УТВЕРЖДАЮ

Исполняющий обязанности
Министра семейной,
демографической политики
и социального благополучия
Ульяновской области

_____Н.С.Исаева
15.05.2020

Руководство
по соблюдению обязательных требований
в сфере социального обслуживания в части организации предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг

I. Введение

Данное руководство по соблюдению обязательных требований в сфере социального обслуживания в части организации предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг (далее - Руководство) разработано с целью предотвращения нарушений законодательства в сфере социального обслуживания поставщиками социальных услуг на территории Ульяновской области и содержит рекомендации по соблюдению обязательных требований, касающихся организации предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг.

II. Основные нормативные правовые акты в сфере социального обслуживания, содержащие обязательные требования

Отношения в сфере социального обслуживания регулируются следующими нормативными правовыми актами:

Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 02.07.1992 № 3185-1 «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при её оказании»;

Федеральным законом от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 18.05.2009 № 423 «Об отдельных вопросах осуществления опеки и попечительства

в отношении несовершеннолетних граждан»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 17.11.2010 № 927 «Об отдельных вопросах осуществления опеки и попечительства в отношении совершеннолетних недееспособных или не полностью дееспособных граждан»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 24.05.2014 № 481 «О деятельности организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, и об устройстве в них детей, оставшихся без попечения родителей»;

приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24.11.2014 № 940н «Об утверждении Правил организации деятельности организаций социального обслуживания, их структурных подразделений»;

постановлением Правительства Ульяновской области от 24.12.2014 № 598-П «О некоторых мерах по организации социального обслуживания населения на территории Ульяновской области»;

постановлением Правительства Ульяновской области от 6.08.2015 № 385-П «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Ульяновской области»;

приказом Министерства семейной, демографической политики и социального благополучия Ульяновской области от 27.08.2019 № 100-п «Об утверждении нормативов штатной численности учреждений социального обслуживания, находящихся в ведении Министерства семейной, демографической политики и социального благополучия Ульяновской области».

III. Рекомендации по соблюдению обязательных требований в части организации предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг

Социальные услуги предоставляются их получателям в форме социального обслуживания на дому, в полустационарной и стационарной формах.

Социальные услуги в форме социального обслуживания на дому предоставляются их получателям организацией социального обслуживания по месту проживания получателя социальных услуг.

Социальные услуги в полустационарной форме предоставляются их получателям организацией социального обслуживания в определённое время суток.

Социальные услуги в стационарной форме предоставляются их получателям при постоянном, временном (на срок, определённый индивидуальной программой) или пятидневном (в неделю) круглосуточном проживании в организации социального обслуживания.

Поставщики социальных услуг в стационарной форме должны

предоставить помещения для предоставления социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-трудовых, социально-правовых услуг, а также услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов.

Важно! При предоставлении социального обслуживания в стационарной форме получателю социальных услуг обеспечиваются:

1) надлежащий уход;

2) безопасные условия проживания и предоставления социальных услуг;

3) соблюдение требований и правил пожарной безопасности;

4) соблюдение требований государственных санитарно-эпидемиологических правил и нормативов.

5) возможность сопровождения получателя социальных услуг при передвижении по территории организации социального обслуживания, а также при пользовании услугами, предоставляемыми такой организацией.

Сопровождение осуществляется работником организации социального обслуживания при перемещении внутри организации, при входе и выходе из организации, при подъеме и спуске с лестницы, при посещении столовой, буфета и в других ситуациях, когда получатель социальных услуг нуждается в таком сопровождении;

6) возможность для самостоятельного передвижения по территории организации социального обслуживания, входа, выхода и перемещения внутри такой организации (в том числе для передвижения в креслах-колясках), для отдыха в сидячем положении, а также доступное размещение оборудования и носителей информации.

Особое значение данный вопрос приобретает для лиц, передвигающихся в креслах-колясках. С целью реализации получателями социальных услуг возможности самостоятельного передвижения по территории организации социального обслуживания помещения организации должны отвечать определённым требованиям, установленным нормами действующего законодательства;

7) дублирование текстовых сообщений голосовыми сообщениями, оснащение организации социального обслуживания знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, ознакомление с их помощью с надписями, знаками и иной текстовой и графической информацией на территории такой организации, а также допуск тифлосурдопереводчика, допуск собак-проводников;

8) дублирование голосовой информации текстовой информацией, надписями и (или) световыми сигналами, информирование о предоставляемых социальных услугах с использованием русского жестового языка (сурдоперевода), допуск сурдопереводчика.

Важно! Поставщики социальных услуг обязаны:

1) предоставлять социальные услуги получателям социальных услуг

в соответствии с индивидуальными программами и условиями договоров, заключённых с получателями социальных услуг или их законными представителями;

2) предоставлять срочные социальные услуги в соответствии со статьёй 21 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

3) предоставлять бесплатно в доступной форме получателям социальных услуг или их законным представителям информацию об их правах и обязанностях, о видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости для получателя социальных услуг либо о возможности получать их бесплатно;

4) использовать информацию о получателях социальных услуг соответствии с установленными законодательством Российской Федерации о персональных данных требованиями о защите персональных данных;

5) своевременно и в полном объёме вносить в информационную базу данных сведения о получателях социальных услуг;

6) осуществлять социальное сопровождение в соответствии со статьёй 22 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

7) обеспечивать получателям социальных услуг содействие в прохождении медико-социальной экспертизы, проводимой в установленном законодательством Российской Федерации порядке федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы;

8) предоставлять получателям социальных услуг возможность пользоваться услугами связи, в том числе сети «Интернет» и услугами почтовой связи, при получении услуг в организациях социального обслуживания;

9) выделять супругам, проживающим в организации социального обслуживания, изолированное жилое помещение для совместного проживания;

10) обеспечивать получателям социальных услуг возможность свободного посещения их законными представителями, адвокатами, нотариусами, представителями общественных и (или) иных организаций, священнослужителями, а также родственниками и другими лицами в дневное и вечернее время;

11) обеспечивать сохранность личных вещей и ценностей получателей социальных услуг.

Важно! Обратить внимание поставщиков социальных услуг на создание условий для социализации, обучения и возможного трудоустройства лиц, страдающих психическими расстройствами.

Важно! Несовершеннолетние, находящиеся под надзором в организациях, оказывающих социальные услуги, получают дошкольное, начальное общее, основное общее, среднее общее образование в близлежащих дошкольных образовательных организациях

и общеобразовательных организациях.

Дети с ограниченными возможностями здоровья в соответствии с рекомендациями психолого-медико-педагогической комиссии обучаются по адаптированным общеобразовательным программам.

Организация для детей-сирот с согласия детей может проводить профессиональное обучение детей по программам профессиональной подготовки по профессиям рабочих и должностям служащих при наличии соответствующей лицензии на указанный вид деятельности.

Организацией для детей-сирот обеспечивается обучение детей по дополнительным общеразвивающим программам, в том числе посещение детьми клубов, секций, кружков, студий и объединений по интересам, действующих в иных организациях, а также участие в конкурсах, олимпиадах, выставках, смотрах и массовых мероприятиях для детей с учётом их возраста и состояния здоровья, физического и психического развития.

В организации для детей-сирот обеспечивается возможность детям иметь индивидуальное пространство для занятий и отдыха, личные вещи в свободном беспрепятственном доступе. Приобретение личных вещей для детей осуществляется по возможности с участием детей.

Организация воспитания детей строится с учётом их индивидуальных особенностей. Режим дня, обеспечивающий рациональное сочетание воспитательной и образовательной деятельности, а также общественно полезного труда и отдыха, составляется с учётом круглосуточного пребывания детей в организации для детей-сирот и учитывает участие детей в проведении массовых досуговых мероприятий, включая личное время, предоставление возможности самостоятельного выбора формы проведения досуга с учётом возраста и интересов детей.

Организация питания детей осуществляется в соответствии с физиологическими нормами, возрастом и состоянием здоровья детей.

Организация для детей-сирот обеспечивает соблюдение установленных государственными санитарно-эпидемиологическими правилами и гигиеническими нормативами (санитарными правилами) санитарно-эпидемиологических требований к обеспечению безопасности и (или) безвредности для детей факторов среды обитания, условий деятельности организаций для детей-сирот, используемых ими территорий, зданий, строений, сооружений, помещений, оборудования и транспортных средств.

Отдых и оздоровление детей в каникулярный период осуществляются в соответствии с планом, утверждаемым руководителем организации для детей-сирот, включающим познавательные, культурно-развлекательные и физкультурно-оздоровительные мероприятия, направленные на интеллектуальное, эмоциональное, духовное, нравственное и физическое развитие детей.

Помощь в социальной адаптации детей в возрасте до 18 лет и лиц в возрасте от 18 лет и старше, подготовке детей к самостоятельной жизни,

в том числе в осуществлении мер по защите их прав и законных интересов, может осуществляться организациями для детей-сирот посредством оказания консультативной, психологической, педагогической, юридической, социальной и иной помощи, содействия в получении образования и трудоустройстве, защите прав и законных интересов, представительства детей в государственных органах и органах местного самоуправления, организациях.

Запрещено! Поставщики социальных услуг при оказании социальных услуг не вправе:

1) ограничивать права, свободы и законные интересы получателей социальных услуг, в том числе при использовании лекарственных препаратов для медицинского применения;

2) применять физическое или психологическое насилие в отношении получателей социальных услуг, допускать их оскорбление, грубое обращение с ними;

3) помещать детей-инвалидов, не страдающих психическими расстройствами, в стационарные организации социального обслуживания, предназначенные для детей-инвалидов, страдающих психическими расстройствами, и наоборот;

4) принуждать детей в организациях для детей-сирот к вступлению в общественные, общественно-политические организации (объединения), движения и партии, религиозные организации (объединения), а также принудительное привлекать детей к деятельности этих организаций, объединений и участию в агитационных кампаниях и политических акциях.

Государственные организации социального обслуживания создают попечительские советы в соответствии с законодательством Российской Федерации. Структура, порядок формирования, срок полномочий, компетенция попечительского совета и порядок принятия им решений определяются уставом организации социального обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Поставщики социальных услуг предоставляют социальные услуги в соответствии с порядком предоставления социальных услуг.

Утверждение порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг относится к полномочиям органов государственной власти субъектов Российской Федерации. Во исполнение указанных полномочий в Ульяновской области утверждены порядки предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Ульяновской области, устанавливающие механизм и условия предоставления населению социального обслуживания, а также требования к деятельности поставщиков социальных услуг, документальному сопровождению процесса предоставления социального обслуживания. Кроме того, утверждены основные требования к объёму, периодичности, качеству предоставления социальных услуг (стандарт социальной услуги).

Важно! Социальные услуги на дому, в полустационарной и стационарной формах оказываются в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в Ульяновской области поставщиками социальных услуг по видам социальных услуг, утверждённых Законом Ульяновской области от 6.11.2014 № 174-ЗО «О регулировании некоторых вопросов в сфере социального обслуживания населения на территории Ульяновской области».

Важно! Объем социальных услуг на дому, в полустационарной и стационарной формах согласовывается с получателем социальных услуг, однако не должен превышать максимального объёма, рекомендуемого индивидуальной программой предоставления социальных услуг.

Поставщик социальных услуг вправе предоставлять получателям социальных услуг по их желанию, выраженному в письменной или электронной форме, за плату дополнительные социальные услуги, перечень и объем которых определяются материально-техническими и кадровыми возможностями поставщика социальных услуг.

Важно! Плата за предоставление социальных услуг производится в соответствии с договором. Поставщикам социальных услуг при определении условий платы за оказание социальных услуг (бесплатно, за плату или частичную плату) необходимо руководствоваться нормами действующего законодательства.

Виды, периодичность предоставления социального обслуживания на дому, в полустационарной и стационарной формах определяются с учётом индивидуальной потребности получателя социальных услуг.

Социальное обслуживание производится поставщиком социальных услуг через своих представителей из числа персонала в объёмах и сроки, согласованные поставщиком социальных услуг и получателем социальных услуг с учётом действующих нормативных правовых актов.

Поставщик социальных услуг закрепляет за получателем социальных услуг своего представителя из числа персонала, непосредственно осуществляющего предоставление социального обслуживания, и имеет право производить его замену.

Запрещено! Поставщику социальных услуг передавать исполнение обязательств по договору третьим лицам.

Важно! Основные сведения об оказанных социальных услугах фиксируются в акте сдачи-приёмки оказанных услуг, составляемом в двух экземплярах, один из которых, подписанный получателем социальных услуг, хранится у поставщика социальных услуг.

По инициативе поставщика социальных услуг и/или получателя социальных услуг предоставление социального обслуживания прекращается по основаниям, предусмотренным действующим законодательством, в заявительном порядке при условии возмещения получателем поставщику фактически понесённых расходов.

Важно! Поставщики социальных услуг осуществляют внутренний

контроль качества обслуживания по показателям, установленным действующим законодательством.

Степень удовлетворённости получателей социальных услуг качеством обслуживания выявляется посредством их опроса в письменной форме (анкетируется не менее 30% получателей социальных услуг).

Важно! Сравнение оценок качества обслуживания получателей социальных услуг и поставщика социальных услуг проводится постоянно с целью корректирующих действий и определения соответствия деятельности поставщика социальных услуг потребностям и запросам получателей социальных услуг.

IV. Ответственность за нарушение обязательных требований в части организации предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг

В соответствии со статьей 17 Федерального закона от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» в случае выявления при проведении проверки поставщиков социальных услуг нарушений обязательных требований должностные лица министерства обязаны выдать предписание об устранении выявленных нарушений и принять меры по контролю за устранением выявленных нарушений, их предупреждению, предотвращению возможного причинения вреда жизни, здоровью граждан.

Неисполнение предписания в установленный срок влечёт ответственность, предусмотренную частью 1 статьи 19.5 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях (далее – КоАП РФ).

Кроме того, статьёй 19.4.1 КоАП РФ предусмотрена ответственность за воспрепятствование законной деятельности должностного лица органа государственного контроля (надзора), должностного лица организации, уполномоченной в соответствии с федеральными законами на осуществление государственного надзора, должностного лица органа муниципального контроля.

Статьёй 9.13 КоАП РФ установлена административная ответственность за уклонение от исполнения требований к обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и предоставляемых услуг.