

Положение о комиссии по разрешению споров, возникших в процессе предоставления государственной услуги по признанию граждан нуждающимися в социальном обслуживании, по результатам определения индивидуальной потребности гражданина в социальном обслуживании, в том числе в социальных услугах по уходу в государственном казенном учреждении Пензенской области «Ресурсный центр социального обслуживания населения Пензенской области»

1. Общие положения

1.1. Комиссия по разрешению споров, возникших в процессе предоставления государственной услуги по признанию граждан нуждающимися в социальном обслуживании, по результатам определения индивидуальной потребности гражданина в социальном обслуживании, в том числе в социальных услугах по уходу в государственном казенном учреждении Пензенской области «Ресурсный центр социального обслуживания населения Пензенской области» (далее по тексту – Комиссия, конфликтная комиссия) создается приказом директора Центра.

1.2. Комиссия в своей деятельности руководствуется законами Российской Федерации, Пензенской области в сфере социального обслуживания населения, регламентом оказания государственной услуги по признанию граждан нуждающимися в социальном обслуживании (далее государственная услуга).

1.3. Настоящее Положение определяет порядок формирования и деятельности Комиссии. Комиссия создается при организации, уполномоченной на признание граждан нуждающимися в социальном обслуживании – ГКУ Пензенской области «Ресурсный центр социального обслуживания населения Пензенской области», (далее – уполномоченная организация, Центр).

1.4. Цель деятельности комиссии: рассмотрение обращений (жалоб) граждан, лиц осуществляющих уход (ЛЮУ) и иных заинтересованных лиц (далее – заявитель) по вопросам, возникающим в процессе признания нуждаемости в социальном обслуживании, по результатам определения индивидуальной потребности гражданина в социальном обслуживании, в том числе в социальных услугах по уходу.

1.5. Комиссия в своей работе руководствуется следующими нормативными правовыми актами:

- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Трудовым кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);
- приказом Минтруда Пензенской обл. от 02.12.2016 № 363-ОС "Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги "Принятие решения о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании в форме социального обслуживания на дому" (с изменениями и дополнениями);
- приказ Минтруда Пензенской обл. от 02.12.2016 № 364-ОС "Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги "Принятие решения о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании в полустационарной форме социального обслуживания" (с изменениями и дополнениями);
- приказ Минтруда Пензенской обл. от 02.12.2016 № 362-ОС "Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги "Принятие решения о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании в стационарной форме социального обслуживания";
- постановлением Правительства Пензенской области от 16.03.2023 № 177-пП "Об утверждении Модели системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами, нуждающимися в уходе, реализуемой на территории Пензенской области" и другими нормативно- правовыми актами в соответствии с Уставной деятельностью Центра.

1.6. В работе Комиссии применяется принцип коллегиальности, открытости, независимости и самостоятельности членов Комиссии, отсутствия конфликта интересов.

1.7. Действие настоящего Положения распространяется на всех лиц, являющихся работниками Центра и находящихся с ним в трудовых отношениях, вне зависимости от занимаемой должности и выполняемых функций, а также на физических лиц, сотрудничающих с Центром на основе гражданско-правовых договоров.

1.8. Содержание настоящего Положения доводится до сведения всех работников Центра.

1.9. Члены Комиссии обязаны сохранять тайну рассматриваемых вопросов.

2. Порядок формирования Комиссии

2.1. Комиссия формируется из числа сотрудников Центра, а также представителей юридических лиц, являющихся участниками системы долговременного ухода за пожилыми гражданами и инвалидами, органов местного самоуправления и общественных объединений (по согласованию).

2.2. Конкретное число членов Комиссии определяется Центром, но не может быть менее 5 человек. Персональный состав Комиссии определяется директором Центра.

2.3. Члены Комиссии выполняют свои обязанности на общественных началах.

2.5. Председателем и членом Комиссии не может быть директор Центра.

2.6. Срок полномочий Комиссии составляет 3 года. Одно и то же лицо может быть членом Комиссии неопределенное число раз.

2.7. В состав комиссии входит специалист (эксперт) по оценке нуждаемости.

3. Задачи и функции Комиссии

3.1. Основными задачами Комиссии являются обеспечение соблюдения прав и интересов заявителей, достижение возможного урегулирования конфликтных ситуаций, разрешение споров между сотрудниками уполномоченного органа заявителя и/или ЛОУ.

3.2. Комиссия рассматривает обращения по следующим вопросам:

- о нарушениях порядка признания граждан нуждающимися в социальном обслуживании и несогласии с вынесенным решением (отказ);

- о нарушениях порядка проведения определения индивидуальной потребности гражданина в социальном обслуживании, в том числе в социальных услугах по уходу и несогласии с её результатами;

- о нарушении сотрудниками Центра и заявителями (физическими и юридическими лицами) и/или ЛОУ этических норм, норм деловой этики.

3.3. В соответствии с поставленными задачами Комиссия осуществляет следующие функции:

- изучение обращения (жалобы);

- в случае необходимости направление запросов для получения документов, необходимых для рассмотрения обращения (жалобы), а также получение объяснений заинтересованных лиц;

- принятие решения по результатам рассмотрения обращения (жалобы);

- информирование директора Центра о принятом решении.

4. Деятельность комиссии

4.1. Комиссия приступает к своей деятельности в случае поступления в Центр обращения (жалобы) от заявителя по вопросам компетенции Комиссии.

4.2. Директор Центра при поступлении обращения (жалобы), относящегося к компетенции Комиссии, передает обращение (жалобу) на рассмотрение в Комиссию в течение одного рабочего дня, следующего за днем регистрации обращения (жалобы).

4.3. Секретарь Комиссии регистрирует обращение (жалобу) в день поступления и уведомляет директора Цента о дате и времени заседания Комиссии не позднее, чем за три рабочих дня, для последующего информирования заявителя.

4.4. Обращение (жалоба) может рассматриваться в присутствии заявителя и лица, в отношении которого подано заявление.

4.5. Заявитель имеет право присутствовать при рассмотрении своего обращения при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

4.6. Неявка на заседание Комиссии заявителя или лица, в отношении которого подано заявление, надлежащим образом извещенного о рассмотрении дела, не являются препятствием для рассмотрения спора.

4.7. Комиссия имеет право приглашать на заседания свидетелей конфликта, а также специалистов (психолог, медицинский работник, юрист и т.д.), если они не являются членами комиссии.

4.8. В целях проверки изложенных сведений (по поручению, инициативе председателя Комиссии) может быть сформирована рабочая группа для выяснения обстоятельств по обращению. Рабочая группа предоставляет в письменном виде заключение с приложением документов и материалов, собранных в ходе проверки.

4.9. В целях выполнения своих задач и функций Комиссия в установленном порядке обязана:

- осуществлять своевременное и объективное рассмотрение заявлений в соответствии с настоящим Положением;

- принимать решение по каждому спорному вопросу, относящемуся к установленной компетенции.

Комиссия вправе:

- запрашивать дополнительные документы и сведения для рассмотрения обращения (жалобы);

- получать письменные объяснения, материалы, проводить устный опрос участников конфликта;

4.10. Принятие решения осуществляется: в случае если не требуется проверка изложенных сведений - в течение трех рабочих дней со дня регистрации обращения Комиссией, в случае необходимости проверки изложенных сведений не более 5 рабочих дней со дня заседания Комиссии. Срок ответа может быть оговорен дополнительно. Общий срок со дня поступления обращения (жалобы) до направления ответа заявителю не должен превышать 10 рабочих дней.

4.11. Комиссия в соответствии с полученным заявлением, изучив мнения обеих сторон и суть конфликта, принимает решение об урегулировании конфликтной ситуации.

4.12. По результатам рассмотрения обращения (жалобы) Комиссия вправе вынести следующее решение:

- рекомендовать пересмотреть решение об отказе в признании нуждаемости в социальном обслуживании;

- рекомендовать проведение повторного определения индивидуальной потребности гражданина в социальном обслуживании, в том числе в социальных услугах по уходу;

- рекомендовать стороне – участнику спора, конфликта принести извинения пострадавшим лицам в целях урегулирования конфликта;

- отказать в рассмотрении жалобы в случаях:

- если вопросы указанные в жалобе не относятся к полномочиям комиссии,
- если конфликт урегулирован мирным путем до рассмотрения данной жалобы на комиссии;
 - прекратить рассмотрение по данной жалобе, так как конфликт урегулирован мирным путем на заседании комиссии.

4.13. Решения Комиссии оформляются протоколами, которые подписываются председателем Комиссии и секретарем Комиссии.

В протоколе Комиссии должны быть указаны:

- дата его принятия,
- состав Комиссии и иные участвующие лица,
- место и время рассмотрения обращения (жалобы),
- существо обращения (жалобы),
- заявления и объяснения лиц, участвующих в рассмотрении обращения (жалобы),
- рассмотренные Комиссией документы и сведения, на основании которых принято решение,
- нормативные акты, положения, которыми руководствовалась Комиссия при принятии решения,
- содержание принятого решения,
- рекомендуемый срок и порядок исполнения принятого решения.

Заседание Комиссии считается правомочным, если на нем присутствует не менее двух третей от общего числа членов Комиссии. Решения Комиссии принимаются простым большинством от числа присутствующих открытым голосованием. В случае равенства голосов председатель Комиссии имеет право решающего голоса.

4.14. Комиссия прекращает разбирательство по спору, если стороны достигли соглашения о прекращении разбирательства по спору, что подтверждено заявлением (обращением) о достижении соглашения.

4.15. Протокол заседания Комиссии направляется директору Центра для принятия решения и подготовки и направления ответа заявителю. Ответ заявителю направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме, либо вручается заявителю лично.

4.16. В течение трех рабочих дней после получения решения Комиссии, любая из сторон, уведомив об этом другую сторону, может просить Комиссию исправить допущенную в решении ошибку, опечатку либо иную ошибку аналогичного характера.

4.17. Протокол заседания Комиссии может являться основанием для принятия решения о проведении повторного определения индивидуальной потребности гражданина в социальном обслуживании, в том числе в социальных услугах по уходу.

5. Права, обязанности и ответственность членов комиссии

5.1. Члены комиссии обязаны:

- соблюдать требования нормативных правовых актов;
- выполнять возложенные на них функции на высоком профессиональном уровне, соблюдая этические и моральные нормы;
- принимать к рассмотрению заявления о рассмотрении конфликтной ситуации;
- присутствовать на всех заседаниях комиссии;
- осуществлять своевременное и объективное рассмотрение заявлений в соответствии с настоящим Положением;
- своевременно информировать директора Центра о возникающих проблемах или трудностях, которые могут привести к нарушению сроков рассмотрения заявлений;
- соблюдать конфиденциальность;
- соблюдать установленный порядок работы Комиссии, документооборота и хранения документов.

5.2. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения возложенных обязанностей, нарушения требований конфиденциальности и информационной безопасности, злоупотреблений установленными полномочиями, совершенных из корыстной или иной личной заинтересованности, председатель и члены конфликтной комиссии несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6. Делопроизводство комиссии

6.1. Организационно-техническое и документационное обеспечение деятельности Комиссии, а также информирование лиц, входящих в состав Комиссии о вопросах, включенных в повестку дня, о дате, времени и месте проведения заседания, ознакомление лиц, входящих в состав Комиссии с материалами, представляемыми для обсуждения на заседании Комиссии, осуществляются Центром.

6.2. Заявления, журнал регистрации заявлений, решение о результатах рассмотрения заявления, протоколы заседаний Комиссии, хранятся в документах Центра пять лет.

Приложение № 2 к Положению о создании комиссии по разрешению споров, возникших в процессе предоставления государственной услуги по признанию граждан нуждающимися в социальном обслуживании, по результатам определения индивидуальной потребности гражданина в социальном обслуживании, в том числе в социальных услугах по уходу в государственном казенном учреждении Пензенской области «Ресурсный центр социального обслуживания населения Пензенской области»

Образец протокола заседания комиссии по разрешению споров, возникших в процессе предоставления государственной услуги по признанию граждан нуждающимися в социальном обслуживании, в том числе по результатам типизации ограничений жизнедеятельности в государственном казенном учреждении Пензенской области «Ресурсный центр социального обслуживания населения Пензенской области»

от «_____» _____ года

№ _____

Место проведения: Пенза улица Некрасова, дом 24.

Время рассмотрения обращения: _____

Форма проведения – очная.

Время начала заседания :

_____.

Время окончания заседания:

_____.

Всего членов комиссии : ____ человек.

Присутствовало :

_____ человек.

Председатель

Комиссии: _____

Заместитель председателя

Комиссии: _____

Члены Комиссии:

1. _____ Ф.И.О.,

2. _____ Ф.И.О.

3. _____ Ф.И.О.

Секретарь: _____ Ф.И.О.

Иные участвующие лица _____

Кворум имеется. Комиссия правомочна принимать решения.

Повестка дня:

1. Рассмотрение заявления заявителя (гражданина или юридического лица).
Существо обращения (жалобы) _____

Слушали:

1. _____ представившего информацию об

(описание конфликтной ситуации)

2. Комиссия рассмотрела в заседании дело по заявлению _____ (физического или юридического лица) к ГКУ Пензенской области «Ресурсный центр социального обслуживания населения Пензенской области».

3. В заседание Комиссии явились:

- Заявитель (представитель заявителя): _____.

- иное лицо (эксперт, приглашенный сторонней организации, представитель учредителя, представитель поставщика социальных услуг).

4. Заседание открыто в ч. _____ мин _____.

5. Председатель в заседании объявил, какое дело подлежит рассмотрению, состав Комиссии, объявлено, что протокол заседания ведет секретарь Комиссии (Ф.И.О.) .

Члены комиссии:
