

УТВЕРЖДАЮ

Начальник Департамента по вопросам
семьи и детей Томской области

М.А.Шапарева

14 октября 2020 год

Руководство по соблюдению обязательных требований для поставщиков социальных услуг, предоставляющих социальные услуги получателям социальных услуг из числа несовершеннолетних граждан

I. Введение

Социальные услуги оказываются несовершеннолетним гражданам, родители (законные представители) которых не в состоянии самостоятельно улучшить условия их жизнедеятельности в силу различных обстоятельств (состояние здоровья, отсутствие работы и средств к существованию, многодетность и другое). Социальные услуги направлены как на улучшение уровня жизнедеятельности, так и на устранение тех условий, которые значительно ухудшают или могут в ближайшее время ухудшить условия жизнедеятельности несовершеннолетнего гражданина.

Социальное обслуживание основывается 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 получателям социальных услуг из числа несовершеннолетних граждан, утвержденный приказом Департамента по вопросам семьи и детей Томской области от 31.10.2014 № 297-п «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг получателям социальных услуг из числа несовершеннолетних граждан», условия заключенного договора о предоставлении социальных услуг и проявлять уважительное отношение, корректность и внимательность в отношении получателя социальных услуг.

Данное Руководство разработано Департаментом по вопросам семьи и детей Томской области с целью предотвращения нарушений законодательства в сфере социального обслуживания в отношении несовершеннолетних граждан 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 несовершеннолетним гражданам поставщиками социальных услуг.

II. Основные понятия, используемые в данном Руководстве

Для целей настоящего Руководства используются следующие основные понятия:

- 1) социальное обслуживание несовершеннолетних граждан (далее - социальное обслуживание) - деятельность по предоставлению социальных услуг несовершеннолетним гражданам;
- 2) социальная услуга - действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, несовершеннолетнему гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности;
- 3) получатель социальных услуг - несовершеннолетний гражданин, который признан нуждающимся в социальном обслуживании и которому предоставляются социальная услуга или социальные услуги;

4) поставщик социальных услуг - юридическое лицо независимо от его организационно-правовой формы и (или) индивидуальный предприниматель, осуществляющий социальное обслуживание несовершеннолетних граждан;

5) стандарт социальной услуги - основные требования к объему, периодичности и качеству предоставления социальной услуги получателю социальной услуги, установленные по видам социальных услуг.

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

Основными нормативными правовыми актами Российской Федерации в сфере социального обслуживания, содержащим обязательные требования, являются Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» и Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

Поставщики социальных услуг также руководствуются в своей деятельности нормативными правовыми актами Томской области в сфере социального обслуживания:

- закон Томской области от 8 октября 2014 года № 127-ОЗ «Об организации социального обслуживания граждан в Томской области»;

- постановление Администрации Томской области от 30.10.2014 № 409а «Об установлении порядка утверждения тарифов на социальные услуги на основании подушевых нормативов финансирования социальных услуг»;

- приказ Департамента по вопросам семьи и детей Томской области от 31.10.2014 № 297-п «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг получателям социальных услуг из числа несовершеннолетних граждан»;

- приказ Департамента по вопросам семьи и детей Томской области от 31.10.2014 № 295-п «Об утверждении нормативов обеспечения мягким инвентарем получателей социальных услуг из числа несовершеннолетних граждан, являющихся воспитанниками областных государственных учреждений социального обслуживания, подведомственных Департаменту по вопросам семьи и детей Томской области»;

- приказ Департамента по вопросам семьи и детей Томской области от 31.10.2014 № 296-п «Об утверждении норм питания получателей социальных услуг из числа несовершеннолетних граждан, являющихся воспитанниками областных государственных учреждений социального обслуживания, подведомственных Департаменту по вопросам семьи и детей Томской области»;

- приказ Департамента по вопросам семьи и детей Томской области от 18.12.2017 № 377-п «Об утверждении порядка согласования Департаментом по вопросам семьи и детей Томской области тарифов на социальные услуги».

Департаментом по вопросам семьи и детей Томской области разработан и размещен на официальном сайте Перечень правовых актов и их отдельных частей (положений), содержащих обязательные требования, соблюдение которых оценивается при проведении мероприятий по осуществлению регионального государственного контроля (надзора) в сфере социального обслуживания в отношении несовершеннолетних граждан, и порядка его ведения, утвержденный распоряжением Департамента по вопросам семьи и детей Томской области от 19.01.2019 № 24-р.

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 о структурных подразделениях;

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

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

- правила поведения получателей социальных услуг определяют их права и обязанности, характер их взаимоотношений с сотрудниками и между собой, степень ответственности за возможные нарушения режима работы учреждения;

- должностные инструкции специалистов, устанавливающие их обязанности, права, ответственность за оказываемые социальные услуги, требования к образованию, квалификации, профессиональной подготовке, деловым качествам;

5) кодекс этики, устанавливающий соблюдение принципов гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности по отношению к обслуживаемым несовершеннолетним гражданам, необходимости проявлять к ним максимальную чуткость, вежливость, выдержку, предусмотрительность, учитывать их физическое и психическое состояние, а также требования этики взаимоотношений с получателями социальных услуг и их социальным окружением;

6) документацию на техническое оснащение (оборудование, аппаратуру и приборы и др.).

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

7) личные дела получателей социальных услуг (формируются в соответствии с Приказом Департамента по вопросам семьи и детей Томской области от 31.10.2014 № 297-п «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг получателям социальных услуг из числа несовершеннолетних граждан»).

Индивидуальная программа является документом, в котором указаны форма социального обслуживания, виды, объем, периодичность, условия, сроки предоставления социальных услуг, перечень рекомендуемых поставщиков социальных услуг, а также мероприятия по социальному сопровождению, осуществляемые в соответствии со статьей 22 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ.

Социальные услуги предоставляются несовершеннолетнему гражданину на основании договора о предоставлении социальных услуг, заключаемого между поставщиком социальных услуг и его законным представителем, в течение суток с даты представления индивидуальной программы поставщику социальных услуг.

Существенными условиями договора о предоставлении социальных услуг являются положения, определенные индивидуальной программой, 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.

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 учреждения, 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, публикуется 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.

При размещении информации на официальном сайте и ее обновлении обеспечивается соблюдение требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

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 индивидуальными программами 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 декабря 2013 г. N 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 Департаменту по вопросам семьи и детей Томской области информацию для формирования регистра получателей социальных услуг;
- 6) осуществлять социальное сопровождение в соответствии со статьей 22 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 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 несовершеннолетних;
- 9) 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 согласно графику посещения, утвержденному в организации социального обслуживания;
- 10) 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.

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;

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

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

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 несовершеннолетних в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

Социальные услуги предоставляются их получателям в форме социального обслуживания в полустационарной форме или в стационарной форме.

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

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

Получатели социальных услуг в стационарной форме обеспечиваются жилыми помещениями, а также помещениями для предоставления всех видов социальных услуг, предусмотренных пунктами статьи 20 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 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 полустационарной форме или в стационарной 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.

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 определенным требованиям. Так, 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 и т.д. Вся необходимая информация размещается на расстоянии, с которого она может быть наиболее эффективно визуальнo воспринята, оборудование располагается в зоне досягаемости для лиц, перемещающихся в креслах-колясках, и т.д. 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, утвержденным Приказом Департамента по вопросам семьи и детей Томской области от 31.10.2014 № 297-п «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг получателям социальных услуг из числа несовершеннолетних граждан».

Данным Порядком предоставления социальных услуг установлены:

- 1) наименования социальных услуг;
- 2) стандарты социальных услуг;
- 3) правила предоставления социальных услуг;
- 4) перечень документов, необходимых для предоставления социальной услуги, с указанием документов и информации, которые должен представить получатель социальной услуги, и документов, которые подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия или представляются получателем социальной услуги по собственной инициативе.

Стандарт социальной услуги в свою очередь включает в себя:

- 1) описание социальной услуги, в том числе ее объем;
- 2) сроки предоставления социальной услуги;
- 3) показатели качества и оценку результатов предоставления социальной услуги;
- 4) условия предоставления социальной услуги, в том числе условия доступности предоставления социальной услуги для инвалидов и других лиц с учетом ограничений их жизнедеятельности.

VIII. Ответственность за нарушение обязательных требований в сфере социального обслуживания

В соответствии со статьей 17 Федерального закона от 26 декабря 2008 года № 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 Федеральной службы по труду и занятости 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.