Об утверждении Стандарта качества государственной услуги «Оказание консультативной, психологической, педагогической, юридической, социальной и иной помощи лицам, усыновившим (удочерившим) или принявшим под опеку (попечительство) ребенка»

Кабинет Министров Республики Татарстан ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Стандарт качества государственной услуги «Оказание консультативной, психологической, педагогической, юридической, социальной и иной помощи лицам, усыновившим (удочерившим) или принявшим под опеку (попечительство) ребенка».

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Министерство образования и науки Республики Татарстан.

Премьер-министр

Республики Татарстан А.В.Песошин

Утвержден

постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан

от\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Стандарт

качества государственной услуги

**«Оказание консультативной, психологической, педагогической, юридической, социальной и иной помощи лицам, усыновившим (удочерившим) или принявшим под опеку (попечительство) ребенка»**

I. Категории получателей государственной услуги

1.1. Получателями государственной услуги по оказанию консультативной, психологической, педагогической, юридической, социальной и иной помощи (далее - государственная услуга) являются лица, усыновившие (удочерившие) или принявшие под опеку (попечительство) ребенка (далее - получатели государственной услуги).

II. Правовые основания предоставления государственной услуги

2.1. Нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление государственной услуги:

Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей Организации Объединенных Наций от 20 ноября 1989 года;

[Конституция](consultantplus://offline/ref=42C5B2091B5C2CBFE93E8DCA780520E47C96253092A15E7F95172D7F9C3EB87D99368FBB2D453F7C0209A9g6n2G) Российской Федерации;

Семейный [кодекс](consultantplus://offline/ref=42C5B2091B5C2CBFE93E8DCA780520E47D9A263D9DF2097DC442237A946EE26D9D7FDBBE324D27620617A9627Cg8nBG) Российской Федерации;

Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=42C5B2091B5C2CBFE93E8DCA780520E47D9A203691F6097DC442237A946EE26D9D7FDBBE324D27620617A9627Cg8nBG) от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 21 ноября 2011 года № 324-ФЗ  
«О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации» (далее – Федеральный о закон о бесплатной юридической помощи);

Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=42C5B2091B5C2CBFE93E8DCA780520E47D9B233790F0097DC442237A946EE26D9D7FDBBE324D27620617A9627Cg8nBG) от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

постановление Правительства Российской Федерации от 24 мая 2014 г. № 481 «О деятельности организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, и об устройстве в них детей, оставшихся без попечения родителей»;

постановление Правительства Российской Федерации от 16 сентября 2020 г. №1479 «Об утверждении Правил противопожарного режима в Российской Федерации»;

п[риказ](consultantplus://offline/ref=42C5B2091B5C2CBFE93E8DCA780520E47F96273590FF097DC442237A946EE26D9D7FDBBE324D27620617A9627Cg8nBG) Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24 июля 2015 г. № 514н «Об утверждении профессионального стандарта «Педагог-психолог (психолог в сфере образования)»;

[Конституция](consultantplus://offline/ref=42C5B2091B5C2CBFE93E93C76E697DEF7D957C389FFE0A2C9A1D7827C367E83AC830DAE2771034630817AB646089E46EgAnEG) Республики Татарстан;

Семейный [кодекс](consultantplus://offline/ref=42C5B2091B5C2CBFE93E93C76E697DEF7D957C3898F30422981F252DCB3EE438CF3F85E762016C6F0101B5627895E66CACg5nBG) Республики Татарстан;

Закон Республики Татарстан от 2 ноября 2012 г. № 73-ЗРТ «Об оказании бесплатной юридической помощи гражданам в Республике Татарстан»;

[Закон](consultantplus://offline/ref=42C5B2091B5C2CBFE93E93C76E697DEF7D957C3898F304229916252DCB3EE438CF3F85E762016C6F0101B5627895E66CACg5nBG) Республики Татарстан от 22 июля 2013 г. № 68-ЗРТ «Об образовании»;

п[остановление](consultantplus://offline/ref=42C5B2091B5C2CBFE93E93C76E697DEF7D957C3898F4042A9D14252DCB3EE438CF3F85E762016C6F0101B5627895E66CACg5nBG) Кабинета Министров Республики Татарстан от 30.07.2009 № 445 «О стандартах качества государственных услуг, оказываемых государственными учреждениями Республики Татарстан»;

п[остановление](consultantplus://offline/ref=42C5B2091B5C2CBFE93E93C76E697DEF7D957C3898F4042A9D15252DCB3EE438CF3F85E762016C6F0101B5627895E66CACg5nBG) Кабинета Министров Республики Татарстан от 30.07.2009 № 446 «О Порядке проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг установленным стандартам качества государственных услуг, оказываемых государственными учреждениями Республики Татарстан»;

настоящий Стандарт;

устав, локальные акты организации, оказывающей государственную услугу.

III. Исчерпывающий перечень документов,

необходимых для получения государственной услуги

3.1. Для предоставления государственной услуги заключается договор на безвозмездное предоставление государственной услуги.

3.2. Заключение договора на предоставление государственной услуги получателям государственной услуги осуществляется на основании следующих документов:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Перечень документов | Организация, осуществляющая выдачу документа, или лица, ответственные за предоставление документа | Срок действия документа |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| Для граждан Российской Федерации | | | |
| 1. | Документ, подтверждающий усыновление (удочерение) ребенка (для лиц,  усыновивших (удочеривших) ребенка) | органы опеки и попечительства, органы записи актов гражданского состояния | бессрочно |
| 2. | Документ, удостоверяющий личность получателя государственной услуги | территориальные органы Министерства внутренних дел Российской Федерации | в соответствии с законодательством |
| 3. | Документ, подтверждающий право на осуществление опеки или попечительства в отношении ребенка (для лиц, являющихся опекунами или попечителями) | органы опеки и попечительства | в соответствии с решением органов опеки и попечительства |
| 4. | Согласие на обработку персональных данных | - | в соответствии с законодательством |
| Для иностранных граждан и лиц без гражданства, в том числе соотечественников, проживающих за рубежом | | | |
| 1. | Документ, удостоверяющий личность получателя государственной услуги | территориальные органы Министерства внутренних дел Российской Федерации | в соответствии с законодательством |
| 2. | Документ, подтверждающий право на осуществление опеки или попечительства в отношении ребенка (для лиц, являющихся опекунами или попечителями) | органы опеки и попечительства | в соответствии с решением органов опеки и попечительства |
| 3. | Документ, подтверждающий усыновление (удочерение) ребенка (для лиц,  усыновивших (удочеривших) ребенка) | органы опеки и попечительства | в соответствии с решением органов опеки и попечительства |
| 4. | Документ, подтверждающий право на пребывание в Российской Федерации | территориальные органы Министерства внутренних дел Российской Федерации | в соответствии с законодательством |
| 5. | Согласие на обработку персональных данных | - | в соответствии с законодательством |

IV. Требования к порядку и условиям предоставления

государственной услуги

4.1. Государственная услуга предоставляется в центрах содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей, учредителями которых являются республиканские органы исполнительной власти (далее — Центр).

4.2. Получатель государственной услуги приходит в кабинет первичного приема. Психолог, педагог-психолог, юрист, иной специалист Центра, ведущий первичный прием, осуществляет консультирование, связанное с предоставлением психолого-педагогической, правовой и иной помощи в сфере усыновления (удочерения) детей или осуществления опеки (попечительства) в отношении детей, в течение 45 минут.

4.3. Результатом процедуры является оказание психолого-педагогической, правовой, социальной и иной помощи, направленной на разрешение или оказание содействие в разрешении вопросов получателя услуги в сфере усыновления (удочерения) детей или осуществления опеки (попечительства) в отношении детей, которое заключается в детальном изучении заявленного запроса, оформление карты первичного приема, выдачи рекомендаций в устной или письменной форме по согласованию с получателем государственной услуги, в том числе назначение диагностического обследования (при оказании психолого-педагогической помощи).

4.4. Диагностическое обследование личностных особенностей получателя государственной услуги проводится по запросу получателя государственной услуги. Диагностическое обследование личностных особенностей получателя государственной услуги осуществляется в течение двух - пяти встреч по заключению психолога, педагога-психолога по 45 минут на каждую встречу. Процедура, устанавливаемая настоящим пунктом, соответствует дате и времени записи получателя государственной услуги на психологическое обследование в журнале. Результатом процедуры являются протоколы психологического обследования. После проведения диагностического обследования выдается заключение с рекомендациями в письменном виде.

4.5. Предоставление правовой помощи в случае, если гражданин относится к категории лиц, указанных в Федеральном о законе о бесплатной юридической помощи, осуществляется в соответствии с указанным Федеральным законом.

Предоставление юридической помощи иным лицам осуществляется в форме устного консультирования в течение не более одного часа на одного получателя государственной услуги. Количество консультаций, встреч для проведения консультаций определяется локальным актом Центра и договором между получателем государственной услуги и Центром.

4.6. Предоставление социальной и иной помощи осуществляется в форме устного консультирования в течение не более одного часа на одного получателя государственной услуги, иные формы предоставления социальной и иной помощи могут определяться локальным актом Центра в соответствии с уставом и законодательством.

Количество консультаций, встреч для проведения консультаций определяется локальным актом Центра и договором между получателем государственной услуги и Центром.

4.7. В Центре предоставление государственной услуги регламентируется договором, заключенным в соответствии с пунктами 3.1 и 3.2 настоящего Стандарта, между Центром и получателем государственной услуги. Договор составляется в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, один из которых остается на хранении в Центре, другой передается получателю государственной услуги. Договор определяет формы и объем предоставляемых услуг, сроки, в которые они должны быть предоставлены, а также ответственность сторон. Услуга может быть предоставлена получателю государственной услуги неоднократно. Содержание и количество консультаций в каждом конкретном случае определяется индивидуально.

4.8. Государственная услуга в рамках предоставления социальной и иной помощи предоставляется по следующим направлениям деятельности Центра:

организация и проведение обучающих семинаров, тренингов для замещающих семей;

профилактика отказов получателей государственной услуги от детей, возврата детей из замещающих семей;

предоставление комплексной помощи ребенку и семье с целью обеспечения безопасных условий развития и воспитания ребенка, сохранения его в замещающей семье;

устное консультирование получателей государственной услуги по вопросам предусмотренных законодательством мер социальной поддержки и порядка их получения.

4.7. Государственная услуга по предоставлению правовой помощи предоставляется получателям государственной услуги в случае, если они обращаются по вопросам, связанным с:

устройством ребенка на воспитание в семью;

обеспечением и защитой прав и законных интересов усыновленных (удочеренных) детей и (или) детей, находящихся под их опекой (попечительством);

предоставлением устных консультаций получателей государственной услуги по вопросам получения мер социальной поддержки;

по иным вопросам, связанным с усыновлением (удочерением) ребенка, приемом под опеку (попечительство) детей, в том числе осуществлению получателями государственной услуги прав, обязанностей, несению ответственности при усыновлении (удочерении) ребенка, осуществления опеки (попечительства) в отношении ребенка.

**V. Требования к материально-техническому обеспечению**

государственной услуги

5.1. В Центре должны быть предусмотрены помещения и прилегающая территория, соответствующие санитарно-эпидемиологическим требованиям и нормам. Здания и помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, телефонной связью.

Территория должна быть благоустроена и озеленена. Расположение на территории построек и сооружений, функционально не связанных с Центром, не допускается.

На территории Центра должна по мере необходимости проводится уборка. В зимнее время должна проводиться очистка территории от снега по мере необходимости, территорию допускается посыпать песком. Использование химических реагентов не допускается.

5.2. В здании Центра должны быть предусмотрены следующие помещения:

кабинеты психолога, педагога-психолога, иных работников для проведения консультаций;

кабинеты администрации;

служебно-бытовые помещения для специалистов.

5.3. Материально-техническое оснащение Центра, в том числе организационно-техническое и программно-методическое обеспечение, предполагает наличие оргтехники (компьютер, принтер, ксерокс, сканер), системы видео воспроизведения с набором видеозаписей и слайдов, системы звуковоспроизведения с набором звукозаписей; обеспечение хозяйственным инвентарем.

5.4. Центр имеет в наличии диагностическое оборудование, издательскую продукцию, мебель, технические и аудиовизуальные средства для предоставления государственной услуги, отвечающие требованиям санитарно-эпидемиологических правил и нормативов, стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающие надлежащее качество предоставления государственной услуги.

5.5. Специальное оборудование, приборы и аппаратура используются строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержатся в технически исправном состоянии. Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура заменяются, ремонтируются (если подлежат ремонту) или изымаются из эксплуатации при неисправности и угрозе жизни и здоровью получателю государственной услуги.

5.8. Условия оснащения кабинета психолога, педагога-психолога, специалистов по социальной работе, юристов и других работников, осуществляющих предоставление государственной услуги, в Центре:

должен быть предусмотрен отдельный кабинет с оборудованной зоной для индивидуального консультирования;

в доступном для получателей государственной услуги месте должна находиться информация о часах работы кабинетов работников Центра, осуществляющих предоставление государственной услуги.

5.9. Материально-техническое оснащение кабинета работников Центра предполагает наличие:

оргтехники - компьютера, принтера, ксерокса, сканера;

системы видео воспроизведения с набором видеозаписей и слайдов;

системы звуковоспроизведения с набором звукозаписей;

мебели - рабочего стола; компьютерного стола; стола для оргтехники; шкафов для пособий, документации, в том числе сейфа либо шкафа, закрывающегося на ключ для хранения документации; тумбы для телевизора, видеомагнитофона, музыкального центра; малогабаритного кресла или дивана и одного-двух кресел.

5.10. При предоставлении психологической, психолого-педагогической помощи Центр применяет только аттестованные психодиагностические методики.

5.11. Библиотека Центра должна включать:

литературу по общей психологии (включая словари);

литературу по детской психологии;

литературу по педагогической психологии;

диагностическую литературу;

литературу по организации психологической службы;

литературу по правовым вопросам;

печатные экземпляры основных нормативных правовых актов и (или) электронный доступ с справочно-правовой системе с обновляемой базой законодательства;

периодические издания в сфере психологии, педагогики, юриспруденции, социальной сфере и иные издания, связанные с предоставлением государственной услуги.

VI. Требования к безопасности предоставления

государственной услуги

6.1. Центр должен быть зарегистрирован в качестве юридического лица в установленном законодательством порядке.

6.2. Помещения Центра должны соответствовать требованиям, изложенным в Федеральном [законе](consultantplus://offline/ref=1390EBD7FFCF1CF370C824CB4B92F9D8DC0205836F0E0034A6B1DA6B75C57939B5E78FCBCFFC393F59AA2309F1hFn4G) от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности».

Не допускается размещать помещения для пребывания получателей государственной услуги в подвальных помещениях и на цокольных этажах.

6.3. Центр несет ответственность в установленном законодательством Российской Федерации порядке за жизнь и здоровье получателей государственной услуги при получении государственной услуги и работников Центра во время предоставления государственной услуги.

6.4. Работники Центра при необходимости оказывают первичную медико-санитарную помощь получателям услуги.

6.5. Техническое состояние помещений должно отвечать требованиям санитарно-эпидемиологических норм и правил, правил противопожарной безопасности, безопасности труда, также помещения должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой государственной услуги (в том числе повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации).

6.6. Центр должен быть оборудован кнопкой экстренного вызова полиции.

В случае возникновения чрезвычайной ситуации работниками Центра обеспечиваются эвакуация и спасение получателей государственной услуги.

6.7. Центр должен быть оборудован:

автоматической пожарной сигнализацией;

системой оповещения о пожаре;

необходимыми средствами пожаротушения;

средствами индивидуальной защиты;

средствами, необходимыми для организации эвакуации.

6.8. В Центре:

на видных местах вывешены планы (схемы) эвакуации людей в случае пожара;

имеется инструкция, определяющая действия работников Центра по обеспечению безопасной и быстрой эвакуации людей;

не реже одного раза в полугодие проводятся практические тренировки всех задействованных в эвакуации работников Центра.

6.9. Центр несет ответственность в установленном законодательством Российской Федерации порядке за:

соблюдение прав и свобод получателей государственной услуги, работников Центра;

жизнь и здоровье получателей государственной услуги, работников Центра во время предоставления государственной услуги;

выполнение функций, определенных уставом Центра.

VII. Требования, обеспечивающие доступность

государственной услуги для получателей

7.1. Объем и структура приема получателей государственной услуги определяются в государственном задании в порядке, установленном Кабинетом Министров Республики Татарстан.

7.2. В случае превышения спроса на государственную услугу (спрос выше предложения в течение года и не превышает государственное задание) над возможностью ее предоставления очередность предоставления государственной услуги регулируется хронологическим порядком предварительной записи в журнале.

7.3. Центр должен располагаться в местах с доступной транспортной инфраструктурой для беспрепятственного доступа и получения государственной услуги с учетом потребностей получателей государственной услуги, исходя из ограничений их жизнедеятельности.

7.4. Расписание работы Центра в целях создания наиболее благоприятного режима труда и отдыха составляется с учетом установленных санитарно-гигиенических требований и норм, при этом предоставление государственной услуги в Центре должно начинаться не ранее 8.00 часов, а заканчиваться не позднее 20.00 часов.

Режим работы Центра регламентируется уставом и иными локальными нормативными актами Центра.

7.5. В Центре предварительная запись на консультацию получателей государственной услуги осуществляется лично при непосредственном обращении в Центр либо по телефону. При наличии возможности оказать консультацию в момент обращения, консультация может быть предоставлена без предварительной записи.

7.6. При предоставлении государственной услуги инвалидам, лицам с ограниченными возможностями здоровья обеспечивается организация специальных условий предоставления государственной услуги, включающих в себя обеспечение доступности предоставления услуги и предоставление услуг или обеспечение доступа в Центр сурдопереводчиков, тифлосурдопереводчиков.

Доступность предоставления услуги обеспечивается с помощью сотрудников Центра.

7.7. Центр располагается на территории Республики Татарстан в местах с хорошей транспортной доступностью, удобных для посещения получателями государственной услуги.

VIII. Требования к уровню кадрового обеспечения

предоставления государственной услуги

8.1. Центр должен быть укомплектован квалифицированными специалистами в соответствии со штатным расписанием. Порядок комплектования специалистов Центра устанавливается в пределах утвержденной учредителем штатной численности.

В штатном расписании Центра могут быть предусмотрены должности социальных педагогов, специалистов по социальной работе, педагогов-психологов (психологов), юристов и других специалистов.

8.2. К педагогической деятельности допускаются лица, имеющие образовательный ценз, который определяется в порядке, установленном профессиональным стандартом педагога-психолога.

8.3. Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне постоянной (периодической, не реже одного раза в три года) учебой на курсах переподготовки и повышения квалификации. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их права и обязанности.

8.4. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все специалисты Центра должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности.

При предоставлении государственной услуги специалисты Центра должны проявлять к получателям государственной услуги максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

8.5. Специалисты Центра должны проходить обязательные медицинские осмотры при поступлении на работу и периодические медицинские осмотры в установленном порядке. Специалисты, уклоняющиеся от медицинских осмотров, профессиональной и гигиенической подготовки, не имеющие личной медицинской книжки установленного образца с результатами медицинских осмотров и профессиональной гигиенической подготовки, к работе не допускаются.

Специалисты Центра должны соблюдать правила личной гигиены: приходить на работу в чистой одежде и обуви.

Не допускаются или немедленно отстраняются от работы специалисты с подозрением на инфекционные заболевания.

8.6. К педагогической деятельности не допускаются лица:

лишенные права заниматься педагогической деятельностью в соответствии с вступившим в законную силу приговором суда;

имеющие или имевшие судимость, подвергавшиеся уголовному преследованию (за исключением лиц, уголовное преследование в отношении которых прекращено по реабилитирующим основаниям) за преступления против жизни и здоровья, свободы, чести и достоинства личности (за исключением незаконной госпитализации в медицинскую организацию, оказывающую психиатрическую помощь в стационарных условиях, и клеветы), половой неприкосновенности и половой свободы личности, против семьи и несовершеннолетних, здоровья населения и общественной нравственности, основ конституционного строя и безопасности государства, мира и безопасности человечества, а также против общественной безопасности, за исключением случаев, предусмотренных [частью третьей статьи 331](consultantplus://offline/ref=1390EBD7FFCF1CF370C824CB4B92F9D8DC0600896A0E0034A6B1DA6B75C57939A7E7D7C4CFFD20340BE5655CFEF560A24AC1AEA31A3Bh6nDG) Трудового кодекса Российской Федерации и указанных в [абзаце седьмом](#P415) настоящего пункта;

имеющие неснятую или непогашенную судимость за иные умышленные тяжкие и особо тяжкие преступления, не указанные в [абзаце третьем статьи 331](consultantplus://offline/ref=1390EBD7FFCF1CF370C824CB4B92F9D8DC0600896A0E0034A6B1DA6B75C57939A7E7D7C7CBFD22340BE5655CFEF560A24AC1AEA31A3Bh6nDG) Трудового кодекса Российской Федерации и [абзаце третьем](#P411) настоящего пункта;

признанные недееспособными в установленном федеральным законом порядке;

имеющие заболевания, предусмотренные перечнем, утверждаемым федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в области здравоохранения;

иностранные агенты.

Лица из числа указанных в [абзаце третьем части второй статьи 331](consultantplus://offline/ref=1390EBD7FFCF1CF370C824CB4B92F9D8DC0600896A0E0034A6B1DA6B75C57939A7E7D7C4CFFD21340BE5655CFEF560A24AC1AEA31A3Bh6nDG) Трудового кодекса Российской Федерации и [абзаце третьем](#P411) настоящего пункта, имевшие судимость за совершение преступлений небольшой тяжести и преступлений средней тяжести против жизни и здоровья, свободы, чести и достоинства личности (за исключением незаконной госпитализации в медицинскую организацию, оказывающую психиатрическую помощь в стационарных условиях, и клеветы), семьи и несовершеннолетних, здоровья населения и общественной нравственности, основ конституционного строя и безопасности государства, мира и безопасности человечества, а также против общественной безопасности, и лица, уголовное преследование в отношении которых по обвинению в совершении этих преступлений прекращено по не реабилитирующим основаниям, могут быть допущены к трудовой деятельности в сфере образования, воспитания, развития несовершеннолетних, организации их отдыха и оздоровления, медицинского обеспечения, социальной защиты и социального обслуживания, в сфере детско-юношеского спорта, культуры и искусства с участием несовершеннолетних при наличии решения Республиканской комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав о допуске их к соответствующему виду деятельности.

IX. Требования к информационному обеспечению получателей

государственной услуги

9.1. Информация о государственной услуге должна соответствовать требованиям [Закона](consultantplus://offline/ref=1390EBD7FFCF1CF370C824CB4B92F9D8DC06008969030034A6B1DA6B75C57939B5E78FCBCFFC393F59AA2309F1hFn4G) Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей».

9.2. Информация о деятельности Центра, о порядке и правилах предоставления государственной услуги, объеме государственных услуг, отчете об исполнении государственного задания, стандарте государственной услуги должна быть доступна получателю государственной услуги.

9.3. Центр обязан довести до сведения получателей государственной услуги свое наименование и местонахождение. Указанная информация должна быть представлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

Информирование получателей государственной услуги осуществляется посредством:

размещения настоящего Стандарта в средствах массовой информации и информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте учредителей Центра;

размещения информации о наименовании и местонахождении Центра, деятельности Центра, объемах предоставляемой государственной услуги (государственное задание), отчетах об исполнении государственного задания, стандарте государственной услуги на официальном сайте Центра в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на официальном сайте учредителей Центра.

Информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций в средствах массовой информации.

9.4. Получатель государственной услуги вправе потребовать представления необходимой и достоверной информации о выполняемой государственной услуге.

9.5. Центр обязан своевременно представить получателю государственной услуги достоверную информацию о государственной услуге, ознакомить с правилами и условиями получения государственной услуги. В состав информации о государственной услуге должны быть включены:

настоящий Стандарт;

информация об условиях предоставления государственной услуги;

информация о возможности влияния получателей государственной услуги на качество услуги;

сведения о средствах коммуникации получателей государственной услуги со специалистами Центра;

информация о возможности оценки качества государственной услуги со стороны получателя государственной услуги;

информация о предоставлении платных услуг с указанием размера стоимости услуг;

правила и условия эффективного и безопасного предоставления государственных услуг;

гарантийные обязательства Центра.

9.6. Информация о деятельности Центра, о порядке и правилах предоставления государственной услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже двух раз в год.

9.7. С целью получения консультации о порядке получения государственной услуги, получатели государственной услуги обращаются в Центр лично либо по телефону.

X. Исчерпывающий перечень оснований для отказа

в предоставлении государственной услуги

10.1. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги:

отсутствие одного или нескольких документов, приведенных в перечне документов, необходимых для получения государственной услуги, согласно [разделу III](#P72) настоящего Стандарта;

несоответствие получателя государственной услуги характеристикам категории получателей государственной услуги, приведенным в [пункте 1.1](#P45) настоящего Стандарта;

наличие противопоказаний для получения государственной услуги:

умеренная и тяжелая степень нарушения интеллекта;

сложное сочетание нарушений зрения и слуха (слепота и глухота);

психические заболевания с выраженной клинической симптоматикой;

состояние алкогольного или наркотического опьянения;

расторжение договора о предоставлении государственной услуги, заключенного между Центром и получателем государственной услуги по основаниям, предусмотренным законодательством и (или) указанным договором.

10.2. Указания на основания расторжения договора должны содержаться в тексте договора. Основаниями для расторжения договора по инициативе одной из сторон являются существенное и (или) систематическое нарушение условий договора.

XI. Описание результата предоставления

государственной услуги

11.1. Индикаторы качества предоставления государственной услуги приведены в следующей таблице:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование показателя | Единица измерения | Формула расчета | Источник информации | Пороговое значение индикатора | Весовой коэффициент |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1. Доля обоснованных жалоб получателей государственной услуги | процентов | (Жо / Ж) x 100%,  где:  Жо - число обоснованных жалоб получателей государственной услуги, поступивших в отчетный период;  Ж - общее число жалоб получателей государственной услуги, поступивших в отчетный период | анализ жалоб получателей государственной услуги и сведений о принятых по ним мерам | 0 | 9 |
| 2. Доля получателей государственной услуги, удовлетворенных качеством и доступностью услуги | процентов | (((Ок + Од) / 2) / Ообщ) x 100%,  где:  Ок - число опрошенных, удовлетворенных качеством государственных услуг;  Од - число опрошенных, удовлетворенных доступностью государственных услуг;  Ообщ - общее число опрошенных | по результатам опросов получателей государственной услуги | 90 | 9 |
| 3. Наличие нарушений санитарно-эпидемиологического режима, требований пожарной и электробезопасности при предоставлении государственной услуги | единиц | количество нарушений, зафиксированных в предписаниях контрольно-надзорных органов | определяется по результатам мониторингов | 0 | 8 |
| 4. Доля специалистов, имеющих профильное профессиональное образование | процентов | (По / Окс) x 100%,  где:  ПО - число специалистов, имеющих профильное профессиональное образование;  Окс - общее число квалифицированных специалистов | определяется по результатам мониторингов | 100 | 6 |

XII. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб

на несоблюдение настоящего Стандарта

12.1. Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги (далее - жалоба) подается получателем государственной услуги в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Центр. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя Центра подаются учредителям Центра.

12.2. Жалоба на решения и действия (бездействие) Центра, руководителя Центра, работников Центра может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Центра, единого портала государственных услуг Российской Федерации (www.gosuslugi.ru) либо портала государственных услуг Республики Татарстан (uslugi.tatarstan.ru), официального сайта учредителя Центра, а также может быть принята при личном приеме получателя государственной услуги.

12.3. Жалоба должна отвечать требованиям, установленным законодательством.

12.4. Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

12.5. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с законодательством принимается решение и не позднее рабочего дня, следующего за днем его принятия, получатели государственной услуги в письменной форме и по желанию получатели государственной услуги в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

12.6. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе получателю государственной услуги дается информация о действиях, осуществляемых Центром в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при предоставлении государственной услуги и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить получателю государственной услуги в целях получения государственной услуги.

12.7. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе получателю государственной услуги даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

12.8. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

12.9. Получатели государственной услуги вправе обжаловать решения и действия (бездействие), связанные с предоставлением государственной услуги, в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

XIII. Порядок контроля за предоставлением государственной

услуги со стороны органов государственной власти

13.1. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны органов государственной власти осуществляется в соответствии с [постановлением](consultantplus://offline/ref=1390EBD7FFCF1CF370C83AC65DFEA4D3DC085F866C090D63FFE6DC3C2A957F6CE7A7D1929FB072325EBC3F09F5EA6ABC48hCn7G) Кабинета Министров Республики Татарстан от 30.06.2009 № 446 «О Порядке проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг установленным стандартам качества государственных услуг, оказываемых государственными учреждениями Республики Татарстан»

XIV. Предоставление государственной услуги

за плату или бесплатно

14.1. Государственная услуга в пределах средств, предусмотренных на выполнение государственного задания Центра на соответствующий год, предоставляется бесплатно.