УТВЕРЖДАЮ

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Н.С.Исаева

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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.