Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания

«Новоалександровский комплексный центр социального обслуживания населения»

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ГБУСО

«Новоалександровский КЦСОН»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Т.В. Степанова

№ 1014 «31» декабря 2019 года

**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 Ставропольского края от 09.12.2014 года №114-кз «Об утверждении перечня социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Ставропольском крае» (с изменениями);
* Постановление Правительства Ставропольского края от 29.12.2014 года №560-п «Об утверждении порядков предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Ставропольском крае»;
* Постановление Правительства Ставропольского края от 05.11.2014 года № 431-п «Об утверждении размера платы за предоставление социальных услуг и порядка ее взимания».

1. **Общие положения**

1.1. Для целей Правил внутреннего распорядка для получателей социальных услуг (далее – Правил) используются следующие основные понятия:

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

**поставщик социальных услуг (далее– Поставщик) –** государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Новоалександровский 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 сотрудником 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 обслуживания, виды, объем, периодичность, условия, сроки предоставления социальных услуг.

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

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

2.6.Заказ на приобретение продуктов питания, промышленных и иных товаров осуществляется за счет денежных средств, переданных получателем социальных услуг сотруднику авансом. Окончательный взаиморасчет производится по предъявлении покупок, о чем делается соответствующая запись в журнале учета заказов и платежей.

2.7.Получатель социальных услуг не вправе отказываться от продуктов питания, промышленных товаров и других покупок, сделанных сотрудником 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 сотрудником.

2.9.При возникновении конфликтной ситуации либо претензий к работе сотрудника получателю социальных услуг следует обратиться к заведующему отделением социального обслуживания на дому, а в случае необходимости – 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 эти услуги и об их стоимости для получателя социальных услуг, о возможности получения этих услуг бесплатно, 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, 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, обусловливающих 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 сотрудника;

- уважительно и корректно относиться к сотруднику и соблюдать общепринятые нормы поведения;

- обеспечить беспрепятственный доступ сотрудника 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 сотрудника запасными ключами);

- находиться дома в дни планового посещения либо своевременно информировать сотрудника или его непосредственного руководителя о планируемом отсутствии (отъезде к родственникам, помещении в лечебное учреждение и т.д.);

- 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;

- бережно относиться к имеющейся у него документации, касающейся социального обслуживания (договор, 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 сотрудниками Поставщика угрозы, брань и ненормативную лексику, осуществлять иные действия, оскорбляющие честь и достоинство сотрудников 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 и отделения дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов 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 Ставропольском крае.

3.6. При возникновении конфликтной ситуации либо претензий к работе сотрудников получателю социальных услуг следует обратиться к заведующему отделением, а в случае необходимости – 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 эти услуги и об их стоимости для получателя социальных услуг, 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, обусловливающих 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 непредставления 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 социальных услуг в стационарной форме**

4.1. Стационарное социальное обслуживание осуществляется сотрудниками стационарного отделения реабилитации детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья, социального приюта для детей и подростков «Солнышко» и стационарного отделения социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Поставщика.

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

4.3. 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.

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

4.5. Предоставление социальных услуг осуществляется в соответствии со стандартами социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Ставропольском крае.

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

4.7. 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 эти услуги и об их стоимости для получателя социальных услуг, 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;

- 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 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).

4.8. 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, обусловливающих 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.

4.9. 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.

4.10. При предоставлении социальных услуг Поставщик имеет право:

- отказать получателю социальных услуг в предоставлении социальных услуг 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 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).

**5. Правила внутреннего распорядка**

**для получателей срочных социальных услуг**

5.1. Срочные социальные услуги оказывают сотрудники отделения срочного социального обслуживания Поставщика (далее – сотрудники).

5.2.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.

5.3.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.

5.4.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.

5.5. При получении социальных услуг получатели социальных услуг обязаны:

- предоставить в соответствии с нормативными правовыми актами Ставропольского края сведения и документы, необходимые для предоставления социальных услуг;

- своевременно информировать Поставщика об изменении обстоятельств, обусловливающих 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.

5.6. Получателю 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.

5.7.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).