



КонсультантПлюс
надежная правовая поддержка

Постановление Правительства Самарской
области от 30.12.2014 N 863
(ред. от 29.08.2016)

"Об утверждении порядков предоставления
социальных услуг поставщиками социальных
услуг в Самарской области и признании
утратившими силу отдельных постановлений
Правительства Самарской области"

Документ предоставлен **КонсультантПлюс**

www.consultant.ru

Дата сохранения: 21.09.2016

ПРАВИТЕЛЬСТВО САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ от 30 декабря 2014 г. N 863

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ ПОСТАВЩИКАМИ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ И ПРИЗНАНИИ УТРАТИВШИМИ СИЛУ ОТДЕЛЬНЫХ ПОСТАНОВЛЕНИЙ ПРАВИТЕЛЬСТВА САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ

Список изменяющих документов
(в ред. Постановлений Правительства Самарской области
от 30.04.2015 N 234, от 28.07.2015 N 468, от 29.08.2016 N 492)

В соответствии со [статьей 8](#) и [статьей 23](#) Федерального закона "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" в целях организации социального обслуживания населения в Самарской области Правительство Самарской области постановляет:

1. Утвердить прилагаемые:

[Порядок](#) предоставления социальных услуг на дому гражданам пожилого возраста и инвалидам поставщиками социальных услуг в Самарской области;

[Порядок](#) предоставления социальных услуг населению в стационарной форме социального обслуживания поставщиками социальных услуг в Самарской области;

[Порядок](#) предоставления социальных услуг населению в полустационарной форме социального обслуживания поставщиками социальных услуг в Самарской области;

[Порядок](#) предоставления курса реабилитации населению в Самарской области поставщиками социальных услуг.

2. Признать утратившими силу следующие постановления Правительства Самарской области:

от 26.07.2006 N 99 "О Порядке предоставления социального обслуживания населению в Самарской области";

от 12.12.2007 N 254 "О Порядке установления государственных стандартов социального обслуживания населения в Самарской области";

от 28.05.2008 N 168 "О внесении изменений в постановление Правительства Самарской области от 26.07.2006 N 99 "О Порядке предоставления социального обслуживания населению в Самарской области";

от 08.07.2009 N 322 "О внесении изменений в постановление Правительства Самарской области от 26.07.2006 N 99 "О Порядке предоставления социального обслуживания населению в Самарской области";

от 23.12.2009 N 684 "О внесении изменения в постановление Правительства Самарской области от 26.07.2006 N 99 "О Порядке предоставления социального обслуживания населению в Самарской области";

от 13.08.2010 N 377 "О внесении изменений в постановление Правительства Самарской области от 26.07.2006 N 99 "О Порядке предоставления социального обслуживания населению в Самарской области";

от 14.04.2011 N 123 "О внесении изменений в постановление Правительства Самарской области от 26.07.2006 N 99 "О Порядке предоставления социального обслуживания населению в Самарской области";

от 10.10.2011 N 506 "О внесении изменений в постановление Правительства Самарской области от 26.07.2006 N 99 "О Порядке предоставления социального обслуживания населению в Самарской области";

от 16.07.2012 N 337 "О внесении изменений в постановление Правительства Самарской области от 26.07.2006 N 99 "О Порядке предоставления социального обслуживания населению в Самарской области".

3. Контроль за выполнением настоящего Постановления возложить на министерство социально-демографической и семейной политики Самарской области (Антимонову).

4. Опубликовать настоящее Постановление в средствах массовой информации.

5. Настоящее Постановление вступает в силу по истечении 10 дней со дня его официального опубликования и распространяет свое действие на отношения, возникшие с 1 января 2015 года.

Первый вице-губернатор - председатель
Правительства Самарской области
А.П.НЕФЕДОВ

Утвержден
Постановлением
Правительства Самарской области
от 30 декабря 2014 г. N 863

**ПОРЯДОК
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ НА ДОМУ ГРАЖДАНМ
ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА И ИНВАЛИДАМ ПОСТАВЩИКАМИ
СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ**

Список изменяющих документов
(в ред. Постановлений Правительства Самарской области
от 30.04.2015 N 234, от 29.08.2016 N 492)

1. Наименование социальной услуги

Наименование социальной услуги - "Предоставление социальных услуг на дому гражданам пожилого возраста и инвалидам поставщиками социальных услуг в Самарской области" (далее - социальное обслуживание на дому).

Настоящий Порядок устанавливает механизм и условия предоставления населению социального обслуживания на дому.

**2. Стандарт социальной услуги
"Социальное обслуживание на дому"**

**2.1. Описание социальной услуги
"Социальное обслуживание на дому"**

Социальное обслуживание на дому - это организация и осуществление процесса предоставления социальных услуг на дому гражданам пожилого возраста (женщинам старше 55 лет, мужчинам старше 60 лет) и инвалидам, проживающим на территории Самарской области, в соответствии с их индивидуальной нуждаемостью в постоянной или временной посторонней помощи в связи с частичной или полной утратой способности либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности.

В Самарской области социальное обслуживание на дому предоставляется лицам, признанным нуждающимися в социальном обслуживании на дому, имеющим право на социальное обслуживание на дому в соответствии с действующим законодательством (далее - получатели социальных услуг). Социальное обслуживание на дому направлено на максимально возможное продление пребывания получателей социальных услуг в благоприятной привычной среде - месте их проживания.

Право на получение в приоритетном порядке социального обслуживания на дому имеют:

а) во внеочередном порядке - инвалиды и участники Великой Отечественной войны; инвалиды боевых действий; лица, награжденные знаком "Жителю блокадного Ленинграда"; реабилитированные лица; лица, признанные пострадавшими от политических репрессий;

б) в первоочередном порядке - иные категории ветеранов Великой Отечественной войны; вдовы погибших (умерших) инвалидов и участников Великой Отечественной войны, не вступившие в повторный брак; вынужденные переселенцы (беженцы).

Правом преимущественного принятия на социальное обслуживание на дому пользуются, кроме перечисленных выше, граждане из числа одиноких нетрудоспособных граждан пожилого возраста и инвалидов.

Социальное обслуживание на дому в Самарской области осуществляется в отделениях социального обслуживания на дому, специализированных службах социально-медицинского обслуживания на дому, участвующих в выполнении государственного задания (заказа), негосударственных (коммерческих и некоммерческих), в том числе социально ориентированных некоммерческих организаций, предоставляющих социальные услуги, юридических лиц независимо от их организационно-правовой формы и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих социальное обслуживание на дому, внесенных в

реестр поставщиков социальных услуг Самарской области (далее - поставщик социальных услуг).

Результатом предоставления социального обслуживания на дому является улучшение условий жизнедеятельности получателей социальных услуг и (или) расширение возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.

При определении необходимых гражданину видов социальных услуг, предоставляемых в форме социального обслуживания на дому, учитывается его нуждаемость в получении таких социальных услуг, обстоятельства, которые ухудшают или могут ухудшить условия его жизнедеятельности, для организации оказания гражданину своевременной адресной социальной помощи.

Номенклатура организаций, оказывающих социальное обслуживание на дому, утверждается постановлением Правительства Самарской области.

Для получения социального обслуживания на дому гражданин (его законный представитель) вправе выбрать поставщика социальных услуг.

Основанием для предоставления социального обслуживания на дому является обращение гражданина (его законного представителя) к поставщику социальных услуг за получением социального обслуживания на дому с индивидуальной программой предоставления социальных услуг (далее - ИППСУ), разработанной территориальной комиссией, созданной при органе государственной власти Самарской области, уполномоченном в сфере социального обслуживания (далее - территориальная комиссия).

Социальное обслуживание на дому предоставляется получателям социальных услуг в соответствии с ИППСУ на основании договора о предоставлении социальных услуг (далее - договор), заключенного с получателями социальных услуг или их законными представителями в течение суток с даты представления ИППСУ поставщику социальных услуг.

Социальные услуги на дому оказываются в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в Самарской области поставщиками социальных услуг по видам социальных услуг, утверждаемым Законом Самарской области (далее - Перечень).

Объем социальных услуг на дому согласовывается с получателем социальных услуг, однако не должен превышать максимального объема рекомендуемого индивидуальной программой предоставления социальных услуг.

Описание и объем социальных услуг на дому, входящих в Перечень, устанавливаются положением об оценке индивидуальной нуждаемости граждан в предоставлении отдельных форм социального обслуживания, утверждаемом органом государственной власти Самарской области, уполномоченном в сфере социального обслуживания.

Поставщик социальных услуг вправе предоставлять получателям социальных услуг по их желанию, выраженному в письменной или электронной форме, за плату дополнительные социальные услуги, перечень и объем которых определяются материально-техническими и кадровыми возможностями поставщика социальных услуг, в том числе социальные услуги, включенные в Перечень и оказываемые сверх объема услуг, указанных в ИППСУ.

Виды, периодичность предоставления социального обслуживания на дому определяются с учетом индивидуальной потребности получателя социальных услуг.

Порядок признания граждан нуждающимися в социальном обслуживании на территории Самарской области утверждается постановлением Правительством Самарской области.

Предоставление социального обслуживания на дому включает в себя следующие виды социальных услуг:

социально-бытовые, направленные на поддержание жизнедеятельности получателей социальных услуг в быту;

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;

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;

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;

социально-трудовые, направленные на оказание помощи в трудоустройстве и в решении других проблем, связанных с трудовой адаптацией;

социально-правовые, направленные на оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе

бесплатно, в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг;
услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности.

Получатель социальных услуг имеет право на:

уважительное и гуманное отношение;

выбор поставщика социальных услуг;

получение информации о своих правах, обязанностях и условиях оказания социальных услуг;

отказ от предоставления социальных услуг;

конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной при оказании услуг;

защиту своих прав и законных интересов, в том числе в судебном порядке.

Получатель социальных услуг обязан:

соблюдать условия договора;

своевременно в письменной форме информировать поставщика социальных услуг об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении социальных услуг в форме социального обслуживания;

при изменении среднедушевого дохода получателя социальных услуг в связи с изменениями состава семьи или размера его доходов и (или) членов его семьи получатель социальных услуг или его законный представитель в течение пяти рабочих дней со дня наступления данных обстоятельств письменно уведомлять об этом поставщика социальных услуг.

При предоставлении социального обслуживания на дому поставщик социальных услуг обязан:

соблюдать права человека и гражданина;

обеспечивать неприкосновенность личности и безопасность получателей социальных услуг;

довести до сведения граждан (их законных представителей) свои правоустанавливающие документы, на основании которых поставщик осуществляет свою деятельность и оказывает социальные услуги;

обеспечить сохранность личных вещей и ценностей получателей социальных услуг;

исполнять иные обязанности, связанные с реализацией прав получателей социальных услуг на социальное обслуживание на дому.

Медицинскими противопоказаниями к социальному обслуживанию на дому являются хронические заболевания в стадии обострения, требующие оказания специализированной медицинской помощи, хронический алкоголизм, инфекционные и венерические заболевания в острой и заразной форме, туберкулез в активной стадии, психические заболевания в стадии обострения, период после перенесенных инфекционных болезней до окончания срока изоляции.

Форма ИППСУ и примерная форма договора устанавливаются Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации.

2.2. Срок предоставления социального обслуживания на дому

Срок предоставления социального обслуживания на дому определяется в соответствии со сроком действия договора с момента его подписания обеими сторонами.

2.3. Подушевой норматив финансирования

Подушевые нормативы финансирования социального обслуживания на дому устанавливаются по видам социальных услуг с учетом Перечня органом государственной власти Самарской области, уполномоченным в сфере социального обслуживания.

2.4. Показатели качества и оценка результатов предоставления социального обслуживания на дому

Показателями качества предоставления социального обслуживания на дому (далее - качество обслуживания) являются:

соответствие социального обслуживания на дому, предоставляемого поставщиком социальных услуг 3 - 4 уровню требований к качеству обслуживания;

доля требований, выполненных поставщиком социальных услуг, в общем количестве требований, установленных **пунктами 4.1 - 4.13** настоящего Порядка к деятельности поставщика социальных услуг;

доля получателей социальных услуг в общем количестве получателей социальных услуг, которым поставщик социальных услуг предоставил социальное обслуживание на дому по 3, 4 уровням требований к

качеству обслуживания;

доля получателей социальных услуг, удовлетворенных результатом предоставления поставщиком социальных услуг социального обслуживания на дому, в числе опрошенных получателей социальных услуг;
среднее количество обоснованных жалоб на одного получателя социальных услуг при предоставлении социального обслуживания на дому поставщиком социальных услуг;

наличие действующих лицензий по лицензируемым видам деятельности у поставщика социальных услуг.

Предоставление социального обслуживания на дому оценивается исходя из четырех уровней требований к качеству обслуживания:

- 4 уровень - предоставление социального обслуживания на дому соответствует требованиям к качеству обслуживания;
- 3 уровень - предоставление социального обслуживания на дому в целом соответствует требованиям к качеству обслуживания;
- 2 уровень - предоставление социального обслуживания на дому осуществляется с устранимыми нарушениями требований к качеству обслуживания;
- 1 уровень - предоставление социального обслуживания на дому не соответствует требованиям к качеству обслуживания.

Уровни требований к качеству обслуживания определяются с использованием следующих критериев:
доля требований, выполненных поставщиком социальных услуг, в общем количестве требований, установленных [пунктами 4.1 - 4.13](#) настоящего Порядка к деятельности поставщика социальных услуг;
оценка удовлетворенности получателей социальных услуг социальным обслуживанием на дому по результатам внутреннего контроля качества обслуживания, проводившегося на 2 и 3 этапах;
наличие обоснованных жалоб получателей социальных услуг на предоставление социального обслуживания на дому.

Уровни требований
к качеству предоставленного получателям
социальных услуг социального обслуживания на дому

Уровень соответствия требованиям к качеству социального обслуживания на дому	Критерии соответствия представленного социального обслуживания на дому требованиям к качеству обслуживания на дому
4 уровень	Реализация 90 - 100% требований, установленных пунктами 4.1 - 4.13 настоящего Порядка. Получатель социальных услуг удовлетворен социальным обслуживанием на дому. Обоснованные жалобы отсутствуют
3 уровень	Реализация не менее 80% требований, установленных пунктами 4.1 - 4.13 настоящего Порядка. Получатель социальных услуг в целом удовлетворен социальным обслуживанием на дому. Обоснованные жалобы отсутствуют
2 уровень	Реализация не менее 70% требований, установленных пунктами 4.1 - 4.13 настоящего Порядка. Получатель социальных услуг не вполне удовлетворен социальным обслуживанием на дому.

Наличие обоснованных жалоб

1 уровень

Реализация менее 70% требований, установленных [пунктами 4.1 - 4.13](#) настоящего Порядка.

Получатель социальных услуг не удовлетворен социальным обслуживанием на дому.

Наличие многочисленных обоснованных жалоб.

Оценка результатов предоставления социального обслуживания на дому поставщиком социальных услуг осуществляется на основе внутреннего и/или внешнего контроля качества обслуживания.

Цель оценки результатов предоставления социального обслуживания на дому - обеспечение стабильного уровня качества, своевременное предотвращение или устранение несоответствий предоставляемых социальных услуг предъявляемым к ним требованиям.

Внутренний контроль качества обслуживания осуществляется поставщиком социальных услуг.

Внутренний контроль качества обслуживания проводится в соответствии с требованиями настоящего Порядка, планами внутренних проверок качества обслуживания, утвержденными руководителем поставщика социальных услуг, или во внеплановом порядке. Периодичность плановых проверок качества обслуживания поставщиком социальных услуг устанавливается в зависимости от результатов предыдущего анализа их качества.

Внутренний контроль за соблюдением требований, установленных [пунктами 4.1 - 4.6](#) настоящего Порядка, проводится комиссией по контролю качества и оценке эффективности социального обслуживания (далее - Комиссия) по распоряжению руководителя поставщика социальных услуг не реже одного раза в год. По результатам контроля качества обслуживания Комиссией составляется протокол о выявленных нарушениях качества обслуживания, где отражается доля выполненных требований качества обслуживания, установленных [пунктами 4.1 - 4.6](#) настоящего Порядка. Результаты протокола используются ответственными исполнителями при осуществлении контроля качества обслуживания. Комиссия определяет план мероприятий по устранению выявленных нарушений и осуществляет контроль за их исполнением.

Внутренний контроль качества обслуживания, установленного [пунктами 4.7 - 4.13](#) настоящего Порядка, заключается в проверке полноты, своевременности предоставления социального обслуживания на дому, а также его материальной и нематериальной результативности, определяющей степень повышения физического, морально-психологического состояния получателей социальных услуг, решения бытовых, правовых и других проблем (в соответствии с компетенцией поставщика социальных услуг) в результате взаимодействия с поставщиком социальных услуг.

Поставщиком социальных услуг проводится 3-этапный внутренний контроль качества обслуживания на соответствие требованиям настоящего Порядка:

первый этап - ежедневный самоконтроль сотрудника поставщика социальных услуг (сплошной контроль) по предоставлению социального обслуживания на дому. Самоконтроль подтверждается подписью сотрудника под записями, удостоверяющими предоставление социальных услуг. По результатам самооценки сотрудники информируют заведующего отделением о выявленных отклонениях;

второй этап - контроль ответственных исполнителей, отвечающих за предоставление социального обслуживания на дому. На данном этапе реализуется сплошной или выборочный контроль. Контроль проводится по завершенным или незавершенным случаям предоставления социального обслуживания на дому, осуществляется в плановом и внеплановом порядке, проводится лично или заочно по документам поставщика социальных услуг. Оценивается документация не менее 50% получателей социальных услуг. О результатах проверок информируется руководитель поставщика социальных услуг;

третий этап - контроль руководителя поставщика социальных услуг. Руководитель поставщика социальных услуг несет ответственность за политику в области качества обслуживания и осуществляет выборочный контроль в плановом и внеплановом порядке. Он назначает из числа специалистов поставщика социальных услуг ответственных исполнителей, осуществляющих второй и третий этапы контроля выполнения требований к предоставлению социального обслуживания на дому. Ответственными исполнителями по проведению проверок назначаются руководители подразделений, эффективность и качество деятельности которых зависят от качества деятельности проверяемых подразделений. На третьем этапе реализуется выборочный контроль качества обслуживания, оценивается документация не менее 5% получателей социальных услуг.

Результаты проверок на втором и третьем этапах контроля качества обслуживания отражаются в

журнале внутреннего контроля качества предоставления социального обслуживания на дому с указанием замечаний, выявленных отклонений от требований настоящего Порядка, причин данных отклонений и сроков их устранения.

Ответственные исполнители ежеквартально отчитываются перед руководителем поставщика социальных услуг о результатах внутреннего контроля качества обслуживания по показателям, установленным настоящим Порядком, о мерах, принятых для ликвидации выявленных нарушений.

Степень удовлетворенности получателей социальных услуг качеством обслуживания анализируется по результатам изучения мнения получателей социальных услуг данного поставщика социальных услуг. Опрос получателей социальных услуг на предмет удовлетворенности социальным обслуживанием на дому проводится в письменной форме (анкетировается не менее 30% получателей социальных услуг).

Сравнение оценок качества обслуживания получателей социальных услуг и поставщика социальных услуг проводится постоянно с целью корректирующих действий и определения соответствия деятельности поставщика социальных услуг потребностям и запросам получателей социальных услуг.

При контроле качества обслуживания ответственными лицами поставщика социальных услуг в обязательном порядке анализируются жалобы получателей социальных услуг и осуществляется работа по устранению причин, вызывающих обоснованные жалобы.

К внешней форме контроля качества обслуживания относится:

региональный государственный контроль в сфере социального обслуживания, осуществляемый органом государственной власти Самарской области, уполномоченным в сфере социального обслуживания, в порядке, устанавливаемом Правительством Самарской области;

общественный контроль в сфере социального обслуживания, осуществляемый гражданами, общественными и иными организациями в соответствии с законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей.

Государственный контроль (надзор) в сфере социального обслуживания, организация и проведение проверок поставщиков социальных услуг осуществляются в соответствии с Федеральным [законом](#) "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля".

Внешний контроль качества обслуживания проводится на основании плана внешних проверок качества обслуживания или во внеплановом порядке. Периодичность плановых проверок качества обслуживания устанавливается в зависимости от результатов предыдущего анализа их качества.

При контроле и оценке качества обслуживания оцениваются:

основные факторы, непосредственно влияющие на качество обслуживания поставщиками социальных услуг, установленные [пунктами 4.1 - 4.6](#) настоящего Порядка для поставщика социальных услуг;

полнота предоставления социального обслуживания на дому в соответствии с требованиями к поставщику социальных услуг, установленными [пунктами 4.7 - 4.13](#) настоящего Порядка и действующим законодательством;

результативность (эффективность) предоставления социального обслуживания на дому, которая выражается в улучшении условий жизнедеятельности получателя социальных услуг.

При контроле и оценке качества обслуживания необходимо:

проверять и идентифицировать качество обслуживания на соответствие правовым актам, регламентирующим предоставление социального обслуживания на дому;

обеспечить самоконтроль персонала, предоставляющего социальное обслуживание на дому, как составной части процесса контроля качества обслуживания;

обеспечивать приоритет получателей социальных услуг в оценке качества обслуживания;

проводить регулярную оценку степени удовлетворенности получателей социальных услуг социальным обслуживанием на дому путем проведения специальных опросов.

Результаты внешних проверок фиксируются в журнале внешних контрольных проверок качества предоставления социального обслуживания и в актах проверок и заслушиваются на заседании Комиссии, где определяется план мероприятий по устранению выявленных нарушений. Комиссия осуществляет контроль за их исполнением.

Оценку соответствия предоставления социального обслуживания на дому поставщиком социальных услуг требованиям настоящего Порядка проводят по результатам мероприятий 2 и 3 этапов внутреннего контроля качества обслуживания и/или результатам внешнего контроля качества обслуживания (в том числе по данным опросов получателей социальных услуг) по законченным случаям или в период предоставления социального обслуживания на дому.

2.5. Условия предоставления социального обслуживания на дому, в том числе условия его доступности для инвалидов и других лиц с учетом ограничений их жизнедеятельности

При предоставлении социального обслуживания на дому поставщиками социальных услуг должны быть обеспечены:

социальное обслуживание на дому в соответствии с ИППСУ и условиями договоров и на основании требований Федерального закона "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации";

приближенность поставщиков социальных услуг к месту жительства получателей социальных услуг, обеспечение доступной среды для граждан с ограниченными возможностями здоровья, достаточность персонала поставщика социальных услуг для обеспечения потребностей граждан в социальном обслуживании;

использование информации о получателях социальных услуг в соответствии с установленными законодательством Российской Федерации о персональных данных требованиями о защите персональных данных;

бесплатное предоставление в доступной форме получателям социальных услуг или их законным представителям информации 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.

3. Правила предоставления социального обслуживания на дому бесплатно либо за плату или частичную плату

Социальное обслуживание на дому предоставляется бесплатно:

лицам, пострадавшим в результате чрезвычайных ситуаций, вооруженных межнациональных (межэтнических) конфликтов;

участникам и инвалидам Великой Отечественной войны 1941 - 1945 годов, в том числе получавшим социальное обслуживание на дому до вступления в силу настоящего Постановления;

(абзац введен Постановлением Правительства Самарской области от 30.04.2015 N 234)

одиноким ветеранам Великой Отечественной войны 1941 - 1945 годов, проживающим в сельской местности;

(абзац введен Постановлением Правительства Самарской области от 29.08.2016 N 492)

в случае если на дату обращения среднедушевой доход получателя социальных услуг, рассчитанный в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, ниже предельной величины или равен предельной величине среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно, установленной законом Самарской области.

Социальные услуги на дому предоставляются за плату или частичную плату, если на дату обращения среднедушевой доход получателя социальных услуг превышает предельную величину среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно, установленной законом Самарской области.

Размер ежемесячной платы за предоставление социальных услуг на дому рассчитывается на основе тарифов на социальные услуги, но не может превышать пятидесяти процентов разницы между величиной среднедушевого дохода получателя социальной услуги и предельной величиной среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно, установленной законом Самарской области.

Порядок утверждения тарифов на социальные услуги на основании подушевых нормативов финансирования социальных услуг устанавливается органом государственной власти Самарской области, уполномоченным в сфере социального обслуживания.

Размер платы за единицу социальной услуги (стоимость социальных услуг) для получателей социальных услуг в государственных учреждениях социального обслуживания, оказываемых в соответствии с ИППСУ, устанавливается органом государственной власти Самарской области, уполномоченным в сфере социального обслуживания. Размер платы за единицу социальной услуги (стоимости социальных услуг) для получателей социальных услуг, оказываемых иными поставщиками социальных услуг, устанавливается данными поставщиками социальных услуг. Стоимость дополнительных социальных услуг, входящих в Перечень сверх указанных в ИППСУ, а также иных дополнительных социальных услуг устанавливается поставщиком социальных услуг.

Плата за предоставление социальных услуг на дому производится в соответствии с договором.

Дополнительные услуги в рамках социального обслуживания на дому оказываются получателю

социальной услуги на условиях полной оплаты по перечням и стоимости социальных услуг поставщика социальных услуг, действующим на дату заказа дополнительной социальной услуги.

4. Требования к деятельности поставщика социальных услуг при предоставлении социального обслуживания на дому

4.1. Требования к документам поставщика социальных услуг при предоставлении социального обслуживания на дому

1. Поставщик социальных услуг осуществляет свою деятельность по предоставлению социального обслуживания на дому на основании устава (положения) поставщика социальных услуг (или других соответствующих документов), настоящего Порядка, лицензии на лицензируемые виды деятельности.

2. Поставщик социальных услуг включен в реестр поставщиков социальных услуг.

3. Поставщик социальных услуг имеет в наличии руководство, правила, инструкции, методики, регулирующие процесс предоставления социального обслуживания на дому, контроль за его предоставлением и меры совершенствования работы по предоставлению социального обслуживания на дому.

4. Поставщик социальных услуг имеет в наличии и в актуальном состоянии эксплуатационные документы на имеющееся оборудование, приборы, аппаратуру, используемые при предоставлении социального обслуживания на дому.

5. Поставщик социальных услуг имеет в наличии настоящий Порядок, национальные стандарты Российской Федерации, другие документы в области стандартизации, соответствующие направлению деятельности.

6. Поставщик социальных услуг при предоставлении социального обслуживания на дому использует документы, находящиеся в актуальном состоянии (документы своевременно пересматриваются, в них вносятся необходимые изменения или происходит их изъятие).

4.2. Требования к условиям размещения поставщика социальных услуг и обеспечения доступности предоставления социального обслуживания на дому

1. Приближенность поставщиков социальных услуг к месту жительства получателей социальных услуг.

2. Состояние помещений (здания) поставщика социальных услуг соответствует санитарно-гигиеническим нормам и правилам.

3. Состояние помещений (здания) поставщика социальных услуг соответствует требованиям противопожарной безопасности.

4. Поставщик социальных услуг обеспечивает получателям социальных услуг, их законным представителям, в том числе имеющим ограничения в передвижении, возможность доступа в помещения (здание) поставщика социальных услуг.

5. Помещения (здания), занимаемые поставщиком социальных услуг, обеспечивают размещение соответствующего персонала, получателей социальных услуг, их законных представителей.

6. Помещения (здания) поставщика социальных услуг обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания.

7. Основные помещения поставщика социальных услуг оснащены телефонной связью.

8. Доступ в помещение (здание) поставщика социальных услуг осуществляется в течение рабочего дня, определенного графиком работы поставщика социальных услуг.

9. Поставщиком социальных услуг определен сотрудник, осуществляющий первичный прием получателей социальных услуг и/или регистрацию обращений граждан, обратившихся за предоставлением социального обслуживания на дому.

4.3. Требования к укомплектованности и квалификации персонала (представителей) поставщика социальных услуг, предоставляющего социальное обслуживание на дому

1. Поставщик социальных услуг располагает необходимым количеством представителей поставщика социальных услуг, осуществляющих социальное обслуживание на дому, в соответствии со штатным

расписанием.

2. Представитель поставщика социальных услуг имеет профессиональную подготовку, квалификацию и опыт работы, необходимые для выполнения возложенных на него обязанностей, с учетом требований профессиональных стандартов.

3. 60 процентов представителей поставщика социальных услуг имеют профессиональное образование и квалификационные аттестаты (требование применяется только к государственным поставщикам социальных услуг).

4. Квалификация представителей поставщика социальных услуг обеспечивается посредством обучения, переподготовки, повышения квалификации на курсах или иными действенными способами не реже одного раза в 5 лет (требование применяется только к государственным поставщикам социальных услуг).

5. Поставщиком социальных услуг для каждого представителя разработаны и действуют должностные инструкции, устанавливающие его права и обязанности.

6. Представители поставщика социальных услуг аттестованы в установленном порядке в соответствии с действующим законодательством.

7. Поставщиком социальных услуг разработан и реализуется план повышения уровня профессиональной компетенции представителей поставщика социальных услуг, учитывающий необходимость повышения их компетенции.

8. Представители поставщика социальных услуг обладают высокими моральными и морально-этическими качествами, чувством ответственности и руководствуются в работе принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности.

4.4. Требования к специальному и табельному техническому оснащению поставщика социальных услуг

1. Поставщик социальных услуг располагает необходимым специальным и табельным техническим оснащением для предоставления социального обслуживания на дому надлежащего качества. Специальное и табельное техническое оснащение поставщика социальных услуг должно:

соответствовать требованиям стандартов, технических условий и других нормативных документов;

соответствовать основным видам социальных услуг, для выполнения которых эти средства предназначены;

применяться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами;

содержаться в технически исправном состоянии и систематически проверяться. Неисправное оснащение поставщика социальных услуг, дающее при работе сомнительные результаты, снимается с эксплуатации, заменяется или ремонтируется (если оно подлежит ремонту), а пригодность отремонтированного подтверждается его проверкой.

2. Поставщиком социальных услуг ежегодно разрабатывается план работы, в котором отражаются перспективы закупки, проверки и ремонта оснащения.

3. Руководитель поставщика социальных услуг назначает лицо, ответственное за эксплуатацию оснащения, правильность и эффективность его использования.

4. Поставщиком социальных услуг ведется журнал по технике безопасности работы с оснащением.

4.5. Требования к предоставлению информации о поставщике социальных услуг, порядке и правилах предоставления социального обслуживания на дому

1. Информирование граждан, признанных нуждающимися в социальном обслуживании, о порядке предоставления социального обслуживания на дому, Перечне осуществляется непосредственно в помещениях поставщиков социальных услуг с использованием электронной или телефонной связи, информационно-телекоммуникационной сети Интернет, иными общедоступными способами.

2. На входе в помещения (здания) поставщика социальных услуг имеется вывеска с указанием наименования поставщика социальных услуг.

3. В помещении поставщика социальных услуг имеется не менее одного информационного стенда в местах, доступных для всех посетителей, который содержит полную информацию о социальных услугах, оказываемых поставщиком социальных услуг, в том числе информацию о руководителе, его заместителях и заведующих отделениями (фамилия, имя, отчество, номер кабинета, приемные часы); указатели основных кабинетов; сведения о территориальной комиссии (наименование, адрес, телефон, электронный адрес);

наименования национальных стандартов Российской Федерации, информацию о настоящем Порядке, Перечне, противопоказаниях для социального обслуживания на дому, перечне документов, необходимых для социального обслуживания на дому, краткое описание процедуры приема граждан, условиях оплаты предоставления социального обслуживания на дому, тарифах социальных услуг на дому, правилах и условиях эффективного и безопасного оказания социальных услуг, о гарантированных обязательствах поставщика социальных услуг.

4. Представители поставщика социальных услуг представляют получателям социальных услуг информацию о процедуре получения и характеристике социальных услуг, предоставляемых на дому, сроках их оказания, возможностях оценки качества обслуживания со стороны получателя социальных услуг.

5. Информация излагается простым и понятным языком без использования специальных терминов и понятий.

6. Информация о социальном обслуживании на дому предоставляется гражданам (в течение рабочего дня устное консультирование - не более 10 минут для 1 человека; по телефону устное консультирование - не более 5 минут, не требующее точной передачи большого количества информации, письменное консультирование - в ответ на письменные запросы) в соответствии с действующим законодательством.

7. Поставщик социальных услуг ежегодно подготавливает и распространяет не менее одного информационного материала о предоставлении социального обслуживания на дому (буклеты, листовки, информационные письма и т.д.).

8. Информация о социальном обслуживании на дому распространяется в иных организациях социального обслуживания, расположенных на территории обслуживания поставщика социальных услуг.

9. Ответственный исполнитель, назначенный руководителем поставщика социальных услуг, не реже двух раз в месяц проводит анализ актуальности информации, размещенной на стенде, и в случае необходимости обновляет ее содержание.

10. Получатели социальных услуг информируются о поставщике социальных услуг, предоставляющем социальное обслуживание на дому.

11. Поставщики социальных услуг обеспечивают открытость и доступность информации:

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

о структуре и об органах управления поставщика социальных услуг;

о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;

о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет средств областного бюджета и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием, с их согласия, уровня образования, квалификации и опыта работы);

о материально-техническом обеспечении предоставления социального обслуживания на дому (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения, обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети Интернет);

о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет средств областного бюджета, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

об объеме предоставляемого социального обслуживания на дому за счет средств областного бюджета и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

о финансово-хозяйственной деятельности;

о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;

о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой является обязательным в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.6. Требования к внутренней системе (службе) контроля качества обслуживания поставщиком социальных услуг

1. Поставщик социальных услуг в соответствии с требованиями настоящего Порядка и другими нормативными правовыми актами в области социального обслуживания населения имеет документально оформленную внутреннюю систему (службу) контроля качества обслуживания подразделениями и персоналом, осуществляющими предоставление социального обслуживания на дому.

2. Поставщиком социальных услуг разрабатываются порядок и план проведения внутренних проверок качества обслуживания.

3. Результаты внутренних и внешних проверок фиксируются в письменном виде, рассматриваются на заседаниях Комиссии с составлением протоколов заседаний Комиссии не реже одного раза в год.

4. Поставщиком социальных услуг разрабатывается и исполняется план мероприятий по совершенствованию деятельности поставщика социальных услуг, устранению выявленных недостатков.

4.7. Требования к системе качества обслуживания поставщиком социальных услуг, предоставляющим социальное обслуживание на дому и оказывающим социальные услуги более 3 лет

1. Поставщиком социальных услуг разрабатывается и применяется руководство по качеству обслуживания.

2. Поставщиком социальных услуг назначается ответственное лицо (представитель руководства) из числа руководителей подразделений, которое помимо других возложенных на него обязанностей отвечает за разработку, надлежащее функционирование и поддержание в рабочем состоянии системы качества подразделений (далее - СКП).

3. Поставщиком социальных услуг устанавливаются порядок разработки (или при необходимости корректировки), рассмотрения, утверждения и ведения всех документов, относящихся к СКП, а также порядок обеспечения ими.

4. Поставщиком социальных услуг разрабатываются порядок и план проведения внутренних проверок СКП.

5. Поставщиком социальных услуг ведутся ежегодные отчеты о состоянии СКП с предложениями по совершенствованию процесса предоставления социального обслуживания на дому.

6. Поставщиком социальных услуг разрабатывается и исполняется план мероприятий по совершенствованию деятельности поставщика социальных услуг по предоставлению социального обслуживания на дому, устранению выявленных недостатков.

4.8. Требования к поставщику социальных услуг при предоставлении социального обслуживания на дому на этапе обращения лица к поставщику социальных услуг

1. Обращение получателя социальных услуг, его законного представителя к поставщику социальных услуг включает регистрацию обращения, оценку возможностей поставщика социальных услуг по предоставлению социального обслуживания на дому в соответствии с ИППСУ, ознакомление получателя социальных услуг с нормами и правилами предоставления социального обслуживания на дому, консультирование получателя социальных услуг, его законного представителя по вопросам предоставления социального обслуживания на дому.

2. Прием получателя социальных услуг, его законного представителя проводится сотрудником, ответственным за регистрацию обращений граждан, назначаемым руководителем поставщика социальных услуг, на основании наличия актуальных документов, перечисленных в [разделе 5](#) настоящего Порядка, в течение одного дня с момента обращения к поставщику социальных услуг.

3. Сотрудник поставщика социальных услуг, ответственный за регистрацию обращений граждан, осуществляет запрос в территориальную комиссию на получение копии акта оценки индивидуальной нуждаемости граждан в предоставлении отдельных форм социального обслуживания в организациях социального обслуживания в Самарской области и при необходимости других документов.

4. При обращении получатель социальных услуг, его законный представитель имеют возможность получить информацию о перечне, содержании социальных услуг, настоящем Порядке, условиях, правилах предоставления социального обслуживания на дому поставщиком социальных услуг, ознакомиться с

работой поставщика социальных услуг.

5. Поставщиком социальных услуг ведется учет обращений граждан, регистрация представленных ИППСУ, договоров и решений о прекращении предоставления социального обслуживания на дому.

4.9. Требования к поставщику социальных услуг при предоставлении социального обслуживания на дому на этапе заключения договора

1. Поставщик социальных услуг обеспечивает получателю социальных услуг условия для заключения договора в соответствии с действующим законодательством, потребностями и особенностями его жизненной ситуации.

2. Оформление договора может осуществляться как в помещении поставщика социальных услуг, так и на дому у получателя социальных услуг.

3. На основании ИППСУ (последней по дате утверждения) с получателем социальных услуг заключается договор, неотъемлемой частью которого является перечень согласованных социальных услуг с указанием наименований социальных услуг, объема, условий, периодичности их предоставления, а также правила предоставления социальных услуг на дому.

4. Объем и продолжительность предоставления социального обслуживания на дому устанавливаются с учетом ИППСУ (последней по дате утверждения), но не более объема социальных услуг перечня, указанного в ИППСУ.

5. Предоставление социального обслуживания на дому осуществляется только при соблюдении получателем социальных услуг условий договора, в том числе своевременной и в полном объеме оплаты стоимости предоставленных социальных услуг при их предоставлении за плату или частичную плату.

6. Перечень согласованных социальных услуг согласован с получателем социальных услуг, что подтверждается его подписью в приложении к договору.

7. Поставщиком социальных услуг соблюдаются сроки заключения договора.

8. На основании факта заключения договора сведения о получателе социальных услуг вносятся в регистр получателей социальных услуг.

9. Договор хранится в личном деле получателя социальных услуг у поставщика социальных услуг.

4.10. Требования к поставщику социальных услуг на этапе непосредственного предоставления социальных услуг на дому

1. Социальное обслуживание на дому осуществляется в соответствии с договором.

2. Социальное обслуживание на дому производится поставщиком социальных услуг через своих представителей из числа персонала поставщика социальных услуг в объемах и сроки, согласованные поставщиком социальных услуг и получателем социальных услуг с учетом действующих нормативных правовых актов.

3. Поставщик социальных услуг закрепляет за получателем социальных услуг своего представителя из числа персонала поставщика социальных услуг, непосредственно осуществляющего предоставление социального обслуживания на дому, и имеет право производить его замену.

4. Каждый представитель поставщика социальных услуг ведет отчетную документацию.

5. Факт заказа и оказания социальных услуг по договору, объем финансовых средств, полученных от получателя социальных услуг, объем финансовых средств, затраченных на выполнение социальных услуг, результаты расчета с получателем социальных услуг фиксируются в письменном виде, скрепляются подписями представителя поставщика социальных услуг и получателя социальных услуг, либо, в случае отказа получателя социальных услуг, представителем поставщика социальных услуг и иным незаинтересованным лицом составляется акт, подтверждающий факт заказа и оказания социальных услуг.

6. Организация не вправе передавать исполнение обязательств по договору третьим лицам.

7. В экстренных случаях (временное отсутствие указанного представителя поставщика социальных услуг на рабочем месте по болезни или иной причине) заказанные социальные услуги получателю социальных услуг оказывает иной представитель поставщика социальных услуг по удостоверению работника социальной службы либо по иному документу, указывающему, что пришедшее к получателю социальных услуг лицо является представителем поставщика социальных услуг, уполномоченным на оказание социальных услуг в рамках конкретного договора.

8. При изменении условий договора в рамках действующей ИППСУ с получателем социальных услуг заключаются дополнительные соглашения. Изменение условий договора может осуществляться не чаще

одного раза в месяц. Изменения начинают действовать в отношении получателя социальных услуг после оформления дополнительного соглашения к договору.

9. При необходимости увеличения объемов предоставления социального обслуживания на дому, изменения формы и продолжительности предоставления социального обслуживания поставщик социальных услуг или получатель социальных услуг может обратиться в территориальную комиссию для пересмотра ИППСУ.

10. Пересмотр ИППСУ должен проводиться территориальной комиссией не реже одного раза в 3 года с учетом результатов реализованной ИППСУ.

11. Поставщиком социальных услуг ведется учет заключенных дополнительных соглашений к договорам.

12. В личном деле получателя социальных услуг у поставщика социальных услуг имеются копии ИППСУ, оригиналы договора и всех дополнительных соглашений к договору.

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

4.11. Требования к поставщику социальных услуг при обеспечении прав получателя социальных услуг, в том числе конфиденциального характера, при предоставлении социального обслуживания на дому

1. Хранение документов и информации о получателе социальных услуг осуществляется таким образом, чтобы исключалась возможность их использования посторонними лицами.

2. Распространение частичной или полной информации о получателе социальных услуг осуществляется только в интересах получателя социальных услуг и с его согласия в соответствии с действующим законодательством.

3. Предоставление информации о получателе социальных услуг другим организациям и должностным лицам осуществляется в соответствии с действующим законодательством.

4.12. Требования к поставщику социальных услуг при рассмотрении предложений, претензий и жалоб по предоставлению социального обслуживания на дому и досрочному прекращению предоставления социального обслуживания на дому

1. Поставщиком социальных услуг ведется книга жалоб и обращений получателей социальных услуг, которая находится в доступном для получателей социальных услуг месте.

2. Поставщиком социальных услуг в установленном действующим законодательством порядке рассматриваются все устные и письменные обращения получателей социальных услуг, ответы заявителям предоставляются в установленный действующим законодательством срок.

3. Поставщиком социальных услуг в доступном месте предоставляется информация о вышестоящей организации поставщика социальных услуг и ее руководителях.

4. Ежеквартально осуществляется контроль за рассмотрением жалоб получателей социальных услуг со стороны руководителя поставщика социальных услуг.

5. Поставщиком социальных услуг прекращается предоставление социального обслуживания на дому по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

6. Получатель социальных услуг или его законный представитель имеет право отказаться от предоставления социального обслуживания на дому на любом этапе по личному заявлению при условии возмещения поставщику социальных услуг фактически понесенных расходов.

7. Прекращение предоставления социального обслуживания на дому производится в следующих случаях:

по личной инициативе получателя социальных услуг (его законного представителя);

по окончании срока предоставления социальных услуг в соответствии с ИППСУ и (или) истечении срока действия договора;

при нарушении получателем социальных услуг (его законным представителем) условий договора в порядке, установленном договором;

в случае смерти получателя социальных услуг или ликвидации поставщика социальных услуг;

на основании решения суда о признании гражданина безвестно отсутствующим или умершим;

в случае осуждения получателя социальных услуг к отбыванию наказания в виде лишения свободы.

8. Личное заявление получателя социальных услуг о прекращении предоставления социального обслуживания на дому или копия приказа руководителя поставщика социальных услуг о прекращении социального обслуживания на дому хранятся в личном деле получателя социальных услуг.

9. Поставщиком социальных услуг ведется книга приказов о прекращении предоставления социального обслуживания на дому.

4.13. Требования к документальному сопровождению процесса предоставления социального обслуживания на дому

1. Социальное обслуживание на дому осуществляется в соответствии с перечнем документов, необходимых для оказания социального обслуживания на дому, перечисленных в [разделе 5](#) настоящего Порядка.

2. Формы бланков и документов, применяемых при социальном обслуживании на дому, утверждаются органом государственной власти Самарской области в сфере социального обслуживания.

3. Иная документация поставщика социальных услуг ведется по формам, утвержденным действующими нормативными правовыми актами.

5. Перечень документов, необходимых для предоставления социального обслуживания на дому поставщиком социальных услуг

1. Решение о предоставлении социального обслуживания на дому принимается поставщиком социальных услуг на основании следующих документов, необходимых для получения социальных услуг на дому:

документ, удостоверяющий личность получателя социальных услуг;

документ, подтверждающий полномочия законного представителя (при обращении за получением социальных услуг представителя получателя социальных услуг);

выданная получателю социальных услуг органом государственной власти Самарской области, уполномоченным в сфере социального обслуживания, ИППСУ, в которой указаны форма социального обслуживания, виды, объем, периодичность, условия, сроки предоставления социальных услуг, перечень рекомендуемых поставщиков социальных услуг, а также мероприятия по социальному сопровождению.

2. Перечень документов, необходимых для предоставления социального обслуживания на дому, с указанием документов и информации, которые должен представить получатель социальной услуги, его законный представитель, и документов, которые в соответствии со [статьей 6](#) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия или представляются получателем социальных услуг (его законным представителем) по собственной инициативе, утверждается постановлением Правительства Самарской области.

Утвержден
Постановлением
Правительства Самарской области
от 30 декабря 2014 г. N 863

ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ В СТАЦИОНАРНОЙ ФОРМЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОСТАВЩИКАМИ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ

1. Наименование социальной услуги

Наименование социальной услуги - "Предоставление социальных услуг населению в стационарной

форме социального обслуживания поставщиками социальных услуг в Самарской области" (далее - социальное обслуживание в стационарной форме).

Настоящий Порядок устанавливает механизм и условия предоставления населению социального обслуживания в стационарной форме.

2. Стандарт социальной услуги "Социальное обслуживание в стационарной форме"

2.1. Описание социальной услуги "Социальное обслуживание в стационарной форме"

Социальное обслуживание в стационарной форме - это организация и осуществление процесса предоставления социальных услуг в стационарной форме при постоянном, временном (на срок, определенный индивидуальной программой предоставления социальных услуг) или пятидневном (в неделю) круглосуточном проживании в организации социального обслуживания следующим категориям граждан:

гражданам пожилого возраста (женщинам старше 55 лет, мужчинам старше 60 лет), постоянно проживающим на территории Самарской области, в соответствии с индивидуальной нуждаемостью в связи с частичной или полной утратой способности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности;

инвалидам со 2 - 3 степенью утраты трудоспособности (или I - II группами инвалидности), детям-инвалидам постоянно проживающим на территории Самарской области, в соответствии с индивидуальной нуждаемостью в связи с частичной или полной утратой способности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста;

совершеннолетним дееспособным лицам без определенного места жительства и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию;

несовершеннолетним лицам (лицам, не достигшим возраста 18 лет) с ограниченными возможностями, имеющим отклонения от норм жизнедеятельности вследствие нарушения здоровья, в целях полного или частичного восстановления их способностей к бытовой, учебной деятельности, повышения качества жизни, социальной интеграции в общество;

детям, находящимся в трудной жизненной ситуации; детям-сиротам, детям, оставшимся без попечения родителей или иных законных представителей; детям, проживающим в семьях, находящихся в социально опасном положении; заблудившимся или подкинутым детям; детям, самовольно оставившим семью, самовольно ушедших из образовательных учреждений для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, или других детских учреждений, за исключением лиц, самовольно ушедших из специальных учебно-воспитательных учреждений закрытого типа; детям, не имеющим места жительства, места пребывания и (или) средств к существованию; детям, жизнедеятельность которых объективно нарушена в результате сложившихся обстоятельств и которые не могут преодолеть данные обстоятельства самостоятельно или с помощью семьи;

женщинам с детьми, беременным женщинам и совершеннолетним гражданам из числа детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, оказавшимся в трудной жизненной ситуации;

иным категориям граждан, попавшим в трудную жизненную ситуацию.

Под трудной жизненной ситуацией применительно к настоящему Порядку понимается безработица, малообеспеченность, временное отсутствие жилого помещения либо возможности проживания в нем, конфликты и жестокое обращение в семье, стихийное бедствие, катастрофа, признание пострадавшим в результате вооруженных и межэтнических конфликтов и иная ситуация, объективно нарушающая жизнедеятельность гражданина, которую он не может преодолеть самостоятельно.

В Самарской области социальное обслуживание в стационарной форме предоставляется лицам, признанным нуждающимися в социальном обслуживании в стационарной форме, имеющим право на социальное обслуживание в стационарной форме в соответствии с действующим законодательством (далее - получатели социальных услуг). Социальное обслуживание направлено на улучшение условий жизнедеятельности получателей социальных услуг, в том числе посредством оказания им срочной помощи.

Получатели социальных услуг - граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, постоянно проживающие на территории Российской Федерации, беженцы, которые признаны нуждающимися в социальном обслуживании.

Право на получение социальных услуг в приоритетном порядке в стационарной форме имеют:

а) во внеочередном порядке - инвалиды и участники Великой Отечественной войны; инвалиды боевых действий; лица, награжденные знаком "Жителю блокадного Ленинграда"; бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны; реабилитированные лица; лица, признанные пострадавшими от политических репрессий; лица пенсионного возраста, имеющие родственников, обязанных осуществлять за ними уход, но не исполняющих указанные обязанности и своими действиями (бездействием) причиняющих указанным лицам физический и моральный вред, что должно быть подтверждено актом оценки индивидуальной нуждаемости потенциального получателя социальных услуг в предоставлении социального обслуживания;

б) в первоочередном порядке - граждане Российской Федерации, постоянно проживающие на территории Самарской области, родившиеся на территории СССР в период с 3 сентября 1927 года по 2 сентября 1945 года включительно, иные категории ветеранов Великой Отечественной войны; вдовы погибших (умерших) инвалидов и участников Великой Отечественной войны, не вступившие в повторный брак; вынужденные переселенцы (беженцы).

Социальное обслуживание в стационарной форме в Самарской области осуществляется организациями - поставщиками социальных услуг, участвующими в выполнении государственного задания (заказа), негосударственными (коммерческими и некоммерческими), в том числе социально ориентированными некоммерческими организациями, предоставляющими социальные услуги, юридическими лицами независимо от их организационно-правовой формы и индивидуальными предпринимателями, осуществляющими социальное обслуживание в стационарной форме, внесенными в реестр поставщиков социальных услуг Самарской области (далее - поставщик социальных услуг).

Результатом предоставления социального обслуживания в стационарной форме является создание наиболее соответствующих возрасту и состоянию здоровья получателей социальных услуг условий жизнедеятельности, проведение мероприятий медицинского, психологического, социального характера, питание и уход, организация условий для их возможной посильной трудовой деятельности, отдыха и досуга, а в отношении несовершеннолетних - меры по обеспечению организации воспитания и обучения с учетом физических и умственных возможностей.

При определении необходимых гражданину видов социальных услуг, предоставляемых в стационарной форме социального обслуживания, учитывается его нуждаемость в получении таких социальных услуг, обстоятельства, которые ухудшают или могут ухудшить условия его жизнедеятельности, для организации оказания гражданину своевременной адресной социальной помощи.

Номенклатура организаций, оказывающих социальное обслуживание в стационарной форме, утверждается постановлением Правительства Самарской области.

Для получения социального обслуживания в стационарной форме гражданин (его законный представитель) вправе выбрать поставщика социальных услуг.

Основанием предоставления социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания является обращение гражданина (его законного представителя) к поставщику социальных услуг с индивидуальной программой предоставления социальных услуг (далее - ИППСУ), разработанной территориальной комиссией, созданной при органе государственной власти Самарской области, уполномоченном в сфере социального обслуживания (далее - территориальная комиссия), и путевкой на предоставление социальных услуг в стационарной форме (для государственных учреждений социального обслуживания - дома-интернаты, психоневрологические интернаты).

Социальное обслуживание в стационарной форме предоставляется получателям социальных услуг в соответствии с ИППСУ на основании договора о предоставлении социальных услуг (далее - договор), заключенного с получателями социальных услуг или их законными представителями в течение суток с даты предоставления ИППСУ и путевки поставщику социальных услуг.

Предоставление срочных услуг в целях оказания неотложной помощи осуществляется без составления ИППСУ и без заключения договора.

Социальные услуги в стационарной форме оказываются в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в Самарской области поставщиками социальных услуг по видам социальных услуг, утверждаемым Законом Самарской области (далее - Перечень).

Объем социальных услуг в стационарной форме согласовывается с получателем социальных услуг, однако не должен превышать максимального объема рекомендуемого ИППСУ.

Описание и объем социальных услуг в стационарной форме, входящих в Перечень, устанавливаются положением об оценке индивидуальной нуждаемости граждан в предоставлении отдельных форм социального обслуживания, утверждаемом органом государственной власти Самарской области,

уполномоченном в сфере социального обслуживания.

Поставщик социальных услуг вправе предоставлять получателям социальных услуг по их желанию, выраженному в письменной или электронной форме, за плату дополнительные социальные услуги, перечень и объем которых определяются материально-техническими и кадровыми возможностями поставщика социальных услуг, в том числе социальные услуги, включенные в Перечень и оказываемые сверх объема услуг, указанных в ИППСУ.

Виды, периодичность предоставления социального обслуживания в стационарной форме определяются с учетом ИППСУ.

Порядок признания граждан нуждающимися в социальном обслуживании на территории Самарской области утверждается постановлением Правительства Самарской области.

Предоставление социального обслуживания в стационарной форме включает в себя следующие виды социальных услуг:

социально-бытовые, направленные на поддержание жизнедеятельности получателей социальных услуг в быту;

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;

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;

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);

социально-трудовые, направленные на оказание помощи в трудоустройстве и в решении других проблем, связанных с трудовой адаптацией;

социально-правовые, направленные на оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно, в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг;

услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности.

Получатель социальных услуг имеет право на:

уважительное и гуманное отношение;

выбор поставщика социальных услуг;

получение информации о своих правах, обязанностях и условиях оказания социальных услуг;

отказ (временный или бессрочный) от получения социальных услуг, указанных в Перечне социальных услуг, являющихся неотъемлемой частью договора, за исключением обязательного Перечня социальных услуг;

временное приостановление оказания Получателю социальных услуг на основании письменного заявления на период выбытия его из организации социального обслуживания, которая является поставщиком социальных услуг по причинам личного характера (до 30 календарных дней в году по согласованию с поставщиком социальных услуг) или нахождения в медицинской или иной организации в связи с получением соответствующих услуг;

свободное посещение родственниками, его законными представителями, адвокатами, нотариусами, представителями общественных и (или) иных организаций, священнослужителями, а также другими лицами в дневное время с учетом Правил внутреннего распорядка;

сохранность личных вещей и ценностей, сданных на хранение Поставщику социальных услуг по акту;

конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной при оказании услуг;

защиту своих прав и законных интересов, в том числе в судебном порядке.

Получатель социальных услуг обязан:

соблюдать условия договора;

своевременно в письменной форме информировать поставщика социальных услуг об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении социальных услуг в форме социального обслуживания;

оплачивать социальные услуги в объеме, в сроки и на условиях, которые предусмотрены договором;

соблюдать Порядок, правила внутреннего распорядка организации поставщика социальных услуг;

подписывать акт сдачи-приемки оказанных социальных услуг в 2-х экземплярах, который является неотъемлемой частью договора. В случае отказа от подписи, а также при невозможности получателя

социальных услуг поставить подпись представителем поставщика социальных услуг вносится соответствующая запись в ИППСУ в присутствии третьего незаинтересованного лица;

возмещать расходы поставщику социальных услуг, которые он уже произвел или должен будет произвести для восстановления утраченного или поврежденного имущества, принадлежащего поставщику социальных услуг по вине получателя социальных услуг с момента обнаружения порчи имущества.

При предоставлении социального обслуживания в стационарной форме поставщик социальных услуг обязан:

соблюдать права человека и гражданина;

обеспечивать неприкосновенность личности и безопасность получателей социальных услуг;

обеспечить сохранность личных вещей и ценностей получателей социальных услуг, сданных на хранение поставщику социальных услуг по акту;

предоставлять получателям социальных услуг возможность пользоваться услугами связи, в том числе сети Интернет, почтовой связи;

информировать получателей социальных услуг о правилах техники безопасности, пожарной безопасности, эксплуатации предоставляемых приборов и оборудования;

обеспечить условия пребывания в организациях социального обслуживания, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям, а также надлежащий уход;

выделять супругам, проживающим в организации социального обслуживания поставщика социальных услуг, изолированное жилое помещение для совместного проживания (при наличии возможности);

довести до сведения граждан (их законных представителей) свои правоустанавливающие документы, на основании которых поставщик социальных услуг осуществляет свою деятельность и оказывает социальные услуги;

исполнять иные обязанности, связанные с реализацией прав получателей социальных услуг на социальное обслуживание в стационарной форме;

обеспечить возможность свободного посещения родственниками, его законными представителями, адвокатами, нотариусами, представителями общественных и (или) иных организаций, священнослужителями, а также другими лицами в дневное время с учетом Правил внутреннего распорядка поставщика социальных услуг;

обеспечить условия доступности предоставления социальных услуг для получателей социальных услуг - инвалидов и других лиц с учетом ограничений их жизнедеятельности, в частности:

возможность сопровождения получателя социальных услуг при передвижении по территории организации социального обслуживания поставщика социальных услуг, а также при пользовании услугами;

возможность самостоятельного передвижения по территории поставщика социальных услуг, входа, выхода и перемещения внутри такой организации социального обслуживания (в том числе для передвижения в креслах-колясках), отдыха в сидячем положении, а также доступное размещение оборудования и носителей информации;

дублирование текстовых сообщений голосовыми сообщениями, оснащение организации социального обслуживания поставщика социальных услуг знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, ознакомление с их помощью с надписями, знаками и иной текстовой и графической информацией на территории такой организации социального обслуживания поставщика социальных услуг, а также допуск тифлосурдопереводчика, допуск собак-проводников;

дублирование голосовой информации текстовой информацией, надписями и (или) световыми сигналами, информирование о предоставляемых социальных услугах с использованием русского жестового языка (сурдоперевода), допуск сурдопереводчика;

оказание иных видов посторонней помощи.

Поставщик социальных услуг имеет право на:

досрочное расторжение договора с получателем социальных услуг в случае нарушений условий, указанных в договоре;

отказ в предоставлении социальных услуг в стационарной форме, в том числе временно, в связи с наличием медицинских противопоказаний у получателя социальных услуг, перечень которых утверждается федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социального обслуживания и здравоохранения. Такой отказ возможен только при наличии соответствующего заключения уполномоченной медицинской организации.

Форма ИППСУ и примерная форма договора устанавливаются Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации.

2.2. Срок предоставления социального обслуживания в стационарной форме

Срок предоставления социального обслуживания в стационарной форме определяется в соответствии со сроком действия договора с момента его подписания обеими сторонами.

Для организаций социального обслуживания для лиц без определенного места жительства и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию, срок предоставления социального обслуживания в стационарной форме:

в социальном отделении - до двух месяцев с момента подписания договора обеими сторонами;

в отделениях милосердия и социальной адаптации - до шести месяцев с момента подписания договора обеими сторонами.

2.3. Подушевой норматив финансирования

Подушевые нормативы финансирования социального обслуживания в стационарной форме устанавливаются по видам социальных услуг с учетом Перечня органа государственной власти Самарской области в сфере социального обслуживания.

2.4. Показатели качества и оценка результатов предоставления социального обслуживания в стационарной форме

Показателями качества предоставления социального обслуживания в стационарной форме (далее - качество обслуживания) являются:

соответствие социального обслуживания в стационарной форме, предоставляемого поставщиком социальных услуг, 3 - 4 уровню требований к качеству обслуживания;

доля требований, выполненных поставщиком социальных услуг, в общем количестве требований, установленных [пунктами 4.1 - 4.13](#) настоящего Порядка к деятельности поставщика социальных услуг;

доля получателей социальных услуг в общем количестве получателей социальных услуг, которым поставщик социальных услуг предоставил социальное обслуживание в стационарной форме по 3, 4 уровням требований к качеству обслуживания;

доля получателей социальных услуг, удовлетворенных результатом предоставления поставщиком социальных услуг социального обслуживания в стационарной форме, в числе опрошенных получателей социальных услуг;

среднее количество обоснованных жалоб на одного получателя социальных услуг при предоставлении социального обслуживания в стационарной форме поставщиком социальных услуг;

наличие действующих лицензий по лицензируемым видам деятельности у поставщика социальных услуг.

Предоставление социального обслуживания в стационарной форме оценивается исходя из четырех уровней требований к качеству обслуживания:

- | | |
|-----------|---|
| 4 уровень | - предоставление социального обслуживания в стационарной форме соответствует требованиям к качеству обслуживания; |
| 3 уровень | - предоставление социального обслуживания в стационарной форме в целом соответствует требованиям к качеству обслуживания; |
| 2 уровень | - предоставление социального обслуживания в стационарной форме осуществляется с устранимыми нарушениями требований к качеству обслуживания; |
| 1 уровень | - предоставление социального обслуживания в стационарной форме не соответствует требованиям к качеству обслуживания. |

Уровни требований к качеству обслуживания определяются с использованием следующих критериев:

доля требований, выполненных поставщиком социальных услуг, в общем количестве требований, установленных [пунктами 4.1 - 4.13](#) настоящего Порядка к деятельности поставщика социальных услуг;

оценка удовлетворенности получателей социальных услуг социальным обслуживанием в стационарной форме по результатам внутреннего контроля качества обслуживания, проводившегося на 2 и 3 этапах;

наличие обоснованных жалоб получателей социальных услуг на предоставление социального обслуживания в стационарной форме.

Уровни требований
к качеству предоставленного получателям социальных
услуг социального обслуживания в стационарной форме

Уровень соответствия требованиям к качеству социального обслуживания в стационарной форме	Критерии соответствия представленного социального обслуживания в стационарной форме требованиям к качеству обслуживания в стационарной форме
4 уровень	Реализация 90-100% требований, установленных пунктами 4.1 - 4.13 настоящего Порядка. Получатель социальных услуг удовлетворен социальным обслуживанием в стационарной форме. Обоснованные жалобы отсутствуют
3 уровень	Реализация не менее 80% требований, установленных пунктами 4.1 - 4.13 настоящего Порядка. Получатель социальных услуг в целом удовлетворен социальным обслуживанием в стационарной форме. Обоснованные жалобы отсутствуют
2 уровень	Реализация не менее 70% требований, установленных пунктами 4.1 - 4.13 настоящего Порядка. Получатель социальных услуг не вполне удовлетворен социальным обслуживанием в стационарной форме. Наличие обоснованных жалоб
1 уровень	Реализация менее 70% требований, установленных пунктами 4.1 - 4.13 настоящего Порядка. Получатель социальных услуг не удовлетворен социальным обслуживанием в стационарной форме. Наличие многочисленных обоснованных жалоб.

Оценка результатов предоставления социального обслуживания в стационарной форме поставщиком социальных услуг осуществляется на основе внутреннего и/или внешнего контроля качества обслуживания.

Цель оценки результатов предоставления социального обслуживания в стационарной форме - обеспечение стабильного уровня качества, своевременное предотвращение или устранение несоответствий предоставляемых социальных услуг предъявляемым к ним требованиям.

Внутренний контроль качества обслуживания осуществляется поставщиком социальных услуг.

Внутренний контроль качества обслуживания проводится в соответствии с требованиями настоящего Порядка, планами внутренних проверок качества обслуживания, утвержденными руководителем поставщика социальных услуг, или во внеплановом порядке. Периодичность плановых проверок качества обслуживания поставщиком социальных услуг устанавливается в зависимости от результатов предыдущего анализа их качества.

Внутренний контроль за соблюдением требований, установленных [пунктами 4.1 - 4.6](#) настоящего Порядка, проводится комиссией по контролю качества и оценке эффективности социального обслуживания (далее - Комиссия) по распоряжению руководителя поставщика социальных услуг не реже одного раза в год. По результатам контроля качества обслуживания Комиссией составляется протокол о выявленных нарушениях качества обслуживания, где отражается доля выполненных требований качества

обслуживания, установленных [пунктами 4.1 - 4.6](#) настоящего Порядка. Результаты протокола используются ответственными исполнителями при осуществлении контроля качества обслуживания. Комиссия определяет план мероприятий по устранению выявленных нарушений и осуществляет контроль за их исполнением.

Внутренний контроль качества обслуживания, установленного [пунктами 4.7 - 4.13](#) настоящего Порядка, заключается в проверке полноты, своевременности предоставления социального обслуживания в стационарной форме, а также его материальной и нематериальной результативности, определяющей степень повышения физического, морально-психологического состояния получателей социальных услуг, решения бытовых, правовых и других проблем (в соответствии с компетенцией поставщика социальных услуг) в результате взаимодействия с поставщиком социальных услуг.

Поставщиком социальных услуг проводится 3-этапный внутренний контроль качества обслуживания на соответствие требованиям настоящего Порядка:

первый этап - ежедневный самоконтроль сотрудника поставщика социальных услуг (сплошной контроль) по предоставлению социального обслуживания в стационарной форме. Самоконтроль подтверждается подписью сотрудника под записями, удостоверяющими предоставление социальных услуг. По результатам самооценки сотрудники информируют заведующего отделением о выявленных отклонениях;

второй этап - контроль ответственных исполнителей, отвечающих за предоставление социального обслуживания в стационарной форме. На данном этапе реализуется сплошной или выборочный контроль. Контроль проводится по завершенным или незавершенным случаям предоставления социального обслуживания в стационарной форме, осуществляется в плановом и внеплановом порядке, проводится лично или заочно по документам поставщика социальных услуг. Оценивается документация не менее 50% получателей социальных услуг. О результатах проверок информируется руководитель поставщика социальных услуг;

третий этап - контроль руководителя поставщика социальных услуг. Руководитель поставщика социальных услуг несет ответственность за политику в области качества обслуживания и осуществляет выборочный контроль в плановом и внеплановом порядке. Он назначает из числа специалистов поставщика социальных услуг ответственных исполнителей, осуществляющих контроль выполнения требований к предоставлению социального обслуживания в стационарной форме на втором и третьем этапах. Ответственными исполнителями по проведению проверок назначаются руководители подразделений, эффективность и качество деятельности которых зависят от качества деятельности проверяемых подразделений. На третьем этапе реализуется выборочный контроль качества обслуживания, оценивается документация не менее 5% получателей социальных услуг.

Результаты проверок на втором и третьем этапах контроля качества обслуживания отражаются в журнале внутреннего контроля качества предоставления социального обслуживания в стационарной форме с указанием замечаний, выявленных отклонений от требований настоящего Порядка, причин данных отклонений и сроков их устранения.

Ответственные исполнители ежеквартально отчитываются перед руководителем поставщика социальных услуг о результатах внутреннего контроля качества обслуживания по показателям, установленным настоящим Порядком, о мерах, принятых для ликвидации выявленных нарушений.

Степень удовлетворенности получателей социальных услуг качеством обслуживания анализируется по результатам изучения мнения получателей социальных услуг данного поставщика социальных услуг. Опрос получателей социальных услуг на предмет удовлетворенности социальным обслуживанием в стационарной форме проводится в письменной форме (анкетировается не менее 30% получателей социальных услуг).

Сравнение оценок качества обслуживания получателей социальных услуг и поставщика социальных услуг проводится постоянно с целью корректирующих действий и определения соответствия деятельности поставщика социальных услуг потребностям и запросам получателей социальных услуг.

При контроле качества обслуживания ответственными лицами поставщика социальных услуг в обязательном порядке анализируются жалобы получателей социальных услуг и осуществляется работа по устранению причин, вызывающих обоснованные жалобы.

К внешней форме контроля качества обслуживания относится:

региональный государственный контроль в сфере социального обслуживания, осуществляемый органом государственной власти Самарской области, уполномоченным в сфере социального обслуживания, в порядке, устанавливаемом Правительством Самарской области;

общественный контроль в сфере социального обслуживания, осуществляемый гражданами, общественными и иными организациями в соответствии с законодательством Российской Федерации о

защите прав потребителей.

Государственный контроль (надзор) в сфере социального обслуживания, организация и проведение проверок поставщиков социальных услуг осуществляются в соответствии с Федеральным [законом](#) "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля".

Внешний контроль качества обслуживания проводится на основании плана внешних проверок качества обслуживания или во внеплановом порядке. Периодичность плановых проверок качества обслуживания устанавливается в зависимости от результатов предыдущего анализа их качества.

При контроле и оценке качества обслуживания оцениваются:

основные факторы, непосредственно влияющие на качество обслуживания поставщиками социальных услуг, установленные [пунктами 4.1 - 4.6](#) настоящего Порядка для поставщика социальных услуг;

полнота предоставления социального обслуживания в стационарной форме в соответствии с требованиями к поставщику социальных услуг, установленными [пунктами 4.7 - 4.13](#) настоящего Порядка и действующим законодательством;

результативность (эффективность) предоставления социального обслуживания в стационарной форме, которая выражается в улучшении условий жизнедеятельности получателя социальных услуг.

При контроле и оценке качества обслуживания необходимо:

проверять и идентифицировать качество обслуживания на соответствие правовым актам, регламентирующим предоставление социального обслуживания в стационарной форме;

обеспечить самоконтроль персонала, предоставляющего социальное обслуживание в стационарной форме, как составной части процесса контроля качества обслуживания;

обеспечивать приоритет получателей социальных услуг в оценке качества обслуживания;

проводить регулярную оценку степени удовлетворенности получателей социальных услуг социальным обслуживанием в стационарной форме путем проведения специальных опросов.

Результаты внешних проверок фиксируются в журнале внешних контрольных проверок качества предоставления социального обслуживания и в актах проверок и заслушиваются на заседании Комиссии, где определяется план мероприятий по устранению выявленных нарушений. Комиссия осуществляет контроль за их исполнением.

Оценку соответствия предоставления социального обслуживания в стационарной форме поставщиком социальных услуг требованиям настоящего Порядка проводят по результатам мероприятий 2 и 3 этапов внутреннего контроля качества обслуживания и/или результатам внешнего контроля качества обслуживания (в том числе по данным опросов получателей социальных услуг) по законченным случаям или в период предоставления социального обслуживания в стационарной форме.

2.5. Условия предоставления социального обслуживания в стационарной форме, в том числе условия доступности для инвалидов и других лиц с учетом ограничений их жизнедеятельности

При предоставлении социального обслуживания в стационарной форме поставщиками социальных услуг должны быть обеспечены:

социальное обслуживание в стационарной форме в соответствии с ИППСУ и условиями договоров и на основании требований Федерального [закона](#) "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации";

достаточностью персонала поставщика социальных услуг для обеспечения потребностей получателя социальных услуг в социальном обслуживании;

использование информации о получателях социальных услуг в соответствии с установленными законодательством Российской Федерации о персональных данных требованиями о защите персональных данных;

бесплатное предоставление в доступной форме получателям социальных услуг или их законным представителям информации об их правах и обязанностях, о видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости для получателя социальных услуг либо о возможности получить их бесплатно.

3. Правила предоставления социального обслуживания в стационарной форме бесплатно либо за плату

или частичную плату

Социальное обслуживание в стационарной форме предоставляется бесплатно:
несовершеннолетним детям;

лицам, пострадавшим в результате чрезвычайных ситуаций, вооруженных межнациональных (межэтнических) конфликтов;

лицам без определенного места жительства и занятий;

женщинам с детьми, беременным женщинам и совершеннолетним гражданам из числа детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, в социальных гостиницах или отделениях, оказывающих социальные услуги в стационарных условиях.

Порядок утверждения тарифов на социальные услуги на основании подушевых нормативов финансирования социальных услуг устанавливается органом государственной власти Самарской области, уполномоченным в сфере социального обслуживания.

Размер платы за единицу социальной услуги (стоимость социальных услуг) для получателей социальных услуг в государственных учреждениях социального обслуживания, оказываемых в соответствии с ИППСУ, устанавливается органом государственной власти Самарской области, уполномоченным в сфере социального обслуживания.

Размер платы за единицу социальной услуги (стоимости социальных услуг) для получателей социальных услуг, оказываемых иными поставщиками социальных услуг, устанавливается данными поставщиками социальных услуг. Стоимость дополнительных социальных услуг, входящих в Перечень сверх указанных в ИППСУ, а также иных дополнительных социальных услуг устанавливается поставщиком социальных услуг.

Плата за предоставление социальных услуг в стационарной форме производится в соответствии с договором.

Дополнительные услуги в рамках социального обслуживания в стационарной форме оказываются получателю социальной услуги на условиях полной оплаты по перечням и стоимости социальных услуг поставщика социальных услуг, действующим на дату заказа дополнительной социальной услуги.

4. Требования к деятельности поставщика социальных услуг при предоставлении социального обслуживания в стационарной форме

4.1. Требования к документам поставщика социальных услуг при предоставлении социального обслуживания в стационарной форме

1. Поставщик социальных услуг осуществляет свою деятельность по предоставлению социального обслуживания в стационарной форме на основании устава (положения) поставщика социальных услуг (или других соответствующих документов), настоящего Порядка, лицензии на лицензируемые виды деятельности.

2. Поставщик социальных услуг включен в реестр поставщиков социальных услуг.

3. Поставщик социальных услуг имеет в наличии руководство, правила, инструкции, методики, регулирующие процесс предоставления социального обслуживания в стационарной форме, контроля за его предоставлением и совершенствования работы по предоставлению социального обслуживания в стационарной форме.

4. Поставщик социальных услуг имеет в наличии и в актуальном состоянии эксплуатационные документы на имеющееся оборудование, приборы, аппаратуру, используемые при предоставлении социального обслуживания в стационарной форме.

5. Поставщик социальных услуг имеет в наличии настоящий Порядок, национальные стандарты Российской Федерации, другие документы в области стандартизации, соответствующие направлению деятельности.

6. Поставщик социальных услуг при предоставлении социального обслуживания в стационарной форме использует документы, находящиеся в актуальном состоянии (документы своевременно пересматриваются, в них вносятся необходимые изменения или происходит их изъятие).

4.2. Требования к условиям размещения поставщика социальных услуг и обеспечения доступности предоставления социального обслуживания в стационарной форме

1. Состояние помещений (здания) поставщика социальных услуг соответствует санитарно-гигиеническим нормам и правилам.
2. Состояние помещений (здания) поставщика социальных услуг соответствует требованиям противопожарной безопасности.
3. Поставщик социальных услуг обеспечивает доступ в помещения (здание), на базе которого осуществляется предоставление социальных услуг в стационарной форме получателям социальных услуг, их законным представителям, в том числе имеющим ограничения в передвижении.
4. Помещения (здания), занимаемые поставщиком социальных услуг, обеспечивают размещение соответствующего персонала, получателей социальных услуг, их законных представителей.
5. Помещения (здания) поставщика социальных услуг обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания.
6. Основные помещения поставщика социальных услуг оснащены телефонной связью.
7. Доступ в помещение (здание) поставщика социальных услуг осуществляется в течение рабочего дня, определенного графиком работы поставщика социальных услуг.
8. Поставщиком социальных услуг определен сотрудник, осуществляющий первичный прием получателей социальных услуг и/или регистрацию обращений граждан, обратившихся за предоставлением социального обслуживания в стационарной форме.

4.3. Требования к укомплектованности и квалификации персонала (представителей) поставщика социальных услуг, предоставляющего социальное обслуживание в стационарной форме

1. Поставщик социальных услуг располагает необходимым количеством представителей поставщика социальных услуг, осуществляющих социальное обслуживание в стационарной форме, в соответствии со штатным расписанием.
2. Представитель поставщика социальных услуг имеет профессиональную подготовку, квалификацию и опыт работы, необходимые для выполнения возложенных на него обязанностей, с учетом требований профессиональных стандартов.
3. 60 процентов представителей поставщика социальных услуг имеют профессиональное образование и квалификационные аттестаты (требование применяется только к государственным поставщикам социальных услуг).
4. Квалификация представителей поставщика социальных услуг обеспечивается посредством обучения, переподготовки, повышения квалификации на курсах или иными действенными способами не реже одного раза в 5 лет (требование применяется только к государственным поставщикам социальных услуг).
5. Поставщиком социальных услуг для каждого представителя разработаны и действуют должностные инструкции, устанавливающие его права и обязанности.
6. Представители поставщика социальных услуг аттестованы в установленном порядке в соответствии с действующим законодательством.
7. Поставщиком социальных услуг разработан и реализуется план повышения уровня профессиональной компетенции представителей поставщика социальных услуг, учитывающий необходимость повышения их компетенции.
8. Представители поставщика социальных услуг обладают высокими моральными и морально-этическими качествами, чувством ответственности и руководствуются в работе принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности.

4.4. Требования к специальному и табельному техническому оснащению поставщика социальных услуг

1. Поставщик социальных услуг располагает необходимым специальным и табельным техническим оснащением для предоставления социального обслуживания в стационарной форме надлежащего качества. Специальное и табельное техническое оснащение поставщика социальных услуг должно:
 - соответствовать требованиям стандартов, технических условий и других нормативных документов;
 - соответствовать основным видам социальных услуг, для выполнения которых эти средства предназначены;
 - применяться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами;

содержаться в технически исправном состоянии и систематически проверяться. Неисправное оснащение поставщика социальных услуг, дающее при работе сомнительные результаты, снимается с эксплуатации, заменяется или ремонтируется (если оно подлежит ремонту), а пригодность отремонтированного подтверждается его проверкой.

2. Поставщиком социальных услуг ежегодно разрабатывается план работы, в котором отражаются перспективы закупки, проверки и ремонта оснащения.

3. Руководитель поставщика социальных услуг назначает лицо, ответственное за эксплуатацию оснащения, правильность и эффективность его использования.

4. Поставщиком социальных услуг ведется журнал по технике безопасности работы с оснащением.

4.5. Требования к предоставлению информации о поставщике социальных услуг, порядке и правилах предоставления социального обслуживания в стационарной форме

1. Информирование граждан, признанных нуждающимися в социальном обслуживании, о порядке предоставления социального обслуживания в стационарной форме, Перечне осуществляется непосредственно в помещениях поставщиков социальных услуг с использованием электронной или телефонной связи, информационно-телекоммуникационной сети Интернет, иными общедоступными способами.

2. На входе в помещения (здания) поставщика социальных услуг имеется вывеска с указанием наименования поставщика социальных услуг.

3. В помещении поставщика социальных услуг имеется не менее одного информационного стенда в местах, доступных для всех посетителей, который содержит полную информацию о социальных услугах, оказываемых поставщиком социальных услуг, в том числе информацию о руководителе, его заместителях и заведующих отделениями (фамилия, имя, отчество, номер кабинета, приемные часы); указатели основных кабинетов; сведения о территориальной комиссии (наименование, адрес, телефон, электронный адрес); наименования национальных стандартов Российской Федерации, информацию о настоящем Порядке, Перечне, противопоказаниях для социального обслуживания в стационарной форме, перечне документов, необходимых для социального обслуживания в стационарной форме, краткое описание процедуры приема граждан, условиях оплаты предоставления социального обслуживания в стационарной форме, тарифах социальных услуг в стационарной форме, правилах и условиях эффективного и безопасного оказания социальных услуг, о гарантированных обязательствах поставщика социальных услуг.

4. Представители поставщика социальных услуг представляют получателям социальных услуг информацию о процедуре получения и характеристике социальных услуг, предоставляемых в стационарной форме, сроках их оказания, возможностях оценки качества обслуживания со стороны получателя социальных услуг.

5. Информация излагается простым и понятным языком без использования специальных терминов и понятий.

6. Информация о социальном обслуживании в стационарной форме предоставляется гражданам (в течение рабочего дня устное консультирование - не более 10 минут для 1 человека; по телефону устное консультирование - не более 5 минут, не требующее точной передачи большого количества информации, письменное консультирование - в ответ на письменные запросы) в соответствии с действующим законодательством.

7. Поставщик социальных услуг ежегодно подготавливает и распространяет не менее одного информационного материала о предоставлении социального обслуживания в стационарной форме (буклеты, листовки, информационные письма и т.д.).

8. Информация о социальном обслуживании в стационарной форме распространяется в иных организациях социального обслуживания, расположенных на территории обслуживания поставщика социальных услуг.

9. Ответственный исполнитель, назначенный руководителем поставщика социальных услуг, не реже двух раз в месяц проводит анализ актуальности информации, размещенной на стенде, и в случае необходимости обновляет ее содержание.

10. Получатели социальных услуг информируются о поставщике социальных услуг, предоставляющем социальное обслуживание в стационарной форме.

11. Поставщики социальных услуг обеспечивают открытость и доступность информации:

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

- о структуре и об органах управления поставщика социальных услуг;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет средств областного бюджета и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием, с их согласия, уровня образования, квалификации и опыта работы);
- о материально-техническом обеспечении предоставления социального обслуживания в стационарной форме (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения, обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети Интернет);
- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет средств областного бюджета, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- об объеме предоставляемого социального обслуживания в стационарной форме за счет средств областного бюджета и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- о финансово-хозяйственной деятельности;
- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;
- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;
- о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;
- об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.6. Требования к внутренней системе (службе) контроля качества обслуживания поставщиком социальных услуг

1. Поставщик социальных услуг в соответствии с требованиями настоящего Порядка и другими нормативными правовыми актами в области социального обслуживания населения имеет документально оформленную внутреннюю систему (службу) контроля качества обслуживания подразделениями и персоналом, осуществляющими предоставление социального обслуживания в стационарной форме.
2. Поставщиком социальных услуг разрабатываются порядок и план проведения внутренних проверок качества обслуживания.
3. Результаты внутренних и внешних проверок фиксируются в письменном виде, рассматриваются на заседаниях Комиссии с составлением протоколов заседаний Комиссии не реже одного раза в год.
4. Поставщиком социальных услуг разрабатывается и исполняется план мероприятий по совершенствованию деятельности поставщика социальных услуг, устранению выявленных недостатков.

4.7. Требования к системе качества обслуживания поставщиком социальных услуг, предоставляющим социальное обслуживание в стационарной форме и оказывающим социальные услуги более 3 лет

1. Поставщиком социальных услуг разрабатывается и применяется руководство по качеству обслуживания.
2. Поставщиком социальных услуг назначается ответственное лицо (представитель руководства) из числа руководителей подразделений, которое помимо других возложенных на него обязанностей отвечает за разработку, надлежащее функционирование и поддержание в рабочем состоянии системы качества подразделений (далее - СКП).
3. Поставщиком социальных услуг устанавливаются порядок разработки (или при необходимости

корректировки), рассмотрения, утверждения и ведения всех документов, относящихся к СКП, а также порядок обеспечения ими.

4. Поставщиком социальных услуг разрабатываются порядок и план проведения внутренних проверок СКП.

5. Поставщиком социальных услуг ведутся ежегодные отчеты о состоянии СКП с предложениями по совершенствованию процесса предоставления социального обслуживания в стационарной форме.

6. Поставщиком социальных услуг разрабатывается и исполняется план мероприятий по совершенствованию деятельности поставщика социальных услуг по предоставлению социального обслуживания в стационарной форме, устранению выявленных недостатков.

4.8. Требования к поставщику социальных услуг при предоставлении социального обслуживания в стационарной форме на этапе обращения лица к поставщику социальных услуг

1. Обращение получателя социальных услуг, его законного представителя к поставщику социальных услуг включает регистрацию обращения, оценку возможностей поставщика социальных услуг по предоставлению социального обслуживания в стационарной форме в соответствии с ИППСУ, ознакомление получателя социальных услуг с нормами и правилами предоставления социального обслуживания в стационарной форме, консультирование получателя социальных услуг, его законного представителя по вопросам предоставления социального обслуживания в стационарной форме.

2. Прием получателя социальных услуг, его законного представителя проводится сотрудником, ответственным за регистрацию обращений граждан, назначаемым руководителем поставщика социальных услуг, на основании наличия актуальных документов, перечисленных в [разделе 5](#) настоящего Порядка, в течение одного дня с момента обращения к поставщику социальных услуг.

3. Сотрудник поставщика социальных услуг, ответственный за регистрацию обращений граждан, осуществляет запрос в территориальную комиссию на получение копии акта оценки индивидуальной нуждаемости граждан в предоставлении отдельных форм социального обслуживания в организациях социального обслуживания в Самарской области и при необходимости других документов.

4. При обращении получатель социальных услуг, его законный представитель имеют возможность получить информацию о перечне, содержании социальных услуг, настоящем Порядке, условиях, правилах предоставления социального обслуживания в стационарной форме поставщиком социальных услуг, ознакомиться с работой поставщика социальных услуг.

5. Поставщиком социальных услуг ведется учет обращений граждан, регистрация представленных ИППСУ, путевок, договоров и решений о прекращении предоставления социального обслуживания в стационарной форме.

4.9. Требования к поставщику социальных услуг при предоставлении социального обслуживания в стационарной форме на этапе заключения договора

1. Поставщик социальных услуг обеспечивает получателю социальных услуг условия для заключения договора в соответствии с действующим законодательством, потребностями и особенностями его жизненной ситуации.

2. Оформление договора осуществляется в помещении поставщика социальных услуг.

3. На основании ИППСУ (последней по дате утверждения) и путевки на предоставление социальных услуг в стационарной форме с получателем социальных услуг заключается договор, неотъемлемой частью которого является перечень согласованных социальных услуг с указанием наименований социальных услуг, объема, условий, периодичности их предоставления, а также правила предоставления социальных услуг в стационарной форме.

4. Объем и продолжительность предоставления социального обслуживания в стационарной форме устанавливаются с учетом ИППСУ (последней по дате утверждения), но не более объема социальных услуг перечня, указанного в ИППСУ.

5. Предоставление социального обслуживания в стационарной форме осуществляется только при соблюдении получателем социальных услуг условий договора, в том числе своевременной и в полном объеме оплаты стоимости предоставленных социальных услуг при их предоставлении за плату или частичную плату.

6. Перечень согласованных социальных услуг согласован с получателем социальных услуг, что

подтверждается его подписью в приложении к договору.

7. Поставщиком социальных услуг соблюдаются сроки заключения договора.

8. На основании факта заключения договора сведения о получателе социальных услуг вносятся в регистр получателей социальных услуг.

9. Договор хранится в личном деле получателя социальных услуг у поставщика социальных услуг.

4.10. Требования к поставщику социальных услуг на этапе непосредственного предоставления социальных услуг в стационарной форме

1. Социальное обслуживание в стационарной форме осуществляется в соответствии с договором.

2. Социальное обслуживание в стационарной форме производится поставщиком социальных услуг через своих представителей из числа персонала поставщика социальных услуг в объемах и сроки, согласованные поставщиком социальных услуг и получателем социальных услуг с учетом действующих нормативных правовых актов.

3. Поставщик социальных услуг закрепляет за получателем социальных услуг своего представителя из числа персонала поставщика социальных услуг, непосредственно осуществляющего предоставление социального обслуживания в стационарной форме, и имеет право производить его замену.

4. Каждый представитель поставщика социальных услуг ведет отчетную документацию.

5. Факт заказа и оказания социальных услуг по договору, объем финансовых средств, полученных от получателя социальных услуг, объем финансовых средств, затраченных на выполнение социальных услуг, результаты расчета с получателем социальных услуг фиксируются в письменном виде, скрепляются подписями представителя поставщика социальных услуг и получателя социальных услуг. В случае отказа получателя социальных услуг представителем поставщика социальных услуг и иным незаинтересованным лицом составляется акт, подтверждающий факт заказа и оказания социальных услуг.

6. Организация не вправе передавать исполнение обязательств по договору третьим лицам.

7. При изменении условий договора в рамках действующей ИППСУ с получателем социальных услуг заключаются дополнительные соглашения. Изменение условий договора может осуществляться не чаще одного раза в месяц. Изменения начинают действовать в отношении получателя социальных услуг после оформления дополнительного соглашения к договору.

8. При необходимости увеличения объемов предоставления социального обслуживания в стационарной форме, изменения формы и продолжительности предоставления социального обслуживания поставщик социальных услуг или получатель социальных услуг может обратиться в территориальную комиссию для пересмотра ИППСУ.

9. Пересмотр ИППСУ должен проводиться территориальной комиссией не реже одного раза в 3 года с учетом результатов реализованной ИППСУ.

10. Поставщиком социальных услуг ведется учет заключенных дополнительных соглашений к договорам.

11. В личном деле получателя социальных услуг у поставщика социальных услуг имеются копии ИППСУ, оригиналы договора и всех дополнительных соглашений к договору.

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

4.11. Требования к поставщику социальных услуг при обеспечении прав получателя социальных услуг, в том числе конфиденциального характера, при предоставлении социального обслуживания в стационарной форме

1. Хранение документов и информации о получателе социальных услуг осуществляется таким образом, чтобы исключалась возможность их использования посторонними лицами.

2. Распространение частичной или полной информации о получателе социальных услуг осуществляется только в интересах получателя социальных услуг и с его согласия в соответствии с действующим законодательством.

3. Предоставление информации о получателе социальных услуг другим организациям и должностным лицам осуществляется в соответствии с действующим законодательством.

4.12. Требования к поставщику социальных услуг при рассмотрении предложений, претензий и жалоб по предоставлению социального обслуживания в стационарной форме и досрочному прекращению предоставления социального обслуживания в стационарной форме

1. Поставщиком социальных услуг ведется книга жалоб и обращений получателей социальных услуг, которая находится в доступном для получателей социальных услуг месте.
2. Поставщиком социальных услуг в установленном действующим законодательством порядке рассматриваются все устные и письменные обращения получателей социальных услуг, ответы заявителям предоставляются в установленный действующим законодательством срок.
3. Поставщиком социальных услуг в доступном месте предоставляется информация о вышестоящей организации поставщика социальных услуг и ее руководителях.
4. Ежеквартально осуществляется контроль за рассмотрением жалоб получателей социальных услуг со стороны руководителя поставщика социальных услуг.
5. Поставщиком социальных услуг прекращается предоставление социального обслуживания в стационарной форме по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.
6. Получатель социальных услуг или его законный представитель имеет право отказаться от предоставления социального обслуживания в стационарной форме на любом этапе по личному заявлению при условии возмещения поставщику социальных услуг фактически понесенных расходов.
7. Прекращение предоставления социального обслуживания в стационарной форме производится в следующих случаях:
 - по личной инициативе получателя социальных услуг (его законного представителя);
 - по окончании срока предоставления социальных услуг в соответствии с ИППСУ и (или) истечении срока действия договора;
 - при нарушении получателем социальных услуг (его законным представителем) условий договора в порядке, установленном договором;
 - в случае смерти получателя социальных услуг или ликвидации поставщика социальных услуг;
 - на основании решения суда о признании гражданина безвестно отсутствующим или умершим;
 - в случае осуждения получателя социальных услуг к отбыванию наказания в виде лишения свободы.
8. Личное заявление получателя социальных услуг о прекращении предоставления социального обслуживания в стационарной форме или копия приказа руководителя поставщика социальных услуг о прекращении социального обслуживания в стационарной форме хранится в личном деле получателя социальных услуг.
9. Поставщиком социальных услуг ведется книга приказов о прекращении предоставления социального обслуживания в стационарной форме.

4.13. Требования к документальному сопровождению процесса предоставления социального обслуживания в стационарной форме

1. Социальное обслуживание в стационарной форме осуществляется в соответствии с перечнем документов, необходимых для оказания социального обслуживания в стационарной форме, перечисленных в [разделе 5](#) настоящего Порядка.
2. Формы бланков и документов, применяемых при социальном обслуживании в стационарной форме, утверждаются органом государственной власти Самарской области в сфере социального обслуживания.
3. Иная документация поставщика социальных услуг ведется по формам, утвержденным действующими нормативными правовыми актами.

5. Перечень документов, необходимых для предоставления социального обслуживания в стационарной форме поставщиком социальных услуг

1. Решение о предоставлении социального обслуживания в стационарной форме принимается поставщиком социальных услуг на основании следующих документов, необходимых для получения социальных услуг в стационарной форме:
 - документ, удостоверяющий личность получателя социальных услуг;

документ, подтверждающий полномочия законного представителя (при обращении за получением социальных услуг представителя получателя социальных услуг);

выданная получателю социальных услуг органом государственной власти Самарской области, уполномоченным в сфере социального обслуживания, ИППСУ, в которой указаны форма социального обслуживания, виды, объем, периодичность, условия, сроки предоставления социальных услуг, перечень рекомендуемых поставщиков социальных услуг, а также мероприятия по социальному сопровождению.

2. Перечень документов, необходимых для предоставления социального обслуживания в стационарной форме, с указанием документов и информации, которые должен представить получатель социальной услуги, его законный представитель, и документов, которые в соответствии со статьей 6 Федерального [закона](#) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия или представляются получателем социальных услуг (его законным представителем) по собственной инициативе, утверждается постановлением Правительства Самарской области.

Утвержден
Постановлением
Правительства Самарской области
от 30 декабря 2014 г. N 863

**ПОРЯДОК
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ В ПОЛУСТАЦИОНАРНОЙ
ФОРМЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОСТАВЩИКАМИ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ
В САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ**

Список изменяющих документов

(в ред. [Постановления](#) Правительства Самарской области от 29.08.2016 N 492)

1. Наименование социальной услуги

Наименование социальной услуги - "Предоставление социальных услуг населению в полустационарной форме социального обслуживания поставщиками социальных услуг в Самарской области" (далее - полустационарное обслуживание).

Настоящий Порядок устанавливает механизм и условия предоставления населению социального обслуживания в полустационарной форме.

2. Стандарт социальной услуги
"Полустационарное обслуживание"

2.1. Описание социальной услуги
"Полустационарное обслуживание"

Полустационарное обслуживание - это организация и осуществление процесса предоставления социальных услуг в определенное время суток следующим категориям граждан, признанным нуждающимися в социальном обслуживании и проживающим на территории Самарской области:

гражданам пожилого возраста (женщинам старше 55 лет, мужчинам старше 60 лет), инвалидам, иным лицам, сохранившим способность к самообслуживанию и активному передвижению;

несовершеннолетним лицам (лицам, не достигшим возраста 18 лет) с ограниченными возможностями, имеющим отклонения от норм жизнедеятельности вследствие нарушения здоровья, в том числе детям-инвалидам, в целях полного или частичного восстановления их способностей к бытовой, учебной деятельности, повышения качества жизни, социальной интеграции в общество;

детям, находящимся в трудной жизненной ситуации. Понятие "дети, находящиеся в трудной жизненной ситуации" установлено [статьей 1](#) Федерального закона "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации";

законным представителям детей, находящихся в трудной жизненной ситуации;

гражданам, выразившим желание стать опекунами (попечителями) либо принять детей, оставшихся без попечения родителей, в семью на воспитание в иных установленных семейным законодательством формах;

гражданам, принявшим на воспитание в семью детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;

молодым семьям, где родители являются учащимися и студентами, обучающимися по очной форме; совершеннолетним дееспособным лицам без определенного места жительства и иным категориям граждан, попавшим в трудную жизненную ситуацию.

семьям, находящимся в трудной жизненной ситуации.

К категории семей, находящихся в трудной жизненной ситуации, относятся:

малообеспеченные семьи;

семьи, имеющие на попечении детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;

неполные семьи;

семьи, имеющие в своем составе детей с ограниченными возможностями, в том числе детей-инвалидов;

семьи, оказавшиеся в экстремальной ситуации (пострадавшие от стихийных бедствий или приравненных к ним событий), семьи беженцев и вынужденных переселенцев;

многодетные семьи;

семьи, где дети и женщины подвергаются любым формам физического, сексуального или психического насилия;

семьи, где родители или законные представители несовершеннолетних не исполняют своих обязанностей по их воспитанию, обучению и (или) содержанию и (или) отрицательно влияют на их поведение либо жестоко обращаются с ними;

семьи, где родители или дети погибли (умерли) во время несения воинской службы.

В Самарской области полустационарное обслуживание предоставляется лицам, признанным нуждающимися в полустационарном обслуживании, имеющим право на полустационарное обслуживание в соответствии с действующим законодательством (далее - получатели социальных услуг). Полустационарное обслуживание осуществляется в целях улучшения условий жизнедеятельности получателей социальных услуг посредством оказания им периодической, разовой помощи, в том числе срочных социальных услуг.

Право на получение в приоритетном порядке полустационарного обслуживания имеют:

а) во внеочередном порядке - инвалиды и участники Великой Отечественной войны; инвалиды боевых действий; лица, награжденные знаком "Жителю блокадного Ленинграда"; бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны; реабилитированные лица; лица, признанные пострадавшими от политических репрессий; дети, впервые признанные инвалидами и имеющие индивидуальную программу реабилитации или абилитации;

(в ред. [Постановления](#) Правительства Самарской области от 29.08.2016 N 492)

б) в первоочередном порядке - иные категории ветеранов Великой Отечественной войны; вдовы погибших (умерших) инвалидов и участников Великой Отечественной войны, не вступившие в повторный брак; вынужденные переселенцы (беженцы); дети-инвалиды; дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей.

Правом преимущественного принятия на полустационарное обслуживание пользуются, кроме перечисленных выше, граждане из числа одиноких нетрудоспособных граждан пожилого возраста и инвалидов.

Полустационарное обслуживание в Самарской области осуществляется в отделениях социальной реабилитации граждан пожилого возраста и инвалидов, центрах социально-педагогической помощи детям, центрах диагностики и консультирования, центрах социальной помощи семье и детям, комплексных центрах социального обслуживания населения (отделениях), ночных отделениях социального приюта и центра социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию, участвующих в выполнении государственного задания (заказа), негосударственных (коммерческих и некоммерческих), в том числе социально ориентированных некоммерческих организаций, предоставляющих социальные услуги, юридических лиц независимо от их организационно-правовой формы и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих полустационарное обслуживание, внесенных в реестр поставщиков социальных услуг Самарской области (далее - поставщик социальных услуг).

(в ред. [Постановления](#) Правительства Самарской области от 29.08.2016 N 492)

Результатом предоставления полустационарного обслуживания является улучшение условий жизнедеятельности получателей социальных услуг и (или) расширение возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности, полное или частичное восстановление способностей к бытовой, учебной, общественной и профессиональной деятельности, социальной интеграции в общество.

При определении необходимых гражданину видов социальных услуг, предоставляемых в форме полустационарного обслуживания, учитывается его нуждаемость в получении таких социальных услуг, обстоятельства, которые ухудшают или могут ухудшить условия его жизнедеятельности, для организации оказания гражданину своевременной адресной социальной помощи.

Номенклатура организаций, оказывающих полустационарное обслуживание, утверждается постановлением Правительства Самарской области.

Для получения полустационарного обслуживания гражданин (его законный представитель) вправе выбрать поставщика социальных услуг.

Основанием для предоставления полустационарного обслуживания является обращение гражданина (его законного представителя) к поставщику социальных услуг за получением полустационарного обслуживания с индивидуальной программой предоставления социальных услуг (далее - ИППСУ), разработанной территориальной комиссией, созданной при органе государственной власти Самарской области, уполномоченном в сфере социального обслуживания (далее - территориальная комиссия).

Полустационарное обслуживание предоставляется получателям социальных услуг в соответствии с ИППСУ на основании договора о предоставлении социальных услуг (далее - договор), заключенного с получателями социальных услуг или их законными представителями в течение суток с даты представления ИППСУ поставщику социальных услуг.

Предоставление срочных социальных услуг в целях оказания неотложной помощи осуществляется без составления ИППСУ и без заключения договора.

Подтверждением предоставления срочных социальных услуг является акт, содержащий сведения о получателе социальных услуг и поставщике социальных услуг, наименования предоставленных срочных социальных услуг, сроках, дате и условиях их предоставления.

Полустационарное обслуживание предоставляется в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в Самарской области поставщиками социальных услуг по видам социальных услуг, утверждаемым законом Самарской области (далее - Перечень).

Объем полустационарного обслуживания согласовывается с получателем социальных услуг, однако не должен превышать максимального объема, рекомендуемого ИППСУ.

Поставщик социальных услуг вправе предоставлять получателям социальных услуг по их желанию, выраженному в письменной или электронной форме, за плату дополнительные социальные услуги, перечень и объем которых определяются материально-техническими и кадровыми возможностями поставщика социальных услуг, в том числе социальные услуги, включенные в Перечень и оказываемые сверх объема услуг, указанных в ИППСУ.

Виды, периодичность предоставления полустационарного обслуживания определяются с учетом индивидуальной потребности получателя социальных услуг.

Порядок признания граждан нуждающимися в социальном обслуживании на территории Самарской области утверждается постановлением Правительства Самарской области.

Предоставление полустационарного обслуживания включает в себя следующие виды социальных услуг:

социально-бытовые, направленные на поддержание жизнедеятельности получателей социальных услуг в быту;

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;

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;

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 семьям в воспитании детей;

социально-трудоустройство, направленные на оказание помощи в трудоустройстве и в решении других проблем, связанных с трудовой адаптацией;

социально-правовые, направленные на оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе

бесплатно, в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг;
услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов;
срочные социальные услуги.

Права и обязанности получателей социальных услуг при получении полустационарного обслуживания.

Получатель социальных услуг имеет право на:

уважительное и гуманное отношение;

выбор поставщика социальных услуг;

получение информации о своих правах, обязанностях и условиях оказания социальных услуг;

отказ от предоставления социальных услуг;

конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной при оказании услуг;

защиту своих прав и законных интересов, в том числе в судебном порядке.

Получатель социальных услуг обязан:

соблюдать условия договора;

своевременно в письменной форме информировать поставщика социальных услуг об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении социальных услуг в форме социального обслуживания;

при изменении среднедушевого дохода получателя социальных услуг в связи с изменениями в составе семьи или в размере его доходов и (или) членов его семьи в течение пяти рабочих дней со дня наступления данных обстоятельств письменно уведомлять об этом поставщика социальных услуг.

При предоставлении полустационарного обслуживания поставщик социальных услуг обязан:

соблюдать права человека и гражданина;

обеспечивать неприкосновенность личности и безопасность получателей социальных услуг;

довести до сведения граждан (их законных представителей) свои правоустанавливающие документы, на основании которых поставщик осуществляет свою деятельность и оказывает социальные услуги;

обеспечить сохранность личных вещей и ценностей получателей социальных услуг;

исполнять иные обязанности, связанные с реализацией прав получателей социальных услуг на полустационарное обслуживание.

Медицинскими противопоказаниями к социальному обслуживанию в полустационарной форме являются хронические заболевания в стадии обострения, требующие оказания специализированной медицинской помощи, хронический алкоголизм, инфекционные и венерические заболевания в острой и заразной форме, туберкулез в активной стадии, психические заболевания в стадии обострения, период после перенесенных инфекционных болезней до окончания срока изоляции.

Форма ИППСУ и примерная форма договора устанавливаются Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации.

2.2. Срок предоставления полустационарного обслуживания

Срок предоставления полустационарного обслуживания определяется в соответствии со сроком действия договора с момента его подписания обеими сторонами.

2.3. Подушевой норматив финансирования

Подушевые нормативы финансирования полустационарного обслуживания устанавливаются по видам социальных услуг с учетом Перечня органом государственной власти Самарской области, уполномоченным в сфере социального обслуживания.

2.4. Показатели качества и оценка результатов предоставления полустационарного обслуживания

Показателями качества предоставления полустационарного обслуживания (далее - качество обслуживания) являются:

соответствие полустационарного обслуживания, предоставляемого поставщиком социальных услуг, 3 - 4 уровню требований к качеству обслуживания;

доля требований, выполненных поставщиком социальных услуг, в общем количестве требований, установленных [пунктами 4.1 - 4.13](#) настоящего Порядка к деятельности поставщика социальных услуг;

доля получателей социальных услуг в общем количестве получателей социальных услуг, которым поставщик социальных услуг предоставил социальное полустационарное обслуживание по 3, 4 уровням требований к качеству обслуживания;

доля получателей социальных услуг, удовлетворенных результатом предоставления поставщиком социальных услуг полустационарного обслуживания, в числе опрошенных получателей социальных услуг;

среднее количество обоснованных жалоб на одного получателя социальных услуг при предоставлении полустационарного обслуживания поставщиком социальных услуг;

наличие действующих лицензий по лицензируемым видам деятельности у поставщика социальных услуг.

Предоставление полустационарного обслуживания оценивается исходя из четырех уровней требований к качеству обслуживания:

- 4 уровень - предоставление полустационарного обслуживания соответствует требованиям к качеству обслуживания;
- 3 уровень - предоставление полустационарного обслуживания в целом соответствует требованиям к качеству обслуживания;
- 2 уровень - предоставление полустационарного обслуживания осуществляется с устранимыми нарушениями требований к качеству обслуживания;
- 1 уровень - предоставление полустационарного обслуживания не соответствует требованиям к качеству обслуживания.

Уровни требований к качеству обслуживания определяются с использованием следующих критериев:

доля требований, выполненных поставщиком социальных услуг, в общем количестве требований, установленных [пунктами 4.1 - 4.13](#) настоящего Порядка к деятельности поставщика социальных услуг;

оценка удовлетворенности получателей социальных услуг полустационарным обслуживанием по результатам внутреннего контроля качества обслуживания, проводившегося на 2 и 3 этапах;

наличие обоснованных жалоб получателей социальных услуг на предоставление полустационарного обслуживания.

Уровни требований
к качеству предоставленного получателям
социальных услуг полустационарного обслуживания

Уровень соответствия требованиям к качеству полустационарного обслуживания	Критерии соответствия представленного социального обслуживания на дому требованиям к качеству полустационарного обслуживания
4 уровень	Реализация 90 - 100% требований, установленных пунктами 4.1 - 4.13 настоящего Порядка. Получатель социальных услуг удовлетворен полустационарным обслуживанием. Обоснованные жалобы отсутствуют
3 уровень	Реализация не менее 80% требований, установленных пунктами 4.1 - 4.13 настоящего Порядка. Получатель социальных услуг в целом удовлетворен полустационарным обслуживанием. Обоснованные жалобы отсутствуют
2 уровень	Реализация не менее 70% требований, установленных пунктами 4.1 - 4.13

настоящего Порядка.
Получатель социальных услуг не вполне удовлетворен полустационарным обслуживанием.
Наличие обоснованных жалоб

1 уровень

Реализация менее 70% требований, установленных [пунктами 4.1 - 4.13](#) настоящего Порядка.
Получатель социальных услуг не удовлетворен полустационарным обслуживанием.
Наличие многочисленных обоснованных жалоб.

Оценка результатов предоставления полустационарного обслуживания поставщиком социальных услуг осуществляется на основе внутреннего и/или внешнего контроля качества обслуживания.

Цель оценки результатов предоставления полустационарного обслуживания - обеспечение стабильного уровня качества, своевременное предотвращение или устранение несоответствий предоставляемых социальных услуг предъявляемым к ним требованиям.

Внутренний контроль качества обслуживания осуществляется поставщиком социальных услуг.

Внутренний контроль качества обслуживания проводится в соответствии с требованиями настоящего Порядка, планами внутренних проверок качества обслуживания, утвержденными руководителем поставщика социальных услуг, или во внеплановом порядке. Периодичность плановых проверок качества обслуживания поставщиком социальных услуг устанавливается в зависимости от результатов предыдущего анализа их качества.

Внутренний контроль за соблюдением требований, установленных [пунктами 4.1 - 4.6](#) настоящего Порядка, проводится комиссией по контролю качества и оценке эффективности социального обслуживания (далее - Комиссия) по распоряжению руководителя поставщика социальных услуг не реже одного раза в год. По результатам контроля качества обслуживания Комиссией составляется протокол о выявленных нарушениях качества обслуживания, где отражается доля выполненных требований качества обслуживания, установленных [пунктами 4.1 - 4.6](#) настоящего Порядка. Результаты протокола используются ответственными исполнителями при осуществлении контроля качества обслуживания. Комиссия определяет план мероприятий по устранению выявленных нарушений и осуществляет контроль за их исполнением.

Внутренний контроль качества обслуживания, установленного [пунктами 4.7 - 4.13](#) настоящего Порядка, заключается в проверке полноты, своевременности предоставления полустационарного обслуживания, а также его материальной и нематериальной результативности, определяющей степень повышения физического, морально-психологического состояния получателей социальных услуг, решения бытовых, правовых и других проблем (в соответствии с компетенцией поставщика социальных услуг) в результате взаимодействия с поставщиком социальных услуг.

Поставщиком социальных услуг проводится 3-этапный внутренний контроль качества обслуживания на соответствие настоящему Порядку:

первый этап - ежедневный самоконтроль сотрудника поставщика социальных услуг (сплошной контроль) по предоставлению полустационарного обслуживания. Самоконтроль подтверждается подписью сотрудника под записями, удостоверяющими предоставление социальных услуг. По результатам самооценки сотрудники информируют заведующего отделением о выявленных отклонениях;

второй этап - контроль ответственных исполнителей, отвечающих за предоставление полустационарного обслуживания. На данном этапе реализуется сплошной или выборочный контроль. Контроль проводится по завершенным или незавершенным случаям предоставления полустационарного обслуживания, осуществляется в плановом и внеплановом порядке, проводится лично или заочно по документам поставщика социальных услуг. Оценивается документация не менее 50% получателей социальных услуг. О результатах проверок информируется руководитель поставщика социальных услуг;

третий этап - контроль руководителя поставщика социальных услуг. Руководитель поставщика социальных услуг несет ответственность за политику в области качества обслуживания и осуществляет выборочный контроль в плановом и внеплановом порядке. Он назначает из числа специалистов поставщика социальных услуг ответственных исполнителей, осуществляющих второй и третий этапы контроля выполнения требований к предоставлению полустационарного обслуживания. Ответственными исполнителями по проведению проверок назначаются руководители подразделений, эффективность и качество деятельности которых зависят от качества деятельности проверяемых подразделений. На

третьем этапе реализуется выборочный контроль качества обслуживания, оценивается документация не менее 5% получателей социальных услуг.

Результаты проверок на втором и третьем этапах контроля качества обслуживания отражаются в журнале внутреннего контроля качества предоставления полустационарного обслуживания с указанием замечаний, выявленных отклонений от требований настоящего Порядка, причин данных отклонений и сроков их устранения.

Ответственные исполнители ежеквартально отчитываются перед руководителем поставщика социальных услуг о результатах внутреннего контроля качества обслуживания по показателям, установленным настоящим Порядком, о мерах, принятых для ликвидации выявленных нарушений.

Степень удовлетворенности получателей социальных услуг качеством обслуживания анализируется по результатам изучения мнения получателей социальных услуг данного поставщика социальных услуг. Опрос получателей социальных услуг на предмет удовлетворенности полустационарным обслуживанием проводится в письменной форме (анкетировается не менее 30% получателей социальных услуг).

Сравнение оценок качества обслуживания получателей социальных услуг и поставщика социальных услуг проводится постоянно с целью корректирующих действий и определения соответствия деятельности поставщика социальных услуг потребностям и запросам получателей социальных услуг.

При контроле качества обслуживания ответственными лицами поставщика социальных услуг в обязательном порядке анализируются жалобы получателей социальных услуг и осуществляется работа по устранению причин, вызывающих обоснованные жалобы.

К внешней форме контроля качества обслуживания относится:

региональный государственный контроль в сфере социального обслуживания, осуществляемый органом государственной власти Самарской области, уполномоченным в сфере социального обслуживания, в порядке, устанавливаемом Правительством Самарской области;

общественный контроль в сфере социального обслуживания, осуществляемый гражданами, общественными и иными организациями в соответствии с законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей.

Государственный контроль (надзор) в сфере социального обслуживания, организация и проведение проверок поставщиков социальных услуг осуществляются в соответствии с Федеральным [законом](#) "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля".

Внешний контроль качества обслуживания проводится на основании плана внешних проверок качества обслуживания или во внеплановом порядке. Периодичность плановых проверок качества обслуживания устанавливается в зависимости от результатов предыдущего анализа их качества.

При контроле и оценке качества обслуживания оцениваются:

основные факторы, непосредственно влияющие на качество обслуживания поставщиками социальных услуг, установленные [пунктами 4.1 - 4.6](#) настоящего Порядка для поставщика социальных услуг;

полнота предоставления полустационарного обслуживания в соответствии с требованиями к поставщику социальных услуг, установленными [пунктами 4.7 - 4.13](#) настоящего Порядка и действующим законодательством;

результативность (эффективность) предоставления полустационарного обслуживания, которая выражается в улучшении условий жизнедеятельности получателя социальных услуг.

При контроле и оценке качества обслуживания необходимо:

проверять и идентифицировать качество обслуживания на соответствие правовым актам, регламентирующим предоставление полустационарного обслуживания;

обеспечить самоконтроль персонала, предоставляющего полустационарное обслуживание, как составной части процесса контроля качества обслуживания;

обеспечивать приоритет получателей социальных услуг в оценке качества обслуживания;

проводить регулярную оценку степени удовлетворенности получателей социальных услуг полустационарным обслуживанием путем проведения специальных опросов.

Результаты внешних проверок фиксируются в журнале внешних контрольных проверок качества предоставления социального обслуживания и в актах проверок и заслушиваются на заседании Комиссии, где определяется план мероприятий по устранению выявленных нарушений. Комиссия осуществляет контроль за их исполнением.

Оценку соответствия предоставления полустационарного обслуживания поставщиком социальных услуг требованиям настоящего Порядка проводят по результатам мероприятий 2 и 3 этапов внутреннего контроля качества обслуживания и/или результатам внешнего контроля качества обслуживания (в том

числе по данным опросов получателей социальных услуг) по законченным случаям или в период предоставления полустационарного обслуживания.

2.5. Условия предоставления полустационарного обслуживания, в том числе условия его доступности для инвалидов и других лиц с учетом ограничений их жизнедеятельности

При предоставлении полустационарного обслуживания поставщиками социальных услуг должны быть обеспечены:

полустационарное обслуживание в соответствии с ИППСУ и условиями договоров и на основании требований Федерального закона "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации";

приближенность поставщиков социальных услуг к месту жительства получателей социальных услуг, обеспечение доступной среды для граждан с ограниченными возможностями здоровья, достаточность персонала поставщика социальных услуг для обеспечения потребностей граждан в социальном обслуживании;

использование информации о получателях социальных услуг в соответствии с установленными законодательством Российской Федерации о персональных данных требованиями о защите персональных данных;

бесплатное предоставление в доступной форме получателям социальных услуг или их законным представителям информации 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.

3. Правила предоставления полустационарного обслуживания бесплатно либо за плату или частичную плату

Полустационарное обслуживание предоставляется бесплатно:

несовершеннолетним детям;

законным представителям детей, находящимся в трудной жизненной ситуации;

гражданам, выразившим желание стать опекунами (попечителями) либо принять детей, оставшихся без попечения родителей, в семью на воспитание в иных установленных семейным законодательством формах;

гражданам, принявшим на воспитание в семью детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;

молодым семьям, где родители являются учащимися и студентами, обучающимися по очной форме;

семьям, находящимся в трудной жизненной ситуации;

семьям, находящимся в социально опасном положении;

лицам, пострадавшим в результате чрезвычайных ситуаций, вооруженных межнациональных (межэтнических) конфликтов;

лицам без определенного места жительства и занятий;

в случае если на дату обращения среднедушевой доход получателя социальных услуг, рассчитанный в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, ниже предельной величины или равен предельной величине среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно, установленной законом Самарской области.

Полустационарное обслуживание предоставляется за плату или частичную плату, если на дату обращения среднедушевой доход получателя социальных услуг превышает предельную величину среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно, установленную законом Самарской области.

Размер ежемесячной платы за предоставление полустационарного обслуживания рассчитывается на основе тарифов на социальные услуги, но не может превышать пятидесяти процентов разницы между величиной среднедушевого дохода получателя социальной услуги и предельной величиной среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно, установленной законом Самарской области.

Порядок утверждения тарифов на социальные услуги на основании подушевых нормативов финансирования социальных услуг устанавливается органом государственной власти Самарской области, уполномоченным в сфере социального обслуживания.

Размер платы за единицу социальной услуги (стоимость социальных услуг) для получателей социальных услуг в государственных учреждениях социального обслуживания, оказываемых в соответствии с ИППСУ, устанавливается органом государственной власти Самарской области, уполномоченным в сфере социального обслуживания. Размер платы за единицу социальной услуги (стоимости социальных услуг) для получателей социальных услуг, оказываемых иными поставщиками социальных услуг, устанавливается данными поставщиками социальных услуг. Стоимость дополнительных социальных услуг, входящих в Перечень сверх указанных в ИППСУ, а также иных дополнительных социальных услуг устанавливается поставщиком социальных услуг.

Плата за предоставление полустационарного обслуживания производится в соответствии с договором.

Дополнительные услуги в рамках полустационарного обслуживания оказываются получателю социальной услуги на условиях полной оплаты по перечням и стоимости социальных услуг поставщика социальных услуг, действующим на дату заказа дополнительной социальной услуги.

4. Требования к деятельности поставщика социальных услуг при предоставлении полустационарного обслуживания

4.1. Требования к документам поставщика социальных услуг при предоставлении полустационарного обслуживания

1. Поставщик социальных услуг осуществляет свою деятельность по предоставлению полустационарного обслуживания на основании устава (положения) поставщика социальных услуг (или других соответствующих документов), настоящего Порядка, лицензии на лицензируемые виды деятельности.

2. Поставщик социальных услуг включен в реестр поставщиков социальных услуг.

3. Поставщик социальных услуг имеет в наличии руководство, правила, инструкции, методики, регулирующие процесс предоставления полустационарного обслуживания, контроля за его предоставлением и совершенствования работы по предоставлению полустационарного обслуживания.

4. Поставщик социальных услуг имеет в наличии и в актуальном состоянии эксплуатационные документы на имеющееся оборудование, приборы, аппаратуру, используемые при предоставлении полустационарного обслуживания.

5. Поставщик социальных услуг имеет в наличии настоящий Порядок, национальные стандарты Российской Федерации, другие документы в области стандартизации, соответствующие направлению деятельности.

6. Поставщик социальных услуг при предоставлении полустационарного обслуживания использует документы, находящиеся в актуальном состоянии (документы своевременно пересматриваются, в них вносятся необходимые изменения или происходит их изъятие).

4.2. Требования к условиям размещения поставщика социальных услуг и обеспечения доступности предоставления полустационарного обслуживания

1. Приближенность поставщиков социальных услуг к месту жительства получателей социальных услуг.

2. Состояние помещений (здания) поставщика социальных услуг соответствует санитарно-гигиеническим нормам и правилам.

3. Состояние помещений (здания) поставщика социальных услуг соответствует требованиям противопожарной безопасности.

4. Поставщик социальных услуг обеспечивает доступ в помещения (здание), на базе которого осуществляется предоставление полустационарного обслуживания получателям социальных услуг, их законным представителям, в том числе имеющим ограничения в передвижении.

5. Помещения (здания), занимаемые поставщиком социальных услуг, обеспечивают размещение соответствующего персонала, получателей социальных услуг, их законных представителей.

6. Помещения (здания) поставщика социальных услуг обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания.

7. Основные помещения поставщика социальных услуг оснащены телефонной связью.

8. Доступ в помещение (здание) поставщика социальных услуг осуществляется в течение рабочего

дня, определенного графиком работы поставщика социальных услуг.

9. Поставщиком социальных услуг определен сотрудник, осуществляющий первичный прием получателей социальных услуг и/или регистрацию обращений граждан, обратившихся за предоставлением полустационарного обслуживания.

4.3. Требования к укомплектованности и квалификации персонала (представителей) поставщика социальных услуг, предоставляющего полустационарное обслуживание

1. Поставщик социальных услуг располагает необходимым количеством представителей поставщика социальных услуг, осуществляющих полустационарное обслуживание, в соответствии со штатным расписанием.

2. Представитель поставщика социальных услуг имеет профессиональную подготовку, квалификацию и опыт работы, необходимые для выполнения возложенных на него обязанностей, с учетом требований профессиональных стандартов.

3. 60 процентов представителей поставщика социальных услуг имеют профессиональное образование и квалификационные аттестаты (требование применяется только к государственным поставщикам социальных услуг).

4. Квалификация представителей поставщика социальных услуг обеспечивается посредством обучения, переподготовки, повышения квалификации на курсах или иными действенными способами не реже одного раза в 5 лет (требование применяется только к государственным поставщикам социальных услуг).

5. Поставщиком социальных услуг для каждого представителя разработаны и действуют должностные инструкции, устанавливающие его права и обязанности.

6. Представители поставщика социальных услуг аттестованы в установленном порядке в соответствии с действующим законодательством.

7. Поставщиком социальных услуг разработан и реализуется план повышения уровня профессиональной компетенции представителей поставщика социальных услуг, учитывающий необходимость повышения их компетенции.

8. Представители поставщика социальных услуг обладают высокими моральными и морально-этическими качествами, чувством ответственности и руководствуются в работе принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности.

4.4. Требования к специальному и табельному техническому оснащению поставщика социальных услуг

1. Поставщик социальных услуг располагает необходимым специальным и табельным техническим оснащением для предоставления полустационарного обслуживания надлежащего качества. Специальное и табельное техническое оснащение поставщика социальных услуг должно:

соответствовать требованиям стандартов, технических условий и других нормативных документов;

соответствовать основным видам социальных услуг, для выполнения которых эти средства предназначены;

применяться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами;

содержаться в технически исправном состоянии и систематически проверяться. Неисправное оснащение поставщика социальных услуг, дающее при работе сомнительные результаты, снимается с эксплуатации, заменяется или ремонтируется (если оно подлежит ремонту), а пригодность отремонтированного подтверждается его проверкой.

2. Поставщиком социальных услуг ежегодно разрабатывается план работы, в котором отражаются перспективы закупки, проверки и ремонта оснащения.

3. Руководитель поставщика социальных услуг назначает лицо, ответственное за эксплуатацию оснащения, правильность и эффективность его использования.

4. Поставщиком социальных услуг ведется журнал по технике безопасности работы с оснащением.

4.5. Требования к предоставлению информации о поставщике социальных услуг, порядке и правилах предоставления полустационарного обслуживания

1. Информирование граждан, признанных нуждающимися в социальном обслуживании, о порядке предоставления полустационарного обслуживания, Перечне осуществляется непосредственно в помещениях поставщиков социальных услуг с использованием электронной или телефонной связи, информационно-телекоммуникационной сети Интернет, иными общедоступными способами.

2. На входе в помещения (здания) поставщика социальных услуг имеется вывеска с указанием наименования поставщика социальных услуг.

3. В помещении поставщика социальных услуг имеется не менее одного информационного стенда в местах, доступных для всех посетителей, который содержит полную информацию о социальных услугах, оказываемых поставщиком социальных услуг, в том числе информацию о руководителе, его заместителях и заведующих отделениями (фамилия, имя, отчество, номер кабинета, приемные часы); указатели основных кабинетов; сведения о территориальной комиссии (наименование, адрес, телефон, электронный адрес); наименования национальных стандартов Российской Федерации; информацию о настоящем Порядке, Перечне, противопоказаниях для полустационарного обслуживания, перечне документов, необходимых для полустационарного обслуживания, краткое описание процедуры приема граждан, условия оплаты предоставления полустационарного обслуживания, тарифах социальных услуг при предоставлении полустационарного обслуживания, правилах и условиях эффективного и безопасного оказания социальных услуг, о гарантированных обязательствах поставщика социальных услуг.

4. Представители поставщика социальных услуг представляют получателям социальных услуг информацию о процедуре получения и характеристике социальных услуг, предоставляемых в полустационарной форме, сроках их оказания, возможностях оценки качества обслуживания со стороны получателя социальных услуг.

5. Информация излагается простым и понятным языком без использования специальных терминов и понятий.

6. Информация о полустационарном обслуживании предоставляется гражданам (в течение рабочего дня устное консультирование - не более 10 минут для 1 человека; по телефону устное консультирование - не более 5 минут, не требующее точной передачи большого количества информации, письменное консультирование - в ответ на письменные запросы) в соответствии с действующим законодательством.

7. Поставщик социальных услуг ежегодно подготавливает и распространяет не менее одного информационного материала о предоставлении полустационарного обслуживания (буклеты, листовки, информационные письма и т.д.).

8. Информация о полустационарном обслуживании распространяется в иных организациях социального обслуживания, расположенных на территории обслуживания поставщика социальных услуг.

9. Ответственный исполнитель, назначенный руководителем поставщика социальных услуг, не реже двух раз в месяц проводит анализ актуальности информации, размещенной на стенде, и в случае необходимости обновляет ее содержание.

10. Получатели социальных услуг информируются о поставщике социальных услуг, предоставляющем полустационарное обслуживание.

11. Поставщики социальных услуг обеспечивают открытость и доступность информации:

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

о структуре и органах управления поставщика социальных услуг;

о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;

о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет средств областного бюджета и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием, с их согласия, уровня образования, квалификации и опыта работы);

о материально-техническом обеспечении предоставления полустационарного обслуживания (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения, обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети Интернет);

о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет средств областного бюджета, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

об объеме предоставляемого полустационарного обслуживания за счет средств областного бюджета и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о финансово-хозяйственной деятельности;
- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;
- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;
- о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;
- об иной информации, которая размещается, опубликовывается по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой является обязательным в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.6. Требования к внутренней системе (службе) контроля качества обслуживания поставщикам социальных услуг

1. Поставщик социальных услуг в соответствии с требованиями настоящего Порядка и другими нормативными правовыми актами в области социального обслуживания населения имеет документально оформленную внутреннюю систему (службу) контроля качества обслуживания подразделениями и персоналом, осуществляющими предоставление полустационарного обслуживания.
2. Поставщиком социальных услуг разрабатываются порядок и план проведения внутренних проверок качества обслуживания.
3. Результаты внутренних и внешних проверок фиксируются в письменном виде, рассматриваются на заседаниях Комиссии с составлением протоколов заседаний Комиссии не реже одного раза в год.
4. Поставщиком социальных услуг разрабатывается и исполняется план мероприятий по совершенствованию деятельности поставщика социальных услуг, устранению выявленных недостатков.

4.7. Требования к системе качества обслуживания поставщиком социальных услуг, предоставляющим полустационарное обслуживание и оказывающим социальные услуги более 3 лет

1. Поставщиком социальных услуг разрабатывается и применяется руководство по качеству обслуживания.
2. Поставщиком социальных услуг назначается ответственное лицо (представитель руководства) из числа руководителей подразделений, которое помимо других возложенных на него обязанностей отвечает за разработку, надлежащее функционирование и поддержание в рабочем состоянии системы качества подразделений (далее - СКП).
3. Поставщиком социальных услуг устанавливаются порядок разработки (или при необходимости корректировки), рассмотрения, утверждения и ведения всех документов, относящихся к СКП, а также порядок обеспечения ими.
4. Поставщиком социальных услуг разрабатываются порядок и план проведения внутренних проверок СКП.
5. Поставщиком социальных услуг ведутся ежегодные отчеты о состоянии СКП с предложениями по совершенствованию процесса предоставления полустационарного обслуживания.
6. Поставщиком социальных услуг разрабатывается и исполняется план мероприятий по совершенствованию деятельности поставщика социальных услуг по предоставлению полустационарного обслуживания, устранению выявленных недостатков.

4.8. Требования к поставщику социальных услуг при предоставлении полустационарного обслуживания на этапе обращения лица к поставщику социальных услуг

1. Обращение получателя социальных услуг, его законного представителя к поставщику социальных услуг включает регистрацию обращения, оценку возможностей поставщика социальных услуг по предоставлению полустационарного обслуживания в соответствии с ИППСУ, ознакомление получателя социальных услуг с нормами и правилами предоставления полустационарного обслуживания, консультирование получателя социальных услуг, его законного представителя по вопросам
-

предоставления полустационарного обслуживания.

2. Прием получателя социальных услуг, его законного представителя осуществляется на основании ИППСУ при наличии показаний и отсутствии противопоказаний к предоставлению полустационарного обслуживания.

3. Прием получателя социальных услуг, его законного представителя проводится сотрудником, ответственным за регистрацию обращений граждан, назначаемым руководителем поставщика социальных услуг, на основании наличия актуальных документов, перечисленных в [разделе 5](#) настоящего Порядка, в течение одного дня с момента обращения к поставщику социальных услуг.

4. Сотрудник поставщика социальных услуг, ответственный за регистрацию обращений граждан, осуществляет запрос в территориальную комиссию на получение копии акта оценки индивидуальной нуждаемости граждан в предоставлении отдельных форм социального обслуживания в организациях социального обслуживания в Самарской области и при необходимости других документов.

5. При обращении получатель социальных услуг, его законный представитель имеют возможность получить информацию о перечне, содержании социальных услуг, настоящем Порядке, условиях, правилах предоставления полустационарного обслуживания поставщиком социальных услуг, ознакомиться с работой поставщика социальных услуг.

6. Поставщиком социальных услуг ведется учет обращений граждан, регистрация представленных ИППСУ, договоров и решений о прекращении предоставления полустационарного обслуживания.

4.9. Требования к поставщику социальных услуг при предоставлении полустационарного обслуживания на этапе заключения договора

1. Поставщик социальных услуг обеспечивает получателю социальных услуг условия для заключения договора в соответствии с действующим законодательством, потребностями и особенностями его жизненной ситуации.

2. Оформление договора осуществляется в помещении поставщика социальных услуг.

3. На основании ИППСУ (последней по дате утверждения) с получателем социальных услуг заключается договор, неотъемлемой частью которого является перечень согласованных социальных услуг с указанием наименований социальных услуг, объема, условий, периодичности их предоставления, а также правила предоставления социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания.

4. Объем и продолжительность предоставления полустационарного обслуживания устанавливаются с учетом ИППСУ (последней по дате утверждения), но не более объема социальных услуг перечня, указанного в ИППСУ.

5. Предоставление полустационарного обслуживания осуществляется только при соблюдении получателем социальных услуг условий договора, в том числе своевременной и в полном объеме оплаты стоимости предоставленных социальных услуг при их предоставлении за плату или частичную плату.

6. Перечень социальных услуг согласовывается с получателем социальных услуг, что подтверждается его подписью в приложении к договору.

7. Поставщиком социальных услуг соблюдаются сроки заключения договора.

8. На основании факта заключения договора сведения о получателе социальных услуг вносятся в регистр получателей социальных услуг.

9. Договор хранится в личном деле получателя социальных услуг у поставщика социальных услуг.

4.10. Требования к поставщику социальных услуг на этапе непосредственного предоставления полустационарного обслуживания

1. Полустационарное обслуживание осуществляется в соответствии с договором.

2. Полустационарное обслуживание производится поставщиком социальных услуг через своих представителей из числа персонала поставщика социальных услуг в объемах и сроки, согласованные поставщиком социальных услуг и получателем социальных услуг с учетом действующих нормативных правовых актов.

3. Поставщик социальных услуг закрепляет за получателем социальных услуг своего представителя из числа персонала поставщика социальных услуг, непосредственно осуществляющего предоставление полустационарного обслуживания, и имеет право производить его замену.

4. Каждый представитель поставщика социальных услуг ведет отчетную документацию.

5. Факт заказа и оказания социальных услуг по договору, объем финансовых средств, полученных от получателя социальных услуг, объем финансовых средств, затраченных на выполнение социальных услуг, результаты расчета с получателем социальных услуг фиксируются в письменном виде, скрепляются подписями представителя поставщика социальных услуг и получателя социальных услуг, либо в случае отказа получателя социальных услуг представителем поставщика социальных услуг и иным незаинтересованным лицом составляется акт, подтверждающий факт заказа и оказания социальных услуг.

6. Организация не вправе передавать исполнение обязательств по договору третьим лицам.

7. В экстренных случаях (временное отсутствие указанного представителя поставщика социальных услуг на рабочем месте по болезни или иной причине) заказанные социальные услуги получателю социальных услуг оказывает иной представитель поставщика социальных услуг, уполномоченный на оказание социальных услуг в рамках конкретного договора.

8. При изменении условий договора в рамках действующей ИППСУ с получателем социальных услуг заключаются дополнительные соглашения. Изменение условий договора может осуществляться не чаще одного раза в месяц. Изменения начинают действовать в отношении получателя социальных услуг после оформления дополнительного соглашения к договору.

9. При необходимости увеличения объемов предоставления полустационарного обслуживания, изменения формы и продолжительности предоставления социального обслуживания поставщик социальных услуг или получатель социальных услуг может обратиться в территориальную комиссию для пересмотра ИППСУ.

10. Пересмотр ИППСУ должен проводиться территориальной комиссией не реже одного раза в 3 года с учетом результатов реализованной ИППСУ.

11. Поставщиком социальных услуг ведется учет заключенных дополнительных соглашений к договорам.

12. В личном деле получателя социальных услуг у поставщика социальных услуг имеются копии ИППСУ, оригиналы договора и всех дополнительных соглашений к договору.

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

4.11. Требования к поставщику социальных услуг при обеспечении прав получателя социальных услуг, в том числе конфиденциального характера, при предоставлении полустационарного обслуживания

1. Хранение документов и информации о получателе социальных услуг осуществляется таким образом, чтобы исключалась возможность их использования посторонними лицами.

2. Распространение частичной или полной информации о получателе социальных услуг осуществляется только в интересах получателя социальных услуг и с его согласия в соответствии с действующим законодательством.

3. Предоставление информации о получателе социальных услуг другим организациям и должностным лицам осуществляется в соответствии с действующим законодательством.

4.12. Требования к поставщику социальных услуг при рассмотрении предложений, претензий и жалоб по предоставлению полустационарного обслуживания и досрочному прекращению предоставления полустационарного обслуживания

1. Поставщиком социальных услуг ведется книга жалоб и обращений получателей социальных услуг, которая находится в доступном для получателей социальных услуг месте.

2. Поставщиком социальных услуг в установленном действующим законодательством порядке рассматриваются все устные и письменные обращения получателей социальных услуг, ответы заявителям предоставляются в установленный действующим законодательством срок.

3. Поставщиком социальных услуг в доступном месте предоставляется информация о вышестоящей организации поставщика социальных услуг и ее руководителях.

4. Ежеквартально осуществляется контроль за рассмотрением жалоб получателей социальных услуг со стороны руководителя поставщика социальных услуг.

5. Поставщиком социальных услуг прекращается предоставление полустационарного обслуживания

по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

6. Получатель социальных услуг или его законный представитель имеет право отказаться от предоставления полустационарного обслуживания на любом этапе по личному заявлению при условии возмещения поставщику социальных услуг фактически понесенных расходов.

7. Прекращение предоставления полустационарного обслуживания производится в следующих случаях:

по личной инициативе получателя социальных услуг (его законного представителя);

по окончании срока предоставления социальных услуг в соответствии с ИППСУ и (или) истечении срока действия договора;

при нарушении получателем социальных услуг (его законным представителем) условий договора в порядке, установленном договором;

в случае смерти получателя социальных услуг или ликвидации поставщика социальных услуг;

на основании решения суда о признании гражданина безвестно отсутствующим или умершим;

в случае осуждения получателя социальных услуг к отбыванию наказания в виде лишения свободы.

8. Личное заявление получателя социальных услуг о прекращении предоставления полустационарного обслуживания или копия приказа руководителя поставщика социальных услуг о прекращении полустационарного обслуживания хранятся в личном деле получателя социальных услуг.

9. Поставщиком социальных услуг ведется книга приказов о прекращении предоставления полустационарного обслуживания.

4.13. Требования к документальному сопровождению процесса предоставления полустационарного обслуживания

1. Полустационарное обслуживание осуществляется в соответствии с перечнем документов, необходимых для оказания полустационарного обслуживания, перечисленных в [разделе 5](#) настоящего Порядка.

2. Формы бланков и документов, применяемых при предоставлении полустационарного обслуживания, утверждаются органом государственной власти Самарской области в сфере социального обслуживания.

3. Иная документация поставщика социальных услуг ведется по формам, утвержденным действующими нормативными правовыми актами.

5. Перечень документов, необходимых для предоставления полустационарного обслуживания поставщиком социальных услуг

1. Решение о предоставлении полустационарного обслуживания принимается поставщиком социальных услуг на основании следующих документов, необходимых для получения социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания:

документ, удостоверяющий личность получателя социальных услуг;

документ, подтверждающий полномочия законного представителя (при обращении за получением социальных услуг представителем получателя социальных услуг);

выданная получателю социальных услуг органом государственной власти Самарской области, уполномоченным в сфере социального обслуживания, ИППСУ, в которой указаны форма социального обслуживания, виды, объем, периодичность, условия, сроки предоставления социальных услуг, перечень рекомендуемых поставщиков социальных услуг, а также мероприятия по социальному сопровождению.

2. Перечень документов, необходимых для предоставления полустационарного обслуживания, с указанием документов и информации, которые должен представить получатель социальной услуги, его законный представитель, и документов, которые в соответствии со [статьей 6](#) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия или представляются получателем социальных услуг (его законным представителем) по собственной инициативе, утверждается постановлением Правительства Самарской области.

Утвержден
Постановлением
Правительства Самарской области
от 30 декабря 2014 г. N 863

**ПОРЯДОК
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КУРСА РЕАБИЛИТАЦИИ НАСЕЛЕНИЮ
В САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ ПОСТАВЩИКАМИ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ**

Список изменяющих документов
(в ред. Постановлений Правительства Самарской области
от 28.07.2015 N 468, от 29.08.2016 N 492)

1. Наименование социальной услуги

Наименование социальной услуги - "Предоставление курса реабилитации населению в Самарской области поставщиками социальных услуг" (далее - курс реабилитации).

Настоящий Порядок устанавливает механизм и условия предоставления населению курса реабилитации.

2. Стандарт социальной услуги "Курс реабилитации"

2.1. Описание социальной услуги
"Курс реабилитации"

Курс реабилитации - это набор социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-правовых, социально-трудовых услуг, предоставляемый инвалидам и иным лицам с ограниченными возможностями здоровья, в том числе детям-инвалидам и несовершеннолетним лицам (лицам, не достигшим возраста 18 лет) с ограниченными возможностями, имеющим отклонения от норм жизнедеятельности вследствие нарушения здоровья, в целях восстановления способностей к бытовой, учебной деятельности, повышения качества жизни, социальной интеграции в общество.

(в ред. [Постановления](#) Правительства Самарской области от 29.08.2016 N 492)

Курс реабилитации в стационарной форме предоставляется инвалидам, имеющим I группу инвалидности, нуждающимся в постороннем уходе, в сопровождении совершеннолетнего лица, детям-инвалидам, нуждающимся в постороннем уходе, в сопровождении законного представителя.

(абзац введен [Постановлением](#) Правительства Самарской области от 29.08.2016 N 492)

В Самарской области курсы реабилитации предоставляются лицам, проживающим на территории Самарской области, признанным нуждающимися в социальном обслуживании на основании рекомендаций индивидуальных программ реабилитации или абилитации (далее - ИПРА), разработанных в установленном порядке федеральными казенными учреждениями медико-социальной экспертизы (далее - получатели социальных услуг).

(в ред. [Постановления](#) Правительства Самарской области от 29.08.2016 N 492)

Порядок признания граждан нуждающимися в социальном обслуживании на территории Самарской области утверждается постановлением Правительства Самарской области.

Право на получение во внеочередном порядке курса реабилитации среди получателей социальных услуг имеют лица, впервые признанные инвалидами, имеющие рекомендации в ИПР для прохождения курса реабилитации.

(в ред. [Постановления](#) Правительства Самарской области от 28.07.2015 N 468)

абзацы пятый - шестой утратили силу. - [Постановление](#) Правительства Самарской области от 28.07.2015 N 468.

[Постановлением](#) Правительства Самарской области от 29.08.2016 N 492 в абзац седьмой подраздела 2.1 внесены изменения, действие которых [распространяется](#) на правоотношения, возникшие с 1 января 2016 года.

В соответствии с решением (поручением) органа государственной власти Самарской области, уполномоченного в сфере социального обслуживания (далее - уполномоченный орган), поставщиками

социальных услуг организовываются специализированные курсы реабилитации, в которых право на внеочередное бесплатное обслуживание имеют инвалиды определенных категорий или нозологических форм заболеваний.

(в ред. Постановлений Правительства Самарской области от 28.07.2015 N 468, от 29.08.2016 N 492)

В Самарской области курсы реабилитации предоставляются поставщиками социальных услуг - государственными учреждениями, негосударственными (коммерческими и некоммерческими), в том числе социально ориентированными некоммерческими организациями, предоставляющими социальные услуги, юридическими лицами независимо от их организационно-правовой формы и индивидуальными предпринимателями, осуществляющими социальное обслуживание в виде предоставления курса реабилитации, внесенными в реестр поставщиков социальных услуг Самарской области (далее - поставщик социальных услуг), в следующих формах:

(в ред. [Постановления](#) Правительства Самарской области от 29.08.2016 N 492)

в полустационарной форме:

реабилитационными центрами для детей и подростков с ограниченными возможностями (отделениями);

(абзац введен [Постановлением](#) Правительства Самарской области от 29.08.2016 N 492)

реабилитационными центрами для инвалидов вследствие психических заболеваний;

реабилитационными центрами для инвалидов или отделениями, оказывающими социальные услуги в полустационарных условиях;

социально-реабилитационными центрами для инвалидов;

центрами дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов;

в стационарной форме:

реабилитационными центрами для детей и подростков с ограниченными возможностями (отделениями);

(абзац введен [Постановлением](#) Правительства Самарской области от 29.08.2016 N 492)

социально-оздоровительными центрами;

реабилитационными центрами для инвалидов или отделениями, оказывающими социальные услуги в стационарных условиях.

Результатом предоставления курса реабилитации является улучшение качества жизни, полная или частичная социальная адаптация, интеграция инвалидов и иных лиц с ограниченными возможностями здоровья в общество с учетом реабилитационного потенциала инвалида.

Номенклатура организаций социального обслуживания в Самарской области, предоставляющих курс реабилитации, утверждается постановлением Правительства Самарской области.

Для получения курса реабилитации гражданин (его законный представитель) вправе выбрать поставщика социальных услуг.

Курс реабилитации содержит стандартный набор социальных услуг, утвержденный приказом уполномоченного органа (далее - Стандартный набор курса реабилитации).

(в ред. [Постановления](#) Правительства Самарской области от 28.07.2015 N 468)

Условием предоставления получателям социальных услуг курса реабилитации является наличие показаний и отсутствие у них противопоказаний к предоставлению курса реабилитации, определенных приказом уполномоченного органа.

Основанием для предоставления курса реабилитации являются подаваемые вместе с личным заявлением получателя социальных услуг (его законного представителя) документы, указанные в [разделе 5](#) настоящего Порядка.

Курс реабилитации предоставляется получателям социальных услуг при наличии мест на основании договора о предоставлении социальных услуг (далее - договор), заключенного получателями социальных услуг в течение суток с даты представления заявления с приложением необходимых документов с поставщиками социальных услуг.

При заключении договора поставщик социальных услуг информирует получателя социальных услуг об условиях предоставления курса реабилитации, правилах внутреннего распорядка поставщика социальных услуг, правах и обязанностях получателя социальных услуг, о Стандартном наборе, который будет им предоставлен, сроках и порядке его предоставления, стоимости курса реабилитации и порядке оплаты.

Абзац утратил силу. - [Постановление](#) Правительства Самарской области от 28.07.2015 N 468.

Поставщик социальных услуг вправе:

(в ред. [Постановления](#) Правительства Самарской области от 28.07.2015 N 468)

требовать от получателя социальных услуг соблюдения условий договора, а также соблюдения

правил внутреннего распорядка для получателей социальных услуг;
(абзац введен [Постановлением](#) Правительства Самарской области от 28.07.2015 N 468)
отказать в предоставлении курса реабилитации получателю социальных услуг в случае нарушения условий договора;
(абзац введен [Постановлением](#) Правительства Самарской области от 28.07.2015 N 468)
предоставить получателям социальных услуг по их желанию, выраженному в письменной или электронной форме, дополнительные услуги за плату.
(абзац введен [Постановлением](#) Правительства Самарской области от 28.07.2015 N 468)
К дополнительным услугам относятся:
социальные услуги, предоставляемые свыше кратности услуг, включенных в Стандартный набор; курс реабилитации.
Получатель социальных услуг имеет право на:
уважительное и гуманное отношение;
выбор поставщика социальных услуг;
получение информации о своих правах, обязанностях и условиях предоставления курса реабилитации;
отказ от предоставления курса реабилитации;
конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной при предоставлении курса реабилитации;
защиту своих прав и законных интересов, в том числе в судебном порядке.
Получатель социальных услуг обязан:
соблюдать условия договора;
своевременно в письменной форме информировать поставщика социальных услуг об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении социальных услуг в форме социального обслуживания;
при изменении дохода в течение пяти рабочих дней со дня наступления данных обстоятельств письменно уведомлять об этом поставщика социальных услуг.
При предоставлении курса реабилитации поставщик социальных услуг обязан:
соблюдать права человека и гражданина;
обеспечить неприкосновенность личности и безопасность получателей социальных услуг;
довести до сведения граждан (их законных представителей) свои правоустанавливающие документы, на основании которых он осуществляет свою деятельность и оказывает социальные услуги;
обеспечить сохранность личных вещей и ценностей получателей социальных услуг;
информировать получателей социальных услуг о правилах техники безопасности, пожарной безопасности, эксплуатации предоставляемых приборов и оборудования;
обеспечить в период предоставления курса реабилитации условия, соответствующие установленным санитарно-гигиеническим требованиям;
исполнять иные обязанности, связанные с реализацией прав получателей социальных услуг на получение курса реабилитации.
При предоставлении курса реабилитации поставщик социальных услуг обеспечивает условия его доступности для получателей социальных услуг, в том числе доступность здания и помещений (кабинетов) для получателей социальных услуг, имеющих ограничения в передвижении (и/или передвижающихся с помощью кресла-коляски, а также организывает доступное размещение оборудования и информации.
Поставщик социальных услуг вправе отказать в предоставлении курса реабилитации на основании заключения медицинской организации о наличии медицинских противопоказаний, определенных приказом уполномоченного органа.
Форма ИППСУ и примерная форма договора устанавливаются Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации.
ИППСУ разрабатывается территориальной комиссией, созданной при органе государственной власти Самарской области, уполномоченном в сфере социального обслуживания (далее - территориальная комиссия).
(абзац введен [Постановлением](#) Правительства Самарской области от 28.07.2015 N 468)

2.2. Сроки предоставления курса реабилитации

Срок предоставления курса реабилитации инвалидам старше 18 лет составляет не менее 14 дней, но не более 21 дня, детям-инвалидам - не менее 21 дня, но не более 90 дней, несовершеннолетним лицам

(лицам, не достигшим возраста 18 лет) с ограниченными возможностями, имеющим отклонения от норм жизнедеятельности вследствие нарушения здоровья, - не менее 14 дней, но не более 90 дней, инвалидам, имеющим I группу инвалидности, нуждающимся в постороннем уходе, в сопровождении совершеннолетнего лица - не более 21 дня в стационарной форме, детям-инвалидам, нуждающимся в постороннем уходе, в сопровождении законного представителя - не более 21 дня в стационарной форме.

(в ред. [Постановления](#) Правительства Самарской области от 29.08.2016 N 492)

Срок предоставления курса реабилитации для получателей социальных услуг продлевается на основании протокола созданной поставщиком социальных услуг реабилитационно-экспертной комиссии, согласованного с уполномоченным органом.

(в ред. [Постановления](#) Правительства Самарской области от 29.08.2016 N 492)

Для инвалидов вследствие психических заболеваний продолжительность курса реабилитации составляет не менее 43 дней.

По окончании курса реабилитации клиенту выдается реабилитационный эпикриз. Форма реабилитационного эпикриза утверждается уполномоченным органом.

Основанием для повторного курса реабилитации является рекомендация в реабилитационном эпикризе, выданном получателю социальных услуг по окончании курса реабилитации поставщиком социальных услуг.

2.3. Подушевой норматив финансирования

Подушевые нормативы финансирования курса реабилитации устанавливаются в соответствии с требованием действующего законодательства.

2.4. Показатели качества и оценка результатов предоставления курса реабилитации

Показателями качества предоставления курса реабилитации являются:

доля соответствия социальных услуг, оказанных в рамках курса реабилитации, Стандартному набору; соответствие курсов реабилитации, предоставляемых поставщиком социальных услуг, 3 и 4 уровню требований к качеству;

доля требований, выполненных поставщиком социальных услуг, в общем количестве требований, установленных [пунктом 4](#) настоящего Порядка к деятельности поставщика социальных услуг;

доля получателей социальных услуг, которым предоставлены курсы реабилитации по 3, 4 уровням соответствия требованиям (%);

доля получателей социальных услуг, удовлетворенных результатом предоставления курсов реабилитации (из числа опрошенных) (%);

среднее количество обоснованных жалоб на одного получателя социальных услуг;

наличие действующих лицензий по лицензируемым видам деятельности.

Предоставление курса реабилитации оценивается с применением четырех уровней соответствия требованиям качества:

4 уровень - предоставление курса реабилитации соответствует требованиям качества;

3 уровень - предоставление курса реабилитации в целом соответствует требованиям качества;

2 уровень - предоставление курса реабилитации осуществляется с устранимыми нарушениями требований качества;

1 уровень - предоставление курса реабилитации не соответствует требованиям качества.

Уровни соответствия требованиям качества предоставления курса реабилитации определяются с использованием следующих критериев:

доля реализованных требований к деятельности поставщика социальных услуг (по каждому из [подразделов 4.1 - 4.13](#) настоящего Порядка);

удовлетворенность получателей социальных услуг курсом реабилитации (если данная оценка проводилась на 2 и 3 этапах контроля);

наличие обоснованных жалоб получателей социальных услуг на предоставление курса реабилитации.

Уровень соответствия предоставленных курсов реабилитации требованиям качества у поставщиков социальных услуг определяется с применением таблицы.

Уровень соответствия требованиям качества предоставления курсов реабилитации не должен быть ниже 3 уровня соответствия требованиям качества.

Уровни требований
к качеству предоставленного получателям
социальных услуг курса реабилитации

Уровень соответствия требованиям качеству предоставления курса реабилитации	Критерии соответствия предоставленного курса реабилитации требованиям к качеству предоставления курса реабилитации
4 уровень	Реализация 90 - 100% требований к деятельности поставщика социальных услуг по каждому из пунктов 4.1 - 4.13 настоящего Порядка. Курс реабилитации соответствует Стандартному набору и требованиям качества (отклонение не более 10%). Получатель социальных услуг удовлетворен предоставленным курсом реабилитации. Обоснованные жалобы отсутствуют
3 уровень	Реализация не менее 80% требований к деятельности поставщика социальных услуг по каждому из пунктов 4.1 - 4.13 настоящего Порядка. Курс реабилитации соответствует Стандартному набору и требованиям качества (отклонения не более 20%). Получатели социальных услуг в целом удовлетворены предоставленными курсами реабилитации. Обоснованные жалобы отсутствуют
2 уровень	Реализация не менее 70% требований к деятельности поставщика социальных услуг по каждому из пунктов 4.1 - 4.13 настоящего Порядка. Курс реабилитации соответствует Стандартному набору и требованиям качества (отклонения до 30%). Получатели социальных услуг не вполне удовлетворены предоставленным курсом реабилитации. Наличие обоснованных жалоб
1 уровень	Реализация менее 70% требований к деятельности поставщика социальных услуг по каждому из пунктов 4.1 - 4.13 настоящего Порядка. Курс реабилитации не соответствует Стандартному набору и требованиям качества. Получатели социальных услуг не удовлетворены предоставленным курсом реабилитации. Наличие многочисленных обоснованных жалоб

Оценка результатов предоставления курса реабилитации поставщиком социальных услуг осуществляется на основе внутреннего и/или внешнего контроля качества предоставления курса реабилитации.

Цель оценки результатов предоставления курса реабилитации - обеспечение стабильного уровня качества, своевременное предотвращение или устранение несоответствий предоставляемых социальных услуг предъявляемым к ним требованиям.

Внутренний контроль качества предоставления курса реабилитации осуществляется поставщиком социальных услуг и проводится в соответствии с требованиями настоящего Порядка, с планами внутренних проверок качества, утвержденными руководителем поставщика социальных услуг или во внеплановом порядке. Периодичность плановых проверок качества курса реабилитации устанавливается поставщиком социальных услуг в зависимости от результатов предыдущего анализа их качества.

Внутренний контроль за соблюдением требований [пунктов 4.1 - 4.6](#) настоящего Порядка проводится комиссией по контролю качества и оценки эффективности курса реабилитации (далее - комиссия) по

решению руководителя поставщика социальных услуг не реже одного раза в год. По результатам контроля комиссия составляет протокол о соответствии предоставления курса реабилитации требованиям настоящего Порядка, выявленных нарушениях, отражает долю выполненных требований качества по [пунктам 4.1 - 4.6](#) настоящего Порядка. Результаты указанного протокола используются ответственными исполнителями при осуществлении контроля качества предоставления курса реабилитации получателем социальных услуг. Комиссия определяет план мероприятий по устранению выявленных нарушений и осуществляет контроль за их исполнением.

Внутренний контроль качества курса реабилитации, установленного [пунктами 4.7 - 4.13](#) настоящего Порядка, заключается в проверке полноты, своевременности предоставления курса реабилитации, а также его материальной и нематериальной результативности, определяющей степень повышения физического, морально-психологического состояния получателей социальных услуг, решения бытовых, правовых и других проблем (в соответствии с компетенцией поставщика социальных услуг) в результате взаимодействия с поставщиком социальных услуг.

Поставщиком социальных услуг проводится 3-этапный внутренний контроль качества предоставления курса реабилитации, оказываемого получателю социальных услуг, на соответствие требованиям настоящего Порядка:

первый этап - самоконтроль представителей поставщика социальных услуг (сплошной контроль) при оказании курса реабилитации. Представители поставщика социальных услуг ежедневно проводят оценку предоставления курса реабилитации в соответствии с требованиями Порядка. Самоконтроль проводится в виде самопроверки своих действий на соответствие Порядку и подтверждается подписью представителя, под записями, удостоверяющими предоставление услуг, включенных в курс реабилитации. По результатам самооценки представители информируют заведующего отделением о выявленных отклонениях;

второй этап - контроль ответственных представителей поставщика социальных услуг, отвечающих за предоставление курса реабилитации. На данном этапе реализуется сплошной или выборочный контроль. Контроль может проводиться по заверченным или незаверченным случаям предоставления курса реабилитации. Контроль осуществляется в плановом и внеплановом порядке, проводится лично или заочно по документам поставщика социальных услуг. Оценивается документация не менее 50% получателей социальных услуг. О результатах проверок информируется руководитель поставщика социальных услуг;

третий этап - контроль руководителя поставщика социальных услуг.

Руководитель поставщика социальных услуг несет ответственность за политику в области качества предоставляемых курсов реабилитации и осуществляет выборочный контроль в плановом и внеплановом порядке. Он назначает ответственных представителей, осуществляющих 2 и 3 этапы контроля выполнения требований к предоставлению курса реабилитации. Ответственными представителями по проведению проверок назначаются руководители подразделений поставщика социальных услуг, эффективность и качество деятельности которых зависят от качества деятельности проверяемых подразделений. На третьем этапе реализуется выборочный контроль качества предоставленных курсов реабилитации, оценивается документация не менее 5% получателей социальных услуг.

Результаты проверок на 2 и 3 этапах контроля качества отражаются в журнале внутреннего контроля качества предоставления курса реабилитации с указанием замечаний, выявленных отклонений от требований настоящего Порядка, причин данных отклонений и сроков их устранения. Ответственными представителями составляется отчет о результатах проверки, который заслушивается на комиссии. Комиссия определяет план мероприятий по устранению данных нарушений и осуществляет контроль за их исполнением.

Ответственные представители ежеквартально отчитываются перед руководителем поставщика социальных услуг о результатах внутреннего контроля качества предоставления курса реабилитации, по показателям, установленным настоящим Порядком, и о мерах, принятых для ликвидации выявленных нарушений.

Степень удовлетворенности получателей социальных услуг качеством предоставления курса реабилитации анализируется поставщиком социальных услуг по результатам изучения мнения получателей социальных услуг данного поставщика социальных услуг. Опрос получателей социальных услуг на предмет удовлетворенности предоставлением курса реабилитации проводится в письменной форме (анкетируются не менее 30% получателей социальных услуг).

Сравнение оценок качества предоставления курса реабилитации получателей социальных услуг и поставщика социальных услуг проводится постоянно с целью корректирующих действий и определения соответствия деятельности поставщика социальных услуг потребностям и запросам получателей социальных услуг.

При контроле качества курсов реабилитации ответственными представителями поставщика

социальных услуг в обязательном порядке анализируются жалобы получателей социальных услуг и осуществляется работа по устранению причин, вызывающих обоснованные жалобы.

К внешней форме контроля качества предоставления курса реабилитации относятся:

региональный государственный контроль в сфере социального обслуживания, осуществляемый уполномоченным органом в порядке, устанавливаемом Правительством Самарской области;

общественный контроль в сфере социального обслуживания, осуществляемый гражданами, общественными и иными организациями в соответствии с законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей;

контрольно-ревизионные мероприятия, проводимые уполномоченным органом в отношении исполнения государственного задания поставщиками социальных услуг, являющимися государственными бюджетными учреждениями социального обслуживания.

Государственный контроль (надзор) в сфере социального обслуживания, организация и проведение проверок поставщиков социальных услуг осуществляются в соответствии с Федеральным [законом](#) "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля".

Внешний контроль качества предоставления курса реабилитации проводится на основании плана внешних проверок качества предоставления курса реабилитации или во внеплановом порядке. Периодичность плановых проверок качества предоставления курса реабилитации устанавливается в зависимости от результатов предыдущего анализа их качества.

При контроле и оценке качества предоставления курса реабилитации оцениваются:

основные факторы, непосредственно влияющие на качество предоставления курса реабилитации поставщиками социальных услуг, установленные [пунктами 4.1 - 4.6](#) настоящего Порядка;

полнота предоставления курса реабилитации в соответствии с требованиями к поставщику социальных услуг, установленными [пунктами 4.7 - 4.13](#) настоящего Порядка;

результативность (эффективность) предоставления курса реабилитации, которая выражается в улучшении условий жизнедеятельности получателя социальных услуг.

При контроле и оценке качества предоставления курса реабилитации необходимо:

проверять и идентифицировать качество курса реабилитации на соответствие правовым актам, регламентирующим его предоставление;

обеспечить самоконтроль персонала, предоставляющего курс реабилитации, как составной части процесса контроля качества предоставления курса реабилитации;

обеспечивать приоритет получателей социальных услуг в оценке качества предоставления курса реабилитации;

проводить регулярную оценку степени удовлетворенности получателей социальных услуг предоставлением курса реабилитации путем проведения специальных опросов.

Результаты внешних проверок фиксируются в журнале внешних контрольных проверок качества курса реабилитации и в актах проверок, которые заслушиваются на заседаниях комиссии. Комиссия определяет план мероприятий по устранению данных нарушений и осуществляет контроль за их исполнением.

Оценку соответствия предоставления курса реабилитации поставщиком социальных услуг требованиям настоящего Порядка проводят по результатам мероприятий 2 и 3 этапов по контролю качества организации и/или результатам внешнего контроля качества предоставления курса реабилитации (в том числе по данным опросов получателей социальных услуг) по законченным случаям или в период предоставления курса реабилитации.

2.5. Условия предоставления курса реабилитации, в том числе условия его доступности для инвалидов и других лиц с учетом ограничений их жизнедеятельности

При предоставлении курса реабилитации поставщиками социальных услуг должны быть обеспечены:

предоставление курса реабилитации получателям социальных услуг в соответствии с рекомендациями в ИПРА и ИППСУ, условиями договоров, заключенных с получателями социальных услуг или их законными представителями на основании требований Федерального [закона](#) "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации";

(в ред. [Постановления](#) Правительства Самарской области от 29.08.2016 N 492)

доступность для граждан с ограниченными возможностями здоровья, достаточность персонала поставщика социальных услуг для обеспечения потребностей граждан в курсах реабилитации;

(в ред. [Постановления](#) Правительства Самарской области от 28.07.2015 N 468)

использование информации о получателях социальных услуг в соответствии с установленными законодательством Российской Федерации о персональных данных требованиями о защите персональных данных;

бесплатное предоставление в доступной форме получателям социальных услуг или их законным представителям информации об их правах и обязанностях, о видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости для получателя социальных услуг либо о возможности получить их бесплатно.

3. Правила предоставления курса реабилитации
бесплатно либо за плату или частичную плату
(в ред. [Постановления](#) Правительства Самарской области
от 28.07.2015 N 468)

Курс реабилитации предоставляется бесплатно:

детям-инвалидам;

инвалидам вследствие психических заболеваний;

лицам, впервые признанным инвалидами, при наличии соответствующих рекомендаций в ИПРА;

(в ред. [Постановления](#) Правительства Самарской области от 29.08.2016 N 492)

получателю социальных услуг, в случае, если на дату обращения за социальным обслуживанием его доход (среднедушевой доход его семьи), рассчитанный в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, ниже предельной величины или равен предельной величине среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно, установленной законом Самарской области.

Размер платы за предоставление курса реабилитации для лиц, имеющих рекомендации в ИПРА, но не имеющих право на бесплатное получение курса реабилитации, лиц, отказавшихся от представления документов, подтверждающих среднедушевой доход получателя социальных услуг, а также для лиц, сопровождающих инвалидов, детей-инвалидов, нуждающихся в постороннем уходе на период предоставления им курса реабилитации в стационарной форме, составляет:

(в ред. [Постановления](#) Правительства Самарской области от 29.08.2016 N 492)

- 10% от стоимости (тарифа) Стандартного набора курса реабилитации в полустационарной форме, но не более 50 процентов разницы между величиной среднедушевого дохода получателя социальной услуги и предельной величиной среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно, установленной законом Самарской области;

- 10% от стоимости (тарифа) Стандартного набора курса реабилитации в стационарной форме, но не более 75 процентов разницы между величиной среднедушевого дохода получателя социальной услуги и предельной величиной среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно, установленной законом Самарской области.

Порядок утверждения тарифов на курсы реабилитации на основании подушевых нормативов финансирования социальных услуг устанавливается приказом уполномоченного органа.

Тарифы на прохождение курсов реабилитации, предоставляемых государственными учреждениями социального обслуживания, устанавливаются уполномоченным органом.

Плата за предоставление курса реабилитации производится в соответствии с договором.

Дополнительные социальные услуги, не входящие в Стандартный набор курса реабилитации или превышающие объем услуг, установленный Стандартным набором курса реабилитации, оказываются получателю социальной услуги на условиях полной оплаты по перечням и стоимости услуг поставщика социальных услуг, действующим на дату заказа дополнительной социальной услуги.

4. Требования к деятельности поставщика социальных
услуг при предоставлении курса реабилитации

4.1. Требования к документам поставщика социальной
услуги при предоставлении курса реабилитации

1. Поставщик социальных услуг осуществляет свою деятельность по предоставлению курса реабилитации на основании устава (положения) поставщика социальных услуг (или других соответствующих документов), настоящего Порядка предоставления курса реабилитации, лицензии на лицензируемые виды деятельности.

2. Поставщик социальных услуг включен в реестр поставщиков социальных услуг.

3. Поставщик социальных услуг имеет в наличии руководство, правила, инструкции, методики, регулирующие процесс предоставления курсов реабилитации, контроль за их предоставлением и меры совершенствования работы по предоставлению курсов реабилитации.

4. Поставщик социальных услуг имеет в наличии и в актуальном состоянии эксплуатационные документы на оборудование, приборы, аппаратуру, используемые при предоставлении курса реабилитации.

5. Поставщик социальных услуг имеет в наличии настоящий Порядок, иные документы в области стандартизации, соответствующие направлению деятельности.

6. Поставщик при предоставлении курса реабилитации использует документы, находящиеся в актуальном состоянии (документы своевременно пересматриваются, в них вносятся необходимые изменения или происходит их изъятие).

4.2. Требования к условиям размещения поставщика социальных услуг и обеспечению доступности предоставления курса реабилитации

1. Состояние помещений (здания) поставщика социальных услуг соответствует санитарно-гигиеническим нормам и правилам.

2. Состояние помещений (здания) поставщика социальных услуг соответствует требованиям противопожарной безопасности.

3. Поставщик социальных услуг обеспечивает получателю социальных услуг возможность доступа в помещения (здания) поставщика социальных услуг.

4. Помещения (здания), занимаемые поставщиком социальных услуг обеспечивают размещение соответствующего персонала, получателей социальных услуг, их законных представителей.

5. Помещения (здания) поставщика социальных услуг обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания.

6. Основные помещения поставщика социальных услуг оснащены телефонной связью.

7. Доступ в помещения (здание) поставщика социальных услуг осуществляется в течение рабочего дня, определенного графиком работы поставщика социальных услуг.

8. Поставщиком социальных услуг определен сотрудник, осуществляющий первичный прием получателей социальных услуг и/или регистрацию обращений граждан, обратившихся за оказанием социальных услуг.

4.3. Требования к укомплектованности и квалификации персонала (представителей) поставщика социальных услуг, предоставляющих курс реабилитации

1. Поставщик социальных услуг располагает необходимым количеством представителей поставщика социальных услуг, предоставляющих курс реабилитации, в соответствии со штатным расписанием.

2. Представители поставщика социальных услуг имеют профессиональную подготовку, квалификацию и опыт работы, необходимые для выполнения возложенных на них обязанностей, с учетом требований профессиональных стандартов.

3. Представители поставщика социальных услуг имеют профессиональное образование, сертификаты и квалификационные аттестаты, выданные в соответствии с требованиями действующего законодательства.

4. Квалификация представителей поставщика социальных услуг обеспечивается посредством обучения, переподготовки, повышения квалификации на курсах или иными действенными способами не реже одного раза в 5 лет.

5. Поставщиком социальных услуг для каждого представителя разработаны и действуют должностные инструкции, устанавливающие его права и обязанности.

6. Представители поставщика социальных услуг аттестованы в установленном порядке в соответствии с действующим законодательством.

7. Поставщиком социальных услуг разработан и реализуется план повышения уровня профессиональной компетенции представителей поставщика социальных услуг, учитывающий необходимость повышения их компетенции.

8. Представители поставщика социальных услуг обладают высокими моральными и морально-этическими качествами, чувством ответственности и руководствуются в работе принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности.

4.4. Требования к специальному и табельному техническому оснащению поставщика социальных услуг

1. Поставщик социальных услуг располагает необходимым специальным и табельным техническим оснащением для предоставления курса реабилитации надлежащего качества. Специальное и табельное техническое оснащение (далее - оборудование) поставщика социальных услуг должно:

соответствовать требованиям стандартов, технических условий и других нормативных документов;
соответствовать основным видам социальных услуг, для выполнения которых оно предназначено;
применяться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами;

содержаться в технически исправном состоянии и систематически проверяться. Неисправное оборудование поставщика социальных услуг, дающее при работе сомнительные результаты, снимается с эксплуатации, заменяется или ремонтируется (если оно подлежит ремонту), а пригодность отремонтированного оборудования подтверждается его проверкой.

2. Поставщиком социальных услуг ежегодно разрабатывается план работы, в котором отражаются перспективы закупки, проверки и ремонта оборудования.

3. Руководитель поставщика социальных услуг назначает лицо, ответственное за эксплуатацию оборудования, правильность и эффективность его использования.

4. Поставщиком социальных услуг ведется журнал по технике безопасности работы с оборудованием.

4.5. Требования к предоставлению информации о поставщике социальных услуг, порядке и правилах предоставления курса реабилитации

1. Информирование граждан, признанных нуждающимися в социальном обслуживании, о порядке предоставления курса реабилитации, Стандартном наборе осуществляется непосредственно в помещениях поставщиков социальных услуг с использованием электронной или телефонной связи, информационно-телекоммуникационной сети Интернет, иными общедоступными способами.

2. На входе в помещения (здание) поставщика социальных услуг имеется вывеска с указанием наименования поставщика социальных услуг.

3. В помещениях (здании) поставщика социальных услуг имеется не менее одного информационного стенда в местах, доступных для всех посетителей, который содержит полную информацию о поставщике социальных услуг, в том числе информацию о руководителе, его заместителях и заведующих отделениями (фамилия, имя, отчество, номер кабинета, приемные часы); указатели основных кабинетов; сведения о территориальной комиссии (наименование, адрес, телефон, электронный адрес); наименования документов в области стандартизации, информацию о настоящем Порядке, о Стандартном наборе, о противопоказаниях для получения курса реабилитации, перечне документов, необходимых для получения курса реабилитации, с кратким описанием процедуры приема получателей социальных услуг, условиях и порядке оплаты курса реабилитации, тарифах на курсы реабилитации, о гарантированных обязательствах поставщика социальных услуг.

4. Информация излагается простым и понятным языком без использования специальных терминов и понятий.

5. Информация о курсе реабилитации предоставляется гражданам в соответствии с действующим законодательством в течение рабочего дня: устное консультирование - не более 10 минут для одного человека; по телефону устное консультирование - не более 5 минут, не требующее точной передачи большого количества информации, письменное консультирование - в ответ на письменные запросы.

6. Поставщик социальных услуг ежегодно подготавливает и распространяет не менее одного информационного материала о предоставлении курса реабилитации (буклеты, листовки, информационные письма и т.д.).

7. Информация о курсах реабилитации распространяется в иных организациях социального обслуживания, расположенных на территории обслуживания поставщика социальных услуг.

8. Ответственный представитель, назначенный руководителем поставщика социальных услуг, не реже двух раз в месяц проводит анализ актуальности информации, размещенной на стенде, и в случае необходимости обновляет ее содержание.

9. Получатели социальных услуг информируются о поставщике социальных услуг, предоставляющем курсы реабилитации.

10. Поставщики социальных услуг обеспечивают открытость и доступность информации:

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

о структуре и об органах управления поставщика социальных услуг;

о форме социального обслуживания и Стандартном наборе, порядке и условиях предоставления курса реабилитации, о тарифах, условиях оплаты за курс реабилитации, о дополнительных социальных услугах;

о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет средств областного бюджета и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе представителей (с указанием, с их согласия, уровня образования, квалификации и опыта работы);

о материально-техническом обеспечении предоставления курса реабилитации;

о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет средств областного бюджета, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

об объеме предоставляемых курсов реабилитации за счет средств областного бюджета и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

о финансово-хозяйственной деятельности;

о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;

о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и/или размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.6. Требования к внутренней системе (службе) контроля качества предоставления курса реабилитации поставщика социальных услуг

1. Поставщик социальных услуг в соответствии с требованиями настоящего Порядка и другими нормативными правовыми актами в области социального обслуживания населения имеет документально оформленную внутреннюю систему (службу) контроля качества обслуживания подразделениями и персоналом, осуществляющими предоставление курса реабилитации.

2. Поставщиком социальных услуг разрабатывается порядок и план проведения внутренних проверок качества обслуживания.

3. Результаты внутренних и внешних проверок фиксируются в письменном виде, рассматриваются на заседаниях Комиссии с составлением протоколов заседаний Комиссии не реже одного раза в год.

4. Поставщиком социальных услуг разрабатывается и исполняется план мероприятий по совершенствованию деятельности поставщика социальных услуг, устранению выявленных недостатков.

4.7. Требования к поставщику социальных услуг на этапе обращения получателя социальных услуг к поставщику социальных услуг

1. Обращение получателя социальных услуг к поставщику социальных услуг включает регистрацию заявления получателя социальных услуг с приложением документов, указанных в [разделе 5](#) настоящего Порядка, ознакомление получателя социальных услуг с нормами и правилами предоставления курса реабилитации, консультирование получателя социальных услуг по вопросам предоставления курса реабилитации.

2. Представитель поставщика социальных услуг, назначенный руководителем поставщика социальных услуг, в течение одного дня с момента обращения проводит личный прием получателя

социальных услуг, проверяет актуальность документов, перечисленных в [разделе 5](#) Порядка, отсутствие противопоказаний к предоставлению курса реабилитации.

3. При обращении получатель социальных услуг имеет возможность получить информацию о Стандартном наборе и перечне дополнительных социальных услуг, содержании курса реабилитации, порядке, условиях, нормах и правилах предоставления курса реабилитации поставщиком социальных услуг, ознакомиться с работой поставщика социальных услуг.

4.8. Требования к поставщику социальных услуг при предоставлении курса реабилитации на этапе заключения договора

1. Поставщик социальных услуг в течение суток с даты регистрации заявления получателя социальных услуг с приложением необходимых документов и подтверждения ответственным представителем поставщика социальных услуг отсутствия противопоказаний к предоставлению курса реабилитации заключает с получателем социальных услуг договор в соответствии с действующим законодательством.

2. В договоре поставщиком социальных услуг определяется срок и условия предоставления курса реабилитации.

3. Представителями поставщика социальных услуг формируется реабилитационная карта, неотъемлемой частью которой является реабилитационный маршрут с указанием видов, наименований социальных услуг Стандартного набора, объема, сроков и периодичности их предоставления.

4. Предоставление курса реабилитации осуществляется при условии соблюдения получателем социальных услуг условий договора, в том числе своевременной и в полном объеме оплаты стоимости курса реабилитации при его предоставлении за плату или частичную плату.

5. Поставщик социальных услуг согласовывает с получателем социальных услуг реабилитационный маршрут, который составляется в двух экземплярах, один из которых подписывается получателем социальных услуг и является приложением к договору, второй экземпляр реабилитационного маршрута выдается получателю социальных услуг.

6. Договор хранится поставщиком социальных услуг в личном деле получателя социальных услуг.

4.9. Требования к поставщику социальных услуг при предоставлении курса реабилитации на этапе формирования программы реабилитации (диагностическом этапе)

Представители поставщика социальных услуг, ответственные за проведение диагностических мероприятий, определяют цели и задачи курса реабилитации получателя социальных услуг с учетом его реабилитационного потенциала и реабилитационного прогноза. В срок не позднее 7 дней с момента обращения получателя социальных услуг представители поставщика социальных услуг формируют программу реабилитации, которая включает перечень, виды социальных услуг, включенных в Стандартный набор курса реабилитации, их формы, кратность, сроки предоставления курса реабилитации.

4.10. Требования к поставщику социальных услуг при предоставлении курса реабилитации на этапе реализации программы реабилитации

1. Поставщик социальных услуг обеспечивает предоставление курса реабилитации в объеме Стандартного набора в установленные сроки в соответствии с условиями договора с привлечением персонала соответствующей квалификации в целях получения намеченных результатов. Поставщик социальных услуг гарантирует качественное предоставление курса реабилитации в случае выполнения получателем социальных услуг условий договора.

2. По результатам промежуточного контроля эффективности предоставления социальных услуг, включенных в курс реабилитации, объем и условия предоставления курса реабилитации при необходимости корректируются. Промежуточный контроль осуществляется представителями поставщика не менее одного раза за период предоставления курса реабилитации.

3. По окончании курса реабилитации поставщиком социальных услуг осуществляется итоговый контроль и оценка результатов реабилитации. Соответствующая запись о получении курса реабилитации вносится в ИПРА, ИППСУ получателя социальных услуг, составляется реабилитационный эпикриз.

(в ред. [Постановления](#) Правительства Самарской области от 29.08.2016 N 492)

4.11. Требования к поставщику социальных услуг при обеспечении прав получателя социальных услуг, в том числе конфиденциального характера, при предоставлении курса реабилитации

1. Поставщик социальных услуг обеспечивает хранение документов и информации о получателе социальных услуг в условиях, исключающих их использование посторонними лицами.

2. Распространение частичной или полной информации о получателе социальных услуг осуществляется поставщиком социальных услуг только в интересах получателя социальных услуг и с его согласия в соответствии с действующим законодательством.

3. Предоставление информации о получателе социальных услуг другим органам и должностным лицам осуществляется в соответствии с действующим законодательством.

4.12. Требования к поставщику социальных услуг при рассмотрении предложений, претензий и жалоб по предоставлению курса реабилитации и досрочному прекращению предоставления курса реабилитации

1. Поставщиком социальных услуг ведется книга жалоб и обращений получателей социальных услуг, которая находится в доступном для получателей социальных услуг месте.

2. Поставщиком социальных услуг в установленном действующим законодательством порядке рассматриваются все устные и письменные обращения получателей социальных услуг, ответы заявителям предоставляются в установленный действующим законодательством срок.

3. Поставщиком социальных услуг в доступном месте предоставляется информация о вышестоящей организации поставщика социальных услуг и ее руководителях.

4. Руководителем поставщика социальных услуг ежеквартально осуществляется контроль за рассмотрением жалоб получателей социальных услуг.

5. Поставщик социальных услуг прекращает предоставление курса реабилитации по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

6. Получатели социальных услуг имеют право отказаться от предоставления курса реабилитации на любом этапе по личному заявлению при условии возмещения поставщику социальных услуг фактически понесенных расходов.

7. Получателю социальных услуг предоставляется полная информация о последствиях нарушения им условий договора, норм и правил предоставления курса реабилитации.

8. Случаи нарушения получателем социальных услуг установленных условий договора, норм и правил предоставления курса реабилитации фиксируются в реабилитационной карте персоналом поставщика социальных услуг и доводятся до сведения руководителя. Решение о невозможности дальнейшего предоставления и прекращении курса реабилитации принимается комиссией и оформляется протоколом, который прилагается к реабилитационной карте.

9. Основаниями для отказа или прекращения предоставления курса реабилитации являются: письменное заявление получателя социальных услуг о прекращении предоставления курса реабилитации;

отсутствие у потенциального получателя социальной услуги права на получение курса реабилитации;

наличие противопоказаний к предоставлению курса реабилитации;

наличие в представленных документах сведений, не соответствующих действительности;

экстренная госпитализация в лечебно-профилактические учреждения;

протокол комиссии о прекращении предоставления курса реабилитации в связи с нарушением условий договора, норм и правил предоставления курса реабилитации.

10. В случае добровольного отказа от предоставления курса реабилитации и при наличии действующих ИПРА, ИППСУ с соответствующими рекомендациями получатель социальных услуг имеет право обратиться за получением курса реабилитации в порядке, установленном действующим законодательством.

(в ред. [Постановления](#) Правительства Самарской области от 29.08.2016 N 492)

4.13. Требования к документальному сопровождению

процесса предоставления курса реабилитации

Формы бланков и документов, применяемых поставщиками социальных услуг при предоставлении курса реабилитации, утверждаются приказом уполномоченного органа.

5. Перечень документов, необходимых для предоставления курса реабилитации поставщиком социальных услуг

5.1. Решение о предоставлении курса реабилитации принимается поставщиком социальных услуг на основании следующих документов, прилагаемых к личному заявлению получателя социальных услуг:

документ, удостоверяющий личность получателя социальных услуг (паспорт, иные выдаваемые в установленном порядке документы, удостоверяющие личность гражданина);

документ, подтверждающий место жительства и/или пребывания, фактического проживания получателя социальных услуг;

свидетельство о рождении и/или документ, подтверждающий наличие и вид гражданства у ребенка, не достигшего возраста 14 лет;

ИППСУ, разработанная территориальной комиссией, на основании рекомендаций ИПРА;

(в ред. [Постановления](#) Правительства Самарской области от 29.08.2016 N 492)

ИПРА инвалида, выданная федеральным государственным учреждением медико-социальной экспертизы;

(в ред. [Постановления](#) Правительства Самарской области от 29.08.2016 N 492)

выписка из медицинской карты амбулаторного больного, выданная медицинской организацией по месту жительства, содержащая полный диагноз, медицинское заключение об отсутствии противопоказаний для предоставления курса реабилитации, перечень которых утверждается приказом уполномоченного органа, и данные медицинского обследования, полученные не ранее чем за 30 дней до дня начала курса реабилитации;

сведения, подтверждающие доходы заявителя и членов его семьи, учитываемые при расчете размера среднедушевого дохода получателя социальных услуг;

(в ред. [Постановления](#) Правительства Самарской области от 28.07.2015 N 468)

путевка на курс реабилитации, выданная уполномоченным органом (для поставщиков социальных услуг, являющихся государственными бюджетными учреждениями социального обслуживания).

5.2. Перечень документов, необходимых для предоставления курса реабилитации, с указанием документов и информации, которые должен представить получатель социальной услуги (его законный представитель), и документов, которые в соответствии со [статьей 6](#) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия или представляются получателем социальной услуги (его законным представителем) по собственной инициативе, утверждается постановлением Правительства Самарской области.
