



**Центр защиты прав  
получателей государственных  
и муниципальных услуг**

**ПРАВА ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ СОЦИАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ:  
КАК ЗАЩИТИТЬ ПРАВА И ПОВЛИЯТЬ НА КАЧЕСТВО**

12 ноября 2016 г.

## Социальные услуги

- **Социальные услуги (в широком смысле)** - услуги, которые оказывают учреждения социальной сфере: социальное обслуживание, здравоохранение, культура, образование.
- **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 (*Федеральный закон от 28.12.2013 N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»*)

# Примеры услуг

- **Образовательные услуги:** услуги дошкольного образования, услуги дополнительного образования детей, образовательные услуги для детей, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи
- **Услуги в сфере здравоохранения :** медицинское обслуживание и сопровождение беременных женщин, патронаж детей до 1 года
- **Услуги в сфере социального обслуживания:** реабилитационные услуги для инвалидов Консультационные услуги для семей в трудной жизненной ситуации, выявление и сопровождение семей, находящихся в социально опасном положении
- **Услуги в сфере культуры:** Библиотечное обслуживание, Музейная и выставочная деятельность
- **Услуги в сфере физической культуры и спорта :** организация и проведение спортивных соревнований, физическое воспитание детей и взрослых, предоставление площадок для занятий спортом и физической культурой

Виды услуг в социальном обслуживании:

- 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**.

# Контекст

- Неудовлетворенность качеством услуг оказываемых учреждениями
- Отсутствие гибкости и учета запроса потребителей – неэффективность каналов «обратной связи» с получателями услуг
- Закрытость информации о социальных учреждениях
- Неустойчивая политика в отношении бюджетных социальных учреждений
- Переход от монопольной системы оказания к смешанной – как обеспечить качество?

# Качество услуг в социальных учреждениях

## Информационные потребности

## Функциональные потребности



## Эмоциональные потребности

Права получателей социальных услуг в социальном обслуживании  
(Федеральный закон от 28.12.2013 N 442-ФЗ  
«Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»)

- 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.

# Два вида качества: качество потребительских характеристик оказываемой услуги и качество самой услуги

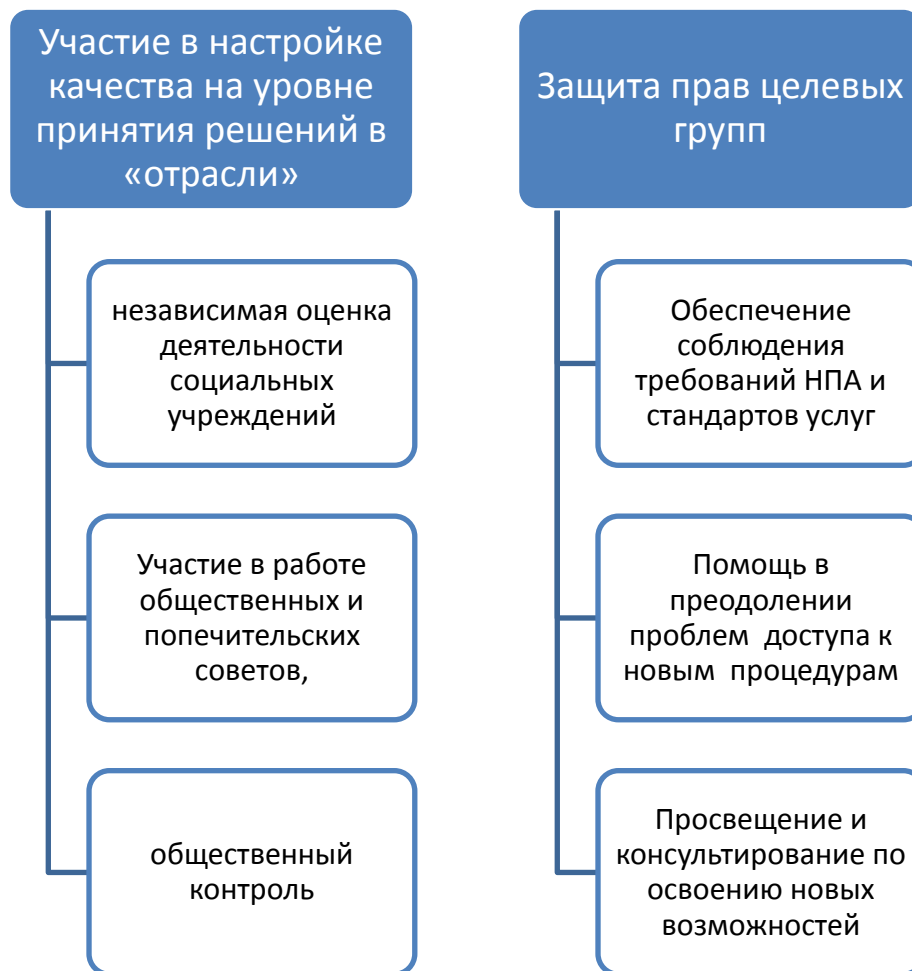


# Примеры нарушений

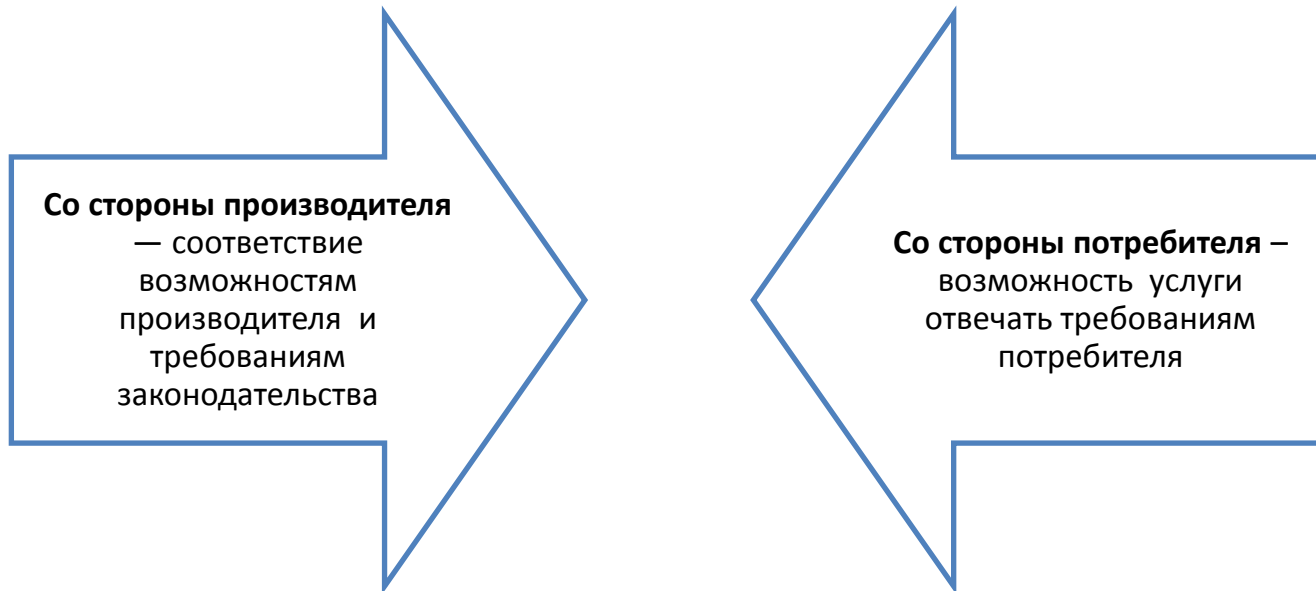
Потребительские характеристики оказываемой услуги	Качество услуги
Отказ в предоставлении информации об услуге	Отсутствие необходимых лицензий
Отказ в приеме документов на получение услуги	Отсутствие реабилитационного и образовательного процесса (нет средств реабилитации)
Нарушение сроков предоставления услуги.	Не обеспечивается режим дня в стационарных учреждениях (отсутствие ежедневного учебно-воспитательного процесса)
Затребовали при предоставлении услуги платы, не предусмотренной НПА	Отказ в предоставлении бесплатных лекарственных средствах
Некомфортные условия получения услуги и грубое отношение при обращении за услугой	Незаконный отказ в праве на социальную услугу
другие	другие



# Возможные сценарии для СОНКО



# Качество услуги



**СОНКО- носители значимой информации о потребностях  
различных групп при получении социальных услуг**

# Инфорсмент – «принуждение к по новому»

**Общественный контроль** – это непосредственное наблюдение за соблюдением прав и законных интересов граждан в государственных и муниципальных учреждениях. Предметом общественного контроля может быть наличие (отсутствие) процесса и его качество, наличие необходимой инфраструктуры и условий, информационная среда учреждения и т.п.

**Независимая система оценки качества работы организаций**, оказывающих социальные услуги является одна из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления получателям информации о потребительски значимых характеристиках качества организации процесса оказания услуг социальными организациями, а также в целях повышения качества их деятельности.

Несмотря на то, что методология проведения и предмет независимой оценки и общественного контроля отчасти схожи, важным отличием является, то, что независимая оценка — это инициатива органов власти, её процедура регламентирована и закреплена в нормативно-правовых актах, на нее выделяется бюджетное финансирование, а результаты встроены в государственную систему информирования.

Гражданский контроль – *это инициатива «снизу»*, инициатива граждан и некоммерческих организаций. (На региональном уровне общественный контроль регламентируется Законом Пермского края от 21.12.2011 N 888-ПК «Об общественном (гражданском) контроле в Пермском крае»).

Принять участие в независимой оценке можно в составе уполномоченного на то общественного совета. Стать инициатором общественного контроля гражданин может самостоятельно или в составе некоммерческой организации.

Использование СОНКО результатов общественного контроля и независимой оценки качества работы социальных организаций:

- Новые аргументы для защиты прав целевых групп
- Информирование и консультирование населения
- Выявление трудностей, с которыми сталкиваются целевые группы
- Проведение мониторинга изменений

# Освоение «вмененных» требований к взаимодействию

**Общественный совет при органе власти или учреждении** - является постоянно действующим совещательно-консультативным органом общественного контроля и может создаваться, как при ведомствах различных уровней, так и при государственных и муниципальных учреждениях.

Общественные советы создаются с целью учета потребностей и интересов, защиты прав и свобод граждан и прав общественных объединений при формировании и реализации государственной (муниципальной) политики в конкретной сфере, а также в целях осуществления общественного контроля за деятельностью соответствующего органа. Поэтому общественные советы могут влиять и оценивать качество оказываемых ведомством (учреждением) услуг.

- Совет при орган власти - общественный, экспертный консультативный,
- Совет при учреждение - управляющий, попечительский, наблюдательный

В Пермском крае общественные советы при исполнительных органах формируются в соответствии с Указом Губернатора Пермского края от 19.02.2014 N 16 «Об образовании общественных советов».

В соответствии с данным указом в состав общественного совета могут быть включены как представители общественности и независимые эксперты, так и сотрудники соответствующих организаций.

Советы при учреждениях предусмотрены различными НПА (Постановление Минтруда РФ от 29.10.1998 N 44 «О Рекомендациях по созданию и организации деятельности попечительских (общественных) советов при учреждениях социальной защиты населения»; Постановление Правительства РФ от 10.12.1999 N 1379 Об утверждении Примерного положения о попечительском совете общеобразовательного учреждения»; Письмо Минобразования РФ от 14.05.2004 n 1451131/13 «О Методических рекомендациях по функциям, организации и работе управляющих советов общеобразовательных учреждений»).

Что дает СОНКО участие в общественных советах:

- участие в настройке качества социальных услуг;
- возможность влияния на политику;
- мониторинг реального состояния системы оказания социальных услуг целевой группе;
- совершенствовании материально-технической базы организации социального обслуживания и методической работы;
- повышение информационной открытости учреждений.

## Независимая экспертиза проектов административных регламентов

Независимая экспертиза может проводиться физическими и юридическими лицами в инициативном порядке за счет собственных средств.

- ✓ Предмет независимой экспертизы - оценка возможного положительного эффекта, а также возможных негативных последствий реализации положений проекта административного регламента для граждан и организаций.
- ✓ Срок - не менее одного месяца со дня размещения проекта административного регламента в сети "Интернет"
- ✓ По результатам независимой экспертизы составляется заключение, которое направляется в орган, являющийся разработчиком административного регламента. Орган, являющийся разработчиком административного регламента, обязан рассмотреть все поступившие заключения независимой экспертизы и принять решение по результатам каждой такой экспертизы.

*Статья 13 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»*

# Стандартизация и регламентация услуг

## Социальные услуги учреждений - стандарт социальной услуги

- основные требования к объему, периодичности и качеству предоставления социальной услуги получателю социальной услуги, установленные по видам социальных услуг;
- Могут быть федеральными (определяющие требования к социальным услугам, предусмотренным федеральным перечнем таких услуг) и региональными (ГОСТ Р 53059-2008 "Социальное обслуживание населения. Социальные услуги инвалидам«)

### Стандарт

- 1) описание социальной услуги, в том числе ее объем;
- 2) сроки предоставления социальной услуги;
- 3) подушевой норматив финансирования социальной услуги (расчет стоимости 1 услуги);
- 4) показатели качества и оценку результатов предоставления социальной услуги;
- 5) условия предоставления социальной услуги, в том числе условия доступности предоставления социальной услуги для инвалидов и других лиц с учетом ограничений их жизнедеятельности;
- 6) иные необходимые для предоставления социальной услуги положения.

### ЗАЧЕМ:

- Описывают механизм реализации законных прав.
- Делают понятными правила взаимодействия с органами власти .
- Не дают учреждениям возможности поступать по собственному усмотрению.
- Дают возможность получателю услуг требовать соблюдения их норм и жаловаться на неисполнение этих требований в вышестоящие органы власти или в суд.



## КАК ПРИНЯТЬ УЧАСТИЕ В НАСТРОЙКЕ ГОСУСЛУГ

### Провести независимую экспертизу проектов административных регламентов

Независимая экспертиза может проводиться физическими и юридическими лицами в инициативном порядке за счет собственных средств.

- ✓ Предмет независимой экспертизы - оценка возможного положительного эффекта, а также возможных негативных последствий реализации положений проекта административного регламента для граждан и организаций.
- ✓ Срок - не менее одного месяца со дня размещения проекта административного регламента в сети "Интернет"
- ✓ По результатам независимой экспертизы составляется заключение, которое направляется в орган, являющийся разработчиком административного регламента. Орган, являющийся разработчиком административного регламента, обязан рассмотреть все поступившие заключения независимой экспертизы и принять решение по результатам каждой такой экспертизы.

*Статья 13 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»*

# Защита прав целевых групп

## ЖАЛОБА МОЖЕТ БЫТЬ ПОДАНА

В письменной форме  
на бумажном  
носителе

В электронной  
форме

По почте

Через МФЦ

Через официальный  
сайт органа

Портал досудебного  
обжалования  
<https://do.gosuslugi.ru/>



# СУДЕБНАЯ ЗАЩИТА ПРАВ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ГОСУСЛУГ

## «Кодекс административного судопроизводства Российской Федерации» от 08.03.2015 N 21-ФЗ

(вступил в силу 15 сентября 2015 года, с этого момента перестал действовать Закон РФ от 27.04.1993 N 4866-1 "Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан" и глава ГПК о производстве по делам, возникающим из публичных правоотношений)

- ✓ Административное исковое заявление может быть подано в суд *в течение трех месяцев со дня, когда лицу стало известно о нарушении прав*. Пропущенный срок может быть восстановлен по уважительной причине.
- ✓ *Размер госпошлины составляет 300 руб.* От уплаты госпошлины освобождаются пенсионеры и инвалиды I и II группы (333.36 НК РФ). Банковские реквизиты для уплаты госпошлины можно узнать на сайте районного суда в сети Интернет или в самом суде.
- ✓ *Административные иски подаются в районные суды* (и вышестоящие суды в соответствии с подсудностью). Мировые суды не имеют полномочий по рассмотрению административных исков.
- ✓ *Представлять интересы в административном суде может только лицо с высшим юридическим образованием*. Истец без юридического образования может *лично вести дело*, за исключением случаев, когда он обжалует НПА. В этом случае он должен предъявить документ о высшем юридическом образовании либо вести дело через представителя.

### Административное исковое заявление должно содержать:

- наименование, номер, дата принятия оспариваемого решения, дата и место совершения оспариваемого действия (бездействия);
- в чем заключается оспариваемое бездействие (от принятия каких решений (совершения действий) уклоняются орган, организация, лицо, наделенные государственными или иными публичными полномочиями).
- требование о признании незаконными решения, действия (бездействия) органа, организации, лица.

Истец должен доказывать: 1 - факт нарушения прав, свобод и законных интересов административного истца или лиц, в защиту которых подано соответствующее административное исковое заявление; 2 - соблюдение сроков обращения в суд;

Обязанность предоставлять документальные доказательства о 1-соблюдение требований нормативных правовых актов; 2- соответствие содержания оспариваемого решения, действия (бездействия) нормативным правовым актам, регулирующим спорные отношения возложена на ответчика.

# КАК ПРИНЯТЬ УЧАСТИЕ В НАСТРОЙКЕ ГОСУСЛУГ

## Оценить государственную (муниципальную) услугу

- Интернет - сервис «Ваш контроль» <https://vashkontrol.ru/>

С помощью сервиса «Ваш контроль» можно рассказать где, как и с каким результатом вы получали государственные услуги. Ваши отзывы помогут оценить работу конкретных чиновников и органов власти, чтобы в итоге сделать государство удобным и эффективным. При этом каждая оценка той или иной услуги влияет на рейтинг ведомства, её предоставляющего.

- Короткий номер 0919

является официальным номером для оценки гражданами качества государственных услуг. СМС с номера 0919 с просьбой оценить качество оказанных государственных услуг могут приходить гражданам после каждого посещения государственных органов или многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг «Мои документы» (МФЦ). Оценить качество предоставленной государственной услуги можно ответив на данное СМС.

- Сервисы ведомства

Ведомства также самостоятельно разрабатывают и внедряют различные инструменты оценки своей деятельности. Так, например, поставить оценку за обслуживание Федеральной налоговой службы можно прямо в инспекции с помощью системы управления очередью или через анкетирование на сайте.

Найти информацию о внедряемых инструментах оценки можно на официальных сайтах ведомств.