УТВЕРЖДЕНЫ

приказом департамента труда

и социальной поддержки населения Ярославской области

от 17.02.2014 № 8-14

(в редакции приказа департамента

труда и социальной поддержки населения Ярославской области

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

**БАЗОВЫЕ ТРЕБОВАНИЯ**

**к качеству предоставления иной срочной социальной услуги**

**в отделениях торгового обслуживания малообеспеченных граждан**

**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»**

1. Общие положения

Получателями иной срочной социальной услуги в отделениях торгового обслуживания малообеспеченных граждан 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 – социальная услуга) являются граждане пожилого возраста, инвалиды, граждане, находящиеся в трудной жизненной ситуации, вызванной временным или постоянным расстройством здоровья в связи с перенесенными травмами, хирургическими операциями, болезнью (далее – получатели социальных услуг).

Социальная услуга предоставляется поставщиками социальных услуг, имеющими в своей структуре отделения торгового обслуживания малообеспеченных граждан (далее – поставщики социальных услуг).

2. Нормативно-правовое регулирование социальной услуги

Нормативно-правовое регулирование социальной услуги осуществляется следующими нормативными правовыми актами:

- Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-I
«О защите прав потребителей»;

- федеральными законами:

от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

- постановлением Правительства Российской Федерации от
24 ноября 2014 г. № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"»;

- приказами Министерства труда и социальной защиты населения Российской Федерации:

от 28.03.2014 № 159н «Об утверждении формы заявления о предоставлении социальных услуг»;

от 17.11.2014 № 886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)»;

от 24.11.2014 № 938н «Об утверждении Примерного порядка предоставления социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания»;

- законами Ярославской области:

от 19 декабря 2008 г. № 65-з «Социальный кодекс Ярославской области»;

от 16 декабря 2009 г. № 70-з «О наделении органов местного самоуправления государственными полномочиями Ярославской области»;

- постановлением Администрации области от 26.12.2005 № 215-а «О нормативах и нормах обеспечения в организациях социального обслуживания Ярославской области»;

- постановлениями Правительства области:

от 24.10.2014 № 1084-п «Об утверждении Порядка организации и осуществления регионального государственного контроля (надзора) в сфере социального обслуживания»;

от 03.12.2014 № 1249-п «О порядке утверждения тарифов на социальные услуги на основании подушевых нормативов финансирования социальных услуг»;

от 18.12.2014 № 1335-п «Об утверждении Порядка 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 28.11.2014 № 60-14 «Об утверждении Порядка расходования средств, образовавшихся в результате взимания платы за предоставление социальных услуг организациями социального обслуживания Ярославской области»;

- настоящими базовыми требованиями.

3. Состав социальной услуги

Социальная услуга включает в себя продажу товаров первой необходимости по льготным ценам (с минимальной наценкой).

4. Порядок информирования о порядке предоставления социальной услуги

Информацию о предоставлении социальной услуги, сведения об адресах, контактных телефонах поставщиков социальных услуг можно получить в органах социальной защиты населения муниципальных образований области (далее – органы социальной защиты населения), в департаменте труда и социальной поддержки населения Ярославской области (далее – департамент), у поставщиков социальных услуг, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» по адресу: http://www.gosuslugi.ru, на странице департамента на официальном портале органов государственной власти Ярославской области по адресу: http://www.yarregion.ru/depts/dtspn/default.aspx, на официальных сайтах поставщиков социальных услуг.

Информирование получателей социальных услуг о процедуре предоставления социальной услуги осуществляется путем размещения информационных материалов на стендах поставщиков социальных услуг в местах предоставления социальной услуги, размещения публикаций в областных и районных средствах массовой информации, распространения раздаточных информационных материалов (памяток, брошюр, буклетов, информационных листовок).

Информация, размещаемая на странице департамента на официальном портале органов государственной власти Ярославской области и на информационных стендах в здании органов социальной защиты населения, обновляется по мере изменения действующего законодательства.

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.

При устном обращении граждан (лично или по телефону) уполномоченный специалист департамента, органа социальной защиты населения или поставщика социальных услуг дает устный ответ. Если для подготовки ответа требуется дополнительная информация от гражданина, специалист предлагает гражданину направить в департамент, орган социальной защиты населения или поставщику социальных услуг письменное обращение, ответ на которое предоставляется в письменной форме. Письменный ответ подписывается руководителем департамента, органа социальной защиты населения или поставщика социальных услуг (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.

Ответственным за информирование населения о социальной услуге является директор (руководитель) поставщика социальных услуг.

5. Порядок предоставления социальной услуги

5.1. Для предоставления социальной услуги получатели социальных услуг должны представить поставщику социальных услуг один из следующих документов:

- справка о размере среднедушевого дохода (предоставляется раз в год);

- направление из отделения срочного социального обслуживания поставщика социальных услуг (органа социальной защиты населения);

- удостоверение социального работника (для социальных работников поставщика социальных услуг).

5.2. Основаниями для отказа в предоставлении социальной услуги являются:

- несоответствие заявителя категориям граждан, указанным в разделе 1 настоящих базовых требований;

- отсутствие документов, указанных в пункте 5.1 данного раздела настоящих базовых требований.

5.3. Права получателя социальных услуг и поставщика социальных услуг.

5.3.1. При предоставлении социальной услуги получатели социальных услуг имеют право на:

- получение достоверной и своевременной информации о своих правах и обязанностях, порядке и формах предоставления социальной услуги;

- конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной специалисту поставщика социальных услуг при предоставлении социальной услуги;

- уважительное и гуманное отношение со стороны специалистов поставщика социальных услуг;

- защиту своих прав и законных интересов, в том числе в судебном порядке.

5.3.2. Права поставщика социальных услуг регламентируются нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ярославской области и уставом поставщика социальных услуг.

6. Требования к организации предоставления социальной услуги

Требования к организации предоставления социальной услуги установлены следующими нормативными правовыми актами:

- постановлением Администрации области от 26.12.2005 № 215-а «О нормативах и нормах обеспечения в организациях социального обслуживания Ярославской области»;

- постановлением Правительства 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»;

- настоящими базовыми требованиями.

7. Требования к процессу предоставления социальной услуги

7.1. Социальная услуга предоставляется в помещении поставщика социальных услуг, соответствующем правилам и нормам, утвержденным для розничной торговли. В случае необходимости поставщик социальных услуг организует выездную торговлю в рамках службы «Социальная мобильная служба».

7.2. При предоставлении социальной услуги получатель социальных услуг должен предъявить документ, указанный в пункте 5.1 раздела 5 настоящих базовых требований, произвести оплату по факту предоставления социальной услуги.

8. Требования к результату предоставления социальной услуги

8.1. Непосредственным результатом предоставления социальной услуги является принятие решения о продаже (об отказе в продаже) гражданину товаров первой необходимости по льготным ценам (с минимальной наценкой).

8.2. Конечным результатом предоставления социальной услуги является продажа получателю социальных услуг товаров первой необходимости по льготным ценам (с минимальной наценкой).

9. Цены и тарифы на предоставление социальной услуги

Социальная услуга предоставляется в соответствии с ценами, утвержденными поставщиком социальных услуг. Процент торговой наценки согласуется с учредителем поставщика социальных услуг.

10. Порядок обжалования получателем социальных услуг действий (бездействия) поставщика социальных услуг

10.1. Гражданин может обратиться с жалобой на решения и действия (бездействие) поставщика социальных услуг, 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 настоящими базовыми требованиями;

- ненадлежащее качество предоставления социальной услуги.

10.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

10.2.1. Гражданин имеет право обратиться в письменной форме (на бумажном носителе\_ к поставщику социальных услуг, в орган социальной защиты населения (в случае жалобы на качество предоставления социальной услуги подведомственным муниципальным учреждением социального обслуживания населения Ярославской области), департамент.

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

10.2.3. Прием жалоб осуществляется поставщиком социальных услуг, органом социальной защиты населения, департаментом в рабочие дни по адресам, указанным в информации о местах нахождения, режиме работы и контактных телефонах, адресах электронной почты, официальных сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» поставщиков социальных услуг, приведенной в приложении 1 к настоящим базовым требованиям, перечне учредителей поставщиков социальных услуг, приведенном в приложении 2 к настоящим базовым требованиям.

При обращении гражданина к поставщику социальных услуг, в орган социальной защиты населения личный прием граждан проводится руководителем (заместителем руководителя) учреждения, органа социальной защиты населения. График личного приема граждан утверждается руководителем поставщика социальных услуг, органа социальной защиты населения, размещается на информационном стенде и сайте (странице) поставщика социальных услуг, органа социальной защиты населения.

При обращении гражданина в департамент личный прием граждан проводится директором департамента и (или) заместителями директора департамента. График личного приема граждан утверждается директором департамента, размещается на информационном стенде в департаменте и странице департамента на официальном портале органов государственной власти Ярославской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

10.2.4. Жалоба, поступившая к поставщику социальных услуг, в орган социальной защиты населения или департамент, подлежит рассмотрению руководителем поставщика социальных услуг, органа социальной защиты населения или директором департамента, заместителем директора департамента в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

10.2.5. По результатам рассмотрения жалобы поставщик социальных услуг, орган социальной защиты населения или департамент принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

10.2.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в подпункте 10.2.5 данного пункта раздела 10 настоящих базовых требований, гражданину в письменной форме и по его желанию в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

11. Порядок контроля за соблюдением настоящих базовых требований

11.1. Порядок контроля за соблюдением настоящих базовых требований установлен Федеральным законом от 26 декабря 2008 года
№ 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля», постановлением Правительства Российской Федерации от 30 июня 2010 г. № 489 «Об утверждении Правил подготовки органами государственного контроля (надзора) и органами муниципального контроля ежегодных планов проведения плановых проверок юридических лиц и индивидуальных предпринимателей», приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 30.04.2009 № 141 «О реализации положений Федерального закона
"О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля"», постановлениями Правительства области от 01.11.2011 № 838-п «Об утверждении Порядка осуществления контроля за деятельностью государственного учреждения Ярославской области», от 29.12.2011 № 1199-п «Об осуществлении государственного контроля (надзора)», от 24.10.2014 № 1084-п «Об утверждении Порядка организации и осуществления регионального государственного контроля (надзора) в сфере социального обслуживания», приказами департамента от 19.06.2015
№ 29-15 «Об утверждении Административного регламента исполнения государственной функции по осуществлению регионального государственного контроля (надзора) в сфере социального обслуживания».

Осуществление контроля за качеством предоставления социальной услуги со стороны департамента проводится посредством проведения плановой или внеплановой проверки.

11.2. Перечень показателей, по которым проводится контроль деятельности поставщика социальных услуг по предоставлению социальной услуги:

- отсутствие обоснованных жалоб на работу персонала поставщика социальных услуг, на предоставление социальной услуги;

- удовлетворенность получателей социальных услуг качеством и уровнем обслуживания;

- обеспечение состава, качества и (или) объема (содержания) оказываемой социальной услуги, условий, порядка и результатов предоставления социальной услуги, определенных в соглашении о сотрудничестве в реализации системы социальной поддержки населения Ярославской области с главами муниципальных районов Ярославской области.

Плановая проверка одного и того же поставщика социальных услуг проводится не чаще 1 раза в 3 года.

Основаниями для проведения контроля за качеством предоставления социальной услуги являются:

- в случае плановой проверки – ежегодные планы проведения плановых проверок, разрабатываемые департаментом в соответствии с Правилами подготовки органами государственного контроля (надзора) и органами муниципального контроля ежегодных планов проведения плановых проверок юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 30 июня 2010 г. № 489 «Об утверждении Правил подготовки органами государственного контроля (надзора) и органами муниципального контроля ежегодных планов проведения плановых проверок юридических лиц и индивидуальных предпринимателей», и приказом департамента от 30.12.2011 № 858 «Об утверждении Порядка осуществления контроля за деятельностью государственных учреждений социального обслуживания Ярославской области»;

- в случае внеплановой проверки:

истечение срока исполнения поставщиком социальных услуг ранее выданного предписания об устранении нарушений, выявленных в ходе проверочных мероприятий;

поступление в департамент заявлений граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, юридических лиц, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления муниципальных образований области, из средств массовой информации о фактах возникновения угрозы причинения вреда жизни, здоровью граждан, вреда животным, растениям, окружающей среде, объектам культурного наследия (памятникам истории и культуры) народов Российской Федерации, безопасности государства, а также угрозы чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера; причинения вреда жизни, здоровью граждан, вреда животным, растениям, окружающей среде, объектам культурного наследия (памятникам истории и культуры) народов Российской Федерации, безопасности государства, а также возникновения чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера; нарушения прав потребителей (в случае обращения граждан, права которых нарушены);

наличие приказа о проведении внеплановой проверки, изданного в соответствии с поручениями Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации и на основании требования прокурора о проведении внеплановой проверки в рамках надзора за исполнением законов по поступившим в органы прокуратуры материалам и обращениям.

Процедуры осуществления контроля за соблюдением базовых требований:

- поставщик социальных услуг ежеквартально представляет учредителю отчёт об исполнении плана финансово-хозяйственной деятельности, при необходимости проводится корректировка по отдельным статьям плана;

- специалисты отделов департамента в соответствии с утвержденным планом-графиком проводят выездные проверки продолжительностью до одного рабочего дня, по итогам которых оформляются справки и акты.

Результаты контрольных мероприятий учитываются департаментом при решении вопросов:

- о соответствии результатов деятельности поставщика социальных услуг установленным показателям деятельности и отсутствии выявленных в ходе контрольных мероприятий нарушений;

- о несоответствии результатов деятельности поставщика социальных услуг установленным показателям деятельности и выявленных в ходе контрольных мероприятий нарушениях, а также определении вопросов дальнейшей деятельности поставщика социальных услуг с учётом оценки степени выполнения установленных показателей деятельности;

- о сохранении (увеличении, уменьшении) показателей соглашения о сотрудничестве в реализации системы социальной поддержки населения Ярославской области с главами муниципальных районов области;

- об иных мерах по выявлению причин отклонения фактических значений показателей деятельности от плановых.

Приложение 1

к базовым требованиям к качеству предоставления иной срочной социальной услуги в отделениях торгового обслуживания малообеспеченных граждан 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»

**ИНФОРМАЦИЯ**

**о местах нахождения, режиме работы и контактных телефонах,**

**адресах электронной почты, официальных сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

поставщиков иной срочной социальной услуги в отделениях торгового обслуживания малообеспеченных граждан 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»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование поставщика социальных услуг | Адрес местонахождения | Режим работы | Телефоны, адреса электронной почты, официальные сайты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Муниципальное учреждение Мышкинского муниципального района «Мышкинский комплексный центр социального обслуживания населения»  | 152830, Ярославская область, г. Мышкин,ул. Никольская, д. 5 | понедельник – четверг: с 8.00 до 17.15; пятница: с 8.00 до 16.00; перерыв с 12.00 до 13.00; суббота, воскресенье – выходные дни | тел.: (48544) 2-12-30, 2-80-73;e-mail: mkcson@yandex.ru;www.кцсон-мышкинский.рф |
| 2. | Муниципальное учреждение «Рыбинский комплексный центр социального обслуживания населения» | 152903, Ярославская область, г. Рыбинск,ул. Братьев Орловых, д. 5 | понедельник – четверг: с 8.00 до 17.00; пятница: с 8.00 до 16.00; перерыв с 12.12 до 13.00; суббота, воскресенье – выходные дни | тел.: (4855) 21-48-50, 21-10-85, 21-52-58;e-mail: musocsl@ rybadm.ru;http://rybsoz-sl.ru/ |
| 3. | Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения «Данко»  | 152610, Ярославская область, г. Углич, ул. Победы, д. 14а | понедельник – четверг: с 8.00 до 17.12; пятница: с 8.00 до 16.12; перерыв с 12.00 до 13.00; суббота, воскресенье – выходные дни | тел.: (48532) 5-47-68, 5-49-21, 2-02-52, 5-03-01;e-mail: danko@ socuglich.ru;www.dankouglich.ru |
| 4. | Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Ярославского муниципального района «Золотая осень»  | 150522, Ярославская область,пос. Красные Ткачи,ул. Первомайская, д. 14а | понедельник – пятница: с 8.00 до 15.40; перерыв с 12.00 до 12.30; суббота, воскресенье – выходные дни | тел.: (4852) 94-24-16, 43-82-36, 94-68-01;e-mail: cson97@yandex.ru;http://zolotosen.ru/ |

Приложение 2

к базовым требованиям к качеству предоставления иной срочной социальной услуги в отделениях торгового обслуживания малообеспеченных граждан 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»

**ИНФОРМАЦИЯ**

**о местах нахождения, режиме работы и контактных телефонах,**

**адресах электронной почты, официальных сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

**учредителей поставщиков иной срочной социальной услуги в отделениях торгового обслуживания малообеспеченных граждан 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»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учредителя поставщика социальных услуг | Адрес местонахождения | Телефоны, адреса электронной почты, официальные сайты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | Режим работы |
| 1. | Управление социальной защиты населения и труда администрации Мышкинского муниципального района | 152830, г. Мышкин, пл. Успенская, д. 3 | тел.: (48544) 2-15-48;e-mail: uszn.myshkin. adm@ mail.ru;http://myshkinmr.ru/ | понедельник – четверг: с 8.00 до 17.15; пятница: с 8.00 до 16.00; перерыв с 12.00 до 13.00; суббота, воскресенье – выходные дни |
| 2. | Департамент по социальной защите населения г. Рыбинска | 152903, г. Рыбинск, ул. Крестовая, д. 139 | тел.: (4855) 28-17-62;dszn@rybadm.ru;www.Rybinsk.ru | понедельник, среда: с 8.00 до 17.00; перерыв с 12.12 до 13.00; суббота, воскресенье – выходные дни |
| 3. | Управление социальной политики и труда администрации Угличского муниципального района | 152610, г. Углич, ул. 2-я линия Рыбинского шоссе, д. 1а | тел.: (48532) 2-18-34;e-mail: uso@socuglich.ru | понедельник – четверг: с 8.00 до 17.12; пятница: с 8.00 до 16.12; перерыв с 12.00 до 13.00; суббота, воскресенье – выходные дни |
| 4. | Управление труда и социальной поддержки населения администрации Ярославского муниципального района | 150003, г. Ярославль, ул. Зои Космодемьянской, д. 10а | тел.: (4852) 32-17-42;e-mail: yarsocyr@mail.ru | понедельник – четверг: с 8.30 до 17.30; пятница: с 8.30 до 16.30; перерыв с 12.00 до 12.48; суббота, воскресенье – выходные дни |