Стандарт временного пребывания в условиях стационарного учреждения- Областного государственного автономного учреждения социального обслуживания «Дом-интернат для престарелых и инвалидов в . Димитровграде»

Согласовано Министр труда и социального развития Ульяновской области	Утверждаю Директор Областного государственного автономного учреждения социального обслуживания « Дом-интернат для престарелых и инвалидов в г. Димитровграде»
_ _____	_____
(А.А. Васильев)	(А.А Сергеева)
«____» _____ 2013 г	«____» _____ 2013 г

Стандарт
оказания платной социальной услуги
Временное пребывание в условиях стационарного учреждения, оказываемой Областным государственным автономном учреждением социального обслуживания «Дом -интернат для престарелых и инвалидов в г. Димитровграде»

1. Общие положения

1.1. Настоящий стандарт временного пребывания в условиях стационарного учреждения (далее- Стандарт) - Областного государственного автономного учреждения социального обслуживания «Дом -интернат для престарелых и инвалидов в г. Димитровграде» (далее – учреждение) распространяется на услуги, предоставляемые сверх перечня гарантированных государством социальных услуг для граждан пожилого возраста и (или) инвалидов, полностью или частично утратившим способность к самообслуживанию и свободному передвижению и временно нуждающимся в уходе; граждан из их числа , проживающих в семьях , члены которых по объективным причинам (болезнь, убытие в командировку или отпуск и т.п) временно не могут осуществлять за ними уход, а также родственников и знакомых Потребителя услуг учреждения, приехавшим его навестить из других городов РФ или отдаленных районов Ульяновской области.

1.2. Стандарт устанавливает требования к виду, объёму, качеству, порядку и условиям оказания платных услуг гражданам, находящимся на временном пребывании в условиях стационарного учреждения.

1.3. В настоящем Стандарте применяются следующие основные понятия:

- Стандартная услуга временного пребывания в условиях стационарного учреждения (далее- Временное пребывание в условиях стационарного учреждения)– это платная услуга круглосуточного пребывания в условиях стационарного учреждения в специально отведенных жилых помещениях, предоставляемая на определенное время- до 45 дней и при условии наличия свободных мест, а также иных возможностей учреждения (на усмотрение директора учреждения). А также сопутствующие им дополнительные услуги социального характера: мероприятия медицинского, психологического, социального характера, питание и уход, а также организованная посильная трудовая деятельность, отдых и досуг, предоставляемая сверх перечня стандартных услуг, на основе добровольного волеизъявления путем заключения договора временного пребывания в условиях стационарного учреждения (далее- договор временного пребывания) и совместного согласованного перечня предоставляемых платных услуг;

- Заказчик - законный представитель (опекун/попечитель) и (или) родственник Потребителя, сам Потребитель в единственном лице;

- Потребитель - гражданин, принимаемый на временное обслуживание, получатель услуг временного пребывания в условиях стационарного учреждения, нуждающийся в полной или частичной посторонней помощи;

- Исполнитель - учреждение социального обслуживания- Областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Дом-интернат для престарелых и инвалидов в г. Димитровграде», - оказывающее услугу временного пребывания в стационарных условиях.

2. Сведения о содержании и объеме платных услуг временного пребывания в условиях стационарного учреждения

2.1. Оказание платных услуг временного пребывания в ОГАУСО ДИ в г. Димитровграде осуществляется в соответствии с перечнем стандартных и дополнительных услуг, утвержденных директором учреждения.

2.2. Оказание платных услуг временного пребывания в ОГАУСО ДИ в г. Димитровграде осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и Ульяновской области.

2.3. В рамках платных социальных услуг временного характера гражданам предоставляются стандартные социальные услуги, в которые входит проживание, питание и уход, обеспечивается создание соответствующих условий жизнедеятельности, проводятся мероприятия медицинского, психологического, социального характера; а также возможно предоставление дополнительных социальных услуг: организуется посильная трудовая деятельность, отдых и досуг.

2.4. Платные социальные услуги временного характера оказываются в соответствии с Уставом, настоящим Стандартом, расчетом платы за оказание платной социальной услуги временного пребывания в условиях стационарного учреждения , утвержденного директором учреждения.

2.5. Услуга временного пребывания в условиях стационарного учреждения включает в себя предоставление следующих видов социальных услуг:

-социально-бытовые, направленные на поддержание жизнедеятельности Потребителя в быту;

-социально-медицинские, направленные на поддержание и улучшение здоровья граждан.

2.5. Перечень стандартных платных услуг временного характера:

№ п/п	**Вид услуги**	**Содержание услуги**	**Объём услуги**
1. Социально-бытовые услуги			
1.1.	Предоставление жилой площади.	Предоставление спального места в жилом помещении.	Спальные комнаты площадью из расчета не менее 7 м^2 на 1 человека на период пребывания.
1.2.	Предоставление в пользование мебели.	Кровать,Шкаф, тумбочка-комод, стол, 2 стула, ковёр прикроватный, ковёр напольный,карниз	На период пребывания.

1.3.	Предоставление в пользование бытовой техники.	Телевизор, чайник, холодильник	На период пребывания.
1.4.	Оснащение жилых помещений специальными средствами и приспособлениями	Прикроватный столик, кресло-стул с санитарным оснащением, противопролежневая система, судно, мочеприёмник, боковое ограждение, поручни.	На период пребывания. На основании Карты реабилитации.
1.5.	Предоставление в пользование мягкого инвентаря.	Комплект постельного белья, тюль оконная,полотенце махровое,полотенце вафельное покрывало,матрас,подушка,одеяло	На период пребывания.
1.6.	Обеспечения санитарно-гигиеническими условиями.	Умывальник с пьедесталом, набор для туалетных принадлежностей, туалет, душ или ванная комната,	На период пребывания.
1.7.	Предоставление бытового обслуживания.	Смена постельного белья.	По мере необходимости, но не реже 1 раза в 7 дней.
		Уборка жилых помещений (влажное протирание поверхностей, мытье полов, проветривание).	Ежедневно
		Приём для стирки в прачечную личного белья Потребителя	По мере необходимости.

1.8.	Приготовление и подача питания по нормам учреждения.	Завтрак, обед, полдник, ужин	На период пребывания.
1.9	Наблюдение за состоянием здоровья	Измерение температуры тела	По мере необходимости.
		Измерение артериального давления, пульса	По мере необходимости.
		Осмотр на предмет выявления педикулеза и чесотки	1 раз в 9 дней.
		Проведение первичного медицинского осмотра	1 раз при поступлении
		Помощь в выполнении процедур, связанных с сохранением здоровья (прием лекарств, закапывание капель, натирания)	Ежедневно (при необходимости)
1.10.	Предоставление гигиенических услуг лицам, неспособным по состоянию здоровья самостоятельно выполнять их.	Питье, встать с постели, лечь в постель	По потребности
		Умывание, помощь в самостоятельном умывании, уход за полостью рта, причесывание, уход за ушами и носом, уход за глазами (промывание)	По потребности
		Гигиеническая обработка рук	4 раза в день, перед приятием пищи
		Гигиеническая	1 раз в

		обработка ног	неделю
		Сопровождение в туалет или высаживание на судно	По потребности
		Смена памперсов	До 3 раз в день
		Обтирание, подмывание, либо помощь в самостоятельном обтирании, подмывании	1 раз в день
		Купание, помощь в вытирании, одевание, помощь в одевании и сопровождении в постель	1 раз в 7 дней
		кормление	4 раза в день на период приема пищи
1.11.	Предоставление культурно-досуговой деятельности	-посещение культурно-досуговых мероприятий; -предоставление настольных игр (шашки, шахматы); -посещение библиотеки; -прослушивание радиопередач.	На период пребывания, согласно распорядку внутри учреждения.

2.6. Учреждение оборудовано системой видеонаблюдения и пожарной сигнализацией.

2.7. Условия учреждения позволяют предоставлять стационарное социальное обслуживание временного характера в учреждении и соответствуют требованиям Государственного стандарта, ГОСТ Р 52142-2003 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения».

3. Нормативные правовые документы, регламентирующие процесс предоставления платных социальных услуг временного характера в условиях стационарного социального обслуживания

Настоящий стандарт разработан в соответствии с:

Гражданским кодексом Российской Федерации

Федеральным законом от 02.08.1995 № 122-ФЗ «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов»;

Федеральным законом от 10.12.1995 № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации»;

Законом Ульяновской области от 04.10.2005 № 098-ЗО «О социальном обслуживании населения в Ульяновской области»;

Постановлением Правительства Ульяновской области от 28.02.2011 № 78-П «О предоставлении социальных услуг населению в Ульяновской области»;

Постановлением Министерства труда Российской Федерации № 12 от 15.02.2002 «Об утверждении методических рекомендаций по организации питания в государственных стационарных учреждениях социального обслуживания»;

Федеральным законом № 174-ФЗ от 03.11.20010г. «Об автономных учреждениях»;

Законом РФ «О защите прав потребителей» от 7.02.1992 г. № 2300-1;

и иными нормативными актами Российской Федерации.

Нормами среднесуточного набора продуктов для организации питания в государственных учреждениях (отделениях) социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов

Расчетом платы (цены ,тарифа) за оказание платной социальной услуги (выполнение работы) временного пребывания в условиях стационарного учреждения.

4. Требования к информации о предоставления услуги

4.1.При получении платных услуг временного пребывания в ОГАУСО ДИ в г. Димитровграде Заказчик и/или Потребитель вправе получить достоверную информацию:

- о наименовании учреждения, его местонахождении;
- о составе администрации учреждения;
- о режиме работы учреждения;
- о перечне видов стандартных платных услуг, предоставляемых учреждением с указанием их цены (прейскурант);
- об условиях, сроках, порядке предоставления платных услуг;
- о правах, обязанностях, ответственности Потребителя и/или Заказчика.

Предоставление информации осуществляется бесплатно в доступной форме.

4.2. Исполнитель обязан обеспечить наличие в предоставляемом жилом помещении информации о порядке временного пребывания в учреждении, правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами. Указанная информация должна доводиться до сведения Потребителя и/или Заказчика на русском языке.

5**. Требования к квалификации специалистов**

ПАРАМЕТР	ЗНАЧЕНИЕ, ИНАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА

ПАРАМЕТР	ЗНАЧЕНИЕ, ИНАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА
Укомплектованность штата	Штат учреждения , обеспечивающий функционирование стационара, укомплектован не менее чем на 92 % .
Образовательный уровень	Все медицинские работники дневного и ночного стационара имеют высшее или среднее медицинское образование
Переподготовка и повышение квалификации	Не реже одного раза в пять лет проводится повышение квалификации медицинских работников и административно-управленческого персонала .
Навыки работы с персональным компьютером	Административно-управленческий персонал является уверенными пользователями компьютерной техникой.

6. ХАРАКТЕРИСТИКА ИСПОЛЬЗУЕМЫХ МАТЕРИАЛЬНЫХ РЕСУРСОВ ПРИ ОКАЗАНИИ ПЛАТНОЙ УСЛУГИ ВРЕМЕННОГО ПРЕБЫВАНИЯ В УСЛОВИЯХ СТАЦИОНАРНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ

6.1

п/п №	НАИМЕНОВАНИЕ	ХАРАКТЕРИСТИКА
1	Шкаф угловой	Шкаф пенал для одежды двух створчатый + комод, материал ЛДСП, фасады МДФ
2	Стул	Металлический обшитый кожзаменителем
3	Кровать	Металлическая кровать односпальная с регулируемым подголовником, спинки прямые, в основании металлическая сетка с ячейкой 70х90 из проволоки д. 5 мм. Габариты: 1900х700
4	Стол прикроватный	Конструкция столика рассчитана на его применение над кроватью. Нижняя часть основания заходит под кровать, а верхняя часть со столешницей располагается над

		лежащим на кровати. Столик регулируется по высоте. Столешница допускает влажную дезинфекцию и местный нагрев. Габариты столешницы 400х750 мм. Габариты столика: длина 850, ширина 400, высота 700+300 (мм). Нагрузка на одно колесо до 50 кг. Масса-11 кг
5	Телевизор	Жидко-кристаллический
6	Антенна	Спутниковая
7	Холодильник	Whirlpool 903 AP, общий объем холодильника 80дм^3, полезный объём низкотемпературного отделения 6дм^3, температура в низкотемпературном отделении не выше -6 ˚С, высота 755 мм, ширина 505 мм, глубина 485 мм.
8	Чайник	электрический
9	Кресло-стул с санитарным оснащением	Кресло-туалет FS 692, метало пластиковый, со спинкой и подлокотниками
10	Матрац противоположный RC-202	Матрац применяется для профилактики и лечения пролежней у больных, находящихся длительное время на постельном режиме, позволяя сохранить нормальную трофику тканей. Противопролежневый эффект достигается путем регулярной (1 раз в 5 минут) смены давления матраца на тело (поочередной смены давления в различных секциях-ячейках матраца). Масса 1,6 кг. Размер 2000х900х63 мм. Сплошной матрац, ячеистый (130 ячеек). Смена давления в ячейках- в шахматном порядке. Имеет удлинения с обоих концов матраца, для подгиба.
11	Судно	Судно медицинское , полимерное.
12	Мочеприёмник	Емкость резервуара мочеприемника до 600 мл, тип размера N 2 - 30 mm. Высокая

		проходимость клапана лепестковой конструкции. Короткий путь эвакуированной мочи до резервуара, что обеспечивает свободный пассаж мочи, как в вертикальном, так и в горизонтальном положении пользователя. Конструкция клапана исключает обратный заброс мочи в мочевыводящие пути даже при переполнении резервуара.
13	Боковое ограждение	Металлическое
14	Матрац	Матрац для кровати серии К.М. полиуретановый, плотность 35 единиц, с чехлом из медицинской ткани на молнии, толщина 100 мм. 1900х700
15	Подушка	синтипоновая
16	Одеяло	синтипоновое
17	Покрывало	гобеленовое
18	Комплект постельного белья	Простыня 1,5сп. ГОСТ бязь набивной рисунок. Пододеяльник 1,5сп. ГОСТ бязь набивной рисунок. Наволочка 70*70 ГОСТ бязь набивной рисунок.
19	Тюль	Капроновая
20	Полотенце махровое	Полотенце махровое размер 35х70.
21	Полотенце вафельное	Полотенце вафельное размер 40-80, плотность 170 г/м2
22	Карниз	пластмассовый
23	Набор для ванной	Зеркало с пластмассовой полкой
24	Умывальник с пьедесталом	керамический

7.Порядок оказания услуги временного характера в стационарном учреждении.

7.1 Прием на обслуживание в Учреждение

7.1.1 Прием граждан на обслуживание производится с 9.00 до 17.00 часов по рабочим дням.

7.1.2 **Место ожидания** приема граждан в Учреждение должно соответствовать санитарно-эпидемиологическим нормативам, предусмотренным для общественных помещений. В нем должны быть предусмотрены сидячие места для посетителей, обеспечен свободный доступ в санитарно-бытовые помещения, обеспечены необходимые условия для оформления документов (стол, ручка, бумага, образцы документов), а также для получения информации в соответствии с требованиями раздела 4 настоящего Государственного стандарта.

7.1.3 Зачисление на временное пребывание в условиях стационара производится на основании письменного заявления гражданина пожилого возраста или инвалида (далее – заявитель) или законного представителя заявителя.

К заявлению заявитель (его законный представитель) прилагает:

- заявление об оказании платных социальных услуг;
- документ, удостоверяющий личность;
- страховое пенсионное удостоверение;
- договор об оказании платных социальных услуг,временного пребывания ;
- справа МСЭ (для инвалидов)
- согласие на обработку персональных данных;
- квитанция об оплате услуг временного пребывания.
- иные документы,связанные с предоставлением услуги;
- кровь ЭДС -10 дней
- анализ на диз.группу (дизентерию10 дней)
- результат флюорографического (R-логического) обследования с описанием - 6 месяцев;

В Учреждение на каждого поступающего формируется **личное дело и история болезни клиента Учреждения.**

- В личном деле хранятся:
- заявление об оказании платных социальных услуг
- страховое пенсионное удостоверение;
- договор об оказании платных социальных услуг,временного пребывания ;
- справка МСЭ (для инвалидов);
- согласие на обработку персональных данных;
- квитанция об оплате услуг временного пребывания.
- иные документы, связанные с предоставлением услуги;

7.1.4. К истории болезни приобщается медицинская карта с результатами анализов, амбулаторная карта, поступившая из медицинского учреждения, и все медицинские документы со времени нахождения клиента в доме – интернате:

-справка лечебно-профилактического учреждения о состоянии здоровья, с приложением результатов обследования:

-Кровь ЭДС -10 дней

-анализ на диз.группу (дизентерию10 дней)

-результат флюорографического (R-логического) обследования с описанием и снимком- 6 месяцев;

- анализ на дифтерию (10 дней)

7.1.5. Личное дело формируется и хранится у должностного лица учреждения, назначенного приказом директора на хранение и обработку данных Потребителя. При поступлении Потребителя должностное лицо, отвечающее за временное пребывание проверяет наличие и подлинность предоставленных документов, знакомит под роспись Потребителя с Правилами внутреннего распорядка учреждения и правилами противопожарной безопасности. Затем провожает Потребителя в предназначенное ему жилое помещение. При приеме в Учреждение производится **регистрация** вновь поступающих Потребителей в специальном журнале, медицинский осмотр, санитарная обработка

7.1.6. Приём Потребителя производится специально назначенным должностным лицом Учреждения совместно с медицинским работником.

7.1.7.При приеме в Учреждение Потребитель должен быть **ознакомлен** с Правилами внутреннего распорядка. Инструктаж проводится уполномоченным должностным лицом.

7.2. Порядок оплаты платных услуг

7.2.1. Размер платы за стационарное социальное обслуживание определяется посуточно как средняя стоимость содержания одного Потребителя с учётом утверждённых в установленном порядке расходов на текущее содержание гражданина в данном стационарном учреждении и не может превышать 500 рублей в сутки.

7.2.2. Заказчик и/или Потребитель оплачивает услуги стандартного временного пребывания в полном объеме, согласно заключенного договора в порядке безналичного расчета на счет учреждения, указанный в договоре, либо в наличной форме денежными средствами в кассу учреждения.

7.2.3. Плата взимается в соответствии с единым расчетным часом- с 12 часов текущих суток по местному времени. При размещении до расчетного часа (с 0 до 12 часов) плата за пребывание не взимается

7.2.4. Возможна оплата за месяц вперед.

7. 3. Режим пребывания в Учреждении:

7.3.1. Потребителям должна быть обеспечена возможность беспрепятственного **приёма посетителей** как в выходные и праздничные дни, так и в рабочие дни в дневное и вечернее время.

7.3.2.Посещение Учреждений посторонними лицами с 22.00 часов до 9.00 часов запрещается.

7.3.3. В спальных помещениях Учреждения и прилегающей к ним территории в часы послеобеденного и ночного отдыха должна соблюдаться **тишина**.

7.3.4. Покой Потребителей не должен нарушаться пением, громкими разговорами, включенными радиоприемниками и телевизорами, игрой на музыкальных инструментах.

7.4. Выписка из Учреждения

Выписка Потребителей из Учреждения производится:

7.4.1. По окончании срока действия договора платного социального обслуживания временного характера;

7.4.2. По личному письменному заявлению Потребителя (его законного представителя/ родственника);

7.4.3. По вступившему в законную силу решению (приговору) суда;

7.4.4. В случае обнаружения в процессе пребывания медицинских противопоказаний для дальнейшего нахождения в Учреждении;

7.4.5. В случае досрочного расторжения договора платного социального обслуживания временного характера при систематическом нарушении условий договора и неисполнении обязанностей по нему, нарушении правил пребывания и правил противопожарной безопасности.

7.5 Обязанности и ответственность Потребителей услуг.

Потребитель обязан:

7.5.1.Соблюдать правила внутреннего распорядка Учреждения, правила противопожарной безопасности, а также бережно относиться к имуществу и оборудованию Учреждения (в частности, соблюдать инструкции по пользованию бытовыми электроприборами), соблюдать чистоту в комнатах и местах общего пользования, информировать администрацию Учреждения об утере или пропаже имущества и оборудования Учреждения. Стоимость умышленно испорченного или утраченного (проданного) имущества, принадлежащего Учреждению, взыскивается с Заказчика (Потребителя) при наличии вины Потребителя вследствие умысла, неосторожности или халатности, в соответствии с действующим законодательством.

7.5.2. Экономно расходовать электроэнергию, газ и воду;

7.5.3. Соблюдать общепринятые правила поведения, вежливость и корректность в общении друг с другом и персоналом Учреждения;

7.5.4. Оплачивать платные услуги в полном объеме, согласно заключенного договора по безналичному расчету на счет учреждения, указанный в договоре, либо в наличной форме денежными средствами в кассу учреждения.

7.6. Потребителю запрещается:

7.6.1.Хранить в комнатах легковоспламеняющиеся материалы, скоропортящиеся продукты, готовить пищу, распивать спиртные напитки, употреблять наркотические вещества и химические суррогаты, вызывающие

токсикоманию и отравление; играть в азартные игры; переносить инвентарь и имущество из одной комнаты в другую, ложиться в постель в верхней одежде; пользоваться керосинками, керогазами, газовыми и электрическими приборами;

7.6.2. Курить в неразрешенных местах;

7.6.3. Появляться в нетрезвом состоянии и состоянии, оскорбляющем честь и достоинство граждан, потреблять и хранить спиртные напитки, пиво и напитки, изготавливаемые на его основе, а также наркотические вещества;

7.6.4 Совершать любые действия, создающие повышенный шум и вибрацию, нарушающие нормальные условия проживания другим проживающим. С 22.00 до 7.00 часов пользование телевизорами, радиоприемниками, магнитофонами и другими громкоговорящими устройствами допускается лишь при условии уменьшения слышимости до степени, не нарушающей покоя проживающих.

7.6.5 Заказчик и/или Потребитель, находясь на круглосуточном временном пребывании в условиях стационарного учреждения, обязан соблюдать правила внутреннего распорядка и правила пожарной безопасности, установленные в ОГАУСО ДИ в г. Димитровграде.

7. 7. Ответственность Потребителей

7.7.1. Лица, совершившие противоправные действия, привлекаются к административной и уголовной ответственности в установленном законом РФ порядке.

7.7.2. За нарушение правил внутреннего распорядка Учреждения к Потребителю могут быть применены такие дисциплинарные взыскания как замечание, выговор, которые впоследствии могут послужить основанием досрочного расторжения договора социального обслуживания и имущественных санкций по нему .

7. 8. Бронирование мест

7.8.1. После получения согласия директора учреждения Заказчик и (или) Потребитель вправе заключать договор на бронирование мест в учреждении на временное пребывание путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющий достоверно установить, что заявка исходит от Заказчика (Потребителя).

7.8.2. В случае опоздания Заказчика (Потребителя) с него взимается кроме платы за бронирование также плата за фактический простой жилого помещения, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется. В случае отказа заказчика (Потребителя) оплатить бронь, его размещение в учреждении производится в порядке общей очередности.

8. Перечень оснований для отказа в предоставлении платной услуги временного пребывания в ОГАУСО ДИ в г. Димитровграде

8.1. Исполнитель вправе отказать в предоставлении платной услуги временного пребывания:

8.1.1. В случае систематического не внесения Заказчиком в установленный настоящим Договором срок платы за стационарное обслуживание, а также за нарушение правил проживания в Учреждении, правил пожарной безопасности;

8.1.2. Наличие медицинских противопоказаний у Потребителя: инфекционных заболеваний, туберкулеза, дифтерии согласно медицинской справки о здоровье.

8.1.3. Сокрытия или представления Заказчиком или Потребителем заведомо ложной информации, влияющей на определение индивидуальной нуждаемости в предоставлении платной услуги или на условия предоставления платной услуги.

9.Порядок обжалования решений, действий (бездействий) должностных лиц учреждения стационарного социального обслуживания в процессе предоставления платных социальных услуг временного характера

9.1. Потребитель услуги (законный представитель потребителя услуги) имеет право на письменное или устное обжалование действия (бездействия) любого должностного лица, работника стационарного учреждения, рассмотрение жалобы и получение официального ответа руководства стационарного учреждения или вышестоящей организации.

9.2. Претензия по качеству оказываемых услуг, их объемам и срокам оказания может быть предъявлена в форме письменного или устного обращения в день возникновения оснований для обжалования.

9.3. Письменное обращение может быть направлено средствами почтовой и (или) факсимильной и (или) электронной связи, либо оставлено в Книге жалоб и предложений.

9.4. В обращении, направленном в письменной форме потребитель услуги (законный представитель потребителя услуги) должен указать:

- наименование учреждения;
- должность, фамилию, имя, отчество работника учреждения, решение, действие (бездействие) которого обжалуется;
- фамилия, имя, отчество Заказчика (Потребителя);
- свой почтовый и (или) электронный адрес, по которому будет информирован о результатах рассмотрения жалобы;
- предмет обращения;
- обстоятельства, на основании которых Заказчик (Потребитель) считает, что нарушены его права и (или) законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-то обязанность;
- личная подпись Заказчика (Потребителя) и дата.

В подтверждение своих доводов Заказчик (Потребитель) вправе приложить к обращению документы, иные материалы, связанные с

обжалованием решений, действий (бездействия) работника Учреждения, либо их копии.

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

9.10. Поступившая в стационарное учреждение жалоба регистрируется в Журнале учета обращений граждан и ее содержание заносится в личное дело Потребителя.

9.10. В случае, если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия Заказчика (Потребителя) дается устно в ходе личного приема, о чём делается запись в личном деле Потребителя.

9.8. По результатам рассмотрения жалобы, поступившей в учреждение, проводятся проверочные действия, по результатам которых директор учреждения принимает решение об удовлетворении (признании неправомерным действия (бездействия), решения, либо об отказе в удовлетворении жалобы.

9.9 Срок рассмотрения письменной жалобы не должен превышать 30 календарных дней. Если для рассмотрения обращения необходимо истребование дополнительных материалов, проведения дополнительной проверки, либо принятие иных мер, указанный срок продлевается не более чем на 30 календарных дней, о чем Заказчику (Потребителю) 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 директором учреждения.

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

-обращение не соответствует требованиям, указанным в п.9.2. Настоящего стандарта;

-в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью, в отношении учреждения или его сотрудников, а также членов их семей;

-текст обращения не поддается прочтению;

-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.

9.11. Если в результате рассмотрения обращение будет признано обоснованным, то принимается решение об устранении нарушений, связанных с предоставлением платной социальной услуги временного пребывания, и применении мер ответственности к работнику учреждения, допустившему нарушения в ходе предоставления платной услуги временного пребывания, повлекшие за собой жалобу Заказчика (Потребителя).

9.12. Применение мер ответственности к работнику учреждения осуществляется директором учреждения.

9.13. Информирование потребителя (его законного представителя) о результатах рассмотрения и разрешения жалобы осуществляется в письменной форме и (или) в электронном виде.

9.14. Потребитель услуги имеет право обжаловать действия (бездействие) любого должностного лица, работника учреждения и решения руководства учреждения или вышестоящей организации в судебном порядке.

10. **Документальное сопровождение**

- заявления Потребителя (его законного представителя) и/или Заказчика (приложение № 1);
- Договор (приложение № 2)
-Согласие на обработку персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 26.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;(приложение№3)
- Квитанция об оплате услуг временного пребывания.(приложение № 4)