

**ПРАВИТЕЛЬСТВА САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 30.12.2014 № 863

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

(в ред. Постановления Правительства Самарской области от 30.04.2015 N 234, от 28.07.2015 N 468)

В соответствии со статьей 8 и статьей 23 Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» в целях организации социального обслуживания населения в Самарской области Правительство Самарской области ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемые:

Порядок предоставления социальных услуг на дому гражданам пожилого возраста и инвалидам поставщиками социальных услуг в Самарской области;

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

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

Порядок предоставления курса реабилитации населению в Самарской области поставщиками социальных услуг.

2. Признать утратившими силу следующие постановления Правительства Самарской области:

от 26.07.2006 № 99 «О Порядке предоставления социального обслуживания населению в Самарской области»;

от 12.12.2007 № 254 «О Порядке установления государственных стандартов социального обслуживания населения в Самарской области»;

от 28.05.2008 № 168 «О внесении изменений в постановление Правительства Самарской области от 26.07.2006 № 99 «О Порядке предоставления социального обслуживания населению в Самарской области»;

от 08.07.2009 № 322 «О внесении изменений в постановление Правительства Самарской области от 26.07.2006 № 99 «О Порядке предоставления социального обслуживания населению в Самарской области»;

от 23.12.2009 № 684 «О внесении изменений в постановление Правительства Самарской области от 26.07.2006 № 99 «О Порядке предоставления социального обслуживания населению в Самарской области»;

от 13.08.2010 № 377 «О внесении изменений в постановление Правительства Самарской области от 26.07.2006 № 99 «О Порядке предоставления социального обслуживания населению в Самарской области»;

от 14.04.2011 № 123 «О внесении изменений в постановление Правительства Самарской области от 26.07.2006 № 99 «О Порядке предоставления социального обслуживания населению в Самарской области»;

от 10.10.2011 № 506 «О внесении изменений в постановление Правительства Самарской области от 26.07.2006 № 99 «О Порядке предоставления социального обслуживания населению в Самарской области»;

от 16.07.2012 № 337 «О внесении изменений в постановление Правительства Самарской области от 26.07.2006 № 99 «О Порядке предоставления социального обслуживания населению в Самарской области».

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

4. Опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации.

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

Первый

вице-губернатор –

председатель Правительства

Самарской области А.П.Нефёдов

УТВЕРЖДЁН
постановлением Правительства
Самарской области

от _____ № _____

**Порядок
предоставления социальных услуг населению в стационарной форме
социального обслуживания поставщиками социальных услуг**

в Самарской области

(в ред. Постановления Правительства Самарской области от 30.04.2015 N 234)

1. Наименование социальной услуги

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

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

2. Стандарт социальной услуги

«Социальное обслуживание в стационарной форме»

2.1. Описание социальной услуги

«Социальное обслуживание в стационарной форме»

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

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

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

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

несовершеннолетним лицам (лицам, не достигшим возраста 18 лет) с ограниченными возможностями, 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;

иным категориям граждан, попавшим в трудную жизненную ситуацию.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

социально-бытовые, направленные на поддержание жизнедеятельности получателей социальных услуг в быту; социально-медицинские, направленные на поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг путем организации ухода, оказания содействия в проведении оздоровительных мероприятий, систематического наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья;

социально-психологические, предусматривающие оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг для адаптации в социальной среде, в том числе оказание психологической помощи анонимно с использованием телефона доверия;

социально-педагогические, направленные на профилактику отклонений в поведении и развитии личности получателей социальных услуг, формирование у них позитивных интересов (в том числе в сфере досуга);

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

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

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

Получатель социальных услуг имеет право на:

уважительное и гуманное отношение;

выбор поставщика социальных услуг;

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

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

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

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

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

конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной при оказании услуг;

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

Получатель социальных услуг обязан:

соблюдать условия договора;

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

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

соблюдать Порядок, правила внутреннего распорядка организации поставщика социальных услуг;

подписывать акт сдачи-приемки оказанных социальных услуг в 2-х экземплярах, который является неотъемлемой частью Договора. В случае отказа от подписи, а также при невозможности получателя социальных услуг поставить подпись представителем поставщика социальных услуг вносится соответствующая запись в ИППСУ в присутствии третьего незаинтересованного лица;

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

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

соблюдать права человека и гражданина;

обеспечивать неприкосновенность личности и безопасность получателей социальных услуг;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

оказание иных видов посторонней помощи.

Поставщик социальных услуг имеет право на:

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

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

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

2.2. Срок предоставления социального обслуживания

в стационарной форме

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

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

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

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

2.3. Подушевой норматив финансирования

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Уровни требований к качеству обслуживания определяются с использованием следующих критериев:

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

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

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

Уровни требований

к качеству предоставленного получателям социальных услуг социального обслуживания в стационарной форме

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

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

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

Внутренний контроль качества обслуживания осуществляется поставщиком социальных услуг.

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

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

Внутренний контроль качества обслуживания, установленного пунктами 4.7 - 4.13 настоящего Порядка, заключается в проверке полноты, своевременности предоставления социального обслуживания в стационарной форме, а также его

материальной и нематериальной результативности, определяющей степень повышения физического, морально-психологического состояния получателей социальных услуг, решения бытовых, правовых и других проблем (в соответствии с компетенцией поставщика социальных услуг) в результате взаимодействия с поставщиком социальных услуг.

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

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

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

третий этап – контроль руководителя поставщика социальных услуг.

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

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

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

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

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

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

К внешней форме контроля качества обслуживания относится:

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

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

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

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

При контроле и оценке качества обслуживания оцениваются:

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

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

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

При контроле и оценке качества обслуживания необходимо:

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

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

обеспечивать приоритет получателей социальных услуг в оценке качества обслуживания;

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

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

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

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

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

социальное обслуживание в стационарной форме в соответствии с ИППСУ и условиями договоров и на основании требований Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»; достаточностью персонала поставщика социальных услуг для обеспечения потребностей получателя социальных услуг в социальном обслуживании;

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

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

3. Правила предоставления социального обслуживания

на дому бесплатно либо за плату или частичную плату

Социальное обслуживание в стационарной форме предоставляется бесплатно:

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

лицам без определенного места жительства и занятий;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5. Помещения (здания) поставщика социальных услуг обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания.
 6. Основные помещения поставщика социальных услуг оснащены телефонной связью.
 7. Доступ в помещение (здание) поставщика социальных услуг осуществляется в течение рабочего дня, определенного графиком работы поставщика социальных услуг.
 8. Поставщиком социальных услуг определен сотрудник, осуществляющий первичный прием получателей социальных услуг и/или регистрацию обращений граждан, обратившихся за предоставлением социального обслуживания в стационарной форме.
- 4.3. Требования к укомплектованности и квалификации персонала (представителей) поставщика социальных услуг, предоставляющего социальное обслуживание в стационарной форме
1. Поставщик социальных услуг располагает необходимым количеством представителей поставщика социальных услуг, осуществляющих социальное обслуживание в стационарной форме, в соответствии со штатным расписанием.
 2. Представитель поставщика социальных услуг имеет профессиональную подготовку, квалификацию и опыт работы, необходимые для выполнения возложенных на него обязанностей, с учётом требований профессиональных стандартов.
 3. 60 процентов представителей поставщика социальных услуг имеют профессиональное образование и квалификационные аттестаты (требование применяется только к государственным поставщикам социальных услуг).
 4. Квалификация представителей поставщика социальных услуг обеспечивается посредством обучения, переподготовки, повышения квалификации на курсах или иными действенными способами не реже одного раза в 5 лет (требование применяется только к государственным поставщикам социальных услуг).
 5. Поставщиком социальных услуг для каждого представителя разработаны и действуют должностные инструкции, устанавливающие его права и обязанности.
 6. Представители поставщика социальных услуг аттестованы в установленном порядке в соответствии с действующим законодательством.
 7. Поставщиком социальных услуг разработан и реализуется план повышения уровня профессиональной компетенции представителей поставщика социальных услуг, учитывающий необходимость повышения их компетенции.
 8. Представители поставщика социальных услуг обладают высокими моральными и морально-этическими качествами, чувством ответственности и руководствуются в работе принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности.
- 4.4. Требования к специальному и табельному техническому оснащению поставщика социальных услуг
1. Поставщик социальных услуг располагает необходимым специальным и табельным техническим оснащением для предоставления социального обслуживания в стационарной форме надлежащего качества. Специальное и табельное техническое оснащение поставщика социальных услуг должно:
 - соответствовать требованиям стандартов, технических условий и других нормативных документов;
 - соответствовать основным видам социальных услуг, для выполнения которых эти средства предназначены;
 - применяться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами;
 - содержаться в технически исправном состоянии и систематически 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 его проверкой.
 2. Поставщиком социальных услуг ежегодно разрабатывается план работы, в котором отражаются перспективы закупки, проверки и ремонта оснащения.
 3. Руководитель поставщика социальных услуг назначает лицо, ответственное за эксплуатацию оснащения, правильность и эффективность его использования.
 4. Поставщиком социальных услуг ведётся журнал по технике безопасности работы с оснащением.
- 4.5. Требования к предоставлению информации о поставщике социальных услуг, порядке и правилах предоставления социального обслуживания в стационарной форме
1. Информирование граждан, признанных нуждающимися в социальном обслуживании, о порядке предоставления социального обслуживания в стационарной форме, Перечне осуществляется непосредственно в помещениях поставщиков социальных услуг с использованием электронной или телефонной связи, информационно-телекоммуникационной сети Интернет, иными общедоступными способами.
 2. На входе в помещения (здания) поставщика социальных услуг имеется вывеска с указанием наименования поставщика социальных услуг.
 3. В помещениях поставщика социальных услуг имеется не менее одного информационного стенда в местах, доступных для всех посетителей, который содержит полную информацию о социальных услугах, оказываемых поставщиком социальных услуг, в том числе информацию о руководителе, его заместителях и заведующих отделениями (фамилия, имя, отчество, номер кабинета, приемные часы); указатели основных кабинетов; сведения о территориальной комиссии (наименование, адрес, телефон, электронный адрес); наименования национальных стандартов Российской Федерации, информацию о настоящем Порядке, Перечне, противопоказаниях для социального обслуживания в стационарной форме, перечне документов, необходимых для социального обслуживания в стационарной форме, краткое описание процедуры приема граждан, условиях оплаты предоставления социального обслуживания в стационарной форме, тарифах социальных услуг в стационарной форме, правилах и условиях эффективного и безопасного оказания социальных услуг, о гарантированных обязательствах поставщика социальных услуг.
 4. Представители поставщика социальных услуг представляют получателям социальных услуг информацию о процедуре получения и характеристике социальных услуг, предоставляемых в стационарной форме, сроках их оказания, возможностях оценки качества обслуживания со стороны получателя социальных услуг.
 5. Информация излагается простым и понятным языком без использования специальных терминов и понятий.
 6. Информация о социальном обслуживании в стационарной форме предоставляется гражданам (в течение рабочего дня устное консультирование - не более 10 минут для 1 человека; по телефону устное консультирование - не более 5 минут, не требующее точной передачи большого количества информации, письменное консультирование - в ответ на письменные запросы) в соответствии с действующим законодательством.

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

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

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

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

11. Поставщики социальных услуг обеспечивают открытость и доступность информации:

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

о структуре и об органах управления поставщика социальных услуг;

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

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

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

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

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

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

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

о финансово-хозяйственной деятельности;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

правилами предоставления социального обслуживания в стационарной форме, консультирование получателя социальных услуг, его законного представителя по вопросам предоставления социального обслуживания в стационарной форме.

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

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

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

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

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

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

2. Оформление договора осуществляется в помещении поставщика социальных услуг.

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

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

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

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

7. Поставщиком социальных услуг соблюдаются сроки заключения договора.

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

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

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

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

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

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

4. Каждый представитель поставщика социальных услуг ведет отчетную документацию.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1. Хранение документов и информации о получателе социальных услуг осуществляется таким образом, чтобы исключалась возможность их использования посторонними лицами.
2. Распространение частичной или полной информации о получателе социальных услуг осуществляется только в интересах получателя социальных услуг и с его согласия в соответствии с действующим законодательством .
3. Предоставление информации о получателе социальных услуг другим организациям и должностным лицам осуществляется в соответствии с действующим законодательством.
- 4.12. Требования к поставщику социальных услуг при рассмотрении предложений, претензий и жалоб по предоставлению социального обслуживания в стационарной форме и досрочному прекращению предоставления социального обслуживания в стационарной форме
 1. Поставщиком социальных услуг ведется книга жалоб и обращений получателей социальных услуг, которая находится в доступном для получателей социальных услуг месте.
 2. Поставщиком социальных услуг в установленном действующим законодательством порядке рассматриваются все устные и письменные обращения получателей социальных услуг, ответы заявителям предоставляются в установленный действующим законодательством срок.
 3. Поставщиком социальных услуг в доступном месте предоставляется информация о вышестоящей организации поставщика социальных услуг и ее руководителях.
 4. Ежеквартально осуществляется контроль за рассмотрением жалоб получателей социальных услуг со стороны руководителя поставщика социальных услуг.
 5. Поставщиком социальных услуг прекращается предоставление социального обслуживания в стационарной форме по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.
 6. Получатель социальных услуг или его законный представитель имеет право отказаться от предоставления социального обслуживания в стационарной форме на любом этапе по личному заявлению при условии возмещения поставщику социальных услуг фактически понесенных расходов.
 7. Прекращение предоставления социального обслуживания в стационарной форме производится в следующих случаях:
 - по личной инициативе получателя социальных услуг (его законного представителя);
 - по окончании срока предоставления социальных услуг в соответствии с ИПССУ и (или) истечении срока действия договора;
 - при нарушении получателем социальных услуг (его законным представителем) условий договора в порядке, установленном договором;
 - в случае смерти получателя социальных услуг или ликвидации поставщика социальных услуг;
 - на основании решения суда о признании гражданина безвестно отсутствующим или умершим;
 - в случае осуждения получателя социальных услуг к отбыванию наказания в виде лишения свободы.
 8. Личное заявление получателя социальных услуг о прекращении предоставления социального обслуживания в стационарной форме или копия приказа руководителя поставщика социальных услуг о прекращении социального обслуживания в стационарной форме хранится в личном деле получателя социальных услуг.
 9. Поставщиком социальных услуг ведется книга приказов о прекращении предоставления социального обслуживания в стационарной форме.
- 4.13. Требования к документальному сопровождению процесса предоставления социального обслуживания в стационарной форме
 1. Социальное обслуживание в стационарной форме осуществляется в соответствии с перечнем документов, необходимых для оказания социального обслуживания в стационарной форме , перечисленных в разделе 5 настоящего Порядка.
 2. Формы бланков и документов, применяемых при социальном обслуживании в стационарной форме , утверждаются органом государственной власти Самарской области в сфере социального обслуживания.
 3. Иная документация поставщика социальных услуг ведется по формам, утвержденным действующими нормативными правовыми актами.
 5. Перечень документов, необходимых для предоставления социального обслуживания в стационарной форме поставщиком социальных услуг
 1. Решение о предоставлении социального обслуживания в стационарной форме принимается поставщиком социальных услуг на основании следующих документов, необходимых для получения социальных услуг в стационарной форме:
 - документ, удостоверяющий личность получателя социальных услуг;
 - документ, подтверждающий полномочия законного представителя (при обращении за получением социальных услуг представителя получателя социальных услуг);
 - выданная получателю социальных услуг органом государственной власти Самарской области, уполномоченным в сфере социального обслуживания, ИПССУ, в которой указаны форма социального обслуживания, виды, объем, периодичность, условия, сроки предоставления социальных услуг, перечень рекомендуемых поставщиков социальных услуг, а также мероприятия по социальному сопровождению.
 2. Перечень документов, необходимых для предоставления социального обслуживания в стационарной форме, с указанием документов и информации, которые должен представить получатель социальной услуги, его законный представитель, и документов, которые в соответствии со статьей 6 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия или представляются получателем социальных услуг (его законным представителем) по собственной инициативе, утверждается постановлением Правительства Самарской области.