

УТВЕРЖДАЮ

Министр
социальной защиты
Хабаровского края

А.О. Дорофеев

" 25 " апреля 2022 г.

РУКОВОДСТВО

по соблюдению обязательных требований законодательства
в сфере социального обслуживания граждан в Хабаровском крае

1. Введение

Руководство по соблюдению обязательных требований законодательства в сфере социального обслуживания граждан в Хабаровском крае (далее – Руководство) разработано министерством социальной защиты Хабаровского края (далее – министерство) с целью оказания поставщикам социальных услуг из числа негосударственных (коммерческих и некоммерческих) организаций социального обслуживания и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих социальное обслуживание (далее – поставщики социальных услуг), информационно-методической поддержки в вопросах соблюдения обязательных требований, установленных законодательством Российской Федерации в сфере социального обслуживания.

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 содержит рекомендации, разъяснение положений по ведению документации поставщиками социальных услуг, размещению и обновлению 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.

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

Основным нормативным правовым актом Российской Федерации в сфере социального обслуживания, содержащим обязательные требования, является Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации".

Оценка соблюдения обязательных требований к обеспечению доступности для инвалидов предоставляемых социальных услуг осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" и приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 июля 2015 г. № 527н "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи".

Поставщики социальных услуг обязаны соблюдать обязательные требования, установленные:

- постановлением Правительства Российской Федерации от 24 ноября 2014 г. № 1239 "Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17 ноября 2014 г. № 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)";

- приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24 ноября 2014 г. № 940н "Об утверждении Правил организации деятельности организаций социального обслуживания, их структурных подразделений", в части порядка организации деятельности, рекомендуемых нормативов штатной численности и перечня необходимого оборудования для оснащения организаций социального обслуживания (их структурных подразделений), оказывающих социальные услуги в стационарной форме социального обслуживания.

Поставщики социальных услуг руководствуются Правилами, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18 октября 2014 г. № 1075 в части определения среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно.

Перечень нормативных правовых актов, содержащих обязательные требования, соблюдение которых является предметом регионального государственного контроля (надзора) в сфере социального обслуживания граждан в Хабаровском крае, утвержден приказом министерства социальной защиты Хабаровского края от 3 марта 2021 г. № 37-П и размещен на официальном сайте министерства социальной защиты Хабаровского края в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

3. Обязательные требования в части ведения документации поставщиками социальных услуг

Основная документация поставщиков социальных услуг включает в себя:

- 1) Устав или иной учредительный документ (для юридических лиц);

2) положения о структурных подразделениях (при их наличии);
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 организации, порядок действия его структурных подразделений и их взаимодействия между собой при оказании социальных услуг;

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

- 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) 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 в организации, в том числе:

- личные дела получателей социальных услуг.

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 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.

Состав документации конкретного поставщика социальных услуг

может быть уточнен в зависимости от типа организации социального обслуживания, специфики обслуживаемых категорий населения, характера предоставляемых услуг.

4. Обязательные требования в части размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг

Согласно статье 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" поставщики социальных услуг обеспечивают открытость и доступность информации:

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

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

- о наименовании структурных подразделений (органов управления) (при наличии);

- о фамилии, имени, отчестве и должности руководителей структурных подразделений, положения о структурных подразделениях (при наличии); места нахождения обособленных структурных подразделений;

- об адресе официальных сайтов структурных подразделений в сети "Интернет" (при наличии);

- об адресе электронной почты структурных подразделений (при наличии);

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

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

5) 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");

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

7) 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;

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

9) 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;

10) 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;

11) об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджета Хабаровского края и объеме предоставляемых социальных услуг за счет средств физических и (или) юридических лиц;

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

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

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

15) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль (надзор), и об отчетах об исполнении таких предписаний;

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

17) 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.

Пользователю официального сайта должна предоставляться наглядная информация о структуре сайта, включающая в себя ссылку на официальный сайт министерства социальной защиты Хабаровского края (www.mszn.khabkrai.ru) и официальный сайт 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.

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 ноября 2014 г. № 886н.

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 ноября 2014 г. № 1239.

5. Обязательные требования 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. № 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 получить 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 министерству социальной защиты Хабаровского края информацию для формирования регистра получателей социальных услуг и реестра поставщиков социальных услуг Хабаровского края;

6) осуществлять социальное сопровождение в соответствии со статьей 22 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 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, отдельное 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;

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.

Правила организации деятельности организаций социального обслуживания, их структурных подразделений утверждены приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24 ноября 2014 г. № 940н.

6. Обязательные требования в части организации предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг

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

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 декабря 2013 г. № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации".

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.

Для лиц, передвигающихся в креслах-колясках, данный вопрос приобретает особое значение. С целью реализации получателями социальных услуг возможности самостоятельного передвижения по территории организации социального обслуживания помещения организации должны отвечать требованиям статьи 15 Федерального закона № 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации", статьи 19 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" и приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 июля 2015 г. № 527н "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи".

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.

В случаях, если существующие объекты социальной, инженерной и транспортной инфраструктур невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, собственники этих объектов до их реконструкции или капитального ремонта должны принимать согласованные с одним из общественных объединений инвалидов, осуществляющих свою деятельность на территории поселения, муниципального района, городского округа, меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги либо, когда это возможно, обеспечить предоставление необходимых услуг по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

Организация, предоставляющая услуги населению, обязана обеспечить максимально возможную архитектурно-планировочную доступность объекта (здания и территории) и доступность предоставляемых услуг инвалидам независимо от профиля заболевания.

Для лиц с нарушением зрения (слепых и слабовидящих) ступени лестницы должны иметь контрастное выделение краев, коридоры и лестницы должны иметь ограничительные бортики. 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 визуальнo 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;

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.

7. Ответственность за нарушение обязательных требований в сфере социального обслуживания

По результатам контрольных (надзорных) мероприятий должностные лица министерства принимают решения в соответствии со статьей 90 Федерального закона от 31 июля 2020 г. № 248-ФЗ "О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации".

В случае выявления при проведении проверки поставщиков социальных услуг нарушений обязательных требований в сфере социального обслуживания должностные лица министерства социальной защиты Хабаровского края обязаны выдать предписание об устранении выявленных нарушений с указанием разумных сроков их устранения и (или) о проведении мероприятий по предотвращению причинения вреда(ущерба) охраняемым законом ценностям, а также других мероприятий, предусмотренных федеральным законом о виде контроля.

Неисполнение предписания в установленный срок влечет ответственность, предусмотренную частью 1 статьи 19.5 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

Непредоставление или несвоевременное предоставление в министерство сведений (информации) по исполнению предписания (представления), либо представление таких сведений (информации) в неполном объеме или искаженном виде влечет административную ответственность, предусмотренную статьей 19.7 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

Уклонение от исполнения требований к созданию условий для беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной, инженерной, транспортной инфраструктур и предоставляемых услуг влечет ответственность, предусмотренную статьей 9.13 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.
