

# **Тема № 2 «Получатели социальных услуг – клиенты»**

© Сторожук О.Г.  
©ВООО АРДИ «СВЕТ»

# **«Получатели социальных услуг – клиенты»**

получатель социальных услуг - гражданин, который признан нуждающимся в социальном обслуживании и которому предоставляется социальная услуга или социальные услуги.

**Статья 3 Федерального закона от 28.12.2013 N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»**

Обращение (Заявление) о предоставлении социальной услуги

```
graph TD; A[Обращение (Заявление) о предоставлении социальной услуги] --> B[Определение нуждаемости в социальной услуге]; B --> C[Составление Индивидуальной программы предоставления социальных услуг]; C --> D[Выбор поставщика социальных услуг]; D --> E[Заключение Договора на социальное обслуживание. Получение социальной услуги];
```

Определение нуждаемости в социальной услуге

Составление Индивидуальной программы предоставления социальных услуг

Выбор поставщика социальных услуг

Заключение Договора на социальное обслуживание. Получение социальной услуги

# «Получатели социальных услуг»

Вопрос о предоставлении социального обслуживания рассматривается на основании:

- 1) заявление гражданина (законного представителя) в письменной или электронной форме;
- 2) обращение государственных органов, органов местного самоуправления, в том числе в рамках межведомственного взаимодействия;
- 3) обращение общественных объединений непосредственно в уполномоченный орган субъекта Российской Федерации;
- 4) Обращение (заявление) в интересах гражданина любого гражданина о предоставлении социального обслуживания.

# «Получатели социальных услуг»

Нуждающимся в социальном обслуживании признается гражданин если:

- 1) существуют определенные в законе (на субъекта) обстоятельства;
- 2) данные обстоятельства ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности гражданина.

## **Обстоятельства, при которых гражданин 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;

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.

## **Иные обстоятельства, которые позволяют признать граждан нуждающимися в социальном обслуживании**

Иные обстоятельства установлены в **26 субъектах РФ**, в том числе в Республике Ингушетия, Республике Северная Осетия-Алания, Чувашской Республике, Ставропольском крае, Астраханской, Волгоградской, Воронежской, Саратовской областях и в др. регионах

Установлено **27 дополнительных** обстоятельств, не указанных в ст. 15 ФЗ.

# **Иные обстоятельства, которые позволяют признать граждан нуждающимися в социальном обслуживании**

**Постановление Правительства РИ от 28.11.2014 N 237  
"Об определении обстоятельств, ухудшающих или  
способных ухудшить условия жизнедеятельности  
граждан«**

Определены иные обстоятельства, ухудшающие или способные ухудшить условия жизнедеятельности граждан для признания их нуждающимися в социальном обслуживании:

а) наличие трудностей, возникших в результате чрезвычайных ситуаций, стихийных бедствий, пожаров, катастроф;

б) наличие трудностей в социальной адаптации, связанных с судимостью.

# **Иные обстоятельства, которые позволяют признать граждан нуждающимися в социальном обслуживании**

**Постановление Правительства Республики Северная Осетия-Алания от 17.10.2014 N 349 "Об утверждении перечня обстоятельств, ухудшающих или способных ухудшить условия жизнедеятельности граждан«**

Ухудшающими или способными ухудшить условия жизнедеятельности граждан, признаются обстоятельства:

- 1) наличие посттравматических расстройств, в том числе психологических травм, полученных вследствие пережитых чрезвычайных ситуаций, и (или) наличие суицидальных намерений;
- 2) утрата занимаемого жилого помещения вследствие чрезвычайной ситуации;
- 3) наличие проблем, связанных с социализацией у выпускников организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, а также у граждан (в том числе несовершеннолетних), освобожденных из учреждений уголовно-исполнительной системы Федеральной службы исполнения наказаний и вернувшихся из специальных учебно-воспитательных учреждений закрытого типа;
- 4) назначение несовершеннолетнему уголовного наказания (в том числе условно), административного наказания, применение принудительных мер воспитательного воздействия;
- 5) нарушение прав и законных интересов несовершеннолетних;
- 6) наличие обстоятельств, вызывающих риск оставления родителем или иным законным представителем ребенка без попечения.

# Иные обстоятельства, которые позволяют признать граждан нуждающимися в социальном обслуживании

- 1) для несовершеннолетних - сиротство, нахождение ребенка (либо его семьи) в социально опасном положении, в том числе его вступление в конфликт с законом, жестокое обращение с ним; противоправного поведения родителей или иных законных представителей несовершеннолетних, неисполнение ими своих обязанностей по воспитанию детей, их обучению и (или) содержанию; нахождение в иной трудной жизненной ситуации
- 2) Для семьи: наличие ребенка с ограниченными возможностями здоровья (в том числе находящегося под опекой, попечительством), испытывающего потребность в социальной адаптации или реабилитации (абилитации), просто наличие в семье несовершеннолетнего ребенка (несовершеннолетних детей) с ограниченными возможностями здоровья.
- 3) наличие двух и более несовершеннолетних детей дошкольного возраста в многодетных семьях и семьях опекунов (попечителей), у одиноких матерей (отцов);
- 4) жестокое обращение и насилие в отношении женщин, или нахождение женщины в трудной жизненной ситуации;

- наличие обстоятельств, возникших в результате чрезвычайных ситуаций, вооруженных межнациональных (межэтнических) конфликтов;
- наличие у ветерана Великой Отечественной войны (боевых действий), родителя или не вступившей в повторный брак супруги умершего ветерана потребности в социальной реабилитации;
- наличие трудностей в социальной адаптации, связанных с судимостью;
- утрата жилого помещения и (или) утрата здоровья в результате чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, вооруженных (межэтнических) конфликтов, противоправных действий других лиц;
- Психическое и (или) физическое насилие в отношении гражданина;
- временная утрата трудоспособности одиноко проживающих граждан на срок более одного месяца;
- посттравматические расстройства, в том числе психологические травмы;
- проблемы, связанные с социализацией у выпускников организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в течение трех лет с момента выпуска из данных организаций;
- проблемы, связанные с социализацией у граждан (в том числе несовершеннолетних), освобожденных из учреждений уголовно-исполнительной системы Федеральной службы исполнения наказаний, в течение одного года с момента освобождения из данной организации;
- проблемы, связанные с реабилитацией и ресоциализацией лиц, потребляющих наркотические средства или психотропные вещества без назначения врача, наличие сложностей в социальной адаптации в связи с наркотической или алкогольной зависимостью, наличие судимости;
- отсутствие (проживание за пределами региона) совершеннолетних трудоспособных лиц, обязанных в соответствии с законодательством Российской Федерации содержать нетрудоспособных нуждающихся в помощи граждан;
- наличие обстоятельств, нарушающих безопасные условия проживания, а также представляющих угрозу жизни или здоровью гражданина, которые он не может преодолеть самостоятельно;
- наличие судимости у родителей или иных законных представителей за преступления в отношении несовершеннолетних детей;
- наличие в семье факторов риска для рождения и будущего развития ребенка, наличие угрозы отказа от новорожденного ребенка;
- отсутствие у пар молодоженов, подавших заявление в отдел записи актов гражданского состояния, и супружеских пар, состоящих в браке не более двух лет, знаний и опыта в выстраивании внутрисемейных отношений и в вопросах, связанных с рождением и воспитанием детей;
- наличие медицинских показаний к санаторно-курортному лечению в социально-оздоровительном центре;
- наличие потребности в проведении реабилитации (абилитации) в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности в целях социальной адаптации и продления активной жизнедеятельности;
- необеспеченность жилыми помещениями одиноких граждан пожилого возраста, а также супружеских пар из их числа, имеющих место жительства на территории Ханты-Мансийского автономного округа - Югры не менее 10 лет;
- наличие среднедушевого дохода семьи (дохода одиноко проживающего гражданина) ниже величины прожиточного минимума на душу населения и по основным социально-демографическим группам населения, устанавливаемой Правительством Ханты-Мансийского автономного округа - Югры;
- отсутствие возможности у граждан, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей, пройти подготовку в органах опеки и попечительства в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

**При оценке условий жизнедеятельности гражданина (а так же решении вопроса могут ли наличие обстоятельств ухудшить жизнедеятельность) учитываются:**

- условия проживания;
- состав семьи гражданина ;
- доход, (в.т.ч. для расчета величины среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно);
- медицинских документов, характеризующих состояние здоровья гражданина и отсутствие у него медицинских противопоказаний к получению социальных услуг;
- результаты реализованной индивидуальной программы предоставления социальных услуг;
- иные условия, определяющие индивидуальную потребность гражданина в социальных услугах.

# «Получатели социальных услуг»

- Индивидуальная потребность в социальных услугах определяется на основании документов, необходимых для предоставления социальных услуг.
- Перечень документов, который должен быть предоставлен гражданином для получения той или иной услуги, утверждается нормативным правовым актом субъекта РФ.
- При этом В случае, если данные документы не были представлены гражданином, Минтруд рекомендует, запрашивать документы в рамках межведомственного взаимодействия.
- Решение о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании либо об отказе в социальном обслуживании принимает уполномоченный орган субъекта Российской Федерации (в большинстве регионов - это органы социальной защиты населения).

## **Перечень стандартных документов, которые необходимо предоставить для получения социальных услуг:**

- документ, удостоверяющий личность получателя социальных услуг и представителя (при обращении представителя);
- документ, подтверждающий полномочия представителя (при обращении представителя);
- документ, подтверждающий место жительства и (или) пребывания, фактического проживания получателя социальных услуг и представителя (при обращении представителя);
- документы (сведения), подтверждающие наличие у получателя социальных услуг обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия его жизнедеятельности, послуживших основанием для признания гражданина нуждающимся в социальных услугах в стационарной форме социального обслуживания;
- заключение уполномоченной медицинской организации об отсутствии медицинских противопоказаний для получения социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания;
- документы об условиях проживания и составе семьи (при ее наличии) получателя социальных услуг, доходах получателя социальных услуг и членов его семьи (при наличии), принадлежащем ему (им) имуществе, необходимые для определения среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно;
- индивидуальная программа (при наличии действующей индивидуальной программы);
- документы подтверждающие наличие льгот для освобождения (частичного освобождения) от оплаты за предоставления социальных услуг.

# Нормативные правовые акты регионов:

- Постановление Правительства РД от 04.12.2014 N 594 (ред. от 06.08.2015) «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Республике Дагестан»;
- Постановление Правительства КБР от 10.12.2014 N 282-ПП (ред. от 17.08.2016) «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Кабардино-Балкарской Республике»;
- Постановление Правительства Республики Северная Осетия-Алания от 17.10.2014 N 380 «Об утверждении Порядков предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Республике Северная Осетия-Алания»;
- Постановление Правительства Чеченской Республики от 15.12.2014 N 241 (ред. от 03.11.2015) «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Чеченской Республике»;
- Постановление Правительства РИ от 28.11.2014 N 243 "Об утверждении Положения о порядке предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг"

В течение **5 дней** рассматривается заявление (обращение) и определяется нуждаемость гражданина в социальной услуге



В течение **10 дней** с момента подачи заявления составляется Индивидуальная программа предоставления социальных услуг



Выбор поставщика социальных услуг. Гражданин вправе выбрать поставщика **в течение срока действия ИППСУ.**



Заключение Договора на социальное обслуживание. Поставщик обязан заключить Договор в течение **1 суток с даты предоставления ИППСУ**

# Особенности предоставления срочных социальных услуг:

- без составления индивидуальной программы;
- без заключения договора о предоставлении социальных услуг;
- услуги предоставляются немедленно. Срок предоставления обусловлен нуждаемостью.

# Права получателей 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 в соответствии со [статьей 22](#) Федерального закона.

# Отказ от социального обслуживания, социальной услуги

1. Гражданин или его законный представитель имеет право отказаться от социального обслуживания, социальной услуги.
2. Отказ оформляется в письменной форме и вносится в индивидуальную программу.
2. Гражданину или получателю социальных услуг может быть отказано, в том числе временно, в предоставлении социальных услуг в стационарной форме в связи с наличием медицинских противопоказаний.

Перечень 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, утвержден Приказ Минздрава России от 29.04.2015 N 216н.

Отказ возможен только при наличии соответствующего заключения уполномоченной медицинской организации.

# Сохранение жилищных прав за получателями социальных услуг

На период нахождения в организациях социального обслуживания За получателями социальных услуг в форме стационарного социального обслуживания, сохраняются жилые помещения занимаемые ими по договору найма или аренды.

**Статьи 69, 71 ЖК РФ.**

# Обязанности получателей социальных услуг

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.

# Условия предоставления

## социальных услуг:

**Стационарная форма социального обслуживания.**

Бесплатно социальные услуги предоставляются:

- несовершеннолетним детям;
- лицам, пострадавшим в результате чрезвычайных ситуаций, вооруженных межнациональных (межэтнических) конфликтов;
- иным категориям граждан, которые установлены нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации.

Для остальных категорий граждан размер ежемесячной платы за предоставление социальных услуг в стационарной форме рассчитывается на основе тарифов на социальные услуги, но не может превышать 75% среднедушевого дохода получателя социальных услуг.

# Условия предоставления социальных услуг:

**Полустационарная форма социального обслуживания и предоставление социальных услуг на дому.**

Бесплатно социальные услуги предоставляются:

- несовершеннолетним детям;
- лицам, пострадавшим в результате чрезвычайных ситуаций, вооруженных межнациональных (межэтнических) конфликтов;
- гражданам, среднедушевой доход которых на дату обращения за предоставлением социальных услуг ниже или равен полуторной величине прожиточного минимума, установленного в субъекте Российской Федерации;
- иным категориям граждан, которые установлены нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации.

Для остальных категорий граждан социальные услуги в полустационарной форме социального обслуживания и на дому предоставляются за плату или частичную плату.

Размер ежемесячной платы за предоставление социальных услуг рассчитывается на основе тарифов на социальные услуги, но не может превышать 50% разницы между величиной среднедушевого дохода получателя социальных услуг и полуторной величиной прожиточного минимума, установленного в субъекте Российской Федерации.

# Расчет среднедушевого дохода получателя социальных услуг

При расчете среднедушевого дохода учитываются пенсии, пособия, стипендии и иные аналогичные выплаты, полученные гражданином в денежной форме в соответствии с законодательством РФ или полученные от иностранной организации в связи с деятельностью ее обособленного подразделения в РФ.

**ВАЖНО!** Наличие у граждан определенного социального статуса (инвалид, пенсионер, ветеран и т.п.) не дает права исключать какой-либо из вышеназванных источников дохода.

# Расчет среднедушевого дохода получателя социальных услуг

Исключение из расчета среднедушевого дохода **заработной платы**, полученной получателями социальных услуг стационарной формы социального обслуживания за осуществления ими трудовой деятельности **НЕВОЗМОЖНО**

# Расчет среднедушевого дохода получателя социальных услуг

- уполномоченный орган субъекта Российской Федерации может обратиться в рамках осуществления межведомственного взаимодействия в налоговые и иные органы, которые обладают информацией о доходах заявителя с целью их уточнения

# ОЧЕРЕДЬ НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ УСЛУГИ

В случае, если временно отсутствует возможность предоставить гражданину социальные услуги в определенной форме социального обслуживания, в частности, в стационарной, получателю социальных услуг может быть предложена иная форма социального обслуживания, в которой он сможет получить необходимые ему социальные услуги в зависимости от его нуждаемости.

# **«Получатели социальных услуг – клиенты»**

Между кем должен заключаться договор о предоставлении социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания, если гражданин признан недееспособным, а опекуном назначен поставщик социальных услуг?

Разъяснения Минтруда от 06.05.2015г.

# «Получатели социальных услуг – клиенты»

Между кем должен заключаться договор о предоставлении социальных услуг в полустационарной (стационарной) форме социального обслуживания, если получателем является несовершеннолетний оказавшийся в социально опасном положении (беспризорный, родители которого не исполняют своих обязанностей по воспитанию)?

Разъяснения Минтруда от 06.05.2015г.