Утвержден приказом директора от 10.06.2015 № 318

**ПОРЯДОК**

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ**

**ОАУСО «НОВГОРОДСКИЙ ДОМ ВЕТЕРАНОВ»**

1. Предоставление социальных услуг в ОАУСО «Новгородский Дом ветеранов») осуществляется в соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=B8568EFE73D01166A8867916E68753B71D793D6C0E53A1EE00A93FCBD2DBA1148266ECE897BAEE1EQ7e5L) от 28 декабря 2013 года N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации", областным законом от 29.10.2014 N 650-ОЗ "О мерах по реализации Федерального закона "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" на территории Новгородской области", постановлением Правительства Новгородской области от 05.12.2014 г. № 596 «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг на территории Новгородской области».

2. Порядок предоставления социальных услуг ОАУСО «Новгородский Дом ветеранов» (далее - Порядок) регламентирует предоставление социальных услуг по стационарной форме обслуживания, видам социальных услуг, определяет категории получателей социальных услуг и правила предоставления социальных услуг бесплатно, за плату или частичную плату, устанавливает требования к деятельности ОАУСО «Новгородский Дом ветеранов» (далее - Учреждение) и перечень документов, необходимых для предоставления социальных услуг.

3. Социальные услуги предоставляются на основании:

• индивидуальной программы предоставления социальных услуг;

• договора о предоставлении социальных услуг, заключаемого между Учреждением и получателем социальных услуг или его законным представителем.

В индивидуальной программе предоставления социальных услуг указываются форма социального обслуживания, виды, объем, периодичность, условия, сроки предоставления социальных услуг, перечень рекомендуемых поставщиков социальных услуг, а также мероприятия по социальному сопровождению.

Индивидуальная программа предоставления социальных услуг для получателя социальных услуг или его законного представителя имеет рекомендательный характер, для Учреждения - обязательный характер.

Социальные услуги предоставляются с даты заключения договора о предоставлении социальных услуг. Изменение и расторжение договора о предоставлении социальных услуг осуществляется в соответствии с Гражданским [кодексом](consultantplus://offline/ref=B8568EFE73D01166A8867916E68753B71D79396B0E55A1EE00A93FCBD2QDeBL) Российской Федерации.

4. Социальные услуги предоставляются Учреждением по стационарной форме социального обслуживания.

5. Право на внеочередное предоставление социальных услуг имеют:

инвалиды и участники Великой Отечественной войны;

одинокие граждане старше 80 лет;

одинокие инвалиды I группы;

инвалиды боевых действий и лица, на которых распространяются меры социальной поддержки, предоставляемые инвалидам боевых действий;

лица, награжденные знаком "Жителю блокадного Ленинграда";

реабилитированные лица и лица, признанные пострадавшими от политических репрессий;

6. Категории граждан, которым социальные услуги предоставляет Учреждение **бесплатно,** определены в [статье 31](consultantplus://offline/ref=B8568EFE73D01166A8867916E68753B71D793D6C0E53A1EE00A93FCBD2DBA1148266ECE897BAED15Q7e2L) Федерального закона от 28 декабря 2013 года N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" и в [статье 6](consultantplus://offline/ref=B8568EFE73D01166A886671BF0EB0CBF187465610F57A9B95AF6649685D2AB43C529B5AAD3B7EF1777C4EBQ5e9L) областного закона от 29.10.2014 N 650-ОЗ "О мерах по реализации Федерального закона "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" на территории Новгородской области".

К ним относятся:

лица, пострадавшие в результате чрезвычайных ситуаций, вооруженных межнациональных (межэтнических) конфликтах;

постоянно проживающие в Новгородской области участники и инвалиды Великой отечественной войны;

7. Социальные услуги в стационарной форме социального обслуживания предоставляются:

гражданам, полностью или частично утратившим способности либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности и нуждающимся в постоянном постороннем уходе;

7.1. Социальные услуги в стационарной форме социального обслуживания, входящие в [перечень](consultantplus://offline/ref=B8568EFE73D01166A886671BF0EB0CBF187465610F57A9B95AF6649685D2AB43C529B5AAD3B7EF1777C4EDQ5eBL) социальных услуг по видам социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг, утвержденный областным законом от 29.10.2014 N 650-ОЗ, в объемах, определенных стандартом предоставления социальных услуг ([приложение N1](#Par432) к Порядку предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг на территории Новгородской области), предоставляются их получателям бесплатно, за плату или частичную плату;

7.2. Размер ежемесячной платы за предоставление социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания рассчитывается на основе тарифов на социальные услуги на основании подушевых нормативов финансирования социальных услуг, но не может превышать 75 процентов среднедушевого дохода получателя социальных услуг, рассчитанного в соответствии с [Правилами](consultantplus://offline/ref=B8568EFE73D01166A8867916E68753B71D783B6C0B5FA1EE00A93FCBD2DBA1148266ECE897BAEE16Q7e7L) определения среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 октября 2014 года N 1075.

Плата за предоставление социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания производится в соответствии с договором о предоставлении социальных услуг, заключенным между получателем социальных услуг (его представителем) и Учреждением.

В случае изменения среднедушевого дохода получателя социальных услуг, находящегося на социальном обслуживании в стационарной форме социального обслуживания, и (или) предельной величины среднедушевого дохода, установленной областным [законом](consultantplus://offline/ref=B8568EFE73D01166A886671BF0EB0CBF187465610F57A9B95AF6649685D2AB43QCe5L) от 29.10.2014 N 650-ОЗ, размер платы за оказание социальных услуг может быть изменен Учреждением в порядке, установленном договором о предоставлении социальных услуг;

7.3. Не входящие в перечень социальные услуги, а также входящие в перечень социальные услуги, предоставляемые сверх объемов, определяемых стандартами предоставления социальных услуг, оказываются на условиях полной оплаты;

7.4. Предоставление социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания осуществляется Учреждением на основании следующих документов:

заявления получателя социальных услуг, копии документа, удостоверяющего личность получателя социальных услуг (в случае если заявление и документы, указанные в настоящем подпункте, подают законные представители - документа, подтверждающего полномочия законного представителя);

медицинской карты получателя социальных услуг, оформленной медицинской организацией в установленном порядке;

заключения медицинской организации о состоянии здоровья получателя социальных услуг и отсутствии противопоказаний к принятию на стационарное социальное обслуживание;

копии справки медико-социальной экспертной комиссии об установлении группы инвалидности;

справки о составе семьи;

документов о доходах получателя социальных услуг и членов его семьи за 12 последних календарных месяца, предшествующих месяцу подачи заявления;

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

7.6. Предоставление социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания категориям граждан, указанным в пункте 7 Порядка, осуществляется в порядке очереди. Информация о количестве граждан, стоящих на очереди, представляется получателю социальных услуг органом, уполномоченным на признание граждан нуждающимися, одновременно с индивидуальной программой;

7.7. Получатель социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания обязан своевременно в письменной форме информировать Учреждение об изменении обстоятельств, обусловливающих потребность в предоставлении социальных услуг;

7.8. При предоставлении социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания Учреждение - поставщик социальных услуг, обязан:

соблюдать права человека и гражданина;

обеспечивать неприкосновенность личности и безопасность получателей социальных услуг;

обеспечить ознакомление получателей социальных услуг (их законных представителей) с правоустанавливающими документами, на основании которых поставщик социальных услуг осуществляет свою деятельность и оказывает социальные услуги;

обеспечить сохранность личных вещей и ценностей получателей социальных услуг;

предоставлять получателям социальных услуг возможность пользоваться услугами связи, в том числе информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "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, соответствующие санитарно-гигиеническим требованиям, а также надлежащий уход;

выделять супругам, проживающим в организации социального обслуживания, изолированное жилое помещение для совместного проживания;

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

7.9. При предоставлении социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания Учреждение должно обеспечить условия доступности предоставления социальных услуг для получателей социальных услуг - инвалидов и других лиц с учетом ограничений их жизнедеятельности:

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

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

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

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

оказание иных видов посторонней помощи;

7.10. Учреждение вправе отказать в предоставлении социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания, в том числе временно, в связи с наличием медицинских противопоказаний при наличии соответствующего заключения уполномоченной медицинской организации;

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

заявление получателя социальных услуг (его представителя);

окончание срока предоставления социальных услуг в соответствии с индивидуальной программой и (или) истечение срока договора о предоставлении социальных услуг;

нарушение получателем социальных услуг (его представителем) условий, предусмотренных договором о предоставлении социальных услуг;

смерть получателя социальных услуг или ликвидация поставщика социальных услуг;

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

осуждение получателя социальных услуг к отбыванию наказания в виде лишения свободы;

возникновение у получателя социальных услуг медицинских противопоказаний к получению социального обслуживания в стационарной форме социального обслуживания, подтвержденных заключением уполномоченной медицинской организации.

8. Основными факторами, определяющими качество социальных услуг, предоставляемых получателям социальных услуг, являются:

адресность предоставления социальных услуг; удовлетворенность получателей социальных услуг предоставляемыми услугами;

достаточность финансовых, материально-технических, кадровых и информационных ресурсов у Учреждения;

непрерывное повышение качества социальных услуг и эффективность их оказания.

9.Учреждение, как поставщик социальных услуг на территории Новгородской области должен обеспечить:

9.1. Документальное сопровождение предоставления социальных услуг:

устав организации социального обслуживания;

свидетельство о государственной регистрации юридического лица;

положения о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии);

руководства, правила, служебные инструкции, методики, технологии и иные документы федеральных органов государственной власти, органов государственной власти Новгородской области, регламентирующие процесс предоставления социальных услуг и определяющие методы (способы) их предоставления и контроля;

штатное расписание организации социального обслуживания;

должностные инструкции работников организации социального обслуживания;

правила внутреннего трудового распорядка организации социального обслуживания;

документы на эксплуатируемые в организации социального обслуживания оборудование, приборы и аппаратуру;

9.2. Размещение в здании (зданиях) или помещениях, доступных для инвалидов и других лиц с учетом ограничений их жизнедеятельности.

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

Помещения по размерам и состоянию должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых социальных услуг (повышенные температура и влажность воздуха, запыленность, загазованность, шум, вибрация);

9.3. Укомплектованность специалистами соответствующей квалификации. Социальные услуги должны предоставляться специалистами, обладающими знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей, в соответствии с ГОСТ Р 52883-2007 "Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания".

Работники Учреждения должны обладать высокими профессиональными и морально-этическими качествами, чувством ответственности и руководствоваться в своей работе принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности.

При предоставлении социальных услуг персонал Учреждения должен проявлять к получателям услуг максимальные чуткость, вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение, учитывать их физическое и психическое состояние.

Сведения личного характера о получателях социальных услуг, ставшие известными работникам при предоставлении социальных услуг, составляют служебную тайну. Работники, виновные в разглашении служебной тайны, несут ответственность в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

9.4. Информирование получателей социальных услуг об Учреждении, порядке и правилах предоставления социальных услуг.

Учреждение, как поставщик социальных услуг, обязано предоставить получателю социальных услуг необходимую и достоверную информацию о предоставляемых социальных услугах.

Информация о порядке и правилах предоставления социальных услуг должна соответствовать требованиям [Закона](consultantplus://offline/ref=B8568EFE73D01166A8867916E68753B71D7A3D6D0854A1EE00A93FCBD2QDeBL) Российской Федерации от 7 февраля 1992 года N 2300-1 "О защите прав потребителей" и Федерального [закона](consultantplus://offline/ref=B8568EFE73D01166A8867916E68753B71D793E650D56A1EE00A93FCBD2QDeBL) от 27 июля 2006 года N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации". Данная информация должна быть доступна для получателей социальных услуг.

Информация о предоставляемых социальных услугах должна содержать:

перечень социальных услуг, предоставляемых получателям социальных услуг;

характеристику социальных услуг, затраты времени на их предоставление;

стандарт предоставления социальных услуг, требованиям которого должны соответствовать объем, сроки и качество их предоставления;

условия предоставления социальных услуг (бесплатно, на условиях частичной или полной оплаты) и их стоимость;

права и обязанности получателя социальных услуг;

9.5. Наличие в организации социального обслуживания собственной и внешней системы (службы) контроля за качеством предоставления социальных услуг.

Учреждение, как поставщик социальных услуг должно иметь документально оформленную собственную систему контроля за качеством предоставления социальных услуг подразделениями и работниками, за соответствием их Порядку, другим нормативным правовым документам, регламентирующим отношения в области социального обслуживания.

Внешняя система контроля включает контроль, который осуществляют департамент труда и социальной защиты населения Новгородской области, иные органы и организации в пределах своей компетенции.

Система контроля должна включать этапы планирования, осуществления проверок, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_