

УТВЕРЖДЕНО
приказом Директора МУ «Рыбинский
комплексный центр социального
обслуживания населения»
от 10 июня 2022 г. № 77

ПОЛОЖЕНИЕ

о службе «Социальное такси»

МУ «Рыбинский комплексный центр социального обслуживания населения»

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение устанавливает порядок и условия предоставления иной срочной социальной услуги «Социальное такси» в рамках государственной услуги «Предоставление социального обслуживания в полустационарной форме, включая оказание социально-бытовых услуг, социально-медицинских услуг, социально-психологических услуг, социально-педагогических услуг, социально-трудовых услуг, социально-правовых услуг, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, срочных социальных услуг», услуг гражданам проживающих на территории городского округа город Рыбинск Ярославской области (далее – городской округ) службой «Социальное такси», которое образуется на базе МУ «Рыбинский комплексный центр социального обслуживания населения» (далее – учреждение, поставщик социальной услуги).

1.2. Служба «Социальное такси» относится к отделению срочного социального обслуживания.

1.3. Получателями иной срочной социальной услуги «Социальное такси» являются:

- граждане пожилого возраста;
- инвалиды (в том числе дети-инвалиды);
- члены малообеспеченных многодетных семей.

1.4. Основные понятия, используемые в настоящих базовых требованиях:

- служба «Социальное такси» – форма социального обслуживания, направленная на предоставление дополнительных, осуществляемых за плату, услуг по перевозке пассажиров;

1.4.1. Социально значимые объекты – объекты, деятельность которых удовлетворяет жизненно необходимые потребности получателей социальных услуг (медицинские и аптечные организации (больницы, поликлиники, диспансеры, госпитали, аптеки, амбулатории, лаборатории);

- объекты санаторно-курортного назначения Ярославской области (при наличии путевки на имя получателя социальных услуг);

- органы социальной защиты населения; учреждения социального обслуживания населения;

- центры занятости населения;
- органы государственной власти и местного самоуправления;
- учреждения служб медико-социальной экспертизы;
- территориальные отделения Пенсионного фонда Российской Федерации;
- территориальные отделения Фонда социального страхования Российской Федерации;
- территориальные органы Управления Министерства внутренних дел Российской Федерации по Ярославской области;
- протезно-ортопедические предприятия;
- нотариальные конторы;
- железнодорожные вокзалы, автовокзалы;
- суды; банки;
- отделения федерального государственного унитарного предприятия «Почта России»;
- физкультурно-оздоровительные комплексы;
- учреждения культуры и искусства;
- магазины;
- учреждения и организации, оказывающие бытовые услуги населению, а также жилые объекты (по адресам социальных контактов: родственников, друзей);

1.4.2. Одна поездка – поездка получателя социальных услуг от начального пункта до пункта назначения;

- начальный пункт – место подачи транспортного средства для получателя социальных услуг (место жительства получателя социальных услуг, социально значимый объект);

- пункт назначения – место следования получателя социальных услуг (место жительства получателя социальных услуг, социально значимый объект).

1.5. Перевозка получателей социальных услуг осуществляется автотранспортом учреждения, выделяемым для этих целей, в соответствии с заключенным с получателем социальной услуги договором фрахтования в форме заказа-наряда на предоставление транспортного средства для перевозки пассажиров и багажа (далее – заказ-наряд);

- поездка получателя социальных услуг от начального пункта до пункта назначения и обратно считается двумя поездками.

- ожидание – установленное время ожидания водителем получателя социальной услуги по прибытию автомобиля «Социальное такси» к начальному пункту и, в случае заявки на перевозку по маршруту туда и обратно, к конечному пункту назначения;

- продолжительность ожидания получателя социальных услуг в начальном пункте подачи транспортного средства может составлять **не более 20 минут**, с момента времени подачи транспортного средства.

- простой – время ожидания водителем получателя социальной услуги по прибытию автомобиля «Социальное такси» к начальному пункту и, в случае заявки на перевозку по маршруту туда и обратно, к конечному пункту назначения свыше установленного времени ожидания.

- продолжительность простоя может составлять **не более 120 минут**.

1.6. Порядок контроля за качеством выполнения услуги осуществляется в соответствии с национальными стандартами Российской Федерации ГОСТ Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения», ГОСТ Р 52497-2020 «Социальное обслуживание населения. Система обеспечения качества учреждений социального обслуживания».

2. Нормативно-правовое регулирование деятельности службы «Социальное такси»

2.1. Служба «Социальное такси» учреждения осуществляет свою деятельность в соответствии:

2.1.1. с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»,

2.1.2. с Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»,

2.1.3. Законом Ярославской области от 19.12.2008 № 65-з «Социальный кодекс Ярославской области»,

2.1.4. постановлением Правительства Ярославской области от 15.06.2015 № 644-п «Об утверждении тарифов на социальные услуги и о признании утратившими силу и частично утратившими силу отдельных постановлений Администрации области и Правительства области» (далее – постановление Правительства Ярославской области от 15.06.2015 № 644-п),

2.1.5. приказом Департамента труда и социальной поддержки населения Ярославской области от 17.02.2014 № 8-14 «Об утверждении базовых требований к качеству предоставления иных срочных социальных услуг в рамках государственной услуги «Предоставление социального обслуживания в полустационарной форме, включая оказание социально-бытовых услуг, социально-медицинских услуг, социально-психологических услуг, социально-педагогических услуг, социально-трудовых услуг, социально-правовых услуг, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, срочных социальных услуг» (далее – приказом Департамента труда и социальной поддержки населения Ярославской области от 17.02.2014 № 8-14),

2.1.6. Кодексом этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.12.2013 № 792,

2.1.7. иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ярославской области,

2.1.8. иными приказами и распорядительными документами Департамента труда и социальной поддержки населения Ярославской области;

2.1.9. Уставом, Правилами внутреннего трудового распорядка, Кодексом этики и служебного поведения работников учреждения, иными локальными нормативными актами учреждения и настоящим Положением.

3. Состав социальной услуги «Социальное такси»

3.1. Предоставление социальной услуги «Социальное такси» включает в себя перевозку получателя социальных услуг в пределах административно-территориальных границ городского округа, при наличии потребности у получателя социальных услуг в поездке в медицинские организации, в учреждения социального обслуживания, на санаторно-курортное лечение перевозка осуществляется за пределами городского округа, но не далее административных границ Ярославской области.

3.2. Предоставление социальной услуги осуществляется при следовании получателя социальных услуг к социально значимым объектам, указанным в п. 1.4.1 раздела 1 настоящего Положения, а также из социально значимых объектов к месту жительства получателя социальных услуг или к другому социально значимому объекту.

3.3. В состав социальной услуги «Социальное такси» не входит:

- доставка получателей социальных услуг в лечебные учреждения для оказания срочной (неотложной) медицинской помощи;
- помощь в межэтажной транспортировке;
- транспортировка тяжелых лежачих больных;
- сопровождение получателей социальных услуг, при посещении заявленных социально-значимых объектов, указанных в п. п. 1.4.1 раздела 1 настоящего Положения.

4. Организация деятельности службы «Социальное такси»

4.1. Организация деятельности службы «Социальное такси» учреждения осуществляется в соответствии с требованиями, установленными следующими нормативными правовыми актами:

- постановлением Правительства Российской Федерации от 01.10.2020 № 1586 «Об утверждении Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом» (далее – Правила перевозок, утвержденные постановлением Правительства РФ № 1586);
- постановлением Администрации Ярославской области от 26.12.2005 № 215-а «О нормативах и нормах обеспечения в организациях социального обслуживания Ярославской области»;
- постановлением Правительства Ярославской области от 18.12.2014 № 1335-п «О порядке предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг и признании утратившим силу постановления Администрации области от 04.04.2005 № 46-а»;
- приказом Департамента труда и социальной поддержки населения Ярославской области от 17.02.2014 № 8-14 (в ред. Приказов Департамента труда и социальной поддержки населения ЯО от 31.08.2016 N 74-16, от 01.09.2021 N 31-21).

4.2. В структуру службы «Социальное такси» учреждения входят:

- заведующий отделением срочного социального обслуживания;

- специалисты отделения срочного социального обслуживания;
- водители.

4.3. Заведующий отделением срочного социального обслуживания учреждения, осуществляет непосредственный контроль и координацию деятельности по предоставлению услуг службой «Социальное такси». Организует деятельность по:

- принятию, регистрации и обработке поступающих заявок получателей социальных услуг на предоставление транспортной услуги;
- обеспечению выполнения принятых заявок на предоставление транспортной услуги;
- ведению учетной документации;
- занесению данных о получателях социальных услуг, оказанных службой «Социальное такси», в Регистр получателей социальных услуг;
- ежедневному утверждению маршрута движения автомобилей службы «Социальное такси», согласно поступающим заявкам, очередности их выполнения, периодичности предоставления транспортных услуг получателям социальных услуг;
- обеспечению выполнения специалистами и водителями службы «Социальное такси» своих обязанностей в соответствии с этическими нормами, правилами техники безопасности, санитарно-гигиеническими нормами, санитарно-эпидемиологическими правилами и мерами пожарной безопасности;
- информированию населения городского округа о социальной услуге «Социальное такси»;
- определяет объем работы специалистов службы «Социальное такси» с учетом характера предоставляемой социальной услуги, проводит регулярный контроль объема и качества предоставляемой услуги;
- организует текущее, перспективное планирование работы службы «Социальное такси»;
- от имени поставщика срочной социальной услуги «Социальное такси»: заполняет и подписывает раздел 8 договора фрахтования транспортного средства в форме заказ-наряда, указанного в п. 4.4.1 данного раздела настоящего Положения. Подписывает акт о предоставлении срочной социальной услуги, указанный в п. 7.4 раздела 7 настоящего Положения;
- осуществляет анализ деятельности службы «Социальное такси», ее прогнозирование и способов оказания социальной услуги;
- информирует руководство учреждения о недостатках в деятельности службы «Социальное такси», принимаемых мерах по их устранению, вносит предложения по совершенствованию форм и методов предоставления социальной услуги;
- при необходимости организует личный прием получателей социальных услуг директором учреждения.

Заведующий отделением находится в подчинении заместителя директора, ответственного за данное направление деятельности учреждения.

4.4. Специалисты по социальной работе отделения срочного социального обслуживания при оказании услуг «Социальное такси»:

- ведут журнал регистрации и исполнения заявок по форме согласно приложению № 1 к настоящему Положению;

- определяют очередность выполнения заявок по датам и времени их поступления в хронологическом порядке;

- при совпадении пункта назначения поездки двух и более получателей социальных услуг формируют маршрут следования автомобиля для организации их групповой перевозки;

- в день предоставления социальной услуги сообщают получателю социальных услуг по телефону марку, цвет, номер автомобиля и время его подачи к начальному пункту (при отсутствии телефонной связи время прибытия водителя в начальный пункт соответствует времени, оговоренному при подаче заявки);

- предварительный размер платы за перевозку на основании действующих тарифов, причины ее возможного изменения;

- предупреждают о необходимости соблюдения пассажиром во время поездки Правил перевозок, утвержденных постановлением Правительства РФ № 1586;

- проводят проверку достоверности полученных данных о заявителях.

4.4.1. оформляют в двух экземплярах и передают водителю службы «Социальное такси» заказ-наряд на предоставление транспортного средства для перевозки пассажиров и багажа (далее – заказ-наряд) с указанием обязательных реквизитов, предусмотренных приложением № 4 к Правилам перевозок, утвержденным постановлением Правительства РФ № 1586, и заполненными разделами с 1, 2 и 3 заказ-наряда .

- если из-за технической неисправности автомобиля и невозможности его замены либо по другой причине услуги не могут быть оказаны, уведомляют об этом заявителей;

- информируют и консультируют население городского округа по вопросам предоставления социальной услуги «Социальное такси»;

- предоставляет заведующему отделением срочного социального обслуживания отчет о своей работе в установленном порядке;

- соблюдают общепринятые нормы и правила общения при приеме и оформлении заявок.

- обо всех случаях возникновения конфликтных, нештатных ситуаций, возникших при приеме и оформлении заявки на транспортное обслуживание, немедленно уведомляют руководителя службы «Социальное такси».

4.5. Водителями службы «Социальное такси» являются водители, за которыми приказом по учреждению закреплены автотранспортные средства, задействованные в предоставлении социальной услуги «Социальное такси».

4.6. Социальная услуга службой «Социальное такси» учреждения выполняется с учетом следующих нормативных правовых предписаний:

- социальная услуга осуществляется с соблюдением требований к перевозкам пассажиров автомобильным транспортом, установленных законодательством;

- к предоставлению социальной услуги допускаются водители, имеющие водительское удостоверение соответствующей категории, прошедшие медицинское освидетельствование, предрейсовый медицинский осмотр и допущенные по состоянию здоровья к управлению транспортным средством;

- должны быть соблюдены правила технической эксплуатации транспортных средств: проведено их техническое обслуживание и ремонт, обеспечен ежедневный технический контроль перед выездом на маршрут;

- перевозка получателей социальных услуг осуществляется по количеству мест для сидения, установленных заводом-изготовителем транспортного средства.

4.7. Лимит предоставления количества перевозок 1 получателю социальных услуг:

- не более 2 поездок в день в черте городского округа;
- не более 8 поездок в месяц в черте городского округа (в том числе не более 2 поездок в месяц к жилым объектам (по адресам социальных контактов: родственников, друзей));
- не более 8 поездок в месяц за пределы городского округа, но не далее административных границ Ярославской области.

4.8. Оказание услуг службой «Социальное такси» производится только в рабочие дни недели с соблюдением графика рабочего времени учреждения:

понедельник-четверг с 8:00 до 17:00;

пятница 8:00 до 16:00;

обед с 12:12 до 13:00;

выходные дни: суббота, воскресенье.

5. Порядок информирования получателей социальных услуг о порядке предоставления социальной услуги «Социальное такси»

5.1. Информация о предоставлении социальной услуги «Социальное такси», сведения об адресе, контактных телефонах доводятся до сведения получателей социальных услуг:

- при непосредственном обращении лично либо через законного представителя в учреждение, Департамент по социальной поддержке населения Администрации городского округа город Рыбинск Ярославской области, Департамент труда и социальной поддержки населения Ярославской области;

- на официальном сайте учреждения;

5.2. Информирование получателей социальных услуг о процедуре предоставления социальной услуги осуществляется путем:

- размещения информационных материалов на стендах в здании учреждения,
- размещения публикаций в городских средствах массовой информации,
- распространения раздаточных информационных материалов (памяток, брошюр, буклетов, информационных листовок).

5.3. Информация, размещаемая на сайте учреждения и информационных стендах в здании учреждения, обновляется по мере изменения действующего законодательства.

5.4. Информация по вопросам предоставления социальной услуги, в том числе о ходе предоставления социальной услуги, предоставляется в устной (лично и (или) по телефону) и (или) письменной форме.

5.5. При устном обращении граждан (лично или по телефону) заведующий отделением или уполномоченный им специалист:

- дает устный ответ,
- если для подготовки ответа требуется дополнительная информация от гражданина, предлагает гражданину направить письменное обращение в учреждение, ответ на которое предоставляется в письменной форме.

5.6. Письменный ответ подписывается директором учреждения (его заместителем). Ответ направляется по почтовому адресу, указанному в письменном обращении. При письменном обращении ответ направляется гражданину в течение 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

5.7. Ответственным за информирование населения о социальной услуге «Социальное такси» является заведующий отделением срочного социального руководителя службы «Социальное такси» и заместитель директора, ответственный за данное направление деятельности учреждения.

6. Порядок и условия предоставления социальной услуги «Социальное такси»

6.1. Предоставление социальной услуги «Социальное такси» осуществляется по предварительным заявкам на предоставление социальной услуги (далее - заявки) в порядке очередности их поступления.

6.2. Прием заявок осуществляется:

- непосредственно по адресу нахождения учреждения: Ярославская область, г. Рыбинск, ул. Братьев Орловых, д. 5, в помещении отделения срочного социального обслуживания (кабинет № 10);

- по телефону: (4855) 21-48-50.

6.3. Заявка в целях ее регистрации должна содержать следующую информацию:

- фамилия, имя, отчество получателя социальных услуг;
- место (адрес), время подачи такси;
- маршрут и продолжительность поездки;
- контактный телефон заявителя или его законного представителя;
- наличие либо отсутствие сопровождающего не из числа сотрудников учреждения,
- наличие багажа, технических средств реабилитации.

6.4. В случае, когда получатель социальных услуг впервые обращается в службу «Социальное такси» учреждения, получателю социальной услуги необходимо написать заявление на предоставление иной срочной социальной услуги «Социальное такси» по форме согласно приложению № 2 к настоящему Положению и предоставить следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность гражданина;
- справку, свидетельство, удостоверение или иной документ установленного образца, свидетельствующий об отнесении получателя социальных услуг к категориям граждан, указанным в п.п. 1.3. раздела 1 настоящего Положения;
- действующую путевку (направление, индивидуальная программа предоставления социальных услуг) на имя получателя социальных услуг (в случае следования в организацию социального обслуживания населения Ярославской области, на санаторно-курортное лечение);

6.5. В случае, когда получатель социальных услуг повторно обращается в службу «Социальное такси» учреждения, получателю социальных услуг необходимо при посадке в начальном пункте предъявить водителю один из документов, указанных в п.п. 6.4. раздела 6 настоящего Положения.

6.6. Заявки принимаются службой «Социальное такси» учреждения:

- не позднее, чем за 3 рабочих дня и не более чем за 10 рабочих дней до желаемой даты поездки;
- при наличии свободного времени в графике поездок или совпадении с маршрутами иных предварительно заказанных поездок – менее чем за 3 рабочих дня до желаемой даты поездки получателя социальных услуг.

6.7. Основаниями для отказа в предоставлении социальной услуги являются:

- несоответствие заявителя категориям граждан, указанным в п.п. 1.3. раздела 1 настоящего Положения;
- отсутствие свободного транспорта на дату заявки;
- превышение лимита предоставления количества перевозок;
- наличие у получателя социальных услуг явных признаков алкогольного, наркотического или иного опьянения (запах алкоголя, нарушение речи и координации движения, неустойчивость позы);
- отказ получателя социальных услуг представить водителю службы «Социальное такси» копии документов, указанных в п.п. 6.4. данного раздела настоящего Положения;
- неоплата получателем социальных услуг ранее осуществленных поездок;
- изменение маршрута поездки, указанного в заявке.

6.8. Социальная услуга «Социальное такси» не предоставляется:

- гражданам, имеющим явные психические расстройства;
- гражданам с активной формой туберкулеза;
- в случае несоответствия срока действия заключения медико-социальной экспертизы об установлении инвалидности потребителю услуги на момент ее предоставления;
- в случае отказа гражданина сообщить информацию, предусмотренную п. 6.3.3 данного раздела настоящего Положения, необходимую для регистрации заявки на оказание социальной услуги;
- в случае неисправности транспортных средств и невозможности их замены.

6.9. В процессе предоставления социальной услуги водитель службы «Социальное такси»:

- принимает заказ-наряд у специалиста службы «Социальное такси», оформленный в соответствии с п. 4.7.6 раздела 4 настоящего Положения;
- прибывает к начальному пункту подачи транспортного средства к указанному в заявке времени;
- принимает у получателя социальных услуг копии документов, указанных в п. 6.4. данного раздела настоящего Положения (в случае первичного обращения получателя социальных услуг);
- проверяет у получателя социальных услуг документы, указанные в п. 6.4. данного раздела настоящего Положения;

- доставляет получателя социальных услуг к пункту назначения, указанному в заявке;

- оказывает при необходимости получателю социальных услуг помощь при посадке и высадке из транспортного средства, а также при погрузке и выгрузке из транспортного средства принадлежащих получателю социальных услуг необходимого багажа и технических средств реабилитации;

- имеет право требовать от получателей социальных услуг и сопровождающих соблюдения настоящего Положения;

6.9.1. в случае конфликтной ситуации незамедлительно ставит в известность об этом руководителя и/или специалиста службы «Социальное такси», в том числе для принятия решения:

- об отказе в посадке в транспортное средство и дальнейшей поездке получателям социальных услуг и сопровождающим их лицам при нарушении последними требований настоящего Положения;

- о необходимости прервать поездку и обжаловать действия получателей услуг и сопровождающих лиц, выходящие за рамки общепринятых правил поведения, а также в случае нарушения, или попытки принуждения водителя к нарушению правил дорожного движения в ближайшем к месту происшествия отделении полиции;

- в исключительных случаях (при возникновении форс-мажорных ситуаций) и только после предварительного согласования с руководителем или специалистом службы «Социальное такси» вносит изменения в маршрут, указанный в разделе 2 заказа-наряда;

6.9.2. по завершению поездки:

- заполняет разделы 4, 5 и 6 заказа-наряда;

- подписывает у получателя социальных услуг заказ-наряд в двух экземплярах, один из которых передает получателю социальных услуг;

- подписывает у получателя социальной услуги акт о предоставлении срочной социальной услуги в двух экземплярах, один из которых передает получателю социальных услуг;

6.9.3. плата за социальную услугу «Социальное такси» производится получателем социальной услуги либо его законным представителем:

- наличными денежными средствами через кассу поставщика;

- безналичным перечислением денежных средств на расчетный счет поставщика через кредитные организации.

6.10. Для получения срочной социальной услуги «Социальное такси» заявитель – получатель социальных услуг обязан:

- произвести оплату социальной услуги по факту ее предоставления;

- в случае отказа от поездки сообщить об этом любыми доступными ему способами специалисту службы «Социальное такси» не позднее, чем за 3 часа до времени прибытия водителя в начальный пункт;

- соблюдать настоящее Положение.

7. Цены и тарифы на предоставление срочной социальной услуги «Социальное такси»

7.1. Социальная услуга предоставляется получателю социальных услуг на условиях полной оплаты в соответствии с тарифами, утвержденные постановлением Правительства Ярославской области от 15.06.2015 № 644-п:

- при поездке в черте городского округа город Рыбинск оплачивается стоимость поездки (поездок) и время простоя;
- при поездке за пределы городского округа город Рыбинск оплачивается километраж от начального пункта до места назначения и время простоя.

7.2. Расчеты с получателями срочной социальной услуги «Социальное такси» осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации».

7.3. Оплата социальной услуги производится получателем социальной услуги за наличный расчет по факту ее предоставления.

7.4. Подтверждением оказания услуги службой «Социальное такси» учреждения является акт о предоставлении услуг, подписанный получателем социальной услуги, по форме согласно приложению № 2 к настоящему Положению.

8. Права и ответственность получателя срочной социальной услуги «Социальное такси»

8.1. При предоставлении срочной социальной услуги «Социальное такси» получатель социальной услуги имеет право на:

- бесплатный проезд 1 сопровождающего не из числа сотрудников поставщика социальных услуг (для получателей социальных услуг, нуждающихся в сопровождении);
- бесплатную перевозку необходимого багажа, технических средств реабилитации;
- получение достоверной и своевременной информации о своих правах и обязанностях, порядке и формах предоставления социальной услуги;
- конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной сотруднику поставщика срочной социальной услуги «Социальное такси» при предоставлении социальной услуги;
- уважительное и гуманное отношение со стороны сотрудников поставщика социальных услуг;

8.1.2. Получатель защиту своих прав и законных интересов, в том числе:

- путем подачи жалобы в письменной форме (на бумажном носителе) поставщику социальной услуги, в Департамент по социальной поддержке населения Администрации городского округа город Рыбинск Ярославской области, Департамент труда и социальной поддержки населения Ярославской области;
- в судебном порядке.

8.2. Гражданин может обратиться с жалобой на решения и действия (бездействие) поставщика социальной услуги «Социальное такси», сотрудника, предоставляющего социальную услугу, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока предоставления социальной услуги;

- требование у гражданина документов, не предусмотренных для предоставления социальной услуги;
- отказ в приеме у гражданина документов, предусмотренных для предоставления социальной услуги;
- отказ в предоставлении социальной услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами Ярославской области и базовыми требованиями, утвержденными приказом Департамента труда и социальной поддержки населения Ярославской области от 17.02.2014 № 8-14;
- взимание платы сверх тарифов, утвержденных постановлением Правительства Ярославской области от 15.06.2015 № 644-п;
- ненадлежащее качество предоставления социальной услуги.

8.3. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», сайта поставщика социальных услуг, размещена на официальном портале органов государственной власти Ярославской области, а также может быть принята при личном приеме гражданина.

8.4. Жалоба, поступившая к поставщику социальных услуг, подлежит рассмотрению директором учреждения в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, по результатам которого им принимается одно из следующих решений:

- удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, возврата получателю социальных услуг денежных средств, взимание которых превышает стоимость социальной услуги или не предусмотрено тарифами, утвержденными постановлением Правительства Ярославской области от 15.06.2015 № 644-п, а также в иных формах;
- отказать в удовлетворении жалобы.

8.5. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в п. 8.4 данного раздела настоящего Положения, гражданину в письменной форме и по его желанию в электронной форме поставщиком социальных услуг направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

8.6. Получатель срочной социальной услуги «Социальное такси» несет ответственность за соблюдение настоящего Положения в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

9. Права, ответственность поставщика срочной социальной услуги и службы «Социальное такси»

9.1. Права и ответственность поставщика срочной социальной услуги «Социальное такси» регламентируются нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ярославской области и уставом учреждения.

9.2. Ответственность за надлежащее и своевременное оказание услуг службой «Социальное такси», предусмотренных настоящим Положением, возлагается на заведующего отделением срочного социального обслуживания.

9.3. Степень ответственности специалистов и водителей службы «Социальное такси» устанавливается в соответствии с трудовыми договорами, должностными инструкциями, локальными нормативными актами учреждения и действующим законодательством Российской Федерации.