Приложение

к приказу комитета по социальной защите населения Ленинградской области

от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_\_\_

[Руководство](#P33)

по соблюдению обязательных требований при осуществлении регионального государственного контроля (надзора) в сфере социального обслуживания Ленинградской области

**I. Введение**

Особенность социального обслуживания заключается в том, что социальные услуги оказываются лицам, которые, как правило, не в состоянии самостоятельно улучшить условия жизнедеятельности в силу различных обстоятельств (состояние здоровья, отсутствие работы и средств к существованию, многодетность, пожилой возраст и т.д.), и направлены не просто на улучшение уровня жизнедеятельности, а на устранение тех условий, которые значительно ухудшают или могут в ближайшее время ухудшить условия жизнедеятельности гражданина.

Социальное обслуживание должно основываться на соблюдении прав человека и уважении достоинства личности, носить гуманный характер и не допускать унижения чести и достоинства человека.

Поставщики социальных услуг обязаны исполнять порядок предоставления социальных услуг, условия заключенного договора о предоставлении социальных услуг и проявлять уважительное отношение, корректность и внимательность в отношении получателя социальных услуг.

Руководство по соблюдению обязательных требований в сфере социального обслуживания в Ленинградской области (далее – Руководство) разработано комитетом по социальной защите населения Ленинградской области с целью предотвращения нарушений законодательства в сфере социального обслуживания в Ленинградской области и содержит рекомендации по соблюдению обязательных требований, касающихся ведения документации поставщиками социальных услуг, размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг, в том числе на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», порядка организации деятельности поставщиков социальных услуг, а также организации предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг.

**II. Основные понятия, используемые в Руководстве**

Для целей настоящего Руководства используются понятия и термины в значениях, определенных законодательством Российской Федерации и законодательством Ленинградской области о социальном обслуживании граждан

и о социальной защите инвалидов.

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

# Перечень нормативных правовых актов, содержащих обязательные требования, соблюдение которых является предметом регионального государственного контроля (надзора) в сфере социального обслуживания в Ленинградской области, утвержден приказом комитета по социальной защите населения Ленинградской области от 16.03.2018 № 7 «Об утверждении Перечня нормативных правовых актов, содержащих обязательные требования, соблюдение которых оценивается при проведении мероприятий по контролю при осуществлении регионального государственного контроля (надзора) в сфере социального обслуживания комитетом по социальной защите населения Ленинградской области и Порядка ведения Перечня нормативных правовых актов, содержащих обязательные требования, соблюдение которых оценивается при проведении мероприятий по контролю при осуществлении комитетом по социальной защите населения Ленинградской области регионального государственного контроля (надзора) в сфере социального обслуживания».

**IV. Рекомендации по соблюдению обязательных требований в части ведения документации поставщиками социальных услуг**

Основная документация поставщиков социальных услуг включает в себя:

1) устав;

2) положения об отделениях;

3) штатное расписание с указанием наименования должностей персонала и его численности;

4) правила, инструкции, методики, в том числе:

- правила внутреннего трудового распорядка должны определять режим работы учреждения, порядок действия его структурных подразделений и их взаимодействия между собой при оказании социальных услуг;

- правила внутреннего распорядка должны определять права и обязанности получателей социальных услуг, характер их взаимоотношений с обслуживающим персоналом и между собой, степень ответственности за возможные нарушения режима учреждения;

-должностные инструкции специалистов, устанавливающие их обязанности, права, ответственность за оказываемые социальные услуги, требования к образованию, квалификации, профессиональной подготовке, деловым и моральным качествам, к соблюдению принципов гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности по отношению к обслуживаемым гражданам, необходимости проявлять к ним максимальную чуткость, вежливость, выдержку, предусмотрительность, учитывать их физическое и психическое состояние, а также требования этики взаимоотношений с клиентами и их социальным окружением;

5) документацию на специальное и табельное техническое оснащение (оборудование, аппаратуру и приборы).

Документация (паспорта, технические описания, инструкции по эксплуатации, формуляры и др.) на имеющееся специальное и табельное техническое оснащение (оборудование, аппаратуру и приборы) предназначена для обеспечения грамотной и эффективной эксплуатации, обслуживания, поддержания в работоспособном состоянии, своевременного выявления и устранения неисправностей, ремонта и замены;

6) документы, связанные с социальным обслуживанием (оказанием социальных услуг получателям социальных услуг): заявления о предоставлении социальных услуг, договоры о предоставлении социальных услуг (далее - договор), индивидуальная программа предоставлении социальных услуг (далее - ИППСУ), акты о предоставлении социальных услуг;

7) документы, подтверждающие деятельность поставщика социальных услуг по созданию условий для беспрепятственного доступа инвалидов к объекту социальной инфраструктуры, в котором предоставляется социальное обслуживание, и к предоставляемым услугам:

- паспорт доступности объекта социальной инфраструктуры.

Социальные услуги предоставляются гражданину на основании договора о предоставлении социальных услуг, заключаемого между поставщиком социальных услуг и гражданином или его законным представителем, в течение суток с даты представления ИППСУ.

Существенными условиями договора о предоставлении социальных услуг являются положения, определенные ИППСУ, а также стоимость социальных услуг в случае, если они предоставляются за плату или частичную плату. Отношения, связанные с исполнением договора о предоставлении социальных услуг, регулируются в соответствии с законодательством Российской Федерации и Ленинградской области.

Состав документации конкретного поставщика социальных услуг может быть уточнен в зависимости от типа организации социального обслуживания, специфики обслуживаемых категорий населения, характера предоставляемых услуг.

**V. Рекомендации по соблюдению обязательных требований в части размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на информационных стендах в помещениях поставщиков социальных услуг, в средствах массовой информации, в сети «Интернет», в том числе на официальном сайте организации социального обслуживания**

Поставщики социальных услуг обеспечивают открытость и доступность информации:

а) о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при наличии), режиме и графике работы, контактных телефонах и адресах электронной почты;

б) о структуре и органах управления организации социального обслуживания, в том числе:

наименование структурных подразделений (органов управления) (при наличии);

фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений, положения о структурных подразделениях (при наличии);

 места нахождения обособленных структурных подразделений;

адреса официальных сайтов структурных подразделений в сети «Интернет» (при наличии);

адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии);

в) о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов организации социального обслуживания (при наличии);

г) о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);

д) о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (о наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе библиотек, объектов спорта, наличии средств обучения и воспитания, об условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет»);

е) о перечне предоставляемых социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания;

ж) о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания с приложением образцов договоров о предоставлении социальных услуг бесплатно и за плату;

з) о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания;

и) о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет средств физических и (или) юридических лиц;

к) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за счет средств физических и (или) юридических лиц;

л) об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и объеме предоставляемых социальных услуг за счет средств физических и (или) юридических лиц;

м) о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов);

н) о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности);

о) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, о правилах внутреннего трудового распорядка и коллективном договоре (с приложением электронного образа документов);

п) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и об отчетах об исполнении таких предписаний;

р) о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания;

с) иную информацию, которая размещается, опубликовывается по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

 *Указанная информация подлежит размещению на официальном сайте поставщика социальных услуг и обновлению в течение 10 рабочих дней со дня ее создания, получения или внесения соответствующих изменений.*

Пользователю официального сайта предоставляется наглядная информация о структуре официального сайта, включающая в себя ссылку на федеральную государственную информационную систему "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", информацию о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, ссылку на официальные сайты органа государственной власти субъекта Российской Федерации, уполномоченного на осуществление предусмотренных Федеральным законом "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" полномочий в сфере социального обслуживания на территории субъекта Российской Федерации, организаций, которые находятся в ведении указанного уполномоченного органа государственной власти субъекта Российской Федерации и которым в соответствии с Федеральным законом "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" предоставлены полномочия на признание граждан нуждающимися в социальном обслуживании и составление индивидуальной программы предоставления социальных услуг на территориях одного или нескольких муниципальных образований, и Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации.

Информация размещается на официальном сайте в текстовой и (или) табличной формах, а также в форме электронного образа копий документов. При размещении информации на официальном сайте и ее обновлении обеспечивается соблюдение требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

Информация на официальном сайте размещается на русском языке.

Размещенные на официальном сайте сведения должны быть доступны пользователям для ознакомления круглосуточно без взимания платы и иных ограничений.

**VI. Рекомендации по соблюдению обязательных требований в части порядка организации деятельности поставщиков социальных услуг**

Поставщики социальных услуг обязаны:

1) предоставлять социальные услуги получателям социальных услуг в соответствии с ИППСУ и условиями договоров, заключенных с получателями социальных услуг или их законными представителями;

2) предоставлять срочные социальные услуги в соответствии со статьей 21 Федерального закона от 28.12.2013г. №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 в соответствии с установленными законодательством Российской Федерации о персональных данных требованиями о защите персональных данных;

5) предоставлять комитету по социальной защите населения Ленинградской области информацию для формирования регистра получателей социальных услуг;

6) осуществлять социальное сопровождение в соответствии со статьей 22 Федерального закона от 28.12.2013г. №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 и Ленинградской области 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.

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.

При предоставлении социального обслуживания, в том числе в стационарной форме социального обслуживания, получателю социальных услуг обеспечиваются:

1) надлежащий уход;

2) безопасные условия проживания и предоставления социальных услуг;

3) соблюдение требований и правил пожарной безопасности и антитеррористической защищенности;

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

Санитарно-эпидемиологические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию, санитарно-гигиеническому и противоэпидемическому режиму работы организаций социального обслуживания в стационарной и полустационарной формах, предназначенных для оказания социальных услуг лицам пожилого возраста, лицам с ограниченными возможностями здоровья и инвалидам, установлены Постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 27.05.2016 N 69 "Об утверждении СП 2.1.2.3358-16 "Санитарно-эпидемиологические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию, санитарно-гигиеническому и противоэпидемическому режиму работы организаций социального обслуживания".

Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, установлены Постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 09.02.2015 N 8 "Об утверждении СанПиН 2.4.3259-15 "Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей".

Должности специалистов в стационарных организациях социального обслуживания замещают лица, осуществляющие свою деятельность на профессиональной основе и соответствующие квалификационным требованиям, предъявляемым к таким должностям.

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

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

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

Социальные услуги в полустационарной форме предоставляются получателям социальных услуг организацией социального обслуживания в определенное время суток.

Социальные услуги в стационарной форме социального обслуживания предоставляются поставщиками социальных услуг их получателям при постоянном, временном или пятидневном (в неделю) круглосуточном проживании.

Получатели социальных услуг в стационарной форме обеспечиваются жилыми помещениями, а также помещениями для предоставления всех видов социальных услуг, предусмотренных пунктами 1 - 7 статьи 20 Федерального закона от 28.12.2013г. №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

Таким образом, 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.

При предоставлении социальных услуг в стационарной форме или в полустационарной форме поставщиками социальных услуг должны быть обеспечены:

1) 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;

2) 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.

С целью реализации получателями социальных услуг возможности самостоятельного передвижения по территории организации социального обслуживания помещения организации должны отвечать требованиям Федерального закона от 24.11.1995г. №181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации":

-для инвалидов, передвигающихся на кресле-коляске, необходимы достаточная ширина коридоров, дверных проемов, места для разворота коляски, отсутствие порогов и иных резких перепадов высоты. Места, где такие перепады имеются, должны быть оборудованы пандусами, подъемниками, передвижение с этажа на этаж должно осуществляться при помощи специально оборудованных лифтов, подъемников;

-для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата, но передвигающихся без кресла-коляски, большое значение имеет уклон лестницы, определенная высота перил, не скользкое покрытие пола;

-для лиц с нарушением зрения (слепых и слабовидящих) ступени лестницы должны иметь контрастное выделение краев, коридоры и лестницы должны иметь ограничительные бортики и т.д. Санитарные комнаты оборудуются поручнями и иными специальными приспособлениями - автоматическим спуском воды, сенсорными смесителями и сушилками для рук. Вся необходимая информация размещается на расстоянии, с которого она может быть наиболее эффективно визуально воспринята, оборудование располагается в зоне досягаемости для лиц, перемещающихся в креслах-колясках.

При размещении и выборе характера исполнения элементов информационного обеспечения должны быть учтены углы поля наблюдения, удобные для восприятия визуальной информации; ясное начертание и контрастность, а при необходимости - рельефность изображения; зоны досягаемости для тактильной трости; исключение помех восприятию звуковой и визуальной информации: бликование указателей и знаков, слепящее освещение, совмещение зон действия различных акустических источников, акустическая тень и т.п.

3) 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;

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

Поставщики социальных услуг предоставляют социальные услуги в соответствии с Порядком предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Ленинградской области, утвержденным Постановлением Правительства Ленинградской области от 22.12.2017г. № 606 "Об утверждении порядков предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Ленинградской области ".

Порядок предоставления социальной услуги устанавливается по формам социального обслуживания, видам социальных услуг и включает в себя:

1. Наименование и стандарты социальных услуг.
2. Правила предоставления социальных услуг в стационарной форме бесплатно либо за плату или частичную плату.
3. Требования к деятельности поставщика социальных услуг в стационарной форме в сфере социального обслуживания.
4. Перечень документов, необходимых для предоставления социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания, с указанием документов и информации, которые должен представить получатель социальных услуг, и документов, которые подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия или представляются получателем социальных услуг по собственной инициативе.

Стандарт социальной услуги в свою очередь включает в себя:

1.Наименование социальной услуги.

2. Описание социальной услуги, в том числе объем социальной услуги.

3. Сроки предоставления социальной услуги.

4. Подушевой норматив финансирования социальной услуги.

5. Условия предоставления социальной услуги.

6. Показатели качества и оценка результатов предоставления социальной услуги.

**VIII. Ответственность за нарушение обязательных требований в сфере социального обслуживания**

В соответствии со статьей 17 Федерального закона от 26 декабря 2008 года № [294-ФЗ](http://rulaws.ru/laws/Federalnyy-zakon-ot-26.12.2008-N-294-FZ/) «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 в сфере социального обслуживания должностные лица комитета по социальной защите населения Ленинградской области обязаны выдать предписание об устранении выявленных нарушений.

Неисполнение предписания в установленный срок влечет ответственность, предусмотренную частью 1 статьи [19.5 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях](http://rulaws.ru/koap/Razdel-II/Glava-19/Statya-19.5/).

В соответствии со статьей 16 Федерального закона от 24 ноября 1995 года №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» поставщики социальных услуг за уклонение от исполнения предусмотренных настоящим Федеральным законом, другими федеральными законами и иными нормативными правовыми актами требований к созданию условий инвалидам для беспрепятственного доступа к объектам инженерной, транспортной и социальной инфраструктур, несут административную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Уклонение от исполнения требований к обеспечению условий для доступа инвалидов к объектам инженерной, транспортной и социальной инфраструктур влечет к наложению административного штрафа, предусмотренного частью 1 статьи 9.13 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.