку гражданина, включая его сопровождение от места жительства до медицинской организации и (или) до организации социального обслуживания Забайкальского края;

сопровождение сотрудником организации социального обслуживания Забайкальского края в медицинской организации для получения медицинских услуг (при необходимости);

поездку гражданина, включая его сопровождение от медицинской организации и (или) от организации социального обслуживания Забайкальского края до места жительства.

При необходимости сопровождающий сотрудник организации социального обслуживания Забайкальского края оказывает помощь гражданину в посадке в транспортное средство и высадке из него.

В автомобиле, предназначенном для перевозки инвалидов предоставление подъемного устройства и спуск граждан на креслах-колясках из помещения к транспортному средству и обратно.

3) перечень оснований для приостановления оказания или отказа в оказании государственной услуги (выполнении работы)

Противопоказаниями к доставке граждан в медицинские организации и (или) организации социального обслуживания являются:

состояния, требующие медицинскую эвакуацию выездными бригадами скорой медицинской помощи, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи;

деменция;

потребность в паллиативной медицинской помощи;

острые заболевания или обострение хронического заболевания;

терминальные стадии хронических заболеваний.

Основанием для отказа гражданам в доставке в медицинские организации и (или) организации социального обслуживания Забайкальского края является наличие противопоказаний, подтвержденных медицинской выпиской – справка формы 027/у, выписной эпикриз из медицинской карты амбулаторного/стационарного больного, касающаяся состояния здоровья больного и проведенных в отношении него медицинских мероприятий (лечения), в каждом конкретном случае оказания медицинской помощи.

4) порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц государственных учреждений Забайкальского края в процессе оказания государственной услуги (выполнения работы) в случае несоответствия государственной услуги (работы) Стандарту

Получатель социальных услуг вправе обжаловать решения, действия (бездействие) должностных лиц) организации социального обслуживания Забайкальского края в процессе оказания государственной услуги (выполнения работы) в случае несоответствия государственной услуги (работы) Стандарту путем подачи жалобы (далее – жалоба).

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в) организацию социального обслуживания Забайкальского края, предоставляющую государственную услугу (работу). Жалобы на решения, действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) руководителем учреждения в ходе оказания государственной услуги (выполнения работы), подаются министру труда и социальной защиты населения Забайкальского края.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта учреждения, Министерства, а также может быть принята на личном приеме заявителя.

Жалоба должна содержать:

1) наименование организации социального обслуживания Забайкальского края либо Министерства, в которую направляется жалоба, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

2) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) получателя социальных услуг;

3) почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации жалобы;

4) сведения об обжалуемых решениях, действиях (бездействии) должностных лиц учреждения;

5) доводы, на основании которых получатель социальных услуг не согласен с решением и действием (бездействием) должностного лица учреждения;

6) личную подпись получателя социальных услуг и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов получатель социальных услуг, не согласный с решением, действием (бездействием) должностного лица) организации социального обслуживания Забайкальского края, прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

В случае если получатель социальных услуг не удовлетворен решением, принятым в результате рассмотрения жалобы, то он вправе обжаловать данное решение в вышестоящий орган, органы контроля (надзора) и (или) в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа государственного учреждения должностного лица, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

По результатам рассмотрения жалобы руководитель учреждения либо министр принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных учреждением опечаток и ошибок в выданных в результате оказания государственной услуги (работы) документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Забайкальского края, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

В случае если получатель социальных услуг не удовлетворен решением, принятым в результате рассмотрения жалобы, то он вправе обжаловать данное решение в вышестоящий орган, органы контроля (надзора) и (или) в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8. Требования к качеству оказываемой государственной услуги (выполняемой работы):

1) требования к нормам материальных, технических и трудовых ресурсов, используемых для оказания государственной услуги (выполнения работы):

Наименование натуральной нормы	Единица измерения	Значение натуральной нормы
1. Натуральные нормы, непосредственно связанные с оказанием государственной услуги (выполнением работы)		
1.1. Работники, непосредственно связанные с оказанием государственной услуги (выполнением работы)		
Специалист по социальной работе	шт.ед.	0,25
Водитель	шт. ед.	1
1.2. Материальные запасы и особо ценное движимое имущество, потребляемые (используемые) в процессе оказания государственной услуги (выполнения работы)		
Автомобиль	шт.	1
Канцелярские товары:		
офисная бумага	пачка шт.	1
ручка, карандаш	шт.	3
папка скоросшиватель	шт.	3
2. Натуральные нормы на общехозяйственные нужды		

2.1. Транспорт		
Приобретение топлива	литров в год	1700
2.2. Прочие общехозяйственные нужды		
Медицинский осмотр работников	периодичность в год	1

- отраслевые особенности обеспечения материальными, техническими ресурсами при оказании государственной услуги (выполнении работы)

определяются внутренним локальным нормативным актом учреждения;

- численность персонала, участвующего в оказании государственной услуги (выполнении работы) (в том числе в соотношении с численностью получателей государственной услуги, работы)

определяется в соответствии с постановлением Правительства Забайкальского края от 31 октября 2014 года № 621 «Об утверждении нормативов штатной численности организаций социального обслуживания, находящихся в ведении Забайкальского края»;

- иные требования, связанные с персоналом, участвующим в оказании государственной услуги (выполнении работы)

определяются внутренним локальным нормативным актом учреждения.

2) требования к зданию и прилегающей территории, к помещениям, к обеспеченности мебелью и оборудованием, к обеспеченности иным имуществом, необходимым для оказания государственной услуги (выполнения работы):

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
1	2	3
1. Автомобиль	<p>Оснащение аппаратурой спутниковой навигации ГЛОНАСС или ГЛОНАСС/GPS транспортных средств. Наличие тахографа.</p> <p>Для автомобилей, предназначенных для перевозки инвалидов:</p> <p>1. сиденье, предназначенное для размещения инвалидов,</p> <p>2. устройство для подъема (опускания) инвалида в КК в (из) автобус(а) ПУ;</p>	<p>Постановление Правительства Российской Федерации от 25 августа 2008 года № 641 «Об оснащении транспортных, технических средств и систем аппаратурой спутниковой навигации ГЛОНАСС или ГЛОНАСС/GPS»</p> <p>Приказ Минтранса Российской Федерации от 28 октября 2020 года № 440 «Об утверждении требований к тахографам, устанавливаемым на транспортные средства, категорий и видов транспортных средств, оснащаемых тахографами, правил использования, обслуживания и</p>

	<p>3.наклонная платформа между поверхностью перемещения КК и полом автобуса, предназначенная для въезда (выезда) инвалида в КК в (из) автобус(а);</p> <p>4. рампа, используемая для эвакуации инвалидов в КК в случае опасности.</p>	<p>контроля работы тахографов, установленных на транспортные средства»</p> <p>Государственный стандарт РФ ГОСТ Р 50844-95 «Автобусы для перевозки инвалидов»</p>
--	--	--

3) требования к законности безопасности оказания государственной услуги (выполнения работы) и наличию разрешительных документов на осуществление деятельности:

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
1	2	3
1.Разрешительные документы	<p>Устав учреждения; положение об учреждении; правила, инструкции, методики; документация на специальное и табельное техническое оснащение (оборудование, аппаратуру и приборы); документы в области стандартизации; свидетельство на право оперативного управления имуществом; свидетельство о государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним или выписка из Единого государственного реестра недвижимости; лист записи Единого государственного реестра юридических лиц; документы государственной противопожарной</p>	<p>Федеральный закон от 04 мая 2011 года № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности»; постановление Правительства Забайкальского края от 31 октября 2014 года № 620 «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг»</p>

	службы; свидетельство (уведомление) о постановке на учет в налоговом органе	
2. Санитарное состояние	Помещения учреждения должны содержаться в чистоте и порядке в соответствии с установленными государственными санитарно-эпидемиологическими требованиями	Федеральный закон от 30 марта 1999 года № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 24.12.2020 № 44 «Об утверждении санитарных правил СП 2.1.3678-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг»
3. Пожарная безопасность зданий, помещений и прилегающих к ним территорий.	Здания, помещения учреждения и прилегающие к ним территории должны соответствовать Правилам противопожарного режима в Российской Федерации	Постановление Правительства РФ от 16 сентября 2020 года № 1479 «Об утверждении Правил противопожарного режима в Российской Федерации»

4) требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной услуги (выполнения работы):

Способ получения информации	Состав размещаемой информации	Периодичность обновления информации
1	2	3
1. Размещение информации на информационном стенде, официальном сайте учреждения	О дате государственной регистрации учреждения, об учредителях, месте нахождения учреждения, графике работы, контактных телефонах, почтовом адресе, адресе электронной почты; о структуре учреждения; о руководителе учреждения и его заместителях; о перечне социальных	Поддерживается в актуальном состоянии

	услуг, предоставляемых учреждением, о порядке и условиях их предоставления; о тарифах на социальные услуги и размере платы за предоставление социальных услуг, возможности получения социальных услуг бесплатно; о численности получателей социальных услуг; о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию; о правилах внутреннего распорядка; об иной информации, которая размещается по решению учреждения.	
2. Предоставление информации по письменным запросам, обращениям по телефону и электронной почте, на личном приеме руководителя учреждения	Информация о социальных услугах, оказываемых учреждением, и порядке их оказания	Информация по устному обращению, поступившему в ходе личного приема или по телефону дается устно с согласия гражданина (получателя социальной услуги), в остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в сроки, установленные действующим законодательством.

5) требования к доступности государственной услуги (выполнения работы) для получателей и информационному обеспечению получателей государственной услуги (выполнения работы)

Должностные лица, ответственные за оказание государственной услуги (выполнение работы), обязаны иметь личные нагрудные идентификационные карточки (бейджи) с указанием фамилии, имени, отчества и должности либо таблички аналогичного содержания на рабочих местах.

Должностные лица, ответственные за оказание государственной услуги (выполнение работы), и работники учреждения, участвующие в ее оказании, оказывают помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами, а также предоставляют сопровождение инвалидам, имеющим стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения.

Места информирования, предназначенные для ознакомления получателей социальных услуг с информационными материалами, оборудуются информационными стендами. Информация о социальных услугах и порядке их предоставления доводится до получателей социальных услуг в наглядной и доступной форме путем размещения на информационном стенде учреждения.

Осуществляется надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимой для беспрепятственного доступа инвалидов к зданиям и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности.

Обеспечивается дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика.

На видном месте размещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации получателей социальных услуг и работников учреждения, участвующих в оказании государственной услуги (выполнении работы).

На территориях, прилегающих к местам расположения учреждений, оборудуются места для парковки автотранспортных средств. На стоянке должно быть не менее четырех машино-мест, из них не менее одного машино-места – для парковки специальных транспортных средств инвалидов.

б) требования к организации учета мнения получателей о качестве оказания государственной услуги (выполнения работы)

В учреждениях имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется получателям социальных услуг по их требованию. Отзывы и предложения рассматриваются еженедельно, при необходимости принимаются соответствующие меры с последующим информированием получателя социальных услуг.

Руководитель учреждения ведет регулярный прием по личным вопросам.

На информационных стендах размещается контактная информация организаций, в которые можно направить жалобу (Министерство, прокуратура, территориальный орган МВД России, территориальный орган Роспотребнадзора).

С целью координации работы по оценке результативности функционирования внутренней системы качества предоставляемых социальных услуг в учреждении действует Совет по качеству. С целью определения соответствия уровня удовлетворенности получателей социальных услуг качеством оказываемой государственной услуги (выполняемой работы) учреждениями проводится анкетирование.

9. Иные требования, необходимые для обеспечения оказания государственной услуги (выполнения работы) на высоком качественном уровне, определяемые исполнительным органом государственной власти Забайкальского края, осуществляющим функции и полномочия

учредителя государственного учреждения Забайкальского края, оказывающего государственные услуги (выполняющего работы)

В целях предоставления получателям социальных услуг информации о качестве оказания услуг, а также повышения их качества в отношении учреждений каждые три года проводится независимая оценка Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Забайкальского края, действующим на основании Положения об Общественном совете, утвержденного приказом Министерства.
