

Порядок предоставления социальных услуг населению
в стационарной форме социального обслуживания
поставщиками социальных услуг
в Самарской области

Настоящий Порядок предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Самарской области (далее – Порядок) устанавливает механизм и условия предоставления социального обслуживания населения в Самарской области в стационарной форме.

1. Наименование социальной услуги – «Предоставление социальных услуг населению в стационарной форме социального обслуживания поставщиками социальных услуг в Самарской области» (далее – стационарное обслуживание).

2. Стандарт социальной услуги «Социальное обслуживание в стационарной форме».

2.1. Описание социальной услуги «Социальное обслуживание в стационарной форме».

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

- гражданам пожилого возраста (женщинам старше 55 лет, мужчинам старше 60 лет),

- инвалидам со 2 - 3 степенью утраты трудоспособности (или I - II группами инвалидности), в том числе детям-инвалидам, постоянно проживающим на территории Самарской области, в соответствии с индивидуальной нуждаемостью 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;

- 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, имеющими 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. 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.

- и иных категорий граждан попавших в трудную жизненную ситуацию.

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.

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.

Для получения социального обслуживания в стационарной форме получателю социальных услуг необходимо обратиться в территориальную комиссию с заявлением о предоставлении ему социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания.

Стационарное обслуживание осуществляется в целях улучшения условий жизнедеятельности получателей социальных услуг, в том числе посредством оказания им срочной помощи.

2.1.2. 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»; 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 гражданам Российской Федерации, постоянно проживающим на территории Самарской области, родившимся 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).

2.1.3. Социальное обслуживание в стационарной форме в Самарской области осуществляется организациями – поставщиками социальных услуг, 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 в стационарной форме, внесенных в реестр поставщиков социальных услуг Самарской области (далее – поставщик социальных услуг).

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

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

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

2.1.7. Для получения социального обслуживания в стационарной форме гражданин (его законный представитель) вправе выбрать поставщика социальных услуг, оказывающего социальные услуги в стационарной форме.

2.1.8. Основанием для предоставления социальных услуг в стационарной форме

социального обслуживания является обращение гражданина (его законного представителя) к поставщику социальных услуг за получением социального обслуживания в стационарной форме с индивидуальной программой предоставления социальных услуг (далее – ИППСУ), разработанной территориальной комиссией, созданной при органе государственной власти Самарской области в сфере социального обслуживания.

2.1.9. Социальное обслуживание в стационарной форме предоставляется получателям социальных услуг в соответствии с индивидуальными программами на основании договора о предоставлении социальных услуг, заключенного с получателями социальных услуг (его законным представителем) в течение суток с даты предоставления индивидуальной программы поставщику социальных услуг (далее – Договор).

Предоставление срочных услуг в целях оказания неотложной помощи осуществляется без составления индивидуальной программы и без заключения договора о предоставлении социальных услуг.

2.1.10. Социальное обслуживание в стационарной форме оказывается в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в Самарской области поставщиками социальных услуг по видам социальных услуг, утвержденным Законом Самарской области (далее – Перечень) поставщиками социальных услуг.

Объем социальных услуг в стационарной форме согласовывается с получателем социальных услуг, однако не должен превышать максимальный объем рекомендуемого индивидуальной программой предоставления социальных услуг.

Поставщик социальных услуг вправе предоставлять гражданам, по их желанию, выраженному в письменной или электронной форме, дополнительные социальные услуги за дополнительную плату.

К дополнительным услугам относятся:

социальные услуги, входящие в Перечень сверх указанных в индивидуальной программе предоставления социальных услуг;

социальные услуги, входящие в перечень дополнительных социальных услуг, утвержденные поставщиком социальных услуг (не входящих в Перечень).

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

2.1.11. Предоставление социальных услуг в стационарной форме включает в себя предоставление получателю социальных услуг следующих видов 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.

2.1.12. При получении социального обслуживания в стационарной форме получатели социальных услуг имеют 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.

2.1.13. 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;
- 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, изолированное жилое помещение для совместного проживания (при наличии возможности);
- довести до сведения граждан (их законных представителей) свои правоустанавливающие документы на основании которых поставщик осуществляет свою деятельность и оказывает социальные услуги;
- исполнять иные обязанности, связанные с реализацией прав получателей социальных услуг на социальное обслуживание в стационарной форме.

2.1.14. При получении социального обслуживания в стационарной форме получатели социальных услуг обязаны:

- своевременно в письменной форме информировать поставщика социальных услуг об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении социальных услуг.

2.1.15. При предоставлении социальных услуг в стационарной форме поставщик социальных услуг должен:

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

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

- возможность для самостоятельного передвижения по территории поставщика социальных услуг, 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 – 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 – 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.

2.1.16. Медицинские противопоказания к социальному обслуживанию в стационарной форме определены приказом органа государственной власти

Самарской области в сфере социального обслуживания.

Поставщик социальных услуг вправе отказать получателю социальных услуг в предоставлении социальных услуг в стационарной форме, в том числе временно, в связи с наличием медицинских противопоказаний при наличии соответствующего заключения уполномоченной медицинской организации., а также при остром алкогольном опьянении, признаков приема наркотических средств.

2.1.17. Форма индивидуальной программы и примерная форма Договора о предоставлении социальных услуг 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.

Для учреждений 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 определяется до двух месяцев с момента подписания Договора обеими сторонами,

- в отделениях милосердия и социальной адаптации до шести месяцев подписания 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 органом государственной власти Самарской области в сфере социального обслуживания.

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

2.4.1. Показателями качества предоставления социального обслуживания в стационарной форме являются:

- социальное обслуживание в стационарной форме поставщиком социальных услуг соответствует 3-4 уровню качества Порядка;

- доля выполненных требований к деятельности поставщика социальных услуг, по каждому виду требований Порядка, по результатам контроля качества поставщика социальных услуг;

- доля получателей социальных услуг, которым оказаны социальные услуги по 3,4 уровням соответствия требованиям качества (по результатам проверок 2 и 3 этапов контроля);

- доля получателей социальных услуг, удовлетворенных результатом предоставления социального обслуживания на дому (из числа опрошенных);

- среднее количество обоснованных жалоб на одного получателя социальных услуг;

- наличие действующих лицензий по лицензируемым видам деятельности.

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

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

2.4.3. Контроль за предоставлением социального обслуживания в стационарной форме осуществляется в следующих формах: внутренний и внешний.

Внутренний текущий контроль осуществляется поставщиком социальных услуг.

К внешней форме контроля относится:

- 1) региональный государственный контроль в сфере социального обслуживания, осуществляемый уполномоченным органом субъекта Российской Федерации в порядке, установленном Правительством Самарской области;

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

потребителей.

К отношениям, связанным с осуществлением государственного контроля (надзора) в сфере социального обслуживания, организацией и проведением проверок поставщиков социальных услуг, применяются положения Федерального закона от 26 декабря 2008 года № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля».

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

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

2.4.3.1. При контроле и оценке качества предоставления социального обслуживания в стационарной форме необходимо оценивать:

- основные факторы, непосредственно влияющие на качество предоставления социального обслуживания в стационарной форме поставщиками социальных услуг (требования к поставщику социальных услуг раздел 5-5.6. Порядка);

- полноту предоставления социального обслуживания в стационарной форме в соответствии с требованиями действующего законодательства и её своевременность (требования к поставщику социальных услуг разделов 5.7.- 7. Порядка);

- результативность (эффективность) предоставления социального обслуживания в стационарной форме (улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг).

2.4.3.2. При контроле и оценке качества предоставления социального обслуживания в стационарной форме необходимо:

- проверять и идентифицировать социальное обслуживание в стационарной форме получателя социальных услуг на соответствие нормативным документам, регламентирующим его предоставление;

- обеспечить самоконтроль персонала, предоставляющего социальное обслуживание в стационарной форме, как составную часть процесса контроля;

- обеспечивать приоритет получателей социальных услуг в оценке качества социального обслуживания в стационарной форме;

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

2.4.3.3. Предоставление социального обслуживания в стационарной форме оценивается с применением четырех уровней соответствия требованиям качества:

4 уровень - предоставление социального обслуживания в стационарной форме соответствует требованиям качества;

3 уровень - предоставление социального обслуживания в стационарной форме в целом соответствует требованиям качества;

2 уровень - предоставление социального обслуживания в стационарной форме осуществляется с устранимыми нарушениями требований качества;

1 уровень - предоставление социального обслуживания в стационарной форме не соответствует требованиям качества.

Уровни соответствия требованиям качества предоставления социального обслуживания в стационарной форме определяются с использованием следующих критериев:

доля реализованных требований к деятельности поставщика социальных услуг (по каждому из разделов 5.- 7. Порядка);

удовлетворенность получателей социальных услуг социальным обслуживанием в стационарной форме (если данная оценка проводилась на 2 и 3 этапах контроля);

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

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

При контроле требований к деятельности поставщиков социальных услуг предоставление социального обслуживания в стационарной форме по разделам 5. – 7. Порядка, доля требований качества, которые соблюдаются по каждому из разделов, должна составлять не менее 80%.

2.4.3.5. Внутренний контроль требований разделов 5. - 5.7. Порядка проводится Комиссией по контролю качества и оценке эффективности социального обслуживания (далее – Комиссия) по распоряжению руководителя организации - поставщика социальных услуг не реже 1 раза в год. По результатам контроля Комиссия составляет протокол о выявленных нарушениях, об уровне соответствия Порядку, отражает долю выполненных требований качества по разделам 5.-7. Порядка. Результаты последнего протокола используются ответственными исполнителями при осуществлении контроля качества предоставления социального обслуживания на дому получателем социальных услуг. Комиссия определяет план мероприятий по устранению выявленных нарушений и осуществляет контроль за их исполнением.

Результаты внешних проверок заслушиваются на Комиссии, на которой определяется план мероприятий по устранению выявленных нарушений, Комиссия осуществляет контроль за их исполнением.

Внутренний контроль качества социального обслуживания в стационарной форме по разделам 5. - 5.7 Порядка заключается в проверке полноты, своевременности предоставления услуг, а также их материальной и нематериальной результативности, определяющей степень повышения физического, морально-психологического состояния получателей социальных услуг, решения его бытовых, правовых и других проблем (в соответствии с компетенцией поставщика

социальных услуг) в результате взаимодействия с поставщиком социальных услуг.

2.4.3.6. Поставщиком социальных услуг проводится 3 этапный внутренний контроль качества социального обслуживания в стационарной форме, предоставляемого получателю социальных услуг на соответствие Порядку.

1-й этап – самоконтроль специалистов поставщика социальных услуг (сплошной контроль) по оказанию социальных услуг. Специалисты поставщика социальных услуг ежедневно проводят оценку предоставления социального обслуживания в стационарной форме получателям социальных услуг в соответствии с требованиями Порядка. Самоконтроль проводится в виде самопроверки своих действий на соответствие Порядку и подтверждается подписью сотрудника под записями, удостоверяющими предоставление социальных услуг. По результатам самооценки сотрудники информируют заведующего отделением о выявленных отклонениях.

2 этап – контроль ответственных исполнителей, отвечающих за предоставление социального обслуживания в стационарной форме. На данном этапе реализуется сплошной или выборочный контроль. Контроль может проводиться по заверченным или незаверченным случаям предоставления социального обслуживания в стационарной форме. Контроль осуществляется в плановом и внеплановом порядке, проводится лично или заочно по документам поставщика социальных услуг. При этом оценивается документация не менее 25% получателей социальных услуг.

О результатах проверок информируется руководитель организации - поставщика социальных услуг.

3 этап – контроль руководителя организации - поставщика социальных услуг.

Руководитель организации - поставщика социальных услуг несет ответственность за политику в области качества предоставляемых поставщиком социальных услуг и осуществляет выборочный контроль в плановом и внеплановом порядке.

Руководитель организации - поставщика социальных услуг назначает из числа специалистов поставщика социальных услуг ответственных исполнителей,

осуществляющих 2 и 3 этапы контроля выполнения требований к предоставлению социального обслуживания в стационарной форме поставщиком социальных услуг. Ответственными исполнителями по проведению проверок рекомендуется назначать руководителей подразделений, эффективность и качество деятельности которых зависят от качества деятельности проверяемых подразделений.

На 3 этапе реализуется выборочный контроль предоставленных (предоставляемых) социальных услуг, оказываемых получателям социальных услуг поставщиком социальных услуг, оценивается документация не менее 5% получателей социальных услуг.

Комиссия осуществляет контроль качества социальных услуг на 2 и 3 этапах контроля качества, определяет мероприятия по устранению отклонений от Порядка, утверждаемые руководителем организации - поставщика социальных услуг и осуществляет контроль за их исполнением.

Результаты проверок 2 и 3 этапов отражаются в «Журнале внутреннего контроля качества предоставления социального обслуживания в стационарной форме» с указанием замечаний, выявленных отклонений от Порядка, причин данных отклонений и сроков их устранения. Ответственными исполнителями составляется отчет о результатах проверки, который заслушивается на Комиссии. Комиссия определяет план мероприятий по устранению данных нарушений и осуществляет контроль за их исполнением.

Результаты внешних проверок фиксируются в «Журнале внешних контрольных проверок качества предоставления социального обслуживания» и в соответствующих актах проверок, которые заслушиваются на Комиссии. Комиссия определяет план мероприятий по устранению данных нарушений и осуществляет контроль за их исполнением.

Ответственные исполнители ежеквартально отчитываются перед руководителем организации - поставщика социальных услуг о результатах внутреннего контроля качества предоставления социальных услуг поставщиком социальных услуг по показателям, установленным Порядком и о мерах, принятых для ликвидации выявленных нарушений.

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

Сравнение оценок получателей социальных услуг и поставщика социальных услуг проводится постоянно для оценки совместимости двух мер их качества, проведения (при необходимости) корректирующих действий и определения соответствия деятельности поставщика социальных услуг потребностям и запросам получателей социальных услуг.

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

Уровень соответствия предоставления социального обслуживания в стационарной форме требованиям качества в организациях – поставщиках социальных услуг определяется с применением таблицы.

Уровень соответствия требованиям качества предоставления социального обслуживания в стационарной форме не должен быть ниже 3 уровня соответствия требованиям качества.

Оценка уровней соответствия требованиям качества предоставленного получателям социальных услуг социального обслуживания в стационарной форме

Уровень соответствия требованиям	Критерии соответствия требованиям качества
4 уровень – социальное обслуживание в стационарной форме соответствует требованиям качества	Реализация 90-100% требований качества по каждому из разделов 4.1.-4.13. Порядка. Получатель социальных услуг удовлетворен социальным обслуживанием в стационарной форме. Обоснованные жалобы отсутствуют.
3 уровень – социальное обслуживание в стационарной форме	Реализация не менее 80% требований по каждому из разделов 4.1.-4.13. Порядка. Получатель социальных услуг в целом

целом соответствует требованиям качества	удовлетворен социальным обслуживанием в стационарной форме. Обоснованные жалобы отсутствуют.
2 уровень – социальное обслуживание в стационарной форме осуществляется с устранимыми нарушениями требований качества	Реализация не менее 70% требований по каждому из разделов 4.1.-4.13. Порядка. Получатель социальных услуг не вполне удовлетворен социальным обслуживанием в стационарной форме. Наличие обоснованных жалоб.
1 уровень – социальное обслуживание в стационарной форме не соответствует требованиям качества	Реализация менее 70% требований по каждому из разделов 4.1.-4.13. Порядка. Получатель социальных услуг не удовлетворен социальным обслуживанием в стационарной форме. Наличие многочисленных обоснованных жалоб.

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:

- предоставление социального обслуживания в стационарной форме в соответствии с индивидуальными программами и условиями договоров, заключенных с получателями социальных услуг или их законными представителями, на основании требований Федерального закона;

- 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. Предоставление социальных услуг в стационарной форме социального

обслуживания.

3.1. Решение о предоставлении социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания принимается поставщиком социальных услуг на основании следующих документов:

документ, удостоверяющий личность получателя социальных услуг (паспорт гражданина РФ, свидетельство о рождении с приложением вкладыша о гражданстве Российской Федерации (для детей, не достигших 14-летнего возраста), паспорт иностранного гражданина;

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

документ, подтверждающий место жительства и (или) пребывания, фактического проживания получателя социальных услуг;

индивидуальная программа предоставления социальных услуг (за исключением срочных услуг), в которой указана 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 Самарской области по реализации полномочий в сфере социального обслуживания;

медицинские документы (осмотр и заключение специалистов, результаты анализов), на основании которых решается вопрос об отсутствии медицинских противопоказаний для получения социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания.

-для отделений социального приюта и центра социальной адаптации необходима справка из органов внутренних дел;

- для категорий граждан, освободившихся из мест лишения свободы необходима справка об освобождении.

3.2. 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 от 27.07.2010 № 210-ФЗ «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.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления социального обслуживания в стационарной форме, по каждому типу учреждений социального обслуживания утвержден административными регламентами министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области по предоставлению государственных услуг.

3.3. Социальное обслуживание в стационарной форме включает в себя предоставление получателям социальных услуг жилого помещения, а также помещений для оказания видов социальных услуг, предусмотренных пунктами 1-7 статьи 20 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

4. Правила предоставления социального обслуживания в стационарной форме бесплатно, либо за плату или частичную плату.

4.1. Социальное обслуживание в стационарной форме предоставляется бесплатно, за плату или частичную плату.

4.2. Социальные услуги в стационарной форме предоставляются бесплатно:

- несовершеннолетним детям;
- женщинам с детьми, беременным женщинам и совершеннолетним гражданам из числа детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, попавших в трудную жизненную ситуацию;
- лицам, пострадавшим в результате чрезвычайных ситуаций, вооруженных межнациональных (межэтнических) конфликтов;
- лицам без определенного места жительства и иным категориям граждан попавших в трудную жизненную ситуацию;
- иным категориям граждан, определенным нормативными правовыми актами

органом государственной власти Самарской области в сфере социального обслуживания;

4.3. Размер ежемесячной платы за предоставление социального обслуживания в стационарной форме рассчитывается на основе тарифов на социальные услуги, но не может превышать семьдесят пять процентов среднедушевого дохода получателя социальных услуг, рассчитанного в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации.

4.4. Плата за предоставление социальных услуг производится в соответствии с договором о предоставлении социальных услуг, заключенным между получателем социальных услуг (его законным представителем) и поставщиком социальных услуг.

4.5. При заключении договора о предоставлении социальных услуг в стационарной форме получатели социальных услуг (его законные представители) должны быть ознакомлены с условиями предоставления социального обслуживания в стационарной форме у поставщика социальных услуг, правилами внутреннего распорядка организации, получить информацию о своих правах, обязанностях, о видах социальных услуг, которые будут им предоставлены, сроках, порядке, их предоставления, стоимости оказания этих услуг.

Изменение и расторжение договора о социальном обслуживании осуществляется в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации.

В случае изменения среднедушевого дохода гражданина, находящегося на социальном обслуживании в стационарной форме, и (или) предельной величины среднедушевого дохода, установленной законом субъекта Российской Федерации, размер платы за оказание социальных услуг может быть изменен поставщиком социальных услуг в порядке, установленном договором о предоставлении социальных услуг.

4.6. При наличии у потенциального получателя социальных услуг родственников, обязанных в соответствии с действующим законодательством содержать своих нетрудоспособных, нуждающихся в помощи родственников, и имеющих среднедушевой доход выше двукратной величины прожиточного

минимума, установленной для соответствующих социально-демографических групп населения в Самарской области (далее - родственники), дополнительно заключается договор между родственниками и поставщиком социальных услуг сроком на шесть месяцев. Получатели социальных услуг, имеющих родственников, принимаются на социальное обслуживание в стационарных формах на условиях временной регистрации.

Для продолжения социального обслуживания в стационарной форме получателем социальных услуг у поставщика социальных услуг его трудоспособные родственники не позднее 30 календарных дней до окончания срока действия договора о предоставлении социального обслуживания в стационарной форме осуществляют его подписание на следующий шестимесячный период.

В случае уклонения получателей социальных услуг и (или) их родственников от перезаключения договоров на новый период предоставление социального обслуживания прекращается по истечении срока действия заключенных договоров. Получатель социальных услуг снимается с регистрационного учета в организации – поставщика социальных услуг.

Решение о предоставлении социального обслуживания в стационарных формах при уклонении родственников от заключения (перезаключения) договора о предоставлении социальных услуг может быть принято министром либо иным уполномоченным должностным лицом министерства.

4.7. Размер платы за предоставление социального обслуживания в стационарных формах пересматривается руководителем организации – поставщика социальных услуг в случае изменения дохода получателя социальных услуг, изменений в составе родственников, других обстоятельств, влияющих на условия предоставления услуг.

Родственники, участвующие в оплате за предоставление социального обслуживания в стационарных формах получателя социальных услуг, при наступлении обстоятельств, объективно влияющих на изменение условий и размера платы за предоставление социального обслуживания в стационарных формах, обязаны известить руководителя организации – поставщика социальных услуг в

течение 15 дней с момента их наступления.

Изменения условий оплаты социальных услуг оформляются в течение 20 дней с момента поступления соответствующих документов.

4.8. По желанию получателей социальных услуг в стационарной форме поставщики социальных услуг вправе предоставлять им дополнительные платные социальные услуги.

Перечень и тарифы на дополнительные социальные услуги устанавливаются поставщиками социальных услуг, по согласованию с органом государственной власти Самарской области. Дополнительные социальные услуги в рамках социального обслуживания в стационарных формах оказываются получателю социальных услуг на условиях полной оплаты по перечням и тарифам, действующим на дату заказа дополнительной услуги.

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

При предоставлении социального обслуживания в стационарной форме поставщиками социальных услуг должны соблюдаться требования к основным факторам, определяющим качество оказания социальных услуг в стационарной форме:

1) поставщик социальных услуг должны иметь необходимые документы, действующие лицензии по лицензируемым видам деятельности, в соответствии с которыми осуществляется оказание социального обслуживания в стационарной форме;

2) условия размещения и доступность предоставления социального обслуживания в стационарной форме, обеспечиваемые поставщиком социальных услуг, должны соответствовать требованиям Порядка;

3) укомплектованность и квалификация персонала, предоставляющего социальное обслуживание в стационарной форме, у поставщика социальных услуг должны соответствовать требованиям Порядка;

4) специальное и табельное техническое оснащение, используемое при предоставлении социального обслуживания в стационарной форме поставщиком

социальных услуг должно соответствовать требованиям Порядка;

5) состояние информации о поставщике социальных услуг, порядке и правилах предоставления социального обслуживания в стационарной форме поставщиком социальных услуг должно соответствовать требованиям Порядка;

6) поставщиком социальных услуг организована собственная (внутренняя) система контроля за деятельностью по предоставлению социального обслуживания в стационарной форме, в соответствии с требованиями Порядка;

7) поставщиком социальных услуг применяются показатели качества его деятельности по предоставлению социальных услуг в стационарной форме.

5.1. Требования к документам поставщика социальных услуг, в соответствии с которыми предоставляется социальное обслуживание в стационарной форме:

- поставщик социальных услуг осуществляет свою деятельность по предоставлению социального обслуживания в стационарной форме на основании устава (положения) поставщика социальных услуг (или других соответствующих документов), порядка предоставления социальных услуг, лицензии на лицензионные виды деятельности;

- поставщик социальных услуг включен в реестр поставщиков социальных услуг;

- у поставщика социальных услуг имеются в наличии руководства, правила, инструкции, методики, регулирующие процесс предоставления социального обслуживания в стационарной форме, контроль за его предоставлением и меры совершенствования работы по оказанию социальных услуг в стационарной форме;

- у поставщика социальных услуг имеются в наличии и в актуальном состоянии эксплуатационные документы на имеющееся оборудование, приборы, аппаратуру, используемые при предоставлении социального обслуживания в стационарной форме;

- у поставщика социальных услуг имеются в наличии порядок предоставления социальных услуг, национальные стандарты Российской Федерации и другие документы в области стандартизации, соответствующие направлению деятельности;

- у поставщика социальных услуг все документы, используемые при

предоставлении социального обслуживания в стационарной форме, находятся в актуальном состоянии (документы своевременно пересматриваются, в них вносятся необходимые изменения или происходит их изъятие).

5.2. Требования к условиям размещения поставщика социальных услуг и обеспечение доступности предоставления социального обслуживания в стационарной форме:

- состояние помещений (здания) поставщика социальных услуг, предоставляющего социальное обслуживание в стационарной форме, соответствует санитарно-гигиеническим нормам и правилам;

- состояние помещений (здания) поставщика социальных услуг, предоставляющего социальное обслуживание в стационарной форме, соответствует требованиям противопожарной безопасности;

- поставщик социальных услуг, предоставляющий социальное обслуживание в стационарной форме, имеет возможность для обеспечения доступа получателей социальных услуг, потенциальных получателей социальных услуг с ограничениями в передвижении;

- помещения (здания), занимаемые поставщиком социальных услуг, предоставляющим социальное обслуживание в стационарной форме, обеспечивают размещение соответствующего персонала, получателей социальных услуг, потенциальных получателей социальных услуг, их законных представителей;

- помещения (здания) поставщика социальных услуг, оказывающего социальное обслуживание в стационарной форме, обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания;

- основные помещения поставщика социальных услуг, предоставляющего социальное обслуживание в стационарной форме, оснащены телефонной связью;

- доступ в помещение (здание) поставщика социальных услуг осуществляется в течение рабочего дня, определенного графиком работы поставщика социальных услуг;

- у поставщика социальных услуг определен сотрудник, осуществляющий первичный прием получателей социальных услуг.

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

- поставщик социальных услуг располагает необходимым количеством представителей поставщика социальных услуг, осуществляющим социальное обслуживание в стационарной форме в соответствии со штатным расписанием;

- представитель поставщика социальных услуг, осуществляющий социальное обслуживание в стационарной форме, имеет профессиональную подготовку, квалификацию и опыт работы, необходимые для выполнения возложенных на него обязанностей, с учётом требований профессиональных стандартов;

- 60% представителей поставщика социальных услуг, непосредственно осуществляющих социальное обслуживание в стационарной форме, имеют профессиональное образование и квалификационные аттестаты (требование применяется только к государственным поставщикам социальных услуг);

- квалификация представителей поставщика социальных услуг, оказывающих социальные услуги в стационарной форме и / или осуществляющих контроль за предоставлением социального обслуживания в стационарной форме, поддерживается учебой на курсах переподготовки, повышения квалификации или иными действенными способами не реже 1 раза в 5 лет (требование применяется только к государственным поставщикам социальных услуг);

- у поставщика социальных услуг для каждого представителя, осуществляющего социальное обслуживание в стационарной форме, разработаны и действуют должностные инструкции, устанавливающие их права и обязанности;

- представители поставщика социальных услуг, предоставляющие социальное обслуживание в стационарной форме и / или осуществляющие контроль за предоставлением социального обслуживания в стационарной форме, аттестованы в установленном порядке в соответствии с действующим законодательством;

- у поставщика социальных услуг разработан и реализуется план повышения уровня профессиональной компетенции представителей поставщика социальных

услуг, учитывающий необходимость повышения компетенции представителей поставщика социальных услуг, предоставляющих социальное обслуживание в стационарной форме;

- представители поставщика социальных услуг, предоставляющие социальное обслуживание в стационарной форме, обладают высокими моральными и морально-этическими качествами, чувством ответственности и руководствуются в работе принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности;

- квалификация представителей поставщика социальных услуг, осуществляющих социально-медицинское обслуживание в стационарной форме, поддерживается совершенствованием профессиональных знаний в соответствии с действующим законодательством.

5.4. Требования к специальному и табельному техническому оснащению поставщика социальных услуг:

- поставщик социальных услуг располагает необходимым оснащением для предоставления социального обслуживания в стационарной форме надлежащего качества;

- оснащение поставщика социальных услуг, используемое при предоставлении социального обслуживания в стационарной форме, соответствует требованиям стандартов, технических условий и других нормативных документов;

- оснащение поставщика социальных услуг, используемое при предоставлении социального обслуживания в стационарной форме, применяется строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами,

- оснащение поставщика социальных услуг, используемое при предоставлении социального обслуживания в стационарной форме, содержится в технически исправном состоянии и систематически проверяется;

- неисправное оснащение поставщика социальных услуг, дающее при работе сомнительные результаты, снимается с эксплуатации, заменяется или ремонтируется (если оно подлежит ремонту), а пригодность отремонтированного подтверждается их проверкой;

- состав оснащения поставщика социальных услуг, применяемого им при

предоставлении социального обслуживания в стационарной форме, соответствует основным видам социальных услуг, для выполнения которых эти средства предназначены;

- поставщиком социальных услуг ежегодно разрабатывается план работы, в котором отражаются перспективы закупки, проверки и ремонта оснащения;

- руководитель организации - поставщика социальных услуг назначает лицо, ответственное за эксплуатацию оснащения, правильность и эффективность его использования;

- у поставщика социальных услуг ведется журнал по технике безопасности работы с оснащением.

5.5. Требование к информации о поставщике социальных услуг, порядке и правилах предоставления социальных услуг

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

- организация – поставщик социальных услуг на входе имеет вывеску с указанием наименования поставщика социальных услуг;

- 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; о территориальной комиссии (наименование, адрес, телефон, электронный адрес); наименования национальных стандартов РФ, Порядке, о Перечне, о противопоказаниях для социального обслуживания на дому, перечне документов, необходимых для социального обслуживания в стационарной

форме, с кратким описанием процедуры приема потенциальных получателей социальных услуг; условиях оплаты предоставления социального обслуживания на дому; тарифах социальных услуг в стационарной форме, правилах и условиях эффективного и безопасного оказания социальных услуг, о гарантированных обязательствах поставщика социальных услуг - исполнителя социального обслуживания в стационарной форме;

- 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 оказания социальных услуг в стационарной форме со стороны получателя социальных услуг;

- информация излагается простым и понятным языком без использования специальных терминов и понятий;

- 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, письменно, в ответ на письменные запросы), в соответствии с действующим законодательством;

- поставщик социальных услуг ежегодно подготавливает и распространяет не менее 1 информационного материала о предоставлении социального обслуживания в стационарной форме (буклеты, листовки, информационные письма и т.д.);

- информация о социальном обслуживании в стационарной форме распространяется в иных организациях социального обслуживания;

- ответственный исполнитель, назначенный руководителем организации - поставщика социальных услуг, не реже двух раз в месяц проводит анализ актуальности информации, размещенной на стенде, и в случае необходимости обновляет ее содержание;

- получатели социальных услуг информируются о поставщике социальных услуг, предоставляющем социальное обслуживание в стационарной форме.

5.6. Поставщики социальных услуг обеспечивают открытость и доступность информации:

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

2) о структуре и об органах управления поставщика социальных услуг;

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

4) 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;

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

6) о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (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»);

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

8) об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

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

10) о финансово-хозяйственной деятельности;

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

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

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

5.7. Требования к наличию собственной (внутренней) системы (службы) контроля поставщика социальных услуг:

- поставщик социальных услуг имеет документально оформленную собственную (внутреннюю) систему контроля за деятельностью подразделений и персонала по оказанию социальных услуг в стационарной форме на их соответствие Порядку, другим нормативным документам в области социального обслуживания населения;

- система контроля качества поставщика социальных услуг по предоставлению социальных услуг охватывает этапы планирования, работы с получателями социальных услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков;

- у поставщика социальных услуг действует Комиссия, результаты внутренних и внешних проверок качества предоставления социального обслуживания на дому рассматриваются на Комиссии с составлением протоколов заседаний Комиссии;

- у поставщика социальных услуг разработан порядок и план проведения внутренних проверок качества предоставления социального обслуживания на дому;

- результаты внутренних и внешних проверок фиксируются в «Журнале внутреннего контроля качества предоставления социального обслуживания» и «Журнале внешних контрольных проверок качества предоставления социального обслуживания»;

- результаты внутренних и внешних проверок рассматриваются на Комиссии с

составлением протоколов заседаний Комиссии не реже 1 раза в год;

- у поставщика социальных услуг разработан и исполняется план мероприятий по совершенствованию деятельности поставщика социальных услуг, устранению выявленных недостатков, предусматривающий мероприятия по предоставлению социального обслуживания в стационарной форме;

- основные показатели качества деятельности поставщика социальных услуг по предоставлению социального обслуживания на дому соответствуют нормальным значениям;

- у поставщика социальных услуг ведется «Журнал контроля показателей качества предоставления социальных услуг поставщиком социальных услуг».

5.8. Требования к системе качества поставщиков социальных услуг, предоставляющих социальное обслуживание на дому (для поставщиков социальных услуг, оказывающих социальные услуги более 3-х лет):

- поставщиком социальных услуг разработано и применяется Руководство по качеству, в котором отражена политика поставщика социальных услуг в области качества оказания социальных услуг в стационарной форме;

- поставщиком социальных услуг разработана и применяется схема - организационная структура системы качества, составной частью которой является схема системы контроля профессиональной деятельности (далее – СКПД) (изображение всех структурных подразделений, непосредственно участвующих в предоставлении социального обслуживания в стационарной форме или обеспечивающих его предоставление);

- поставщиком социальных услуг проводятся мероприятия, обеспечивающие понимание, поддержку и реализацию политики в области качества социальных услуг, оказываемых на дому, всеми представителями поставщика социальных услуг, предоставляющими социальные услуги в стационарной форме;

- поставщиком социальных услуг назначено ответственное лицо (представитель руководства) из числа руководителей подразделений, которое независимо от других возложенных на него обязанностей отвечает за разработку, надлежащее функционирование и поддержание в рабочем состоянии СКПД;

- поставщиком социальных услуг установлен порядок разработки (или корректировки - при необходимости), рассмотрения, утверждения и ведения всех документов, относящихся к СКПД, а также порядок обеспечения ими (как составные части соответствующего порядка поставщика социальных услуг);

- поставщиком социальных услуг разработаны порядок и план проведения внутренних проверок СКПД (как составные части системы качества поставщика социальных услуг);

- у поставщика социальных услуг имеются ежегодные отчеты о состоянии СКПД с предложениями о совершенствовании процесса предоставления социального обслуживания в стационарной форме (как составные части соответствующих отчетов о системе качества поставщика социальных услуг);

- поставщиком социальных услуг разработан и исполняется план мероприятий по совершенствованию деятельности поставщика социальных услуг по предоставлению социального обслуживания в стационарной форме, устранению выявленных недостатков (как составная часть соответствующего плана поставщика социальных услуг).

5.9. Требования к поставщику социальных услуг при предоставлении социального обслуживания в стационарных формах на этапе обращения к поставщику социальных услуг и приема в организацию – поставщика социальных услуг:

- обращение получателя социальных услуг (его законного представителя) к поставщику социальных услуг, включает оценку возможностей поставщика социальных услуг по предоставлению социального обслуживания в стационарной форме в соответствии с индивидуальной программой предоставления социальных услуг (далее - ИППСУ), ознакомление получателя социальных услуг с нормами и правилами предоставления социального обслуживания в стационарной форме, имеет возможность получить информацию о перечне, содержании услуг, ознакомится с работой стационарного учреждения.

- прием потенциального получателя социальных услуг осуществляется на основании индивидуальной программы предоставления социальных услуг при

наличии показаний и отсутствии медицинских противопоказаний к предоставлению социальных услуг поставщиком социальных услуг;

- прием получателей социальных услуг проводится ответственным сотрудником, назначенным руководителем организации – поставщика социальных услуг, который проводит оформление получателя социальных услуг на основании наличия актуальных документов, перечисленных в Порядке, в течение одного дня с момента поступления к поставщику социальных услуг.

5.10. Требования к поставщику социальных услуг при предоставлении социального обслуживания в стационарной форме на этапе заключения Договора:

- поставщик социальных услуг обеспечивает получателю социальных услуг условия для заключения Договора в соответствии с действующим законодательством, потребностями и особенностями его жизненной ситуации (оформление Договора осуществляется в помещении поставщика социальных услуг);

- на основании ИППСУ (последней по дате утверждения) с получателем социальных услуг заключается Договор, неотъемлемой частью которого является приложение к Договору - «Перечень согласованных социальных услуг» с указанием видов, наименований социальных услуг, объёма и срока предоставления услуги, периодичности предоставления, а также нормы и правила предоставления социального обслуживания в стационарной форме;

- объём и продолжительность предоставления социального обслуживания в стационарной форме устанавливается с учетом ИППСУ (последней по дате утверждения), не более объёма социальных услуг Перечня, указанного в индивидуальной программе предоставления социальных услуг;

- предоставление социального обслуживания в стационарной форме осуществляется только при соблюдении получателем социальных услуг условий Договора, в том числе своевременной и в полном объеме оплате стоимости предоставленных социальных услуг при их предоставлении за плату или частичную плату;

- «Перечень согласованных социальных услуг» согласован с получателем

социальных услуг, что подтверждается его подписью в приложении к Договору;

- поставщиком социальных услуг соблюдаются сроки заключения Договора;

- факт заключения Договора фиксируется в «Журнал регистрации обращений граждан, представленных индивидуальных программ предоставления социальных услуг, регистрации договоров поставщика социальных услуг и прекращения предоставления социального обслуживания в стационарной форме»;

- на основании факта заключения Договора получатель социальных услуг вносится в регистр получателей социальных услуг;

- для каждого получателя социальных услуг формируется «Личное дело» и определяются специалисты, которые будут участвовать в разработке «Перечень согласованных социальных услуг»;

- Договор и все приложения к Договору хранятся в «Личном деле» получателя социальных услуг у поставщика социальных услуг.

5.11. Требования к поставщику социальных услуг при предоставлении социального обслуживания в стационарных формах на этапе предоставления социальных услуг:

- социальное обслуживание в стационарных формах осуществляется в соответствии с Договором и Перечнем согласованных социальных услуг, являющимся неотъемлемой частью Договора;

- социальное обслуживание в стационарных формах производится поставщиком социальных услуг из числа персонала поставщика социальных услуг в объёмах и в сроки, согласованные поставщиком социальных услуг и получателем социальных услуг с учётом действующих нормативных правовых актов.

- получатель социальных услуг имеет возможность обсудить имеющиеся проблемы с персоналом поставщика социальных услуг в рамках их компетенции и принять решение о получении вышеуказанных услуг,

- факт отказа от социальных услуг отражается в ИППСУ, подписывается персоналом поставщика социальных услуг и получателем социальных услуг.

- организация не вправе передавать исполнение обязательств по Договору третьим лицам;

- при изменении условий Договора в рамках действующей ИППСУ с получателем социальных услуг заключаются дополнительные соглашения. Изменения начинают действовать в отношении получателя социальных услуг после оформления дополнительного соглашения к Договору.

- при необходимости увеличения объёмов 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;

- у поставщика социальных услуг ведется учёт заключённых дополнительных соглашений к Договорам;

- в «Личном деле» получателя социальных услуг у поставщика социальных услуг имеются копии ИППСУ, оригиналы Договора и всех дополнительных соглашений к Договору;

- основные сведения об оказанных социальных услугах в стационарных формах фиксируются в акте сдачи-приемки оказанных услуг, составляемом в двух экземплярах, один из которых, подписанный получателем социальных услуг, храниться у поставщика социальных услуг;

- подтверждением предоставления срочных услуг является акт о предоставлении срочных социальных услуг, содержащий сведения о получателе и поставщике этих услуг, видах предоставленных срочных социальных услуг, сроках, дате и об условиях их предоставления.

5.12. Требования к обеспечению прав получателя социальных услуг и конфиденциальности при предоставлении социального обслуживания в стационарной форме:

- хранение документов и информации о получателе социальных услуг осуществляется таким образом, чтобы исключалось ее использование посторонними лицами;

- 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;

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

5.13. Требования к поставщику социальных услуг по процедуре рассмотрения предложений, претензий и жалоб при предоставлении социального обслуживания в стационарной форме:

- у поставщика социальных услуг ведется книга жалоб и обращений получателей социальных услуг, которая находится в доступном для получателей социальных услуг месте;

- у поставщика социальных услуг в установленном действующим законодательством порядке рассматриваются все устные и письменные обращения получателей социальных услуг, ответы заявителям осуществляются в установленный действующим законодательством срок;

- у поставщика социальных услуг в доступном месте представлена информация о вышестоящей организации поставщика социальных услуг и её руководителях;

- ежеквартально осуществляется регулярный контроль за рассмотрением жалоб получателей социальных услуг со стороны руководителя организации - поставщика социальных услуг.

6. Прекращение предоставления социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания производится в следующих случаях:

- по письменному заявлению получателя социальных услуг (его законного представителя) на любом этапе предоставления социальных услуг в стационарной форме;

- окончание срока предоставления социальных услуг в соответствии с ИППСУ и (или) истечение срока Договора о предоставлении социальных услуг;

- при нарушении получателем социальных услуг (его законным представителем) условий предусмотренных Договором о социальном обслуживании;

- смерти получателя социальных услуг или ликвидации поставщика

социальных услуг;

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

- осуждения получателя социальных услуг к отбыванию наказания в виде лишения свободы;

- возникновения у получателя социальных услуг медицинских противопоказаний к получению социального обслуживания в стационарной форме, подтвержденных медицинскими документами уполномоченной медицинской организации.

В случае прекращения предоставления социального обслуживания в стационарной форме в «Личном деле» получателя социальных услуг должно быть личное заявление получателя социальных услуг о прекращении предоставления социального обслуживания в стационарной форме или копия приказа руководителя организации - поставщика социальных услуг.

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

- стационарное обслуживание осуществляется в соответствии с перечнем документов, необходимых для оказания стационарного обслуживания (раздел 3 Порядка);

- формы бланков и документов, применяемых при стационарном социальном обслуживании, утверждаются органом государственной власти Самарской области в сфере социального обслуживания.

Иная документация поставщика социальных услуг ведется по формам, утвержденным действующими нормативно-правовыми актами.