**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**по предоставлению Автономной некоммерческой организации «Центр социального обслуживания населения Восточного округа» социальной услуги**

**«Уборка жилого помещения (комплексная)»**

**1. Общие положения**

1.1 Административный регламент по предоставлению Автономной некоммерческой организацей «Центр социального обслуживания населения Восточного округа» (далее – Учреждение, Организация) социальной услуги «Уборка жилого помещения (комплексная)» (далее – Регламент) разработан в соответствии с Федеральным законом № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации", постановлением Правительства Самарской области от 30 декабря 2014 г. N 863 «Порядок предоставления социальных услуг на дому гражданам пожилого возраста и инвалидам поставщиками социальных услуг в Самарской области»

Административный регламент направлен на оптимизацию (повышение качества и доступности) предоставления социальной услуги.

1.2. Получателями социальной услуги являются граждане – физические лица (или их законные представители), проживающие на территории Восточного округа: г.о. Кинель, г.о. Отрадный, м.р. Кинельский, м.р. Кинель-Черкасский, м.р. Богатовский:

1.3. Право на получение социальной услуги в приоритетном порядке имеют:

во внеочередном порядке - инвалиды и участники Великой Отечественной войны; инвалиды боевых действий; лица награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда»; реабилитированные лица; лица, признанные пострадавшими от политических репрессий;

в первоочередном порядке - иные категории ветеранов Великой Отечественной войны; вдовы погибших (умерших) инвалидов и участников Великой Отечественной войны; вынужденные переселенцы (беженцы);

в преимущественном порядке - одинокие нетрудоспособные граждане пожилого возраста и инвалиды.

1.4. Социальные услуги оказываются в соответствии с перечнем социальных услуг, утвержденным приказом Учреждения.

**Порядок информирования о правилах предоставления**

**государственной услуги**

1.5 Информацию о порядке, сроках и процедурах предоставления социальной услуги можно получить:

- на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» http://csonvo.ru/;

- на информационных стендах Учреждениях, отделениях Учреждения.

1.6. Информирование о предоставлении социальной услуги, а также предоставленные гражданам в ходе консультаций формы документов и информационно-справочные материалы являются бесплатными.

1.7. На информационных стендах в помещениях, предназначенных для приема граждан, размещается также следующая информация:

текст Административного регламента с приложениями (на бумажном носителе);

извлечение из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению социальной услуги;

перечень документов, необходимых для получения социальной услуги;

перечень дополнительных социальных услуг, предоставляемых Учреждением;

перечень противопоказаний при предоставлении социальной услуги;

условия оплаты при предоставлении социальной услуги;

стоимость социальной услуги;

правила и условия эффективного и безопасного оказания социальных услуг;

основания отказа в предоставлении социальных услуг;

о гарантированных обязательствах учреждения;

о руководителе, его заместителях и заведующих отделениями (фамилия, имя, отчество, номер кабинета, приемные часы);

указатели основных кабинетов.

1.8 Информирование осуществляется в следующих формах

индивидуальное консультирование лично (в режиме общей очереди, в дни и часы приема сотрудниками Учреждения, продолжительностью не более 30 минут);

индивидуальное консультирование по почте, в т.ч. по электронной почте (ответ на обращение заявителя направляется по почте в адрес заявителя либо по электронной почте на электронный адрес заявителя в течение двух суток с момента обращения);

индивидуальное консультирование по телефону (при ответах на телефонные звонки сотрудники Учреждения подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам, время консультации –не более 15 минут);

публичное письменное информирование (осуществляется путем размещения информационных материалов на стендах Учреждения, отделений Учреждения, официальном сайте Учреждения, публикации информационных материалов в средствах массовой информации);

публичное устное информирование (осуществляется сотрудниками учреждения с привлечением средств массовой информации).

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

категории получателей социальной услуги;

время приема документов;

режим работы Учреждения;

о процедуре получения и характеристике предоставляемых социальных услуг, сроках их оказания, стоимости предоставляемых социальных услугах.

порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления социальной услуги.

**2. Стандарт предоставления социальной услуги**

**Описание социальной услуги**

2.1. Наименование социальной услуги: уборка жилого помещения – это комплексная уборка, включающая в себя сухую чистку напольных, ковровых покрытий, влажную уборку пола, чистку загрязненных поверхностей предметов мебели, стен, мытье радиаторов отопления, дверей, окон, светильников. Уборка жилого помещения может осуществляться как инвентарем заказчика, так и с помощью оборудования исполнителя, с использованием моющих средств заказчика или исполнителя.

2.2. Получателями социальной услуги являются граждане, проживающие на территории Восточного округа, в следующих муниципальных образованиях: г.о. Отрадный, г.о. Кинель, м.р. Богатовский, м.р. Кинель-Черкасский, м.р. Кинельский.

**Сроки предоставления социальной услуги**

2.3. Время предоставления услуги с момента обращения до момента исполнения – не более 3 дней. Время для оказания услуги в зависимости от категории жилого помещения и использования оборудования – до одного рабочего дня.

**Стоимость социальной услуги**

2.4. Стоимость социальной услуги определяется в зависимости от площади жилого помещения, его категории, использованного оборудования и применения моющих средств.

**Условия предоставления социальной услуги**

2.5. Для получения социальной услуги заявитель или иные лица (родственники, соседи, сотрудники Учреждения) по просьбе заявителя предоставляют в учреждение личное заявление получателя социальной услуги (его законного представителя) по форме, утвержденной Учреждением, с указанием фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии) и адреса проживания.

2.6. На основании заявления с получателем социальных услуг в течение суток заключается договор об оказании дополнительных социальных услуг на условиях полной оплаты (далее – Договор). В договоре указывается наименование социальных услуг, объем и место оказания услуг.

2.7. По результатам оказания социальных услуг получатель социальных услуг подписывает акт сдачи-приёмки оказанных социальных услуг (далее – Акт), в 2-х экземплярах, один из которых после подписания исполнителем, передается заказчику.

2.8. Заявитель (получатель социальной услуги) либо представитель учреждения по поручению заявителя (получателя социальной услуги) оплачивает оказанные социальные услуги в кредитном учреждении в безналичной форме путем перечисления на лицевой счет учреждения либо в кассе учреждения с обязательным оформлением финансовых документов (приходный кассовый ордер, квитанция установленной формы) в течение суток с момента исполнения заказа. По согласованию сторон возможна предоплата 100% стоимости услуги.

2.9. Претензии по качеству оказания социальных услуг от заказчика принимаются в течение суток после их оказания.

**Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приёме документов, необходимых для предоставления социальной услуги**

2.10. Оснований для отказа в приеме документов для предоставления социальной услуги, не предусмотрено.

**Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении социальной услуги**

2.11. Основаниями для отказа в предоставлении социальной услуги являются:

- нахождение получателя социальной услуги в алкогольном, наркотическом состоянии;

- грубое, некорректное поведение получателя социальных услуг по отношению к исполнителю;

- иные ситуации, создающие угрозу для жизни и здоровья исполнителя.

**Исчерпывающий перечень оснований для прекращения предоставления социальной услуги**

2.12. Основаниями для прекращения предоставления социальной услуги являются:

письменное заявление получателя социальной услуги (его законного представителя) о прекращении предоставления социальных услуг;

наступление обстоятельств, препятствующих предоставлению социальных услуг (п.2.11);

окончание срока действия договора;

смерть получателя социальной услуги.

**Показатели качества и оценка результатов предоставления социальной услуги**

2.13. Оценка результатов предоставления социальной услуги осуществляется посредством:

- устного опроса получателя социальных услуг (по телефону);

- письменного опроса получателя социальных услуг с помощью анкеты получателя социальных услуг, форма которой утверждается Учреждением.

2.14 Показатели качества, характеризующие результат оказания социальной услуги:

- оперативность и полнота исполнения;

- отсутствие обоснованных жалоб получателей социальных услуг.

**Правовые основания для предоставления государственной услуги**

2.15. Правовыми основаниями для предоставления государственной услуги являются:

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

Постановление Правительства Самарской области от 30.12.2014 г. № 863 «Порядок предоставления социальных услуг на дому гражданам пожилого возраста и инвалидам поставщиками социальных услуг в Самарской области»;

Административный регламент.