

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора
ГБУСО МО «КЦСОиР «Серпуховский»
№ 106-р от «28» октября 2022 г.

**Положение
об оказании социально-реабилитационных услуг
ГБУСО МО «КЦСОиР «Серпуховский»**

г.о. Серпухов – 2022 г.

1. Общие положения

1. Настоящее Положение определяет механизм предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в сфере социального обслуживания в ГБУ СО МО «КЦСОиР «Серпуховский» и разработано в соответствии с :

- > Федеральным законом от 28.12.2013 N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (далее - Закон «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»);
- > Федеральным законом от 07.02.1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей";
- > Федеральным законом от 24.11.1995 г. N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации";
- > с Гражданским кодексом Российской Федерации;
- > законом Московской области от 04.12.2014 г. № 162/2014-03 «О некоторых вопросах организации социального обслуживания в Московской области»;
- > ГОСТ Р 52143-2003 «Социальное обслуживание населения Основные виды социальных услуг»;
- > ГОСТ Р 52142-2003 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения»;
- > ГОСТ Р 52495-2005 «Социальное обслуживание населения. Термины и определения»;
- > ГОСТ Р 52498-2005 «Социальное обслуживание населения Классификация учреждений социального обслуживания»;
- > ГОСТ Р 52880-2007 «Социальное обслуживание населения. Типы учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»;
- > ГОСТ Р 52883-2007 «Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания»;
- > ГОСТ Р 52882-2007 «Социальное обслуживание населения Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания»;
- > ГОСТ Р 52881-2007 "Социальное обслуживание населения. Типы учреждений социального обслуживания семьи и детей"
- > ГОСТ Р 53060-2009 «Документация учреждений социального обслуживания»;
- > ГОСТ Р 54341-2011 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества реабилитационных услуг гражданам пожилого возраста»;
- > ГОСТ Р 52885-2013 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги семье»;
- > ГОСТ Р 53058-2013 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги гражданам пожилого возраста»;
- > ГОСТ Р 53349-2020 «Социальное обслуживание населения. Реабилитационные услуги гражданам пожилого возраста. Основные виды»;
- > ГОСТ Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения»;
- > ГОСТ Р 52496-2019 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения»;
- > ГОСТ Р 52497-2020 «Социальное обслуживание населения. Система обеспечения качества учреждений социального обслуживания»;
- > ГОСТ Р 52884-2021 «Социальное обслуживание населения. Порядок и условия предоставления услуг гражданам старшего поколения и инвалидам»;

> Уставом ГБУ СО МО «КЦСОиР «Серпуховский».

2. Положение регулирует отношения, возникающие между Получателем социальных услуг и Исполнителем при оказании социальных услуг в сфере социального обслуживания населения.

3. Настоящее Положение разработано с целью обеспечения более полного удовлетворения потребностей населения в социальном обслуживании, предоставления дополнительных социальных услуг, их доступности для разных социальных групп, улучшения качества обслуживания, укрепления материально-технической базы Центра, стимулирования сотрудников Центра сверх бюджетных ассигнований, повышения квалификации сотрудников Центра.

4. Руководство по осуществлению социальных услуг, контроль за качеством и ответственность за их исполнение возлагается на заместителя директора, заведующих отделениями, соответственно по оказываемым услугам. Общее руководство осуществляет директор Центра.

2. Порядок и условия оказания услуг

1. К социально-реабилитационным услугам относятся: услуги по социально-средовой, социально-педагогической, социально-психологической, медико-социальной, социокультурной реабилитации, социально-бытовая адаптация, профессиональная ориентация, обучение, содействие в трудоустройстве, физкультурно - оздоровительные мероприятия.

На социальное обслуживание принимаются инвалиды, дети и подростки с ОВЗ, граждане пожилого возраста с ОВЗ, сохранившие способность к самообслуживанию и активному передвижению, не имеющие медицинских противопоказаний.

Социальные услуги, предоставляемые Центром, подразделяются на:

- а) социальные услуги, оказываемые в соответствии с перечнем гарантированных государством социальных услуг;
- б) дополнительные платные услуги.

Услуги оказываются в полустационарных и стационарных условиях на базе отделений:

- **Отделения социальной реабилитации** предназначены для разработки индивидуальных программ социальной реабилитации на основании типовых базовых программ (далее – ИПСР), и реализации ИППСУ, ИПРА и ИПСР путем предоставления в полустационарной форме социального обслуживания (с предоставлением питания и без организации питания) социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-трудовых, социально-правовых услуг, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничение жизнедеятельности, а также оказания срочных социальных услуг (мощность – 122 чел).

- **Отделения реабилитации для детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья** предназначены для разработки индивидуальных программ социальной реабилитации на основании типовых базовых программ, ИППСУ, ИПРА и ИПСР ребенка-инвалида и их реализации путем предоставления социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-трудовых, социально-правовых услуг, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничение жизнедеятельности, реабилитационных услуг в полустационарной форме социального обслуживания, в условиях: кратковременного пребывания (без организации питания); в режиме дневного пребывания (с организацией питания); в режиме дневного пребывания в летний период (с организацией питания), а также для организации и проведения мероприятий по предупреждению инвалидности в части социально-медицинских и медико-консультативных мероприятий (мощность – 157 чел).

- **Отделение социального обслуживания на дому детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья** предназначено для реализации в форме социального обслуживания на дому ИППСУ и ИПРА получателей социальных услуг из числа детей-инвалидов, имеющих тяжелые формы заболевания, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности и максимально возможной социализации и интеграции в жизнь общества, для организации и проведения комплексных мероприятий по обучению родителей особенностям воспитания и методикам реабилитации (мощность – 10 чел).

- **Отделение медико-социальной реабилитации** предназначено для разработки индивидуальной программы медико-социальной реабилитации инвалидов, детей-инвалидов, детей и граждан с ограниченными возможностями здоровья на основании базовых программ, ИППСУ, ИПРА инвалида (ребенка-инвалида) и их реализации путем оказания социально-медицинских услуг, проведения комплекса медицинских мероприятий на базе Учреждения (мощность – 55 чел).

- **Стационарное отделение реабилитации граждан пожилого возраста и инвалидов** предназначено для реализации в стационарной форме социального обслуживания ИППСУ, ИПРА инвалидов, граждан с ограниченными возможностями здоровья (старше 18 лет) (мощность – 14 чел).

- **Отделение дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов** предназначено для оказания гражданам в полустационарной форме социального обслуживания социально – бытовой услуги по обеспечению питанием, согласно утвержденным нормам (мощность – 15 чел).

- **Отделения активного долголетия** предназначено для организации и проведения мероприятий для мужчин старше 60 лет и женщин старше 55 лет, а также лиц, получающих пенсию за выслугу лет, старше 50 лет, в целях увеличения продолжительности здоровой жизни (мощность – 80 чел).

- **Отделения срочного социального обслуживания** предназначены для оказания гражданам срочных социальных услуг, в том числе для организации службы доставки лиц старше 65 лет, проживающих в сельской местности, в медицинские организации Московской области и оказание им содействия в предоставлении медицинских и социальных услуг с привлечением мобильных, для организации службы посещений жителей Московской области на дому, осуществления выходов по месту жительства граждан в Московской области (вручение подарочных наборов, проведение оценки условий жизнедеятельности граждан, проведение оценки условий осуществления ухода за инвалидом, проведение внеплановых посещений граждан) (мощность – 28 чел).

- **Отделение социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов** предназначено для оказания гражданам пожилого возраста и инвалидам, частично утратившим способности, либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности в форме социального обслуживания на дому социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-трудовых, социально-правовых услуг, а также услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничение жизнедеятельности (мощность – 140 чел).

- **Специализированное отделение социально-медицинского обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов** предназначено для предоставления гражданам пожилого возраста и инвалидам, полностью утратившим способности либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности, в форме социального обслуживания на дому социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-трудовых, социально-правовых услуг, а также услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничение жизнедеятельности (мощность – 11 чел).

- **Служба посещений жителей Московской области на дому** предназначена для

осуществления выходов по месту жительства граждан в Московской области (вручение подарочных наборов, проведение оценки условий жизнедеятельности граждан, проведение оценки условий осуществления ухода за инвалидом, проведение внеплановых посещений граждан) (мощность – 21 чел).

2. Структурные подразделения осуществляют свою деятельность в соответствии с положениями об отделениях, утверждаемыми руководителем Учреждения.

3. В Учреждении по согласованию с Учредителем могут открываться дополнительные отделения, службы, структурные подразделения, деятельность которых не противоречит уставным видам деятельности Учреждения.

Социальные услуги предоставляются на условиях полной оплаты, частичной оплаты или бесплатно.

4. Регистрация клиента проводится специалистами Центра согласно письменному заявлению гражданина (или его законного представителя).

Специалисты принимают документы от заявителя, представленные им в соответствии с требованиями действующего законодательства. Документы необходимые для зачисления на социальное обслуживание:

- 1) документ, удостоверяющий личность гражданина;
- 2) справка о размере получаемой пенсии, в том числе с учетом надбавок;
- 3) справки о других доходах, получаемых социальных пособиях и компенсациях;
- 4) справка с места жительства с указанием состава семьи;
- 5) справки о доходах каждого члена семьи;
- 6) при наличии права на внеочередное принятие на социальное обслуживание предоставляется удостоверение, дающее право на получение мер социальной поддержки;
- 7) заключение лечебно-профилактического учреждения здравоохранения о состоянии здоровья и отсутствии у заявителя противопоказаний к социальному обслуживанию;
- 8) индивидуальная программа реабилитации инвалида (при её наличии);

5. По результатам изучения документов и осмотра потенциального ПСУ, медико-социальной комиссией (МСК) Центра решается вопрос о возможности прохождения курса реабилитации (получения социальных услуг) в Центре или отказе в оказании услуг.

6. При подтверждении наличия показаний и отсутствия противопоказаний для прохождения курса реабилитации в Центре, заключается Договор с заявителем (далее - ПСУ) на оказание социальных услуг (далее - договор). При заключении договора клиента знакомят с правилами внутреннего распорядка и условиями предоставления социально - реабилитационных услуг под роспись. Договор заключается в письменной форме и должен содержать следующие сведения:

- а) наименование государственного учреждения, место его нахождения (юридический адрес);
- б) фамилия, имя, отчество, телефон и адрес Получателя;
- в) сроки оказания услуг,
- г) перечень услуг, их стоимость и порядок оплаты;
- д) другие необходимые сведения, связанные со спецификой оказываемых услуг,
- е) должность, фамилия, имя, отчество лица, подписывающего договор от имени Центра, его подпись, а также подпись Получателя.

7. Получатель обязан оплатить оказываемые услуги в порядке и в сроки, указанные в договоре. Получателю в соответствии с законодательством Российской Федерации должен быть выдан документ, подтверждающий оплату услуг - кассовый чек (квитанция

установленной формы).

8. Получателю могут быть предложены дополнительные услуги. Отказ Получателя от предлагаемых дополнительных социальных услуг не может быть причиной уменьшения объема предоставляемых ему основных гарантированных услуг.

9. В случае желания Получателя получить дополнительные услуги, Центр обязан обеспечить оказание дополнительных социальных услуг в полном объеме в соответствии с условиями договора об оказании платных услуг (далее именуется - договор).

10. Средства, поступившие от оплаты за оказанные социальные услуги, зачисляются и используются согласно «Положению об оказании платных услуг и расходовании средств, полученных от предпринимательской и иной приносящей доход деятельности».

11. Объем и условия предоставления реабилитационных услуг могут быть изменены по результатам промежуточного контроля эффективности проводимых реабилитационных услуг (для полустационарных курсов). Промежуточный контроль осуществляется в течение 5-7 дней, но не менее 1 раза за курс реабилитации. По результатам промежуточного контроля проводится коррекция проводимых реабилитационных мероприятий (при необходимости).

12. После проведения курса мероприятий специалисты, входящие в состав МСК осуществляют итоговый контроль и оценивают результаты реабилитации.

13. Удовлетворённость качеством услуг и результатом реабилитационного процесса определяется методом анкетирования ПСУ.

14. По окончании курса реабилитации или пребывания в стационарных отделениях, проводятся беседы, даются рекомендации представителям контактных групп (родственникам, законным представителям).

15. По факту оказания услуг составляется Акт об оказании услуг.

16. Платные услуги. К платным услугам относятся:

- дополнительные услуги, не входящие в перечень гарантированных государством социальных услуг;

- услуги, предоставляемые сверх установленного государственного задания;

Дополнительные платные социальные услуги предоставляются на условиях полной оплаты в соответствии с тарифами, утвержденными приказом директора.

Платные услуги оказываются:

- гражданам с инвалидностью и с хроническими заболеваниями;

- гражданам, с ограниченными возможностями, находящимся в трудной жизненной ситуации;

- детям, подросткам и взрослым, не имеющим инвалидности; хронических заболеваний, но имеющим показания к прохождению реабилитационного курса;

- иным гражданам.

3. Права и обязанности поставщиков социальных услуг при предоставлении социальных услуг

Поставщики социальных услуг имеют право:

1) запрашивать соответствующие органы государственной власти области, а также органы местного самоуправления и получать от указанных органов информацию, необходимую для организации социального обслуживания;

2) отказать в предоставлении социальной услуги получателю социальных услуг в

случае:

а) нарушения им условий договора о предоставлении социальных услуг, заключенного с получателем социальных услуг или его законным представителем;

б) наличия медицинских противопоказаний, в связи с которыми гражданину или получателю социальных услуг может быть отказано, в том числе временно, в предоставлении социальных услуг в стационарной форме, перечень которых утвержден приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 29.04.2015 N 216н.

3) предоставлять получателям социальных услуг по их желанию, выраженному в письменной или электронной форме, дополнительные социальные услуги за плату, сверх социальных услуг, включенных в Перечень гарантированных социальных услуг, утверждаемый МСР МО.

При предоставлении социального обслуживания поставщик социальных услуг обязан:

1. осуществлять свою деятельность в соответствии с законодательством;
2. предоставлять социальные услуги получателям социальных услуг в соответствии с индивидуальными программами и условиями договоров, заключенных с получателями социальных услуг или их законными представителями;
3. предоставлять срочные социальные услуги;
4. предоставлять бесплатно в доступной форме получателям социальных услуг или их законным представителям информацию об их правах и обязанностях, о видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости для получателя социальных услуг либо о возможности получать их бесплатно;
5. информирование граждан, признанных нуждающимися в социальном обслуживании, о порядке предоставления социальных услуг социального обслуживания, перечне предоставляемых социальных услуг, осуществляется непосредственно в помещениях поставщиков социальных услуг, а также с использованием электронной или телефонной связи, сети "Интернет", иными общедоступными способами.
6. использовать информацию о получателях социальных услуг в соответствии с установленными законодательством Российской Федерации о персональных данных требованиями о защите персональных данных;
7. предоставлять получателям социальных услуг возможность пользоваться услугами связи, в том числе сети "Интернет";
8. обеспечивать получателям социальных услуг возможность свободного посещения их законными представителями, адвокатами, нотариусами, представителями общественных и (или) иных организаций, священнослужителями, а также родственниками и другими лицами в дневное и вечернее время;
9. обеспечить ознакомление получателей социальных услуг со своими правоустанавливающими документами, на основании которых поставщик осуществляет свою деятельность и оказывает социальные услуги;
10. обеспечить условия пребывания в организациях социального обслуживания, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям.

Поставщики социальных услуг при оказании социальных услуг не вправе:

1. ограничивать права, свободы и законные интересы получателей социальных услуг, в том числе при использовании лекарственных препаратов для медицинского применения;
2. применять физическое или психологическое насилие в отношении получателей

социальных услуг, допускать их оскорбление, грубое обращение с ними.

4. Права и обязанности получателей социальных услуг

При получении социального обслуживания получатели социальных услуг имеют права на:

1. уважительное и гуманное отношение;
2. выбор поставщика социальных услуг;
3. получение информации о своих правах, обязанностях и условиях оказания социальных услуг;
4. отказ от предоставления социальных услуг;
5. обеспечение условий пребывания в организациях социального обслуживания, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям, а также на надлежащий уход;
6. конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной при оказании услуг.

Получатели социальных услуг обязаны:

1. предоставлять в соответствии с законодательством сведения и документы, необходимые для предоставления социальных услуг;
2. своевременно письменно информировать поставщиков социальных услуг об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении социальных услуг;
3. соблюдать условия договора о предоставлении социальных услуг, заключенного с поставщиком социальных услуг, в том числе своевременно и в полном объеме оплачивать стоимость предоставленных социальных услуг при их предоставлении за плату или частичную плату.

5. Основания прекращения предоставления социального обслуживания.

Основаниями для прекращения предоставления социального обслуживания являются:

1. письменное заявление получателя социальных услуг или его законного представителя об отказе от социального обслуживания, а для лиц, страдающих психическими расстройствами:
 - а) личное заявление лица, в том числе лица, признанного в установленном законом порядке недееспособным, при наличии заключения врачебной комиссии с участием врача-психиатра о том, что по состоянию здоровья такое лицо способно проживать самостоятельно;
 - б) заявление одного из родителей или иного законного представителя несовершеннолетнего, обязующихся осуществлять уход за ним;
 - в) заявление законного представителя лица, признанного в установленном законом порядке недееспособным, если такое лицо по своему состоянию не способно подать личное заявление, при условии, что его законный представитель обязуется осуществлять уход и (или) обеспечить осуществление ухода за своим подопечным.
2. окончание срока предоставления социальных услуг в соответствии с индивидуальной программой и (или) истечение срока договора;
3. нарушение получателем социальных услуг условий, предусмотренных договором о социальном обслуживании
4. смерть получателя социальных услуг или прекращение деятельности поставщика социальных услуг;

5. решение суда о признании получателя социальных услуг безвестно отсутствующим или умершим;

6. осуждение получателя социальных услуг к отбыванию наказания в виде лишения свободы.

6. Процедура рассмотрения предложений, претензий и жалоб

1. Клиент, или его законный представитель имеют право подать жалобу в устной или письменной форме и получить официальный ответ:

- в Центре ведется книга жалоб и обращений клиентов, которая находится в свободном доступе;

- в Центре в установленном действующем законодательством порядке рассматриваются все устные и письменные обращения клиентов, ответы заявителям осуществляется в установленный действующим законодательством срок;

- в учреждении в доступном месте представлена информация о вышестоящей организации и её руководителях;

- Центр обязан довести до Получателя (в том числе путем размещения в удобном для обозрения месте) информацию, содержащую следующие сведения:

а) наименование и место нахождения (адрес) Исполнителя, свидетельства о государственной регистрации;

б) перечень услуг, гарантированных государством, перечень дополнительных услуг, оказываемых по желанию потребителя, порядок их предоставления;

в) стоимость услуг, порядок их оплаты.

Центр обязан заключить договор при наличии возможности оказать запрашиваемую Получателем услугу.

(пенс)

Директор ГБУСО МО «КЦСОиР
Серпуховский» Е.В.Федорова



4. Права и обязанности
При оказании социальных услуг в соответствии с индивидуальной программой реабилитации и абилитации инвалида (далее - ИПРА) и индивидуальной программой реабилитации и абилитации гражданина (далее - ИПРАГ) предоставляются социальные услуги в соответствии с условиями, предусмотренными договором о социальном обслуживании.

5. Основания прекращения предоставления социального обслуживания

Основаниями для прекращения предоставления социального обслуживания являются:

1. письменное заявление получателя социальных услуг или его законного представителя об отказе от социального обслуживания, а для лиц, страдающих психическими расстройствами:
 - а) личное заявление лица, в том числе лица, признанного в установленном законом порядке недееспособным, при наличии заключения врачебной комиссии с участием психиатра о том, что по состоянию здоровья такое лицо самостоятельно принимать самостоятельные;
 - б) заявление одного из родителей или иного законного представителя несовершеннолетнего, обучающегося осуществлять уход за ним;
 - в) заявление законного представителя лица, признанного в установленном законом порядке недееспособным, если такое лицо по своему состоянию не способно подать личное заявление, при условии, что его законный представитель обязуется осуществлять уход и (или) обеспечить осуществление ухода за своим подопечным.
2. окончание срока предоставления социальных услуг в соответствии с индивидуальной программой и (или) истечение срока договора;
3. нарушение получателем социальных услуг условий, предусмотренных договором о социальном обслуживании;
4. смерть получателя социальных услуг или прекращение деятельности поставщика социальных услуг;