

**Руководство  
по соблюдению обязательных требований законодательства  
поставщиками социальных услуг**

Руководство по соблюдению обязательных требований законодательства в сфере социального обслуживания по организации предоставления социальных услуг (далее - Руководство) разработано с целью предотвращения нарушений законодательства в сфере социального обслуживания поставщиками социальных услуг, осуществляющих деятельность на территории Владимирской области.

***Нормативные правовые акты, содержащие обязательные  
требования.***

Перечень нормативных правовых актов или отдельных их частей, содержащих обязательные требования законодательства, оценка соблюдения которых является предметом регионального государственного контроля (надзора) в сфере социального обслуживания опубликован на официальном сайте Министерства социальной защиты населения Владимирской области (далее – Министерство), (ссылка\*).

***Рекомендации по соблюдению обязательных требований  
по организации предоставления социальных услуг в сфере социального  
обслуживания.***

Социальные услуги в сфере социального обслуживания предоставляются поставщиками социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, в полустационарной, стационарной формах, в соответствии с перечнем социальных услуг, утвержденных Законом Владимирской области от 31.10.2014 №117-ОЗ «Об утверждении Перечня социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг на территории Владимирской области».

Социальные услуги предоставляются получателям услуг:

- в полустационарной форме в определенное время суток;
- в стационарной форме при постоянном, временном или пятидневном круглосуточном проживании в организации социального обслуживания.

При предоставлении социальных услуг в стационарной форме для лиц, страдающих психическими расстройствами, поставщики услуг должны соблюдать права и выполнять обязанности, установленные законодательством о психиатрической помощи.

Социальная реабилитация больных наркоманией осуществляется после оказания им медицинской наркологической помощи путем:

- предоставления социально-психологических, социально-педагогических, социально-трудовых и социально-правовых услуг только в полустационарной форме;
- оказания государственной социальной помощи на основании

социального контракта.

Социальное обслуживание осуществляется на основании договора о предоставлении социальных услуг (далее – договор), заключенного с получателем социальных услуг или его законным представителем и поставщиком социальных услуг.

Существенными условиями договора являются: предмет договора, стоимость социальных услуг (если они предоставляются за плату или частичную плату), а также все те условия, относительно которых по заявлению одной из сторон должно быть достигнуто соглашение.

Социальные услуги должны предоставляться в соответствии с индивидуальной программой предоставления социальных услуг (далее - ИППСУ), существенными условиями договора являются также положения, определенные ИППСУ.

Основные сведения об оказанных поставщиком социальных услугах фиксируются в акте сдачи-приемки оказанных услуг, составляемом в двух экземплярах, один из которых, подписанный получателем социальных услуг, хранится у поставщика.

Оказанные поставщиком социальные услуги должны соответствовать объему, периодичности, сроку, качеству, которые были согласованы с получателем социальных услуг.

Тарифы на социальные услуги утверждаются приказом Министерства на основании подушевых нормативов финансирования социальных услуг.

Предоставление срочных социальных услуг, в целях оказания неотложной помощи, осуществляется без заключения договора. Подтверждением предоставления срочных социальных услуг является акт, содержащий сведения о получателе, поставщике социальных услуг, перечне предоставленных срочных услуг, сроках, дате и условиях их предоставления.

Особенности предоставления срочных социальных услуг:

Срочные услуги предоставляются гражданам РФ, иностранным гражданам и лицам без гражданства, постоянно проживающим на территории России, беженцам, которые признаны нуждающимися в срочных социальных услугах.

В случае поступления информации от организаций, не входящих в систему социального обслуживания, о гражданах, которые не могут самостоятельно обратиться с заявлением о предоставлении срочных социальных услуг, территориальный отдел социальной защиты населения, при необходимости с выездом по месту нахождения гражданина, по результатам опроса гражданина (представителя) составляет акт о наличии нуждаемости в срочной социальной услуге.

Услуга по сопровождению получателя социальных услуг, получающего социальные услуги в стационарной форме социального обслуживания, при госпитализации в медицинские организации в целях осуществления за ним ухода, отнесена к срочной социальной услуге.

Основные обязательные требования к поставщикам социальных услуг характеризуются данными таблицы.

Таблица

Наименование группы обязательных требований	Содержание обязательных требований
Условия, создаваемых поставщиком социальных услуг	<p>Состояние помещений (здания), где предоставляются социальные услуги должно соответствовать требованиям противопожарной безопасности.</p> <p>Поставщик социальных услуг обеспечивает для инвалидов условия беспрепятственного доступа к объектам социальной инфраструктуры и предоставляемым услугам.</p> <p>Социальные услуги в стационарной форме обслуживания предоставляются в жилых помещениях.</p> <p>Доступ в помещение (здание) поставщика социальных услуг должен осуществляться в течение рабочего дня, определенного графиком.</p>
Требования к укомплектованности и квалификации персонала (сотрудников)	<p>Поставщик социальных услуг должен располагать необходимым количеством специалистов, осуществляющих социальное обслуживание.</p> <p>Отдельные специалисты должны иметь профессиональную подготовку, квалификацию и опыт работы, необходимые для выполнения возложенных на них обязанностей, с учетом требований профессиональных стандартов.</p> <p>Для каждого специалиста должны быть разработаны и действовать должностные инструкции.</p>
Требования к техническому оснащению деятельности	<p>Для осуществления деятельности поставщик услуг должен обеспечить наличие оборудования и технических средств. Технические средства должны содержаться в исправном состоянии и систематически проверяться.</p>
Требования к информации о поставщике социальных услуг.	<p>На входе в помещения (здания), где осуществляется деятельность поставщиком услуг, должна быть вывеска с указанием наименования и режима работы.</p> <p>В помещении должно быть не менее одного информационного стенда, содержащего полную и актуальную информацию о деятельности поставщика услуг.</p>
Взимание платы за предоставление социальных услуг	<p>Плата за предоставление социальных услуг осуществляется на основании тарифов, утвержденных приказом Министерства.</p>
Предоставление информации для формирования регистра получателей социальных услуг	<p>Информацию, установленную действующим законодательством, для формирования регистра получателей услуг необходимо направлять в государственные казенные учреждения Владимирской области в сфере социальной защиты населения, по месту фактического осуществления деятельности поставщика услуг.</p>

***Рекомендации по соблюдению обязательных требований по документальному сопровождению социального обслуживания.***

Деятельность по предоставлению получателям услуг социального обслуживания включает наличие следующей документации у поставщиков социальных услуг:

1. Устава (положения или других соответствующих документов).
2. Лицензии на лицензируемые виды деятельности.
3. Положения о структурных подразделениях (отделах, секторах).
4. Штатного расписания с указанием наименования должностей персонала и его численности (при наличии).

5. Правил, инструкций, регулирующих процесс предоставления социального обслуживания, а также контроль за его предоставлением и меры по совершенствованию работы по предоставлению социального обслуживания, в том числе:

- правил внутреннего распорядка, определяющих режим работы поставщика услуг;
- правил для получателей социальных услуг;
- должностных инструкций специалистов, устанавливающих их обязанности, права, ответственность за оказываемое социальное обслуживание, требования к образованию, квалификации, профессиональной подготовке, деловым качествам. Документов, подтверждающих прохождение специалистами аттестации в установленном порядке.

6. Документов, характеризующих технические параметры оборудования, аппаратуры и приборов, используемых при предоставлении социального обслуживания (паспорта, инструкции по эксплуатации оборудования, формуляры).

7. Журналов, договоров об обслуживании оборудования, применяемого при оказании социального обслуживания.

8. Документов формирующихся на этапах: обращения получателя услуг, заключения договора, непосредственного предоставления социального обслуживания, а также при рассмотрении предложений, претензий и жалоб получателя услуг.

*На этапе обращения получателя к поставщику социальных услуг формируется следующая документация:*

- журнал учета обращений граждан;
- журнал учета индивидуальных программ предоставления социальных услуг, направлений на предоставление социальных услуг в стационарной форме;
- заявления получателей о предоставлении социальных услуг (при оказании срочных социальных услуг).

*На этапе заключения договора формируется:*

- журнал учета получателей социальных услуг;
- журнал учета договоров о предоставлении социальных услуг;
- договоры о предоставлении социальных услуг с прилагаемым перечнем согласованных социальных услуг.

*На этапе предоставления социальных услуг должна быть:*

- отчетная документация специалиста, оказывающего социальное обслуживание;
- документация по учету заключенных дополнительных соглашений к договорам;
- журнал учета решений о прекращении предоставления социального обслуживания;

- акты сдачи-приемки оказанных услуг.

*На этапе рассмотрения предложений, претензий и жалоб по предоставлению социального обслуживания и досрочному прекращению предоставления социального обслуживания должна быть сформирована следующая документация:*

- журнал регистрации обращений получателей социальных услуг (фиксируются устные и письменные обращения, ответы заявителям, результаты контроля за рассмотрением жалоб заявителей);

- журнал учета документов о прекращении предоставления социального обслуживания.

При проведении контрольных мероприятий проверяется:

- наличие в личных делах получателей социальных услуг договора, заключаемого между поставщиком социальных услуг и получателем (законным представителем), а также дополнительных соглашений к договору.

Анализируется содержание положений договора и ИППСУ.

Перечень предоставленных социальных услуг по журналу учета услуг сравнивается с актом приемки оказанных социальных услуг поставщиком.

Наличие в договоре и акте приемке оказанных социальных услуг подписей поставщика и получателя социальных услуг;

- соблюдение срока заключения договора (не более суток с даты представления ИППСУ поставщику социальных услуг);

- условия, указанные в договоре и их совпадение с положениям ИППСУ;

- правильность расчетов и примененных тарифов, указанных в договоре (при предоставлении социального обслуживания за плату или частичную плату);

- соблюдения принципа конфиденциальности при работе с персональными данными получателей социальных услуг. Наличие в личных делах согласий получателей услуг (их представителей) на обработку персональных данных (Федеральный закон от 27.07.2006 152-ФЗ «О персональных данных»).

Состав документации поставщика социальных услуг может уточняться в зависимости от типа организации социального обслуживания, специфики обслуживаемых получателей услуг, а также перечня предоставляемых услуг.

***Рекомендации по соблюдению обязательных требований по формированию общедоступных информационных ресурсов, содержащих информацию о деятельности поставщика услуг.***

Поставщики социальных услуг обязаны:

- уведомить уполномоченный орган (Федеральная служба по труду и занятости Российской Федерации, 101000, Москва, Мясницкая улица, 40, стр. 16) о начале осуществления деятельности по оказанию социальных услуг в сфере социального обслуживания;

- формировать общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию о деятельности;

- обеспечивать доступ к данным ресурсам;

- предоставлять и актуализировать сведения для внесения в реестр

поставщиков услуг (для поставщиков, которые входят в реестр);

- направлять сведения о получателях социальных услуг для включения уполномоченным органом (территориальные отделы социальной защиты по месту осуществления фактической деятельности поставщика) в регистр получателей услуг.

Способы информирования:

- информационные стенды в помещениях;  
- средства массовой информации (периодические печатные издания, сетевые издания, телеканалы, радиоканалы, телепрограммы, радиопрограммы, видеопрограммы, кинохроникальные программы);

- сеть «Интернет», в том числе официальный сайт поставщика услуг.

Информация в сети «Интернет» размещается в текстовом формате, аудио или видео. При размещении информации необходимо обеспечить доступ к ней лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Структура официального сайта поставщика услуг рекомендуется составлять по тематическим разделам.

Рекомендуется издать локальный акт о назначении ответственных лиц за актуализацию информации, размещаемую на сайте.

Поставщики услуг обеспечивают открытость и доступность на сайте следующей информации:

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

б) - наименование структурных подразделений (при наличии);

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

в) о руководителе, его заместителях (при наличии);

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

д) о материально-техническом обеспечении поставщика 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 услуг, доступе к информационным системам сети «Интернет»);

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

ж) о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату 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 услуг по формам социального обслуживания;

к) о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию (с приложением электронного образа документов);

л) о финансово-хозяйственной деятельности;

м) о правилах внутреннего распорядка для получателей услуг (с приложением электронного образа документа);

н) о наличии предписаний органов государственного контроля (надзора), отчетах об исполнении таких предписаний.

Указанная информация подлежит размещению на официальном сайте поставщика 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.**

***Рекомендации по соблюдению обязательных требований  
по обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной,  
инженерной и транспортной инфраструктур и предоставляемых услуг  
в сфере социального обслуживания.***

**Составляющие доступности объекта для инвалидов:**

1. Доступность предоставляемых услуг:
  - обученный персонал;
  - деятельность поставщика по организации обслуживания инвалидов.
2. Доступность информации о порядке получения услуг и доступности здания.
3. Архитектурно - планировочная доступность всех функциональных зон.
4. Обследование объекта и паспортизация.
5. Управленческие решения.

**Требования:**

**к доступности объекта:**

- условия для беспрепятственного доступа;
- сопровождение инвалидов;
- возможность самостоятельного передвижения инвалида по территории;
- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него;
- содействие инвалиду при входе в здание и выходе из него;
- обеспечение для инвалида с нарушением функции зрения с собакой-проводником (при наличии на нее документа, подтверждающего её специальное обучение) условий доступности территории и здания;
- основные структурно-функциональные зоны территории, здания;
- оборудование мест для парковки автотранспортных средств инвалидов на прилегающих к объекту проверки территориях.

**к доступности услуг:**

- предоставление бесплатно в доступной форме информации о правах инвалидов, видах социальных услуг, сроках, порядке и условиях их предоставления;
- выполнение рекомендаций и положений по доступности объекта и услуг, предусмотренных инвалиду в индивидуальной программе реабилитации и абилитации;

- сопровождение инвалида при передвижении его по территории и в здании, где предоставляет социальные услуги поставщик.

### **Формирование и наличие документов, подтверждающих деятельность поставщика услуг по обеспечению им для инвалидов условий доступности.**

1. Документы о назначении ответственных лиц за организацию и проведение работы по обеспечению доступности объектов и услуг, а также сопровождению инвалидов.

2. Порядок обслуживания инвалидов по предоставлению им услуг, в том числе на дому и дистанционно.

3. Должностные инструкции персонала, ответственных за обеспечение доступности объектов и услуг.

4. План (график) обучения персонала порядку предоставления услуг для инвалидов, журналы учета проведения обучения и инструктажа.

5. Документы по паспортизации (документы о сроках и порядке актуализации паспортов, об утверждении комиссии по обследованию объекта).

6. Паспорт доступности объекта, план мероприятий для реализации управленческих решений.

### **Основные структурно-функциональные зоны объекта:**

**1. Территория, прилегающая к зданию** (рис. 1 приложения к руководству).

Пути движения, прилегающей территории оснащены:

- съездами с тротуаров и бордюрного камня,

- рельефными направляющими для инвалидов с нарушением функции зрения,

- покрытиями пешеходных дорожек, тротуаров и пандусов из твердых, ровных и шероховатых материалов, предотвращающих скольжение.

Стоянка для автомобиля:

- вблизи доступного входа;

- дорожный знак «Парковка для инвалидов» и специальной разметкой места размером 6,0м. х 3,6м.

**2. Вход (ы) в здание** (рис. 2, 3 приложения к руководству).

**Пандус:**

- горизонтальные площадки в верхней и нижней частях пандуса размером не менее 1,5м. х 1,5м.;

- нескользящая поверхность и высота бортиков размером не менее 0,02м.;

- наклон пандуса от 5% до 8% – при длине марше не более 6м.;

- ограждение с 2-х сторон, поручни на высоте 0,7м. и 0,9м.

**Входная группа:**

- размер входной площадки:

с пандусом - не менее 2,2 м. х 2,2м., без пандуса – не менее 1,4м. х 1,8м.;



- порог наружных дверей высотой не более 0,014м.;
- ширина дверных проемов не менее 0,9м., 1,2м. при использовании двери для эвакуации из здания:

- прозрачные входные двери из ударопрочного материала, с яркой контрастной маркировкой на уровнях: 0,9-1,0м. и 1.3-1.4м.

**3. Путь (и) движения внутри здания** (рис. 4 приложения к руководству).

**Горизонтальные:**

- размером не менее 1,8 м, ширине не менее 1,8 м. (с диаметром разворота на кресле-коляске 90 ° - 1,2м., 180° - 1,4м.).

- ширина дверных проемов не менее 0,9м.;

- отсутствие порогов в дверных проемах или их высота до 0,014м.

**!** В жилых зданиях, зданиях домов-интернатов, геронтологических центрах, домах сестринского ухода, хосписов тактильные напольные покрытия не предусматриваются!

**Вертикальные:** при перепаде высот в здании предусматривать доступные для инвалидов лестницы, пандусы или подъемные устройства.

**4. Санитарно-бытовые помещения** (рис. 5 приложения к руководству).

Размеры помещения 1,5м. х 1,5м.;

- ширина двери - 0,9 м.,

- пространство рядом с унитазом не менее 0,8м., свободное пространство диаметром 1,4 м. для разворота кресла-коляски;

- откидные поручни, штанги, поворотные или откидные сидения, крючки для одежды, костылей и других принадлежностей;

- наличие информационных табличек на высоте 1,2м.-1,6м.;

- наличие системы тревожной сигнализации.

**5. Информационная система**, (рис. 6 приложения к руководству), предусматривает наличие:

- информации, расположенной на высоте от 1,5м. до 4,5м. от уровня пола;

- тактильной информации, расположенной рядом с дверью со стороны дверной ручки на высоте от 1,2м. до 1,6м.;

- звуковой и визуальной информации для инвалидов с пониженным слухом или зрением.

***Перечень основных нарушений допускаемых поставщиками услуг при организации деятельности по обеспечению для инвалидов условий доступности объектов и услуг.***

1. Отсутствие документов, подтверждающих деятельность поставщика по созданию для инвалидов условий доступности объектов и услуг.

2. Отсутствие оборудованных парковочных мест для автомобильного транспорта инвалидов.

3. Вход в помещение, в котором осуществляется деятельность поставщика услуг, не оборудован пандусом либо имеет пандус, не соответствующий техническим нормам и характеристикам.

4. Наличие порогов у наружной двери и порогов у дверей во внутренних помещениях. Несоответствие дверных проемов и порогов по размерам установленным нормам.

5. На входных дверях отсутствует предупреждающий знак для инвалидов, кнопка для вызова персонала. Отсутствие информационной вывески с контактным телефоном.

6. Отсутствие на входе в здание, а также внутри помещений информации, выполненной рельефно-точечным шрифтом Брайля.

7. В санитарно-бытовых помещениях отсутствуют условия доступности для инвалидов или оснащение помещения не соответствует обязательным требованиям.

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

Ответственность за несоблюдение обязательных требований в сфере социального обслуживания установлена Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях (далее – КоАП РФ).

**Уклонение от исполнения требований к обеспечению условий доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и предоставляемых услуг** - влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от 2 до 3 тыс. руб.; на юридических лиц - от 20 до 30 тыс. руб. (статья 9.13 КоАП РФ).

**Воспрепятствование законной деятельности должностного лица уполномоченного на осуществление государственного надзора или уклонение от таких проверок** – влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от 0,5 до 1 тыс. руб.; на должностных лиц - от 2 до 4 тыс. руб.; на юридических лиц - от 5 до 10 тыс. руб. (статья 19.4.1 КоАП РФ);

**Невыполнение в срок предписания** – влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от 0,3 до 0,5 тыс.руб.; на должностных лиц - от 1 до 2 тыс.руб. или дисквалификацию на срок до 3 лет; на юридических лиц - от 10 до 20 тыс.руб. (часть 1 статьи 19.5. КоАП РФ);

**Непредставление сведений (информации), которые предусмотрены и необходимы для осуществления государственного контроля (надзора), либо представление таких сведений (информации) в неполном объеме или в искаженном виде** – влечет предупреждение или наложение административного штрафа на граждан в размере от 0,1 до 0,3 тыс.руб.; на должностных лиц - от 0,3 до 0,5 тыс.руб.; на юридических лиц - от 3 до 5 тыс.руб. (статья 19.7. КоАП РФ).

\*<https://social33.ru/kontrol-v-sfere-sotsialnogo-obslyzhvaniya/perechen-normativnykh-pravovykh-aktov-soderzhashchikh-obyazatelnye-trebovaniya/>.

## 1. Территория, прилегающая к зданию.



Рисунок 1

## 2. Вход (ы) в здание.



Рисунок 2



Рисунок 3

### 3.Путь (и) движения внутри здания

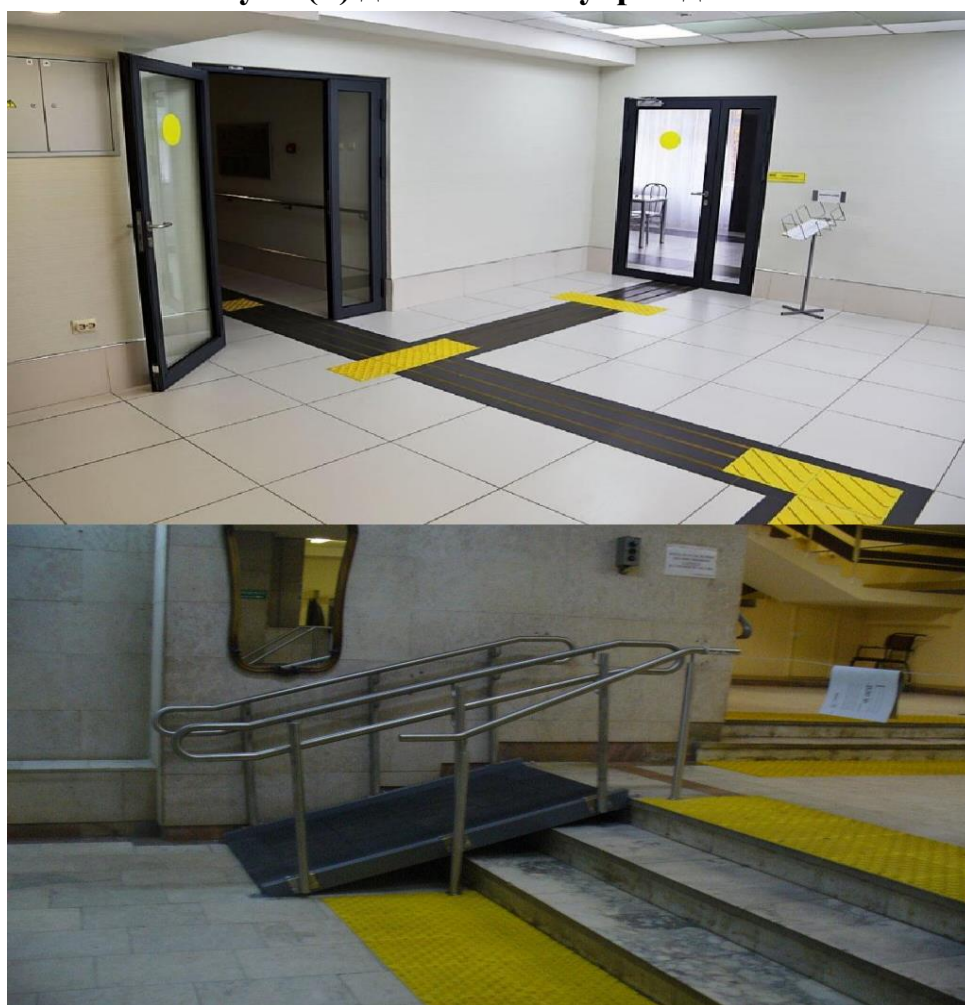


Рисунок 4

#### 4. Санитарно-бытовые помещения



Рисунок 5

#### 5. Информационная система



Рисунок 6