



ПРАВИТЕЛЬСТВО ИВАНОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

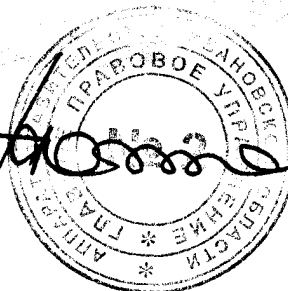
от 02.06.2010 № 182 -п
г. Иваново

Об утверждении стандартов качества государственных услуг Ивановской области в сфере социальной защиты населения

В соответствии с Законом Ивановской области от 17.06.2008 № 60-ОЗ «О стандартах качества государственных услуг Ивановской области», постановлением Правительства Ивановской области от 03.03.2010 № 38-п «Об утверждении Порядка разработки, принятия и применения стандартов качества государственных услуг Ивановской области» Правительство Ивановской области **п о с т а н о в л я е т:**

Утвердить стандарты качества государственных услуг Ивановской области в сфере социальной защиты населения согласно приложениям 1 - 24 к настоящему постановлению.

**Исполняющий обязанности
Председателя Правительства
Ивановской области**



П.А. Коньков

Стандарт
качества государственной услуги Ивановской области
«Организация предоставления компенсационных выплат гражданам,
которым причинен ущерб на финансовом и фондовом рынках
Ивановской области»

I. Общие положения

Настоящее приложение устанавливает стандарт качества государственной услуги Ивановской области «Организация предоставления компенсационных выплат гражданам, которым причинен ущерб на финансовом и фондовом рынках Ивановской области» (далее – государственная услуга).

Оказание государственной услуги предусматривает оказание помощи в сборе, проверке и направлении в Федеральный общественно-государственный фонд по защите прав вкладчиков и акционеров (далее – Фонд) документов для выплаты гражданам, которым причинен ущерб на финансовом и фондовом рынках, а также выплату денежных средств путем перечисления на лицевые счета таких граждан в кредитных организациях (далее – компенсационные выплаты).

Государственная услуга оказывается исполнительным органом государственной власти Ивановской области, ответственным за организацию оказания государственной услуги (далее – администратор государственной услуги).

Финансовое обеспечение оказания государственной услуги является расходным обязательством Ивановской области, за исключением расходов по выплачиваемым компенсационным выплатам, банковских и почтовых расходов, связанных с оказанием государственной услуги, финансируемых Фондом.

II. Порядок получения доступа к государственной услуге

Получателями государственной услуги являются граждане, проживающие в Ивановской области, которым организациями или физическими лицами, включенными в реестр юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, нарушивших правовые акты, регулирующие деятельность на финансовом и фондовом рынках Российской Федерации, причинен ущерб в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения своих обязательств.

Оказание государственной услуги осуществляется бесплатно.

Государственная услуга предоставляется по личному обращению получателя государственной услуги (или его законного представителя) к администратору государственной услуги. Время обращения за государственной

услугой может быть предварительно согласовано по телефону или при личном обращении.

При обращении необходимо представить заявление об оказании государственной услуги. Форма заявления и перечень предоставляемых вместе с ним документов устанавливаются Фондом.

В приеме заявления на назначение компенсационной выплаты отказывается в следующих случаях:

- указание в заявлении несоответствующей представленным документам информации;
- непредставление документов, подтверждающих факт причинения ущерба на финансовом и фондовом рынках.

После проверки данных, указанных в заявлении, и представленных документов получатель государственной услуги устно уведомляется о порядке рассмотрения его заявления и принятия решения о предоставлении компенсационной выплаты, а также о номере телефона, по которому можно узнать о принятом решении.

Администратор государственной услуги публикует в средствах массовой информации сведения о начале регистрации граждан на получение компенсационной выплаты после получения информации из Фонда и письменно уведомляет вкладчиков о перечислении на их лицевые счета причитающихся им денежных средств.

В оказании государственной услуги отказывается в случаях и на основаниях, установленных Фондом. Отказ в назначении компенсационной выплаты может быть обжалован в порядке, предусмотренном законодательством.

III. Требования к качеству обслуживания и (или) к результатам оказания государственной услуги

Качественное оказание государственной услуги предполагает:

- своевременность приема получателей государственной услуги;
- предоставление консультационной помощи о процессе (порядке) оказания государственной услуги и оказание содействия получателям в процессе ее оказания;
- соответствие сроков и размеров предоставляемых компенсационных выплат требованиям, установленным Фондом;
- соблюдение конфиденциальности факта обращения за государственной услугой, а также личных данных обратившихся за государственной услугой лиц;
- соответствие прилегающей территории, зданий, помещений и оборудования, связанных с оказанием государственной услуги, строительным, санитарно-гигиеническим, пожарным нормам и требованиям, установленным действующим законодательством, к зданиям и помещениям общественных учреждений;
- обеспечение охраны общественного порядка и пожарной безопасности в зданиях и помещениях, связанных с оказанием государственной услуги.

Прием получателей государственной услуги, представляющих заявление на назначение компенсационной выплаты, осуществляется в течение 40 минут с момента их обращения. При невозможности принять получателя государственной услуги в указанный срок назначается иное время (дата) его обращения. Вновь назначенное время (дата) обращения назначается с согласия получателя государственной услуги.

Прием получателей государственной услуги, предварительно согласовавших время обращения, осуществляется в соответствии с установленным при предварительном обращении временем.

Получателям государственной услуги предоставляется право на получение консультаций (включая консультации по телефону) по вопросам оказания государственной услуги. Оказание таких консультаций осуществляется на протяжении всего времени работы администратора государственной услуги. Не допускается ограничивать число таких консультаций или устанавливать их периодичность для отдельных лиц.

По требованию получателя государственной услуги сотрудниками администратора государственной услуги оказывается содействие в заполнении заявления на предоставление государственной услуги.

Выплата денежных средств осуществляется в полном объеме, в соответствии с установленным при назначении компенсационной выплаты размером и в сроки, установленные Фондом. Предоставление компенсационных выплат осуществляется путем перечисления на лицевые счета граждан, открытые в кредитных организациях.

Сведения о получателе государственной услуги, которые стали известны во время ее оказания, в том числе сведения о факте обращения за государственной услугой, материальном положении получателя государственной услуги, его доходах, составе его семьи, а также личные сведения о получателях государственной услуги, находящиеся в информационных базах данных (реестрах), не подлежат разглашению, за исключением случаев, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

При оказании государственной услуги по отношению к ее получателям не допускаются ограничения прав человека, установленных действующим законодательством, а также действия (бездействие), унижающие их человеческое достоинство.

Прилегающая к зданию, в котором оказывается услуга, территория оборудуется системами наружного освещения, асфальтовыми или брусчатыми тротуарами (дорожками), соединяющими входы и выходы с территории со входом в здание. Содержание прилегающей территории соответствует требованиям, установленным санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами для прилегающих территорий общественных учреждений. На территории отсутствует строительный и бытовой мусор. В зимнее время места прохода (подъезда) в здание очищены от снега и льда.

Помещения общего пользования, используемые при оказании государственной услуги, соответствуют требованиям, установленным

строительными нормами и правилами для зданий общественных учреждений, а также требованиям пожарной безопасности. Указанные помещения оборудуются:

- источниками естественного и искусственного освещения (уровень освещенности в темное время суток составляет не менее значений, установленных санитарными нормами и правилами для искусственного освещения помещений зданий общественных учреждений);

- системами отопления и вентиляции (температурный режим внутри такого помещения соответствует требованиям, установленным санитарными нормами и правилами эксплуатации зданий общественных учреждений);

- противопожарными системами и оборудованием.

В кабинете, где осуществляется прием получателей государственной услуги, оборудуется место для заполнения заявлений на предоставление компенсационной выплаты. Такое место обеспечивается письменными принадлежностями, бланками и образцами заполнения заявлений.

Санитарное содержание зданий и помещений, в которых происходит оказание государственной услуги, соответствует нормам и требованиям, установленным санитарно-эпидемиологическим законодательством. Предметы и оборудование отвечают санитарным требованиям, установленным действующим законодательством Российской Федерации. В указанных помещениях не должно находиться оборудование, не связанное с процессом оказания государственной услуги или обеспечения условий пребывания посетителей.

При обнаружении случаев физического насилия, моральных оскорблений по отношению к получателям государственной услуги незамедлительно организуется вызов сотрудников правоохранительных органов. В случае возникновения чрезвычайной ситуации обеспечивается эвакуация всех посетителей.

Учет мнения получателей государственной услуги относительно исполнения требований к качеству обслуживания и (или) результатам оказания государственной услуги осуществляется посредством мониторинга отзывов и предложений получателей государственной услуги, направленных в письменном виде администратору, ответственному за организацию государственной услуги, либо размещенных на официальном сайте администратора государственной услуги.

Получение своевременной, полной и достоверной информации о государственной услуге и порядке ее оказания обеспечивается посредством освещения в СМИ, на официальном сайте администратора государственной услуги, обратной связи с получателями услуг и др.

Досудебное обжалование нарушений стандарта качества государственной услуги осуществляется в порядке, установленном Правительством Ивановской области.

**Стандарт
качества государственной услуги «Организация дополнительного
пенсионного обеспечения отдельных категорий граждан»**

I. Общие положения

Настоящее приложение устанавливает стандарт качества государственной услуги Ивановской области «Организация дополнительного пенсионного обеспечения отдельных категорий граждан» (далее – государственная услуга).

Оказание государственной услуги предусматривает предоставление отдельным категориям населения Ивановской области дополнительного пенсионного обеспечения, установленного в соответствии с законодательством Ивановской области, в форме ежемесячных денежных выплат, путем перечисления денежных средств на лицевые счета граждан, открытые в кредитных организациях, либо через отделения почтовой связи (далее – дополнительное пенсионное обеспечение).

Виды дополнительного пенсионного обеспечения, его размер и сроки устанавливаются законодательством Ивановской области.

Администратором государственной услуги является исполнительный орган государственной власти Ивановской области, ответственный за организацию оказания государственной услуги (далее – администратор государственной услуги).

Государственная услуга оказывается администратором государственной услуги или подведомственными ему территориальными органами (далее – организации, оказывающие государственную услугу).

Финансовое обеспечение оказания государственной услуги является расходным обязательством Ивановской области.

II. Порядок получения доступа к государственной услуге

Получателями государственной услуги являются отдельные категории населения Ивановской области, имеющие право на получение дополнительного пенсионного обеспечения, установленного действующим законодательством Ивановской области. Оказание государственной услуги осуществляется бесплатно.

Назначение дополнительного пенсионного обеспечения и его предоставление осуществляется в порядке и в сроки, установленные нормативными правовыми актами Ивановской области.

III. Требования к качеству обслуживания и (или) к результатам оказания государственной услуги

Качественное оказание государственной услуги предполагает:

- своевременность приема получателей государственной услуги (либо их представителей);
- предоставление консультационной помощи о процессе (порядке) оказания государственной услуги и оказание содействия получателям (либо их представителям) в процессе ее оказания;
- соответствие сроков и размеров предоставляемого дополнительного пенсионного обеспечения требованиям, установленным нормативными правовыми актами Ивановской области;
- соблюдение конфиденциальности факта обращения за государственной услугой, а также личных данных обратившихся за государственной услугой лиц;
- соответствие прилегающей территории, зданий, помещений и оборудования, связанных с оказанием государственной услуги, строительным, санитарно-гигиеническим, нормам пожарной безопасности и требованиям, установленным действующим законодательством, к зданиям и помещениям общественных учреждений;
- обеспечение охраны общественного порядка и пожарной безопасности в зданиях и помещениях, связанных с оказанием государственной услуги.

Прием получателей государственной услуги (либо их представителей), представляющих заявление на назначение дополнительного пенсионного обеспечения, осуществляется в течение 40 минут с момента их обращения. При невозможности принять получателя государственной услуги (либо его представителя) в указанный срок назначается иное время (дата) его обращения. Вновь назначенное время (дата) обращения назначается с согласия получателя государственной услуги (либо его представителя).

Прием получателей государственной услуги (либо их представителей), предварительно согласовавших время обращения, осуществляется в соответствии с установленным при предварительном обращении временем.

Получателям государственной услуги (либо их представителям) предоставляется право на получение консультаций (включая консультации по телефону) по вопросам оказания государственной услуги. Оказание таких консультаций осуществляется на протяжении всего времени работы администратора государственной услуги. Не допускается ограничивать число таких консультаций или устанавливать их периодичность для отдельных лиц.

По требованию получателей государственной услуги (либо их представителей) сотрудниками администратора государственной услуги оказывается содействие в заполнении заявления на предоставление государственной услуги.

Выплата денежных средств осуществляется в полном объеме, в соответствии с установленным при назначении дополнительного пенсионного обеспечения размером и в сроки, установленные нормативными правовыми

актами Ивановской области. Предоставление дополнительного пенсионного обеспечения осуществляется через отделения почтовой связи либо путем перечисления на лицевые счета граждан, открытые в кредитных организациях, по согласованию с получателем государственной услуги (либо его представителем).

Сведения о получателе государственной услуги, которые стали известны во время ее оказания, в том числе сведения о факте обращения за государственной услугой, материальном положении получателя государственной услуги, его доходах, составе его семьи, а также личные сведения о получателях государственной услуги, находящиеся в информационных базах данных (реестрах), не подлежат разглашению, за исключением случаев, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

При оказании государственной услуги по отношению к ее получателям (либо их представителям) не допускаются ограничения прав человека, установленных действующим законодательством, а также действия (бездействие), унижающие их человеческое достоинство.

Прилегающая к зданию, в котором оказывается государственная услуга, территория оборудуется системами наружного освещения, асфальтовыми или брусчатыми тротуарами (дорожками), соединяющими входы и выходы с территории со входом в здание. Содержание прилегающей территории соответствует требованиям, установленным санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами для прилегающих территорий общественных учреждений. На территории отсутствует строительный и бытовой мусор. В зимнее время места прохода (подъезда) в здание очищены от снега и льда.

Помещения общего пользования, используемые при оказании государственной услуги, соответствуют требованиям, установленным строительными нормами и правилами для зданий общественных учреждений, а также требованиям пожарной безопасности. Указанные помещения оборудуются:

- источниками естественного и искусственного освещения (уровень освещенности в темное время суток составляет не менее значений, установленных санитарными нормами и правилами для искусственного освещения помещений зданий общественных учреждений);

- системами отопления и вентиляции (температурный режим внутри такого помещения соответствует требованиям, установленным санитарными нормами и правилами эксплуатации зданий общественных учреждений);

- противопожарными системами и оборудованием.

Санитарное содержание зданий и помещений, в которых происходит оказание государственной услуги, соответствует нормам и требованиям, установленным санитарно-эпидемиологическим законодательством. Предметы и оборудование отвечают санитарным требованиям, установленным действующим законодательством Российской Федерации. В указанных помещениях не должно находиться оборудование, не связанное с процессом

4

оказания государственной услуги или обеспечения условий пребывания посетителей.

При обнаружении случаев физического насилия, моральных оскорблений по отношению к получателям государственной услуги (либо их представителям) незамедлительно организуется вызов сотрудников правоохранительных органов. В случае возникновения чрезвычайной ситуации обеспечивается эвакуация всех посетителей.

Учет мнения получателей государственной услуги относительно исполнения требований к качеству обслуживания и (или) результатам оказания государственной услуги осуществляется посредством мониторинга отзывов и предложений получателей государственной услуги, направленных в письменном виде администратору, ответственному за организацию государственной услуги, либо размещенных на официальном сайте администратора государственной услуги.

Получение своевременной, полной и достоверной информации о государственной услуге и порядке ее оказания обеспечивается посредством освещения на официальном сайте администратора государственной услуги, обратной связи с получателями услуг и др.

Досудебное обжалование нарушений стандарта качества государственной услуги осуществляется в порядке, установленном Правительством Ивановской области.

**Стандарт
качества государственной услуги Ивановской области
«Погребение отдельных категорий умерших (которые не работали
и не являлись пенсионерами, а также детей, родившихся мертвыми по
истечении 196 дней беременности) при отсутствии лиц, взявших
на себя обязательства по погребению»**

I. Общие положения

Настоящее приложение устанавливает стандарт качества государственной услуги Ивановской области «Погребение отдельных категорий умерших (которые не работали и не являлись пенсионерами, а также детей, родившихся мертвыми по истечении 196 дней беременности) при отсутствии лиц, взявших на себя обязательства по погребению» (далее - государственная услуга).

Оказание государственной услуги предусматривает предоставление возмещения специализированным службам по вопросам похоронного дела, создаваемым органами местного самоуправления, взявшим на себя обязательства по погребению умерших, которые не подлежали обязательному социальному страхованию на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством на день смерти и не являлись пенсионерами, а также в случае рождения мертвого ребенка по истечении 196 дней беременности, по погребению умерших, личность которых не установлена и они не востребованы из морга, стоимости услуг по погребению (далее - возмещение). Размер возмещения устанавливается в соответствии с порядком, определенным действующим законодательством Российской Федерации.

Администратором государственной услуги является исполнительный орган государственной власти Ивановской области, ответственный за оказание государственной услуги, установленный нормативным правовым актом Правительства Ивановской области (далее - администратор государственной услуги).

Государственная услуга оказывается территориальными исполнительными органами государственной власти Ивановской области по социальной защите населения (далее - территориальные органы социальной защиты населения).

Финансовое обеспечение оказания государственной услуги является расходным обязательством Ивановской области.

II. Порядок получения доступа к государственной услуге

Получателями государственной услуги являются специализированные службы по вопросам похоронного дела, создаваемые органами местного самоуправления, взявшие на себя обязательства по погребению умерших, которые не подлежали обязательному социальному страхованию на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством на день смерти и не являлись пенсионерами, а также в случае рождения мертвого ребенка по истечении 196 дней беременности, по погребению умерших, личность которых не установлена и они не востребованы из морга (далее - специализированные службы).

Для оказания государственной услуги между территориальным органом социальной защиты населения и специализированной службой заключается договор о возмещении стоимости услуг по погребению.

Для заключения договора руководителем либо уполномоченными им сотрудниками специализированной службы представляются следующие документы:

- письменное обращение о заключении договора о возмещении стоимости услуг по погребению;
- копии решения органов местного самоуправления о создании специализированной службы и учредительных документов специализированной службы, которые заверяются:
 - органами местного самоуправления,
 - в нотариальном порядке,
 - территориальными органами социальной защиты населения (с представлением оригиналов документов).

Рассмотрение документов и заключение договора осуществляются в течение 30 дней с момента подачи письменного обращения. В заключении договора о возмещении стоимости услуг по погребению отказывается в случае непредставления указанных документов.

В договоре указываются размер возмещения на каждого умершего, перечень гарантированных услуг по погребению, перечень документов, подтверждающих статус погребенных лиц, а также порядок и сроки (периодичность) перечисления средств на счет специализированной службы.

Для предоставления возмещения специализированные службы, заключившие договор, не позднее 10 числа месяца, следующего за отчетным, представляют территориальному органу социальной защиты населения список погребенных умерших, а также:

- справку о смерти, выданную органами записи актов гражданского состояния;
- справку о рождении, выданную органами записи актов гражданского состояния, в случае рождения мертвого ребенка по истечении 196 дней беременности;
- документ, подтверждающий, что умерший на день смерти не подлежал обязательному социальному страхованию на случай временной

нетрудоспособности и в связи с материнством на день смерти (трудовую книжку, справку органа службы занятости, справку, подтверждающую отсутствие уплаты умершим страховых взносов в Фонд социального страхования Российской Федерации, справку об освобождении из мест лишения свободы);

- справку о том, что личность умершего не установлена, выданную органами внутренних дел;

- справку, что умерший не востребован из морга для погребения, выданную бюро судебно-медицинской экспертизы;

- расчет расходов на фактически выполненные погребения (калькуляция на погребение);

- счет-фактуру на оплату услуг по погребению.

В оказании государственной услуги отказывается в случае непредставления указанных в настоящем разделе документов или обращения за возмещением указанной услуги позднее шести месяцев со дня погребения.

III. Требования к качеству обслуживания и (или) к результатам оказания государственной услуги

Качественное оказание государственной услуги предполагает:

- своевременность приема сотрудников специализированных служб;

- соответствие размеров предоставляемого возмещения требованиям, установленным нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ивановской области;

- соответствие сроков перечисления денежных средств требованиям, установленным законодательством Российской Федерации;

- предоставление консультативной помощи по вопросам оказания государственной услуги;

- получение своевременной, полной и достоверной информации о государственной услуге и порядке ее оказания посредством освещения в СМИ, на официальном сайте администратора государственной услуги, обратной связи с получателями услуг и др.

Назначение территориальными органами социальной защиты населения времени приема сотрудников специализированных служб по вопросам оказания государственной услуги осуществляется по согласованию с указанными сотрудниками. Согласование осуществляется по телефону или личному обращению. Назначенное время приема не может приводить к нарушению сроков подачи документов на предоставление возмещения.

Прием представителей специализированных служб осуществляется в соответствии с установленным при предварительном согласовании временем.

Перечисление денежных средств осуществляется в полном объеме, в соответствии с размером и в порядке, которые определены статьей 9 Федерального закона «О погребении и похоронном деле».

Срок перечисления денежных средств не должен превышать срока, установленного действующим законодательством Российской Федерации.

Сотрудникам специализированных служб предоставляется право на получение консультаций (включая консультации по телефону) о порядке подачи и рассмотрения документов о заключении договора о возмещении стоимости услуг по погребению, а также информации о сроках предоставления возмещения. Не допускается ограничивать число таких консультаций или устанавливать их периодичность для отдельных лиц.

Учет мнения получателей государственной услуги относительно исполнения требований к качеству обслуживания и (или) результатам оказания государственной услуги осуществляется посредством мониторинга отзывов и предложений получателей государственной услуги, направленных в письменном виде администратору, ответственному за организацию государственной услуги, либо размещенных на официальном сайте администратора государственной услуги.

Досудебное обжалование нарушений стандарта качества государственной услуги осуществляется в порядке, установленном Правительством Ивановской области.

**Стандарт
качества государственной услуги Ивановской области
«Организация социальной работы с семьями и детьми»**

I. Общие положения

Настоящее приложение устанавливает стандарт качества государственной услуги Ивановской области «Организация социальной работы с семьями и детьми» (далее - государственная услуга).

Оказание государственной услуги предусматривает:

- предоставление консультаций по вопросам оказания психотерапевтической, психологической, юридической и социальной помощи;
- осуществление индивидуальной психологической диагностики лиц, обратившихся за государственной услугой;
- проведение коррекционно-реабилитационных занятий с семьями и детьми, включая семьи, в которых есть дети, имеющие нарушения в поведении и (или) нарушения психологического развития;
- выявление и социальное наблюдение (социальный патронаж) за семьями и детьми, находящимися в социально опасном положении.

Администратором государственной услуги является исполнительный орган государственной власти Ивановской области, ответственный за организацию оказания государственной услуги, установленный нормативным правовым актом Правительства Ивановской области (далее - администратор государственной услуги).

Государственная услуга оказывается областными государственными учреждениями социального обслуживания Ивановской области (далее - учреждение).

Финансовое обеспечение оказания государственной услуги является расходным обязательством Ивановской области.

II. Порядок получения доступа к государственной услуге

Получателями государственной услуги являются физические лица независимо от места проживания (регистрации). Государственная услуга оказывается на бесплатной основе.

Для предоставления государственной услуги необходимо обратиться в учреждение, оказывающее государственную услугу.

При обращении получателей государственной услуги для проведения психологической диагностики и коррекционно-реабилитационных занятий им предоставляется информация о содержании курса и расписании занятий,

проводимых групповых консультациях и занятиях, посещение которых им рекомендуется.

В оказании государственной услуги не может быть отказано.

III. Требования к качеству обслуживания и (или) к результатам оказания государственной услуги

Качественное оказание государственной услуги предполагает:

- своевременность приема получателей государственной услуги;
- проведение занятий (тренингов) в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством;
- соблюдение прав получателей государственной услуги, установленных действующим законодательством;
- соблюдение действующего законодательства при проведении мероприятий по выявлению и социальному наблюдению (социальному патронажу) за семьями и детьми, находящимися в социально опасном положении;
- соблюдение конфиденциальности факта обращения за государственной услугой, а также личных данных обратившихся за государственной услугой лиц;
- соответствие прилегающей территории, зданий, помещений и оборудования, связанных с оказанием государственной услуги, строительным, санитарно-гигиеническим, пожарным нормам и требованиям, установленным действующим законодательством, к зданиям и помещениям общественных учреждений;
- обеспечение охраны общественного порядка и пожарной безопасности в зданиях и помещениях, связанных с оказанием государственной услуги.

Время обращения за государственной услугой может быть предварительно согласовано с учреждением, оказывающим государственную услугу, по телефону или при личном обращении. Прием получателей государственной услуги, предварительно согласовавших время обращения, осуществляется в соответствии с установленным при предварительном обращении временем.

Прием получателей государственной услуги осуществляется в течение 40 минут с момента их обращения. При невозможности принять получателя государственной услуги в указанный срок по согласованию с ним назначается иное время (дата) его приема.

Занятия (тренинги) проводятся по программам, утвержденным учреждением, оказывающим государственную услугу. Занятия (тренинги) и консультации проводятся специалистами, имеющими соответствующие документы, подтверждающие их квалификационный уровень.

Занятия (тренинги) и консультации начинаются не ранее 8.30 и заканчиваются не позже 18.00.

Получателям государственной услуги предоставляется право на получение консультаций (включая консультации по телефону) по вопросам оказания

государственной услуги. Не допускается ограничивать число таких консультаций.

Посещение занятий (тренингов) является свободным. Учреждение, оказывающее государственную услугу, не вправе требовать обязательного посещения указанных занятий. При изменении расписания или времени проведения консультации получатель государственной услуги уведомляется о таком изменении не менее чем за 24 часа по телефону.

Периодичность посещения семей, находящихся в социально опасном положении, действия в отношении их членов, требования к предоставлению информации, проведение иных мероприятий по выявлению и социальному наблюдению (социальному патронажу) за семьями и детьми осуществляются в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством.

Сведения о получателе государственной услуги, которые стали известны во время ее оказания, в том числе сведения о факте обращения за государственной услугой, материальном положении получателя государственной услуги, его доходах, составе его семьи, а также личные сведения получателей государственной услуги, находящиеся в информационных базах данных (реестрах), не подлежат разглашению.

При оказании государственной услуги по отношению к ее получателям не допускаются ограничения прав человека, установленных действующим законодательством, а также действия (бездействие), унижающие их человеческое достоинство.

Прилегающая к зданию, в котором оказывается государственная услуга, территория оборудуется системами наружного освещения, асфальтовыми или брусчатыми тротуарами (дорожками), соединяющими входы и выходы с территории со входом в здание. Содержание прилегающей территории соответствует требованиям, установленным санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами для прилегающих территорий общественных учреждений. На территории отсутствуют строительный и бытовой мусор, лужи, блокирующие подход (подъезд), в зимнее время места прохода (подъезда) в здание очищены от снега и льда.

Помещения общего пользования, используемые при оказании государственной услуги, соответствуют требованиям, установленным строительными нормами и правилами для зданий общественных учреждений, а также требованиям пожарной безопасности. Указанные помещения оборудуются:

- источниками естественного и искусственного освещения (уровень освещенности в темное время суток составляет не менее значений, установленных санитарными нормами и правилами для искусственного освещения помещений зданий общественных учреждений);

- системами отопления и вентиляции (температурный режим внутри такого помещения соответствует требованиям, установленным санитарными нормами и правилами эксплуатации зданий общественных учреждений);

- противопожарными системами и оборудованием.

4

Непосредственно перед помещениями, связанными с приемом получателей государственной услуги, оборудуются посадочные места для ожидания приема на получение государственной услуги в количестве, достаточном для всех ожидающих в очереди.

Санитарное содержание зданий и помещений, связанных с пребыванием получателей государственной услуги, соответствует нормам и требованиям, установленным санитарно-эпидемиологическим законодательством. Предметы и оборудование отвечают санитарным требованиям, установленным действующим законодательством Российской Федерации. В указанных помещениях не должно находиться оборудование, не связанное с процессом оказания государственной услуги или обеспечения условий пребывания посетителей.

В здании, в котором происходит оказание государственной услуги, обеспечивается охрана общественного порядка. Лица, оказывающие государственную услугу, должны незамедлительно реагировать на обращения посетителей, связанные с нарушениями общественного порядка. В случае возникновения чрезвычайной ситуации обеспечивается эвакуация всех посетителей учреждения, оказывающего государственную услугу.

При оказании государственной услуги учитывается мнение получателей государственной услуги относительно исполнения требований к качеству обслуживания и (или) результатам оказания государственной услуги посредством мониторинга отзывов и предложений получателей государственной услуги, направленных в письменном виде администратору государственной услуги либо размещенных на официальном сайте администратора государственной услуги.

Получателям государственной услуги гарантируется получение своевременной, полной и достоверной информации о государственной услуге и порядке ее оказания посредством освещения в средствах массовой информации, на официальном сайте администратора государственной услуги, обратной связи с получателями услуг и др.

Досудебное обжалование нарушения стандарта качества государственной услуги осуществляется в порядке, установленном Правительством Ивановской области.

Стандарт
качества государственной услуги Ивановской области
«Содержание, воспитание и начальное профессиональное образование
инвалидов и лиц, страдающих хроническими формами заболеваний,
в стационарных и полустационарных условиях»

I. Общие положения

Настоящее приложение устанавливает стандарт качества государственной услуги Ивановской области «Содержание, воспитание и начальное профессиональное образование инвалидов и лиц, страдающих хроническими формами заболеваний, в стационарных и полустационарных условиях» (далее - государственная услуга).

Предоставление государственной услуги предусматривает:

- предоставление начального профессионального образования по образовательным программам в очной форме в соответствии с требованиями государственного образовательного стандарта (далее – предоставление образования);
- обеспечение получателей государственной услуги, успешно обучающихся и соблюдающих требования устава образовательного учреждения, стипендией;
- обеспечение жилищно-бытовых условий проживания получателей государственной услуги, находящихся на круглосуточном (стационарном) обеспечении;
- обеспечение медицинского наблюдения за состоянием здоровья получателей государственной услуги;
- обеспечение получателей государственной услуги, являющихся детьми-сиротами и детьми, оставшимися без попечения родителей, предметами личного быта (одежда, обувь, мягкий инвентарь и иные предметы);
- предоставление питания для получателей государственной услуги;
- обеспечение пожарной безопасности и организацию охраны общественного порядка;
- содержание территории, зданий и помещений учреждений, используемых при оказании государственной услуги.

Предоставление начального профессионального образования осуществляется по следующим профессиям:

- оператор швейного оборудования, швея;
- портной;
- закройщик.

Перечень гарантированных социальных услуг, предоставляемых при оказании государственной услуги, устанавливается нормативными правовыми актами Правительства Ивановской области.

Администратором государственной услуги является исполнительный орган государственной власти Ивановской области, ответственный за организацию оказания государственной услуги, установленный нормативным правовым актом Правительства Ивановской области (далее – администратор государственной услуги).

Государственная услуга оказывается в областных государственных учреждениях системы социальной защиты населения (далее – учреждения).

Финансовое обеспечение оказания государственной услуги является расходным обязательством Ивановской области.

II. Порядок получения доступа к государственной услуге

Получателями государственной услуги являются граждане Российской Федерации в возрасте от 15 до 40 лет, имеющие инвалидность и сохранившие способность к самообслуживанию, не имеющие медицинских противопоказаний, установленных законодательством Российской Федерации.

Поступление в учреждение осуществляется в порядке и на условиях, установленных законодательством Российской Федерации.

III. Требования к качеству обслуживания и (или) к результатам оказания государственной услуги

Качественное оказание государственной услуги предполагает:

- соответствие прилегающей территории, зданий, помещений и оборудования, связанных с оказанием государственной услуги, строительным, санитарно-гигиеническим, пожарным нормам и требованиям, установленным действующим законодательством, к зданиям и помещениям образовательных учреждений;

- соответствие содержания и форм преподавания дисциплин и предметов в программах начального профессионального образования требованиям федеральных государственных образовательных стандартов начального профессионального образования;

- предоставление документа государственного образца о прохождении обучения;

- обеспечение получателей государственной услуги, обучающихся по очной форме и получающих образование за счет средств областного бюджета, стипендией. Базовый размер стипендии устанавливается законом Ивановской области. Порядок назначения и условия выплаты стипендии определяются нормативными правовыми актами Правительства Ивановской области;

- обеспечение круглосуточного наблюдения за состоянием здоровья получателей государственной услуги и оказание психологической помощи;

- материальное обеспечение получателей государственной услуги в соответствии с установленным законодательством Российской Федерации требованиями;
- предоставление питания в соответствии с нормами, установленными Правительством Ивановской области;
- обеспечение пожарной безопасности и организация охраны общественного порядка;
- соблюдение прав получателей государственной услуги, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

1. Требования к организациям, оказывающим государственную услугу, зданиям и помещениям, используемым при оказании государственной услуги

Учреждения действуют на основании лицензии на право осуществления образовательной деятельности и лицензии на право осуществления медицинской деятельности.

Помещения учреждения располагаются в отдельно стоящем здании. Прилегающая к такому зданию территория оборудуется системами наружного освещения, асфальтовыми или брусчатыми тротуарами (дорожками), соединяющими входы и выходы с территории с входом в здание, а также местами для прогулок.

Содержание территории соответствует требованиям, установленным санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами для прилегающих территорий зданий образовательных учреждений. На территории отсутствуют строительный и бытовой мусор, лужи, блокирующие подход (подъезд), в зимнее время места прохода (подъезда) в здание и места прогулки очищены от снега и льда.

Помещения, связанные с пребыванием получателей государственной услуги, соответствуют требованиям, установленным строительными нормами и правилами для зданий образовательных учреждений, а также требованиям пожарной безопасности. Указанные помещения оборудуются:

- источниками естественного и искусственного освещения (уровень освещенности в темное время суток составляет не менее значений, установленных санитарными нормами и правилами для искусственного освещения помещений зданий образовательных учреждений);
- системами отопления и вентиляции (температурный режим внутри такого помещения соответствует требованиям, установленным санитарными нормами и правилами эксплуатации зданий образовательных учреждений);
- противопожарными системами и оборудованием.

Жилые комнаты получателей государственной услуги размещаются в наземных этажах здания, вдали от помещений, в которых установлено оборудование, являющееся источником шума, вибрации. Оборудование указанных помещений осуществляется в соответствии с требованиями,

установленными строительными нормами и правилами для учреждений социального обеспечения.

Не допускается предоставление спальных мест получателей государственной услуги вне жилых комнат, а также установка дополнительных мест (коек) в жилые комнаты, которая приводит к превышению нормативов вместимости, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

В здании учреждения оборудуется помещение для приема пищи (столовая). Число посадочных мест в помещении столовой соответствует требованиям строительных норм и правил.

Санитарное содержание зданий и помещений, в которых происходит оказание государственной услуги, соответствует нормам и требованиям, установленным санитарно-эпидемиологическим законодательством. Предметы и оборудование, используемые при оказании государственной услуги, отвечают санитарным требованиям, установленным действующим законодательством Российской Федерации. В указанных помещениях не должно находиться оборудование, не связанное с процессом оказания государственной услуги или обеспечения условий пребывания ее получателей.

2. Требования к организации образовательного процесса

Обучение проводится по программам, соответствующим утвержденным федеральным государственным образовательным стандартам начального профессионального образования. Учебные занятия проводятся специалистами, имеющими соответствующие документы, подтверждающие их квалификационный уровень.

Учебная нагрузка, общее время работы на производственной практике, общая продолжительность каникул устанавливаются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в сфере начального профессионального образования.

Учебные занятия:

- начинаются не ранее 8.00 и заканчиваются не позже 20.00;
- проводятся в зданиях и помещениях, оборудованных в соответствии с санитарными нормами и правилами, установленными для образовательных учреждений.

По итогам обучения всем лицам, успешно прошедшим государственную аттестацию, учреждением выдаются соответствующие документы государственного образца.

3. Требования к организации процесса оказания медицинской помощи

За состоянием здоровья получателей государственной услуги обеспечивается наблюдение, а также осуществляется своевременное предоставление им экстренной медицинской помощи.

Проведение медицинских процедур осуществляется медицинскими работниками, имеющими соответствующие документы, подтверждающие их квалификационный уровень и право на занятие медицинской деятельностью.

4. Требования к материальному обеспечению получателей государственной услуги, предоставлению питания и обеспечению пожарной безопасности и охраны общественного порядка

При оказании государственной услуги ее получателям, являющимся детьми-сиротами и детьми, оставшимися без попечения родителей, предоставляются одежда, обувь, мягкий инвентарь, оборудование, предметы хозяйственного обихода, личной гигиены в соответствии с нормами, установленными Правительством Ивановской области.

Предоставление питания осуществляется в соответствии с нормами, установленными Правительством Ивановской области. Питание получателей государственной услуги организуется в помещении столовой. При питании используются продукты (включая приготовленные в учреждении), удовлетворяющие санитарным нормам и требованиям.

При обнаружении случаев физического насилия, моральных оскорблений по отношению к получателям государственной услуги незамедлительно организуется вызов сотрудников правоохранительных органов.

В случае возникновения чрезвычайной ситуации персоналом учреждения обеспечиваются эвакуация и спасение всех получателей государственной услуги. Не допускается оставлять получателей государственной услуги без присмотра с момента возникновения чрезвычайной ситуации и до ее ликвидации или эвакуации всех получателей государственной услуги.

5. Требования к взаимодействию с получателями государственной услуги

При оказании государственной услуги по отношению к ее получателям не допускается:

- ограничение прав, установленных действующим законодательством, а также совершение действий (бездействие), унижающих человеческое достоинство;
- принуждение к посещению мероприятий и/или выполнению работ (уборке помещений и иных работ технического персонала);
- наказание получателей государственной услуги за нарушение установленных правил поведения и иные проступки, а также использование методов воспитания, унижающих человеческое достоинство.

Персонал учреждения не вправе ограничивать посещение получателей государственной услуги, находящихся на круглосуточном (стационарном) пребывании, членами их семей или иными лицами. Порядок и время посещения устанавливаются учреждением.

Получателям государственной услуги оказывается психологическая помощь и предоставляется право на получение консультаций по вопросам пенсионного обеспечения, предоставления социальных выплат, мер социальной поддержки, иным вопросам, связанным с их правами, установленными действующим законодательством, а также по вопросам социально-трудовой реабилитации. Не допускается ограничивать число таких консультаций или устанавливать их периодичность для отдельных лиц.

Получателям государственной услуги гарантировано получение своевременной, полной и достоверной информации о государственной услуге и порядке ее оказания посредством освещения в средствах массовой информации, на официальном сайте администратора государственной услуги, обратной связи с получателями услуг и др.

Учет мнения получателей государственной услуги относительно исполнения требований к качеству обслуживания и (или) результатам оказания государственной услуги осуществляется посредством мониторинга отзывов и предложений получателей государственной услуги, направленных в письменном виде администратору государственной услуги либо размещенных на официальном сайте администратора государственной услуги.

Досудебное обжалование нарушений стандарта качества оказания государственной услуги осуществляется в порядке, установленном Правительством Ивановской области.

**Стандарт
качества государственной услуги Ивановской области
«Адресная социальная помощь отдельным категориям граждан»**

I. Общие положения

Настоящее приложение устанавливает стандарт качества государственной услуги Ивановской области «Адресная социальная помощь отдельным категориям граждан» (далее - государственная услуга).

Оказание государственной услуги предусматривает предоставление отдельным категориям жителей Ивановской области:

- денежной выплаты (единовременная выплата денежных средств);
- натуральной помощи (продукты питания);
- новогодних подарков.

Администратором государственной услуги является исполнительный орган государственной власти Ивановской области, ответственный за организацию оказания государственной услуги, установленный нормативным правовым актом Правительства Ивановской области (далее - администратор государственной услуги).

Предоставление денежной выплаты осуществляется территориальным исполнительным органом государственной власти Ивановской области по социальной защите населения (далее - территориальный орган социальной защиты населения) по месту жительства или месту пребывания получателя.

Предоставление натуральной помощи в виде продуктов питания осуществляется по направлению территориального органа социальной защиты населения теми организациями, с которыми территориальный орган социальной защиты населения заключает договоры о предоставлении натуральной помощи.

Предоставление новогодних подарков осуществляется администратором государственной услуги.

Финансовое обеспечение оказания государственной услуги является расходным обязательством Ивановской области.

II. Порядок получения доступа к государственной услуге

Получателями государственной услуги являются:

в части предоставления денежных выплат, продуктов питания - малоимущие семьи или малоимущие одиноко проживающие граждане, которые по независящим от них причинам имеют среднедушевой доход ниже величины

прожиточного минимума, установленного в Ивановской области; реабилитированные лица и лица, признанные пострадавшими от политических репрессий;

в части предоставления новогодних подарков – дети, нуждающиеся в особой заботе государства, в том числе дети-инвалиды; дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей; дети с ограниченными возможностями здоровья; дети - жертвы вооруженных и межнациональных конфликтов, экологических и техногенных катастроф, стихийных бедствий; дети из семей беженцев и вынужденных переселенцев; дети, оказавшиеся в экстремальных условиях; дети - жертвы насилия; дети, проживающие в малоимущих семьях; дети с отклонениями в поведении; дети, жизнедеятельность которых объективно нарушена в результате сложившихся обстоятельств и которые не могут преодолеть данные обстоятельства самостоятельно или с помощью семьи.

Порядок определения величины прожиточного минимума малоимущей семьи или малоимущего одиноко проживающего гражданина устанавливается Правительством Ивановской области с учетом величин прожиточных минимумов, установленных для соответствующих социально-демографических групп населения в Ивановской области.

Оказание государственной услуги осуществляется бесплатно.

1. Порядок доступа к получению денежной выплаты, продуктов питания

Государственная услуга предоставляется по личному обращению получателя государственной услуги в территориальный орган социальной защиты населения по месту жительства или месту пребывания. Время обращения за государственной услугой предварительно согласовывается по телефону или при личном обращении.

При обращении необходимо представить заявление на получение государственной услуги, а также документ, удостоверяющий личность, и документы, подтверждающие право на ее получение.

По требованию получателя государственной услуги сотрудниками территориального органа социальной защиты населения оказывается содействие в заполнении заявления на предоставление государственной услуги.

Государственная услуга оказывается в виде денежной выплаты или продуктов питания по выбору заявителя.

Перечень представляемых документов, порядок их рассмотрения и принятия решения о назначении адресной социальной помощи в виде денежной выплаты или продуктов питания устанавливаются Правительством Ивановской области.

Уведомление о назначении адресной социальной помощи или об отказе в ее назначении должно быть направлено в письменной форме заявителю территориальным органом социальной защиты населения по месту жительства или месту пребывания заявителя не позднее чем через 10 дней после обращения

заявителя и представления им необходимых документов. При необходимости проведения дополнительной проверки (комиссионного обследования) территориальным органом социальной защиты населения представленных заявителем сведений о доходах семьи (одиноко проживающего гражданина) данный орган должен дать в указанный срок предварительный ответ с уведомлением о проведении такой проверки. В таком случае окончательный ответ должен быть дан заявителю не позднее чем через 30 дней после подачи заявления.

В случае отказа в назначении адресной социальной помощи в уведомлении указываются причины отказа. Отсутствие денежных средств, предусмотренных на оказание государственной услуги, не является основанием для отказа в назначении адресной социальной помощи. Отказ в назначении адресной социальной помощи обжалуется в порядке, предусмотренном законодательством.

Государственная услуга независимо от ее вида оказывается одному и тому же лицу не чаще одного раза в три месяца по решению комиссии, созданной руководителем территориального органа социальной защиты населения по месту жительства или месту пребывания заявителя.

Получателям государственной услуги предоставляется право на получение консультаций (включая консультации по телефону) о порядке подачи и рассмотрения заявления, а также информации о сроках предоставления государственной услуги.

2. Порядок доступа к получению новогодних подарков

Оказание государственной услуги в части предоставления новогодних подарков для детей, нуждающихся в особой заботе государства, не предполагает необходимости совершения специальных действий со стороны получателей государственной услуги, санкционирующих предоставление им данной услуги.

III. Требования к качеству обслуживания и (или) к результатам оказания государственной услуги

1. Требования к качеству обслуживания при получении денежной выплаты, продуктов питания

Качественное оказание государственной услуги предполагает:

- своевременность приема получателей государственной услуги;
- соответствие сроков и размеров адресной социальной помощи, предоставляемой в виде денежной выплаты или продуктов питания, требованиям, установленным нормативными правовыми актами Ивановской области;

- документальное подтверждение качества продуктов питания в соответствии с законодательством Российской Федерации: сертификаты соответствия (декларации соответствия) и (или) удостоверения качества;

- соблюдение конфиденциальности факта обращения за государственной услугой, а также личных данных обратившихся за государственной услугой лиц;

- соответствие прилегающей территории, зданий, помещений и оборудования, связанных с оказанием государственной услуги, строительным, санитарно-гигиеническим, пожарным нормам и требованиям, установленным действующим законодательством, к зданиям и помещениям общественных учреждений;

- обеспечение охраны общественного порядка и пожарной безопасности в зданиях и помещениях, связанных с оказанием государственной услуги.

Сведения о получателе государственной услуги, которые стали известны во время ее оказания, в том числе сведения о факте обращения за государственной услугой, материальном положении получателя государственной услуги, его доходах, составе его семьи, а также личные сведения получателей государственной услуги, находящиеся в информационных базах данных (реестрах), не подлежат разглашению.

При оказании государственной услуги по отношению к ее получателям не допускаются ограничения прав человека, установленных действующим законодательством, а также действия (бездействие), унижающие их человеческое достоинство.

Получателям государственной услуги гарантируется получение своевременной, полной и достоверной информации о государственной услуге и порядке ее оказания посредством освещения в средствах массовой информации, на официальном сайте администратора государственной услуги, обратной связи с получателями услуг и др.

Прилегающая к зданию, в котором оказывается услуга, территория оборудуется системами наружного освещения, асфальтовыми или брусчатыми тротуарами (дорожками), соединяющими входы и выходы с территории со входом в здание. Содержание прилегающей территории соответствует требованиям, установленным санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами для прилегающих территорий общественных учреждений. На территории отсутствуют строительный и бытовой мусор, лужи, блокирующие подход (подъезд), в зимнее время места прохода (подъезда) в здание очищены от снега и льда.

Помещения общего пользования, используемые при оказании государственной услуги, соответствуют требованиям, установленным строительными нормами и правилами для зданий общественных учреждений, а также требованиям пожарной безопасности. Указанные помещения оборудуются:

- источниками естественного и искусственного освещения (уровень освещенности в темное время суток составляет не менее значений,

установленных санитарными нормами и правилами для искусственного освещения помещений зданий общественных учреждений);

- системами отопления и вентиляции (температурный режим внутри такого помещения соответствует требованиям, установленным санитарными нормами и правилами эксплуатации зданий общественных учреждений);
- противопожарными системами и оборудованием.

Непосредственно перед кабинетом, в котором осуществляется прием заявлений на предоставление адресной социальной помощи, оборудуются:

- посадочные места для ожидания приема на получение государственной услуги в количестве, достаточном для всех ожидающих в очереди;
- место для заполнения заявлений на предоставление адресной социальной помощи; такое место обеспечивается письменными принадлежностями, бланками и образцами заполнения заявлений;
- информационный стенд. На информационном стенде размещается перечень категорий лиц, имеющих право на получение адресной социальной помощи, информация о порядке, условиях и размере ее назначения, порядок подачи заявления, перечень прилагаемых к заявлению документов, номера телефонов, по которым можно записаться на прием или получить консультацию о порядке оказания государственной услуги.

Санитарное содержание зданий и помещений, в которых происходит оказание государственной услуги, соответствует нормам и требованиям, установленным санитарно-эпидемиологическим законодательством. Предметы и оборудование отвечают санитарным требованиям, установленным действующим законодательством Российской Федерации. В указанных помещениях не должно находиться оборудование, не связанное с процессом оказания государственной услуги или обеспечения условий пребывания посетителей.

В здании, в котором оказывается государственная услуга, обеспечивается охрана общественного порядка. Лица, оказывающие государственную услугу, должны незамедлительно реагировать на обращения посетителей, связанные с нарушениями общественного порядка. В случае возникновения чрезвычайной ситуации обеспечивается эвакуация всех посетителей территориального органа социальной защиты населения.

2. Требования к качеству новогодних подарков

Качественное оказание государственной услуги предполагает:

- своевременность предоставления государственной услуги;
- соответствие качества продуктов питания и предметов, входящих в состав новогодних подарков, санитарно-эпидемиологическим нормам и требованиям, установленным действующим законодательством Российской Федерации.

Предоставление новогодних подарков детям, нуждающимся в особой заботе государства, осуществляется ежегодно до 10 января. Допускается

предоставление новогодних подарков до наступления новогодних праздников, но не ранее 20 декабря предшествующего года.

Объем (состав) новогодних подарков, предоставляемых детям, нуждающимся в особой заботе государства, соответствует составу и нормам, ежегодно устанавливаемым администратором государственной услуги.

3. Контроль за соблюдением стандарта качества государственной услуги

Учет мнения получателей государственной услуги относительно исполнения требований к качеству обслуживания и (или) результатам оказания государственной услуги осуществляется посредством мониторинга отзывов и предложений получателей государственной услуги, направленных в письменном виде администратору государственной услуги либо размещенных на официальном сайте администратора государственной услуги.

Досудебное обжалование нарушений стандарта качества государственной услуги осуществляется в порядке, установленном Правительством Ивановской области.

**Стандарт
качества государственной услуги Ивановской области
«Социальное обслуживание граждан пожилого возраста, инвалидов
и детей, страдающих хроническими формами заболеваний,
в стационарных и полустационарных условиях»**

I. Общие положения

Настоящее приложение устанавливает стандарт качества государственной услуги Ивановской области «Социальное обслуживание граждан пожилого возраста, инвалидов и детей, страдающих хроническими формами заболеваний, в стационарных и полустационарных условиях» (далее - государственная услуга).

Администратором государственной услуги является исполнительный орган государственной власти Ивановской области, ответственный за организацию оказания государственной услуги, установленный нормативным правовым актом Правительства Ивановской области (далее - администратор государственной услуги).

Государственная услуга оказывается в областных государственных учреждениях социального обслуживания для граждан пожилого возраста, инвалидов, детей-инвалидов (далее - учреждения).

Государственная услуга оказывается в следующих формах:

- ежедневное круглосуточное пребывание в учреждении, не ограниченное каким-либо сроком (далее - постоянное проживание);
- ежедневное круглосуточное пребывание в учреждении на срок, установленный в договоре между учреждением и получателем государственной услуги, но не превышающий 6 месяцев (далее - временное проживание);
- посещение учреждения в дневное время на срок, установленный в договоре между учреждением и получателем государственной услуги (далее - дневное пребывание).

Оказание государственной услуги предусматривает:

- обеспечение условий пребывания получателей государственной услуги;
- предоставление 4-разового питания для получателей государственной услуги, находящихся на постоянном и временном проживании, а также предоставление питания 1 раз в день для получателей государственной услуги, находящихся на дневном пребывании;
- обеспечение получателей государственной услуги, находящихся на постоянном проживании, предметами личного быта (одежда, обувь, мягкий инвентарь и иные предметы);

- осуществление медицинского наблюдения и организация оказания медицинской помощи;
- оказание правовых услуг и консультативной помощи;
- организацию оказания ритуальных услуг умершим, находившимся на постоянном проживании в учреждении;
- обеспечение пожарной безопасности и организацию охраны общественного порядка;
- содержание территории, зданий и помещений учреждений, используемых при оказании государственной услуги.

Перечень гарантированных социальных услуг, предоставляемых при социальном обслуживании, а также порядок и условия их частичной или полной оплаты устанавливаются нормативными правовыми актами Правительства Ивановской области.

Перечень дополнительных услуг, их стоимость, а также тарифы на гарантированные социальные услуги, предоставляемые при социальном обслуживании, утверждаются администратором государственной услуги.

Финансовое обеспечение оказания государственной услуги является расходным обязательством Ивановской области.

II. Порядок получения доступа к государственной услуге

Получателями государственной услуги являются:

- в части постоянного проживания - граждане пожилого возраста (женщины с 55 лет, мужчины с 60 лет), инвалиды (I и II групп) и дети-инвалиды, частично или полностью утратившие способность к самообслуживанию и нуждающиеся по состоянию здоровья в постоянном уходе и наблюдении;
- в части временного проживания - граждане пожилого возраста (женщины с 55 лет, мужчины с 60 лет) и инвалиды;
- в части дневного пребывания - неработающие граждане пожилого возраста (женщины с 55 лет, мужчины с 60 лет) и инвалиды, сохранившие способность к самообслуживанию и активному передвижению.

Перечень противопоказаний к зачислению граждан пожилого возраста и инвалидов на социальное обслуживание устанавливается законодательством Российской Федерации и Ивановской области.

Устройство в учреждение осуществляется в порядке и на условиях, установленных нормативными правовыми актами Правительства Ивановской области.

III. Требования к качеству обслуживания и (или) к результатам оказания государственной услуги

Качественное оказание государственной услуги предполагает:

- предоставление государственной услуги на базе областных государственных учреждений социального обслуживания;

- соответствие прилегающей территории, зданий, помещений и оборудования, связанных с оказанием государственной услуги, строительным, санитарно-гигиеническим, пожарным нормам и требованиям, установленным действующим законодательством, к зданиям и помещениям учреждений социального обслуживания;
- соответствие предоставляемой медицинской помощи требованиям государственных медицинских стандартов;
- обеспечение круглосуточного наблюдения за состоянием здоровья получателей государственной услуги и организацию за ними ухода и круглосуточного присмотра (для получателей государственной услуги, находящихся на постоянном и временном проживании);
- материальное обеспечение получателей государственной услуги в соответствии с установленными Правительством Ивановской области нормами;
- предоставление питания в соответствии с нормами, установленными Правительством Ивановской области;
- обеспечение пожарной безопасности и организацию охраны общественного порядка;
- соблюдение прав получателей государственной услуги, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

1. Требования к организациям, оказывающим государственную услугу, зданиям и помещениям, используемым при оказании государственной услуги

Учреждения действуют на основании лицензии на право осуществления медицинской деятельности.

Помещения учреждения располагаются в отдельно стоящем здании. Прилегающая к такому зданию территория оборудуется системами наружного освещения, асфальтовыми или брусчатыми тротуарами (дорожками), соединяющими входы и выходы с территории со входом в здание, а также местами для прогулок.

Содержание территории учреждения соответствует требованиям, установленным санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами для прилегающих территорий зданий учреждений социального обслуживания. На территории отсутствуют строительный и бытовой мусор, лужи, блокирующие подход (подъезд). В зимнее время места прохода (подъезда) в здание и места прогулки очищены от снега и льда.

Помещения, связанные с пребыванием получателей государственной услуги, соответствуют требованиям, установленным строительными нормами и правилами для зданий учреждений социального обслуживания, а также требованиям пожарной безопасности. Указанные помещения оборудуются:

- источниками естественного и искусственного освещения (уровень освещенности в темное время суток составляет не менее значений, установленных санитарными нормами и правилами для искусственного освещения помещений зданий учреждений социального обслуживания);

- системами отопления и вентиляции (температурный режим внутри такого помещения соответствует требованиям, установленным санитарными нормами и правилами эксплуатации зданий учреждений социального обслуживания);

- противопожарными системами и оборудованием.

Помещения, связанные с пребыванием получателей государственной услуги, размещаются в наземных этажах здания, вдали от помещений, в которых установлено оборудование, являющееся источником шума, вибрации. Оборудование указанных помещений осуществляется в соответствии с требованиями, установленными строительными нормами и правилами для учреждений социального обслуживания.

Не допускается размещение спальных мест получателей государственной услуги вне жилых комнат, а также установка дополнительных мест (коек) в жилые комнаты, которая ведет к превышению нормативов вместимости, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

В здании учреждения оборудуется помещение для приема пищи (столовая). Число посадочных мест в помещении столовой соответствует требованиям строительных норм и правил для учреждений социального обслуживания.

Санитарное содержание зданий и помещений, в которых происходит оказание государственной услуги, соответствует нормам и требованиям, установленным санитарно-эпидемиологическим законодательством. Предметы и оборудование, используемые при оказании государственной услуги, отвечают санитарным требованиям, установленным действующим законодательством Российской Федерации. В указанных помещениях не должно находиться оборудование, не связанное с процессом оказания государственной услуги или обеспечения условий пребывания ее получателей.

2. Требования к организации процесса оказания медицинской помощи и обеспечению личной гигиены получателей государственной услуги

За состоянием здоровья получателей государственной услуги, находящихся на постоянном (временном) проживании, осуществляется ежедневное круглосуточное наблюдение. При необходимости получателям государственной услуги обеспечивается своевременное предоставление экстренной медицинской помощи.

Проведение медицинских процедур осуществляется в соответствии с требованиями государственных медицинских стандартов. При проведении медицинских процедур не применяются методы, запрещенные к применению в практике здравоохранения законодательством Российской Федерации. Информация о методах медицинских процедур, включая альтернативные методы, возможных болевых ощущениях и побочных явлениях доводится до получателя государственной услуги в доступной и понятной форме.

Проведение медицинских процедур осуществляется медицинскими работниками, имеющими соответствующие документы, подтверждающие их квалификационный уровень и право на занятие медицинской деятельностью.

При необходимости проводятся профилактические и оздоровительные (коррекционно-восстановительные) мероприятия, обеспечивается лечение заболевших получателей государственной услуги.

Гигиенический уход (умывание, полоскание полости рта и т.д.) организуется персоналом учреждения утром, вечером, а также до и после приема пищи и при загрязнении тела.

Смена постельного белья осуществляется не реже 1 раза в неделю. Загрязненное выделениями получателей государственной услуги белье подлежит замене незамедлительно.

По просьбе получателя государственной услуги персоналом учреждения оказывается помощь (страховка) при его самостоятельном передвижении. Получатели государственной услуги, не имеющие группы инвалидности, но по медицинским показаниям нуждающиеся в протезно-ортопедических изделиях, обеспечиваются протезно-ортопедическими изделиями в порядке, установленном законодательством Ивановской области.

3. Требования к материальному обеспечению, предоставлению питания и обеспечению пожарной безопасности и организации охраны общественного порядка

При оказании государственной услуги ее получателям, находящимся на постоянном проживании, предоставляются одежда, обувь, мягкий инвентарь, оборудование, предметы хозяйственного обихода, личной гигиены в соответствии с нормами, установленными Правительством Ивановской области.

Предоставление питания осуществляется в соответствии с нормами, установленными Правительством Ивановской области. Питание получателей государственной услуги организуется в помещении столовой, для получателей государственной услуги, не имеющих возможности самостоятельно передвигаться, - непосредственно в помещении, в котором они находятся. При питании используются продукты (включая приготовленные в учреждении), удовлетворяющие физиологическим и санитарным нормам и требованиям.

При обнаружении случаев физического насилия, моральных оскорблений по отношению к получателям государственной услуги незамедлительно организуется вызов сотрудников правоохранительных органов.

В случае возникновения чрезвычайной ситуации персоналом учреждения обеспечиваются эвакуация и спасение всех получателей государственной услуги. Не допускается оставлять получателей государственной услуги без присмотра с момента возникновения чрезвычайной ситуации и до ее ликвидации или эвакуации получателей государственной услуги.

4. Требования к взаимодействию с получателями государственной услуги

При оказании государственной услуги по отношению к получателям государственной услуги не допускаются:

- ограничения прав, установленных действующим законодательством, а также действия (бездействие), унижающие человеческое достоинство;
- принуждение к посещению мероприятий и/или выполнению работ (уборке помещений и иных работ технического персонала);
- наказание получателей государственной услуги за нарушение установленных правил поведения и иные проступки.

Персонал учреждения не вправе ограничивать посещение получателей государственной услуги членами их семей или иными лицами. Порядок и время посещения устанавливаются учреждением.

Получателям государственной услуги предоставляется право на получение консультации по вопросам пенсионного обеспечения, предоставления социальных выплат, мер социальной поддержки, иным вопросам, связанным с их правами, установленными действующим законодательством. Не допускается ограничивать число таких консультаций или устанавливать их периодичность для отдельных лиц.

По требованию получателя государственной услуги оказывается содействие в заполнении документов, писем и иных письменных документов и материалов, обеспечивается представительство в суде с целью защиты прав и интересов лиц, нуждающихся в опеке и попечительстве, оказывается содействие в получении помощи адвоката, нотариуса.

Получателям государственной услуги гарантируется получение своевременной, полной и достоверной информации о государственной услуге и порядке ее оказания посредством освещения в средствах массовой информации, на официальном сайте администратора государственной услуги, обратной связи с получателями услуг и др.

В случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания получателя государственной услуги предоставление информации о состоянии его здоровья иным лицам осуществляется только по личному разрешению самого получателя государственной услуги при условии его дееспособности.

В случае смерти получателя государственной услуги не проводится патолого-анатомическое вскрытие (за исключением случаев, установленных законодательством Российской Федерации), если членами семьи, близкими родственниками или законными представителями умершего было подано письменное заявление либо было волеизъявление самого умершего, высказанное при его жизни.

Обеспечение учета мнения получателей государственной услуги относительно исполнения требований к качеству обслуживания и (или) результатам оказания государственной услуги осуществляется посредством мониторинга отзывов и предложений получателей государственной услуги, направленных в письменном виде администратору государственной услуги либо размещенных на официальном сайте администратора государственной услуги.

Досудебное обжалование нарушений стандарта качества государственной услуги осуществляется в порядке, установленном Правительством Ивановской области.

Стандарт
качества государственной услуги Ивановской области
«Социальное обслуживание лиц без определенного места жительства
и занятий в стационарных и полустационарных условиях»

I. Общие положения

Настоящее приложение устанавливает стандарт качества государственной услуги Ивановской области «Социальное обслуживание лиц без определенного места жительства и занятий в стационарных и полустационарных условиях» (далее - государственная услуга).

Администратором государственной услуги является исполнительный орган государственной власти Ивановской области, ответственный за организацию оказания государственной услуги, установленный нормативным правовым актом Правительства Ивановской области (далее - администратор государственной услуги).

Государственная услуга оказывается областными государственными учреждениями социального обслуживания лиц без определенного места жительства и занятий (далее - учреждения).

Оказание государственной услуги предусматривает:

- обеспечение условий пребывания получателей государственной услуги;
- оказание содействия и консультативной помощи по сбору и оформлению документов, удостоверяющих личность получателя государственной услуги;
- обеспечение пожарной безопасности и охраны общественного порядка;
- содержание территории, зданий и помещений учреждений, оказывающих государственную услугу.

II. Порядок получения доступа к государственной услуге

Получателями государственной услуги являются лица без определенного места жительства и занятий, лица, отбывшие наказание в виде лишения свободы, сохранившие способность к самообслуживанию и активному передвижению, при отсутствии у них медицинских противопоказаний, а также лица, попавшие в трудную жизненную ситуацию и не имеющие в связи с этим документов, удостоверяющих личность.

Размер и порядок оплаты услуг, предоставляемых при стационарном (полустационарном) социальном обслуживании лиц без определенного места

жительства и занятий, устанавливаются нормативными правовыми актами Правительства Ивановской области.

Устройство в учреждение осуществляется в порядке и на условиях, установленных нормативными правовыми актами Правительства Ивановской области.

Внутренний распорядок (режим) пребывания в учреждении устанавливается учреждением.

III. Требования к качеству обслуживания и (или) к результатам оказания государственной услуги

Качественное оказание государственной услуги предполагает:

- предоставление государственной услуги на базе учреждений;
- соответствие прилегающей территории, зданий, помещений и оборудования, связанных с оказанием государственной услуги, строительным, санитарно-гигиеническим, пожарным нормам и требованиям, установленным действующим законодательством, к зданиям и помещениям учреждений;
- обеспечение бытовых условий для круглосуточного пребывания и осуществления самостоятельного гигиенического ухода;
- обеспечение пожарной безопасности и охраны общественного порядка;
- соблюдение прав получателей государственной услуги, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

1. Требования к учреждениям, оказывающим государственную услугу, зданиям и помещениям, используемым при оказании государственной услуги

Учреждения действуют на основании лицензии на право осуществления медицинской деятельности.

Помещения, связанные с пребыванием получателей государственной услуги, соответствуют требованиям, установленным строительными нормами и правилами для зданий учреждений, а также требованиям пожарной безопасности. Указанные помещения оборудуются:

- источниками естественного и искусственного освещения (уровень освещенности в темное время суток составляет не менее значений, установленных санитарными нормами и правилами для искусственного освещения помещений зданий учреждений);
- системами отопления и вентиляции (температурный режим внутри такого помещения соответствует требованиям, установленным санитарными нормами и правилами эксплуатации зданий учреждений);
- противопожарными системами и оборудованием.

Помещения, связанные с пребыванием получателей государственной услуги, размещаются в наземных этажах здания. Оборудование указанных помещений осуществляется в соответствии с требованиями, установленными строительными нормами и правилами для учреждений.

Размещение спальных мест получателей государственной услуги организуется в специально отведенном для этого помещении (жилой комнате). Не допускаются размещение спальных мест вне жилых комнат, а также установка дополнительных мест (коек) в жилые комнаты, которая приводит к превышению нормативов вместимости, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

В здании учреждений оборудуются помещения для приготовления и приема пищи. Оборудование таких помещений и число посадочных мест в них соответствует требованиям строительных норм и правил для учреждений.

Санитарное содержание зданий и помещений, в которых происходит оказание государственной услуги, соответствует нормам и требованиям, установленным санитарно-эпидемиологическим законодательством. Предметы и оборудование, используемые при оказании государственной услуги, отвечают санитарным требованиям, установленным действующим законодательством Российской Федерации. В указанных помещениях не должно находиться оборудование, не связанное с процессом оказания государственной услуги или обеспечения условий пребывания ее получателей.

2. Требования к организации процесса оказания медицинской помощи, обеспечению личной гигиены и питания получателей государственной услуги

Проведение медицинских процедур (осмотра) осуществляется в соответствии с требованиями государственных медицинских стандартов. При проведении медицинских процедур не применяются методы, запрещенные к применению в практике здравоохранения законодательством Российской Федерации. Проведение медицинских процедур осуществляется медицинскими работниками, имеющими соответствующие документы, подтверждающие их квалификационный уровень.

При устройстве в учреждение каждому получателю государственной услуги предоставляется комплект чистого постельного белья. Смена постельного белья осуществляется не реже 1 раза в неделю. Загрязненное выделениями получателей государственной услуги белье подлежит замене незамедлительно.

В здании учреждения обеспечиваются условия для осуществления самостоятельного гигиенического ухода (принятие душа, бритье, умывание и т.д.) и стирки одежды. По требованию получателя государственной услуги предоставляются индивидуальные средства гигиены (мыло, зубной порошок, средства для бритья, полотенце) и средства для стирки одежды (стиральный порошок, таз).

Время осуществления процедур самостоятельного гигиенического ухода и приготовления (приема) пищи определяется внутренним распорядком, установленным учреждением, оказывающим государственную услугу.

3. Требования к обеспечению пожарной безопасности и охраны общественного порядка

При обнаружении случаев физического насилия, моральных оскорблений по отношению к получателям государственной услуги незамедлительно организуется вызов сотрудников правоохранительных органов.

В случае возникновения чрезвычайной ситуации персоналом учреждения обеспечивается эвакуация и спасение всех получателей государственной услуги. Не допускается оставлять получателей государственной услуги без присмотра с момента возникновения чрезвычайной ситуации и до ее ликвидации или эвакуации получателей государственной услуги.

4. Требования к взаимодействию с получателями государственной услуги

При оказании государственной услуги по отношению к получателям государственной услуги не допускается:

- ограничение прав, установленных действующим законодательством, а также совершение действий (бездействие), унижающих человеческое достоинство;
- принуждение к посещению мероприятий и/или выполнению работ (уборке помещений и иных работ технического персонала);
- наказание получателей государственной услуги за нарушение установленных правил поведения и иные проступки.

Получателям государственной услуги предоставляется право на получение консультаций по вопросам, связанным с получением (восстановлением) документов, удостоверяющих личность. Не допускается ограничивать число таких консультаций или устанавливать их периодичность для отдельных лиц. По требованию получателя государственной услуги оказывается содействие в заполнении документов, писем и иных письменных документов и материалов.

Получателям государственной услуги гарантируется получение своевременной, полной и достоверной информации о государственной услуге и порядке ее оказания посредством освещения в средствах массовой информации, на официальном сайте администратора государственной услуги, обратной связи с получателями услуг и др.

Учет мнения получателей государственной услуги относительно исполнения требований к качеству обслуживания и (или) результатам оказания государственной услуги осуществляется посредством мониторинга отзывов и предложений получателей государственной услуги, направленных в письменном виде администратору государственной услуги, ответственному за организацию государственной услуги, либо размещенных на официальном сайте администратора государственной услуги.

Досудебное обжалование нарушения требований стандарта качества государственной услуги осуществляется в порядке, установленном Правительством Ивановской области.

**Стандарт
качества государственной услуги Ивановской области
«Социальное обслуживание граждан пожилого возраста
и инвалидов на дому»**

I. Общие положения

Настоящее приложение устанавливает стандарт качества государственной услуги Ивановской области «Социальное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов на дому» (далее - государственная услуга).

Оказание государственной услуги осуществляется по месту проживания ее получателя.

Получателям государственной услуги, находящимся на обслуживании в отделении социального обслуживания на дому, предоставляются услуги социального работника:

- услуги по организации питания, быта и досуга;
- социально-медицинские и санитарно-гигиенические услуги;
- социально-консультативные услуги;
- содействие в организации ритуальных услуг.

Получателям государственной услуги, находящимся на обслуживании в специализированном отделении социально-медицинского обслуживания на дому, дополнительно предоставляются услуги медицинской сестры:

- кормление ослабленных больных;
- оказание первой доврачебной помощи;
- взаимодействие с участковым лечащим врачом;
- наблюдение за состоянием здоровья (измерение температуры тела, артериального давления);
- проведение в соответствии с назначением лечащего врача медицинских процедур (подкожные и внутримышечные введения лекарственных препаратов, наложение компрессов, перевязка, обработка пролежней, раневых поверхностей, выполнение очистительных клизм, забор материалов для проведения лабораторных исследований, оказание помощи в пользовании медицинскими изделиями);
- обучение родственников больных практическим навыкам общего ухода за ними.

Перечень гарантированных социальных услуг, предоставляемых при социальном обслуживании на дому, социально-медицинском обслуживании на дому, а также порядок и условия их оплаты устанавливаются нормативными правовыми актами Правительства Ивановской области.

Перечень дополнительных услуг, их стоимость, а также тарифы на гарантированные социальные услуги, предоставляемые при социальном обслуживании на дому, утверждаются администратором государственной услуги.

Администратором государственной услуги является исполнительный орган государственной власти Ивановской области, ответственный за организацию оказания государственной услуги, установленный нормативным правовым актом Правительства Ивановской области (далее - администратор государственной услуги).

Государственная услуга оказывается областными государственными учреждениями социального обслуживания, подведомственными администратору государственной услуги.

Финансовое обеспечение оказания государственной услуги является расходным обязательством Ивановской области.

II. Порядок получения доступа к государственной услуге

Получателями государственной услуги являются граждане, проживающие на территории Ивановской области и отнесенные к следующим категориям:

- граждане пожилого возраста (женщины старше 55 лет, мужчины старше 60 лет) и инвалиды, частично утратившие способность к самообслуживанию в связи с преклонным возрастом, болезнью, инвалидностью (в отделении социального обслуживания на дому);

- граждане пожилого возраста (женщины с 55 лет, мужчины с 60 лет) и инвалиды, нуждающиеся в надомных социальных услугах, страдающие психическими расстройствами (в стадии ремиссии), туберкулезом (за исключением активной формы), тяжелыми заболеваниями (в том числе онкологическими) в поздних стадиях, за исключением заболеваний, требующих лечения в специализированных учреждениях здравоохранения, долгожители, утратившие способность к самообслуживанию (в специализированном отделении социально-медицинского обслуживания на дому).

Организация предоставления социального обслуживания на дому осуществляется в порядке и на условиях, установленных нормативными правовыми актами Правительства Ивановской области.

III. Требования к качеству обслуживания и (или) к результатам оказания государственной услуги

Качественное оказание государственной услуги предполагает:

- соблюдение прав получателей государственной услуги, установленных действующим законодательством Российской Федерации;
- своевременное оказание социально-бытовых услуг;
- обеспечение наблюдения за состоянием здоровья получателей государственной услуги и организацию ухода за ними;

- соответствие предоставляемой медицинской помощи требованиям государственных медицинских стандартов, а также своевременность ее оказания.

1. Требования к взаимодействию с получателями государственной услуги

При оказании государственной услуги по отношению к получателям государственной услуги не допускаются ограничение прав, установленных действующим законодательством, а также действия (бездействие), унижающие человеческое достоинство.

Получателям государственной услуги предоставляется право на получение консультаций по вопросам пенсионного обеспечения, предоставления социальных выплат, мер социальной поддержки, иным вопросам, связанным с их правами, установленными действующим законодательством. Не допускается ограничивать число таких консультаций или устанавливать их периодичность для отдельных лиц.

По требованию получателя государственной услуги оказывается содействие в заполнении документов, писем и иных письменных документов и материалов, оказывается содействие в получении помощи адвоката, нотариуса.

Получателям государственной услуги гарантируется получение своевременной, полной и достоверной информации о государственной услуге и порядке ее оказания посредством освещения в средствах массовой информации, на официальном сайте администратора государственной услуги, обратной связи с получателями услуг и др.

В случае смерти получателя государственной услуги организуется осуществление ритуальных услуг и захоронение тела умершего. Патолого-анатомическое вскрытие не проводится (за исключением случаев, установленных законодательством Российской Федерации), если членами семьи, близкими родственниками или законными представителями умершего было подано письменное заявление либо было волеизъявление самого умершего, высказанное при его жизни.

Сведения о получателе государственной услуги, которые стали известны во время ее оказания, в том числе сведения о факте обращения за государственной услугой, материальном положении получателя государственной услуги, его доходах, составе его семьи, а также личные сведения получателей государственной услуги, находящиеся в информационных базах данных (реестрах), не подлежат разглашению.

Учет мнения получателей государственной услуги относительно исполнения требований к качеству обслуживания и (или) результатам оказания государственной услуги осуществляется посредством мониторинга отзывов и предложений получателей государственной услуги, направленных в письменном виде администратору государственной услуги либо размещенных на официальном сайте администратора государственной услуги.

4

Досудебное обжалование нарушений стандарта качества государственной услуги осуществляется в порядке, установленном Правительством Ивановской области.

2. Требования к качеству осуществления социально-бытовых услуг

Посещение получателей государственной услуги, находящихся на обслуживании в отделении социального обслуживания на дому, осуществляется социальными работниками не реже 2 раз в неделю.

По требованию получателя государственной услуги осуществляется покупка и доставка на дом продуктов питания и иных товаров первой необходимости, а также сдача вещей в стирку, химчистку, ремонт и обратная их доставка. Доставка осуществляется ко времени, указанному получателем государственной услуги. Покупка указанных товаров и услуг осуществляется в полном объеме и в соответствии с предоставленными получателем государственной услуги денежными средствами. Не допускается приобретение товаров с истекшим сроком годности или не соответствующих санитарно-эпидемиологическим требованиям, установленным действующим законодательством.

Приобретение лекарственных средств и изделий медицинского назначения осуществляется в соответствии с назначенным лечением.

По требованию получателя государственной услуги осуществляется оплата коммунальных услуг и иных обязательных платежей, доставка пенсии (пособий). Указанные платежи осуществляются в срок, указанный получателем государственной услуги.

При осуществлении платежей от лица получателя государственной услуги, приобретении товаров и услуг, лекарственных средств, оплате обязательных платежей получателю государственной услуги предоставляются чеки или иные документы, подтверждающие расходование денежных средств.

При необходимости для получателя государственной услуги организуется вызов врача (скорой медицинской помощи) на дом. Вызов врача (скорой медицинской помощи) осуществляется безотлагательно в случае ухудшения здоровья получателя государственной услуги или по его просьбе. По просьбе получателя государственной услуги оказывается помощь (страховка) при его самостоятельном передвижении.

3. Дополнительные требования к организации процесса оказания медицинской помощи и обеспечению личной гигиены получателей государственной услуги при социально-медицинском обслуживании

Предоставление социально-медицинского обслуживания осуществляется медицинскими работниками, имеющими соответствующие документы, подтверждающие их квалификационный уровень и право на занятие медицинской деятельностью.

Посещение получателей государственной услуги, находящихся на социально-медицинском обслуживании, осуществляется медицинскими

сёстрами (не реже 3 раз в неделю) и социальными работниками (не реже 3-4 раз в неделю).

За состоянием здоровья получателей государственной услуги обеспечивается медицинское наблюдение. При необходимости получателям государственной услуги оказывается доврачебная помощь. Предоставление доврачебной помощи осуществляется безотлагательно в случае резкого ухудшения здоровья получателя государственной услуги.

Проведение медицинских процедур осуществляется в соответствии с требованиями государственных медицинских стандартов. При проведении медицинских процедур не применяются методы, запрещенные к применению в практике здравоохранения законодательством Российской Федерации.

Информация о методах медицинских процедур, включая альтернативные методы, возможных болевых ощущениях и побочных явлениях доводится в доступной и понятной форме. При назначении лекарственных препаратов и медицинских процедур медицинский работник должен узнать у получателя государственной услуги о наличии ранее установленных противопоказаний и в соответствии с полученными сведениями определить возможность их использования.

Гигиенический уход (умывание, полоскание полости рта и т.д.) организуется в момент посещения получателя государственной услуги. Не реже 1 раза в неделю или в случае загрязнения тела проводится обтирание или принятие душа (ванны). При необходимости осуществляется стрижка волос и ногтей.

При обучении членов семей получателей государственной услуги навыкам ухода дается полное объяснение всех действий, осуществляемых при проведении гигиенических и иных процедур, указывается периодичность их проведения.

Стандарт
качества государственной услуги Ивановской области
«Временное содержание и социальная реабилитация несовершеннолетних,
находящихся в трудной жизненной ситуации»

I. Общие положения

Настоящее приложение устанавливает стандарт качества государственной услуги Ивановской области «Временное содержание и социальная реабилитация несовершеннолетних, находящихся в трудной жизненной ситуации» (далее - государственная услуга).

Оказание государственной услуги предусматривает:

- обеспечение условий круглосуточного пребывания детей;
- организацию предоставления детям общего образования;
- осуществление медицинского наблюдения и оказание медицинской помощи;
- обеспечение предметами личного быта (одеждой, обувью, мягким инвентарем и иными предметами);
- предоставление 4-разового питания;
- обеспечение пожарной безопасности и организацию охраны общественного порядка;
- содержание территории, зданий и помещений учреждений, оказывающих государственную услугу;
- решение вопросов жизнеустройства несовершеннолетних;
- оформление документов, необходимых для дальнейшего жизнеустройства (документа, удостоверяющего личность, медицинского полиса и иных документов).

Администратором государственной услуги является исполнительный орган государственной власти Ивановской области, ответственный за организацию оказания государственной услуги, установленный нормативным правовым актом Правительства Ивановской области (далее - администратор государственной услуги).

Государственная услуга оказывается в областных специализированных государственных учреждениях социального обслуживания для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации (далее - учреждения).

Финансовое обеспечение оказания государственной услуги является расходным обязательством Ивановской области.

II. Порядок получения доступа к государственной услуге

Получателями государственной услуги (далее - дети) являются несовершеннолетние, старше 4 лет и отнесенные к следующим категориям:

- оставшиеся без попечения родителей или иных законных представителей;
- проживающие в семьях, находящихся в социально опасном положении;
- заблудившиеся или подкинутые;

- самовольно оставившие семью, самовольно ушедшие из образовательных учреждений для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, или других детских учреждений, за исключением лиц, самовольно ушедших из специальных учебно-воспитательных учреждений закрытого типа;

- не имеющие места жительства, места пребывания и (или) средств к существованию;

- оказавшиеся в иной трудной жизненной ситуации и нуждающиеся в социальной помощи и (или) реабилитации.

Государственная услуга предоставляется на бесплатной основе.

Устройство в учреждение осуществляется в порядке и на условиях, установленных действующим законодательством Российской Федерации и Ивановской области.

Дети, находящиеся в алкогольном (наркотическом) опьянении, а также с явными признаками обострения психических заболеваний не могут быть приняты в учреждение.

III. Требования к качеству обслуживания и (или) к результатам оказания государственной услуги

Качественное оказание государственной услуги предполагает:

- соответствие прилегающей территории, зданий, помещений и оборудования, связанных с оказанием государственной услуги, строительным, санитарно-гигиеническим, пожарным нормам и требованиям, установленным действующим законодательством, к зданиям и помещениям учреждений социального обслуживания детей;

- организацию предоставления общего образования в соответствии с федеральными государственными образовательными стандартами;

- соответствие предоставляемой медицинской помощи требованиям государственных медицинских стандартов;

- обеспечение круглосуточного присмотра за детьми;

- материальное обеспечение детей в соответствии с нормами, установленными Правительством Ивановской области;

- предоставление питания в соответствии с нормами, установленными Правительством Ивановской области;

- обеспечение пожарной безопасности и организацию охраны общественного порядка;

- соблюдение прав детей, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

1. Требования к зданиям и помещениям, используемым при оказании государственной услуги

Учреждения действуют на основании лицензии на право осуществления медицинской деятельности.

Помещения учреждения располагаются в отдельно стоящем здании. Прилегающая к такому зданию территория оборудуется системами наружного освещения, асфальтовыми или брусчатыми тротуарами (дорожками), соединяющими входы и выходы с территории со входом в здание, а также местами для прогулок с детьми.

Содержание территории учреждения соответствует требованиям, установленным санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами для прилегающих территорий зданий учреждений социального обслуживания детей. На территории отсутствуют строительный и бытовой мусор, лужи, блокирующие подход (подъезд), в зимнее время места прохода (подъезда) в здание и места прогулки с детьми очищены от снега и льда.

Помещения, связанные с пребыванием детей, соответствуют требованиям, установленным строительными нормами и правилами для зданий учреждений социального обслуживания детей, а также требованиям пожарной безопасности. Указанные помещения оборудуются:

- источниками естественного и искусственного освещения (минимальный уровень освещенности в темное время суток составляет не менее значений, установленных санитарными нормами и правилами для искусственного освещения помещений зданий учреждений социального обслуживания детей);

- системами отопления и вентиляции (температурный режим внутри такого помещения соответствует требованиям, установленным санитарными нормами и правилами эксплуатации зданий учреждений социального обслуживания для детей);

- противопожарными системами и оборудованием.

Здание учреждения оборудуется помещением для вновь поступающих детей (карантинный изолятор) и изолятором для детей с неинфекционными заболеваниями, не требующими стационарного лечения. Число коек в таких помещениях определяется в соответствии с нормативами, установленными действующим законодательством Российской Федерации.

Помещения, связанные с пребыванием детей (групповые комнаты), размещаются в наземных этажах здания, вдали от помещений, в которых установлено оборудование, являющееся источником шума, вибрации. Оборудование групповых комнат осуществляется в соответствии с требованиями, установленными строительными нормами и правилами для учреждений социального обслуживания детей.

Не допускается размещение детей вне групповых комнат, а также установка дополнительных мест (коек) в групповые комнаты, превышающая нормативы вместимости, установленные действующим законодательством Российской Федерации.

4

В здании учреждения оборудуется помещение для приема пищи (столовая). Число посадочных мест в помещении столовой соответствует требованиям строительных норм и правил для учреждений социального обслуживания детей.

Санитарное содержание зданий и помещений, в которых происходит оказание государственной услуги, соответствует нормам и требованиям, установленным санитарно-эпидемиологическим законодательством. Предметы и оборудование, используемые при оказании государственной услуги, отвечают санитарным требованиям, установленным действующим законодательством Российской Федерации. В указанных помещениях не должно находиться оборудование, не связанное с процессом оказания государственной услуги или обеспечения условий пребывания детей.

2. Требования к организации предоставления общего образования

Предоставление общего образования осуществляется на базе учреждений общего образования, имеющих лицензию на право ведения образовательной деятельности, свидетельство о государственной аккредитации и аттестационное заключение государственной аттестационной службы.

Обучение по программам общего образования проводится в соответствии с утвержденным федеральным государственным образовательным стандартом общего образования. Учебные занятия проводятся специалистами, имеющими соответствующие документы, подтверждающие их квалификационный уровень.

3. Требования к организации процесса оказания медицинской помощи и обеспечению личной гигиены детей

Проведение медицинских процедур, непосредственно связанных с лечением детей, осуществляется в соответствии с требованиями государственных медицинских стандартов. При проведении медицинских процедур не применяются методы, запрещенные к применению в практике здравоохранения законодательством Российской Федерации.

Проведение медицинских процедур осуществляется медицинскими работниками, имеющими соответствующие документы, подтверждающие их квалификационный уровень, и право на занятие медицинской деятельностью.

Гигиенический уход за детьми (умывание, полоскание полости рта и т.д.) организуется персоналом учреждения утром, вечером, а также до и после приема пищи и при загрязнении тела. Персоналом учреждения осуществляется стирка одежды размещенных в нем детей.

При устройстве в учреждение каждому получателю государственной услуги предоставляется комплект чистого постельного белья. Смена постельного белья детям осуществляется не реже 1 раза в неделю. Загрязненное выделениями детей белье подлежит замене незамедлительно.

4. Требования к материальному обеспечению детей, предоставлению питания и обеспечению пожарной безопасности и охраны общественного порядка

При оказании государственной услуги детям предоставляются одежда, обувь, мягкий инвентарь, оборудование, предметы хозяйственного обихода, личной гигиены в соответствии с нормами, установленными Правительством Ивановской области.

Детям, размещенным в учреждения, предоставляется питание в соответствии с нормами, установленными Правительством Ивановской области. Питание детей организуется в помещении столовой, детей, не имеющих возможности самостоятельно передвигаться, - непосредственно в помещении палаты. При питании детей используются продукты (включая приготовленные в учреждении), удовлетворяющие санитарным нормам и требованиям.

При обнаружении случаев физического насилия, моральных оскорблений по отношению к детям незамедлительно организуется вызов сотрудников правоохранительных органов.

В случае возникновения чрезвычайной ситуации персоналом учреждения обеспечиваются эвакуация и спасение всех детей. Не допускается оставлять детей без присмотра с момента возникновения чрезвычайной ситуации и до ее ликвидации или эвакуации детей.

5. Требования к взаимодействию с детьми

При оказании государственной услуги не допускается:

- ограничение прав ребенка, установленных действующим законодательством, а также совершение действия (бездействие), унижающего его человеческое достоинство;
- принуждение детей к посещению мероприятий и/или выполнению работ (уборке помещений и иных работ технического персонала);
- наказание детей за нарушение установленных правил поведения и иные проступки, а также использование методов воспитания, унижающих человеческое достоинство детей.

Персонал учреждения не вправе ограничивать посещение детей лицами, представляющими их интересы. Порядок и время посещения устанавливаются учреждением.

При оказании государственной услуги учитывается мнение получателей государственной услуги относительно исполнения требований к качеству обслуживания и (или) результатам оказания государственной услуги посредством мониторинга отзывов и предложений получателей государственной услуги, направленных в письменном виде администратору государственной услуги либо размещенных на официальном сайте администратора государственной услуги.

Получателям государственной услуги гарантируется получение своевременной, полной и достоверной информации о государственной услуге и порядке ее оказания посредством освещения в средствах массовой информации, на официальном сайте администратора государственной услуги, обратной связи с получателями услуг и др.

Досудебное обжалование нарушения требований стандарта качества государственной услуги осуществляется путем направления письменного обращения получателя государственной услуги на имя руководителя учреждения, оказывающего государственную услугу, либо администратора государственной услуги.

Стандарт
качества государственной услуги Ивановской области
«Выдача социальной карты жителя Ивановской области»

I. Общие положения

Настоящее приложение устанавливает стандарт качества государственной услуги Ивановской области «Выдача социальной карты жителя Ивановской области» (далее - государственная услуга).

Оказание государственной услуги предусматривает предоставление жителям Ивановской области персонифицированной пластиковой карты, обеспечивающей адресное получение мер социальной поддержки (далее - социальная карта). Меры социальной поддержки, получаемые с использованием социальной карты, устанавливаются Правительством Ивановской области.

Государственная услуга оказывается территориальными исполнительными органами государственной власти Ивановской области по социальной защите населения (далее - территориальные органы социальной защиты).

Финансовое обеспечение оказания государственной услуги является расходным обязательством Ивановской области.

II. Порядок получения доступа к государственной услуге

Получателями государственной услуги являются жители Ивановской области, имеющие право на получение мер социальной поддержки, установленных действующим законодательством Российской Федерации и Ивановской области. Оказание государственной услуги осуществляется бесплатно.

Государственная услуга предоставляется по личному обращению получателя государственной услуги в территориальный орган социальной защиты по месту жительства. Время обращения за государственной услугой может быть предварительно согласовано с территориальным органом социальной защиты по телефону или при личном обращении.

При обращении необходимо представить анкету-заявку на изготовление социальной карты, а также документы, удостоверяющие личность и подтверждающие право на предоставление мер социальной поддержки. Форма анкеты-заявки устанавливается исполнительным органом государственной власти Ивановской области, ответственным за организацию оказания государственной услуги (далее - администратор государственной услуги).

По требованию получателя государственной услуги сотрудниками территориального органа социальной защиты оказывается содействие в заполнении анкеты-заявки на изготовление социальной карты.

После проверки данных, указанных в анкете-заявке, и представленных документов, удостоверяющих личность и подтверждающих право на предоставление мер социальной поддержки, получателю государственной услуги назначаются дата и время выдачи социальной карты. Дата выдачи социальной карты не может превышать 30 дней с момента приема документов на ее изготовление.

Выдача социальных карт осуществляется в территориальных органах социальной защиты лично получателю государственной услуги. При выдаче социальной карты сотрудником территориального органа социальной защиты проверяется работоспособность социальной карты и разъясняются права и обязанности ее держателя, установленные постановлением Правительства Ивановской области, а также порядок пользования такой картой. Социальная карта выдается под личную подпись получателя государственной услуги.

В оказании государственной услуги отказывается в следующих случаях:

- указание в анкете-заявке неполной или не соответствующей представленным документам информации о получателе государственной услуги, а также нарушение требований к заполнению анкеты-заявки;
- непредставление документов, подтверждающих право на предоставление мер социальной поддержки.

Получателям государственной услуги предоставляется право на получение консультаций (включая консультации по телефону) о порядке пользования социальной картой, правах и обязанностях ее держателя. Не допускается ограничивать число таких консультаций или устанавливать их периодичность для отдельных лиц.

Восстановление социальной карты (изготовление дубликата) в случае ее утери (порчи) осуществляется при предоставлении получателем государственной услуги заявления на восстановление социальной карты и документа, удостоверяющего личность. Восстановление социальной карты осуществляется в течение 30 дней с момента приема заявления. Не допускается взимание с получателя государственной услуги платы за восстановление социальной карты.

III. Требования к качеству обслуживания и (или) к результатам оказания государственной услуги

Качественное оказание государственной услуги предполагает:

- своевременность приема получателей государственной услуги;
- соответствие социальной карты требованиям, установленным Правительством Ивановской области;
- соблюдение конфиденциальности факта обращения за государственной услугой, а также личных данных обратившихся за государственной услугой лиц;

- соответствие прилегающей территории, зданий, помещений и оборудования, связанных с оказанием государственной услуги, строительным, санитарно-гигиеническим, пожарным нормам и требованиям, установленным действующим законодательством, к зданиям и помещениям общественных учреждений;

- обеспечение охраны общественного порядка и пожарной безопасности в зданиях и помещениях, связанных с оказанием государственной услуги.

Прием получателей государственной услуги, предоставляющих анкету-заявку на изготовление социальной карты, осуществляется в течение 40 минут с момента их обращения. При невозможности принять получателя государственной услуги в указанный срок назначается иное время (дата) его обращения. Вновь назначенное время (дата) обращения назначается с согласия получателя государственной услуги.

Прием получателей государственной услуги, предварительно согласовавших время обращения, а также получателей государственной услуги, которым выдается социальная карта, осуществляется в соответствии с установленным при предварительном согласовании (при приеме документов) временем.

Форма и визуальное оформление социальной карты, а также ее информационное содержание (личные данные о держателе, иные сведения) соответствуют требованиям, установленным Правительством Ивановской области.

Сведения о получателе государственной услуги, которые стали известны во время ее оказания, в том числе сведения о факте обращения за государственной услугой, материальном положении получателя государственной услуги, его доходах, составе его семьи, а также личные сведения держателей социальных карт, находящиеся в информационных базах данных (реестрах), не подлежат разглашению.

При оказании государственной услуги по отношению к ее получателям не допускаются ограничения прав человека, установленных действующим законодательством, а также действия (бездействие), унижающие их человеческое достоинство.

Прилегающая к зданию, в котором оказывается государственная услуга, территория оборудуется системами наружного освещения, асфальтовыми или брусчатыми тротуарами (дорожками), соединяющими входы и выходы с территории со входом в здание. Содержание прилегающей территории соответствует требованиям, установленным санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами для прилегающих территорий общественных учреждений. На территории отсутствуют строительный и бытовой мусор, лужи, блокирующие подход (подъезд), в зимнее время места прохода (подъезда) в здание очищены от снега и льда.

Помещения общего пользования, используемые при оказании государственной услуги, соответствуют требованиям, установленным строительными нормами и правилами для зданий общественных учреждений, а

4

также требованиям пожарной безопасности. Указанные помещения оборудуются:

- источниками естественного и искусственного освещения (уровень освещенности в темное время суток составляет не менее значений, установленных санитарными нормами и правилами для искусственного освещения помещений зданий общественных учреждений);

- системами отопления и вентиляции (температурный режим внутри такого помещения соответствует требованиям, установленным санитарными нормами и правилами эксплуатации зданий общественных учреждений);

- противопожарными системами и оборудованием.

Непосредственно перед кабинетом, в котором осуществляется прием, оборудуются:

- посадочные места для ожидания приема на получение государственной услуги в количестве, достаточном для всех ожидающих в очереди;

- место для заполнения бланков анкет-заявок на изготовление социальной карты; такое место обеспечивается письменными принадлежностями, бланками и образцами заполнения анкет-заявок на изготовление (восстановление) социальной карты;

- информационный стенд. На информационном стенде размещается перечень мер социальной поддержки, получаемых с использованием социальной карты, порядок подачи анкеты-заявки и получения социальной карты, перечень прилагаемых к анкете-заявке документов в разрезе всех категорий получателей государственной услуги, правила пользования социальной картой, номера телефонов, по которым можно записаться на прием или получить консультацию о порядке получения и пользования социальной картой.

Санитарное содержание зданий и помещений, в которых происходит оказание государственной услуги, соответствует нормам и требованиям, установленным санитарно-эпидемиологическим законодательством. Предметы и оборудование отвечают санитарным требованиям, установленным действующим законодательством Российской Федерации. В указанных помещениях не должно находиться оборудование, не связанное с процессом оказания государственной услуги или обеспечения условий пребывания посетителей.

В здании, в котором оказывается государственная услуга, обеспечивается охрана общественного порядка. Лица, оказывающие государственную услугу, должны незамедлительно реагировать на обращения посетителей, связанные с нарушениями общественного порядка. В случае возникновения чрезвычайной ситуации обеспечивается эвакуация всех посетителей территориального органа социальной защиты.

Учет мнения получателей государственной услуги относительно исполнения требований к качеству обслуживания и (или) результатам оказания государственной услуги осуществляется посредством мониторинга отзывов и предложений получателей государственной услуги, направленных в письменном виде администратору, ответственному за организацию

государственной услуги, либо размещенных на официальном сайте администратора государственной услуги.

Досудебное обжалование нарушения требования стандарта качества государственной услуги осуществляется в порядке, установленном Правительством Ивановской области.

Стандарт
качества государственной услуги Ивановской области
«Организация социальной поддержки отдельных категорий граждан
в форме социальных выплат, компенсаций и субсидий»

I. Общие положения

Настоящее приложение устанавливает стандарт качества государственной услуги Ивановской области «Организация социальной поддержки отдельных категорий граждан в форме социальных выплат, компенсаций и субсидий» (далее - государственная услуга).

Оказание государственной услуги предусматривает предоставление отдельным категориям населения Ивановской области пособий, компенсаций и субсидий в форме единовременных и (или) периодических выплат денежных средств через отделения почтовой связи, путем перечисления на лицевые счета граждан, открытые в кредитных организациях, либо иным способом, установленным действующим законодательством (далее - социальные выплаты), а также прием документов и назначение социальных выплат, финансирование которых осуществляется непосредственно из федерального бюджета. Виды социальных выплат, их размер и сроки (периодичность) устанавливаются законодательством Российской Федерации и Ивановской области.

Государственная услуга оказывается исполнительным органом государственной власти Ивановской области, ответственным за организацию оказания государственной услуги, - администратором государственной услуги и подведомственными ему территориальными органами (далее - организации, оказывающие государственную услугу).

Финансовое обеспечение оказания государственной услуги является расходным обязательством Ивановской области.

II. Порядок получения доступа к государственной услуге

Получателями государственной услуги являются отдельные категории населения Ивановской области, имеющие право на получение социальных выплат, установленных действующим законодательством Российской Федерации и Ивановской области. Оказание государственной услуги осуществляется бесплатно.

Государственная услуга предоставляется по личному обращению получателя государственной услуги (или его законного представителя) в организацию, оказывающую государственную услугу. Время обращения за

государственной услугой может быть предварительно согласовано с оказывающей ее организацией по телефону или при личном обращении.

При обращении необходимо представить заявление на назначение социальной выплаты, документ, удостоверяющий личность, и документы, подтверждающие право на получение социальной выплаты. Перечень представляемых документов, порядок их рассмотрения и перечисления социальной выплаты устанавливаются нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ивановской области.

По требованию получателя услуги сотрудниками организации, оказывающей государственную услугу, оказывается содействие в заполнении заявления на назначение социальной выплаты.

В приеме заявления на назначение социальной выплаты отказывается в следующих случаях:

- указание в заявлении неполной или не соответствующей представленным документам информации, а также нарушение требований к заполнению заявления, установленных действующим законодательством;
- непредставление документов, подтверждающих право на получение социальных выплат.

После проверки данных, указанных в заявлении, и представленных документов, удостоверяющих личность и подтверждающих право на получение социальной выплаты, получатель услуги устно уведомляется о сроке рассмотрения его заявления и принятия решения о предоставлении социальной выплаты, а также о номере телефона, по которому можно узнать о принятом решении. Срок рассмотрения заявления и принятия решения о предоставлении социальной выплаты не может превышать 30 дней с момента приема заявления.

По истечении срока рассмотрения заявления получатель государственной услуги вправе узнать о принятом решении. В случае принятия решения о назначении социальной выплаты гражданину направляется уведомление, в котором сообщается о размере и сроке (периодичности) предоставления выплаты.

В случае отказа в назначении социальной выплаты уведомление оформляется в письменной форме на бланке организации, принявшей решение об отказе, и заверяется подписью руководителя такого органа. В уведомлении указываются причины отказа. Отсутствие денежных средств, предусмотренных на предоставление социальных выплат, не является основанием для отказа в их назначении. Отказ в назначении социальной выплаты может быть обжалован в порядке, предусмотренном законодательством.

Получателям государственной услуги предоставляется право на получение консультаций (включая консультации по телефону) о порядке подачи и рассмотрения заявления, а также о сроках выплаты денежных средств. Не допускается ограничивать число таких консультаций или устанавливать их периодичность для отдельных лиц.

III. Требования к качеству обслуживания и (или) к результатам оказания государственной услуги

Качественное оказание государственной услуги предполагает:

- своевременность приема получателей государственной услуги;
- соответствие сроков и размеров предоставляемых социальных выплат требованиям, установленным нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ивановской области;
- соблюдение конфиденциальности факта обращения за государственной услугой, а также личных данных обратившихся за государственной услугой лиц;
- соответствие прилегающей территории, зданий, помещений и оборудования, связанных с оказанием государственной услуги, строительным, санитарно-гигиеническим, пожарным нормам и требованиям, установленным действующим законодательством, к зданиям и помещениям общественных учреждений;
- обеспечение охраны общественного порядка и пожарной безопасности в зданиях и помещениях, связанных с оказанием государственной услуги.

Прием получателей государственной услуги, представляющих заявление на назначение социальной выплаты, осуществляется в течение 40 минут с момента их обращения. При невозможности принять получателя государственной услуги в указанный срок назначается иное время (дата) его обращения. Вновь назначенное время (дата) обращения назначается с согласия получателя государственной услуги.

Прием получателей государственной услуги, предварительно согласовавших время обращения, осуществляется в соответствии с установленным при предварительном обращении временем.

Выплата денежных средств осуществляется в полном объеме в соответствии с установленным при назначении социальной выплаты размере и в сроки, установленные нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ивановской области. Предоставление социальных выплат осуществляется через отделения почтовой связи либо путем перечисления на лицевые счета получателей государственной услуги, открытые в кредитных организациях, по согласованию с получателем государственной услуги. В случаях, установленных действующим законодательством, предоставление денежных средств осуществляется через кассу организации, оказывающей государственную услугу.

Сведения о получателе государственной услуги, которые стали известны во время ее оказания, в том числе сведения о факте обращения за государственной услугой, материальном положении получателя государственной услуги, его доходах, составе его семьи, а также личные сведения о получателях государственной услуги, находящиеся в информационных базах данных (реестрах), не подлежат разглашению.

При оказании государственной услуги по отношению к ее получателям не допускаются ограничения прав человека, установленных действующим законодательством, а также действия (бездействие), унижающие их человеческое достоинство.

Прилегающая к зданию, в котором оказывается услуга, территория оборудуется системами наружного освещения, асфальтовыми или брусчатыми тротуарами (дорожками), соединяющими входы и выходы с территории со входом в здание. Содержание прилегающей территории соответствует требованиям, установленным санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами для прилегающих территорий общественных учреждений. На территории отсутствуют строительный и бытовой мусор. В зимнее время места прохода (подъезда) в здание очищены от снега и льда.

Помещения общего пользования, используемые при оказании государственной услуги, соответствуют требованиям, установленным строительными нормами и правилами для зданий общественных учреждений, а также требованиям пожарной безопасности. Указанные помещения оборудуются:

- источниками естественного и искусственного освещения (уровень освещенности в темное время суток составляет не менее значений, установленных санитарными нормами и правилами для искусственного освещения помещений зданий общественных учреждений);

- системами отопления и вентиляции (температурный режим внутри такого помещения соответствует требованиям, установленным санитарными нормами и правилами эксплуатации зданий общественных учреждений);

- противопожарными системами и оборудованием.

Непосредственно перед кабинетом, в котором осуществляется прием заявлений на предоставление социальных выплат, оборудуются:

- посадочные места для ожидания приема на получение государственной услуги в количестве, достаточном для всех ожидающих в очереди;

- место для заполнения заявлений на предоставление социальной выплаты; такое место обеспечивается письменными принадлежностями, бланками и образцами заполнения заявлений;

- информационный стенд. На информационном стенде размещаются: перечень социальных выплат с указанием их размеров (либо порядка расчета таких размеров), сроков и периодичности начисления, категорий лиц, имеющих право на их получение; порядок подачи заявления; перечень прилагаемых к заявлению документов в разрезе всех социальных выплат; номера телефонов, по которым можно записаться на прием или получить консультацию о порядке (сроке) получения социальных выплат.

Санитарное содержание зданий и помещений, в которых происходит оказание государственной услуги, соответствует нормам и требованиям, установленным санитарно-эпидемиологическим законодательством. Предметы и оборудование отвечают санитарным требованиям, установленным действующим законодательством Российской Федерации. В указанных помещениях не должно находиться оборудование, не связанное с процессом

оказания государственной услуги или обеспечения условий пребывания посетителей.

При обнаружении случаев физического насилия, моральных оскорблений по отношению к получателям государственной услуги незамедлительно организуется вызов сотрудников правоохранительных органов. В случае возникновения чрезвычайной ситуации обеспечивается эвакуация всех посетителей.

Учет мнения получателей государственной услуги относительно исполнения требований к качеству обслуживания и (или) результатам оказания государственной услуги осуществляется посредством мониторинга отзывов и предложений получателей услуги, направленных в письменном виде администратору, ответственному за организацию услуги, либо размещенных на официальном сайте администратора услуги.

Получение своевременной, полной и достоверной информации о государственной услуге и порядке ее оказания обеспечивается посредством освещения в СМИ, на официальном сайте администратора государственной услуги, обратной связи с получателями услуг и др.

Досудебное обжалование нарушений стандарта качества государственной услуги осуществляется в порядке, установленном Правительством Ивановской области.

**Стандарт
качества государственной услуги Ивановской области
«Организация денежных выплат при всех формах устройства
в семью детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей»**

I. Общие положения

Настоящее приложение устанавливает стандарт качества государственной услуги Ивановской области «Организация денежных выплат при всех формах устройства в семью детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей» (далее - государственная услуга).

Оказание государственной услуги предусматривает предоставление отдельным категориям граждан, проживающим в Ивановской области, единовременных и (или) периодических выплат денежных средств через отделения почтовой связи, путем перечисления на лицевые счета граждан, открытые в кредитных организациях (далее - денежные выплаты).

Виды денежных выплат, их размер и сроки выплаты (периодичность) устанавливаются законодательством Ивановской области.

Государственная услуга оказывается исполнительным органом государственной власти Ивановской области, ответственным за организацию оказания государственной услуги, - администратором государственной услуги и подведомственными ему территориальными органами (далее - организации, оказывающие государственную услугу).

Финансовое обеспечение оказания государственной услуги является расходным обязательством Ивановской области.

II. Порядок получения доступа к государственной услуге

Получателями государственной услуги являются граждане Российской Федерации, проживающие на территории Ивановской области и являющиеся опекунами, попечителями, усыновителями или приемными родителями, патронатными воспитателями детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

Оказание государственной услуги осуществляется бесплатно.

Назначение денежных выплат осуществляется при усыновлении, установлении опеки (попечения) или при заключении договора на устройство ребенка в приемную или патронатную семью. От получателя государственной услуги не требуется совершения каких-либо дополнительных действий.

Прекращение предоставления денежных выплат осуществляется в порядке и на основаниях, установленных нормативными правовыми актами Ивановской области.

В оказании государственной услуги не может быть отказано.

III. Требования к качеству обслуживания и (или) к результатам оказания государственной услуги

Качественное оказание государственной услуги предполагает:

- предоставление консультационной помощи о процессе (порядке) оказания государственной услуги и оказание содействия получателям в процессе ее оказания;
- соблюдение сроков и размеров предоставляемых денежных выплат требованиям, установленным нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ивановской области;
- соблюдение конфиденциальности факта обращения за государственной услугой, а также персональных данных обратившихся за государственной услугой лиц.

Получателям государственной услуги предоставляется право на получение консультаций (включая консультации по телефону) по вопросам оказания государственной услуги. Оказание таких консультаций осуществляется на протяжении всего времени работы администратора государственной услуги. Не допускается ограничивать число таких консультаций или устанавливать их периодичность для отдельных лиц.

Выплата денежных средств осуществляется в полном объеме, в соответствии с установленным при назначении денежных выплат размером, и в сроки, установленные нормативными правовыми актами Ивановской области. Предоставление денежных выплат осуществляется через отделения почтовой связи либо путем перечисления на лицевые счета получателей государственной услуги, открытые в кредитных организациях, по выбору получателя государственной услуги.

Сведения о получателе государственной услуги, которые стали известны во время ее оказания, в том числе сведения о факте обращения за государственной услугой, материальном положении получателя государственной услуги, его доходах, составе его семьи, а также личные сведения о получателях государственной услуги, находящиеся в информационных базах данных (реестрах), не подлежат разглашению, за исключением случаев, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

Учет мнения получателей государственной услуги относительно исполнения требований к качеству обслуживания и (или) результатам оказания государственной услуги осуществляется посредством мониторинга отзывов и предложений получателей государственной услуги, направленных в письменном виде администратору, ответственному за организацию государственной услуги, либо размещенных на официальном сайте администратора государственной услуги.

Получение своевременной, полной и достоверной информации о государственной услуге и порядке ее оказания обеспечивается посредством освещения в СМИ, на официальном сайте администратора государственной услуги, обратной связи с получателями услуг и др.

Досудебное обжалование нарушений стандарта качества государственной услуги осуществляется в порядке, установленном Правительством Ивановской области.

**Стандарт
качества государственной услуги Ивановской области
«Оформление и выдача удостоверений гражданам, пострадавшим
от радиационного воздействия»**

I. Общие положения

Настоящее приложение устанавливает стандарт качества государственной услуги Ивановской области «Оформление и выдача удостоверений гражданам, пострадавшим от радиационного воздействия» (далее – государственная услуга).

Администратором государственной услуги является исполнительный орган государственной власти Ивановской области, ответственный за организацию оказания государственной услуги. Государственная услуга оказывается администратором государственной услуги и подведомственными ему территориальными органами (далее – территориальные органы).

Оказание государственной услуги предусматривает проведение административных процедур по определению статуса граждан в качестве пострадавших от радиационного воздействия и предоставление таким гражданам документа единого образца, установленного нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Финансовое обеспечение оказания государственной услуги является расходным обязательством Ивановской области, за исключением расходов, связанных с изготовлением бланков, выдаваемых документов.

II. Порядок получения доступа к государственной услуге

Получателями государственной услуги являются:

- инвалиды и пенсионеры из числа граждан, получивших или перенесших лучевую болезнь и другие заболевания, связанные с радиационным воздействием вследствие чернобыльской катастрофы или с работами по ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской АЭС; инвалиды вследствие чернобыльской катастрофы (кроме граждан, работающих или проходящих военную (приравненную к ней) службу в федеральных органах исполнительной власти, находящихся в их ведении учреждениях, организациях и территориальных органах, а также получающие пенсионное обеспечение в этих органах, и членов их семьи);

- участники ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской АЭС, являющиеся пенсионерами, пенсионное обеспечение которых осуществляется Пенсионным фондом Российской Федерации, неработающими инвалидами, в том числе вдовы (вдовцы) умерших участников ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской АЭС, указанных в данном абзаце;

- граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС;

- граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие аварии в 1957 году на производственном объединении «Маяк» и сбросов радиоактивных отходов в реку Теча;

- граждане, подвергшиеся радиационному воздействию вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне, являющиеся пенсионерами, пенсионное обеспечение которых осуществляется Пенсионным фондом Российской Федерации, неработающими инвалидами.

Государственная услуга оказывается бесплатно.

Оказание государственной услуги осуществляется по личному обращению ее получателя в территориальный орган по месту жительства. При обращении представляются заявление на оказание государственной услуги, а также документ, удостоверяющий личность, и документы, подтверждающие право на получение государственной услуги. Перечень сведений, указываемых в заявлении, и перечень документов, представляемых вместе с заявлением, устанавливаются нормативными правовыми актами Российской Федерации.

По требованию получателя государственной услуги сотрудниками территориального органа оказывается содействие в заполнении заявления.

В приеме заявления может быть отказано в следующих случаях:

- указание в заявлении неполной или не соответствующей представленным документам информации, а также нарушение требований к заполнению заявления, установленных действующим законодательством;

- непредставление документов, подтверждающих право на получение государственной услуги.

После проверки данных, указанных в заявлении, и представленных документов получателю государственной услуги сообщается в устной или письменной форме о сроке рассмотрения его заявления и принятия решения о выдаче удостоверения, а также номер телефона, по которому можно узнать о принятом решении. Срок рассмотрения заявления устанавливается в соответствии с законодательством Российской Федерации и Ивановской области.

По истечении срока рассмотрения заявления получатель государственной услуги уведомляется о принятом решении в письменной форме на бланке организации, принявшей решение, и подписывается руководителем такой организации. В случае принятия положительного решения сообщается о возможных дате и времени выдачи удостоверения лица, пострадавшего от радиационного воздействия. Дата и время выдачи устанавливаются по согласованию с получателем государственной услуги.

В случае отказа в выдаче удостоверения лица, пострадавшего от радиационного воздействия, решение об этом оформляется в письменной форме на бланке организации, принявшей решение об отказе, и подписывается руководителем такой организации. В уведомлении указываются аргументированные причины отказа. Указанное решение может быть обжаловано в порядке, предусмотренном законодательством.

Выдача удостоверений лицам, признанным пострадавшими от радиационного воздействия, осуществляется в соответствии с датой и временем, назначенными при уведомлении. Удостоверение выдается под расписку лица, его получающего.

Оформление и выдача дубликата осуществляются на основании личного заявления гражданина с объяснением обстоятельств утраты или порчи удостоверения и указанием места его получения. Для получения дубликата требуется представление документов, обязательных при получении первичного удостоверения. При утрате удостоверения дополнительно представляется справка из органа внутренних дел, подтверждающая, что утраченное удостоверение не найдено. Испорченное удостоверение сдается гражданином по месту получения дубликата удостоверения.

III. Требования к качеству обслуживания и (или) к результатам оказания государственной услуги

Качественное оказание государственной услуги предполагает:

- обеспечение информирования граждан о процессе оказания государственной услуги;
- своевременность приема получателей государственной услуги;
- соответствие формы и содержания выдаваемого удостоверения требованиям, установленным нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- соблюдение прав получателей государственной услуги, установленных действующим законодательством;
- соблюдение конфиденциальности факта обращения за государственной услугой, а также личных данных обратившихся за государственной услугой лиц;
- соответствие прилегающей территории, зданий, помещений и оборудования, связанных с оказанием государственной услуги, строительным, санитарно-гигиеническим, пожарным нормам и требованиям, установленным действующим законодательством, к зданиям и помещениям общественных учреждений;
- обеспечение охраны общественного порядка и пожарной безопасности в зданиях и помещениях, связанных с оказанием государственной услуги;
- учет мнения получателей государственной услуги относительно исполнения требований к качеству обслуживания и (или) результатам оказания государственной услуги осуществляется посредством мониторинга отзывов и предложений получателей государственной услуги, направленных в письменном виде администратору, ответственному за оказание государственной услуги, либо размещенных на официальном сайте администратора государственной услуги;
- получение своевременной, полной и достоверной информации о государственной услуге и порядке ее оказания обеспечивается посредством освещения в СМИ, на официальном сайте администратора государственной услуги, обратной связи с получателями услуг и др.

Получателям государственной услуги предоставляется право на получение консультаций (включая консультации по телефону) по вопросам оказания государственной услуги. Оказание таких консультаций осуществляется на протяжении всего времени работы администратора государственной услуги, территориального органа, оказывающего услугу. Не допускается ограничивать число таких консультаций или устанавливать их периодичность для отдельных лиц.

Прием получателей государственной услуги организуется в течение всех рабочих дней территориального органа. Время ожидания получателя государственной услуги в очереди на прием к сотруднику территориального органа составляет не более 30 минут.

Форма и содержание выдаваемых удостоверений лиц, пострадавших от радиационного воздействия, соответствуют требованиям, установленным нормативными правовыми актами Российской Федерации.

При оказании государственной услуги по отношению к ее получателям не допускается ограничивать права человека, установленные действующим законодательством, использовать методы физического и психологического насилия (принуждения), а также совершать действия (бездействие), унижающие их человеческое достоинство.

Сведения о получателе государственной услуги, которые стали известны во время ее оказания, в том числе сведения о факте обращения за государственной услугой, материальном положении получателя государственной услуги, его доходах, составе его семьи, а также личные сведения получателей государственной услуги, находящиеся в информационных базах данных (реестрах), не подлежат разглашению, за исключением случаев, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

Учет мнения получателей государственной услуги относительно исполнения требований к качеству обслуживания и (или) результатам оказания государственной услуги осуществляется посредством мониторинга отзывов и предложений получателей услуги, направленных в письменном виде администратору, ответственному за организацию услуги, либо размещенных на официальном сайте администратора государственной услуги.

Досудебное обжалование нарушений стандарта качества государственной услуги осуществляется в порядке, установленном Правительством Ивановской области.

Прилегающая территория к зданию, в котором оказывается государственная услуга, оборудуется системами наружного освещения, асфальтовыми или брусчатыми тротуарами (дорожками), соединяющими входы и выходы с территории со входом в здание. Содержание прилегающей территории соответствует требованиям, установленным санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами для прилегающих территорий общественных учреждений. На территории отсутствуют строительный и бытовой мусор, лужи, блокирующие подход (подъезд), в зимнее время места прохода (подъезда) в здание очищены от снега и льда.

Помещения общего пользования, используемые при оказании государственной услуги, соответствуют требованиям, установленным строительными нормами и правилами для зданий общественных учреждений, а также требованиям пожарной безопасности и иным требованиям, установленным нормативными правовыми актами Российской Федерации. Указанные помещения оборудуются:

- источниками естественного и искусственного освещения (уровень освещенности в темное время суток составляет не менее значений, установленных санитарными нормами и правилами для искусственного освещения помещений зданий общественных учреждений);

- системами отопления и вентиляции (температурный режим внутри такого помещения соответствует требованиям, установленным санитарными нормами и правилами эксплуатации зданий общественных учреждений);

- противопожарными системами и оборудованием.

Непосредственно перед помещениями, связанными с приемом получателей государственной услуги, оборудуются посадочные места для ожидания приема на получение государственной услуги в количестве, достаточном для всех ожидающих в очереди, а также место для заполнения заявлений (и иных документов), обеспеченное письменными принадлежностями, бланками и образцами заполнения заявлений (иных документов).

Санитарное содержание зданий и помещений, связанных с пребыванием получателей государственной услуги, соответствует нормам и требованиям, установленным санитарно-эпидемиологическим законодательством. Предметы и оборудование отвечают санитарным требованиям, установленным действующим законодательством Российской Федерации. В указанных помещениях не должно находиться оборудование, не связанное с процессом оказания государственной услуги или обеспечением условий пребывания посетителей.

В здании, в котором происходит оказание государственной услуги, обеспечивается охрана общественного порядка. Лица, оказывающие услугу, должны незамедлительно реагировать на обращения посетителей, связанные с нарушениями общественного порядка. В случае возникновения чрезвычайной ситуации обеспечивается эвакуация всех посетителей.

Стандарт
качества государственной услуги Ивановской области
«Содержание, воспитание и общее образование детей-сирот, детей,
оставшихся без попечения родителей, и временное (до одного года)
содержание, воспитание и общее образование детей одиноких матерей
(отцов), а также детей безработных, беженцев, вынужденных переселенцев,
а также из семей, пострадавших от стихийных бедствий и не имеющих
постоянного места жительства, в условиях круглосуточного стационара»

I. Общие положения

Настоящее приложение устанавливает стандарт качества государственной услуги Ивановской области «Содержание, воспитание и общее образование детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, и временное (до одного года) содержание, воспитание и общее образование детей одиноких матерей (отцов), а также детей безработных, беженцев, вынужденных переселенцев, а также из семей, пострадавших от стихийных бедствий и не имеющих постоянного места жительства, в условиях круглосуточного стационара» (далее - государственная услуга).

Предоставление государственной услуги предусматривает:

- обеспечение условий круглосуточного пребывания детей;
- организацию предоставления детям общего образования;
- организацию медицинского наблюдения за состоянием здоровья детей и оказание им медицинской помощи;
- обеспечение предметами личного быта (одеждой, обувью, мягким инвентарем и иными предметами);
- предоставление питания детям, обеспечение пожарной безопасности и охраны общественного порядка;
- содержание территории, зданий и помещений учреждений, оказывающих государственную услугу;
- подготовку документов и организацию выпуска детей при достижении ими совершеннолетнего возраста, поступлении в учреждение профессионального образования, при возвращении их в семью или при передаче на семейные формы устройства.

Государственная услуга оказывается:

- исполнительным органом государственной власти Ивановской области, ответственным за организацию оказания государственной услуги (далее - администратор государственной услуги);
- областными государственными образовательными учреждениями для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей (далее - детские дома).

Финансовое обеспечение оказания государственной услуги является расходным обязательством Ивановской области.

II. Порядок получения доступа к государственной услуге

Получателями государственной услуги (далее - дети) являются несовершеннолетние лица, проживающие на территории Ивановской области, старше 1,5 года и отнесенные к следующим категориям:

- дети-сироты;
- дети, оставшиеся без попечения родителей;
- дети одиноких матерей (отцов), а также дети безработных, беженцев, вынужденных переселенцев, а также из семей, пострадавших от стихийных бедствий и не имеющих постоянного места жительства.

Государственная услуга предоставляется на бесплатной основе.

Устройство в детский дом осуществляется по обращению должностных лиц органов опеки и попечительства, лечебно-профилактических учреждений Ивановской области для детей, оставшихся без попечения родителей, в возрасте до 3 лет. Устройство детей осуществляется в течение 10 дней с момента предоставления установленных действующим законодательством документов на устройство ребенка. Устройство в детский дом детей одиноких матерей (отцов), а также детей безработных, беженцев, вынужденных переселенцев, а также из семей, пострадавших от стихийных бедствий и не имеющих постоянного места жительства, осуществляется на срок до одного года.

В оказании государственной услуги отказывается в случае непредставления документов на устройство ребенка.

III. Требования к качеству обслуживания и (или) к результатам оказания государственной услуги

Качественное оказание государственной услуги предполагает:

- предоставление государственной услуги на базе детских домов;
- соответствие прилегающей территории, зданий, помещений и оборудования, связанных с оказанием государственной услуги, санитарно-гигиеническим, пожарным нормам и требованиям, установленным действующим законодательством, к зданиям и помещениям образовательных учреждений соответствующего типа;
- предоставление (организацию предоставления) общего образования в соответствии с федеральными государственными образовательными стандартами (специальными федеральными государственными образовательными стандартами);
- соответствие предоставляемой медицинской помощи требованиям государственных медицинских стандартов;
- обеспечение наблюдения за состоянием здоровья детей и организацию ухода и круглосуточного присмотра за детьми;

- материальное обеспечение детей в соответствии с установленными Правительством Ивановской области требованиями;

- предоставление питания детям, обеспечение пожарной безопасности и охраны общественного порядка;

- соблюдение прав детей, установленных действующим законодательством Российской Федерации и Ивановской области.

Учет мнения получателей государственной услуги относительно исполнения требований к качеству обслуживания и (или) результатам оказания государственной услуги осуществляется посредством мониторинга отзывов и предложений получателей государственной услуги, направленных в письменном виде администратору государственной услуги либо размещенных на официальном сайте администратора государственной услуги.

Получение своевременной, полной и достоверной информации о государственной услуге и порядке ее оказания обеспечивается посредством освещения в СМИ, на официальном сайте администратора государственной услуги, обратной связи с получателями услуг и др.

Досудебное обжалование нарушений стандарта качества государственной услуги осуществляется в порядке, установленном Правительством Ивановской области.

1. Требования к организациям, оказывающим государственную услугу, зданиям и помещениям, используемым при оказании государственной услуги

Детские дома действуют на основании лицензии на право осуществления образовательной деятельности.

Помещения детского дома располагаются в отдельно стоящем здании. Прилегающая к такому зданию территория оборудуется системами наружного освещения, асфальтовыми или брусчатыми тротуарами (дорожками), соединяющими входы и выходы с территории со входом в здание, а также местами для прогулок с детьми.

Содержание территории детского дома соответствует требованиям, установленным санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами для прилегающих территорий зданий образовательных учреждений соответствующего типа. На территории отсутствуют строительный и бытовой мусор, лужи, блокирующие подход (подъезд), в зимнее время места прохода (подъезда) в здание и места прогулки с детьми очищены от снега и льда.

Помещения, связанные с пребыванием детей, соответствуют требованиям, установленным строительными нормами и правилами для зданий образовательных учреждений соответствующего типа, а также требованиям пожарной безопасности. Указанные помещения оборудуются:

- источниками естественного и искусственного освещения (уровень освещенности в темное время суток составляет не менее значений, установленных санитарными нормами и правилами для искусственного

освещения помещений зданий образовательных учреждений соответствующего типа);

- системами отопления и вентиляции (температурный режим внутри такого помещения соответствует требованиям, установленным санитарными нормами и правилами эксплуатации зданий образовательных учреждений соответствующего типа);

- противопожарными системами и оборудованием.

Помещения, связанные с пребыванием детей (групповые комнаты), размещаются в наземных этажах здания, вдали от помещений, в которых установлено оборудование, являющееся источником шума, вибрации. Оборудование групповых комнат осуществляется в соответствии с требованиями, установленными строительными нормами и правилами для образовательных учреждений соответствующего типа.

Не допускается размещение детей вне групповых комнат, а также установка дополнительных мест (коек) в групповые комнаты, которая приводит к превышению нормативов вместимости, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

Здание детского дома оборудуется изолятором для детей с неинфекционными заболеваниями, не требующими стационарного лечения. Число коек в таких помещениях определяется в соответствии с нормативами, установленными действующим законодательством Российской Федерации.

В здании детского дома оборудуется помещение для приема пищи (столовая). Число посадочных мест в помещении столовой соответствует требованиям строительных норм и правил для зданий образовательных учреждений соответствующего типа.

Санитарное содержание зданий и помещений, в которых происходит оказание государственной услуги, соответствует нормам и требованиям, установленным санитарно-эпидемиологическим законодательством. Предметы и оборудование, используемые при оказании государственной услуги, отвечают санитарным требованиям, установленным действующим законодательством Российской Федерации. В указанных помещениях не должно находиться оборудование, не связанное с процессом оказания государственной услуги или обеспечения условий пребывания детей.

2. Требования к организации предоставления общего образования

Предоставление общего образования осуществляется на базе муниципальных учреждений общего образования и детских домов, имеющих лицензию на право ведения образовательной деятельности, свидетельство о государственной аккредитации.

Обучение по программам общего образования проводится в соответствии с утвержденными федеральными государственными образовательными стандартами общего образования (специальными федеральными государственными образовательными стандартами). Учебные занятия

проводятся специалистами, имеющими соответствующие документы, подтверждающие их квалификационный уровень.

Учебные занятия проводятся в зданиях и помещениях, оборудованных в соответствии с санитарными нормами и правилами, установленными для образовательных учреждений.

Учебная нагрузка, время начала и окончания занятий, их продолжительность, продолжительность перемен между занятиями, общая продолжительность каникул устанавливаются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в сфере образования.

По итогам прохождения обучения по программам общего образования всем лицам, успешно сдавшим государственные экзамены (или успешно прошедшим итоговую аттестацию), выдаются соответствующие документы государственного образца. Выдачу указанных документов осуществляет учреждение, в котором проходило обучение.

3. Требования к организации процесса оказания медицинской помощи и обеспечению личной гигиены детей

За состоянием здоровья детей обеспечивается ежедневное наблюдение, а также осуществляется своевременное предоставление им экстренной медицинской помощи.

Проведение медицинских процедур осуществляется медицинскими работниками, имеющими соответствующие документы, подтверждающие их квалификационный уровень и право на занятие медицинской деятельностью.

Индивидуальный осмотр ребенка педиатром осуществляется еженедельно. Углубленный медицинский осмотр врачами детского медицинского учреждения проводится 2 раза в год.

При необходимости проводятся профилактические, оздоровительные и коррекционно-восстановительные мероприятия, обеспечивается лечение больных детей, находящихся в изоляторе.

Гигиенический уход за детьми (умывание, полоскание полости рта и т.д.) организуется персоналом детского дома утром, вечером, а также до и после приема пищи и при загрязнении тела. Персоналом детского дома осуществляется стирка одежды размещенных в нем детей. Смена постельного белья детям осуществляется не реже 1 раза в неделю, а также при загрязнении постельного белья.

4. Требования к материальному обеспечению детей, предоставлению питания и обеспечению пожарной безопасности и охраны общественного порядка

При оказании государственной услуги детям предоставляются одежда, обувь, мягкий инвентарь, оборудование, предметы хозяйственного обихода, личной гигиены в соответствии с нормативами, установленными действующим законодательством Ивановской области.

Детям, размещенным в детских домах, предоставляется питание в соответствии с нормами, установленными действующим законодательством Российской Федерации и Ивановской области. Питание детей организуется в помещении столовой. При питании детей используются продукты (включая приготовленные в детском доме), удовлетворяющие санитарным нормам и требованиям.

При обнаружении случаев физического насилия, моральных оскорблений по отношению к детям сотрудниками детского дома незамедлительно обеспечивается пресечение данных нарушений общественного порядка.

В случае возникновения чрезвычайной ситуации персоналом детского дома обеспечиваются эвакуация и спасение всех детей. Не допускается оставлять детей без присмотра с момента возникновения чрезвычайной ситуации и до ее ликвидации или эвакуации детей.

5. Требования к взаимодействию с детьми

При оказании государственной услуги не допускается:

- ограничение прав ребенка, установленных действующим законодательством, а также совершение действия (бездействие), унижающего его человеческое достоинство;

- применение методов психологического и физического насилия над личностью ребенка.

Выпуск ребенка осуществляется в случае достижения им совершеннолетнего возраста, поступлении в учреждение профессионального образования, при возвращении в семью или при передаче на семейную форму устройства. Детский дом организует подготовку и предоставление всех необходимых документов для выпуска (передачи) ребенка.

**Стандарт
качества государственной услуги Ивановской области
«Назначение опекуна (попечителя) совершеннолетним гражданам,
нуждающимся в опеке (попечительстве)»**

I. Общие положения

Настоящее приложение устанавливает стандарт качества государственной услуги Ивановской области «Назначение опекуна (попечителя) совершеннолетним гражданам, нуждающимся в опеке (попечительстве)» (далее – государственная услуга).

Опека (попечительство) над совершеннолетними гражданами устанавливается в случаях, предусмотренных Гражданским кодексом Российской Федерации.

Оказание государственной услуги предусматривает:

- информирование и консультирование граждан по вопросам, связанным с назначением опекуна (попечителя) совершеннолетним гражданам, нуждающимся в опеке (попечительстве);
- прием документов, необходимых для назначения опекуна (попечителя) совершеннолетним гражданам, нуждающимся в опеке (попечительстве), определение их полноты и достоверности, проведение обследования условий жизни кандидатов в опекуны (попечители);
- выдача заключения о возможности гражданина выполнять обязанности опекуна (попечителя);
- назначение опекуна (попечителя) совершеннолетним гражданам, нуждающимся в опеке (попечительстве).

Государственная услуга оказывается исполнительным органом государственной власти Ивановской области, ответственным за организацию оказания государственной услуги (далее – администратор государственной услуги), и подведомственными ему территориальными исполнительными органами государственной власти Ивановской области (далее – территориальные органы).

Финансовое обеспечение оказания государственной услуги является расходным обязательством Ивановской области.

II. Порядок получения доступа к государственной услуге

Получателями государственной услуги являются совершеннолетние лица, изъявившие желание стать опекунами (попечителями) совершеннолетних

граждан, нуждающихся в опеке (попечительстве), за исключением отдельных категорий лиц, определенных действующим законодательством Российской Федерации.

Оказание государственной услуги осуществляется бесплатно.

Назначение опеки (попечительства) над совершеннолетними лицами, нуждающимися в опеке (попечительстве), осуществляется на основании распоряжения территориального органа. Подготовка и издание такого акта осуществляются территориальным органом по месту жительства лица, нуждающегося в установлении над ним опеки или попечительства, по письменному обращению лица, изъявившего желание стать опекуном (попечителем). Перечень документов, представляемых гражданином, подавшим заявление о назначении его опекуном или попечителем, сроки представления таких документов определяются Правительством Российской Федерации. В приеме заявления отказывается при нарушении требований к заполнению заявления или отсутствии документов, обязательных к представлению. Об отказе в принятии заявления гражданину сообщается в письменной форме с указанием причин отказа в течение 3 дней с момента обращения.

Регистрация лиц, изъявивших желание стать опекунами (попечителями) совершеннолетних граждан, нуждающихся в опеке (попечительстве), осуществляется в порядке, установленном нормативными правовыми актами Российской Федерации. Обследование условий жизни таких лиц проводится территориальным органом в течение 7 дней со дня подачи гражданином, выразившим желание стать опекуном (попечителем), полного пакета документов.

Территориальный орган в течение 15 дней со дня представления заявителем полного пакета документов на основании указанных документов и акта обследования принимает решение о назначении опекуна (попечителя) (о возможности гражданина быть опекуном (попечителем)), которое является основанием для постановки его на учет в качестве гражданина, выразившего желание стать опекуном (попечителем), либо решение об отказе в назначении опекуна (попечителя) (о невозможности гражданина быть опекуном (попечителем)) с указанием причин отказа.

Решение территориального органа о назначении опекуна (попечителя) или об отказе в назначении опекуна (попечителя) оформляется в форме акта, а о возможности или о невозможности гражданина быть опекуном (попечителем) - в форме заключения.

Акт о назначении опекуна (попечителя) или об отказе в назначении опекуна (попечителя) либо заключение о возможности или о невозможности гражданина быть опекуном (попечителем) направляется (вручается) территориальным органом заявителю в течение 3 дней со дня его подписания.

В случае если выявленному лицу, нуждающемуся в опеке (попечительстве), в течение месяца не назначен опекун или попечитель, исполнение этих обязанностей временно возлагается на территориальный орган по месту выявления этого лица.

Лицам, являющимся или планирующим стать опекунами (попечителями), предоставляется бесплатная консультационная помощь. Не допускается ограничивать число таких консультаций или устанавливать их периодичность для отдельных лиц.

Надзор за деятельностью опекунов (попечителей) осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

В оказании государственной услуги отказывается на основаниях, установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ивановской области.

III. Требования к качеству обслуживания и (или) к результатам оказания государственной услуги

Качественное оказание государственной услуги предполагает:

- своевременность приема лиц, являющихся или планирующих стать опекуном (попечителем);

- оказание консультационной помощи лицам, являющимся или планирующим стать опекуном (попечителем), по вопросам оказания государственной услуги, а также по вопросам опеки (попечительства);

- соблюдение сроков назначения опеки (попечительства), установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ивановской области;

- соблюдение конфиденциальности факта обращения за государственной услугой, а также личных данных обратившихся за государственной услугой лиц;

- обеспечение охраны общественного порядка и пожарной безопасности в зданиях и помещениях, связанных с оказанием государственной услуги.

Время обращения за государственной услугой предварительно согласовывается с территориальным органом по телефону или при личном обращении. Прием получателей государственной услуги, предварительно согласовавших время обращения, осуществляется в соответствии с установленным при предварительном обращении временем.

Лицам, являющимся или планирующим стать опекунами (попечителями), предоставляется право на получение консультаций (включая консультации по телефону) по вопросам оказания государственной услуги, а также на оказание консультационной помощи по вопросам опеки (попечительства). Оказание таких консультаций осуществляется по требованию указанных лиц на протяжении всего времени работы территориального органа. Не допускается ограничивать число таких консультаций или устанавливать их периодичность для отдельных лиц.

По требованию лица, являющегося или планирующего стать опекуном (попечителем), сотрудниками территориального органа оказывается содействие в заполнении заявления о назначении опеки (попечительства) и сбору документов, необходимых для оказания государственной услуги.

Сведения о получателе государственной услуги, которые стали известны во время ее оказания, в том числе сведения о факте обращения за государственной услугой, материальном положении получателя государственной услуги, его доходах, составе его семьи, а также личные сведения получателей государственной услуги, находящиеся в информационных базах данных (реестрах), не подлежат разглашению.

При оказании государственной услуги по отношению к ее получателям не допускаются ограничения прав человека, установленных действующим законодательством, а также действия (бездействие), унижающие их человеческое достоинство.

Прилегающая к зданию, в котором оказывается государственная услуга, территория оборудуется системами наружного освещения, асфальтовыми или брусчатыми тротуарами (дорожками), соединяющими входы и выходы с территории со входом в здание. На территории отсутствуют строительный и бытовой мусор, лужи, блокирующие подход (подъезд), в зимнее время места прохода (подъезда) в здание очищены от снега и льда.

Помещения общего пользования, используемые при оказании государственной услуги, оборудуются:

- источниками естественного и искусственного освещения (уровень освещенности в темное время суток составляет не менее значений, установленных санитарными нормами и правилами для искусственного освещения помещений зданий общественных учреждений);
- системами отопления и вентиляции (температурный режим внутри такого помещения соответствует требованиям, установленным санитарными нормами и правилами эксплуатации зданий общественных учреждений);
- противопожарными системами и оборудованием.

Лица, оказывающие государственную услугу, должны незамедлительно реагировать на обращения посетителей, связанные с нарушениями общественного порядка. В случае возникновения чрезвычайной ситуации обеспечивается эвакуация всех посетителей.

Учет мнения получателей государственной услуги относительно исполнения требований к качеству обслуживания и (или) результатам оказания государственной услуги осуществляется посредством мониторинга отзывов и предложений получателей государственной услуги, направленных в письменном виде администратору государственной услуги либо размещенных на официальном сайте администратора государственной услуги.

Получение своевременной, полной и достоверной информации о государственной услуге и порядке ее оказания обеспечивается посредством освещения в СМИ, на официальном сайте администратора государственной услуги, обратной связи с получателями услуг и др.

Досудебное обжалование нарушений стандарта качества государственной услуги осуществляется в порядке, установленном Правительством Ивановской области.

**Стандарт
качества государственной услуги Ивановской области
«Устройство детей-сирот, детей, оставшихся без попечения
родителей, на воспитание в семью»**

I. Общие положения

Настоящее приложение устанавливает стандарт качества государственной услуги Ивановской области «Устройство детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, на воспитание в семью» (далее - государственная услуга).

Оказание государственной услуги предусматривает:

- предоставление консультаций и проведение подготовки лиц, желающих принять ребенка на воспитание в семью, по вопросам, связанным с устройством детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей;
- регистрацию лиц, желающих принять ребенка на воспитание в семью, в качестве кандидатов в усыновители, опекуны (попечители), приемные родители;
- предоставление зарегистрированным в качестве кандидатов в усыновители, опекуны (попечители), приемные родители лицам информации о детях-сиротах и детях, оставшихся без попечения родителей;
- выдачу направления на посещение и организацию посещения детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, находящихся в организациях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;
- подготовку документов об устройстве ребенка на воспитание в семью;
- подготовку материалов по делам об усыновлении детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, и участие в судебных слушаниях по указанным делам;
- выдачу удостоверений опекуна (попечителя) установленного образца.

Государственная услуга оказывается:

- исполнительным органом государственной власти Ивановской области, ответственным за организацию оказания государственной услуги (далее - администратор государственной услуги), и подведомственными ему территориальными исполнительными органами государственной власти Ивановской области (далее - территориальные органы);
- областными государственными образовательными учреждениями для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, по подготовке приемных родителей (в части проведения консультаций и обучения (подготовки) лиц, желающих принять ребенка в семью, по вопросам, связанным с устройством детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей).

Финансовое обеспечение оказания государственной услуги является расходным обязательством Ивановской области.

II. Порядок получения доступа к государственной услуге

Получателями государственной услуги являются совершеннолетние лица, изъявившие желание принять ребенка на воспитание в семью, за исключением отдельных категорий лиц, определенных действующим законодательством Российской Федерации.

Оказание государственной услуги осуществляется бесплатно.

Для получения государственной услуги гражданину Российской Федерации, постоянно проживающему на территории Российской Федерации (далее - гражданин Российской Федерации), необходимо обратиться в территориальный орган по месту жительства. При обращении лиц, ранее не зарегистрированных в качестве кандидатов в усыновители, опекуны (попечители), приемные родители, представляется заявление о выдаче заключения о возможности гражданина быть усыновителем, опекуном (попечителем) или приемным родителем. Регистрация лиц, изъявивших желание принять ребенка на воспитание в семью, осуществляется в порядке и на условиях, установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ивановской области.

Лицами, ранее зарегистрированными в качестве кандидатов в усыновители, опекуны (попечители), приемные родители в Ивановской области или зарегистрированными в иных субъектах Российской Федерации, представляется заключение о возможности гражданина быть усыновителем, опекуном (попечителем) или приемным родителем.

Гражданин Российской Федерации при подаче заявления о своем желании принять ребенка на воспитание в свою семью в территориальный орган должен предъявить паспорт, а в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, иной документ, удостоверяющий личность.

Перечень документов, представляемых гражданином, подавшим заявление, сроки представления таких документов определяются Правительством Российской Федерации.

Обследование условий жизни гражданина Российской Федерации, выразившего желание принять ребенка на воспитание в семью, оформление акта обследования условий жизни указанных граждан и направление его заявителю проводятся территориальным органом в сроки и в порядке, установленные нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Территориальный орган в течение 15 дней со дня представления заявителем полного пакета документов на основании представленных заявителем документов и акта обследования условий жизни лиц, выразивших желание принять ребенка на воспитание в семью, готовит заключение о возможности гражданина быть усыновителем, опекуном (попечителем) или приемным родителем, которое является основанием для регистрации его в журнале учета кандидатов в усыновители, опекуны (попечители), приемные

родители, граждан Российской Федерации, либо мотивированное решение об отказе с указанием причин отказа.

Решение территориального органа о назначении опекуна (попечителя) или об отказе в назначении гражданина опекуном (попечителем) оформляется в форме распоряжения, а о возможности или о невозможности гражданина быть усыновителем, опекуном (попечителем) или приемным родителем - в форме заключения.

Распоряжение о назначении опекуна (попечителя) или об отказе в назначении гражданина опекуном (попечителем) либо заключение о возможности или о невозможности гражданина быть усыновителем, опекуном (попечителем) или приемным родителем направляется (вручается) территориальным органом заявителю в течение 3 дней со дня его подписания.

Вместе с актом об отказе в назначении гражданина опекуном (попечителем) или заключением о невозможности гражданина быть усыновителем, опекуном (попечителем) или приемным родителем заявителю возвращаются все представленные документы, разъясняется порядок обжалования принятого территориальным органом решения.

Усыновление производится судом в порядке, установленном гражданским процессуальным законодательством.

Территориальный орган на основании заключения о возможности гражданина быть усыновителем, опекуном (попечителем) или приемным родителем в течение 3 дней со дня его подписания вносит сведения о гражданине, выразившем желание принять ребенка на воспитание в семью, в журнал учета кандидатов в усыновители, опекуны (попечители), приемные родители, граждан Российской Федерации.

Заключение о возможности гражданина быть усыновителем, опекуном (попечителем) или приемным родителем действительно в течение 2 лет со дня его выдачи и является основанием для обращения гражданина, выразившего желание принять ребенка в семью, в установленном законом порядке в орган опеки и попечительства по месту своего жительства, в другой орган опеки и попечительства по своему выбору или в государственный банк данных о детях, оставшихся без попечения родителей.

Документирование информации о гражданине, желающем принять ребенка на воспитание в семью и ознакомиться для этого со сведениями о детях, оставшихся без попечения родителей, находящимися в государственном банке данных о детях, оставшихся без попечения родителей, осуществляется администратором государственной услуги.

Гражданин Российской Федерации, постоянно проживающий за пределами Российской Федерации, иностранный гражданин или лицо без гражданства предъявляет администратору государственной услуги документ, удостоверяющий его личность и признаваемый Российской Федерацией в этом качестве, и представляет документы, установленные нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Предоставление информации о детях-сиротах и детях, оставшихся без попечения родителей, выдача направлений на посещение и организация

1

посещения детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, находящихся в организациях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, получателями государственной услуги осуществляется в порядке и на условиях, установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации. В направлении указываются дата (время) посещения и адрес учреждения, в котором находится ребенок. Дата и время посещения устанавливаются в соответствии с внутренним распорядком организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в которой находится посещаемый ребенок.

Получатель государственной услуги вправе отказаться от посещения детей, предложенных администратором государственной услуги или территориальным органом. Не допускается ограничивать получателя государственной услуги в выдаче направлений к одному и тому же ребенку или устанавливать периодичность посещений, а также ограничивать получателя государственной услуги в выборе посещаемых детей.

В указанный в направлении срок получатель государственной услуги обращается в организацию для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в которой находится ребенок. При обращении предъявляются направление и документы, удостоверяющие личность.

В посещении ребенка отказывается в случае, если сам ребенок отказался от такого посещения, а также в случае непредставления направления и (или) документов, удостоверяющих личность. В посещении ребенка отказывается, если обращение осуществляется не в срок, указанный в направлении.

Кандидаты в усыновители, опекуны (попечители), приемные родители имеют право:

- получить подробную информацию о ребенке (детях) и сведения о наличии у него (них) родственников;
- обратиться в медицинское учреждение для проведения независимого медицинского освидетельствования ребенка (детей), передаваемого(ых) на воспитание в семью, с участием представителя учреждения, в котором находится ребенок (дети), в порядке, утвержденном Министерством образования и науки Российской Федерации и Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

Кандидаты в усыновители, опекуны (попечители), приемные родители обязаны лично:

- познакомиться с ребенком (детьми) и установить с ним (ними) контакт;
- подтвердить в письменной форме факт ознакомления с медицинским заключением о состоянии здоровья ребенка (детей).

В случае согласия на усыновление, опеку (попечительство) получателя государственной услуги и ребенка, которого они посещали, территориальным органом осуществляется принятие решения об установлении опеки (попечительства) или подготовка для передачи дела в суд на усыновление ребенка в соответствии с установленным законодательством порядком. Не допускается оказывать давление со стороны организаций, оказывающих

государственную услугу, и иных лиц на получателя государственной услуги и (или) на ребенка в отношении принимаемых ими решений.

В случае принятия положительного решения об установлении опеки (попечительства) или судебного решения об усыновлении территориальный орган организует передачу ребенка из организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в семью получателя государственной услуги. Опекунам (попечителям) в течение 3 рабочих дней со дня принятия распоряжения о назначении опекуна (попечителя) выдается удостоверение опекуна (попечителя) установленного образца.

Лицам, усыновившим детей или взявшим детей под опеку (попечительство), после передачи детей предоставляется бесплатная консультационная и (или) психологическая помощь. Не допускается ограничивать число таких консультаций или устанавливать их периодичность для отдельных лиц.

Контроль деятельности усыновителей, опекунов (попечителей) осуществляется в порядке, установленном действующим законодательством.

III. Требования к качеству обслуживания и (или) к результатам оказания государственной услуги

Качественное оказание государственной услуги предполагает:

- своевременность приема получателей государственной услуги;
- соответствие сроков принятия решения об установлении опеки (попечительства) или подготовки документов об усыновлении в суд требованиям, установленным нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- соблюдение конфиденциальности факта обращения за государственной услугой, а также личных данных обратившихся за государственной услугой лиц;
- обеспечение охраны общественного порядка и пожарной безопасности в зданиях и помещениях, связанных с оказанием государственной услуги.

Прием получателей государственной услуги, предварительно согласовавших время обращения, осуществляется в соответствии с установленным при предварительном обращении временем.

Принятие решения об установлении опеки (попечительства) или подготовка документов об усыновлении в суд осуществляется в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

Сведения о получателе государственной услуги, которые стали известны во время ее оказания, в том числе сведения о факте обращения за государственной услугой, материальном положении получателя государственной услуги, его доходах, составе его семьи, а также личные сведения получателей государственной услуги, находящиеся в информационных базах данных (реестрах), не подлежат разглашению.

При оказании государственной услуги по отношению к ее получателям не допускаются ограничения прав человека, установленных действующим

законодательством, а также действия (бездействие), унижающие их человеческое достоинство.

Прилегающая к зданию, в котором оказывается государственная услуга, территория оборудуется системами наружного освещения, асфальтовыми или брусчатыми тротуарами (дорожками), соединяющими входы и выходы с территории со входом в здание. На территории отсутствуют строительный и бытовой мусор, лужи, блокирующие подход (подъезд), в зимнее время места прохода (подъезда) в здание очищены от снега и льда.

Помещения общего пользования, используемые при оказании государственной услуги, оборудуются:

- источниками естественного и искусственного освещения;
- системами отопления и вентиляции;
- противопожарными системами и оборудованием.

Непосредственно перед кабинетом, в котором осуществляется прием заявлений на оказание государственной услуги, оборудуются:

- посадочные места для ожидания приема на получение государственной услуги в количестве, достаточном для всех ожидающих в очереди;
- место для заполнения заявлений на предоставление государственной услуги; такое место обеспечивается письменными принадлежностями, бланками и образцами заполнения заявлений.

Учреждения, осуществляющие обучение (подготовку) получателей государственной услуги, действуют на основании лицензии на право осуществления образовательной деятельности.

Обучение (подготовка) получателей государственной услуги проводится по программам, утвержденным администратором государственной услуги. Учебные занятия и консультации (включая психологические) проводятся специалистами, имеющими соответствующие документы, подтверждающие их квалификационный уровень.

В здании, в котором оказывается государственная услуга, обеспечивается охрана общественного порядка. Лица, оказывающие государственную услугу, должны незамедлительно реагировать на обращения посетителей, связанные с нарушениями общественного порядка. В случае возникновения чрезвычайной ситуации обеспечивается эвакуация всех посетителей.

Учет мнения получателей государственной услуги относительно исполнения требований к качеству обслуживания и (или) результатам оказания государственной услуги осуществляется посредством мониторинга отзывов и предложений получателей услуги, направленных в письменном виде администратору государственной услуги либо размещенных на официальном сайте администратора государственной услуги.

Получение своевременной, полной и достоверной информации о государственной услуге и порядке ее оказания обеспечивается посредством освещения в СМИ, на официальном сайте администратора государственной услуги, обратной связи с получателями услуг и др.

Досудебное обжалование нарушений стандарта качества государственной услуги осуществляется в порядке, установленном Правительством Ивановской области.

Стандарт
качества государственной услуги Ивановской области
«Выдача удостоверения многодетной семьи Ивановской области»

I. Общие положения

Настоящее приложение устанавливает стандарт качества государственной услуги Ивановской области «Выдача удостоверения многодетной семьи Ивановской области» (далее – государственная услуга).

Оказание государственной услуги предусматривает проведение административных процедур по присвоению семьям статуса многодетных и предоставлению права на получение мер социальной поддержки на территории Ивановской области и предоставление документа государственного образца, удостоверяющего присвоение такого статуса (далее – удостоверение).

Администратором государственной услуги является исполнительный орган государственной власти Ивановской области, ответственный за организацию оказания государственной услуги (далее – администратор государственной услуги).

Государственная услуга оказывается территориальными исполнительными органами государственной власти Ивановской области по социальной защите населения (далее – территориальные органы).

Финансовое обеспечение оказания государственной услуги является расходным обязательством Ивановской области.

II. Порядок получения доступа к государственной услуге

Получателями государственной услуги являются семьи, в составе которых имеются трое и более детей в возрасте до 18 лет. В состав семьи для отнесения ее к многодетной включаются лица, связанные родством и (или) свойством. К ним относятся совместно проживающие и ведущие совместное хозяйство супруги, их дети, в том числе усыновленные, пасынки, падчерицы, а также несовершеннолетние лица, находящиеся под опекой (попечительством) членов данной семьи или переданные в нее на воспитание. В число детей, учитываемых в составе семьи для признания ее многодетной, не включаются дети, находящиеся на полном государственном обеспечении, за исключением детей, обучающихся в специальных (коррекционных) образовательных учреждениях для обучающихся, воспитанников с ограниченными возможностями здоровья.

Государственная услуга оказывается бесплатно.

Оказание государственной услуги осуществляется по обращению в территориальный орган по месту жительства или месту пребывания, если

постоянное место жительства находится на территории Ивановской области. При обращении представляются заявление и документы, подтверждающие право на получение государственной услуги. Перечень документов, подтверждающих право на получение государственной услуги, устанавливается Губернатором Ивановской области.

После проверки данных, указанных в заявлении, и представленных документов формируется личное дело в случае, если заявитель обратился впервые, или вносятся необходимые изменения в личное дело заявителя в случае замены удостоверения, изменения категории постановки на учет.

При установлении фактов отсутствия необходимых документов или несоответствия представленных документов предъявляемым требованиям заявитель уведомляется о наличии препятствий для рассмотрения вопроса о выдаче удостоверения, содержании выявленных недостатков в представленных документах на личном приеме или в письменной форме.

Срок рассмотрения заявления и принятия решения не может превышать 2 рабочих дней со дня приема заявления.

В случае отказа в выдаче удостоверения решение об этом оформляется в письменной форме на бланке территориального органа, принявшего решение об отказе, и заверяется подписью его руководителя. В уведомлении указываются аргументированные причины отказа. Указанное решение может быть обжаловано в порядке, предусмотренном законодательством.

Выдача удостоверений производится членам семьи в необходимом количестве экземпляров.

Оформление удостоверения проводится в соответствии с требованиями, установленными Губернатором Ивановской области.

В оказании государственной услуги может быть отказано в следующих случаях:

- указание в заявлении неполной или несоответствующей представленным документам информации, а также нарушение требований к его заполнению;

- отсутствие документально подтвержденных оснований для признания семьи многодетной, включая непредставление документов, подтверждающих право на получение государственной услуги.

Досудебное обжалование нарушений стандарта качества государственной услуги осуществляется в порядке, установленном Правительством Ивановской области.

III. Требования к качеству обслуживания и (или) к результатам оказания государственной услуги

Качественное оказание государственной услуги предполагает:

- обеспечение информирования граждан о процессе (порядке) оказания государственной услуги;

- своевременность приема получателей государственной услуги;

- своевременность рассмотрения заявления и принятия решения о выдаче удостоверения или отказе в его предоставлении;

- соответствие формы и содержания выдаваемого удостоверения требованиям, установленным Губернатором Ивановской области;
- соблюдение прав получателей государственной услуги, установленных законодательством;
- соблюдение конфиденциальности факта обращения за государственной услугой, а также личных данных обратившихся за государственной услугой лиц;
- соответствие прилегающей территории, зданий, помещений и оборудования, связанных с оказанием государственной услуги, строительным, санитарно-гигиеническим, пожарным нормам и требованиям, установленным законодательством, к зданиям и помещениям общественных учреждений;
- обеспечение охраны общественного порядка и пожарной безопасности в зданиях и помещениях, связанных с оказанием государственной услуги.

При оказании государственной услуги обеспечивается информирование получателей о процессе (порядке) ее оказания. Информирование осуществляется посредством размещения образцов заявлений, перечня представляемых документов и иных материалов, необходимых для оказания государственной услуги, и нормативных правовых документов (или их отдельных частей, разделов, статей), регламентирующих процесс ее оказания, на информационных стендах непосредственно в здании, где оказывается государственная услуга, а также в сети Интернет на сайте администратора государственной услуги. Требования к составу информационных материалов устанавливаются администратором государственной услуги.

Получение своевременной, полной и достоверной информации о государственной услуге и порядке ее оказания обеспечивается посредством освещения в СМИ, на официальном сайте администратора государственной услуги, обратной связи с получателями услуг и др.

Получателям государственной услуги предоставляется право на получение консультаций (включая консультации по телефону) по вопросам оказания государственной услуги. Оказание таких консультаций осуществляется на протяжении всего времени работы территориального органа. Не допускается ограничивать число таких консультаций или устанавливать их периодичность для отдельных лиц.

По требованию получателя государственной услуги сотрудниками территориального органа оказывается содействие в заполнении заявления на предоставление государственной услуги.

Прием получателей государственной услуги осуществляется на протяжении всего времени работы территориального органа. Время ожидания получателя государственной услуги в очереди на прием к сотруднику территориального органа составляет не более 30 минут.

При невозможности принять получателя государственной услуги в указанный срок назначается иное время (дата) его обращения. Вновь назначенное время (дата) обращения назначается с согласия получателя государственной услуги.

Время обращения за государственной услугой может быть предварительно согласовано с территориальным органом по телефону или при личном обращении. Прием получателей государственной услуги, предварительно согласовавших время обращения, осуществляется в соответствии со временем, установленным таким образом.

Выдача удостоверения или предоставление отказа в его выдаче осуществляется в течение 2 рабочих дней со дня приема заявления.

Форма и содержание выдаваемых удостоверений соответствуют требованиям, установленным Губернатором Ивановской области.

При оказании государственной услуги по отношению к ее получателям не допускается ограничивать права человека, установленные действующим законодательством, использовать методы физического и психологического насилия (принуждения), а также совершать действия (бездействие), унижающие их человеческое достоинство.

Сведения о получателе государственной услуги, которые стали известны во время ее оказания, в том числе сведения о факте обращения за государственной услугой, составе семьи получателя государственной услуги, а также личные сведения получателей государственной услуги, находящиеся в информационных базах данных (реестрах), не подлежат разглашению, за исключением случаев, установленных законодательством Российской Федерации.

Прилегающая к зданию, в котором оказывается государственная услуга, территория оборудуется системами наружного освещения, асфальтовыми или брусчатыми тротуарами (дорожками), соединяющими входы и выходы с территории со входом в здание. Содержание прилегающей территории соответствует требованиям, установленным санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами для прилегающих территорий общественных учреждений. На территории отсутствуют строительный и бытовой мусор, лужи, блокирующие подход (подъезд), в зимнее время места прохода (подъезда) в здание очищены от снега и льда.

Помещения общего пользования, используемые при оказании государственной услуги, соответствуют требованиям, установленным строительными нормами и правилами для зданий общественных учреждений, а также требованиям пожарной безопасности и иным требованиям, установленным нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Указанные помещения оборудуются:

- источниками естественного и искусственного освещения (уровень освещенности в темное время суток составляет не менее значений, установленных санитарными нормами и правилами для искусственного освещения помещений зданий общественных учреждений);
- системами отопления и вентиляции (температурный режим внутри такого помещения соответствует требованиям, установленным санитарными нормами и правилами эксплуатации зданий общественных учреждений);
- противопожарными системами и оборудованием.

Непосредственно перед помещениями, связанными с приемом получателей государственной услуги, оборудуются посадочные места для ожидания приема на получение государственной услуги в количестве, достаточном для всех ожидающих в очереди, а также место для заполнения заявлений (и иных документов), обеспеченное письменными принадлежностями, бланками и образцами заполнения заявлений (иных документов).

Санитарное содержание зданий и помещений, связанных с пребыванием получателей государственной услуги, соответствует нормам и требованиям, установленным санитарно-эпидемиологическим законодательством. Предметы и оборудование отвечают санитарным требованиям, установленным действующим законодательством Российской Федерации. В указанных помещениях не должно находиться оборудование, не связанное с процессом оказания государственной услуги или обеспечением условий пребывания посетителей.

В здании, в котором происходит оказание государственной услуги, обеспечивается охрана общественного порядка. Лица, оказывающие государственную услугу, должны незамедлительно реагировать на обращения посетителей, связанные с нарушениями общественного порядка. В случае возникновения чрезвычайной ситуации обеспечивается эвакуация всех посетителей.

Учет мнения получателей государственной услуги относительно исполнения требований к качеству обслуживания и (или) результатам оказания государственной услуги осуществляется посредством мониторинга отзывов и предложений получателей государственной услуги, направленных в письменном виде администратору, ответственному за организацию государственной услуги, либо размещенных на официальном сайте администратора государственной услуги.

**Стандарт
качества государственной услуги Ивановской области
«Перевозка несовершеннолетних, самовольно ушедших из семей,
детских домов, школ-интернатов, специальных учебно-воспитательных
и иных детских учреждений»**

I. Общие положения

Настоящее приложение устанавливает стандарт качества государственной услуги Ивановской области «Перевозка несовершеннолетних, самовольно ушедших из семей, детских домов, школ-интернатов, специальных учебно-воспитательных и иных детских учреждений» (далее – государственная услуга).

Оказание государственной услуги предусматривает организацию и осуществление перевозки несовершеннолетних лиц, самовольно ушедших из семей, детских домов, школ-интернатов, специальных учебно-воспитательных и иных детских учреждений, из учреждений, осуществляющих временное содержание таких лиц, или иных мест, где были выявлены (задержаны) такие лица, в место их проживания.

Администратором государственной услуги является исполнительный орган государственной власти Ивановской области, ответственный за организацию оказания государственной услуги (далее – администратор государственной услуги).

Государственная услуга оказывается областными государственными учреждениями социального обслуживания семьи и детей и областными государственными образовательными учреждениями для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей (далее – учреждения), подведомственными администратору государственной услуги.

Финансовое обеспечение оказания государственной услуги является расходным обязательством Ивановской области.

II. Порядок получения доступа к государственной услуге

Получателями государственной услуги являются несовершеннолетние лица, самовольно ушедшие из семей, детских домов, школ-интернатов, специальных учебно-воспитательных и иных детских учреждений и выявленные на территории Ивановской области (далее – дети).

Государственная услуга оказывается на бесплатной основе.

Получение своевременной, полной и достоверной информации о государственной услуге и порядке ее оказания обеспечивается посредством освещения в СМИ, на официальном сайте администратора государственной услуги, обратной связи с получателями услуг и др.

Инициирование оказания государственной услуги осуществляется руководителем учреждения, оказывающего государственную услугу, в котором временно находится ребенок, при этом устанавливается место его постоянного проживания и уведомляются его родители (законные представители) о местонахождении ребенка, а также согласуется возможность перевозки ребенка его родителями (или законными представителями).

В случае отказа родителей (законных представителей) принять ребенка в семью или наличия иных установленных действующим законодательством оснований, препятствующих такому возвращению, несовершеннолетний возвращается к месту постоянного проживания и помещается в учреждение.

Перевозка детей к месту постоянного проживания семьи осуществляется родителями (законными представителями) либо специалистами учреждений, в которых находятся несовершеннолетние.

При передаче ребенка родителям (законным представителям) специалисты учреждения, в котором находится несовершеннолетний, удостоверяют личность родителей (законных представителей).

Перевозка детей, самовольно ушедших из детских домов, школ-интернатов, специальных учебно-воспитательных учреждений и иных детских учреждений, осуществляется специалистами этих учреждений.

При передаче ребенка специалистам детских домов, школ-интернатов, специальных учебно-воспитательных учреждений и иных детских учреждений специалисты учреждения, в котором находится несовершеннолетний, удостоверяют личность и полномочия сопровождающих.

Перевозка детей осуществляется на основании следующих документов:

- приказа руководителя учреждения, в котором находится несовершеннолетний, о его возвращении родителям (законным представителям) или в учреждение, воспитанником которого он является, либо о его помещении в специализированное учреждение для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации, по месту его проживания;
- заключения о состоянии здоровья несовершеннолетнего;
- акта передачи несовершеннолетнего сопровождающему лицу.

Администрация учреждения, осуществляющего перевозку, приобретает проездные документы и уведомляет территориальный орган по социальной защите населения по месту постоянного проживания ребенка о возвращении его родителям (законным представителям) или в учреждение, воспитанником которого он является.

Перевозка детей осуществляется родителями (законными представителями) на основании следующих документов:

- заявления родителя (законного представителя) на имя руководителя учреждения, в котором находится несовершеннолетний, с просьбой о передаче ребенка для перевозки к месту жительства семьи;
- акта передачи несовершеннолетнего родителю (законному представителю).

Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

- отсутствие сведений о месте постоянного проживания детей;
- отсутствие согласия родителей (законных представителей) на возвращение несовершеннолетнего в семью.

Досудебное обжалование нарушений стандарта качества государственной услуги осуществляется в порядке, установленном Правительством Ивановской области

III. Требования к качеству обслуживания и (или) к результатам оказания государственной услуги

Результатами оказания государственной услуги являются доставка детей к месту жительства либо отказ в предоставлении государственной услуги.

Качественное оказание государственной услуги предполагает:

- своевременность возвращения ребенка к месту его проживания;
- обеспечение круглосуточного присмотра за ребенком в течение всего времени оказания государственной услуги;
- обеспечение одеждой и обувью, необходимой для доставки ребенка к месту проживания, и организацию питания ребенка в пути следования;
- соблюдение прав детей, установленных действующим законодательством Российской Федерации и Ивановской области.

Отправка ребенка осуществляется в течение 3 дней с момента установления места его проживания.

В случае если у ребенка отсутствуют одежда или обувь или они не соответствуют сезону или условиям перевозки, ему безвозмездно предоставляется необходимая одежда и обувь. Предоставленные вещи передаются ребенку в постоянное пользование.

Все предметы, принадлежащие ребенку, привозятся вместе с ребенком. Не допускается изъятие таких вещей.

На протяжении всего времени оказания государственной услуги организуется круглосуточное наблюдение за детьми со стороны сопровождающих их лиц. Число сопровождающих лиц устанавливается организацией, оказывающей услугу.

Во время перевозки до места постоянного проживания сопровождаемым детям предоставляется питание в соответствии с нормами, установленными для воспитанников соответствующих детских учреждений. При необходимости организуется оказание медицинской помощи.

При доставке детей используются транспортные средства, соответствующие требованиям, установленным действующим законодательством Российской Федерации, зарегистрированные в государственном органе надзора за безопасностью дорожного движения (при использовании автомобильного транспорта). При доставке каждому ребенку должно быть предоставлено отдельное место в транспортном средстве.

При оказании государственной услуги не допускается ограничивать права ребенка, установленные действующим законодательством, а также совершать действия (бездействие), унижающие его человеческое достоинство, а также

применять методы психологического и физического насилия над личностью ребенка.

Учет мнения получателей государственной услуги относительно исполнения требований к качеству обслуживания и (или) результатам оказания государственной услуги осуществляется посредством мониторинга отзывов и предложений получателей государственной услуги, направленных в письменном виде администратору, ответственному за организацию государственной услуги, либо размещенных на официальном сайте администратора государственной услуги.

**Стандарт
качества государственной услуги «Присвоение званий «Ветеран труда»
и «Ветеран труда Ивановской области»**

I. Общие положения

Настоящее приложение устанавливает стандарт качества государственной услуги Ивановской области «Присвоение званий «Ветеран труда» и «Ветеран труда Ивановской области» (далее – государственная услуга).

Администратором государственной услуги является исполнительный орган государственной власти Ивановской области, ответственный за организацию оказания государственной услуги. Государственная услуга оказывается администратором и территориальными органами, подведомственными администратору государственной услуги (далее – территориальные органы).

Оказание государственной услуги предусматривает проведение административных процедур по присвоению званий «Ветеран труда» и «Ветеран труда Ивановской области» и предоставление документа единого образца лицу, которому присвоено соответствующее звание (далее – удостоверение).

Финансовое обеспечение оказания государственной услуги является расходным обязательством Ивановской области, за исключением расходов, связанных с изготовлением бланков удостоверений «Ветеран труда».

II. Порядок получения доступа к государственной услуге

Получателями государственной услуги являются лица, проживающие на территории Ивановской области и имеющие право на присвоение звания «Ветеран труда» и «Ветеран труда Ивановской области». Категории указанных лиц устанавливаются законодательством Российской Федерации (при присвоении звания «Ветеран труда») и Ивановской области (при присвоении звания «Ветеран труда Ивановской области»).

Государственная услуга оказывается бесплатно.

Оказание государственной услуги осуществляется в соответствии с порядком, сроками и иными требованиями, установленными законодательством Ивановской области.

Присвоение звания «Ветеран труда» и «Ветеран труда Ивановской области» осуществляется по решению Губернатора Ивановской области.

В оказании государственной услуги может быть отказано в следующих случаях:

- указание в заявлении неполной или несоответствующей представленным документам информации, а также нарушение требований к заполнению заявления, установленных действующим законодательством;

- отсутствие документально подтвержденных оснований для присвоения звания «Ветеран труда» и «Ветеран труда Ивановской области», включая непредставление документов, подтверждающих право на получение государственной услуги.

III. Требования к качеству обслуживания и (или) к результатам оказания государственной услуги

Качественное оказание государственной услуги предполагает:

- обеспечение информирования граждан о процессе оказания государственной услуги;
- своевременность приема получателей государственной услуги;
- соответствие формы и содержания выдаваемого удостоверения требованиям, установленным нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ивановской области;
- соблюдение прав получателей государственной услуги, установленных действующим законодательством;
- соблюдение конфиденциальности факта обращения за государственной услугой, а также личных данных обратившихся за государственной услугой лиц;
- соответствие прилегающей территории, зданий, помещений и оборудования, связанных с оказанием государственной услуги, строительным, санитарно-гигиеническим, пожарным нормам и требованиям, установленным действующим законодательством, к зданиям и помещениям общественных учреждений;
- обеспечение охраны общественного порядка и пожарной безопасности в зданиях и помещениях, связанных с оказанием государственной услуги;
- учет мнения получателей государственной услуги относительно исполнения требований к качеству обслуживания и (или) результатам оказания государственной услуги осуществляется посредством мониторинга отзывов и предложений получателей государственной услуги, направленных в письменном виде администратору, ответственному за организацию государственной услуги, либо размещенных на официальном сайте администратора государственной услуги.

При оказании государственной услуги обеспечивается информирование получателей о процессе (порядке) ее оказания. Информирование осуществляется посредством размещения нормативных правовых документов, образцов заявлений, перечня представляемых документов и иных материалов, необходимых для оказания государственной услуги, и нормативных правовых документов (или их отдельных частей, разделов, статей), регламентирующих процесс ее оказания, на информационных стендах непосредственно в здании, где оказывается государственная услуга, а также в сети Интернет на сайте администратора государственной услуги. Требования к составу информационных материалов устанавливаются администратором государственной услуги.

Получение своевременной, полной и достоверной информации о государственной услуге и порядке ее оказания обеспечивается посредством освещения в СМИ, на официальном сайте администратора государственной услуги, обратной связи с получателями услуг и др.

Получателям государственной услуги предоставляется право на получение консультаций (включая консультации по телефону) по вопросам оказания государственной услуги. Оказание таких консультаций осуществляется на протяжении всего времени работы территориального органа. Не допускается ограничивать число таких консультаций или устанавливать их периодичность для отдельных лиц.

По требованию получателя государственной услуги сотрудниками территориального органа оказывается содействие в заполнении заявления на предоставление государственной услуги.

Прием получателей государственной услуги осуществляется в соответствии с режимом, установленным администратором государственной услуги. Время ожидания получателя государственной услуги в очереди на прием к сотруднику территориального органа составляет не более 30 минут. При невозможности принять получателя государственной услуги в указанный срок назначается иное время (дата) его обращения. Вновь назначенное время (дата) обращения назначается с согласия получателя государственной услуги.

Время обращения за государственной услугой может быть предварительно согласовано с территориальным органом по телефону или при личном обращении. Прием получателей государственной услуги, предварительно согласовавших время обращения, осуществляется в соответствии со временем, установленным таким образом.

Форма и содержание выдаваемых при присвоении званий удостоверений соответствуют требованиям, установленным нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ивановской области.

При оказании государственной услуги по отношению к ее получателям не допускается ограничивать права человека, установленные действующим законодательством, использовать методы физического и психологического насилия (принуждения), а также совершать действия (бездействие), унижающие их человеческое достоинство.

Сведения о получателе государственной услуги, которые стали известны во время ее оказания, в том числе сведения о факте обращения за государственной услугой, материальном положении получателя государственной услуги, его доходах, составе его семьи, а также личные сведения получателей государственной услуги, находящиеся в информационных базах данных (реестрах), не подлежат разглашению, за исключением случаев, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

Учет мнения получателей государственной услуги относительно исполнения требований к качеству обслуживания и (или) результатам оказания государственной услуги осуществляется посредством мониторинга отзывов и предложений получателей государственной услуги, направленной в

4

письменном виде администратору, ответственному за организацию государственной услуги, либо размещенных на официальном сайте администратора государственной услуги.

Досудебное обжалование нарушений стандарта качества государственной услуги осуществляется в порядке, установленном Правительством Ивановской области.

Прилегающая территория к зданию, в котором оказывается государственная услуга, оборудуется системами наружного освещения, асфальтовыми или брусчатыми тротуарами (дорожками), соединяющими входы и выходы с территории со входом в здание. Содержание прилегающей территории соответствует требованиям, установленным санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами для прилегающих территорий общественных учреждений. На территории отсутствуют строительный и бытовой мусор, лужи, блокирующие подход (подъезд), в зимнее время места прохода (подъезда) в здание очищены от снега и льда.

Помещения общего пользования, используемые при оказании государственной услуги, соответствуют требованиям, установленным строительными нормами и правилами для зданий общественных учреждений, а также требованиям пожарной безопасности и иным требованиям, установленным нормативными правовыми актами Российской Федерации. Указанные помещения оборудуются:

- источниками естественного и искусственного освещения (уровень освещенности в темное время суток составляет не менее значений, установленных санитарными нормами и правилами для искусственного освещения помещений зданий общественных учреждений);

- системами отопления и вентиляции (температурный режим внутри такого помещения соответствует требованиям, установленным санитарными нормами и правилами эксплуатации зданий общественных учреждений);

- противопожарными системами и оборудованием.

Непосредственно перед помещениями, связанными с приемом получателей государственной услуги, оборудуются посадочные места для ожидания приема на получение государственной услуги в количестве, достаточном для всех ожидающих в очереди, а также место для заполнения заявлений (и иных документов), обеспеченное письменными принадлежностями, бланками и образцами заполнения заявлений (иных документов).

Санитарное содержание зданий и помещений, связанных с пребыванием получателей государственной услуги, соответствует нормам и требованиям, установленным санитарно-эпидемиологическим законодательством. Предметы и оборудование отвечают санитарным требованиям, установленным действующим законодательством Российской Федерации. В указанных помещениях не должно находиться оборудование, не связанное с процессом оказания государственной услуги или обеспечением условий пребывания посетителей.

В здании, в котором происходит оказание государственной услуги, обеспечивается охрана общественного порядка. Лица, оказывающие государственную услугу, должны незамедлительно реагировать на обращения посетителей, связанные с нарушениями общественного порядка. В случае возникновения чрезвычайной ситуации обеспечивается эвакуация всех посетителей.

**Стандарт
качества государственной услуги
«Выдача удостоверений ветеранам войны, бывшим несовершеннолетним
узникам фашистских концлагерей»**

I. Общие положения

Настоящее приложение устанавливает стандарт качества государственной услуги Ивановской области «Выдача удостоверений ветеранам войны, бывшим несовершеннолетним узникам фашистских концлагерей» (далее – государственная услуга).

Администратором государственной услуги является исполнительный орган государственной власти Ивановской области, ответственный за организацию оказания государственной услуги. Государственная услуга оказывается администратором и территориальными органами, подведомственными администратору государственной услуги (далее – территориальные органы).

Оказание государственной услуги предусматривает проведение административных процедур по определению статуса ветерана войны, бывшего несовершеннолетнего узника фашистских концлагерей, и предоставление документа единого образца, установленного для каждой категории лиц (далее – удостоверение).

Финансовое обеспечение оказания государственной услуги является расходным обязательством Ивановской области, за исключением расходов, связанных с изготовлением бланков удостоверений.

II. Порядок получения доступа к государственной услуге

Получателями государственной услуги являются лица, проживающие на территории Ивановской области, признанные ветеранами войны, бывшими несовершеннолетними узниками концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период второй мировой войны.

Государственная услуга оказывается бесплатно.

Оказание государственной услуги осуществляется по обращению в территориальный орган по месту жительства. При обращении представляются заявление на оказание государственной услуги, а также документ, удостоверяющий личность, и документы, подтверждающие право на получение государственной услуги. Перечень документов, подтверждающих право на получение государственной услуги, устанавливается нормативными правовыми актами Российской Федерации.

В оказании государственной услуги может быть отказано в следующих случаях:

- указание в заявлении неполной или не соответствующей представленным документам информации, а также нарушение требований к его заполнению;

- отсутствие документально подтвержденных оснований для признания лица ветераном войны, бывшим несовершеннолетним узником фашистских концлагерей, включая непредставление документов, подтверждающих право на получение государственной услуги.

По требованию получателя государственной услуги сотрудниками территориального органа оказывается содействие в заполнении заявления.

После проверки данных, указанных в заявлении, и представленных документов получателю государственной услуги сообщается в устной или письменной форме о сроке рассмотрения его заявления и принятия решения о выдаче удостоверения, а также номер телефона, по которому можно узнать о принятом решении.

Срок рассмотрения заявления и принятия решения не может превышать 15 дней с момента приема заявления.

По истечении срока рассмотрения заявления получатель государственной услуги уведомляется о принятом решении в письменной форме на бланке организации, принявшей решение, и подписывается руководителем этой организации. В случае принятия положительного решения получателю государственной услуги сообщается о возможных дате и времени выдачи соответствующего удостоверения. Дата и время выдачи устанавливаются по согласованию с получателем государственной услуги.

Выдача удостоверений осуществляется в соответствии с датой и временем, назначенными при уведомлении. Удостоверение выдается под расписку лица, его получающего.

III. Требования к качеству обслуживания и (или) к результатам оказания государственной услуги.

Качественное оказание государственной услуги предполагает:

- обеспечение информирования граждан о процессе оказания государственной услуги;

- своевременность приема получателей государственной услуги;

- своевременность рассмотрения заявления и принятия решения о выдаче удостоверения;

- соответствие формы и содержания выдаваемого удостоверения требованиям, установленным нормативными правовыми актами Российской Федерации;

- соблюдение прав получателей государственной услуги, установленных действующим законодательством;

- соблюдение конфиденциальности факта обращения за государственной услугой, а также личных данных обратившихся за государственной услугой лиц;

- соответствие прилегающей территории, зданий, помещений и оборудования, связанных с оказанием государственной услуги, строительным, санитарно-гигиеническим, пожарным нормам и требованиям, установленным действующим законодательством, к зданиям и помещениям общественных учреждений;

- обеспечение охраны общественного порядка и пожарной безопасности в зданиях и помещениях, связанных с оказанием государственной услуги.

Учет мнения получателей государственной услуги относительно исполнения требований к качеству обслуживания и (или) результатам оказания государственной услуги осуществляется посредством мониторинга отзывов и предложений получателей государственной услуги, направленных в письменном виде администратору государственной услуги либо размещенных на его официальном сайте.

При оказании государственной услуги обеспечивается информирование получателей о процессе (порядке) ее оказания.

Информирование осуществляется посредством размещения нормативных правовых документов, образцов заявлений, перечня представляемых документов и иных материалов, необходимых для оказания государственной услуги, и нормативных правовых документов (или их отдельных частей, разделов, статей), регламентирующих процесс ее оказания, на информационных стендах непосредственно в здании, где оказывается государственная услуга, а также в сети Интернет на сайте администратора государственной услуги.

Требования к составу информационных материалов устанавливаются администратором государственной услуги.

Получение своевременной, полной и достоверной информации о государственной услуге и порядке ее оказания обеспечивается посредством освещения в СМИ, на официальном сайте администратора государственной услуги, обратной связи с получателями услуг и др.

Получателям государственной услуги предоставляется право на получение консультаций (включая консультации по телефону) по вопросам оказания государственной услуги.

Оказание таких консультаций осуществляется на протяжении всего времени работы территориального органа. Не допускается ограничивать число таких консультаций или устанавливать их периодичность для отдельных лиц.

По требованию получателя государственной услуги сотрудниками территориального органа оказывается содействие в заполнении заявления на предоставление государственной услуги.

Прием получателей государственной услуги осуществляется в соответствии с режимом, установленным администратором государственной услуги. Время ожидания получателя государственной услуги в очереди на прием к сотруднику территориального органа составляет не более 30 минут.

4

При невозможности принять получателя государственной услуги в указанный срок назначается иное время (дата) его обращения. Вновь назначенное время (дата) обращения назначается с согласия получателя государственной услуги.

Время обращения за государственной услугой может быть предварительно согласовано с территориальным органом по телефону или при личном обращении. Прием получателей государственной услуги, предварительно согласовавших время обращения, осуществляется в соответствии со временем, установленным таким образом.

Выдача удостоверения или предоставление отказа в его выдаче осуществляется в течение 15 дней с момента приема заявления. Отказ оформляется в письменной форме с указанием аргументированных оснований принятого решения.

Форма и содержание выдаваемых при определении статуса лиц удостоверений соответствует требованиям, установленным нормативными правовыми актами Российской Федерации. При оказании государственной услуги по отношению к ее получателям не допускается ограничивать права человека, установленные действующим законодательством, использовать методы физического и психологического насилия (принуждения), а также совершать действия (бездействие), унижающие их человеческое достоинство.

Сведения о получателе государственной услуги, которые стали известны во время ее оказания, в том числе сведения о факте обращения за государственной услугой, материальном положении получателя государственной услуги, его доходах, составе его семьи, а также личные сведения получателей государственной услуги, находящиеся в информационных базах данных (реестрах), не подлежат разглашению, за исключением случаев, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

Досудебное обжалование нарушений стандарта качества государственной услуги осуществляется в порядке, установленном Правительством Ивановской области.

Прилегающая территория к зданию, в котором оказывается государственная услуга, оборудуется системами наружного освещения, асфальтовыми или брусчатыми тротуарами (дорожками), соединяющими входы и выходы с территории со входом в здание. Содержание прилегающей территории соответствует требованиям, установленным санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами для прилегающих территорий общественных учреждений. На территории отсутствуют строительный и бытовой мусор, лужи, блокирующие подход (подъезд), в зимнее время места прохода (подъезда) в здание очищены от снега и льда.

Помещения общего пользования, используемые при оказании государственной услуги, соответствуют требованиям, установленным строительными нормами и правилами для зданий общественных учреждений, а также требованиям пожарной безопасности и иным требованиям,

установленным нормативными правовыми актами Российской Федерации. Указанные помещения оборудуются:

- источниками естественного и искусственного освещения (уровень освещенности в темное время суток составляет не менее значений, установленных санитарными нормами и правилами для искусственного освещения помещений зданий общественных учреждений);

- системами отопления и вентиляции (температурный режим внутри такого помещения соответствует требованиям, установленным санитарными нормами и правилами эксплуатации зданий общественных учреждений);

- противопожарными системами и оборудованием.

Непосредственно перед помещениями, связанными с приемом получателей государственной услуги, оборудуются посадочные места для ожидания приема на получение государственной услуги в количестве, достаточном для всех ожидающих в очереди, а также место для заполнения заявлений (и иных документов), обеспеченное письменными принадлежностями, бланками и образцами заполнения заявлений (иных документов).

Санитарное содержание зданий и помещений, связанных с пребыванием получателей государственной услуги, соответствует нормам и требованиям, установленным санитарно-эпидемиологическим законодательством. Предметы и оборудование отвечают санитарным требованиям, установленным действующим законодательством Российской Федерации. В указанных помещениях не должно находиться оборудование, не связанное с процессом оказания государственной услуги или обеспечением условий пребывания посетителей. В здании, в котором происходит оказание государственной услуги, обеспечивается охрана общественного порядка. Лица, оказывающие государственную услугу, должны незамедлительно реагировать на обращения посетителей, связанные с нарушениями общественного порядка. В случае возникновения чрезвычайной ситуации обеспечивается эвакуация всех посетителей.

**Стандарт
качества государственной услуги Ивановской области «Организация и
обеспечение оздоровления детей, состоящих на диспансерном учете
в учреждениях здравоохранения и имеющих нарушения в состоянии
здоровья, в санаторно-оздоровительных лагерях круглогодичного
действия; отдыха и оздоровления детей-сирот и детей, оставшихся
без попечения родителей, находящихся под опекой (попечительством),
и воспитанников областных государственных образовательных
учреждений для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;
оздоровления детей в возрасте от 6 до 15 лет включительно
в загородных оздоровительных лагерях; организация двухразового
питания детей-сирот и детей, находящихся в трудной жизненной ситуации,
в лагерях дневного пребывания»**

I. Общие положения

Настоящее приложение устанавливает стандарт качества государственной услуги Ивановской области «Организация и обеспечение оздоровления детей, состоящих на диспансерном учете в учреждениях здравоохранения и имеющих нарушения в состоянии здоровья, в санаторно-оздоровительных лагерях круглогодичного действия; отдыха и оздоровления детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, находящихся под опекой (попечительством), и воспитанников областных государственных образовательных учреждений для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей; оздоровления детей в возрасте от 6 до 15 лет включительно в загородных оздоровительных лагерях; организация двухразового питания детей-сирот и детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, в лагерях дневного пребывания» (далее - государственная услуга).

Администратором государственной услуги является исполнительный орган государственной власти Ивановской области, ответственный за организацию оказания государственной услуги (далее - администратор государственной услуги).

Оказание государственной услуги предусматривает предоставление путевок в загородные оздоровительные лагеря, в том числе по программам профильных лагерей (смен), санаторно-оздоровительные лагеря круглогодичного действия на базе организаций и учреждений, расположенных в Ивановской области, детям, проживающим в Ивановской области, а также организацию двухразового питания детей-сирот и детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, в лагерях дневного пребывания.

При предоставлении государственной услуги в загородных оздоровительных лагерях и санаторно-оздоровительных лагерях круглогодичного действия обеспечивается:

- круглосуточное пребывание детей;
- предоставление ежедневного пятиразового питания детям;
- медицинское наблюдение за состоянием здоровья детей и оказание медицинских услуг для детей в санаторно-оздоровительных лагерях круглогодичного действия;
- обеспечение безопасности пребывания в загородном оздоровительном лагере или санаторно-оздоровительном лагере (соблюдение режима и правил пребывания, обеспечение пожарной безопасности, охрана общественного порядка);
- доставка детей в загородный оздоровительный лагерь и обратно транспортом организации, заключившей государственный контракт (договор) на оказание соответствующих работ и услуг; в санаторно-оздоровительные лагеря круглогодичного действия доставка детей транспортом муниципальных образований до мест отдыха и оздоровления детей и обратно;
- содержание территории, зданий и помещений организаций, оказывающих государственную услугу;
- организация досуговых мероприятий.

При предоставлении государственной услуги в лагерях дневного пребывания обеспечивается предоставление ежедневного двухразового питания детям.

Государственная услуга предоставляется организациями, заключившими государственный контракт (договор) на оказание соответствующих работ и услуг с администратором государственной услуги или территориальным исполнительным органом государственной власти Ивановской области, подведомственным администратору государственной услуги (далее - территориальный орган).

Финансовое обеспечение оказания государственной услуги является расходным обязательством Ивановской области.

II. Порядок получения доступа к государственной услуге

1. Порядок получения доступа к государственной услуге в санаторно-оздоровительных лагерях круглогодичного действия

1.1. Получателями государственной услуги в санаторно-оздоровительных лагерях круглогодичного действия являются дети, состоящие на диспансерном учете в учреждениях здравоохранения и имеющие нарушения в состоянии здоровья, в возрасте от 6 до 15 лет включительно.

1.2. Путевки в санаторно-оздоровительные лагеря круглогодичного действия предоставляются в порядке очередности на основании представления в территориальный исполнительный орган государственной власти Ивановской

области по социальной защите населения (далее - территориальные органы) следующих документов:

- заявления родителей (законных представителей) о предоставлении путевки ребенку;
- копии свидетельства о рождении ребенка (паспорта);
- медицинской справки по форме № 070/у-04.

1.3. При направлении ребенка в санаторно-оздоровительный лагерь круглогодичного действия представляются:

- санаторно-курортная карта по форме № 076/у-04, выписка из истории болезни, выданные детским лечебно-профилактическим учреждением, на учете в котором состоит ребенок;
- копия страхового полиса системы обязательного медицинского страхования Российской Федерации.

1.4. Путевки в санаторно-оздоровительные лагеря круглогодичного действия для детей, состоящих на диспансерном учете в учреждениях здравоохранения и имеющих нарушения в состоянии здоровья, предоставляются бесплатно.

1.5. Территориальный орган информирует заявителей о возможности предоставления отдыха по телефону или в письменной форме в срок не позднее 1 недели до начала оздоровления (смены).

При уведомлении указываются дата заезда в санаторно-оздоровительный лагерь круглогодичного действия и его адрес.

1.6. При отсутствии свободных мест (исчерпанию лимита путевок) сведения о ребенке заносятся в очередь ожидающих на предоставление оздоровления.

1.7. При размещении в лагере сотрудники санаторно-оздоровительного лагеря круглогодичного действия знакомят ребенка и его родителей (законных представителей) с программой пребывания и правилами внутреннего распорядка.

1.8. В оказании государственной услуги отказывается в следующих случаях:

- отсутствие или непредставление документов, указанных в настоящем разделе;
- доставка ребенка по истечении 3 дней с момента начала заезда;
- наличие противопоказаний для санаторно-оздоровительного отдыха; перечень противопоказаний устанавливается законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения;
- проживание ребенка за пределами Ивановской области.

1.9. Родители (законные представители) ребенка вправе отказаться от предоставленной путевки в санаторно-оздоровительный лагерь круглогодичного действия.

2. Порядок получения доступа к государственной услуге в загородные оздоровительные лагеря

2.1. Получателями государственной услуги в загородные оздоровительные лагеря являются:

- дети в возрасте от 6 до 15 лет включительно;
- дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, находящиеся под опекой (попечительством), и воспитанники областных государственных образовательных учреждений для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

2.2. Путевки в загородные оздоровительные лагеря предоставляются на основании представления в территориальный орган следующих документов:

- заявления родителей (законных представителей) о предоставлении путевки ребенку;
- копии свидетельства о рождении ребенка (паспорта);
- документов, подтверждающих отнесение ребенка к категории детей-сирот, детей, находящихся в трудной жизненной ситуации (при необходимости).

Перечень категорий определяется администратором государственной услуги.

2.3. Предоставление путевок в загородные оздоровительные лагеря детям - воспитанникам учреждений для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, осуществляется на основании заявок учреждений, исходя из численности воспитанников учреждения.

Направление на отдых воспитанников областных образовательных учреждений для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, областных государственных учреждений социального обслуживания семьи и детей осуществляется руководителями учреждений, о чем издается соответствующий приказ.

2.4. При отправлении ребенка в загородный оздоровительный лагерь представляются:

- справка о состоянии здоровья ребенка по форме № 079/у и справка об отсутствии контакта с инфекционными больными, выданная детским лечебно-профилактическим учреждением, на учете в котором состоит ребенок;
- копия страхового полиса системы обязательного медицинского страхования Российской Федерации.

2.5. Путевки в загородные оздоровительные лагеря, в том числе по программам профильных лагерей (смен), для детей-сирот и детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, предоставляются бесплатно и в приоритетном порядке.

Оплата стоимости путевки в загородные оздоровительные лагеря для детей, проживающих в семьях, за исключением детей-сирот и детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, осуществляется в размере 10% стоимости путевки.

2.6. Осуществляется прием заявок от предприятий, организаций, учреждений на предоставление путевок для детей работающих в них граждан.

Заявки от предприятий, организаций и учреждений подаются в территориальный орган по месту жительства ребенка.

При оплате предприятиями и организациями 50% стоимости путевки в загородные оздоровительные лагеря заявки на данные путевки удовлетворяются вне очереди.

2.7. Территориальный орган уведомляет заявителей по телефону или в письменной форме о возможности предоставления оздоровления в срок не позднее 1 недели до начала отдыха (смены). При отсутствии свободных мест (исчерпани лимита путевок) сведения о ребенке заносятся в очередь ожидающих на предоставление оздоровления.

При уведомлении указываются дата заезда в загородный оздоровительный лагерь и его адрес.

2.8. В случае предоставления оздоровления на базе загородных оздоровительных лагерей организуется централизованная доставка детей к месту отдыха и оздоровления транспортом организации, заключившей государственный контракт (договор) на оказание соответствующих работ и услуг, при этом родители (законные представители) детей уведомляются о времени и месте сбора детей для отправки в загородный оздоровительный лагерь по телефону или в письменной форме.

Родители (законные представители) ребенка вправе отказаться от централизованной доставки детей и самостоятельно привезти ребенка к месту отдыха, уведомив об этом территориальный орган в письменной форме.

В указанный срок родители (законные представители) должны доставить ребенка в загородный оздоровительный лагерь или к месту сбора.

2.9. При размещении ребенка в загородном оздоровительном лагере сотрудники организации знакомят ребенка с правилами внутреннего распорядка.

2.10. В оказании государственной услуги может быть отказано в следующих случаях:

- отсутствие или непредставление документов, указанных в настоящем разделе;

- доставка ребенка по истечении 3 дней с момента начала заезда;

- наличие противопоказаний для оздоровительного отдыха, перечень которых устанавливается законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения;

- проживание ребенка за пределами Ивановской области.

2.11. Родители (законные представители) ребенка вправе отказаться от предоставленной путевки в загородный оздоровительный лагерь.

3. Порядок получения доступа к государственной услуге в лагерях дневного пребывания

3.1. Формирование групп детей, направляемых в лагеря дневного пребывания, осуществляется органами местного самоуправления и муниципальными образовательными учреждениями во взаимодействии с территориальными органами.

3.2. Территориальный орган доводит до сведения органов местного самоуправления информацию о количестве детей-сирот и детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, которым организуется бесплатное двухразовое питание в лагерях дневного пребывания за счет средств областного бюджета.

3.3. Муниципальные учреждения направляют в территориальные органы списки детей-сирот и детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, направляемых в лагеря дневного пребывания, в соответствии с имеющимся лимитом.

По представленным спискам территориальные органы осуществляют проверку на предмет отнесения детей к категории находящихся в трудной жизненной ситуации.

3.4. В случае если семья, в которой проживает ребенок, включенный в список, состоит на учете в территориальном органе как малоимущая, пакет документов, подтверждающих отнесение к категории детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, не требуется при условии, что на ребенка выплачивается ежемесячное пособие и (или) за последние 3 месяца до момента подачи заявления на направление ребенка в лагерь дневного пребывания семье оказывалась государственная социальная помощь.

В иных случаях территориальный орган информирует муниципальное учреждение о необходимости предоставления дополнительно документов, подтверждающих отнесение ребенка к категории находящихся в трудной жизненной ситуации.

III. Требования к качеству обслуживания и (или) к результатам оказания государственной услуги

Качественное оказание государственной услуги предполагает:

- своевременность приема заявлений на оказание государственной услуги;
- информирование граждан об оказании государственной услуги;
- соблюдение прав детей, установленных действующим законодательством Российской Федерации;
- предоставление отдыха в организациях, имеющих соответствующие разрешения на эксплуатацию зданий и помещений, связанных с пребыванием детей;
- соответствие прилегающей территории, зданий и помещений, связанных с пребыванием детей, строительным, санитарно-гигиеническим, пожарным нормам и требованиям, установленным действующим законодательством, к зданиям и помещениям организаций отдыха детей и их оздоровления;

- обеспечение наблюдения за состоянием здоровья детей и обеспечение их личной гигиены на протяжении всего времени пребывания в организации отдыха детей и их оздоровления;

- предоставление питания детям, обеспечение соблюдения внутреннего распорядка;

- предоставление медицинских процедур санаторно-оздоровительными лагерями;

- осуществление доставки детей в загородный оздоровительный лагерь, санаторно-оздоровительный лагерь круглогодичного действия и обратно в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством Российской Федерации.

Учет мнения получателей государственной услуги относительно исполнения требований к качеству обслуживания и (или) результатам оказания государственной услуги осуществляется посредством мониторинга отзывов и предложений получателей государственной услуги, направленных в письменном виде администратору, ответственному за организацию государственной услуги, либо размещенных на официальном сайте администратора государственной услуги.

1. Требования к качеству обслуживания и взаимодействию сотрудников территориальных органов по социальной защите населения с получателями государственной услуги

Качественное оказание государственной услуги территориальными органами предполагает:

- своевременность приема при обращении родителя (законного представителя) ребенка, представителя организации, предприятия, учреждения (далее - заявители) в территориальный орган;

- предоставление консультаций по вопросам оказания государственной услуги и оказание содействия в заполнении заявлений и иных документов;

- обеспечение публичности информации по вопросам оказания государственной услуги.

Прием заявителя специалистом территориального органа при подаче заявления (заявки от организации, предприятия, учреждения) на предоставление отдыха осуществляется в течение 30 минут с момента обращения. При невозможности принять заявителя в указанный срок по согласованию с ним назначается иное время (дата) его приема.

Время обращения по вопросам, связанным с оказанием государственной услуги, может быть предварительно согласовано с территориальным органом по телефону или при личном обращении. Прием заявителя, предварительно согласовавшего время обращения, осуществляется в соответствии с установленным при предварительном обращении временем.

Получателям государственной услуги предоставляется право на получение консультаций (включая консультации по телефону) о порядке

подачи и рассмотрения заявления. Не допускается ограничивать число таких консультаций или устанавливать их периодичность для отдельных лиц.

По требованию родителя (законного представителя) ребенка сотрудниками территориального органа оказывается содействие в заполнении заявлений на предоставление государственной услуги.

Непосредственно перед кабинетом территориального органа, в котором осуществляется прием заявлений на оказание государственной услуги, оборудуется информационный стенд. На информационном стенде размещается перечень категорий лиц, имеющих право на получение государственной услуги, порядок получения доступа к государственной услуге, перечень документов, предоставляемых для получения государственной услуги, номера телефонов, по которым можно записаться на прием или получить консультацию о порядке (сроке) получения государственной услуги.

Получение своевременной, полной и достоверной информации о государственной услуге и порядке ее оказания обеспечивается посредством освещения в СМИ, на официальном сайте администратора государственной услуги, обратной связи с получателями услуг и др.

2. Требования к организациям, оказывающим государственную услугу, в части отдыха и оздоровления детей в загородных оздоровительных лагерях и санаторно-оздоровительных лагерях круглогодичного действия

Организации, оказывающие государственную услугу, имеют разрешение органов государственного пожарного надзора и государственного санитарно-эпидемиологического надзора на эксплуатацию зданий и помещений, в которых оказывается государственная услуга. Отдых и оздоровление детей предоставляются в соответствии с программой отдыха (смены), утвержденной организацией, оказывающей государственную услугу.

Педагогические работники организации, оказывающей государственную услугу, имеют документ государственного образца, подтверждающий их квалификацию.

Сотрудники организации, оказывающей государственную услугу, имеют соответствующие документы о прохождении профилактического медицинского осмотра.

Высота зданий организаций отдыха и оздоровления не превышает 3 этажей. Прилегающая к зданиям территория оборудуется системами наружного освещения, асфальтовыми или брусчатыми тротуарами (дорожками), соединяющими входы и выходы с территории со входами в здания, а также местами для прогулок детей.

Содержание территории загородного оздоровительного лагеря и санаторно-оздоровительного лагеря круглогодичного действия соответствует требованиям, установленным санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами для организаций отдыха и оздоровления детей. На территории отсутствуют строительный и бытовой мусор, лужи, блокирующие подход

(подъезд), в зимнее время места прохода (подъезда) в здание и места прогулки детей очищены от снега и льда.

Помещения общего пользования, используемые при оказании государственной услуги, соответствуют требованиям, установленным строительными нормами и правилами для организаций отдыха и оздоровления детей, а также требованиям пожарной безопасности. Указанные помещения оборудуются:

- источниками естественного и искусственного освещения (уровень освещенности в темное время суток составляет не менее значений, установленных санитарными нормами и правилами для искусственного освещения помещений для организаций отдыха и оздоровления детей);

- системами отопления и вентиляции (температурный режим внутри такого помещения соответствует требованиям, установленным санитарными нормами и правилами эксплуатации для организаций отдыха и оздоровления детей);

- противопожарными системами и оборудованием.

Помещения, связанные с пребыванием детей (палаты), размещаются не выше 3 этажа, вдали от помещений, в которых установлено оборудование, являющееся источником шума и вибрации. Оборудование палат осуществляется в соответствии с требованиями, установленными строительными нормами и правилами для организаций отдыха и оздоровления детей.

Не допускается размещение детей вне палат, а также установка дополнительных мест (коек) в палаты, которая приводит к превышению нормативов вместимости, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

В загородных оздоровительных лагерях и санаторно-оздоровительных лагерях круглогодичного действия оборудуется отдельное помещение для столовой. Число посадочных мест в помещении столовой соответствует санитарно-эпидемиологическим требованиям для организаций отдыха и оздоровления детей.

В загородных оздоровительных лагерях и санаторно-оздоровительных лагерях круглогодичного действия, оказывающих государственную услугу, оборудуются отдельные помещения для досуговых мероприятий.

Сотрудники организации, оказывающей государственную услугу, обеспечивают проведение досуговых мероприятий в соответствии с программой отдыха (смены).

Санитарное содержание зданий и помещений, в которых происходит оказание государственной услуги, соответствует нормам и требованиям, установленным санитарно-эпидемиологическим законодательством. Предметы и оборудование, используемые при оказании государственной услуги, отвечают санитарным требованиям, установленным действующим законодательством Российской Федерации. В указанных помещениях не должно находиться оборудование, не связанное с процессом оказания медицинской помощи или обеспечения условий пребывания детей.

16

Детям, размещенным в загородном оздоровительном и санаторно-оздоровительном лагере круглогодичного действия, предоставляется ежедневное пятиразовое питание, в лагере с дневным пребыванием - ежедневное двухразовое питание. Питание детей организуется в помещении столовой. При питании детей используются продукты, удовлетворяющие санитарным нормам и требованиям.

3. Дополнительные требования к обеспечению медицинского обслуживания детей при оказании государственной услуги в санаторно-оздоровительных лагерях круглогодичного действия

Организации, оказывающие государственную услугу по организации отдыха и оздоровления детей, имеют лицензию на осуществление медицинской деятельности. Проведение медицинских процедур осуществляется в соответствии с номенклатурой работ и услуг, предусмотренных лицензией.

Проведение периодических медицинских процедур в листе назначений устанавливается в соответствии с медицинскими показаниями. Каждому ребенку обеспечивается предоставление лекарственных средств в полном объеме и проведение всех медицинских процедур в соответствии с медицинскими показаниями.

Лечебные кабинеты и места в коридорах перед лечебными кабинетами оборудуются посадочными местами для ожидания.

Предметы и оборудование, используемые при медицинских процедурах, отвечают санитарным требованиям, установленным законодательством Российской Федерации.

При проведении медицинских процедур не применяются методы, запрещенные к применению в практике здравоохранения законодательством Российской Федерации.

По требованию родителей (законных представителей) предоставляются медицинская документация, отражающая состояние здоровья ребенка, для ознакомления и (или) получения ими медицинской консультации у других специалистов, а также копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья.

4. Требования к обеспечению личной гигиены детей и медицинского наблюдения во время оказания государственной услуги

В организации отдыха и оздоровления на протяжении всего времени пребывания обеспечивается наблюдение за состоянием здоровья детей. При необходимости организуются вызов бригады скорой медицинской помощи и экстренная госпитализация ребенка. В случае резкого ухудшения здоровья ребенка или его госпитализации организация, оказывающая государственную услугу, уведомляет об этом его родителей (законных представителей).

Медицинские процедуры (осмотры) осуществляются медицинскими работниками, имеющими соответствующие документы государственного

образца, подтверждающие их квалификацию и право на занятие медицинской деятельностью. Оказание медицинской помощи осуществляется в соответствии с государственными медицинскими стандартами.

Осуществление умывания, полоскания полости рта и иных гигиенических процедур детьми организуется персоналом оздоровительного лагеря утром, вечером, а также до и после приема пищи и при загрязнении тела. В оздоровительном лагере круглосуточного пребывания организуется принятие детьми душа не реже 1 раза в неделю или в случае загрязнения тела.

При поступлении в загородный оздоровительный лагерь и санаторно-оздоровительный лагерь ребенку предоставляется полотенце и комплект чистого постельного белья. Смена постельного белья детям должна проводиться по мере загрязнения, но не реже 1 раза в неделю. Загрязненное выделениями детей белье подлежит замене незамедлительно.

5. Требования к взаимодействию организации, оказывающей государственную услугу, с детьми и лицами, представляющими их интересы

При оказании государственной услуги не допускается:

- ограничение прав ребенка, установленных действующим законодательством, а также действие (бездействие), унижающее его человеческое достоинство;
- принуждение детей к посещению мероприятий, не предусмотренных программой пребывания на отдыхе, и/или выполнению работ (уборке помещений и иных работ технического персонала);
- наказание детей за нарушение установленных правил поведения и иные проступки, а также использование методов воспитания, унижающих честь и достоинство детей;
- требование ответов на вопросы, связанные с их личной и семейной жизнью, а также другие вопросы, не имеющие отношения к отдыху.

Персонал организации, оказывающей государственную услугу, не вправе ограничивать посещение детей членами их семей и лицами, представляющими их интересы. Порядок и время посещения устанавливаются внутренним распорядком организации отдыха детей и их оздоровления.

Родители (законные представители) ребенка имеют право на досрочное прекращение отдыха и оздоровления своего ребенка.

6. Требования к обеспечению охраны общественного порядка и пожарной безопасности во время оказания государственной услуги

В организациях отдыха и оздоровления обеспечиваются соблюдение внутреннего распорядка и охрана общественного порядка.

Сотрудники организации, оказывающей государственную услугу, должны незамедлительно реагировать на обращения детей или их посетителей, связанные с нарушениями общественного порядка.

В организациях отдыха и оздоровления обеспечивается круглосуточная охрана всей территории лагеря.

При обнаружении случаев физического насилия, моральных оскорблений по отношению к детям сотрудники организаций отдыха и оздоровления должны незамедлительно обеспечить пресечение данных нарушений общественного порядка.

В случае возникновения чрезвычайной ситуации персоналом организаций отдыха и оздоровления обеспечиваются эвакуация и спасение детей. Не допускается оставлять детей без присмотра с момента возникновения чрезвычайной ситуации и до ее ликвидации или эвакуации детей.

7. Требования к осуществлению досудебного обжалования нарушений требований стандартов качества оказания государственной услуги

Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) специалистов администратора государственной услуги, территориальных органов в досудебном и судебном порядке.

Досудебное обжалование нарушений стандарта качества государственной услуги осуществляется в порядке, установленном Правительством Ивановской области.

Стандарт
качества государственной услуги Ивановской области
«Предоставление в собственность жилых помещений
отдельным категориям граждан»

I. Общие положения

Настоящее приложение устанавливает стандарт качества государственной услуги Ивановской области «Предоставление в собственность жилых помещений отдельным категориям граждан» (далее - государственная услуга).

Оказание государственной услуги предусматривает предоставление отдельным категориям жителей Ивановской области частичной или полной оплаты жилья, приобретаемого в собственность по договорам купли-продажи (мены), а также единовременной денежной выплаты на строительство или приобретение жилого помещения.

Размер платы за приобретённое жильё определяется из расчета стоимости площади жилья, оплачиваемой за счет бюджетных средств, и средней рыночной стоимости 1 квадратного метра жилья в соответствующем муниципальном образовании Ивановской области.

Площадь жилья, оплачиваемая за счет бюджетных средств, устанавливается законодательством Ивановской области. Оценка рыночной стоимости 1 квадратного метра жилья проводится соответствующим муниципальным образованием.

Размер единовременной денежной выплаты на строительство или приобретение жилого помещения, предоставляемой указанным гражданам, определяется исходя из расчёта стоимости площади жилья, оплачиваемой за счет бюджетных средств, и средней рыночной стоимости 1 квадратного метра общей площади жилья по Ивановской области, устанавливаемой федеральным органом исполнительной власти, уполномоченным Правительством Российской Федерации.

Мера социальной поддержки по обеспечению жильём предоставляется гражданину, имеющему на неё право, один раз.

Государственная услуга оказывается органом исполнительной власти Ивановской области, ответственным за организацию оказания государственной услуги (далее – администратор государственной услуги).

Финансовое обеспечение оказания государственной услуги является расходным обязательством Ивановской области.

II. Порядок получения доступа к государственной услуге

Получателями государственной услуги являются участники (инвалиды) Великой Отечественной войны и семьи погибших (умерших) участников (инвалидов) Великой Отечественной войны, признанные нуждающимися в улучшении жилищных условий, и ветераны боевых действий, инвалиды и семьи, имеющие детей-инвалидов, признанные нуждающимися в улучшении жилищных условий и вставшие на учет нуждающихся в улучшении жилищных условий до 01.01.2005, постоянно проживающие на территории Ивановской области. Оказание государственной услуги осуществляется бесплатно.

Государственная услуга предоставляется в порядке очередности, исходя из времени постановки на учет нуждающихся в улучшении жилищных условий и включения в списки на предоставление жилого помещения. Ведение очереди (сводного областного реестра) осуществляется администратором государственной услуги на основании данных, представленных органами местного самоуправления, в порядке, определенном Правительством Ивановской области.

Администратор государственной услуги ежегодно формирует список лиц, которым в очередном году будет оказана государственная услуга (далее – список получателей жилья), и доводит до уполномоченных органов местного самоуправления извлечения из него в отношении граждан, проживающих на территории соответствующего муниципального образования. Формирование указанного списка и представление информации из него уполномоченным органам осуществляются в порядке, установленном Правительством Ивановской области.

В течение 5 дней с момента уведомления уполномоченных органов местного самоуправления получатели государственной услуги, включенные в список получателей жилья, письменно (под подпись) уведомляются о возможности оказания им государственной услуги в текущем году. При уведомлении указываются наименование и адрес уполномоченного органа и номера рабочих телефонов лиц, ответственных за взаимодействие с получателем государственной услуги, а также срок, в течение которого получатель государственной услуги должен обратиться с заявлением в уполномоченный орган местного самоуправления муниципального образования по месту жительства.

После уведомления получатель государственной услуги обращается с заявлением в уполномоченный орган местного самоуправления муниципального образования по месту его жительства. Форма заявления и перечень прилагаемых к нему документов устанавливаются Правительством Ивановской области. Получатель государственной услуги вправе отказаться от ее оказания в текущем году. Отказ оформляется в письменной форме.

В приеме заявления отказывается в следующих случаях:

- указание в заявлении неполной или не соответствующей представленным документам информации, а также нарушение требований к заполнению заявления;

- непредставление обязательных к представлению документов или их копий.

После приема заявления с полным комплектом необходимых документов администратор государственной услуги предоставляет ее получателю гарантийное письмо о предоставлении средств на полную или частичную оплату стоимости приобретения жилья. Форма гарантийного письма и сроки его действия устанавливаются Правительством Ивановской области.

В течение действия гарантийного письма получатель государственной услуги осуществляет подбор жилого помещения на первичном или вторичном рынке жилья и заключает с продавцом жилого помещения договор купли-продажи (мены).

В течение 10 дней с момента государственной регистрации заключенного договора на приобретение жилья получатель государственной услуги представляет в уполномоченный орган местного самоуправления договор купли-продажи (мены) с отметкой о его государственной регистрации либо его нотариально заверенную копию и платежные документы, подтверждающие внесение собственных средств, подлежащих оплате в соответствии с условиями договора на приобретение жилья, либо их нотариально заверенные копии.

На основании договора, платежных документов и учетного дела, представленных уполномоченным органом местного самоуправления, администратор государственной услуги осуществляет перечисление денежных средств продавцу жилого помещения в порядке, установленном Правительством Ивановской области.

После оказания государственной услуги ее получатель снимается с учета нуждающихся в улучшении жилищных условий.

В оказании государственной услуги отказывается в случае:

- совершения получателем государственной услуги в течение одного месяца с момента уведомления о включении в список получателей жилья действия (бездействия), свидетельствующего об отсутствии намерений по поиску приобретаемого жилья;

- превышения срока действия гарантийного письма во время подбора жилого помещения на первичном или вторичном рынке жилья и заключения с продавцом жилого помещения договора купли-продажи (мены);

- добровольного отказа получателя государственной услуги от ее оказания в текущем году.

Получатели государственной услуги, не воспользовавшиеся правом на ее предоставление, остаются на учете нуждающихся в улучшении жилищных условий с сохранением даты постановки. В случае отказа в оказании государственной услуги в список получателей жилья в текущем году включаются граждане, следующие по очереди в сводном областном реестре.

III. Требования к качеству обслуживания и (или) к результатам оказания государственной услуги

Качественное оказание государственной услуги предполагает:

- своевременность предоставления уведомления и гарантийного письма о предоставлении средств на приобретение жилья;
- своевременность и полноту перечисления денежных средств;
- оказание содействия в подборе жилого помещения на первичном или вторичном рынке жилья и заключении с продавцом жилого помещения договора купли-продажи (мены);
- соблюдение конфиденциальности факта обращения за государственной услугой, а также личных данных обратившихся за государственной услугой лиц.

Формирование списка получателей жилья на очередной год осуществляется ежегодно до 1 июля. При формировании списка не допускается нарушение очередности, за исключением случаев, связанных с отказом в оказании государственной услуги. Предоставление получателям государственной услуги уведомления о включении в список получателей жилья осуществляется в сроки, установленные Правительством Ивановской области.

Рассмотрение заявления на оказание государственной услуги и прилагающихся к нему документов, принятие решения о выдаче гарантийного письма, а также уведомление об этом получателя государственной услуги осуществляются в срок, не превышающий 30 дней с момента приема заявления.

Перечисление денежных средств на оплату приобретаемого жилья осуществляется в течение 10 дней с момента предоставления договора купли-продажи (мены) и платежных документов, подтверждающих внесение собственных средств, подлежащих оплате в соответствии с условиями договора на приобретение жилья. Перечисление средств осуществляется единовременно и в полном объеме в соответствии с размером, установленным в гарантийном письме о предоставлении средств на приобретение жилья.

Получателям государственной услуги предоставляется право на получение консультаций (включая консультации по телефону) о порядке оказания государственной услуги, а также оказывается содействие со стороны уполномоченных органов в подборе жилого помещения на первичном или вторичном рынке жилья и заключении с продавцом жилого помещения договора купли-продажи (мены). Не допускается ограничение числа таких консультаций или установление их периодичности для отдельных лиц.

Учет мнения получателей государственной услуги относительно исполнения требований к качеству обслуживания и (или) результатам оказания государственной услуги осуществляется посредством мониторинга отзывов и предложений получателей государственной услуги, направленных в письменном виде администратору государственной услуги либо размещенных на его официальном сайте.

Получение своевременной, полной и достоверной информации о государственной услуге и порядке ее оказания обеспечивается посредством

освещения в СМИ, на официальном сайте администратора государственной услуги.

Досудебное обжалование нарушений стандарта качества государственной услуги осуществляется в порядке, установленном Правительством Ивановской области.

Сведения о получателе государственной услуги, которые стали известны во время ее оказания, в том числе сведения о факте обращения за государственной услугой, материальном положении получателя государственной услуги, его доходах, составе его семьи, а также личные сведения получателей государственной услуги, находящиеся в информационных базах данных (реестрах), не подлежат разглашению.

При оказании государственной услуги по отношению к ее получателям не допускаются ограничения прав человека, установленных действующим законодательством, а также действия (бездействие), унижающие их человеческое достоинство.

**Стандарт
качества государственной услуги Ивановской области «Организация
предоставления социальной поддержки в натуральном выражении
отдельным категориям граждан»**

I. Общие положения

Настоящее приложение устанавливает стандарт качества государственной услуги Ивановской области «Организация предоставления социальной поддержки в натуральном выражении отдельным категориям граждан» (далее - государственная услуга).

Оказание государственной услуги предусматривает:

- бесплатное изготовление и ремонт зубных протезов, кроме расходов на оплату стоимости протезов из драгоценных металлов и металлокерамики (далее - льготное зубопротезирование);

- предоставление льготного проезда на всех видах пассажирского автомобильного транспорта общего пользования в Ивановской области, за исключением такси (далее - льготный проезд общественным транспортом); стоимость и число льготных поездок, предоставляемых в течение месяца в рамках государственной услуги, устанавливаются Губернатором Ивановской области;

- скидку в размере 50 процентов стоимости проезда в железнодорожном транспорте пригородного сообщения (далее - льготный проезд железнодорожным транспортом).

Администратором государственной услуги является исполнительный орган государственной власти Ивановской области, ответственный за организацию оказания государственной услуги. Государственная услуга оказывается администратором и территориальными органами, подведомственными администратору государственной услуги (далее - территориальные органы), а также юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями, заключившими договор на оказание соответствующих работ и услуг с исполнительным органом государственной власти Ивановской области, ответственным за организацию оказания государственной услуги (далее - организации, оказывающие государственную услугу).

Финансовое обеспечение оказания государственной услуги является расходным обязательством Ивановской области.

II. Порядок получения доступа к государственной услуге

Получателями государственной услуги являются:

- в части льготного зубопротезирования - лица, проживающие в Ивановской области и являющиеся ветеранами труда, ветеранами труда

Ивановской области, лицами, проработавшими в тылу в период Великой Отечественной войны не менее шести месяцев, исключая период работы на временно оккупированных территориях СССР, либо награжденными орденами и медалями СССР за самоотверженный труд в период Великой Отечественной войны (далее - труженики тыла) и реабилитированными лицами;

- в части льготного проезда общественным транспортом - категории лиц, установленные Губернатором Ивановской области;

- в части льготного проезда железнодорожным транспортом - лица, проживающие в Ивановской области и являющиеся ветеранами труда, приравненными к ним гражданами, тружениками тыла, реабилитированными лицами и лицами, признанными пострадавшими от политических репрессий.

1. Порядок получения доступа к предоставлению льготного зубопротезирования

Для получения льготного зубопротезирования получатели государственной услуги обращаются в территориальный орган по месту жительства. При обращении предоставляются заявление на бесплатное изготовление и ремонт зубных протезов, документ, удостоверяющий личность, документ, подтверждающий отнесение к категории лиц, имеющих право на льготное зубопротезирование, а также справка о необходимости в зубопротезировании, выданная муниципальным учреждением здравоохранения по месту жительства.

В приеме заявления отказывается в следующих случаях:

- указание в заявлении неполной или не соответствующей представленным документам информации, а также нарушение требований к заполнению заявления, установленных действующим законодательством;

- непредставление документов, подтверждающих право на получение льготного зубопротезирования.

Выдача направлений на льготное зубопротезирование осуществляется территориальными органами в порядке очередности.

При наступлении очередности территориальный орган уведомляет об этом получателя государственной услуги в письменной форме на бланке территориального органа, принявшего решение, и подписывается его руководителем. При уведомлении сообщаются дата и время выдачи направления на льготное зубопротезирование.

В направлении указываются наименование и адрес организации, оказывающей государственную услугу, а также срок действия направления.

В течение срока действия направления на льготное зубопротезирование получатель государственной услуги обращается в организацию, указанную в направлении. При обращении вместе с направлением представляется документ, удостоверяющий личность.

Организация, оказывающая государственную услугу, отказывает в ее оказании в случае непредставления направления на льготное зубопротезирование или документа, удостоверяющего личность, а также нарушения срока действия направления.

2. Порядок получения доступа к предоставлению льготного проезда общественным транспортом

Предоставление льготного проезда общественным транспортом осуществляется по предъявлении социальной карты жителя Ивановской области.

Социальная карта жителя Ивановской области выдается территориальным органом в порядке, установленном законодательством Ивановской области. Порядок осуществления получателем государственной услуги расчетов за проезд с использованием социальной карты жителя Ивановской области устанавливается Губернатором Ивановской области.

Организация, оказывающая государственную услугу, отказывает в льготном проезде общественным транспортом в следующих случаях:

- непредставление социальной карты жителя Ивановской области;
- представление социальной карты жителя Ивановской области с исчерпанным лимитом льготных поездок.

3. Порядок получения доступа к предоставлению льготного проезда железнодорожным транспортом

Приобретение билета (абонемента) на льготный проезд железнодорожным транспортом осуществляется в кассах пригородного сообщения железнодорожных вокзалов Ивановской области. При обращении предъявляется документ, удостоверяющий отнесение лица к категории лиц, имеющих право на льготный проезд железнодорожным транспортом.

Организация, оказывающая государственную услугу, отказывает в льготном проезде железнодорожным транспортом в случае непредставления документа, удостоверяющего отнесение лица к категории граждан, имеющих право на льготный проезд железнодорожным транспортом.

III. Требования к качеству обслуживания и (или) к результатам оказания государственной услуги

1. Общие требования к взаимодействию с получателями государственной услуги

Качественное осуществление взаимодействия предполагает:

- соблюдение прав получателей государственной услуги, установленных действующим законодательством;
- соблюдение конфиденциальности факта обращения за государственной услугой, а также личных данных обратившихся за государственной услугой лиц.

Сведения о получателе государственной услуги, которые стали известны во время ее оказания, в том числе сведения о факте обращения за государственной услугой, материальном положении получателя

государственной услуги, его доходах, составе его семьи, а также личные сведения о получателях государственной услуги, находящиеся в информационных базах данных (реестрах), не подлежат разглашению. При осуществлении льготного зубопротезирования также не подлежат разглашению сведения о состоянии здоровья получателей государственной услуги.

При оказании государственной услуги по отношению к ее получателям не допускаются ограничения прав человека, установленных действующим законодательством, а также действия (бездействие), унижающие их человеческое достоинство.

Учет мнения получателей государственной услуги относительно исполнения требований к качеству обслуживания и (или) результатам оказания государственной услуги осуществляется посредством мониторинга отзывов и предложений получателей государственной услуги, направленных в письменном виде администратору государственной услуги либо размещенных на его официальном сайте.

Досудебное обжалование нарушений стандарта качества государственной услуги осуществляется в порядке, установленном Правительством Ивановской области.

2. Общие требования к зданиям и помещениям, в которых оказывается государственная услуга

Качественное оказание государственной услуги предполагает:

- соответствие прилегающей территории, зданий, помещений и оборудования, связанных с оказанием государственной услуги, строительным, санитарно-гигиеническим, пожарным нормам и требованиям, установленным действующим законодательством, к зданиям и помещениям общественных учреждений;

- обеспечение охраны общественного порядка и пожарной безопасности в зданиях и помещениях, связанных с оказанием государственной услуги.

Прилегающая к зданию, в котором оказывается государственная услуга, территория оборудуется системами наружного освещения, асфальтовыми или брусчатыми тротуарами (дорожками), соединяющими входы и выходы с территории со входом в здание. Содержание прилегающей территории соответствует требованиям, установленным санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами для прилегающих территорий общественных учреждений. На территории отсутствуют строительный и бытовой мусор, лужи, блокирующие подход (подъезд). В зимнее время места прохода (подъезда) в здание очищены от снега и льда.

Помещения общего пользования, используемые при оказании государственной услуги, соответствуют требованиям, установленным строительными нормами и правилами для зданий общественных учреждений, а также требованиям пожарной безопасности. Указанные помещения оборудуются:

5

- источниками естественного и искусственного освещения (уровень освещенности в темное время суток составляет не менее значений, установленных санитарными нормами и правилами для искусственного освещения помещений зданий общественных учреждений);

- системами отопления и вентиляции (температурный режим внутри такого помещения соответствует требованиям, установленным санитарными нормами и правилами эксплуатации зданий общественных учреждений);

- противопожарными системами и оборудованием.

Непосредственно перед помещениями, связанными с приемом получателей государственной услуги, оборудуются посадочные места для ожидания приема на получение государственной услуги в количестве, достаточном для всех ожидающих в очереди.

Санитарное содержание зданий и помещений, связанных с пребыванием получателей государственной услуги, соответствует нормам и требованиям, установленным санитарно-эпидемиологическим законодательством. Предметы и оборудование отвечают санитарным требованиям, установленным действующим законодательством Российской Федерации. В указанных помещениях не должно находиться оборудование, не связанное с процессом оказания государственной услуги или обеспечения условий пребывания посетителей.

В здании, в котором происходит оказание государственной услуги, обеспечивается охрана общественного порядка. Лица, оказывающие государственную услугу, должны незамедлительно реагировать на обращения посетителей, связанные с нарушениями общественного порядка. В случае возникновения чрезвычайной ситуации обеспечивается эвакуация всех посетителей территориального органа.

3. Требования к качеству обслуживания и к взаимодействию сотрудников территориальных органов с получателями государственной услуги

Качественное оказание государственной услуги территориальными органами предполагает:

- своевременность приема получателей государственной услуги;
- предоставление консультаций по вопросам оказания государственной услуги и оказание содействия в заполнении заявлений и иных документов;
- обеспечение публичности информации по вопросам оказания государственной услуги.

Прием получателей государственной услуги территориальным органом осуществляется в течение 40 минут с момента их обращения. При невозможности принять получателя государственной услуги в указанный срок назначается иное время (дата) его обращения. Вновь назначенное время (дата) обращения назначается с согласия получателя государственной услуги.

Время обращения за государственной услугой может быть предварительно согласовано с территориальным органом по телефону или при личном

обращении. Прием получателей государственной услуги, предварительно согласовавших время обращения, осуществляется в соответствии с установленным при предварительном обращении временем.

Получателям государственной услуги, отнесенным к категории лиц, не имеющих возможности самостоятельно обратиться в территориальный орган, государственная услуга оказывается на дому. Вызов сотрудника территориального органа осуществляется по письменному заявлению.

Получателям государственной услуги предоставляется право на получение консультаций (включая консультации по телефону) о порядке подачи и рассмотрения заявления. Не допускается ограничивать число таких консультаций или устанавливать их периодичность для отдельных лиц.

По требованию получателя государственной услуги сотрудниками территориального органа оказывается содействие в заполнении заявления на предоставление государственной услуги.

Непосредственно перед кабинетом территориального органа, в котором осуществляется прием заявлений на оказание государственной услуги, оборудуются:

- место для заполнения заявлений на оказание государственной услуги; такое место обеспечивается письменными принадлежностями, бланками и образцами заполнения заявлений;

- информационный стенд. На информационном стенде размещаются: перечень категорий лиц, имеющих право на получение государственной услуги; бланки заявлений и образцы их заполнения; порядок подачи заявления; перечень прилагаемых к заявлению документов; номера телефонов, по которым можно записаться на прием или получить консультацию о порядке (сроке) получения государственной услуги; наименования и телефонные номера организаций, оказывающих государственную услугу.

4. Требования к качеству обслуживания и к взаимодействию при предоставлении льготного зубопротезирования

Настоящим разделом устанавливаются требования к качеству процесса оказания льготного зубопротезирования (условиям, в которых оказывается государственная услуга). Требования, непосредственно относящиеся к процессу (регламенту) оказания медицинской помощи, используемым техникам и технологиям, применению оборудования и лекарственных средств (составу и количеству), устанавливаются государственными медицинскими стандартами.

Качественное оказание льготного зубопротезирования предполагает:

- оказание льготного зубопротезирования в учреждениях, имеющих лицензию на осуществление этого вида деятельности;

- своевременность осуществления медицинских процедур;

- соответствие предоставляемой медицинской помощи требованиям государственных медицинских стандартов;

- соответствие помещений и оборудования, связанных с осуществлением медицинских процедур при оказании государственной услуги, строительным

нормам и правилам, установленным действующим законодательством, к зданиям и помещениям медицинских учреждений;

- соответствие изготовленных зубных протезов требованиям, установленным действующим законодательством.

Организации, оказывающие государственную услугу, действуют на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности, а также имеют разрешение органов государственного пожарного надзора на эксплуатацию зданий и помещений, в которых оказывается услуга. Работы, связанные с медицинскими процедурами, осуществляют медицинские работники, имеющие соответствующие документы государственного образца.

Прием получателей государственной услуги для проведения медицинских процедур осуществляется во время, назначенное в направлении на проведение таких процедур. В течение приема медицинским работникам не допускается оставлять больных без присмотра.

Проведение медицинских процедур осуществляется в соответствии с требованиями государственных медицинских стандартов.

Информация о методах медицинских процедур, применяемых в отношении получателей государственной услуги, включая альтернативные методы, возможных болевых ощущениях и побочных явлениях доводится в доступной и понятной форме. При проведении медицинских процедур не применяются методы, запрещенные к применению в практике здравоохранения законодательством Российской Федерации.

При назначении лекарственных препаратов и медицинских процедур медицинский работник должен узнать у получателя государственной услуги о наличии ранее установленных противопоказаний и возможности их использования.

Помещения, связанные с осуществлением медицинских процедур при оказании государственной услуги, соответствуют требованиям, установленным строительными нормами и правилами для зданий медицинских учреждений. Используемое оборудование сертифицировано и разрешено к использованию в медицинских целях в порядке, установленном действующим законодательством.

Используемые медицинские перчатки, шприцы, иглы, бинты и иные средства одноразового использования извлекаются из защитной упаковки непосредственно перед их применением. Использованный медицинский инструментарий сразу после окончания манипуляции или процедуры дезинфицируется (утилизируется) в соответствии с установленными санитарно-эпидемиологическими требованиями.

Срок изготовления зубного протеза не должен превышать более 45 дней. Предоставляемые зубные протезы соответствуют требованиям, установленным действующим законодательством. В случае поломки (обнаружения дефектов) зубного протеза, вызванной нарушениями в процессе изготовления или установки, в течение 12 месяцев после протезирования организация, оказывающая государственную услугу, должна обеспечить бесплатную и внеочередную замену (устранение дефектов) изготовленного зубного протеза.

5. Требования к организации предоставления льготного проезда общественным транспортом и льготного проезда железнодорожным транспортом

Качественное предоставление льготного проезда предполагает:

- предоставление льготного проезда организациями, осуществляющими транспортное обслуживание всех категорий граждан;
- предоставление льготного проезда в течение всего времени работы и по всем маршрутам, осуществляемым организациями, оказывающими государственную услугу.

Предоставление льготного проезда осуществляется организациями, имеющими действующие договоры на транспортное обслуживание всех категорий граждан, а также соответствующие разрешительные документы государственных надзорных органов в сфере транспорта и безопасности дорожного движения на осуществление такой деятельности и эксплуатацию транспортных средств, используемых для перевозки пассажиров.

Льготный проезд предоставляется в течение всего времени транспортного обслуживания пассажиров и на всех маршрутах, осуществляемых организацией, оказывающей государственную услугу. Утверждение расписания движения и маршрутной сети общественного транспорта осуществляется в установленном действующим законодательством порядке.