

Приложение № 2
к приказу Министерства социальной
политики Калининградской области
от 31 декабря 2015 года № 728

**Порядок предоставления социальной услуги
«Социальное обслуживание в полустационарной форме детей–сирот,
детей, оставшихся без попечения родителей, лиц из числа детей–сирот,
детей, оставшихся без попечения родителей,
в социальном образовательном учреждении»**

Порядок предоставления социальной услуги «Социальное обслуживание в полустационарной форме детей–сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, лиц из числа детей–сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, в социальном образовательном учреждении» (далее - Порядок) разработан в соответствии со статьей 27 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания» и определяет правила и условия предоставления социальной услуги «Социальное обслуживание в полустационарной форме детей–сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, лиц из числа детей–сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, в социальном образовательном учреждении».

1. Наименование социальной услуги.

Наименование социальной услуги - «Социальное обслуживание в полустационарной форме детей–сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, лиц из числа детей–сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, в социальном образовательном учреждении».

2. Стандарт социальной услуги.

**«Социальное обслуживание в полустационарной форме детей–сирот,
детей, оставшихся без попечения родителей, лиц из числа детей–сирот,
детей, оставшихся без попечения родителей, в социальном
образовательном учреждении»**

Настоящий стандарт разработан в соответствии с требованиями пункта 3 статьи 27 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» и является неотъемлемой частью настоящего Порядка согласно приложению №1.

3. Получатели социальной услуги.

Получателями социальной услуги являются граждане Российской Федерации, постоянно проживающие на территории Российской Федерации, из числа детей–сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, лиц из числа детей–сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, которые признаны нуждающимися в социальном обслуживании в установленном порядке.

4. Правила предоставления социальной услуги бесплатно либо за плату или частичную плату.

4.1. Социальная услуга предоставляется получателю социальной услуги бесплатно в соответствии с перечнем социальных услуг, определенным согласно законодательству Российской Федерации и Калининградской области.

4.2. Социальные услуги предоставляются в соответствии со стандартом.

4.3. Поставщики социальных услуг оказывают услуги, относящиеся к его основным видам деятельности, предусмотренным его уставом (учредительными документами).

4.4. Поставщики социальных услуг обязаны осуществлять деятельность по предоставлению социальных услуг в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», другими федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами Калининградской области.

4.5. Социальная услуга предоставляется получателям социальных услуг в соответствии с индивидуальными программами и условиями договоров, заключенных с получателями социальных услуг, на основании требований Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

4.6. Договор о предоставлении социальных услуг заключается между поставщиком социальных услуг и гражданином или его представителем, в течение суток с даты представления индивидуальной программы поставщику социальных услуг.

Существенными условиями договора о предоставлении социальных услуг являются положения, определенные индивидуальной программой.

Отношения, связанные с исполнением договора о предоставлении социальных услуг, регулируются в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Калининградской области.

4.7. Социальная услуга предоставляется бесплатно детям-инвалидам и детям с ограниченными возможностями здоровья в рамках Стандарта.

4.8. Поставщики социальной услуги обеспечивают защиту, обработку, хранение и использование персональных данных получателей социальной

услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

4.9. При предоставлении социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания поставщик социальных услуг обязан:

- соблюдать права человека и гражданина;
- обеспечивать неприкосновенность личности и безопасность получателей социальных услуг;
- обеспечить ознакомление получателей социальных услуг со своими правоустанавливающими документами, на основании которых поставщик осуществляет свою деятельность и оказывают социальные услуги;
- обеспечить сохранность личных вещей и ценностей получателей социальных услуг;
- 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; исполнять иные обязанности, связанные с реализацией прав получателей социальных услуг на социальное обслуживание в полустационарной форме.

4.10. При предоставлении социальных услуг в полустационарной форме поставщик социальных услуг должен обеспечить условия доступности предоставления социальных услуг для получателей социальных услуг:

- возможность сопровождения получателя социальных услуг при передвижении по территории организации социального обслуживания, а также при пользовании услугами;
- 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;
- дублирование текстовых сообщений голосовыми сообщениями, оснащение организации социального обслуживания знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, ознакомление с их помощью с надписями, знаками и иной текстовой и графической информацией на территории такой организации, а также допуск тифлосурдопереводчика, допуск собак-проводников;
- 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.

4.11. Получатель социальных услуг обязан своевременно в письменной форме информировать поставщика социальных услуг об изменении

обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении социальных услуг.

4.12. Обязательства по предоставлению социального обслуживания прекращаются по истечении срока обслуживания, предусмотренного индивидуальной программой и договором, либо в случае досрочного расторжения договора, а также при отказе получателя социальных услуг от предоставляемой социальной услуги на основании личного заявления получателя социальной услуги (его законного представителя).

4.13. Изменение или расторжение договора осуществляется в соответствии с действующим законодательством и в случаях, предусмотренных договором.

4.14. При отказе получателя социальных услуг от обслуживания при условии, что такой отказ может повлечь ухудшение их социального положения, состояния здоровья, им или их законным представителям должны быть разъяснены последствия принятого ими решения.

4.15. Отказ получателя социальных услуг или его законного представителя от социального обслуживания, социальной услуги освобождает поставщиков социальных услуг от ответственности за предоставление социального обслуживания, социальной услуги.

Отказ оформляется в письменной форме и вносится в индивидуальную программу.

4.16. При необходимости получателям социальных услуг оказывается содействие в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам (социальное сопровождение).

4.17. Социальное сопровождение осуществляется путем привлечения организаций, предоставляющих такую помощь, на основе межведомственного взаимодействия в соответствии с регламентами межведомственного взаимодействия, утвержденных Министерством социальной политики Калининградской области.

4.18. Мероприятия по социальному сопровождению отражаются в индивидуальной программе.

4.19. Результатом предоставления социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания является улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг и (или) расширение его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.

5. Требования к деятельности поставщика социальной услуги.

5.1. Требования к поставщику услуги.

5.1.1. Требования к документам, в соответствии с которыми осуществляется деятельность поставщика услуги:

В состав документов должны входить:

- Устав учреждения;
- порядок и стандарт предоставления Услуги;
- руководства, правила, инструкции, методики работы с клиентами и собственной деятельности;
- эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру;
- штатное расписание, правила внутреннего распорядка;
- порядок принятия (зачисления) клиентов на обслуживание и снятие с него;
- иные документы, обеспечивающие надлежащее регулирование оказания социальных услуг.

5.1.2. Руководства, правила, инструкции, методики должны регламентировать процесс предоставления услуг, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы учреждения.

5.1.3. Эксплуатационные документы на имеющиеся в учреждении оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

5.1.4. Документы должны быть актуальными.

5.2. Требования к помещениям, в которых поставщиком предоставляются социальные услуги.

5.2.1. Здание (здания) или помещения, предназначенные для оказания социальных услуг, должны быть приспособлены для беспрепятственного доступа инвалидов и других маломобильных групп населения.

5.2.2. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

5.2.3. По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на здоровье, безопасность получателей социальных услуг и качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загазованность, шум, вибрация и т.д.).

5.2.4. Занимаемая площадь помещений должна обеспечивать размещение персонала, получателей услуг и предоставление им социальных услуг в соответствии с настоящими Порядком и Стандартом.

5.3. Специальное техническое оснащение поставщика (оборудование, приборы, аппаратура и т. д.).

5.3.1. Поставщик услуг должен быть оснащен специальным и табельным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой Услуги.

5.3.2. Специальное и табельное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять.

5.3.3. Неисправное специальное и табельное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

5.4. Укомплектованность специалистами и их квалификация.

5.4.1. Учреждение должно располагать необходимым для оказания социальной услуги числом специалистов.

5.4.2. Наличие в штате либо работающих по гражданско-правовым договорам специалистов:

- в обязательном порядке: психологов, специалистов по социальной работе, медицинских работников;
- при необходимости: юриста.

5.4.3. Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

5.4.4. Организация систематического повышения квалификации специалистов.

5.4.5. Наличие у специалистов каждой категории должностных инструкций, устанавливающих их обязанности и права.

5.4.6. Обеспечение соблюдения при предоставлении социальных услуг Кодекса профессиональной этики работников системы социальной защиты населения Калининградской области.

5.5. Состояние информации о поставщике, порядке и правилах оказания услуг (выполнения работ) населению.

5.5.1. Состояние информации должно соответствовать требованиям Федеральных законов «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» и «О защите прав потребителей».

5.5.2. Наличие общедоступных информационных ресурсов, содержащих информацию о деятельности этих поставщиков, и обеспечение доступа к данным ресурсам посредством размещения их на информационных стендах в помещениях поставщиков услуг, в средствах массовой информации, в сети «Интернет», в том числе на официальном сайте поставщика услуг.

5.5.3. Обеспечение открытости и доступности 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 организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации 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 социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и 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 бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации.

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации;

- 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;

- перечень основных услуг, предоставляемых учреждением;

- о характеристиках услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;

- наименование стандартов социального обслуживания, требованиям которых должны соответствовать услуги;

- возможность влияния клиентов на качество услуги;

- адекватные и легкодоступные средства для эффективного общения персонала с клиентами учреждения;

- возможность получения оценки качества услуги со стороны клиента;

- установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями клиента;

- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг;

- гарантийные обязательства поставщика услуг;

- о наличии собственной и внешней систем контроля за деятельностью поставщика услуг;

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

5.6. Наличие собственной системы контроля за деятельностью по осуществлению социальных услуг.

5.6.1. Наличие документально оформленной собственной системы контроля за деятельностью подразделений и сотрудников по оказанию социальных услуг на их соответствие стандартам социального обслуживания, другим нормативным документам в области социального обслуживания граждан.

5.6.2. Система контроля должна охватывать этапы планирования, работы с получателями услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

5.7. Осуществление мер, направленных на повышение качества услуг.

5.7.1. Проведение самостоятельной оценки качества услуги по утвержденным самостоятельно критериям оценки.

5.7.2. Создание условий для проведения независимой оценки качества оказания социальных услуг.

5.7.3. Выполнение предложений об улучшении качества социальных услуг, выработанных по результатам независимой оценки качества оказания услуг.

5.7.4. Своевременное и качественное исполнение предписаний, направленных по результатам проверок контрольно-надзорных органов.

5.8. Требования к технологии оказания услуги.

5.8.1. Обеспечение условий для оказания услуги в соответствии со Стандартом.

5.8.2. Обеспечение соблюдения санитарно-гигиенических норм и требований безопасности получателей услуг, наличие назначенных ответственных лиц за их обеспечение.

5.8.3. Наличие необходимой документации, регулирующий порядок обеспечения санитарно-гигиенических норм и требований безопасности.

5.8.4. Соблюдение сроков, объема, условий предоставления социальных услуг, а также мероприятий по социальному сопровождению, предусмотренных индивидуальной программой.

6. Перечень документов, необходимых для предоставления социальной услуги.

6.1. Документы, предоставляемые гражданами в орган (организацию), уполномоченный на признание граждан нуждающимися в социальном обслуживании (далее уполномоченный орган, организация):

- документ, удостоверяющий личность получателя социальных услуг;

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

- свидетельство о рождении ребенка, при наличии.

6.2. Документы, предоставляемые получателями социальной услуги поставщику социальной услуги:

- заявление поставщику о предоставлении социальной услуги по форме согласно приложению № 2;

- оригинал или ксерокопия документов, удостоверяющих личность, гражданство;

- документы, подтверждающие статус сироты;

- оригинал документа об образовании и (или) квалификации;

- 4 фотографии;

- документы, выдаваемые федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы (справка о группе инвалидности (МСЭ), индивидуальная программа реабилитации и абилитации инвалида (ИПРА) с отметкой о возможности обучения);

- медицинская справка (форма 086-У);

- анализы на ВИЧ, на RW;

- страховое свидетельство (СНИЛС);

- страховой медицинский полис;

- копия пенсионного удостоверения;

- справка о составе семьи;

- индивидуальная программа предоставления социальных услуг, 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, выданная получателю социальных услуг уполномоченным органом.

7. Показатели качества и оценка результатов предоставления социальных услуг.

7.1. Основными показателями, определяющими качество услуг, предоставляемых получателям социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания, являются:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует поставщик социальных услуг (устав (положение) для юридических лиц, свидетельство о государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя; руководства, правила, инструкции, методики работы с получателями социальных услуг и собственной деятельности; эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру, иные документы);

- условия размещения поставщика социальных услуг (приближенность поставщика социальных услуг к месту жительства получателей социальных услуг, условия доступности предоставления социального обслуживания для инвалидов и других лиц с учетом ограничений их жизнедеятельности, иные условия, влияющие на качество предоставляемых получателям социальных услуг у поставщика социальных услуг);

- укомплектованность поставщика социальных услуг специалистами и их квалификация;

- специальное и техническое оснащение поставщика (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);

- состояние информации о поставщике социальных услуг, порядке и правилах предоставления услуг;

- непрерывное повышение качества социальных услуг и эффективность их оказания (определяется исходя из мероприятий, проводимых поставщиком социальных услуг по совершенствованию своей деятельности при предоставлении социального обслуживания на дому)

7.2. При оценке качества услуги используют следующие критерии:

- полнота предоставления социальной услуги в соответствии с требованиями действующего законодательства, в том числе, исходя из объема предоставляемых социальных услуг, сроков предоставления социальных услуг, иных критериев, позволяющих оценить полноту предоставления социальных услуг.

- своевременность предоставления социальной услуги, в том числе исходя из степени нуждаемости получателя социальных услуг;

- результативность (эффективность) предоставления социальной услуги (улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг);

- открытость и доступность информации об организации социального обслуживания;

- комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения;

- время ожидания предоставления социальной услуги;

- доброжелательность, вежливость, компетентность работников

Поставщика социальных услуг;

- удовлетворенность качеством оказания услуг;

- иные критерии, установленные общественным советом при Министерстве социальной политики Калининградской области.

7.3. Независимая оценка качества оказания услуг проводится в соответствии с положениями статьи 23.1 Федерального закона Российской Федерации от 28 декабря 2013 года «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» общественным советом при Министерстве социальной политики Калининградской области.

Министр
социальной политики

А.В. Майстер