[Руководство](#P32)

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

I. Введение

Особенность социального обслуживания заключается в том, что социальные услуги оказываются лицам, которые не в состоянии самостоятельно улучшить условия жизнедеятельности в силу различных обстоятельств (состояние здоровья, отсутствие работы и средств к существованию, 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 (далее - руководство) разработано министерством социального развития Оренбургской области с целью предотвращения нарушений законодательства в сфере социального обслуживания в Оренбургской 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 Оренбургской области о социальном обслуживании граждан и о социальной защите инвалидов.

III. Основные нормативные правовые акты в сфере социального

обслуживания, содержащие обязательные требования

[Перечень](consultantplus://offline/ref=21DC4C20D14365EB5F61B7F0EAF810F0A9BE3EF8AB2227894C7CA8992CE772113EA68ABA05DBE438FB6430341213F4A43AACEF95C881007954WAL) нормативных правовых актов, содержащих обязательные требования, соблюдение которых является предметом регионального государственного контроля (надзора) в сфере социального обслуживания, утвержден приказом МСР \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «Об утверждении [перечня](#P39) нормативных правовых актов, содержащих обязательные требования, соблюдение которых оценивается при осуществлении регионального государственного контроля (надзора) в сфере социального обслуживания на территории Оренбургской области».

IV. Рекомендации по соблюдению обязательных требований

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 организации социального обслуживания (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, правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, коллективном договоре, должностные инструкции специалистов, устанавливающие их обязанности, права, ответственность за оказываемые социальные услуги, требования к образованию, квалификации, профессиональной подготовке;

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;

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.

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, бухгалтерского баланса или иного документа, предусмотренного законодательством РФ);

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

18) о наличии предписаний (постановлений, представлений, решений) органов (должностных лиц), осуществляющих государственный надзор (контроль), а также об их исполнении;

19) об иной информации, которая размещается, опубликовывается 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 условий 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.

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](consultantplus://offline/ref=21DC4C20D14365EB5F61A8E1FFF810F0A8BC38FFAB2827894C7CA8992CE772113EA68ABA05DBE438FF6430341213F4A43AACEF95C881007954WAL) 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](consultantplus://offline/ref=21DC4C20D14365EB5F61A8E1FFF810F0A9B23DFAAE2127894C7CA8992CE772113EA68ABA05DBE439F66430341213F4A43AACEF95C881007954WAL) 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](consultantplus://offline/ref=21DC4C20D14365EB5F61A8E1FFF810F0A8B338F4A42427894C7CA8992CE772112CA6D2B607DCFA38FD7166655454W7L) от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (далее - Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ);

2) предоставлять социальные услуги получателям социальных услуг в соответствии с ИППСУ и условиями договоров, заключенных с получателями социальных услуг или их законными представителями, на основании требований Федерального [закона](consultantplus://offline/ref=21DC4C20D14365EB5F61A8E1FFF810F0A8B338F4A42427894C7CA8992CE772112CA6D2B607DCFA38FD7166655454W7L) от 28.12.2013 № 442-ФЗ;

3) предоставлять срочные социальные услуги в соответствии со [статьей 21](consultantplus://offline/ref=21DC4C20D14365EB5F61A8E1FFF810F0A8B338F4A42427894C7CA8992CE772113EA68ABA05DBE63BFE6430341213F4A43AACEF95C881007954WAL) Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ;

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 установленными законодательством Российской Федерации о персональных данных требованиями о защите персональных данных;

6) осуществлять социальное сопровождение в соответствии со [статьей 22](consultantplus://offline/ref=21DC4C20D14365EB5F61A8E1FFF810F0A8B338F4A42427894C7CA8992CE772113EA68ABA05DBE63AFF6430341213F4A43AACEF95C881007954WAL) Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ;

7) обеспечивать получателям социальных услуг содействие в прохождении медико-социальной экспертизы, проводимой в установленном законодательством Российской Федерации порядке федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы;

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

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

10) обеспечивать получателям социальных услуг возможность свободного посещения их законными представителями, адвокатами, нотариусами, представителями общественных и(или) иных организаций, священнослужителями, а также родственниками и другими лицами в дневное и вечернее время;

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

12) 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](consultantplus://offline/ref=21DC4C20D14365EB5F61A8E1FFF810F0A8BE3BF9AA2027894C7CA8992CE772113EA68ABA05DBE439F66430341213F4A43AACEF95C881007954WAL) 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 (на срок определенный ИППСУ) или пятидневном (в неделю) круглосуточном проживании в организации социального обслуживания.

Поставщики социальных услуг предоставляют социальные услуги в соответствии с Порядками предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Оренбургской области, утвержденными Приказом Министерства социального развития Оренбургской области от 21.07.2021 № 398 «Об утверждении порядков предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг»

Получатели социальных услуг в стационарной форме обеспечиваются жилыми помещениями, а также помещениями для предоставления всех видов социальных услуг, предусмотренных [пунктами 1](consultantplus://offline/ref=21DC4C20D14365EB5F61A8E1FFF810F0A8B338F4A42427894C7CA8992CE772113EA68ABA05DBE638FC6430341213F4A43AACEF95C881007954WAL) - [7 статьи 20](consultantplus://offline/ref=21DC4C20D14365EB5F61A8E1FFF810F0A8B338F4A42427894C7CA8992CE772113EA68ABA05DBE638F66430341213F4A43AACEF95C881007954WAL) Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ.

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](consultantplus://offline/ref=21DC4C20D14365EB5F61A8E1FFF810F0A8B33EF8AB2827894C7CA8992CE772113EA68AB900D9EF6DAE2B31685441E7A73FACEC97D458W2L) Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» и [статьи 19](consultantplus://offline/ref=21DC4C20D14365EB5F61A8E1FFF810F0A8B338F4A42427894C7CA8992CE772113EA68ABA05DBE530F66430341213F4A43AACEF95C881007954WAL) Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ:

- 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, нескользкое 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 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;

5) оказание иных видов посторонней помощи.

VIII. Ответственность за нарушение обязательных требований

в сфере социального обслуживания

По результатам контрольных (надзорных) мероприятий должностные лица министерства социального развития Оренбургской области принимают решения в соответствии со [статьей 90](consultantplus://offline/ref=21DC4C20D14365EB5F61A8E1FFF810F0AFBB3CFBA82927894C7CA8992CE772113EA68ABA05DBED30F96430341213F4A43AACEF95C881007954WAL) Федерального закона от 31.07.2020 № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации».

В соответствии со [статьей 16](consultantplus://offline/ref=21DC4C20D14365EB5F61A8E1FFF810F0A8B33EF8AB2827894C7CA8992CE772113EA68AB902DBEF6DAE2B31685441E7A73FACEC97D458W2L) Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» поставщики социальных услуг за уклонение от исполнения предусмотренных данным 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 и предоставляемых услуг влечет привлечение к административной ответственности, предусмотренной [статьей 9.13](consultantplus://offline/ref=21DC4C20D14365EB5F61A8E1FFF810F0A8B339FBAA2827894C7CA8992CE772113EA68AB302D8E732AB3E20305B44FEB83CB0F095D68150W1L) Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

Неисполнение предписания в установленный срок влечет ответственность, предусмотренную [частью 1 статьи 19.5](consultantplus://offline/ref=21DC4C20D14365EB5F61A8E1FFF810F0A8B339FBAA2827894C7CA8992CE772113EA68ABE07DDE332AB3E20305B44FEB83CB0F095D68150W1L) Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

Непринятие по постановлению (представлению) министерства, рассмотревшего дело об административном правонарушении, предусмотренном [статьей 9.13](consultantplus://offline/ref=21DC4C20D14365EB5F61A8E1FFF810F0A8B339FBAA2827894C7CA8992CE772113EA68AB302D8E732AB3E20305B44FEB83CB0F095D68150W1L) Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, мер по устранению причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения, влечет административную ответственность, предусмотренную [статьей 19.6](consultantplus://offline/ref=21DC4C20D14365EB5F61A8E1FFF810F0A8B339FBAA2827894C7CA8992CE772113EA68ABA05DAE23BFE6430341213F4A43AACEF95C881007954WAL) Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

Непредставление или несвоевременное представление в министерство в рамках осуществления регионального государственного контроля (надзора) в сфере социального обслуживания сведений (информации), представление которых предусмотрено законом и необходимо для осуществления министерством его законной деятельности, либо представление в министерство таких сведений (информации) в неполном объеме или в искаженном виде влечет административную ответственность, предусмотренную [статьей 19.7](consultantplus://offline/ref=21DC4C20D14365EB5F61A8E1FFF810F0A8B339FBAA2827894C7CA8992CE772113EA68ABA05DAE23BFB6430341213F4A43AACEF95C881007954WAL) Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.