

**МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ
АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**Государственное автономное учреждение Амурской области
«Ивановский комплексный центр социального обслуживания населения»
(ГАУ АО «Ивановский КЦСОН»)**

ПРИКАЗ

30.12.2019

№ 302

с. Ивановка

Об утверждении Правил
внутреннего распорядка для
получателей социальных
услуг

В соответствии с федеральным законом от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ «Об основах
социального обслуживания граждан в Российской Федерации»

П р и к а з ы в а ю:

Утвердить в ГАУ АО «Ивановский КЦСОН» Правила внутреннего распорядка
для получателей социальных услуг.

Директор



Е. А. Кантамирова

ПРАВИЛА внутреннего распорядка для получателей социальных услуг

Настоящие Правила разработаны в соответствии с

- Федеральным законом Российской Федерации от 28.12.2013 года №442 – ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Законом Амурской области от 05.11.2014 года № 431-ОЗ «О некоторых вопросах организации социального обслуживания граждан в Амурской области»;
- Постановление Правительства Амурской области от 18.05.2015 года № 227 «Об утверждении Порядков предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Амурской области»;
- Постановление Правительства Амурской области от 31.10.2014 года №664 «О плате за предоставление социальных услуг и порядке ее взимания».

1. Общие положения

1.1. Основные понятия:

получатель социальных услуг - гражданин, который признан нуждающимся в социальном обслуживании и которому предоставляются социальные услуги;

поставщик социальных услуг (далее – Поставщик) – государственное автономное учреждение Амурской области «Ивановский комплексный центр социального обслуживания населения».

1.2. Настоящие Правила определяют права и обязанности получателей социальных услуг при предоставлении им социальных услуг, регламентируют правила поведения и характер взаимоотношений между получателями социальных услуг и сотрудниками Поставщика при предоставлении социальных услуг, а также определяют степень ответственности за возможные нарушения настоящих Правил.

2. Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг в форме социального обслуживания на дому

2.1. Социальное обслуживание на дому осуществляется социальным работником отделения социального обслуживания на дому Поставщика (далее - сотрудник).

2.2. Предоставление социальных услуг осуществляется на основании договора о предоставлении социальных услуг, заключенного между Поставщиком и получателем социальных услуг.

2.3. Предоставление социальных услуг осуществляется в соответствии с индивидуальной программой предоставления социальных услуг, видом, объемом, периодичностью, условиями, сроками предоставления социальных услуг.

2.4. Объем предоставления социальной услуги не может быть меньше объема, предусмотренного индивидуальной программой предоставления социальных услуг и прописанного в договоре.

2.5. Предоставление социальных услуг осуществляется в соответствии со стандартами социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Амурской области.

2.6. Заказ на приобретение продуктов питания, промышленных и иных товаров осуществляется за счет денежных средств, переданных получателем социальных услуг сотруднику аван-

сом. Окончательный взаиморасчет производится по предъявлении покупок, о чем делается соответствующая запись в тетради посещений.

2.7.Получатель социальных услуг не вправе отказываться от продуктов питания, промышленных товаров и других покупок, совершённых социальным работником в соответствии с заказом получателя социальных услуг и имеющих надлежащее качество.

2.8.Получатель социальных услуг формирует заказ на покупку товаров и услуг не позднее дня, предшествующего дню его планового посещения социальным работником.

2.9.При возникновении конфликтной ситуации, либо претензий к работе социального работника, получателю социальных услуг следует обратиться к заведующему отделением социального обслуживания на дому, а в случае необходимости – непосредственно к директору или к заместителю директора Поставщика.

2.10.При получении социальных услуг получателя социальных услуг имеют право на:

- уважительное и гуманное отношение;
- выбор поставщика или поставщиков социальных услуг;
- получение бесплатно в доступной форме информации о своих правах и обязанностях, видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на услуги, о возможности получения услуг бесплатно, а также о поставщиках социальных услуг;
- отказ от предоставления социальных услуг;
- обеспечение условий пребывания в помещениях Поставщика, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям, а также на надлежащий уход;
- свободное посещение их законными представителями, адвокатами, нотариусами, представителями общественных и (или) иных организаций, священнослужителями, а также родственниками и другими лицами в дневное и вечернее время;
- конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной Поставщику при оказании услуг;
- защиту своих прав и законных интересов, в том числе, а судебном порядке;
- содействие в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам (социальное сопровождение).

2.11.При получении социальных услуг получатели социальных услуг обязаны:

- предоставлять в соответствии с нормативными правовыми актами Ставропольского края сведения и документы, необходимые для предоставления социальных услуг;
- своевременно информировать Поставщика об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении социальных услуг;
- соблюдать условия договора о предоставлении социальных услуг, заключенного с Поставщиком, в том числе своевременно и в полном объеме оплачивать стоимость предоставляемых социальных услуг при их предоставлении за плату или частичную плату;
- соблюдать настоящие Правила;
- исключать ситуации, угрожающие здоровью и жизни социального работника;
- уважительно и корректно относиться к социальному работнику и соблюдать общепринятые нормы поведения;
- обеспечить беспрепятственный доступ социальному работнику в жилое помещение получателя социальных услуг в установленное для посещения время (в том числе своевременно информировать об изменении шифров, кодов подъездных дверей, а в случае необходимости обеспечить социального работника запасными ключами);
- находиться дома в дни планового посещения либо своевременно информировать социального работника или его непосредственного руководителя о планируемом отсутствии (отъезде к родственникам, помещении в лечебное учреждение и т.д.);
- своевременно обеспечивать социального работника денежными средствами в размере, достаточном для приобретения заказываемых продовольственных и промышленных товаров, лекарственных средств, изделий медицинского назначения и других товаров и услуг;
- бережно относиться к имеющейся у него документации, касающейся социального обслуживания (договор, тетрадь посещений, квитанции об оплате за обслуживание и т.д.);

- поддерживать должное санитарное состояние жилища и соблюдать правила личной гигиены;

- самостоятельно осуществлять уход за домашними животными.

2.12. Получателю социальных услуг запрещается:

- использовать в общении с социальным работником Поставщика угрозы, брань и ненормативную лексику, осуществлять иные действия, оскорбляющие честь и достоинство социальных работников Поставщика;

- в дни планового посещения находиться в состоянии опьянения, под воздействием наркотических средств и психотропных веществ (кроме случаев их употребления по назначению врача);

- применять физическое насилие или создавать условия, подвергающие опасности жизнь и здоровье лиц, осуществляющих социальное обслуживание.

2.13. При предоставлении социальных услуг Поставщик имеет право:

- отказать получателю социальных услуг в предоставлении социальных услуг, в том числе временно, в случае непредставления получателем социальных услуг документов, необходимых для предоставления социальных услуг, которые получатель социальной услуги в соответствии с действующим законодательством обязан предоставить лично;

- отказать в предоставлении социальной услуги получателю социальных услуг в случае нарушения им условий договора о предоставлении социальных услуг;

- отказать в предоставлении социальных услуг в связи с неоднократным нарушением получателем социальных услуг настоящих Правил (при наличии документально подтвержденных фактов таких нарушений).

3. Правила внутреннего распорядка

для получателей социальных услуг в полустационарной форме

3.1. Полустационарное социальное обслуживание осуществляется сотрудниками отделения реабилитации детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья, отделения социальной помощи семье и детям и отделения по подготовке и сопровождению замещающих семей Поставщика.

3.2. Предоставление социальных услуг осуществляется на основании договора о предоставлении социальных услуг, заключенного между Поставщиком и получателем социальных услуг.

3.3. Предоставление социальных услуг осуществляется в соответствии с индивидуальной программой предоставления социальных услуг, в которой указаны форма социального обслуживания, виды, объем, периодичность, условия, сроки предоставления социальных услуг.

3.4. Объем предоставления социальной услуги не может быть меньше объема, предусмотренного получателю социальных услуг в индивидуальной программе и договоре.

3.5. Предоставление социальных услуг осуществляется в соответствии со стандартами социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Амурской области.

3.6. При возникновении конфликтной ситуации либо претензий к работе сотрудников получателю социальных услуг следует обратиться к заведующему отделением, а в случае необходимости – непосредственно к директору или к заместителю директора Поставщика.

3.7. При получении социальных услуг получатели социальных услуг имеют право на:

- уважительное и гуманное отношение;

- выбор поставщика или поставщиков социальных услуг;

- получение бесплатно в доступной форме информации о своих правах и обязанностях, видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на услуги, о возможности получения этих услуг бесплатно, а также о поставщиках социальных услуг;

- отказ от предоставления социальных услуг;

- обеспечение условий пребывания в помещениях Поставщика, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

- конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной Поставщику при оказании социальных услуг;

- защиту своих прав и законных интересов, в том числе, в судебном порядке;
- содействие в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам (социальное сопровождение).

3.8. При получении социальных услуг получатели социальных услуг обязаны:

- предоставлять в соответствии с нормативными правовыми актами Ставропольского края сведения и документы, необходимые для предоставления социальных услуг;
- своевременно информировать Поставщика об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении социальных услуг;
- соблюдать условия договора о предоставлении социальных услуг, заключенного с Поставщиком;
- соблюдать настоящие Правила;
- соблюдать общепринятые нормы поведения, уважительно и корректно относиться к сотрудникам;
- соблюдать распорядок дня и режим работы Поставщика;
- бережно относиться к имуществу Поставщика, соблюдать чистоту в помещениях отделения;
- соблюдать требования пожарной безопасности в помещениях Поставщика.

3.9. Получателю социальных услуг запрещается:

- использовать в общении с сотрудниками Поставщика угрозы, брань и ненормативную лексику, осуществлять иные действия, оскорбляющие честь и достоинство сотрудников;
- совершать действия, мешающие другим гражданам получать социальные услуги в отделении;
- находиться в отделении в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
- применять физическое насилие или создавать условия, подвергающие опасности жизнь и здоровье лиц, предоставляющих социальные услуги.

3.10. При предоставлении социальных услуг Поставщик имеет право:

- отказать получателю социальных услуг в предоставлении социальных услуг в случае непредоставления получателем социальных услуг документов, необходимых для предоставления социальных услуг, которые получатель социальной услуги в соответствии с действующим законодательством обязан предоставить лично;
- отказать получателю социальных услуг в предоставлении социальных услуг в случае нарушения им условий договора о предоставлении социальных услуг;
- прекратить предоставление социальных услуг в случае нарушения получателем социальных услуг настоящих Правил (при наличии документально подтвержденных фактов таких нарушений).

4. Правила внутреннего распорядка для получателей срочных социальных услуг

4.1. Срочные социальные услуги оказывают сотрудники отделения социальной помощи семье и детям, отделения реабилитации несовершеннолетних с ограниченными физическими и умственными возможностями, отделения по подготовке и сопровождению замещающих семей Поставщика (далее – сотрудники).

4.2. Предоставление срочных социальных услуг в целях оказания неотложной помощи осуществляется в сроки, обусловленные нуждаемостью получателя социальных услуг, без составления индивидуальной программы и без заключения договора о предоставлении социальных услуг.

4.3. Подтверждением предоставления срочных социальных услуг является акт о предоставлении срочных социальных услуг, содержащий сведения о получателе и поставщике этих услуг, содержащий сведения о получателе и поставщике этих услуг, видах предоставленных срочных социальных услуг, сроках, дате и об условиях их предоставления. Акт о предоставлении срочных социальных услуг подтверждается подписью их получателя.

4.4. При получении срочных социальных услуг получатели социальных услуг имеют право на:

- уважительное и гуманное отношение;
- выбор поставщика или поставщиков социальных услуг;
- получение бесплатно в доступной форме информации о своих правах и обязанностях, видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях предоставления, а также о поставщиках социальных услуг;
- отказ от предоставления социальных услуг;
- обеспечение условий пребывания в помещениях Поставщика, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной Поставщику при оказании услуг;
- защиту своих прав и законных интересов, в том числе, в судебном порядке.

4.5. При получении срочных социальных услуг получатели социальных услуг обязаны:

- предоставить в соответствии с нормативными правовыми актами Амурской области сведения и документы, необходимые для предоставления социальных услуг;
- своевременно информировать Поставщика об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении социальных услуг;
- соблюдать настоящие Правила;
- соблюдать общепринятые нормы поведения, уважительно и корректно относиться к сотрудникам;
- соблюдать режим работы учреждения;
- бережно относиться к имуществу Поставщика, соблюдать чистоту в его помещениях;
- соблюдать требования пожарной безопасности в помещениях Поставщика.

4.6. Получателю срочных социальных услуг запрещается:

- использовать в общении с сотрудниками угрозы, брань и ненормативную лексику, осуществлять иные действия, оскорбляющие честь и достоинство сотрудников;
- совершать любые действия, мешающие другим гражданам получать социальные услуги Поставщика;
- находиться в помещениях Поставщика в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
- применять физическое насилие или создавать условия, подвергающие опасности жизнь и здоровье лиц, предоставляющих социальные услуги.

4.7. При предоставлении социальных услуг Поставщик имеет право:

- прекратить предоставление социальных услуг в случае нарушения получателем социальных услуг настоящих Правил (при наличии документально подтвержденных фактов таких нарушений).