

Порядок
предоставления социальных услуг и (или) медицинских услуг в
государственном бюджетном учреждении социального обслуживания
Калининградской области «Реабилитационный центр для детей и подростков
с ограниченными возможностями «Жемчужина»
(измененная редакция)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок предоставления социальных услуг устанавливает правила предоставления социальных и (или) медицинских услуг государственным бюджетным учреждением социального обслуживания Калининградской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Жемчужина» получателям социальных услуг (далее – Порядок, учреждение).

1.2. Настоящий порядок разработан на основании Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», в Законе Калининградской области от 11.11.2014 №358 «О регулировании социального обслуживания в Калининградской области», приказа Министерства социальной политики Калининградской области от 17 марта 2017 года № 131 Об утверждении Порядка предоставления социальной услуги «Предоставление социального обслуживания в полустационарной форме», (предоставление социально-бытовых услуг, социально-медицинских услуг, социально-психологических услуг, социально-педагогических услуг, социально-трудовых услуг, социально - правовых услуг, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, срочных социальных услуг»).

1.3. Основные понятия и положения, используемые в настоящем Порядке применяются в том же значении, что и в нормативно-правовых актах указанных в пункте 1.2.:

- **социальное обслуживание граждан** (далее – социальное обслуживание) - деятельность по предоставлению социальных услуг гражданам;
- **социальная услуга** - действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности;
- **получатель социальных услуг** - гражданин, который признан нуждающимся в установленном законодательством порядке в социальном обслуживании и которому предоставляются социальная услуга или социальные услуги;
- **поставщик социальных услуг** - юридическое лицо независимо от его организационно-правовой формы и (или) индивидуальный предприниматель, осуществляющие социальное обслуживание;
- **стандарт социальной услуги** - основные требования к объему, периодичности и качеству предоставления социальной услуги получателю социальной услуги, установленные по видам социальных услуг;
- **профилактика обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании** - это система мер, направленных на выявление и устранение причин, послуживших основанием ухудшения условий жизнедеятельности граждан, снижения их возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности;

- **социальная реабилитация** - система мероприятий, направленных на восстановление утраченных ребенком социальных связей, социального статуса, устранение или как можно более полную компенсацию ограничений жизнедеятельности;

- **реабилитация детей-инвалидов** - система и процесс полного или частичного восстановления способностей детей-инвалидов к бытовой, общественной, образовательной и профессиональной деятельности. Реабилитация направлена на устранение или возможно более полную компенсацию ограничений жизнедеятельности;

- **абилитация** - система социально-педагогических мероприятий, имеющих целью предупреждение и лечение тех патологических состояний у детей раннего возраста, еще не адаптировавшихся к социальной среде, которые приводят к стойкой утрате возможности трудиться, учиться и быть полезным членом общества. Абилитация предусматривает социально-педагогическую коррекцию двигательной, психической и речевой сферы детей младшего возраста

1.4. Учреждение является непосредственным поставщиком социальных услуг и предоставляет социальные и медицинские услуги детям-инвалидам, детям и подросткам с ограниченными возможностями здоровья в возрасте от 0 до 18 лет и их семьям, проживающим на территории Калининградской области, которые в установленном порядке признаны нуждающимися в социальном обслуживании и которым предоставляется социальная услуга или социальные услуги (далее - получатели социальных услуг, их семьи).

1.5. Учреждение осуществляет социальное обслуживание в целях улучшения условий жизнедеятельности получателей социальных услуг и (или) расширения их возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности, помощи гражданам в реализации их законных прав и интересов.

1.6. Учреждение предоставляет социальные и (или) медицинские услуги в полустационарной форме социального обслуживания в виде кратковременных курсов реабилитации, указанных в ИПКСУ, с периодичностью в соответствии со Стандартами предоставления социальных услуг и на основании индивидуальной реабилитационной карты получателя социальных услуг.

1.7. Учреждение ведет учет предоставляемых социальных и (или) медицинских услуг согласно Методике учета предоставляемых социальных и (или) медицинских услуг в журналах и отчетных формах для учета предоставляемых социальных и (или) медицинских услуг, утвержденных решением Реабилитационного совета учреждения.

1.8. Социальное обслуживание осуществляется при условии добровольного согласия гражданина и (или) его законного представителя и основывается на соблюдении прав человека и уважении достоинства личности, соблюдении конфиденциальности, носит гуманный характер и не допускает унижения чести и достоинства человека.

1.9. Перечень государственных услуг и работ, предоставляемых в Учреждении, утверждается Министерством социальной политики Калининградской области.

1.10. Руководитель Учреждения несет ответственность за организацию качественного оказания услуг всеми структурными подразделениями и сотрудниками, определяет их полномочия, ответственность и взаимодействие.

1.11. Сотрудники, представляющие социальные и (или) медицинские услуги, несут ответственность за качество и объем оказанных услуг. Обязанности и персональная ответственность сотрудников за оказание социальных и (или) медицинских услуг закрепляются в их должностных инструкциях, локальных актах Учреждения.

2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, (порядок зачисления получателей социальных услуг на обслуживание и снятие с него)

2.1 Право на предоставление /получение/ социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания имеют получатели социальных услуг, признанные

нуждающимися в социальном обслуживании при наличии обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия их жизнедеятельности, предусмотренные статьей 15 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Законом Калининградской области от 11.11.2014 №358 «О регулировании социального обслуживания в Калининградской области», иными действующими правовыми актами на момент предоставления социальных услуг получателю социальных услуг.

2.2. Основанием для рассмотрения вопроса о предоставлении социальных услуг является поданное в письменной или в электронной форме заявление о предоставлении социальных и (или) медицинских услуг. Подача заявления в электронной форме регулируется «Положением о социальном обслуживании в дистанционной форме с использованием средств коммуникации (электронной почты, интернета, Skype, WhatsApp, Viber) ГБУСО КО «Реабилитационный центр «Жемчужина»».

2.3. Социальные услуги предоставляются получателю социальных услуг в соответствии с индивидуальной программой предоставления социальных услуг (*далее – ИППСУ*). (*ИППСУ - Приложение №1 (образец для информации)*) выданной органом (управлением, отделом) социальной защиты населения по месту жительства.

2.4. Индивидуальная программа предоставления социальных услуг для получателя социальных услуг (ИППСУ) или его родителя (законного представителя) имеет рекомендательный характер, для учреждения – обязательный.

2.5. Социальное обслуживание получателей социальных услуг в учреждении осуществляется согласно утвержденному для учреждения государственному заданию.

2.6. Получателям социальных услуг с учетом их индивидуальных потребностей учреждением предоставляются следующие виды социальных и (или) медицинских услуг:

Социальные услуги:

- социально-бытовые;
- социально-медицинские;
- социально-психологические;
- социально-педагогические;
- социально-трудовые;
- социально-правовые;

-услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов.

Медицинские услуги по лицензированным видам:

- по лечебной физкультуре;
- медицинскому массажу;
- физиотерапии.

2.7. Социальные услуги предоставляются в соответствии с административными регламентами предоставления государственных услуг и государственными стандартами.

2.8. Получатель социальных услуг или его родитель (законный представитель) пишет заявления на имя директора учреждения с просьбой предоставить социальные и (или) медицинские услуги (*Заявление на предоставление социальных и (или) медицинских услуг - Приложения № 2,3*)

2.9. Принятое заявление регистрируется ответственным сотрудником учреждения в «Журнале регистрации заявлений на медицинское и социально-медицинское обслуживание» и (или) в «Журнале регистрации заявлений на социальное обслуживание».

2.10. Социальные услуги предоставляются в порядке очередности подачи заявления на предоставление социальных и (или) медицинских услуг, за исключением случаев после оперативного вмешательства, в таком случае медицинские услуги предоставляются вне очереди.

2.11. В срок до 30 дней от даты приема заявления учреждение принимает решение о предоставлении социальных услуг, их объемах, сроках, формах (в соответствии с ИППСУ и принятыми заявлениями), о чем ответственный сотрудник учреждения уведомляет

заявителя и приглашает его для подписания договора и для обсуждения индивидуальной программы реабилитационных мероприятий, расписания занятий на Реабилитационный совет в соответствии с утвержденным графиком проведения Реабилитационных советов на текущий год.

2.12. В случае отсутствия возможности предоставления социальных услуг в виду отсутствия свободных мест для приема на курсовую реабилитацию, Учреждение ставит получателя социальных услуг в очередь, либо на следующий курс реабилитации, либо при возникновении возможности (наличии свободных мест) на текущий курс реабилитации. Также в случае отсутствия мест для приема на курс реабилитации получатель социальных услуг может обратиться для получения социальных услуг к иным рекомендованным в ИППСУ поставщикам социальных услуг.

2.13. В случае если заявитель отказывается от получения социальных услуг в связи с невозможностью составления удобного расписания реабилитационных мероприятий, Учреждение и получатель социальных услуг составляют акт об отказе заявителя от получения социальных услуг. Заявитель вправе подать заявление на новый курс реабилитации с указанием необходимых условий при составлении расписания.

2.14. Для разработки и утверждения индивидуального реабилитационного маршрута, который фиксируется в индивидуальной реабилитационной карте получателя социальных услуг (Приложение № 4) в учреждении работает Реабилитационный совет, являющийся коллегиальным органом, и действующий в соответствии с положением о Реабилитационном совете, утвержденным приказом директора учреждения.

2.15. В период до 10 дней после принятия решения о предоставлении социальных и (или) медицинских услуг Реабилитационным советом проводится диагностирование ребенка, на основании которого составляется индивидуальная реабилитационная карта получателя услуг. Утвержденная индивидуальная реабилитационная карта получателя услуг подшивается в личное дело ребенка.

2.16. Взаимоотношения между Учреждением и получателем социальных услуг или родителями (законными представителями) получателя социальных услуг регулируются договором между ними, который не ограничивает установленные законодательством Российской Федерации права сторон и включает в себя взаимные права, обязанности и ответственность сторон, возникающие в процессе оказания социальных услуг. Договор заключается в 2-х экземплярах, с выдачей 1-го экземпляра договора получателю социальных услуг или родителю (законному представителю), действующему в интересах получателя социальных услуг.

2.17. Договоры на предоставление социальных и (или) медицинских услуг с учреждением заключаются в соответствии с законодательством на определенный срок (*Договор на предоставление социальных услуг* - Приложение № 5; *Договор на предоставление медицинских услуг* - Приложение № 6) в течение 1 суток с даты предоставления ИППСУ в учреждение.

2.18. До заключения договора учреждение обязано представить клиенту полную и достоверную информацию об оказываемых услугах и их стоимости, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

2.19. При заключении договоров о предоставлении социальных и (или) медицинских услуг получатель социальных услуг должен быть ознакомлен с условиями их предоставления, получить информацию о своих правах, обязанностях, видах и объемах социальных и (или) медицинских услуг, которые будут ему предоставлены, сроках, порядке их предоставления, стоимости их оказания в случае, если они на законных основаниях предоставляются за плату, а также правилами внутреннего распорядка для посетителей и получателей социальных услуг, утвержденными директором учреждения.

2.20. Продолжительность социального обслуживания получателей социальных услуг определяется в соответствии с индивидуальной программой предоставления социальных услуг, исполнителем которых является учреждение, Стандартами предоставления

социальных услуг, утвержденными Министерством социальной политики Калининградской области, а также с учетом индивидуальных потребностей.

2.21. Все существенные условия предоставления социальных услуг согласуются в соответствии с ИППСУ между учреждением и получателем социальных услуг и прописываются в договоре, один экземпляр которого остается в учреждении, другой выдается на руки получателю социальных услуг.

2.23. Учреждением издается приказ о зачислении получателя социальных услуг на социальное и (или) медицинское обслуживание на срок, указанный в договоре.

2.24. По результатам оказания услуг учреждение представляет получателю социальных услуг (его законному представителю) акты сдачи-приемки оказанных социальных и (или) медицинских услуг, которые составляются по утвержденной форме в 2-х экземплярах, подписывается директором учреждения и родителем (законным представителем) получателя социальных услуг, и который является неотъемлемой частью договора на предоставление социальных и медицинских услуг.

2.25. Договор о предоставлении социальных услуг может быть, расторгнут по взаимному письменному согласию учреждения и получателя социальных услуг либо в одностороннем порядке в случае невыполнения поставщиком социальных услуг или получателем социальных услуг обязательств, предусмотренных данным договором.

2.26. Получатель или его законный представитель имеет право отказаться от социального обслуживания, социальной услуги. Отказ оформляется в письменной форме и вносится в индивидуальную программу. Отказ получателя социальных услуг или его родителя (законного представителя) от социальных услуг освобождает учреждение от ответственности за их предоставление.

2.27. Социальное обслуживание получателя социальных услуг прекращается в случае:

- ликвидации (реорганизации) Учреждения;
- истечения сроков предоставления социального обслуживания, социальной услуги в соответствии с договором о предоставлении социальных услуг;
- окончание срока действия ИППСУ;
- соглашения сторон;
- наличия медицинских показаний, препятствующих посещению Учреждения;
- осуществления получателем социальных услуг действий, ставящих под угрозу физическое здоровье остальных получателей социальных услуг «Учреждения и его работников»;
- систематические нарушения условий договора о предоставлении социальных услуг;
- достижение 18-летнего возраста несовершеннолетними получателями социальных услуг;
- смерти получателя социальных услуг или ликвидации учреждения.

2.28. Снятие с социального обслуживания получателя социальных услуг оформляется в течение одного рабочего дня с момента наступления вышеперечисленных обстоятельств приказом по учреждению.

2.29. Права и обязанности получателя социальной услуги, предусмотренные законодательством Российской Федерации и локальными нормативными актами Учреждения, прекращаются с даты его отчисления.

2.30. Получателю социальных услуг может быть отказано, в том числе временно, в предоставлении социальных услуг в полустационарной форме в связи с наличием медицинских противопоказаний, перечень которых утвержден приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации (Минздрав России) от 29 апреля 2015 г. N 216н «Об утверждении перечня медицинских противопоказаний, в связи с наличием которых гражданину или получателю социальных услуг может быть отказано, в том числе временно, в предоставлении социальных услуг в стационарной форме, а также формы заключения уполномоченной медицинской организации о наличии таких противопоказаний». Такой отказ возможен только при наличии соответствующего заключения уполномоченной медицинской организации. Запросить соответствующее заключение, или заключение об отсутствии противопоказаний, у получателя социальных

услуг, его родителей (законных представителей) учреждение может по решению медицинского консилиума учреждения.

3. ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНОЙ УСЛУГИ

3.1. В перечень документов, представляемых получателями социальных услуг в учреждение, необходимых для оказания социальной услуги в полустационарной форме социального обслуживания входят:

- заявления поставщику о предоставлении социальной и (или) медицинской услуги по установленной форме;
- документ, удостоверяющий личность получателя социальных услуг (паспорт, свидетельство о рождении) и законного представителя социальных услуг;
- документ, подтверждающий полномочия представителя (при обращении за получением социальных услуг представителем получателя социальных услуг);
- индивидуальная программа предоставления социальных услуг (ИППСУ), в которой указаны форма социального обслуживания, виды, объем, периодичность, условия, сроки предоставления социальных услуг, перечень рекомендуемых поставщиков социальных услуг, а также мероприятия по социальному сопровождению, выданная получателю социальных услуг уполномоченным органом субъекта Российской Федерации;
- медицинские справки, заключения, иные документы о состоянии здоровья получателя социальных услуг, заполненные лечебно-профилактическим учреждением с результатами осмотра специалистов, необходимыми для оценки состояния здоровья, данные о произведенных исследованиях, для детей с ОВЗ, в том числе справку о состоянии здоровья для обслуживания в реабилитационном центре для детей и подростков с ограниченными возможностями, для детей-инвалидов, в том числе справку бюро МСЭ и ИПРА (индивидуальную программу реабилитации инвалида);
- страховое свидетельство (СНИЛС);
- страховой медицинский полис;
- копия пенсионного удостоверения.

3.2. Оригиналы документов, необходимые для принятия решения о предоставлении социальных услуг, предоставляются получателем социальных услуг лично.

4. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ И (ИЛИ) МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

4.3. Социальные и (или) медицинские услуги в объеме, утвержденном Стандартом, предоставляются бесплатно:

- детям-инвалидам;
- детям и подросткам с ограниченными возможностями, при наличии индивидуальной программы предоставления услуг (ИППСУ).

5. ТРЕБОВАНИЯ К ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УЧРЕЖДЕНИЯ, КАК ПОСТАВЩИКА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

5.1. Условия размещения учреждения, оснащения приборами и оборудованием:

- размещение в приспособленном здании, доступном для всех категорий обслуживаемых граждан, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп населения.
- здание оборудовано всеми видами коммунального благоустройства и оснащено телефонной связью;
- по размерам и состоянию помещения отвечают требованиям пожарной безопасности, санитарно-гигиенических норм и правил, безопасности труда, защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг

(повышенная или пониженная температура воздуха, повышенные влажность воздуха, запыленность, загазованность, шум, вибрация);

- занимаемая площадь помещений должна обеспечивать размещение персонала, получателей услуг и предоставление им социальных услуг в соответствии с Порядками предоставления социальных услуг и Стандартам;

- оснащение специальным оборудованием, аппаратурой и приборами обеспечивает надлежащее качество предоставляемых услуг. Оборудование, приборы и аппаратура используются строго по назначению в соответствии с документацией на их функционирование и эксплуатацию, содержатся в технически исправном состоянии, систематически проверяются.

5.2. Укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация:

- учреждение укомплектовывается специалистами в соответствие со штатным расписанием, утверждаемым Министерством социальной политики Калининградской области, специалисты имеют соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладают знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей; ведется постоянное повышение их квалификации, в том числе на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными способами;

- в должностных инструкциях четко определяются трудовые функции и трудовые обязанности работника, их права и ответственность;

- в обязательном порядке подтверждается справкой Управления внутренних дел по Калининградской области отсутствие у специалистов, работающих с несовершеннолетними, судимости, фактов уголовного преследования (за исключением лиц, уголовное преследование в отношении которых прекращено по реабилитирующим основаниям) за преступления против жизни и здоровья, свободы, чести и достоинства личности (за исключением незаконного помещения в психиатрический стационар, клеветы), половой неприкосновенности и половой свободы личности, против семьи и несовершеннолетних, здоровья населения и общественной нравственности, основ конституционного строя и безопасности государства, а также против общественной безопасности.

5.3. Оценка качества предоставления социальных услуг осуществляется учреждением на основании следующих критериев:

- полнота предоставления социальной услуги в соответствии с требованиями стандарта соответствующей социальной услуги и ее своевременность;

- результативность (эффективность) предоставления социальной услуги в соответствии с профилем учреждения;

- удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб получателей социальных услуг.

6. ИНФОРМАЦИОННАЯ ОТКРЫТОСТЬ УЧРЕЖДЕНИЯ

6.1. Учреждение формирует общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию о деятельности учреждения, и обеспечивает доступ к данным ресурсам посредством размещения их на информационных стендах в помещениях учреждения, в средствах массовой информации, в сети «Интернет», в том числе на официальном сайте учреждения.

6.2. Учреждение обеспечивает открытость и доступность информации:

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

- о структуре и об органах управления учреждения социального обслуживания;

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

- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

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

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

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

- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе объектов спорта, наличие средств социальной адаптации, реабилитации, и воспитания, обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг);

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по видам социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджета Министерства социальной политики Калининградской области, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджета Министерства социальной политики Калининградской области, и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

- 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 организацией, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- иная информация, которая размещается, публикуется по решению учреждения как поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.3. Информация и документы, указанные выше, подлежат размещению на официальном сайте учреждения как поставщика социальных услуг в сети «Интернет» и обновлению в течение десяти рабочих дней со дня их создания, получения или внесения в них соответствующих изменений.

6.4. Порядок размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержание указанной информации и форма ее предоставления) утверждается уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

7. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ВНУТРИ УЧРЕЖДЕНИЯ И МЕЖВЕДОМСТВЕННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

7.1. Порядок взаимодействия между внутренними подразделениями учреждения определяется в соответствии со структурой учреждения и закрепляется Уставом, соответствующими положениями, приказами и распоряжениями.

7.2. Отношения внутри учреждения устанавливаются на основе равноправного сотрудничества и определяются функциональными обязанностями. Учреждение обеспечивает взаимодействие специалистов всех отделений и служб с целью непрерывности осуществления реабилитационных мероприятий.

7.3. Отношения со смежными учреждениями, организациями, предприятиями, а также с другими ведомствами, задействованными в социальном сопровождении,

устанавливаются на основе письменного соглашения о социальном партнерстве или договора о сотрудничестве и взаимодействии, в который включается пункт и об информационном взаимодействии.

7.4. Социальное сопровождение - содействие в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам. Социальное сопровождение предоставляется организациями социального обслуживания населения. Мероприятия по социальному сопровождению отражаются в индивидуальной программе получателя социальных услуг.

7.5. Информационное взаимодействие в целях предоставления гражданам социального обслуживания социального сопровождения предусматривает предоставление сведений относительно:

- местонахождения, контактных телефонов, адресов электронной почты участников;
- работников, осуществляющих социальное обслуживание, социальное сопровождение граждан в организациях социального обслуживания населения, специалистов по социальной работе;
- в организациях здравоохранения, образовательных организациях с целью установления их рабочих контактов;
- условий, порядка предоставления социального обслуживания, социального сопровождения, медицинского обслуживания граждан;
- данных гражданина, нуждающегося в социальном обслуживании (Ф.И.О., местонахождение);
- мероприятий индивидуальной программы гражданина, нуждающегося в социальном обслуживании, в случае если мероприятия требуют межведомственного взаимодействия; иной информации, связанной с социальным обслуживанием граждан в пределах компетенции участников.

7.7. Условием обмена информацией является соблюдение конфиденциальности персональных данных граждан, нуждающихся в социальном обслуживании, получателей социальных услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8. КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА УСЛУГ

8.1. Внешний контроль за деятельностью учреждения по предоставлению государственной услуги осуществляется Министерством социальной политики Калининградской области, Попечительским советом, надзорными органами в ходе независимой оценки.

8.2. Внутренний контроль за деятельностью Учреждения осуществляется специально созданной комиссией по контролю качества предоставления социальных услуг с целью обеспечения прав получателей социальных услуг Учреждения на получение соответствующих порядкам и стандартам оказания социальных услуг, утвержденным Министерством социальной политики Калининградской области.

8.3. Основными задачами системы контроля является:

- совершенствование деятельности учреждения;
- обеспечение своевременного и качественного предоставления услуг;
- своевременное выявление отклонений в сроках, объеме и качестве предоставления услуг;
- выявление и устранение, предупреждение причин и условий, способствующих ненадлежащему предоставлению услуг.

8.4. Руководитель учреждения обеспечивает разъяснение и доведение требований к качеству услуг до специалистов учреждения, четко определяет полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала.

9. ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ УЧЕТА МНЕНИЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

9.1. Учреждением организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб получателей социальных услуг и подготовка ответов на них.

9.2. Учреждение имеет книгу отзывов и предложений, которая находится в свободном доступе в холле учреждения. Отзывы и предложения должны регулярно рассматриваться с принятием при необходимости соответствующих распорядительных мер.

9.3. Не регистрируются и не принимаются к рассмотрению предложения, не относящиеся к вопросам деятельности учреждения.

9.4. Поступившие обоснованные предложения используются при подготовке изменений в настоящий Порядок и при необходимости в другие локальные акты учреждения.

9.5. Учреждением производятся регулярные опросы получателей социальных услуг после завершения двухмесячного курса реабилитации с целью выявления мнения относительно качества и доступности предоставляемых социальных услуг. Данные мониторинга используются для осуществления контроля, анализа деятельности учреждения как поставщика социальных услуг.

10. АЛГОРИТМ ОБЖАЛОВАНИЯ НАРУШЕНИЙ ТРЕБОВАНИЙ ПОРЯДКА

10.1. Обжаловать обоснованное нарушение требований настоящего Порядка может любое лицо, являющееся получателем социальных услуг или являющееся его законным представителем. Правозащитные организации могут представлять интересы лица, подающего жалобу.

10.2. Получатель социальных услуг или его законный представитель, подающий жалобу на нарушение Порядка, может обжаловать нарушение следующими способами: указать на нарушение требований Порядка сотруднику учреждения; обратиться с жалобой на нарушение требований Порядка руководителю учреждения (или вышестоящую инстанцию).

10.3. Получатель социальных услуг или его законный представитель имеет право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение.

10.4. Письменное обращение должно содержать в себе, в том числе, следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество гражданина, которым подается жалоба, его место жительства или пребывания; фамилию, имя, отчество гражданина, от имени которого подается жалоба, его место жительства или пребывания (в случае законного представителя); наименование учреждения, должности, имени и отчества сотрудника (при наличии информации), действие (бездействие или решение) которого нарушает положения настоящего Порядка и обжалуется; существо обжалуемого действия (бездействия или решения).

10.5. Дополнительно в жалобе можно указать причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием или решением), обстоятельства, на основании которых получатель социальных услуг считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы; созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность, требования (о признании незаконным действия (бездействия) об отмене решения), а также иные сведения, которые гражданин считает необходимым сообщить.

10.6. К жалобе могут быть приложены копии документов, иные свидетельства, полученные законным способом, подтверждающие изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов. Жалоба подписывается подавшим ее получателем социальных услуг или его законным представителем.

10.7. Выполнение требований, указанных в Порядке, не освобождает учреждение от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

10.8. Меры ответственности за нарушение требований Порядка к сотрудникам учреждения устанавливаются руководителем в соответствии с внутренними документами на основе законодательных норм.

11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

11.1. При изменении законодательства Российской Федерации и Калининградской области, нормативных документов по основной деятельности или Устава учреждения в данный Порядок могут вноситься изменения в установленном порядке или разрабатываться новая версия.

Приложения:

Приложение №1. Индивидуальная программа предоставления социальных услуг (образец для информации).

Приложение №2. Заявление на предоставление социальных услуг.

Приложение №3. Заявление на предоставление медицинских и (или) социально-медицинских услуг.

Приложение №4. Реабилитационная карта получателя социальных услуг.

Приложение №5. Договор о предоставлении социальных услуг (с приложениями).

Приложение №6. Договор о предоставлении медицинских услуг (с приложениями).