

## ГОАУСОН «Полярнозоринский КЦСОН»

### Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг

Настоящие Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг (далее - Правила) разработаны в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом № 442-ФЗ от 28.12.2013 года «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Законом Мурманской области № 1818-01-ЗМО «О социальном обслуживании граждан в Мурманской области»;
- Постановлением Правительства Мурманской области от 04.09.2015г. №383-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому»;
- Постановлением Правительства Мурманской области от 04.09.2015г. №384 «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания и порядка предоставления срочных социальных услуг»;
- Положениями об отделениях ГОАУСОН «Полярнозоринский КЦСОН».

#### 1. Общие положения.

1.1. Основные понятия, используемые в Правилах:

Получатель социальных услуг - гражданин, который признан нуждающимся в социальном обслуживании и которому предоставляются социальные услуги (далее — Получатель); поставщик социальных услуг— Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения» (далее— Поставщик).

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 Поставщиком 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 об- служивания на дому.**

2.1. Социальное обслуживание на дому осуществляется сотрудником отделения социального обслуживания на дому Поставщика (далее - Сотрудник).

2.2. Социальные услуги в Отделении предоставляются Получателю в соответствии с индивидуальной программой предоставления социальных услуг на основании договора о предоставлении социальных услуг.

2.3. Социальные услуги предоставляются Получателю в объёмах, установленных стандартом социальных услуг, входящих в перечень социальных услуг, предоставляемых в форме социального обслуживания на дому.

2.4. Объем предоставления социальной услуги не может быть больше объема, установленного Стандартами социальных услуг. При необходимости оказания услуги сверх объемов, установленных Стандартами, эта услуга оказывается за полную плату.

2.5. Приобретение продуктов питания, промышленных, лекарственных средств, медикаментов и иных товаров, а также оплата коммунальных услуг осуществляется за счет денежных средств Получателя, о чем делается соответствующая запись в «Журнале предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому».

2.6. Получатель не вправе отказываться от продуктов питания, промышленных товаров и других покупок, сделанных сотрудником в соответствии с заказом Получателя и имеющих надлежащее качество.

2.7. При возникновении конфликтной ситуации либо претензий к работе Сотрудника, Получатель имеет право обратиться к заведующему отделением социального обслуживания на дому или к заместителю директора Поставщика.

2.8. При получении социального обслуживания на дому Получатель имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны Сотрудников Поставщика;
- выбор поставщика или поставщиков социальных услуг;
- участие в составлении индивидуальной программы предоставления социальных услуг;
- получение бесплатно и в доступной форме информации о своих правах, обязанностях, видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, тарифах на эти услуги и об их стоимости для Получателя, о возможности получения этих услуг бесплатно, а также поставщиках социальных услуг;
- отказ от предоставления социальных услуг;

- конфиденциальность информации личного характера, предоставленной Получателем Поставщику при оказании 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).

2.9. При получении социального обслуживания на дому Получатель обязан:

- предоставлять в соответствии с нормативными правовыми актами Мурманской области сведения и документы, необходимые для предоставления социальных услуг;
- своевременно в письменной форме информировать Поставщика об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении социальных услуг;
- соблюдать условия договора о предоставлении социальных услуг, заключенного с поставщиком социальных услуг, в том числе своевременно и в полном объеме оплачивать стоимость предоставляемых социальных услуг при их предоставлении за плату или частичную плату;
- соблюдать условия договора о предоставлении дополнительных платных услуг, заключенного с поставщиком социальных услуг, в том числе своевременно и в полном объеме оплачивать стоимость дополнительных платных услуг при их предоставлении за плату или частичную плату;
- соблюдать настоящие Правила;
- создавать условия, не подвергающие опасности жизнь и здоровье социального работника;
- уважительно относиться к Сотруднику Поставщика;
- обеспечить беспрепятственный доступ Сотрудника в жилое помещение Получателя в установленное для посещения время (в том числе своевременно информировать об изменении шифров, кодов подъездных дверей, а в случае необходимости обеспечить сотрудника запасными ключами), либо предупредить Сотрудника или его непосредственного руководителя о планируемом отсутствии;
- своевременно обеспечивать сотрудника денежными средствами в размере, достаточном для приобретения заказываемых продовольственных и промышленных товаров, лекарственных средств, изделий медицинского назначения и других товаров и услуг;
- поддерживать должное санитарное состояние жилища и соблюдать правила личной гигиены;
- при формировании заявки на покупку не допускать превышения предельно допустимых нагрузок для женщин при подъеме и перемещении тяжестей вручную, то есть 5 килограммов одновременно;

2.10. Получателю не допускается:

- использовать в общении с Сотрудниками Поставщика угрозы, брань и ненормативную лексику, осуществлять иные действия, оскорбляющие честь и достоинство сотрудников Поставщика;

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

- заказывать приобретение алкогольных, наркотических и взрывчатых веществ;

- требовать приобретения товаров за счет Сотрудника Поставщика;

- привлекать родственников в процесс обслуживания (делать замечания, заставлять выполнять работу, не предусмотренную Перечнем оказываемых социальных услуг);

- привлекать Сотрудников Поставщика для решения проблем родственников, в том числе временно проживающих с ними.

2.11. При предоставлении социальных услуг Поставщик имеет право:

- отказать Получателю в предоставлении социальных услуг, в том числе временно, в случае непредставления Получателем социальных услуг документов, необходимых для предоставления социальных услуг, которые Получатель в соответствии с действующим законодательством обязан предоставить лично;

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

- принять Решение о снятии Получателя с социального обслуживания на дому при повторном нарушении настоящих Правил.

### **3. Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг в полустационарной форме.**

3.1. Полустационарное социальное обслуживание осуществляется сотрудниками отделения для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации, и социально - реабилитационного отделения для граждан пожилого возраста и инвалидов (далее – Отделения).

3.2. Социальные услуги в Отделениях предоставляются Получателю в соответствии с индивидуальной программой предоставления социальных услуг на основании договора о предоставлении социальных услуг.

3.3. Социальные услуги предоставляются Получателю в объемах, установленных стандартом социальных услуг, входящих в перечень социальных услуг, предоставляемых в полустационарной форме социального обслуживания.

3.4. При возникновении конфликтной ситуации либо претензий к работе сотрудников Получателю следует обратиться к заведующему отделением или заместителю директора Поставщика.

3.5. При получении социальных услуг Получатели имеют право на:

- уважительное и гуманное отношение;
- выбор поставщика или поставщиков социальных услуг;
- участие в составлении индивидуальной программы предоставления 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 эти услуги и об их стоимости для Получателя, 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, предоставленной Получателем Поставщику при оказании услуг;
- защиту своих прав и законных интересов, в том числе, в судебном порядке;
- свободное посещение законными представителями, представителями общественных и (или) иных организаций, а также родственниками в дневное и вечернее время;
- содействие в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам (социальное сопровождение).

3.7. При получении социальных услуг Получатели обязаны:

- предоставлять в соответствии с нормативными правовыми актами Мурманской области сведения и документы, необходимые для предоставления социальных услуг;
- своевременно в письменной форме информировать Поставщика об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении социальных услуг;
- соблюдать условия договора о предоставлении социальных услуг, заключённого с поставщиком социальных услуг, в том числе своевременно и в полном объёме оплачивать стоимость предоставленных социальных услуг при их предоставлении за плату или частичную плату; - соблюдать условия договора о предоставлении дополнительных платных услуг, заключённого с поставщиком социальных услуг, в том числе своевременно и в полном объёме оплачивать стоимость дополнительных платных услуг при их предоставлении за плату или частичную плату;
- 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.

#### 3.8. Получателю не допускается:

- 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.

#### 3.9. При предоставлении социальных услуг Поставщик имеет право:

- 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 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 срочного социального обслуживания Поставщика (далее — сотрудники).

4.2. Предоставление срочных социальных услуг в целях оказания неотложной помощи осуществляется в сроки, обусловленные нуждаемостью Получателя, без составления Индивидуальной программы предоставления социальных услуг 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, 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 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;
- 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 социальных услуг Получатели обязаны:

- предоставлять в соответствии с нормативными правовыми актами Мурманской области сведения и документы, необходимые для предоставления социальных услуг;
- своевременно в письменной форме информировать Поставщика социальных услуг об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении социальных услуг;
- соблюдать условия договора о предоставлении социальных услуг, заключённого с поставщиком социальных услуг, в том числе своевременно и в полном объёме оплачивать стоимость предоставленных социальных услуг при их предоставлении за плату или частичную плату;
- 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.

4.6. Получателю не допускается:

- 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 настоящих Правил (при наличии документально подтвержденных фактов таких нарушений).