



**Административный регламент
по предоставлению специализированной транспортной услуги «Социальное такси в
государственном бюджетном учреждении «Центр социального обслуживания граждан
пожилого возраста и инвалидов города Арзамаса и Арзамасского района»**

1. Общие положения

- 1.1. Регламент по предоставлению специализированной транспортной услуги «Социальное такси» (далее – транспортная услуга) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов предоставления транспортной услуги и устанавливает единые требования к порядку указанной услуги в государственном бюджетном учреждении «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Арзамаса и Арзамасского района» (далее – Центр). Предоставление транспортной услуги осуществляется службой «Социальное такси» (далее – Служба).
- 1.2. Предоставление транспортной услуги осуществляется в Центре в соответствии с:
 - Федеральным законом от 28.12.2013г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
 - Федеральным законом от 07.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
 - Законом Нижегородской области № 146-З от 05.11.2014г. «О социальном обслуживании граждан в Нижегородской области».
- 1.3. Право на представление транспортной услуги имеют граждане, состоящие на регистрационном учете по месту жительства или по месту пребывания на территории Нижегородской области, а именно:
 - Инвалида с нарушением функций опорно-двигательного аппарата, в том числе инвалиды-колясочники;
 - Дети-инвалиды;
 - Инвалиды по зрению, имеющие III степень ограничения способности к трудовой деятельности (1 группу инвалидности);
 - Инвалиды Великой Отечественной войны;
 - Лица старше 70 лет, имеющие значительные затруднения в передвижении (передвигающиеся при помощи технических средств).
- 1.4. Центр обеспечивается специальным автомобилем для перевозки граждан, относящихся к категориям, перечисленным в п.1.3. настоящего раздела.
- 1.5. Предоставление транспортной услуги организуется для посещения следующих видов социально значимых объектов:
 - Органы законодательной и исполнительной власти Нижегородской области;
 - Органы местного самоуправления;
 - Органы судебной власти;
 - Правоохранительные органы;
 - Учреждения социальной защиты населения Нижегородской области:
 - Отделения Пенсионного фонда Российской Федерации, отделение Фонда социального страхования Российской Федерации, Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Нижегородской области, Страховые медицинские организации, осуществляющие обязательное медицинское страхование граждан;
 - Лечебно-профилактические учреждения (за исключением доставки для оказания скорой медицинской помощи);
 - Учреждения медико-социальной экспертизы;
 - Учреждения и организации, обеспечивающие протезно-ортопедическими изделиями и средствами реабилитации;
 - Учреждения образования;

- Физкультурно-оздоровительные учреждения;
- Организации культуры и искусства, выставочные комплексы;
- Учреждения службы занятости населения;
- Негосударственные учреждения и организации, осуществляющие деятельность по реабилитации инвалидов;
- Адвокатские конторы, бюро, кабинеты;
- Государственные и иные нотариальные конторы, а также нотариусы, занимающиеся частной практикой;
- Аэропорт, вокзалы.

1.6. Руководство предоставлением транспортной услуги осуществляет заведующий отделением срочного социального обслуживания.

1.7. Предоставление транспортной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- информирование и консультирование граждан по вопросам представления транспортной услуги;
- установление оснований для предоставления транспортной услуги;
- прием и регистрация заявки для предоставления транспортной услуги либо уведомлением об отказе в предоставлении транспортной услуги;
- выполнение заявки;
- оплата транспортной услуги в кассе учреждения.

1.8. Результатом предоставления транспортной услуги является:

- выполнение заявки по предоставлению транспортной услуги;
- мотивированный отказ в предоставлении транспортной услуги.

2. Порядок информирования о предоставлении транспортной услуги

2.1. Информация о порядке предоставления транспортной услуги размещается на информационных стендах Центра, в информационно-коммуникативных сетях общего пользования в сети Интернет.

Сведения о месте нахождения Центра, графике его работы, справочные телефоны размещаются в средствах массовой информации, на информационном стенде Центра, а также на его официальном Интернет-сайте.

Информация о процедуре предоставления транспортной услуги сообщается по номерам телефонов для справок (консультаций) и на информационных стендах и на сайте Центра размещается следующая информация:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению транспортной услуги;
- перечень категорий граждан, имеющих право на получение транспортной услуги;
- перечень социально значимых объектов, для посещения которых организуется предоставление транспортной услуги;
- порядок предоставления транспортной услуги;
- условия и порядок оплаты транспортной услуги;
- тарифы на предоставление транспортной услуги;
- образец заявления для предоставления транспортной услуги;
- форма договора о предоставлении транспортной услуги;
- акт выполненных работ по оказанию транспортной услуги;
- режим работы Учреждения, на базе которого организована Служба.

2.2. Консультации (справки) по вопросам предоставления транспортной услуги предоставляются специалистом, осуществляющим регистрацию заявки и контроль за ее выполнением (диспетчером, а при его отсутствии заведующей отделением срочного социального обслуживания). Консультации проводятся по личному обращению и по телефону.

3. Основные условия предоставления транспортной услуги

- 3.1. Предоставление транспортной услуги осуществляется в соответствии с режимом рабочего времени Центра.
- 3.2. Предоставление транспортной услуги осуществляется в пределах города Арзамаса. Пройденный километраж рассчитывается от места посадки в транспортное средство получателя услуг до конечного пункта назначения.
Выезд транспортного средства за пределы города Арзамаса осуществляется только по согласованию с государственным казенным учреждением Нижегородской области «Управление социальной защиты населения городского округа город Арзамас».
- 3.3. В случае с предоставлением транспортной услуги с выездом транспортного средства за пределы города Арзамаса, получатель услуги обязан полностью оплатить стоимость транспортной услуги, в соответствии с пп.4.9.2. и п.4.9. Регламента и установленными тарифами.
- 3.4. При посещении социально значимых объектов, перечисленных в п.1.5. раздела 1 настоящего Регламента, а также при следовании в лечебно-профилактическое учреждение при наличии выданного этим учреждением по месту жительства получателя услуги направления, если эти объекты расположены за пределами города Арзамаса на территории которого находится учреждение, в структуру отделения срочного социального обслуживания которого входит Служба, оплата производится в соответствии с пп.4.9.3. п.4.9. Регламента.
При посещении негосударственных учреждений и организаций, осуществляющие деятельность по реабилитации инвалидов, в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалидов, выданной бюро медико-социальной экспертизы по месту жительства получателя услуги, если эти объекты расположены за пределами города Арзамаса оплата производится согласно пп.4.9.3. п.4.9. настоящего Регламента.
- 3.5. Получатель транспортной услуги (далее – получатель услуги) для помещения социально значимых объектов имеет право брать с собой в поездку одного сопровождающего.
- 3.6. В функции сотрудников Службы не входит помощь в межэтажном перемещении получателя социальной услуги, а также доставка от (до) подъезда объекта.
- 3.7. Заявка на представление транспортной услуги (далее – Заявка) не принимается:
 - а) в случае наличия ранее зарегистрированных заявок на указанное время;
 - б) если при посадке в транспортное средство заявитель неоднократно (более двух раз) не предъявлял документ, удостоверяющий личность;
 - в) в случае посещения мест, не предусмотренные в п.1. раздела 1 настоящего Регламента;
 - г) в случае отказа заявителя услуги в предоставлении информации о своей категории, в соответствии с п.1.3. раздела 1 настоящего Регламента, адресе места жительства (пребывания) и социально значимом объекте.
- 3.8. Транспортная услуга не представляется:
 - а) в случае несоответствия данных о получателе социальной услуги, выявленных в ходе проверки документов водителем транспортного средства данным, сообщенным диспетчеру Службы заявки;
 - б) в случае посещения мест, не предусмотренных п 1.5. раздела 1 Регламента.

4. Порядок предоставления транспортной услуги заявителю и условия ее оплаты.

- 4.1. Прием заявок и представление транспортной услуги производится с понедельника по пятницу с 8.00 до 17.00 (суббота и воскресенье — выходные дни).
- 4.2. Заявка на предоставление услуги принимается в Учреждении ответственным лицом (диспетчером), в его отсутствии — заведующей отделением срочного социального обслуживания.
- 4.3. Заявку на предоставление транспортной услуги можно подать следующими способами:
 - в устной форме по телефону 9-42-32, либо лично в учреждение.
 - через Интернет-ресурс электронного сервиса — taxi.minsocium.ru, заполнив соответствующую форму.

Основанием для начала предоставления транспортной услуги является обращение гражданина, относящегося к категории лиц, перечисленных в пункте 1.3 раздела 1 настоящего Регламента или его законного представителя.

4.4. Прием Заявки осуществляется Диспетчером не позднее, чем за один рабочий день до дня предоставления транспортной услуги.

4.5. Действия Диспетчера:

4.5.1. При приеме Заявки Диспетчером, а при отсутствии — заведующей отделением срочного социального обслуживания в журнале регистрации заявок на предоставление транспортной услуги «Социальное такси» фиксируется следующая информация:

- порядковый номер заявки;
- дата и время поступления заявки;
- дата предыдущего обращения;
- фамилия, имя, отчество (при наличии), дата рождения получателя услуги;
- адрес места жительства (пребывания) и телефон получателя услуги;
- категория получателя услуги (в соответствии с п.1.3 раздела 1 настоящего Регламента);
- дата и время оказания транспортной услуги, адрес социально значимого объекта;
- иная информация.

4.5.2. Диспетчер, а при его отсутствии — заведующий отделением срочного социального обслуживания при приеме Заявки проверяет:

- информацию, подтверждающую право получателя услуги на получение транспортной услуги;
- соответствие социально значимого объекта объектам, перечисленным в п.1.5 раздела 1 настоящего Регламента.

4.5.3. Диспетчер, а при его отсутствии — заведующий отделением срочного социального обслуживания анализирует возможность предоставления транспортной услуги в указанное потребителем услуги время, наличие других Заявок на данное время, составляет маршрут движения и обеспечивает предоставление транспортной услуги.

4.5.4. После проверки и анализа всей информации Диспетчер, а при его отсутствии — заведующий отделением срочного социального обслуживания принимает решение и сообщает получателю услуги о возможности предоставления транспортной услуги.

4.5.5. При необходимости согласования возможности предоставления транспортной услуги с ГКУ НО «УСЗН городского округа город Арзамас» Диспетчер, а при его отсутствии — заведующий отделением срочного социального обслуживания сообщает потребителю услуги о принятом решении не позднее 3-х часов с момента регистрации заявки.

4.6. Действия водителя:

4.6.1. Водитель по прибытии к получателю услуги уточняет маршрут и время поездки, проверяет документы, необходимые для получения транспортной услуги.

4.6.2. При посадке в транспортное средство водитель обязан потребовать у получателя услуги предъявить документ, удостоверяющий личность. Заполняет договор на предоставление транспортной услуги, в котором указывает время посадки и показания спидометра при посадке.

4.6.3. Водитель помогает заявителю в размещении его в салоне автомобиля.

4.6.4. В случае превышения установленного времени ожидания до начала поездки водитель покидает адрес места жительства (пребывания) получателя услуги по разрешению заведующего отделением срочного социального обслуживания учреждения.

4.6.5. По окончании поездки водитель заполняет договор о предоставлении транспортной услуги, в котором указывает время высадки, показания спидометра при высадке, расстояние, время ожидания, общая стоимость услуги. Получатель услуг или его законный представитель подписывает договор, оплачивает предоставленную транспортную услугу в бухгалтерии Учреждения в соответствии с режимом работы Учреждения. В случае, если получатель социальных услуг или его законный представитель не успевает оплатить предоставленную транспортную услугу в день предоставления транспортной услуги, то оплата производится на следующий рабочий день.

4.6.7. По возвращении в Учреждение сдает:

- диспетчеру, а при его отсутствии — заведующему отделению срочного социального обслуживания, договор и акт выполненных работ;

4.7. Действия заведующего ОССО:

4.7.1. Осуществляет общее руководство за предоставлением транспортной услуги, контролирует ее деятельность.

4.7.2. В случае отсутствия диспетчера принимает заявки на предоставление транспортной услуги.

4.7.3. Заполняет заявление и договор на предоставление транспортной услуги (кроме положений, указанных в п. 4.6.5 настоящего Раздела)

4.7.4. Оформляет и проверяет иную документацию, относящуюся к транспортной услуге.

4.8. Действия кассира:

4.8.1. Принимает от получателя социальных услуг или его законного представителя денежные средства за произведенную транспортную услугу, либо путем оплаты через терминал посредством Карты Победы (для держателей Карты Победы), после чего оформляет кассовый чек.

4.9. Порядок оплаты транспортной услуги:

4.9.1. Транспортная услуга предоставляется получателям услуги на условиях частичной или полной оплаты.

4.9.2. Стоимость транспортной услуги определяется в расчете на 1 км пробега и 1 час простоя транспортного средства, исходя из расходов, связанных с оказанием транспортной услуги, за исключением фонда оплаты труда сотрудников службы.

4.9.3. Получателю услуги для посещения социально значимых объектов предоставление транспортных услуг в соответствии с абзацем первым пункта 3.2 и пункта 3.4 настоящего Регламента осуществляется на льготных условиях. Оплата 50 % стоимости транспортной услуги производится получателем услуги, 50 % осуществляется за счет средств областного бюджета.

4.9.4. Транспортные услуги с оплатой согласно пп 4.9.3 и 4.9 Регламента предоставляются получателям услуги не более двух раз в месяц.

В случае необходимости дополнительного посещения лечебно-профилактических учреждений в рамках одной услуги, при наличии документа, подтверждающего необходимость и кратность посещения учреждения, количество поездок с оплатой согласно пп 4.9.3 и 4.9 Регламента увеличивается до 3-х поездок в месяц.

В остальных случаях транспортные услуги одному получателю оплачиваются получателем в размере 100% стоимости транспортной услуги.

4.9.5. Нормативное время ожидания водителем получателя услуги до начала поездки составляет не более 30 минут, во время поездки — не более 2 час.30 мин. Время ожидания более 30 минут либо 2 часов 30 минут соответственно оплачивается получателем услуги в размере 100% стоимости простоя автотранспортного средства.

В случае повышения установленного времени ожидания до начала поездки водитель транспортного средства может покинуть адрес заказа по разрешению заведующего отделением срочного социального обслуживания учреждения.

4.9.6. Тарифы на предоставление транспортной услуги утверждаются директором учреждения и не могут превышать предельных тарифов, установленных Правительством Нижегородской области.

5. Формы контроля за предоставлением транспортной услуги.

5.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению транспортной услуги осуществляется директором.

5.2. Заведующая ОССО несет персональную ответственность за полноту, качество и доступность предоставления транспортной услуги.

5.3. Текущий контроль осуществляется путем проведения в Учреждении проверок соблюдения исполнения специалистами действующего законодательства и административного Регламента.

5.4. Контроль за полнотой и качеством предоставления транспортной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей услуги, рассмотрение, принятие в пределах компетенции решений и подготовку ответов на обращения получателей услуги.