

## Часто задаваемые вопросы

### **Какие формы социального обслуживания предусмотрены настоящим законом?**

Социальные услуги предоставляются их получателям в форме социального обслуживания на дому, или в полустационарной форме, или в стационарной форме.

### **Что такое социальная услуга?**

Социальная услуга — действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину.

### **Каковы цели предоставления гражданину социальных услуг?**

Социальные услуги предоставляются гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.

### **Кто предоставляет гражданам социальные услуги?**

Социальные услуги гражданам предоставляет поставщик социальных услуг — юридическое лицо независимо от его организационно-правовой формы и (или) индивидуальный предприниматель, осуществляющие социальное обслуживание.

### **Какие основания для предоставления гражданам социальных услуг?**

Социальные услуги предоставляются гражданам, признанным нуждающимися в социальном обслуживании. Признание нуждаемости осуществляется уполномоченным органом субъекта Российской Федерации.

Гражданам, признанным нуждающимся в социальном обслуживании, разрабатывается и выдается индивидуальная программа предоставления социальных услуг, которая служит документальным оформлением гарантируемого государством права на социальное обслуживание.

### **Что определяет принцип сохранения пребывания гражданина в привычной благоприятной среде?**

Это означает преимущественное внимание к развитию стационарозамещающих технологий, поддержке граждан, проживающих у себя дома, с помощью соответствующих социальных услуг — вместо перемещения этих граждан в стационарные учреждения, когда в силу возраста, травмы или заболевания они не могут самостоятельно осуществлять самообслуживание и перемещение.

Этот принцип ориентирует на поддержание жизненных ресурсов самих граждан, продление их социальной активности.

## **Какие действия определяет принцип конфиденциальности информации о получателе социальных услуг?**

Не допускается разглашение информации, отнесенной законодательством Российской Федерации к информации конфиденциального характера или служебной информации, о получателях социальных услуг лицами, которым эта информация стала известна в связи с исполнением профессиональных, служебных и (или) иных обязанностей.

С согласия получателя социальных услуг или его законного представителя, данного в письменной форме, допускается передача информации о получателе социальных услуг другим лицам (например, в рамках электронного обмена информацией сведения о получаемых гражданином социальных выплатах могут быть представлены для оценки уровня среднедушевых доходов в процессе разработки индивидуальной программы предоставления социальных услуг).

## **В каких случаях допускается предоставление информации о получателе социальных услуг без его согласия?**

Предоставление информации о получателе социальных услуг без его согласия или без согласия его законного представителя допускается:

- 1) по запросу органов дознания и следствия, суда в связи с проведением расследования или судебным разбирательством либо по запросу органов прокуратуры в связи с осуществлением ими прокурорского надзора;
- 2) по запросу иных органов, наделенных полномочиями по осуществлению государственного контроля (надзора) в сфере социального обслуживания;
- 3) при обработке персональных данных в рамках межведомственного информационного взаимодействия, а также при регистрации субъекта персональных данных на едином портале государственных и муниципальных услуг и (или) региональных порталах государственных и муниципальных услуг в соответствии с законодательством об организации предоставления государственных и муниципальных услуг.

## **Какими правами наделены получатели социальных услуг?**

Получатели социальных услуг имеют право на:

- 1) уважительное и гуманное отношение;
- 2) получение бесплатно в доступной форме информации о своих правах и обязанностях, видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости для получателя социальных услуг, о возможности получения этих услуг бесплатно, а также о поставщиках социальных услуг;
- 3) выбор поставщика или поставщиков социальных услуг;
- 4) отказ от предоставления социальных услуг;

- 5) защиту своих прав и законных интересов в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- 6) участие в составлении индивидуальных программ;
- 7) обеспечение условий пребывания в организациях социального обслуживания, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям, а также на надлежащий уход;
- 8) свободное посещение законными представителями, адвокатами, нотариусами, представителями общественных и (или) иных организаций, священнослужителями, а также родственниками и другими лицами в дневное и вечернее время;
- 9) социальное сопровождение.

### **Что такое социальное сопровождение, кому оно может быть предоставлено?**

Гражданам, в том числе законным представителям несовершеннолетних детей, при необходимости оказывается содействие в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам (социальное сопровождение).

Цель социального сопровождения – обеспечить комплексное, всестороннее разрешение социальных проблем гражданина, его семьи, в том числе, обеспечивая предоставление ему услуг, не относящихся к услугам социального обслуживания.

### **Каким путем осуществляется социальное сопровождение?**

Социальное сопровождение осуществляется путем привлечения организаций, предоставляющих такую помощь, на основе межведомственного взаимодействия, которое осуществляется на основе регламента межведомственного взаимодействия, определяющего содержание и порядок действий органов государственной власти субъекта Российской Федерации.

### **Если гражданин имеет право на участие в составлении индивидуальной программы, должен ли он присутствовать при разработке и утверждении своей индивидуальной программы?**

Это право, но не обязанность гражданина. Он вправе высказать свои представления о необходимых ему услугах в заявлении на предоставление социальных услуг, типовой вариант которого утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28.03.2014г. № 159н.

В случае если разработанная программа не отвечает его потребностям, или его не признали нуждающимся в социальном обслуживании, гражданин вправе оспорить это решение в судебном порядке.

### **В чем состоят обязанности получателей социальных услуг в соответствии с настоящим Законом?**

Получатели социальных услуг обязаны:

- 1) предоставлять в соответствии с нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации сведения и документы, необходимые для предоставления социальных услуг;
- 2) своевременно 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.

### **Каковы обязанности поставщиков социальных услуг?**

Поставщики социальных услуг обязаны:

- 1) осуществлять свою деятельность в соответствии с настоящим Федеральным законом, другими федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации;
- 2) предоставлять социальные услуги получателям социальных услуг в соответствии с индивидуальными программами и условиями договоров, заключенных с получателями социальных услуг или их законными представителями, на основании требований настоящего Федерального закона;
- 3) предоставлять срочные социальные услуги в соответствии со статьей 21 настоящего Федерального закона;
- 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) использовать информацию о получателях социальных услуг в соответствии с установленными законодательством Российской Федерации о персональных данных требованиями о защите персональных данных;
- 6) предоставлять уполномоченному органу субъекта Российской Федерации информацию для формирования регистра получателей социальных услуг;
- 7) осуществлять социальное сопровождение;
- 8) выделять супругам, проживающим в организации социального обслуживания, изолированное жилое помещение для совместного проживания;
- 9) 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 время;
- 10) обеспечивать сохранность личных вещей и ценностей получателей социальных услуг;

11) исполнять иные обязанности, связанные с реализацией прав получателей социальных услуг на социальное обслуживание.

### **Для чего нужна открытость информации о социальном обслуживании?**

Наличие всесторонней достоверной информации поможет получателю сделать выбор при обращении к поставщику социальных услуг.

Открытость информации поможет избежать злоупотреблений в предоставлении социальных услуг.

### **Что является основанием для рассмотрения вопроса о предоставлении гражданину социального обслуживания?**

Основанием для рассмотрения вопроса о предоставлении социального обслуживания является:

- 1) поданное в письменной или электронной форме заявление гражданина или его законного представителя о предоставлении социального обслуживания
- 2) либо обращение в его интересах иных граждан, обращение государственных органов, органов местного самоуправления, общественных объединений непосредственно в уполномоченный орган субъекта Российской Федерации
- 3) либо переданные заявление или обращение в рамках межведомственного взаимодействия.

### **Куда обращаться по вопросу предоставления гражданам социального обслуживания?**

Обращаться нужно в уполномоченный орган субъекта Российской Федерации (министерство, департамент, главное управление и пр.) или в орган, уполномоченный им (например, в городское управление социальной защиты). Конкретный орган, уполномоченный на оценку нуждаемости и утверждения права на предоставление гражданам социальных услуг, определяется законодательством субъекта Российской Федерации.

Жителям города Сальска и Сальского района по вопросу предоставления социального обслуживания нужно обращаться в Управление социальной защиты населения Сальского района, расположенному по адресу: г. Сальск, ул. Ленина, д.2А.

### **С каким заявлением или обращением гражданин (или в его интересах иные лица) обращается в уполномоченный орган?**

Гражданин или его законный представитель обращается с заявлением, оформленным в соответствии с типовой формой заявления о предоставлении социальных услуг, утвержденной приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28.03.2014 г. № 159н.

## **Что означает оценка индивидуальной нуждаемости гражданина в социальном обслуживании и кто ее производит?**

Уполномоченный орган (органы или организации, действующие по его поручению), оценивают обстоятельства, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности гражданина, обратившегося за получением социальных услуг, и в соответствии с законодательством признают (или не признают) его нуждающимся в социальном обслуживании.

## **На основании каких обстоятельств, ухудшающих или способных ухудшить условия жизнедеятельности гражданина, он признается нуждающимся в социальном обслуживании?**

- 1) полная или частичная утрата способности либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности;
- 2) наличие в семье инвалида или инвалидов, в том числе ребенка-инвалида или детей-инвалидов, нуждающихся в постоянном постороннем уходе;
- 3) наличие ребенка или детей (в том числе находящихся под опекой, попечительством), испытывающих трудности в социальной адаптации;
- 4) отсутствие возможности обеспечения ухода (в том числе временного) за инвалидом, ребенком, детьми, а также отсутствие попечения над ними (см. п. 2);
- 5) наличие внутрисемейного конфликта, в том числе с лицами с наркотической или алкогольной зависимостью, лицами, имеющими пристрастие к азартным играм, лицами, страдающими психическими расстройствами, наличие насилия в семье;
- 6) отсутствие определенного места жительства, в том числе у лица, не достигшего возраста двадцати трех лет и завершившего пребывание в организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;
- 7) отсутствие работы и средств к существованию;
- 8) наличие иных обстоятельств, которые нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации признаны ухудшающими или способными ухудшить условия жизнедеятельности граждан.

## **Какова специфика принятия решения об оказании срочных социальных услуг?**

Решение об оказании срочных социальных услуг принимается немедленно. При необходимости оказания гражданину срочных социальных услуг индивидуальная программа не разрабатывается.

## **Каким документом подтверждается признание гражданина нуждающимся в социальном обслуживании?**

Документом, который разрабатывается в случае признания гражданина нуждающимся в социальном обслуживании, является Индивидуальная программа предоставления социальных услуг (далее – Индивидуальная программа).

### **Чем определяется форма Индивидуальной программы?**

Типовая форма Индивидуальной программы, утверждена Приказом Минтруда России от 10.11.2014г. № 874н.

### **Какие данные включаются в Индивидуальную программу?**

Индивидуальная программа является документом, в котором указаны форма социального обслуживания, виды, объем, периодичность, условия, сроки предоставления социальных услуг, перечень рекомендуемых поставщиков социальных услуг, а также мероприятия по социальному сопровождению.

### **Может ли Индивидуальная программа быть пересмотрена, и, если может, то как часто?**

Индивидуальная программа пересматривается в зависимости от изменения потребности гражданина в социальных услугах, но не реже чем раз в три года.

### **Обязательно ли исполнение мер, предусмотренных в Индивидуальной программе?**

Индивидуальная программа для гражданина или его законного представителя имеет рекомендательный характер, для поставщика социальных услуг — обязательный характер.

### **Что означает обязательный характер Индивидуальной программы для поставщика социальных услуг?**

Гражданин имеет право обратиться к любому поставщику в соответствии с формой необходимых ему социальных услуг.

Если у поставщика имеются свободные мощности для оказания услуг данной формы и вида, он обязан принять получателя на обслуживание.

### **В какие сроки составляется Индивидуальная программа и где она хранится?**

Индивидуальная программа составляется в двух экземплярах. Экземпляр Индивидуальной программы, подписанный уполномоченным органом субъекта Российской Федерации, передается гражданину или его законному представителю в срок не более чем десять рабочих дней со дня подачи заявления гражданина о предоставлении социального обслуживания.

Второй экземпляр Индивидуальной программы остается в уполномоченном органе субъекта Российской Федерации.

### **А если гражданин меняет место жительства, переезжая в другой регион?**

В случае изменения места жительства получателя социальных услуг Индивидуальная программа, составленная по прежнему месту жительства, сохраняет свое действие в объеме перечня социальных услуг, установленного в субъекте Российской Федерации по новому месту жительства.

Вместе с тем, в регионе по новому месту жительства для гражданина составляется новая Индивидуальная программа.

### **Куда должен гражданин направиться с тем, чтобы ему были предоставлены социальные услуги, указанные в Индивидуальной программе?**

Гражданин имеет право обратиться за предоставлением социальных услуг к любому поставщику – как организации, предоставляющей социальные услуги, так и к индивидуальному предпринимателю, осуществляющему социальное обслуживание.

### **Обязательно ли обращение к одному из рекомендованных поставщиков, указанных в Индивидуальной программе?**

При разработке Индивидуальной программы в нее вносятся координаты нескольких поставщиков, которые предоставляют услуги высокого качества (в соответствии с рейтингом организаций социального обслуживания), а также те, которые наиболее территориально доступны для получателя.

Однако это рекомендованная информация; обращение именно к этим поставщикам не является обязательным.

### **На основании какого документа поставщик оказывает получателю социальные услуги?**

Между получателем, представившим поставщику Индивидуальную программу, и поставщиком социальных услуг заключается договор о предоставлении социальных услуг.

### **В какие сроки заключается договор о предоставлении социальных услуг?**

Договор о предоставлении социальных услуг заключается между поставщиком социальных услуг и гражданином или его законным представителем в течение суток с даты представления Индивидуальной программы поставщику социальных услуг.

### **Возможен ли пересмотр условий договора?**

Отношения, связанные с исполнением договора о предоставлении социальных услуг, регулируются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Соответственно при согласии сторон условия договора могут быть пересмотрены. Оформляются изменения к договору в виде дополнительного соглашения.



## **Может ли гражданин отказаться от социального обслуживания или социальной услуги?**

Гражданин или его законный представитель имеет право отказаться от социального обслуживания, социальной услуги, нескольких из социальных услуг, включенных в Индивидуальную программу. Отказ оформляется в письменной форме и вносится в Индивидуальную программу.

## **Какие следствия влечет за собой отказ гражданина (его законного представителя) от социального обслуживания или социальных услуг?**

Отказ получателя социальных услуг или его законного представителя от социального обслуживания, социальной услуги освобождает уполномоченный орган субъекта Российской Федерации и поставщиков социальных услуг от ответственности за предоставление социального обслуживания, социальной услуги.

## **Если гражданину нужна социальная услуга (услуги), не включенная (не включенные) в индивидуальную программу?**

Гражданин вправе обратиться за ее получением на условиях частичной или полной оплаты. Порядок и условия предоставления дополнительных к Индивидуальной программе услуг определяется уполномоченными органами субъектов Российской Федерации.

## **Чем отличается стационарное социальное обслуживание от всех других форм?**

Получатели социальных услуг в стационарной форме обеспечиваются жилыми помещениями, а также помещениями для предоставления видов социальных услуг. Социальные услуги в стационарной форме предоставляются их получателям при постоянном, временном (на срок, определенный Индивидуальной программой) или пятидневном (в неделю) круглосуточном проживании в организации социального обслуживания.

## **Какие виды социальных услуг предусмотрены настоящим законом?**

- 1) социально-бытовые, направленные на поддержание жизнедеятельности получателей социальных услуг в быту;
- 2) 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;
- 3) 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;

- 4) социально-педагогические, направленные на профилактику отклонений в поведении и развитии личности получателей социальных услуг, формирование у них позитивных интересов (в том числе в сфере досуга), организацию их досуга, оказание помощи семье в воспитании детей;
- 5) социально-трудовые, направленные на оказание помощи в трудоустройстве и в решении других проблем, связанных с трудовой адаптацией;
- 6) социально-правовые, направленные на оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно, в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг;
- 7) услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов;
- 8) срочные социальные услуги.

### **Где определено конкретное содержание каждого вида услуг?**

Содержание конкретного вида социальных услуг определяется федеральным перечнем социальных услуг.

Территориальные перечни, утверждаемые нормативно-правовыми актами субъектов Российской Федерации, вправе добавлять к федеральному перечню дополнительные услуги.

В Ростовской области содержание конкретного вида социальных услуг определяется приложением 2 «Стандарты социальных услуг» к постановлению Правительства Ростовской области от 27.11.2014 № 785 «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Ростовской области».

### **На основании чего предоставляются срочные социальные услуги?**

Основанием для предоставления срочных социальных услуг является заявление получателя социальных услуг, а также получение от медицинских, образовательных или иных организаций, не входящих в систему социального обслуживания, информации о гражданах, нуждающихся в предоставлении срочных социальных услуг.

### **Имеются ли группы (категории) населения, для которых предусмотрено предоставление социальных услуг на бесплатной основе?**

В Федеральном законе 442-ФЗ указано, что социальные услуги в форме социального обслуживания на дому, в полустационарной и стационарной формах социального обслуживания предоставляются бесплатно:

- 1) несовершеннолетним;
- 2) лицам, пострадавшим в результате чрезвычайных ситуаций, вооруженных межнациональных (межэтнических) конфликтов;
- 3) инвалидам Великой Отечественной войны;
- 4) участникам Великой Отечественной войны;

- 5) инвалидам боевых действий;
- 6) лицам, награжденным знаком "Жителю блокадного Ленинграда";
- 7) лицам, награжденным знаком "Житель осажденного Севастополя";

8) лицам, работавшим в период Великой Отечественной войны на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, на строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других военных объектов в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих флотов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог, членам экипажей судов транспортного флота, интернированным в начале Великой Отечественной войны в портах других государств.

Кроме того, социальные услуги в форме социального обслуживания на дому и в полустационарной форме социального обслуживания предоставляются бесплатно, если на дату обращения среднедушевой доход получателя социальных услуг, рассчитанный в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, ниже предельной величины или равен предельной величине среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно, установленной законом субъекта Российской Федерации (предельная величина среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно равна полуторной величины прожиточного минимума, установленного в субъекте Российской Федерации для основных социально-демографических групп населения).

### **Как определяется среднедушевой доход для предоставления социальных услуг бесплатно?**

Порядок определения среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно для целей Федерального закона 442-ФЗ устанавливается Правительством Российской Федерации. В настоящее время правила определения среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно утверждены Постановлением Правительства РФ №1075 от 18 октября 2014 г.

### **В каком размере взимается с гражданина плата за предоставление социальных услуг в соответствии с индивидуальной программой?**

Размер ежемесячной платы за предоставление социальных услуг в форме социального обслуживания на дому и в полустационарной форме социального обслуживания рассчитывается на основе тарифов на социальные услуги, но не может превышать пятьдесят процентов разницы между величиной среднедушевого дохода получателя социальной услуги и предельной величиной среднедушевого дохода, установленной частью 5 статьи 31 Федерального закона 442-ФЗ.

**Приведите пример определения размера ежемесячной платы за социальные услуги в случае, если у гражданина среднедушевой доход превышает предельную величину, установленную для получения социальных услуг бесплатно?**

Предположим, что:

- в регионе установлена предельная величина в 1,5 прожиточных минимума;
- прожиточный минимум в соответствующем исчислении равен 10 тыс. рублей, полтора прожиточных минимума – 15 тыс. рублей;
- средний месячный доход гражданина – 15 500 рублей.

Соответственно, оплата положенных ему по Индивидуальной программе услуг не может превышать  $(15\ 500 - 15\ 000) / 2 = 250$  руб.

**Как определяется размер платы за предоставление стационарных социальных услуг?**

Размер ежемесячной платы за предоставление социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания рассчитывается на основе тарифов на социальные услуги, но не может превышать семьдесят пять процентов среднедушевого дохода получателя социальных услуг.

**На основе какого документа производится оплата социальных услуг?**

Плата за предоставление социальных услуг производится в соответствии с договором о предоставлении социальных услуг на основании акта приема-сдачи услуг.