

# АДМИНИСТРАЦИЯ ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

## Комитет по социальной защите населения Ленинградской области

### ПРИКАЗ

17 июня 2020

№ 18

Санкт-Петербург

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

В соответствии с пунктом 2 части 2 статьи 8.2 Федерального закона от 26 декабря 2008 года N 294-ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля" п р и к а з ы в а ю :

1. Утвердить руководство по соблюдению обязательных требований при осуществлении регионального государственного контроля (надзора) в сфере социального обслуживания Ленинградской области согласно приложению.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Первый заместитель председателя  
комитета по социальной защите  
населения Ленинградской области

 В.А. Александрова

Приложение  
к приказу комитета по социальной  
защите населения Ленинградской  
области  
от « 17 » июня 2020 г. № 18

Руководство  
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.

Настоящее Руководство содержит обязательные требования в сфере социального обслуживания для юридических лиц и индивидуальных

предпринимателей - поставщиков социальных услуг, включенных в Реестр поставщиков социальных услуг в Ленинградской области (далее - поставщики социальных услуг, организации социального обслуживания).

## **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 (за исключением индивидуальных предпринимателей);
- 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 техническое оснащение (оборудование, аппаратуру и приборы).

Документация (паспорта, технические описания, инструкции по эксплуатации, формуляры и др.) на имеющееся 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;

б) 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 предоставления 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.

**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 следующей информации на своих официальных сайтах:

- 1) о дате государственной регистрации в качестве поставщика социальных услуг с указанием числа, месяца и года регистрации;
- 2) об учредителе (учредителях) поставщика социальных услуг - организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;
- 3) о месте нахождения поставщика социальных услуг, его филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда;
- 4) о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед;
- 5) о контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположен поставщик социальных услуг, и об адресах электронной почты;
- 6) о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты;
- 7) о структуре и об органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания;
- 8) о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");
- 9) о форме социального обслуживания, в которой поставщик социальных услуг предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому);
- 10) о видах социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги);
- 11) о порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг; о порядке и

условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно;

12) 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 плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

13) 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 плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

14) об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

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

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

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

18) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;

19) об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Организации социального обслуживания также размещают на своем официальном сайте информацию о проведении независимой оценки качества оказания ими социальных услуг.

*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 официальный сайт комитета по социальной защите населения Ленинградской области, ЛОГКУ «Центр социальной защиты населения».

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.

Порядок размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержание указанной информации и форму ее предоставления) утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации 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)".

Правила размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети Интернет утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 "Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети Интернет".

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

Поставщики социальных услуг обязаны:

1) осуществлять свою деятельность в соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», другими федеральными законами, областным законом Ленинградской области от 30.10.2014 № 72-оз «О социальном обслуживании граждан в Ленинградской области», иными нормативными правовыми актами Ленинградской области;

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

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

4) 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;

5) использовать информацию о получателях социальных услуг в соответствии с установленным законодательством Российской Федерации о персональных данных требованиями о защите персональных данных;

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

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

8) 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;

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

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

11) 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;

12) обеспечивать сохранность личных вещей и ценностей получателей социальных услуг;

13) исполнять иные обязанности, связанные с реализацией прав получателей социальных услуг на социальное обслуживание.

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.



Правила организации деятельности организаций социального обслуживания, их структурных подразделений утверждены приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24.11.2014 № 940н "Об утверждении Правил организации деятельности организаций социального обслуживания, их структурных подразделений".

## **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.

Поставщики социальных услуг предоставляют социальные услуги в соответствии с Порядками предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Ленинградской области, утвержденными постановлением Правительства Ленинградской области от 22.12.2017 № 606 "Об утверждении порядков предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Ленинградской области".

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 28.12.2013 №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

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 статьи 15 Федерального закона от 24.11.1995 №181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" и статьи 19 Федерального закона от 28.12.2013 №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан 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, должны быть установлены тактильные указатели, в том числе направления движения, информационные указатели, отсутствовать преграды на пути движения (стеклянные двери без контрастного обозначения), должна быть обеспечена возможность получения помощи на объекте социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации;

Санитарные комнаты оборудуются поручнями, держателями и тактильными указателями, а также специальной кнопкой вызова помощи с персоналом, в случаях возникновения экстренной ситуации. Вся необходимая информация размещается на расстоянии, с которого она может быть наиболее эффективно визуалью 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;

5) наличие понятной для усвоения информации в организации социального обслуживания, возможности получения помощи для получения информации и ориентации (для инвалидов с нарушением умственного развития).

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

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 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 административную ответственность, предусмотренную частью 1 статьи 19.5 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

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 привлечение к административной ответственности, предусмотренной статьей 9.13 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

Непринятие по постановлению (представлению) комитета, рассмотревшего дело об административном правонарушении, предусмотренном статьей 9.13 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, мер по устранению причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения, влечет административную ответственность, предусмотренную статьей 19.6 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

Непредставление или несвоевременное представление в комитет в рамках осуществления регионального государственного контроля (надзора) в сфере социального обслуживания сведений (информации), представление которых предусмотрено законом и необходимо для осуществления комитетом его

законной деятельности, либо представление в комитет таких сведений (информации) в неполном объеме или в искаженном виде влечет административную ответственность, предусмотренную статьей 19.7 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.