

|  |
| --- |
| **ДЕПАРТАМЕНТ СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ ЧУКОТСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА** |

# П Р И К А З

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **от**  | **30 декабря 2019 года** |  | **№** | **1599** | **г. Анадырь** |

|  |  |
| --- | --- |
| Об утверждении руководств по соблюдению обязательных требований в сфере социального обслуживания в части информационной открытости поставщиков социальных услуг, организации предоставления социальных услуг, ведения документации поставщиками социальных услуг |  |

В целях реализации Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению в Чукотском автономном округе целевой модели «Осуществление контрольно-надзорной деятельности» на 2019-2021 годы, утвержденного Распоряжением Губернатора Чукотского автономного округа от 24 мая 2019 года 185-рг,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить руководство по соблюдению обязательных требований в сфере социального обслуживания в части информационной открытости поставщиков социальных услуг согласно приложению 1 к настоящему приказу.

2. Утвердить руководство по соблюдению обязательных требований в сфере социального обслуживания в части организации предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг согласно приложению 2 к настоящему приказу.

3. Утвердить руководство по соблюдению обязательных требований в сфере социального обслуживания в части ведения документации поставщиками социальных услуг согласно приложению 3 к настоящему приказу.

4. Разместить настоящий приказ на официальном сайте Чукотского автономного округа.

5. Контроль за организацией исполнения настоящего приказа возложить на Управление социальной поддержки населения Департамента социальной политики Чукотского автономного округа (Брянцеву Л.Н.).

|  |
| --- |
| Приложение 1к приказу Департамента социальной политики Чукотского автономного округаот\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  |

**Руководство**

**по соблюдению обязательных требований в сфере социального обслуживания в части информационной открытости**

**поставщиков социальных услуг**

**I. Введение**

Руководство по соблюдению обязательных требований в сфере социального обслуживания в части информационной открытости поставщиков социальных услуг (далее - Руководство) разработано с целью предотвращения нарушений законодательства в сфере социального обслуживания поставщиками социальных услуг на территории Чукотского автономного округа.

Руководство содержит рекомендации по соблюдению обязательных требований, касающихся формирования, размещения и обновления информационных ресурсов поставщиков социальных услуг, указание на юридические последствия нарушения данных обязательных требований.

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

Отношения в сферах социального обслуживания и регионального государственного контроля в сфере социального обслуживания регулируются следующими нормативными правовыми актами:

Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля»;

Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.05.2014 № 481 «О деятельности организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, и об устройстве в них детей, оставшихся без попечения родителей»;

Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.11.2014 № 886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)»;

Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24.11.2014 № 940н «Об утверждении Правил организации деятельности организаций социального обслуживания, их структурных подразделений»;

Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.07.2015 № 527н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи»;

Постановлением Правительства Чукотского автономного округа от 12.12.2014 № 614 «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания поставщиками социальных услуг в Чукотском автономном округе»;

Постановлением Правительства автономного округа от 12.12.2014 № 615 «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому поставщиками социальных услуг»;

Постановлением Правительства Чукотского автономного округа от 12.12.2014 № 617 «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания поставщиками социальных услуг в Чукотском автономном округе»;

Постановлением Правительства Чукотского автономного округа от 06.10.2014 № 461 «Об утверждении Порядка обеспечения бесплатного доступа к информации о поставщиках социальных услуг, предоставляемых ими социальных услугах, видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги, в том числе через средства массовой информации, включая размещение информации на официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

Постановлением Правительства Чукотского автономного округа от 05.11.2014 № 516 «О формировании и ведении реестра поставщиков социальных услуг и регистра получателей социальных услуг в Чукотском автономном округе».

**III. Рекомендации по соблюдению обязательных требований**

**в части информационной открытости поставщиков социальных услуг**

Поставщики социальных услуг обязаны:

1) формировать общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию о своей деятельности;

2) обеспечивать доступ к данным ресурсам.

Способы информирования:

1) информационные стенды в помещениях;

2) средства массовой информации (периодические печатные издания, сетевые издания, телеканалы, радиоканалы, телепрограммы, радиопрограммы, видеопрограммы, кинохроникальная программы);

3) информационно-коммуникационная сеть «Интернет» (далее – сеть Интернет), в том числе официальный сайт организации социального обслуживания.

Информация в сети Интернет размещается в текстовом формате, а также иными способами: аудио или видео. При размещении информации необходимо обеспечить доступ к ней лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Официальный сайт организации социального обслуживания должен быть четко и логично структурирован, информация должна быть легко доступна, основную информацию необходимо размещать на главной странице сайта.

Рекомендуется создать раздел «Карта сайта», на котором размещается структура сайта с указанием разделов, а также раздел или окно поиска по сайту, доступный, в том числе, для инвалидов по зрению.

Информация, размещаемая на сайте, должна быть распределена по информационным блокам:

1) постоянная информация – статичная, редко обновляемая;

2) периодическая информация, обновляемая с определенной периодичностью или в связи с изменением данных;

3) часто обновляемая динамическая (оперативная) информация: новости, комментарии, анонсы событий, объявления.

В качестве информационного сопровождения сведений, представленных на сайте, используются фотоматериалы, графические и другие мультимедиа-материалы.

Официальный сайт состоит из главной страницы и основных тематических разделов.

На главной странице и на страницах разделов могут быть размещены баннеры, представляющие собой ссылки на наиболее важные материалы.

Рекомендуется издать локальный распорядительный акт организации о назначении ответственных лиц за информацию, размещаемую на сайте, работоспособность сайта.

Поставщики социальных услуг обеспечивают открытость и доступность на сайте следующей информации:

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

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

наименование структурных подразделений (органов управления) (при наличии);

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

места нахождения обособленных структурных подразделений;

адреса официальных сайтов структурных подразделений в сети Интернет (при наличии);

адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии);

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

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

5) о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (о наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе библиотек, объектов спорта, наличии средств обучения и воспитания, об условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети Интернет);

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

7) о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания с приложением образцов договоров о предоставлении социальных услуг бесплатно и за плату;

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

9) о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет средств физических и (или) юридических лиц;

10) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за счет средств физических и (или) юридических лиц;

11) об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и объеме предоставляемых социальных услуг за счет средств физических и (или) юридических лиц;

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

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

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

15) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и об отчетах об исполнении таких предписаний;

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

17) иную информацию, которая размещается, опубликовывается по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Указанная информация подлежит размещению на официальном сайте поставщика социальных услуг и обновлению в течение 10 рабочих дней со дня ее создания, получения или внесения соответствующих изменений.

Пользователю официального сайта должна быть предоставлена наглядная информация о структуре официального сайта, включающая в себя ссылку на федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», официальный сайт Чукотского автономного округа и Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации, информацию о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

При размещении информации на официальном сайте и ее обновлении обеспечивается соблюдение требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

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

В случае изменения сведений о поставщике социальных услуг, он направляет в Департамент социальной политики Чукотского автономного округа в течение 15 календарных дней со дня изменений документы, в которых содержатся соответствующие изменения. Указанное требование касается сведений, содержащихся в следующих документах:

1) учредительных документов;

2) документа о назначении руководителя поставщика социальных услуг;

3) лицензий, имеющихся у поставщика социальных услуг;

4) перечня предоставляемых социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг;

5) справки об утвержденных тарифах на предоставляемые социальные услуги по формам социального обслуживания и видам социальных услуг;

6) информация об условиях предоставления социальных услуг;

7) справки о результатах проведенных проверок за последние три года либо с даты регистрации поставщика социальных услуг в качестве юридического лица, если такой поставщик осуществляет свою деятельность менее трех лет;

8) справки о материально-техническом оснащении (в том числе планируемом), установленном требованиями действующего законодательства;

9) справки о специалистах (в том числе планируемых к устройству и (или) переводу к поставщику социальных услуг), которые должны соответствовать наименованиям и требованиям, указанным в квалификационных справочниках, утверждаемым в порядке, устанавливаемом Правительством Российской Федерации, или соответствующих положениям профессиональных стандартов.

Поставщикам социальных услуг необходимо соблюдать сроки направления в Департамент социальной политики Чукотского автономного округа следующих документов:

1) справки об общем количестве мест, предназначенных для предоставления социальных услуг, о наличии свободных мест, в том числе по формам социального обслуживания - ежеквартально в срок до 15 числа месяца, следующего за отчетным кварталом;

2) справки об опыте работы поставщика социальных услуг за последние пять лет либо с даты регистрации поставщика социальных услуг в качестве юридического лица, если такой поставщик осуществляет свою деятельность менее пяти лет - ежегодно в срок до 20 января года, следующего за отчетным годом.

Поставщикам социальных услуг обеспечить адаптацию интернет-сайта для инвалидов по зрению, которая подразумевает:

1) возможность включения/отключения изображений на интернет-сайте;

2) изменение цветовых схем отображения текста на интернет-сайте;

3) увеличение и уменьшение размера шрифта;

4) дублирование всей информации, размещенной в графическом виде, текстом (включая документы в формате PDF);

5) изменение интервала между буквами.

Информационная открытость поставщиков социальных услуг обеспечивается также посредством размещения информации об их деятельности на информационных стендах в помещениях. При этом должно обеспечиваться наличие не менее одного информационного стенда в местах, доступных для всех посетителей организации.

На информационных стендах размещаются следующие сведения:

1) информация о руководителе, его заместителях и заведующих отделениями (фамилия, имя, отчество, номер кабинета, приемные часы);

2) указатели основных кабинетов;

3) информация об основных требованиях к объему, периодичности и качеству предоставления социальных услуг;

4) информация о перечне социальных услуг, предоставляемых в Чукотском автономном округе поставщиками социальных услуг по видам социальных услуг, утвержденным действующим законодательством;

5) информация о противопоказаниях для социального обслуживания;

6) информация о перечне документов, необходимых для предоставления социального обслуживания;

7) информация о процедуре приема граждан;

8) информация об условиях оплаты предоставления социального обслуживания, тарифах социальных услуг;

9) информация о правилах и условиях эффективного и безопасного оказания социальных услуг;

10) информация о гарантированных обязательствах поставщика социальных услуг.

С целью адаптации информационных стендов в помещениях организаций для инвалидов по зрению на них необходимо предусматривать дублирование основной информации о поставщике социальных услуг шрифтом Брайля.

Поставщикам социальных услуг необходимо размещать информацию на информационных стендах в полном объеме, а также своевременно актуализировать информацию, размещенную на информационных стендах.

**IV. Ответственность за нарушение обязательных требований в части информационной открытости поставщиков социальных услуг**

В соответствии со статьей 17 Федерального закона от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» в случае выявления при проведении проверки поставщиков социальных услуг нарушений обязательных требований, должностные лица Департамента социальной политики Чукотского автономного округа обязаны выдать предписание об устранении выявленных нарушений и принять меры по контролю за устранением выявленных нарушений, их предупреждению.

Неисполнение предписания в установленный срок влечет ответственность, предусмотренную частью 1 статьи 19.5 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях (далее – КоАП РФ).

Кроме того, статьей 19.4.1 КоАП РФ предусмотрена ответственность за воспрепятствование законной деятельности должностного лица органа государственного контроля (надзора), должностного лица организации, уполномоченной в соответствии с федеральными законами на осуществление государственного надзора, должностного лица органа муниципального контроля.

|  |
| --- |
| Приложение 2к приказу Департамента социальной политики Чукотского автономного округаот\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**Руководство**

**по соблюдению обязательных требований**

**в сфере социального обслуживания в части организации предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг**

**I. Введение**

Руководство по соблюдению обязательных требований в сфере социального обслуживания в части организации предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг (далее - Руководство) разработано с целью предотвращения нарушений законодательства в сфере социального обслуживания поставщиками социальных услуг на территории Чукотского автономного округа и содержит рекомендации по соблюдению обязательных требований, касающихся организации предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг.

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

Отношения в сфере социального обслуживания регулируются следующими нормативными правовыми актами:

Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 02.07.1992 № 3185-1 «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании»;

Федеральным законом от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.05.2009 № 423 «Об отдельных вопросах осуществления опеки и попечительства в отношении несовершеннолетних граждан»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 17.11.2010 № 927«Об отдельных вопросах осуществления опеки и попечительства в отношении совершеннолетних недееспособных или не полностью дееспособных граждан»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.05.2014 № 481«О деятельности организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, и об устройстве в них детей, оставшихся без попечения родителей»;

Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24.11.2014 № 940н «Об утверждении Правил организации деятельности организаций социального обслуживания, их структурных подразделений».

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

Социальные услуги предоставляются получателям в форме социального обслуживания на дому, в полустационарной и стационарной формах.

Социальные услуги в форме социального обслуживания на дому предоставляются получателям организацией социального обслуживания по месту проживания получателя социальных услуг.

Социальные услуги в полустационарной форме предоставляются их получателям организацией социального обслуживания в определенное время суток.

Социальные услуги в стационарной форме предоставляются их получателям при постоянном, временном (на срок, определенный индивидуальной программой) круглосуточном проживании в организации социального обслуживания.

Поставщики социальных услуг в стационарной форме должны предоставить помещения для предоставления социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-трудовых, социально-правовых услуг, а также услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов.

При предоставлении социального обслуживания в стационарной форме получателю социальных услуг обеспечиваются:

1) надлежащий уход;

2) безопасные условия проживания и предоставления социальных услуг;

3) соблюдение требований и правил пожарной безопасности;

4) соблюдение требований государственных санитарно-эпидемиологических правил и нормативов.

5) возможность сопровождения получателя социальных услуг при передвижении по территории организации социального обслуживания, а также при пользовании услугами, предоставляемыми такой организацией.

Сопровождение осуществляется работником организации социального обслуживания при перемещении внутри организации, при входе и выходе из организации, при подъеме и спуске с лестницы, при посещении столовой, буфета и в других ситуациях, когда получатель социальных услуг нуждается в таком сопровождении;

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

С целью реализации получателями социальных услуг возможности самостоятельного передвижения по территории организации социального обслуживания помещения организации должны отвечать требованиям, установленным нормами действующего законодательства;

7) дублирование текстовых сообщений голосовыми сообщениями, оснащение организации социального обслуживания знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, ознакомление с их помощью с надписями, знаками и иной текстовой и графической информацией на территории такой организации;

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

Поставщики социальных услуг обязаны:

1) предоставлять социальные услуги получателям социальных услуг в соответствии с индивидуальными программами и условиями договоров, заключенных с получателями социальных услуг или их законными представителями;

2) предоставлять срочные социальные услуги в соответствии со статьей 21 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

3) предоставлять бесплатно в доступной форме получателям социальных услуг или их законным представителям информацию об их правах и обязанностях, о видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости для получателя социальных услуг либо о возможности получать их бесплатно;

4) использовать информацию о получателях социальных услуг в соответствии с установленными законодательством Российской Федерации о персональных данных требованиями о защите персональных данных;

5) предоставлять Департаменту социальной политики Чукотского автономного округа информацию для формирования регистра получателей социальных услуг;

6) осуществлять социальное сопровождение в соответствии со статьей
22 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

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

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

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

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

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

Обратить внимание поставщиков социальных услуг на создание условий для социализации, обучения и возможного трудоустройства лиц, страдающих психическими расстройствами.

Несовершеннолетние, находящиеся под надзором в организациях, оказывающих социальные услуги, получают дошкольное, начальное общее, основное общее, среднее общее образование в близлежащих дошкольных образовательных организациях и общеобразовательных организациях.

Дети с ограниченными возможностями здоровья в соответствии с рекомендациями психолого-медико-педагогической комиссии обучаются по адаптированным общеобразовательным программам.

Организация для детей-сирот с согласия детей может проводить профессиональное обучение детей по программам профессиональной подготовки по профессиям рабочих и должностям служащих при наличии соответствующей лицензии на указанный вид деятельности.

Организацией для детей-сирот обеспечивается обучение детей по дополнительным общеразвивающим программам, в том числе посещение детьми клубов, секций, кружков, студий и объединений по интересам, действующих в иных организациях, а также участие в конкурсах, олимпиадах, выставках, смотрах и массовых мероприятиях для детей с учетом их возраста и состояния здоровья, физического и психического развития.

В организации для детей-сирот обеспечивается возможность детям иметь индивидуальное пространство для занятий и отдыха, личные вещи в свободном беспрепятственном доступе. Приобретение личных вещей для детей осуществляется по возможности с участием детей.

Организация воспитания детей строится с учетом их индивидуальных особенностей. Режим дня, обеспечивающий рациональное сочетание воспитательной и образовательной деятельности, а также общественно полезного труда и отдыха, составляется с учетом круглосуточного пребывания детей в организации для детей-сирот и учитывает участие детей в проведении массовых досуговых мероприятий, включая личное время, предоставление возможности самостоятельного выбора формы проведения досуга с учетом возраста и интересов детей.

Организация питания детей осуществляется в соответствии с физиологическими нормами, возрастом и состоянием здоровья детей.

Организация для детей-сирот обеспечивает соблюдение установленных государственными санитарно-эпидемиологическими правилами и гигиеническими нормативами (санитарными правилами) санитарно-эпидемиологических требований к обеспечению безопасности и (или) безвредности для детей факторов среды обитания, условий деятельности организаций для детей-сирот, используемых ими территорий, зданий, строений, сооружений, помещений, оборудования и транспортных средств.

Отдых и оздоровление детей в каникулярный период осуществляются в соответствии с планом, утверждаемым руководителем организации для детей-сирот, включающим познавательные, культурно-развлекательные и физкультурно-оздоровительные мероприятия, направленные на интеллектуальное, эмоциональное, духовное, нравственное и физическое развитие детей.

Помощь в социальной адаптации детей в возрасте до 18 лет и лиц в возрасте от 18 лет и старше, подготовке детей к самостоятельной жизни, в том числе в осуществлении мер по защите их прав и законных интересов, может осуществляться организациями для детей-сирот посредством оказания консультативной, психологической, педагогической, юридической, социальной и иной помощи, содействия в получении образования и трудоустройстве, защите прав и законных интересов, представительства детей в государственных органах и органах местного самоуправления, организациях.

Поставщики социальных услуг при оказании социальных услуг не вправе:

1) ограничивать права, свободы и законные интересы получателей социальных услуг, в том числе при использовании лекарственных препаратов для медицинского применения;

2) применять физическое или психологическое насилие в отношении получателей социальных услуг, допускать их оскорбление, грубое обращение с ними;

3) помещать детей-инвалидов, не страдающих психическими расстройствами, в стационарные организации социального обслуживания, предназначенные для детей-инвалидов, страдающих психическими расстройствами, и наоборот;

4) принуждать детей в организациях для детей-сирот к вступлению в общественные, общественно-политические организации (объединения), движения и партии, религиозные организации (объединения), а также принудительное привлекать детей к деятельности этих организаций, объединений и участию в агитационных кампаниях и политических акциях.

Государственные организации социального обслуживания создают попечительские советы в соответствии с законодательством Российской Федерации. Структура, порядок формирования, срок полномочий, компетенция попечительского совета и порядок принятия им решений определяются уставом организации социального обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Поставщики социальных услуг предоставляют социальные услуги в соответствии с порядком предоставления социальных услуг.

Социальные услуги на дому, в полустационарной и стационарной формах оказываются в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в Чукотском автономном округе поставщиками социальных услуг по видам социальных услуг, утверждаемым Законом Чукотского автономного округа от
12 ноября 2014 года № 116-ОЗ «О реализации полномочий органов государственной власти Чукотского автономного округа в сфере социального обслуживания граждан на территории Чукотского автономного округа».

Объем социальных услуг на дому, в полустационарной и стационарной формах согласовывается с получателем социальных услуг, но не должен превышать максимального объема, рекомендуемого индивидуальной программой предоставления социальных услуг.

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.

Плата за предоставление социальных услуг производится в соответствии с договором. Поставщикам социальных услуг при определении условий платы за оказание социальных услуг (бесплатно, за плату или частичную плату) необходимо руководствоваться нормами действующего законодательства.

Виды, периодичность предоставления социального обслуживания на дому, в полустационарной и стационарной формах определяются с учетом индивидуальной потребности получателя социальных услуг.

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

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

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

По инициативе поставщика социальных услуг и/или получателя социальных услуг предоставление социального обслуживания прекращается по основаниям, предусмотренным действующим законодательством, в заявительном порядке при условии возмещения получателем поставщику фактически понесенных расходов.

Поставщики социальных услуг осуществляют внутренний контроль качества обслуживания по показателям, установленным действующим законодательством.

Степень удовлетворенности получателей социальных услуг качеством обслуживания выявляется посредством их опроса в письменной форме (анкетируется не менее 30% получателей социальных услуг).

**IV. Ответственность за нарушение обязательных требований**

**в части организации предоставления социальных услуг**

**поставщиками социальных услуг**

В соответствии со статьей 17 Федерального закона от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» в случае выявления при проведении проверки поставщиков социальных услуг нарушений обязательных требований должностные лица министерства обязаны выдать предписание об устранении выявленных нарушений и принять меры по контролю за устранением выявленных нарушений, их предупреждению, предотвращению возможного причинения вреда жизни, здоровью граждан.

Неисполнение предписания в установленный срок влечет ответственность, предусмотренную частью 1 статьи 19.5 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях (далее – КоАП РФ).

Кроме того, статьей 19.4.1 КоАП РФ предусмотрена ответственность за воспрепятствование законной деятельности должностного лица органа государственного контроля (надзора), должностного лица организации, уполномоченной в соответствии с федеральными законами на осуществление государственного надзора, должностного лица органа муниципального контроля.

Статьей 9.13 КоАП РФ установлена административная ответственность за уклонение от исполнения требований к обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и предоставляемых услуг.

|  |
| --- |
| Приложение 3к приказу Департамента социальной политики Чукотского автономного округаот\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**Руководство**

**по соблюдению обязательных требований**

**поставщиками социальных услуг**

**I. Введение**

Руководство по соблюдению обязательных требований в сфере социального обслуживания в части ведения документации поставщиками социальных услуг (далее - Руководство) разработано с целью предотвращения нарушений законодательства в сфере социального обслуживания поставщиками социальных услуг на территории Чукотского автономного округа.

Руководство содержит рекомендации по соблюдению обязательных требований, касающихся ведения документации поставщиками социальных услуг, указание на юридические последствия нарушения данных обязательных требований.

**II. Основные нормативные правовые акты в сфере**

**социального обслуживания, содержащие обязательные требования**

Отношения в сфере социального обслуживания регулируются следующими нормативными правовыми актами:

Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 02.07.1992 № 3185-1 «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании»;

Федеральным законом от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.05.2014 № 481«О деятельности организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, и об устройстве в них детей, оставшихся без попечения родителей»;

приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28.03.2014 № 159н «Об утверждении формы заявления о предоставлении социальных услуг»;

приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 10.11.2014 № 874н «О примерной форме договора о предоставлении социальных услуг, а также о форме индивидуальной программы предоставления социальных услуг»;

Постановлением Правительства Чукотского автономного округа от 12.12.2014 № 614 «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания поставщиками социальных услуг в Чукотском автономном округе»;

Постановлением Правительства автономного округа от 12.12.2014 № 615 «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому поставщиками социальных услуг»;

Постановлением Правительства Чукотского автономного округа от 12.12.2014 № 617 «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания поставщиками социальных услуг в Чукотском автономном округе».

**III. Рекомендации по соблюдению обязательных требований**

**в части ведения документации поставщиками социальных услуг**

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

1. Устав (положение или другие соответствующие документы).

2. Лицензии на лицензируемые виды деятельности.

3. Положения о структурных подразделениях.

4. Штатное расписание с указанием наименования должностей персонала и его численности.

5. Руководства, правила, инструкции, методики, регулирующие процесс предоставления социального обслуживания, контроль за его предоставлением и меры по совершенствованию работы по предоставлению социального обслуживания, в том числе:

1) правила внутреннего трудового распорядка, определяющие режим работы организации;

2) правила поведения получателей социальных услуг;

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

4) документы, подтверждающие прохождение специалистами аттестации в установленном порядке в соответствии с действующим законодательством;

5) план повышения уровня профессиональной компетенции специалистов.

6. Эксплуатационные документы (паспорта, технические описания, инструкции по эксплуатации, формуляры, которые должны быть в актуальном состоянии) на специальное и табельное техническое оснащение (оборудование, аппаратура и приборы, используемые при предоставлении социального обслуживания).

Наличие данной документации необходимо для обеспечения грамотной и эффективной эксплуатации, обслуживания, поддержания в работоспособном состоянии технического оснащения поставщика социальных услуг и своевременного выявления и устранения неисправностей, ремонта и замены в целях предотвращения причинения вреда жизни и здоровью получателей социальных услуг.

7. Внутренний локальный акт руководителя о назначении лица, ответственного за эксплуатацию технического оснащения, правильность и эффективность его использования.

8. Журнал по технике безопасности работы с техническим оснащением.

9. Документальное оформление внутренней системы (службы) контроля качества обслуживания подразделениями и персоналом поставщика социальных услуг, осуществляющим предоставление социального обслуживания.

Внутренний контроль качества обслуживания осуществляется поставщиком социальных услуг и предполагает ведение следующей документации (для государственных учреждений):

1) записи сотрудника, подтвержденные личной подписью, удостоверяющие предоставление им социальных услуг;

2) ежеквартальные отчеты ответственных сотрудников перед руководителем поставщика социальных услуг о результатах внутреннего контроля качества обслуживания;

3) журнал внутреннего контроля качества предоставления социального обслуживания с указанием замечаний, причин и сроков их устранения;

- распоряжения руководителя поставщика социальных услуг о проведении внутреннего контроля качества обслуживания комиссией по контролю качества и оценке эффективности социального обслуживания;

4) порядок проведения внутренних проверок качества обслуживания, утвержденный руководителем поставщика социальных услуг, с указанием порядка деятельности комиссии по контролю качества и оценке эффективности предоставления социального обслуживания;

5) планы внутренних проверок качества обслуживания, утвержденные руководителем поставщика социальных услуг;

- протоколы по результатам заседаний комиссии (заседания проводятся не реже одного раза в год) о выявленных нарушениях качества обслуживания, где отражается доля выполненных требований к качеству обслуживания;

6) план мероприятий по устранению выявленных нарушений и осуществлению контроля за их исполнением.

10. Документальное оформление процесса оказания социальных услуг на этапах обращения заявителя, заключения договора, непосредственного предоставления социального обслуживания, при рассмотрении предложений, претензий и жалоб заявителей.

Ведение документации на каждом этапе.

*На этапе обращения заявителя к поставщику социальных услуг*должна быть следующая документация:

1) учет обращений граждан;

2) учет представленных индивидуальных программ предоставления социальных услуг, путевок на предоставление социальных услуг в стационарной форме;

3) заявления граждан о предоставлении социальных услуг (при оказании срочных социальных услуг).

*На этапе заключения договора*должна бытьдокументация:

1) учет получателей социальных услуг;

2) учет договоров о предоставлении социальных услуг;

3) договоры о предоставлении социальных услуг с прилагаемым перечнем согласованных социальных услуг.

*На этапе непосредственного предоставления социальных услуг* должна быть:

1) отчетная документация каждого специалиста;

2) документация по учету заключенных дополнительных соглашений к договорам;

3) учет решений о прекращении предоставления социального обслуживания;

4) акты сдачи-приемки оказанных услуг.

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

1) книга жалоб и обращений получателей социальных услуг (фиксируются устные и письменные обращения, ответы заявителям, результаты ежеквартального контроля за рассмотрением жалоб заявителей со стороны руководителя поставщика социальных услуг);

2) книга приказов о прекращении предоставления социального обслуживания.

Наличие в личных делах получателей социальных услуг договоров о предоставлении социальных услуг (далее - договор), заключаемых между поставщиком социальных услуг и гражданином или его законным представителем в соответствии с положениями действующего законодательства, и всех дополнительных соглашений к договорам. Обратить внимание, что неотъемлемой частью договора является индивидуальная программа предоставления социальных услуг (далее – индивидуальная программа), перечень согласованных социальных услуг и акт сдачи-приемки оказанных услуг, подписанный поставщиком и получателем социальных услуг.

Необходимо руководствоватьсяположениями Гражданского кодекса Российской Федерации о договоре, согласно которым договором признается соглашение лиц, подписанное со стороны заказчика и со стороны исполнителя.

Отсутствие подписей в договоре свидетельствует об отсутствии прав и обязанностей лиц по данному договору.

1. Неотъемлемой частью договора является акт сдачи-приемки оказанных услуг.
2. Акт сдачи-приемки подлежит подписанию теми же сторонами, которые указаны в договоре (заказчиком по договору с одной стороны и исполнителем по договору с другой стороны), является основным документом для оплаты оказанных поставщиком социальных услуг и подтверждает факт их оказания.

Необходимо соблюдать срок заключения договора – не более суток с даты представления индивидуальной программы поставщику социальных услуг.

Необходимо строго выполнять условия договора. Обратить внимание, что указанные в договоре условия должны соответствовать положениям индивидуальной программы предоставления социальных услуг, особое внимание уделять расчету и указанию в договоре стоимости социальных услуг в случае, если они предоставляются за плату или частичную плату.

Необходимо строго соблюдать принцип конфиденциальности при работе с персональными данными получателей социальных услуг.

Обязательным условием является наличие в личных делах согласий получателей социальных услуг на обработку персональных данных, оформленных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».

11. Документы, подтверждающие выполнение требований, установленных санитарно-эпидемиологическими правилами, в том числе ежедневное ведение обязательной документации: бракеражные журналы, журнал здоровья.

Состав документации конкретного поставщика социальных услуг может быть уточнен в зависимости от типа организации социального обслуживания, специфики обслуживаемых категорий населения, характера предоставляемых услуг.

**IV. Ответственность за нарушение обязательных требований**

**по ведению документации поставщиками социальных услуг**

В соответствии со статьей 17 Федерального закона от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» в случае выявления при проведении проверки поставщиков социальных услуг нарушений обязательных требований должностные лица министерства обязаны выдать предписание об устранении выявленных нарушений и принять меры по контролю за устранением выявленных нарушений, их предупреждению в целях предотвращения возможного причинения вреда жизни, здоровью граждан.

Неисполнение предписания в установленный срок влечет ответственность, предусмотренную частью 1 статьи 19.5 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях (далее – КоАП РФ).

Кроме того, статьей 19.4.1 КоАП РФ предусмотрена ответственность за воспрепятствование законной деятельности должностного лица органа государственного контроля (надзора), должностного лица организации, уполномоченной в соответствии с федеральными законами на осуществление государственного надзора, должностного лица органа муниципального контроля.

Статьей 9.13 КоАП РФ установлена административная ответственность за уклонение от исполнения требований к обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и предоставляемых услуг, в том числе наличию определенных документов.