Смоленское областное государственное бюджетное учреждение

«Монастырщинский комплексный центр социального

обслуживания населения»

УТВЕРЖДАЮ:

 Директор СОГБУ

«Монастырщинский КЦСОН»

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Е.В. Логвинова

 «30» декабря 2016 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 26.09.2014 года №114-з «О перечне социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Смоленской области»;
* Постановление Администрации Смоленской области от 12.09.2014 года № 645 «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Смоленской области» (в редаакции постановлений Администрации Смоленской области от 30.12.2014 № 963, от 16.04.2015 № 192, от 06.08.2015 № 499, от 29.12.2015 № 900, от 13.04.2016 № 2012);
* Постановление Администрации Смоленской области от 09.09.2014 года № 637 «О размере платы за предоставление социальных услуг и порядка ее взимания» (в редакции постановлений Администрации Смоленской области от 30.12.2014 № 954, от 18.11.2015 № 728, от 29.12.2015 № 867).
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) –** смоленское областное государственное бюджетное учреждение «Монастырщинский 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 – социальный работник).

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 Смоленской области.

2.6.Заказ на приобретение продуктов питания, промышленных и иных товаров осуществляется за счет денежных средств, переданных получателем социальных услуг социальному работнику авансом. Окончательный взаиморасчет производится по предъявлении покупок и чека расчета, о чем делается соответствующая запись в тетради посещений.

2.7.Получатель социальных услуг не вправе отказываться от продуктов питания, промышленных товаров и других покупок, сделанных 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 – к директору 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;

- 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 Смоленской области 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 социального работника;

- уважительно и корректно относиться к социальному рабтнику и соблюдать общепринятые нормы поведения;

- обеспечить беспрепятственный доступ социального работника 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 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 социального работника 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 срочных социальных услуг**

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

3.2.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.

3.3.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.

3.4.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.

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

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

- своевременно информировать Поставщика об изменении обстоятельств, обусловливающих потребность в предоставлении срочных 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.

3.6. 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 срочные 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.

3.7.При предоставлении срочных социальных услуг Поставщик имеет право:

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