

Стандарт социальной услуги

1. Общие положения

- 1.1. Разработчик стандарта
- 1.2. Область применения стандарта: (назначение стандарта).
- 1.3. Организации, оказывающие социальную услугу
- 1.4. Термины и определения (основные понятия, используемые в рамках стандарта).
- 1.5. Правовые основы оказания социальной услуги (перечень нормативных правовых документов, в том числе ссылки на государственные, отраслевые стандарты и нормативы в области применения стандарта).

Основные факторы качества, используемые в стандарте (общий перечень факторов, влияющих на качество предоставления услуг в области применения стандарта).

2. Требования к исполнителю социальной услуги

- 2.1. Требования к законности и безопасности оказания социальной услуги.
 - 2.1.1. Документы, регламентирующие деятельность организации (учредительные документы, документы, регламентирующие деятельность организации, предоставляющей услугу санитарное состояние, пожарная безопасность).
 - 2.1.2. Требования к материально-техническому обеспечению оказания социальной услуги (требования к зданию, составу помещений, прилегающей территории, предметам и оборудованию, приборам, аппаратуре, телефонизации и компьютеризации и т.д.).
 - 2.1.3. Укомплектованность организаций кадрами и их квалификация (количественные и квалификационные требования к персоналу, системе переподготовки и т.д.).

3. Требования к описанию социальной услуги (в разрезе предметов услуг)

- 3.1. Результат социальной услуги (наименование социальной услуги)
- 3.2. Качество услуг по (наименование социальной услуги).
 - 3.2.1. Сведения об услуге (полное наименование, содержание (предмет) услуги, единица измерения услуги и т.д.).
 - 3.2.2. Потенциальные потребители социальной услуги
 - 3.2.3. Требования к технологии оказания услуги (особенности процесса оказания

услуги, включая сроки, объемы и другие качественные характеристики).

- Технология производства работ
- Необходимое оборудование:
- Единица измерения –
- Материальные затраты на ед.:
- Трудозатраты на ед. -чел./час.

Общий объем работ составляет...

4. ...Требования к доступности услуги.

- 4.1. Категории потребителей услуги.
- 4.2. Особые категории потребителей услуги.
- 4.3. Порядок получения доступа к Услуге.
- 4.4. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и отказа в предоставлении Услуги.
- 4.5. Сроки предоставления Услуги и режим работы Организации.
- 4.5.1. Информационное сопровождение деятельности организаций (состав и доступность информации об организации, порядке и правилах предоставления услуг, сведения о периодичности обновления информации и источниках информации и т.д.).

5. Требования к качеству социальной услуги, закрепляемому стандартом

- 5.1. Параметры качества социальной услуги устанавливаются действующим законодательством Российской Федерации, нормативными правовыми актами администрации города Перми и, в случае необходимости, соглашением об оказании социальной услуг и (или) муниципальным (государственным) заданием.
- 5.2. Критерии оценки качества услуги (полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями, результативность предоставления услуги и т.д.).
- 5.3. Система индикаторов (характеристик) качества услуги:

№ пп	Индикаторы качества социальной услуги	Единица измерения	Методика расчета	Оценка качества выполнения
1.				
2.				
3.				

6. Контроль за деятельностью организации, соблюдением ответственности фактически предоставляемых услуг стандарту.

- 6.1. Внутренняя система контроля
- 6.2. Внешняя система контроля
- 6.3. Регулярность проверок соответствия деятельности организации требованиям стандарта
- 6.4. Порядок осуществления проверочных действий в случае подачи жалобы на нарушение требований стандарта.

7. Порядок обжалования нарушений требований стандарта

- 7.1. Права Заявителя
- 7.2. Порядок осуществления проверочных действий в случае подачи жалобы на нарушение требований стандарта.

8. Ответственность за нарушение требований стандарта

- 8.1. Ответственность за нарушение требований стандарта качества социальной услуги. Перечень ответственных должностных лиц.
- 8.2. Ответственность за нарушение требований стандарта сотрудников организаций, оказывающих социальную услугу.
- 8.3. Ответственность за нарушение требований стандарта организаций, оказывающих услугу.
- 8.4. Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам организаций

9. Стоимость социальной услуги

- 9.1. Определение расчетно-нормативных затрат социальной услуги.

10. Порядок изменения и отмены Стандарта

- 10.1. Случаи изменения и отмены Стандарта
- 10.2. Порядок процедуры изменения и отмены Стандарта