Тема 2 «Социальные услуги организаций социальной сферы»

1. Социальные услуги: понятие, признаки, классификация
2. Формы социального обслуживания
3. Порядок предоставления социальных услуг
4. Рекомендации по соблюдению обязательных требований в части ведения документации поставщиками социальных услуг

В современном индустриальном обществе огромную роль в жизнеобеспечении человека играет непроизводственная социальная сфера – важнейший фактор развития производительных сил. В настоящее время социальная сфера включает отрасли, подотрасли и виды деятельности, результатом функционирования которых является удовлетворение, в первую очередь, потребностей населения в здравоохранении, образовании, обеспечении жильем, а также духовных и культурных потребностей. При этом объем и качество потребляемых социально-культурных услуг и оценка состояния соответствующих отраслей рассматриваются как один из важнейших показателей благосостояния, образа жизни населения, а такие показатели, как состояние здоровья, общеобразовательный, культурный и профессиональный уровень населения, являются, в свою очередь, одним из основных индикаторов, характеризующих степень развитости общества. Нормативно-правовое регулирование отношений в сфере предоставления публичных социальных услуг в Российской Федерации до сих пор отличается неполнотой и противоречивостью. По сути, отсутствует даже легальные дефиниции понятий «публичная услуга», «социальная услуга», хотя и предпринимаются попытки по возможности четко их определить. В пп. «д» п. 2 Указа Президента РФ от 9 марта 2004 г. № 314 «О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти» (с изменениями от 20 мая 2004 г., 15 марта, 14 ноября 2005 г.) под функциями по оказанию государственных услуг понимается предоставление федеральными органами исполнительной власти непосредственно или через подведомственные им федеральные государственные учреждения либо иные организации безвозмездно или по регулируемым органами государственной власти ценам услуг гражданам и организациям в области образования, здравоохранения, социальной защиты населения и в других областях, установленных федеральными законами.

Государственные услуги в сфере социальной защиты населения подпадают под понятие социальных услуг. Согласно Федеральному закону от 10 декабря 1995 г. № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации», социальные услуги – это действия по оказанию отдельным категориям граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации, клиенту социальной службы помощи, предусмотренной настоящим Федеральным законом. В национальном стандарте РФ ГОСТ Р 52143-2003 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг» (принят постановлением Госстандарта РФ от 24 ноября 2003 г. № 327-ст) понятие социальных услуг также ограничено только услугами гражданам, попавшим в тяжелую жизненную ситуацию. В ГОСТе Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения», утвержденном Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 21 февраля 1994 г. № 34 услуги населению подразделяются на материальные и социально-культурные. Под социально-культурными услугами понимаются услуги по удовлетворению духовных, интеллектуальных потребностей и поддержанию нормальной жизнедеятельности граждан. Социально-культурные услуги обеспечивают поддержание и восстановление здоровья, духовное и физическое развитие личности, повышение профессионального мастерства. Из более узкого подхода к пониманию социальных услуг исходит ГОСТ Р 52143- 2003 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг», утвержденный Постановлением Госстандарта России от 24 ноября 2003 г. № 327-ст. Согласно ГОСТу социальные услуги предоставляются населению государственными, муниципальными и иных форм собственности учреждениями социального обслуживания, а также гражданами, занимающимися предпринимательской деятельностью по социальному обслуживанию населения без образования юридического лица. Как указано в ГОСТе, социальные услуги должны предусматривать помощь и всестороннюю поддержку гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации. Социальные услуги в зависимости от их назначения подразделяются на следующие основные виды: социально-бытовые; социально-медицинские; социально-психологические; социальнопедагогические; социально-экономические; социально-правовые. В этой связи подвиды социальных услуг следует отличать от непосредственно жилищно-коммунальных услуг, услуг в сфере здравоохранения, образования, юридической помощи. К примеру, согласно Государственному стандарту РФ ГОСТ Р 51929- 2002, под жилищно-коммунальными услугами понимаются «услуги исполнителя по поддержанию и восстановлению надлежащего технического и санитарногигиенического состояния зданий, сооружений, оборудования, коммуникаций и объектов жилищно-коммунального назначения, вывозу бытовых отходов и подаче потребителям электрической энергии, питьевой воды, газа, тепловой энергии и горячей воды». В законопроектной работе существовало и широкое понимание понятия «социальная услуга». К примеру, в ст. 6 Бюджетного кодекса (до внесения изменений Федеральным законом от 20 августа 2004 г. № 120-ФЗ) было закреплено понятие бесплатных социальных услуг – услуг, предоставление которых гражданам Российской Федерации гарантируется государством на безвозмездной и безвозвратной основе государственными и муниципальными учреждениями в соответствии с законодательством Российской Федерации. Учитывая, что требования к объему и качеству предоставления этих услуг определялись там же как минимальные государственные социальные стандарты, можно предположить, что под социальными услугами подразумевались не только услуги в сфере социального обеспечения.

Из широкого понимания социальных услуг исходит и проект Федерального закона №209727-ФЗ «О минимальных государственных социальных стандартах». В нем минимальные государственные социальные стандарты определяются как единые на всей территории Российской Федерации требования к объему и качеству предоставления определенного вида бесплатных социальных услуг гражданам Российской Федерации на минимально допустимом уровне для обеспечения реализации установленных в Конституции РФ отдельных социальных гарантий и прав граждан, финансируемые из бюджетов всех уровней бюджетной системы Российской Федерации. В п. 1 ст. 4 законопроекта прямо установлено, что минимальные государственные социальные стандарты утверждаются в сферах образования, здравоохранения, культуры, социального обслуживания населения, жилищно-коммунального хозяйства, оказания юридической помощи гражданам. Если обратиться к юридической литературе, то, например, А. Шаронов и И. Ильин считают, что государственный минимальный социальный стандарт - установленный законом Российской Федерации необходимый уровень обеспечения социальных гарантий, выражаемый в нормах и нормативах социальной защиты населения и предоставлении населению общедоступных социальных услуг за счет финансирования из бюджетов всех уровней бюджетной системы Российской Федерации и государственных внебюджетных фондов [1]. По мнению А. В. Старовойтова, широкое понимание социальной услуги является более предпочтительным, поскольку существование «узкой» легальной дефиниции социальной услуги можно объяснить как формулированием ее для целей конкретного законодательного акта (195-ФЗ), так и неразвитостью в то время теории и практики правового регулирования услуг в социальной сфере, невниманием к перспективным задачам систематизации социального законодательства [2]. А. В. Нестеров предлагает следующие подходы к классификации социальных услуг [3]: Первый вариант классификации: 1) услуги необходимы, но нет услугодателей; 2) услуги предлагаются, но у услугополучателей нет в них потребности (навязанные); 3) дублирующие услуги (несколько услугодателей). Второй вариант классификации: 1) государственные услуги (услуги власти) – бесплатные услуги, согласно закону оказываемые уполномоченными услугодателями добровольно обратившимся заинтересованным лицам в соответствии с регламентами и стандартами оказания государственных услуг за счет использования ресурсов государства; 2) общественные услуги – бесплатные услуги для граждан, направленные на все общество, оказываемые выбранными по конкурсу услугодателями за счет использования общественных фондов и в соответствии с регламентами общественных услуг; 3) публичные услуги – общественно значимые платные для услугополучателей услуги (цена регулируется государством), оказываемые коммерческими организациями в соответствии с регламентами публичных услуг. В данной классификации основанием выделения рассмотренных выше вариантов классификации выступают субъекты соответствующих правоотношений и отдельные элементы их правового статуса. Также по классификации А. В. Нестерова социальные услуги могут рассматриваться как бесплатные услуги, реализующие конституционные права граждан, а также, как бесплатные услуги, обеспечивающие услугополучателям содействие в реализации их законных обязанностей. Огромный интерес представляет классификация Л. К. Терещенко в рамках которой социальные услуги выделяются в зависимости не от субъектов, а от сферы [4]. Таким образом можно выделить медицинские, образовательные, бюджетные и иные услуги. К признакам социальных услуг, по мнению Н. В. Путило [5] необходимо отнести следующее: 1) услуги оказываются гражданам в рамках государственной социальной политики и реализации социальных целевых программ; 2) адресная субъектная направленность; 3) перечень услуг является закрытым и нормативно регламентированным; 4) финансирование затрат, связанных с оказанием социальных услуг, осуществляется в основном за счет бюджетных средств и внебюджетных фондов; 5) субъекты, оказывающие услуги, – в основном государственные и муниципальные учреждения. Также, на наш взгляд, одним из признаков является отсутствие свободы договора, поскольку условия по предоставлению социальных услуг закреплены нормативно правовыми актами. В зависимости от финансовых условий доступности услуг их можно классифицировать следующим образом: 1) бесплатные для всего населения 2) бесплатные для отдельных категорий населения 3) частично оплачиваемые Н. В. Путило предлагает следующее определение социальной услуги – это все виды услуг в сфере реализации социальных прав, оплата которых полностью или частично производится за счет бюджетных средств или средств государственных внебюджетных фондов.

В некоторых отечественных исследованиях используется термин общественные услуги. Например, В. Н. Лексин считает, что для всех социальных государств характерно наличие такого явления, как общественные услуги [6]. Однако характеристики этого вида услуг таковы, что можно назвать их социальными, поскольку они оказываются, как правило, государственными и муниципальными учреждениями и предприятиями, должны быть общедоступными, предоставляться по умеренным ценам или на льготной основе. На сегодняшний день правовое регулирование социальной сферы в России характеризуется наличием огромного несистематизированного массива нормативных правовых актов, принятых органами государственной власти РФ и ее субъектов, а также муниципальных правовых актов, и отсутствием единого кодифицированного источника в этой сфере. В настоящее время сложилась следующая схема формирования нормативной правовой базы в социальной сфере: 1) Укрупненный перечень основных групп публичных услуг в социальной сфере и социальных обязательств изложен в Конституции РФ. 2) По большинству отраслей социальной сферы, перечисленным в Конституции РФ, принимаются базовые федеральные законы (например, «Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан», «Об основах социального обслу живания населения в Российской Федерации»). Эти законы, в свою очередь, предполагают принятие на их основе специализированных федеральных законов, в том числе по конкретным видам получателей этих услуг (к примеру, «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов»). 3) Конституция РФ, блок базовых и специализированных федеральных законов создают основу для разработки базового законодательства субъектов Федерации (законов об образовании, о социальном обслуживании, о социальной защите, и т.п.). 4) На основе базовых региональных законов принимаются дополняющие и развивающие их специализированные законы субъектов РФ. 5) На основе всех перечисленных нормативных правовых актов органами исполнительной власти всех уровней принимаются соответствующие подзаконные акты. 6) На базе вышеуказанных федеральных законов и законов субъектов РФ принимаются соответствующие муниципальные правовые акты. Однако, несмотря на масштабность нормативного правового регулирования социальной сферы, в России пока не существует социального права как полноценной отрасли права. В научной литературе отмечается, что систематизации социального законодательства также препятствует отсутствие единой концепции реформирования нормативной базы в социальной сфере. В этой связи необходимо создавать базовые законы применительно к каждой отрасли законодательства в социальной сфере.

Федеральный закон N442-ФЗ «Об основах социального обслуживания в Российской Федерации».

**Социальное обслуживание граждан** (далее — социальное обслуживание) — деятельность по предоставлению социальных услуг гражданам;

**Социальная услуга** — действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности;

**Получатель социальных услуг** — гражданин, который признан нуждающимся в социальном обслуживании и которому предоставляются социальная услуга или социальные услуги;

**Поставщик социальных услуг** — юридическое лицо независимо от его организационно-правовой формы и (или) индивидуальный предприниматель, осуществляющие социальное обслуживание;

**Стандарт социальной услуги** — основные требования к объему, периодичности и качеству предоставления социальной услуги получателю социальной услуги, установленные по видам социальных услуг;

**Профилактика обстоятельств, обусловливающих нуждаемость в социальном обслуживании** — система мер, направленных на выявление и устранение причин, послуживших основанием ухудшения условий жизнедеятельности граждан, снижения их возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.

**2.ФОРМЫ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

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

**Социальные услуги в полустационарной форме**предоставляются их получателям организацией социального обслуживания вопределенное 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 видов социальных услуг, предусмотренных пунктами 1 — 7 статьи 20 Федерального Закона №422 (см. «Виды социальных услуг»).

При предоставлении социальных услуг в полустационарной форме или в стационарной форме должны быть обеспечены:

1. Возможность сопровождения получателя социальных услуг при передвижении по территории организации социального обслуживания, а также при пользовании услугами, предоставляемыми такой организацией;
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;
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.

**ВИДЫ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ**

1. **Социально-бытовые**, направленные на поддержание жизнедеятельности получателей социальных услуг в быту;
2. **Социально-медицинские**, направленные на поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг путем организации ухода, оказания содействия в проведении оздоровительных мероприятий, систематического наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья;
3. **Социально-психологические**, предусматривающие оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг для адаптации в социальной среде, в том числе оказание психологической помощи анонимно с использованием телефона доверия;
4. **Социально-педагогические**, направленные на профилактику отклонений в поведении и развитии личности получателей социальных услуг, формирование у них позитивных интересов (в том числе в сфере досуга), организацию их досуга, оказание помощи семье в воспитании детей;
5. **Социально-трудовые**, направленные на оказание помощи в трудоустройстве и в решении других проблем, связанных с трудовой адаптацией;
6. **Социально-правовые**, направленные на оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно, в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг;
7. **Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала** получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов;
8. **Срочные** **социальные услуги**:

* обеспечение бесплатным горячим питанием или наборами продуктов;
* обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости;
* содействие в получении временного жилого помещения;
* содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг;
* содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей;
* иные срочные социальные услуги.

Предоставление срочных социальных услуг в целях оказания неотложной помощи осуществляется в сроки, обусловленные нуждаемостью получателя социальных услуг, без составления индивидуальной программы и без заключения договора о предоставлении социальных услуг. Основанием для предоставления срочных социальных услуг является заявление получателя социальных услуг, а также получение от медицинских, образовательных или иных организаций, не входящих в систему социального обслуживания, информации о гражданах, нуждающихся в предоставлении срочных социальных услуг. Подтверждением предоставления срочных социальных услуг является акт о предоставлении срочных социальных услуг, содержащий сведения о получателе и поставщике этих услуг, видах предоставленных срочных социальных услуг, сроках, дате и об условиях их предоставления. Акт о предоставлении срочных социальных услуг подтверждается подписью их получателя.

Содействие в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам (социальное сопровождение)

При необходимости гражданам, в том числе родителям, опекунам, попечителям, иным законным представителям несовершеннолетних детей, оказывается содействие в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам (социальное сопровождение).

Социальное сопровождение осуществляется путем привлечения организаций, предоставляющих такую помощь, на основе межведомственного взаимодействия в соответствии со статьей 28 настоящего Федерального закона. Мероприятия по социальному сопровождению отражаются в индивидуальной программе.

**3.ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ**

Порядок предоставления социальных услуг обязателен для исполнения поставщиками социальных услуг.

Порядок предоставления социальных услуг устанавливается по формам социального обслуживания, видам социальных услуг и включает в себя:

1. Наименование социальной услуги;
2. Стандарт социальной услуги;
3. Правила предоставления социальной услуги бесплатно либо за плату или частичную плату;
4. Требования к деятельности поставщика социальной услуги в сфере социального обслуживания;
5. 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;
6. Иные положения в зависимости от формы социального обслуживания, видов социальных услуг.

Стандарт социальной услуги включает в себя:

Описание социальной услуги, в том числе ее объем;

Сроки предоставления социальной услуги;

Подушевой норматив финансирования социальной услуги;

Показатели качества и оценку результатов предоставления социальной услуги;

Условия предоставления социальной услуги, в том числе условия доступности предоставления социальной услуги для инвалидов и других лиц с учетом ограничений их жизнедеятельности;

Иные необходимые для предоставления социальной услуги положения.

**4.Рекомендации по соблюдению обязательных требований в части ведения документации поставщиками социальных услуг**

Основная документация поставщиков социальных услуг может включать в себя:

1) устав;

2) положения об отделениях;

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

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

- правила внутреннего трудового распорядка должны определять режим работы учреждения, порядок действия его структурных подразделений и их взаимодействия между собой при оказании социальных услуг;

- правила 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 учреждения;

- должностные инструкции специалистов, устанавливающие их обязанности, права, ответственность за оказываемые социальные услуги, требования к образованию, квалификации, профессиональной подготовке, деловым и моральным качествам, к соблюдению принципов гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности по отношению к обслуживаемым гражданам, необходимости проявлять к ним максимальную чуткость, вежливость, выдержку, предусмотрительность, учитывать их физическое и психическое состояние, а также требования этики взаимоотношений с клиентами и их социальным окружением;

5) документацию на специальное и табельное техническое оснащение (оборудование, аппаратуру и приборы).

Документация (паспорта, технические описания, инструкции по эксплуатации, формуляры и др.) 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 учреждении:

- 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.

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, 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, опубликовывается 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 предоставляется наглядная информация о структуре официального сайта, включающая в себя ссылку на официальные сайты органа государственной власти субъекта Российской Федерации, осуществляющего предусмотренные Федеральным законом от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" полномочия в сфере социального обслуживания, и 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.

Информация на официальном сайте размещается на русском языке, а также может быть размещена на государственных языках республик, входящих в состав Российской Федерации, и (или) на иностранных языках.

Размещенные на официальном сайте сведения должны быть доступны пользователям для ознакомления круглосуточно без взимания платы и иных ограничений.

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 уполномоченному органу субъекта Российской Федерации 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;

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.

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.

Санитарно-эпидемиологические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию, санитарно-гигиеническому и противоэпидемическому режиму работы организаций социального обслуживания в стационарной и полустационарной формах, предназначенных для оказания социальных услуг лицам пожилого возраста, лицам с ограниченными возможностями здоровья и инвалидам, установлены постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 27 мая 2016 г. N 69 "Об утверждении СП 2.1.2.3358-16 "Санитарно-эпидемиологические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию, санитарно-гигиеническому и противоэпидемическому режиму работы организаций социального обслуживания" (Зарегистрировано в Минюсте России 23 августа 2016 г. N 43348).

Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей установлены постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 9 февраля 2015 г. N 8 "Об утверждении СанПиН 2.4.3259-15 "Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей" (Зарегистрировано в Минюсте России 26 марта 2015 г. N 36571).

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 в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

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

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. N 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 визуально 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 нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации обязательным для исполнения поставщиками социальных услуг.

Порядок предоставления социальных услуг устанавливается по формам социального обслуживания, видам социальных услуг и включает в себя:

1) наименование социальной услуги;

2) стандарт социальной услуги;

3) правила предоставления социальной услуги бесплатно либо за плату или частичную плату;

4) требования к деятельности поставщика социальной услуги в сфере социального обслуживания;

5) 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) подушевой норматив финансирования социальной услуги;

4) показатели качества и оценку результатов предоставления социальной услуги;

5) условия предоставления социальной услуги, в том числе условия доступности предоставления социальной услуги для инвалидов и других лиц с учетом ограничений их жизнедеятельности.

Ответственность за нарушение обязательных требований в сфере социального обслуживания

В соответствии со статьей 17 Федерального закона от 26 декабря 2008 года N 294-ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля" 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.

Обзор документа

Роструд подготовил рекомендации по соблюдению обязательных требований в сфере социального обслуживания, которые содержат:

- порядок ведения документации поставщиками социальных услуг;

- правила размещения и обновления информации о поставщике и об услугах;

- условия ведения деятельности;

- указание на ответственность за нарушение обязательных требований.