



ВІННИЦЬКА МІСЬКА РАДА РІШЕННЯ

Від 23.02.2024 № 2138
м. Вінниця

42 сесія 8 скликання

Про затвердження Порядку надання соціальної транспортної послуги Комунальним закладом «Міський центр соціально-психологічної реабілітації дітей та молоді з функціональними обмеженнями «Гармонія» імені Раїси Панасюк»

З метою створення сприятливих умов для безперешкодного пересування дітей та молоді з інвалідністю з порушенням опорно-рухового апарату та центральної і периферичної нервової системи, забезпечення надання їм соціальної транспортної послуги, відповідно до Закону України «Про соціальні послуги» зі змінами, на виконання заходів Комплексної програми «Основні напрямки соціальної політики Вінницької міської територіальної громади на 2022-2026 роки», затвердженої рішенням міської ради від 24.12.2021 року №715 зі змінами, керуючись підпунктом 1 пункту «а» частини першої статті 34 та частиною 1 статті 52 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», виконавчий комітет міської ради

В И Р І Ш И В:

1. Затвердити Порядок надання соціальної транспортної послуги Комунальним закладом «Міський центр соціально-психологічної реабілітації дітей та молоді з функціональними обмеженнями «Гармонія» імені Раїси Панасюк» згідно з додатком до даного рішення.
2. Контроль за виконанням даного рішення покласти на постійні комісії міської ради з питань охорони здоров'я та соціального захисту населення (В.Мацера).

Міський голова
Головний спеціаліст
відділу діловодства
і контролю



Увсесф

Сергій МОРГУНОВ

Додаток
до рішення міської ради
від 23.03.2024 № 2138



ПОРЯДОК

надання соціальної транспортної послуги Комунальним закладом
«Міський центр соціально-психологічної реабілітації дітей та молоді з
функціональними обмеженнями «Гармонія» імені Раїси Панасюк»

I. Загальні положення

- 1.1. Цей Порядок визначає умови, порядок та проведення моніторингу та оцінювання якості соціальної транспортної послуги Комунальним закладом «Міський центр соціально-психологічної реабілітації дітей та молоді з функціональними обмеженнями «Гармонія» імені Раїси Панасюк» (далі – Порядок).
- 1.2. Надавачем соціальної транспортної послуги є юридична особа Комунальний заклад «Міський центр соціально-психологічної реабілітації дітей та молоді з функціональними обмеженнями «Гармонія» імені Раїси Панасюк» (далі – Надавач послуги), який включено до розділу «Надавачі соціальних послуг» Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг.
- 1.3. Отримувачами соціальної транспортної послуги (далі – Отримувач послуги) – є діти та молодь з інвалідністю з порушенням опорно-рухового апарату та центральної і периферичної нервової системи, в тому числі молоді Захисники і Захисниці України з числа осіб з інвалідністю в наслідок війни віком до 35 років, які є членами Вінницької міської територіальної громади або внутрішньо переміщеними особами, що перебувають на обліку у департаменті соціальної політики Вінницької міської ради.
- 1.4. Зміст соціальної транспортної послуги (далі – Транспортна послуга) складають заходи, що здійснює Надавач послуги, які полягають у здійсненні перевезення спецавтотранспортом в межах Вінницької міської територіальної громади Отримувачів послуги до/з:
 - закладів охорони здоров'я, медико-соціальних експертних комісій (МСЕК), лікарсько-консультативних комісій (ЛКК), протезно-ортопедичних підприємств;
 - освітніх закладів, закладів культури, закладів фізичної культури та спорту, закладів, що надають соціальні та реабілітаційні послуги, та інші заклади соціального спрямування;
 - центрів правової допомоги, центрів надання адміністративних послуг;
 - структурних підрозділів місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, суду;
 - автовокзалів, залізничних вокзалів, аеропорту;
 - на культурно-масові, соціальні, спортивні заходи.

Переважне право на отримання Транспортної послуги має особа, яка замовляє послугу до закладів охорони здоров'я, автовокзалів, залізничних вокзалів, аеропорту.

- 1.5. У цьому Порядку термін «Спецавтотранспорт» вживається в наступному значенні – автомобіль з гідравлічним підйомником, призначений для перевезення осіб з порушенням опорно-рухового апарату та центральної і периферичної нервової системи. Спецавтотранспорт не є санітарним (медичним) транспортом, не має обладнання для підтримки життєдіяльності отримувачів послуг і не може використовуватися в якості транспортного засобу для перевезення хворих в критичному стані.
- 1.6. Транспортна послуга відповідно до умов визначених цим Порядком, надається безоплатно за рахунок бюджетних коштів незалежно від доходу отримувача соціальних послуг.
- 1.7. Фінансування Транспортної послуги здійснюється в межах асигнувань передбачених в бюджеті Вінницької міської територіальної громади на утримання Комунального закладу «Міський центр соціально-психологічної реабілітації дітей та молоді з функціональними обмеженнями «Гармонія» імені Раїси Панасюк» за бюджетною програмою «Забезпечення діяльності інших закладів у сфері соціального захисту і соціального забезпечення».
- 1.8. Надання Транспортної послуги Надавачем послуги підлягає проведенню моніторингу та оцінки якості її надання.

II. Умови та порядок надання Транспортної послуги

- 2.1. Для отримання Транспортної послуги особа, яка потребує її надання, або її законний представник подає до департаменту соціальної політики Вінницької міської ради (далі – департамент соціальної політики) заяву про надання соціальних послуг разом з документами, зазначеними постановою Кабінету Міністрів України від 01 червня 2020 року № 587 «Про організацію надання соціальних послуг» зі змінами.
- 2.2. Збір та обробка персональних даних заявника здійснюється відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних».
- 2.3. Департамент соціальної політики протягом десяти робочих днів з дня одержання заяви, відповідно до отриманих документів (даних) та з урахуванням результатів оцінювання потреб особи у соціальних послугах, приймає рішення про надання чи відмову в наданні Транспортної послуги за рахунок бюджетних коштів, що видається за формою, затвердженою Міністерством соціальної політики України.
- 2.4. Транспортна послуга може надаватися тимчасово (протягом визначеного в договорі періоду), постійно, одноразово, екстрено (кризово) відповідно до законодавства.
- 2.5. Під час дії на території України Вінницької області або Вінницької міської територіальної громади надзвичайного або воєнного стану надання Транспортної послуги може забезпечуватися екстрено (кризово). Рішення про надання чи відмову в наданні Транспортної послуги (кризово) приймається невідкладно та протягом однієї доби забезпечується її надання.
- 2.6. Заявнику може бути відмовлено у наданні Транспортної послуги у разі, якщо він не відноситься до категорії отримувачів послуг, які визначені в пункті 1.3 даного Порядку, або заявником чи його законним представником не подані документи передбачені постановою Кабінету Міністрів України

від 01 червня 2020 року № 587 «Про організацію надання соціальних послуг» зі змінами.

2.7. Рішення про відмову у наданні Транспортної послуги, оформлюється повідомленням з обґрунтуванням підстави такої відмови та направляється Заявнику послуги не пізніше трьох робочих днів з дати прийняття рішення.

2.8. У разі прийняття департаментом соціальної політики позитивного рішення про надання Транспортної послуги таке рішення та копії поданих заявником документів надаються Надавачу послуги у паперовій формі не пізніше ніж через три дні з дати його прийняття, а також про прийняття такого рішення повідомляється Отримувач послуги в телефонному режимі та паперовій формі.

2.9. Протягом трьох робочих днів з дня прийняття рішення про надання Транспортної послуги Надавач послуги укладає із Отримувачем послуги договір про надання соціальної послуги за формою та відповідно до Типового договору про надання соціальних послуг, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики від 23 грудня 2020 року № 847 «Про затвердження Типового договору про надання соціальних послуг».

2.10. Строки надання Транспортної послуги узгоджуються з Отримувачем послуги або його/її законним представником з урахуванням індивідуальних потреб Отримувача послуги.

2.11. Транспортні послуги надаються Отримувачам послуги з 7:00 до 17:00 у робочі дні; у вихідні та святкові дні лише на вокзали (за наявності квитка) та на культурно-масові, соціальні, спортивні заходи за попереднім замовленням.

Допускається одночасне перевезення декількох Отримувачів послуги.

2.12. Заявки на обслуговування спецавтотранспортом приймаються диспетчером за два робочих дні до виїзду, (в особливих випадках - не менш ніж за один день до виїзду) засобами телефонного зв'язку.

2.13. Заявки фіксуються в спеціальному журналі обліку заявок. При оформленні заявки Отримувач послуги або його законний представник має повідомити день, час, початковий та кінцевий пункт маршруту, час виїзду та наявність супроводжуючої особи.

Надавач послуги може відмовити Отримувачу послуги у прийнятті заявки на надання Транспортної послуги у разі, якщо мета поїздки не відповідає цілям, встановленим пунктом 1.4 цього Порядку.

У разі надходження двох або більше заявок на один і той же час Транспортна послуга надається в порядку черговості надходження заявок з урахуванням можливості перевезень декількох Отримувачів послуги одночасно, що враховується логістикою маршрутів.

Надавачем послуги може бути запропоновано Отримувачу послуги перенести дату та/або час надання послуги у разі відсутності у Надавача послуги вільного транспортного засобу на іншу дату та/або час.

2.14. Скасування заявки Надавачем послуги, зміна маршруту, в тому числі пункту відправлення та пункту призначення, здійснюється лише у випадках, що пов'язані з екстреними (кризовими) ситуаціями, зокрема у зв'язку з

різким погіршенням стану здоров'я Отримувача послуги або водія, ДТП, несправності транспортного засобу.

2.15. У разі ДТП або несправності транспортного засобу під час проходження за маршрутом з Отримувачем послуги, Надавач послуги робить заміну спецавтотранспорту протягом двох годин.

2.16. Отримувач послуги повинен повідомити Надавача послуги про зняття заявки не пізніше ніж за три години до визначеного часу замовлення. У разі відмови від поїздки після подачі автомобіля до місця замовлення поїздка вважається здійсненою.

2.17. У разі якщо Отримувач послуги не з'явився до спецавтотранспорту протягом десяти хвилин від часу його подачі (попередньо узгодженого) та не повідомив про причину затримки Надавач послуги має право відкликати транспортний засіб з виконання заявки і направити його на наступну заявку.

2.18. Надання Транспортної послуги Отримувачам послуги, які мають значні утруднення в пересуванні здійснюються тільки разом з супроводжуючою особою, інформація про яких повідомляється Надавачу послуги при оформленні замовлення. Допускається перевезення лише однієї супроводжуючої особи.

Для дітей з інвалідністю під час надання послуги обов'язковий супровід одного з батьків.

2.19. Отримувачу послуги надається можливість перевозити вантаж вагою не більше 20 кг та габаритами не більше 50x50x50 см.

2.20. В разі виникнення необхідності в наданні Транспортної послуги екстрено (кризово), у зв'язку з обставинами, що загрожують життю та/або здоров'ю Отримувача послуги, з яким укладено договір про надання соціальної послуги, Отримувач послуги звертається безпосередньо до Надавача послуги, який надає цю послугу невідкладно.

2.21. Факт надання Транспортної послуги Надавачем послуги підтверджується після отримання послуги особистим підписом Отримувача послуги або підписом особи, що його супроводжує, в Графіку перевезень, який складається на підставі заявок Отримувача послуги та є обов'язковою умовою виконання договору про надання соціальної послуги.

2.22. Надавач послуги зобов'язаний:

- дотримуватися при наданні Транспортної послуги адресності та індивідуального підходу, результативності, своєчасності, принципів доступності та відкритості, поваги до гідності Отримувача послуги, професійності;
- приймати та розглядати заявки на обслуговування спецавтотранспортом та вести журнал їх обліку;
- складати логістику та контролювати маршрути поїздок спецавтотранспортом.

2.23. Отримувач послуги зобов'язаний:

- дотримуватись правил та графіку роботи Надавача послуги;
- чекати спецавтотранспорт на вулиці у визначений час у зазначеному місці (до обов'язків водія не входить надання допомоги Отримувачу послуги при пересуванні вулицею та в будівлі);

- дотримуватися правил техніки безпеки при автотранспортних перевезеннях;
- з повагою ставитись до працівників Надавача послуги, інших Отримувачів послуги;
- дбайливо ставитись до майна Надавача послуги.

2.24. Підставою для припинення Надавачем надання Транспортної послуги є:

- 1) відсутність потреби у Транспортній послугі за результатами оцінювання потреб особи;
- 2) закінчення строку дії договору про надання соціальної послуги;
- 3) зміна місця проживання/перебування Отримувачем послуги, визначених договором про надання соціальних послуг;
- 4) невиконання без поважних причин Отримувачем послуг вимог, визначених договором про надання соціальних послуг;
- 5) виявлення/встановлення недостовірної інформації поданих Отримувачем послуги інформації/документів при зверненні за їх наданням, що унеможлиблює подальше надання такої соціальної послуги;
- 6) смерть Отримувача послуги;
- 7) дострокове розірвання договору про надання соціальної послуги за ініціативи Отримувача послуги;
- 8) ліквідація (припинення діяльності) Надавача послуги або припинення надання ним Транспортної послуги;
- 9) систематичне грубе, принизливе ставлення Отримувача послуги до водіїв, диспетчера, інших Отримувачів послуги;
- 10) систематичне порушення громадського порядку (сварки, лайки, бійки тощо);
- 11) систематичне перебування в стані алкогольного, наркотичного, токсичного сп'яніння.

У разі припинення Транспортної послуги з підстав, зазначених у підпунктах 5 і 6 пункту 2.24. даного Порядку, Надавач послуги протягом однієї доби з моменту виявлення причин припинення надання Транспортної послуги подає департаменту соціальної політики в електронній формі клопотання про припинення надання соціальної послуги із зазначенням причин припинення її надання для прийняття рішення про припинення надання соціальної послуги.

У разі припинення Транспортної послуги з підстав, зазначених у підпунктах 1-4, 7 -11 пункту 2.24. даного Порядку, Надавач послуги приймає рішення про припинення надання Транспортної послуги та видає відповідний наказ із зазначенням причин припинення надання соціальної послуги.

Повідомлення про припинення надання Транспортної послуги Надавач послуги продовж трьох робочих днів надає Отримувачу послуги (або законному представнику) в паперовій формі або надсилає на поштову адресу, а також департаменту соціальної політики, який прийняв рішення про надання Транспортної послуги.

2.25. Надавач послуги може організовувати виконання заходів з надання Транспортної послуги із залученням (за потреби та на договірній основі) інших підприємств, установ, організацій та фізичних осіб.

2.26. Питання, не врегульовані цим Порядком, вирішуються в індивідуальному порядку між Надавачем послуги та Отримувачем послуги згідно норм чинного законодавства України.

III. Моніторинг та оцінювання якості надання Транспортної послуги

3.1. Діяльність Надавача послуги підлягає моніторингу, внутрішньому та зовнішньому оцінюванню на відповідність Транспортної послуги, що ним надається, у тому числі вимогам цього Порядку.

3.2. Результати моніторингу, внутрішнього та зовнішнього оцінювання використовуються для усунення виявлених недоліків та вжиття заходів з покращення діяльності Надавача послуги.

3.3. Під час моніторингу застосовуються статистичні, адміністративні та оперативні дані з надання Транспортної послуги.

3.4. Під час проведення внутрішнього та зовнішнього оцінювання застосовуються показники якості надання Транспортної послуги (додаток до цього Порядку).

Внутрішнє оцінювання проводиться Надавачем послуги не рідше ніж один раз на рік. Зовнішнє оцінювання Надавача послуги проводиться департаментом соціальної політики.

Надавач послуги вживає заходів щодо:

- інформування Отримувачів послуги, та/або їхніх законних представників стосовно проведення зовнішнього оцінювання його діяльності;
- забезпечення безперешкодного доступу Отримувачів послуги, та/або їхніх законних представників до органу, що проводить зовнішнє оцінювання.

До процедури оцінювання залучаються працівники Надавача послуги, Отримувачі послуги, та/або їхні законні представники (у разі потреби).

З метою оцінювання застосовується процедура консультацій з Отримувачами послуги, та/або їхніми законними представниками щодо відповідності умов та порядку надання Транспортної послуги вимогам, визначеним у цьому Порядку.

3.5. Результати моніторингу та оцінювання якості надання Транспортної послуги оприлюднюються і поширюються серед Отримувачів послуги, населення Вінницької міської територіальної громади.

ПОКАЗНИКИ ЯКОСТІ надання соціальної транспортної послуги

1. Кількісні показники:

- кількість скарг та результати їх розгляду (у розрахунку на 100 отримувачів соціальної транспортної послуги);
- кількість подяк (у розрахунку на 100 отримувачів соціальної транспортної послуги);
- кількість отримувачів соціальної транспортної послуги, яким надано соціальну транспортну послугу;
- кількість задоволених заявок на обслуговування спецавтотранспортом (% від загальної кількості заявок);
- періодичність здійснення моніторингу якості надання соціальної транспортної послуги.

2. Якісні показники:

1) адресність та індивідуальний підхід – критерії оцінювання:

- наявність графіку перевезень, який складається відповідно до індивідуальних заявок отримувача соціальної транспортної послуги на обслуговування спецавтотранспортом.

2) результативність – критерії оцінювання:

- рівень задоволеності соціальною транспортною послугою (за оцінками отримувачів соціальної транспортної послуги);
- покращення емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальної транспортної послуги, позитивні зміни в стані отримувача соціальної транспортної послуги в процесі її надання порівняно з періодом, коли соціальна транспортна послуга не надавалась;
- проведення опитувань, збір відгуків, реагування на скарги отримувачів соціальної транспортної послуги та/або їхніх законних представників та проведення роботи щодо надання роз'яснень отримувачам соціальної транспортної послуги та/або їхнім законним представникам;
- проведення внутрішнього та зовнішнього моніторингу якості надання соціальної транспортної послуги.

3) своєчасність – критерії оцінювання:

- прийняття рішення щодо надання соціальної транспортної послуги у встановлений строк;
- складання та підписання договору про надання соціальної транспортної послуги;
- відповідність строків та термінів надання соціальної транспортної послуги зазначеним у договорі.

4) доступність та відкритість – критерії оцінювання:

- наявність умов доступності на територію, прилеглий до приміщень надавача соціальної транспортної послуги (наявні спеціально обладнанні місця для паркування, контрастні предмети, пандуси, інші пристосування);
- наявність інформації для отримувачів послуги про умови та порядок надання соціальної транспортної послуги, в тому числі у доступних для сприйняття особами з інвалідністю форматах.

5) повага до гідності отримувача соціальної транспортної послуги – критерії оцінювання:

- відгуки отримувачів соціальної транспортної послуги щодо ставлення до них надавачів соціальної транспортної послуги;
- повага до гідності отримувачів соціальної транспортної послуги та недопущення негуманних і дискримінаційних дій;
- наявність у договорі про надання соціальної транспортної послуги положень щодо дотримання конфіденційності;

б) професійність – критерії оцінювання:

- штатний розпис надавача соціальної транспортної послуги сформовано відповідно до законодавства та з урахуванням спеціалізації;
- наявні затверджені посадові інструкції;
- наявність особистих медичних книжок у працівників надавача соціальної транспортної послуги;
- наявність спецавтотранспорту необхідного для надання соціальної транспортної послуги.

Міський голова



Сергій МОРГУНОВ