УТВЕРЖДАЮ
Директор ОГБУСО «КЦСОН г.Саянска»
_____О.В. Бондаренко
Приказ от «11 » февраля 2020 г. № 19-П

Правила
внутреннего распорядка для получателей срочных социальных услуг в отделении срочного социального обслуживания областного государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Саянска»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для получателей срочных социальных услуг (далее – Правила) регламентируют права и обязанности получателей социальных услуг в отделении срочного социального обслуживания областного государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Саянска).

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с:

– Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

– Законом Иркутской области от 1 декабря 2014 года № 144-ОЗ «Об отдельных вопросах социального обслуживания граждан в Иркутской области», с внесенными изменениями;

– Порядком предоставления социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания, утверждённым Приказом министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области от 30 декабря 2014 года № 209-мпр, с внесенными изменениями;

– Уставом ОГБУСО «КЦСОН г. Саянска», утвержденным Распоряжением министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области от 03 июля 2013 г. № 267-мпр;

– Положением об отделении срочного социального обслуживания, утвержденным Приказом ОГБУСО «КЦСОН г. Саянска» от 12 сентября 2018 года № 90/1-П

1.3. Для целей настоящих Правил используются следующие основные понятия:

социальное обслуживание граждан (далее - социальное обслуживание) – деятельность по предоставлению социальных услуг гражданам;

социальная услуга - действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию неотложной помощи в сроки, обусловленные нуждаемостью гражданина;

получатель социальных услуг – гражданин, который нуждается в социальном обслуживании и которому предоставляются срочная социальная услуга или срочные социальные услуги;

поставщик социальных услуг – областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания г. Саянска», осуществляющее социальное обслуживание.

1.4. Настоящие Правила распространяются на граждан, получающих срочные социальные услуги и обязательны для выполнения всеми получателями срочных социальных услуг.

2. Правила внутреннего распорядка для получателей срочных социальных услуг

2.1. Социальное обслуживание в отделении срочного социального обслуживания осуществляется сотрудниками Отделения поставщика социальных услуг.
2.2. Предоставление срочных социальных услуг в целях оказания неотложной помощи осуществляется в сроки, обусловленные нуждаемостью получателя социальных услуг, без составления индивидуальной программы предоставления социальных услуг и без заключения договора о предоставлении социальных услуг.
2.3. Основанием для предоставления срочных социальных услуг является заявление получателя социальных услуг (его законного представителя), а также получение от иных организаций, не входящих в систему социального обслуживания, информации о гражданах, нуждающихся в предоставлении срочных социальных услуг.
2.4. Подтверждением предоставления срочных социальных услуг является акт о предоставлении срочных социальных услуг.
2.5. Социальные услуги, входящие в стандарт срочного социального обслуживания, предусмотренные Порядком предоставления срочных социальных услуг, предоставляются бесплатно следующим получателям социальных услуг:

несовершеннолетним;

лицам, пострадавшим в результате чрезвычайных ситуаций, вооруженных межнациональных (межэтнических) конфликтов;

получателям социальных услуг, если на дату обращения их среднедушевой доход, рассчитанный в соответствии с нормативным правовым актом Правительства Российской Федерации, ниже предельной величины или равен предельной величине среднедушевого дохода.

2.6. Предоставление социальных услуг за плату или частичную плату осуществляется в соответствии с Положением об утверждении размера платы за предоставление социальных услуг и порядка ее взимания, утвержденным приказом министерства социального развития, опеки и попечительства
2.7. Дополнительные социальные услуги, оказываемые сверх объемов и не входящие в перечень гарантированных срочных социальных услуг (в стандарты социального обслуживания), предоставляются на условиях полной оплаты в соответствии с утвержденными тарифами Приказом поставщика социальных услуг.
2.8. Плата за предоставление срочных социальных услуг взимается при получении данных услуг.
2.9. Заказ на приобретение продуктов питания, промышленных и иных товаров осуществляется за счет денежных средств, переданных получателем социальных услуг сотруднику авансом в близлежащих магазинах района проживания. Окончательный взаиморасчёт производится по предъявлению покупок.
2.10. Получатель социальных услуг формирует заказ на покупку товаров и услуг не позднее дня, предшествующего дню его планового посещения сотрудником поставщика социальных услуг.

3. Права и обязанности

3.1. **Получатели срочных социальных услуг имеют право на:**

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) обеспечение условий пребывания в организациях социального обслуживания, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям, а также на надлежащий уход;

7) свободное посещение законными представителями, адвокатами, нотариусами, представителями общественных и (или) иных организаций, священнослужителями, а также родственниками и другими лицами в дневное и вечернее время;

8) социальное сопровождение в соответствии со статьей 22 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

3.2. **Получатели срочных социальных услуг обязаны:**

1) предоставлять в соответствии с нормативными правовыми актами Иркутской области сведения и документы, необходимые для предоставления срочных социальных услуг;

2) предоставлять необходимую информацию для оказания срочных социальных услуг;

3) своевременно информировать поставщика социальных услуг об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении срочных социальных услуг;

4) соблюдать общепринятые нормы и правила поведения;

5) проявлять к другим получателям социальных услуг уважение, тактичность, понимание, сочувствие, корректно высказывать свое мнение, не унижать их честь и достоинство, не употреблять нецензурную брань, не повышать тональность голоса, не применять физическое насилие и другие действия, унижающие человеческое достоинство;

6) уважительно и тактично относиться к сотруднику, предоставляющему социальные услуги, к иным сотрудникам поставщика социальных услуг, к руководству учреждения, корректно высказывать свое мнение, не унижать их честь и достоинство, не употреблять нецензурную брань, не повышать тональность голоса, не применять физическое насилие и другие действия, унижающие человеческое достоинство;

7) бережно относиться к компьютерной и иной технике, мебели, оборудованию и инвентарю поставщика социальных услуг, соблюдать порядок и чистоту в помещениях поставщика социальных услуг и на его территории, выбрасывать мусор в урны;

8) бережно относиться к техническим средствам реабилитации, предоставляемых получателю срочных социальных услуг, и обеспечить сохранность документации, прилагающийся к данным техническим средствам реабилитации;

9) соблюдать сроки и условия предоставления технических средств реабилитации;

10) при входе в помещения поставщика социальных услуг соблюдать чистоту обуви, предварительно очистив от грязи;

11) соблюдать правила пожарной безопасности, электробезопасности, правила техники безопасности, санитарно-гигиенические правила;

12) ознакомиться с планом эвакуации поставщика социальных услуг;

13) в случае возникновения внештатной ситуации (пожар, террористический акт и др.) не допускать паники и выполнять указания сотрудников поставщика социальных услуг, в критической ситуации эвакуироваться самостоятельно согласно плану эвакуации;

14) возместить в полном объеме ущерб, причинённый имуществу поставщика социальных услуг по вине получателя социальных услуг;

15) в случае появления заболеваний, требующих лечение в специализированных организация здравоохранения, поставить в известность сотрудников поставщика социальных услуг;

16) не допускать требований по исполнению социальных услуг от сторонних лиц, в том числе, проживающих совместно и не имеющих договорных отношений с поставщиком социальных услуг, предотвращать незаконные попытки вмешательства родственников в процесс социального обслуживания;

17) не требовать исполнения срочных социальных услуг, не предусмотренных стандартом и перечнем оказания срочных социальных услуг поставщика социальных услуг;

18) обеспечивать беспрепятственный доступ сотруднику в жилое помещение для оказания срочных социальных услуг, а также иным сотрудникам поставщика социальных услуг для оказания ими каких-либо услуг или исполнения ими служебных обязанностей.;

19) исключать факторы, угрожающие здоровью и жизни сотрудников поставщика социальных услуг;

20) находиться дома в день посещения;

21) при формировании заявки на покупку товаров не допускать превышение 7 кг, предельно допустимой нагрузки при подъеме и перемещении тяжестей вручную;

22) не предъявлять претензий и не требовать ответственности от поставщика социальных услуг за качество лекарственных препаратов и изделий медицинского назначения, приобретённых в аптечной сети;

23) своевременно обеспечивать денежными средствами сотрудника поставщика социальных услуг, предоставляющего срочные дополнительные социальные услуги, в размере, достаточном для приобретения заказанных товаров, лекарственных средств, изделий медицинского назначения, услуг и для оплаты иных потребностей;

24) обеспечивать сотрудника поставщика социальных услуг, предоставляющего срочные дополнительные социальные услуги, инвентарем (шваброй, тряпкой, моющими средствами и др.) для уборки жилого помещения, а также иным необходимым инвентарем, посудой, средствами, принадлежностями для оказания сотрудником услуг;

25) бережно относиться к имеющейся у него документации, касающейся срочного социального обслуживания, расписываться в акте о предоставлении срочных социальных услуг, а также в других документах, свидетельствующих об оказании срочных социальных услуг;

26) своевременно и в полном объеме оплачивать стоимость предоставленных срочных социальных услуг при их предоставлении за плату.

27) соблюдать настоящие Правила.

3.3. **Получателям срочных социальных услуг запрещается:**

1) использовать в общении с сотрудниками поставщика социальных и получателями социальных услуг угрозы, брань и ненормативную лексику, осуществлять иные действия, оскорбляющие честь и достоинство сотрудников поставщика социальных услуг и получателей социальных услуг;

2) в дни посещения поставщика социальных услуг находиться в состоянии опьянения, под воздействием наркотических средств и психотропных веществ. Если получатель срочных социальных услуг находится в указанном состоянии, сотрудник вправе его не обслуживать;

3) применять физическое насилие или создавать условия, подвергающие опасности жизнь и здоровье сотрудников, осуществляющих социальное обслуживание и получателей социальных услуг, находящихся в учреждении;

4) курить в помещениях получателя социальных услуг;

5) проносить в помещения поставщика социальных услуг алкогольную продукцию, наркотические и психотропные средства, а также предметы и иные вещества, запрещенные в обороте и создающие угрозу здоровью, жизни и экологической среде;

1) при оказании дополнительных срочных услуг делать заказы на приобретение алкогольной продукции и требовать социальное обслуживание третьих лиц (родственников, квартирантов), проживающих с ним в одном домовладении (квартире) или отдельно.

3.4. Поставщик социальных услуг при оказании срочных социальных услуг не вправе:

1) ограничивать права, свободы и законные интересы получателей социальных услуг, в том числе при использовании лекарственных препаратов для медицинского применения;

2) применять физическое или психологическое насилие в отношении получателей социальных услуг, допускать их оскорбление, грубое обращение с ними.

4. Заключительное положение

4.1. При возникновении конфликтных ситуаций между получателями социальных услуг Отделения (проявление неуважения, бестактности, при некорректном высказывании своего мнения, при унижении чести и достоинства человека, при употреблении нецензурной брани, при повышении тональности голоса, при применении физического насилия и других действий, унижающих человеческое достоинство), получателю социальных услуг может быть отказано в предоставлении срочных социальных услуг.

4.2. При возникновении конфликтной ситуации либо претензий к работе сотрудника поставщика социальных услуг, предоставляющего срочные социальные услуги, получателю социальных услуг следует обратиться к заведующему отделением срочного социального обслуживания, а в случае необходимости – к заместителю директора по социальной работе поставщика социальных услуг.

4.3. В случае непредоставления либо неполного предоставления получателем социальных услуг (его законным представителем) необходимой информации для оказания поставщиком социальных услуг срочных социальных услуг поставщик социальных услуг вправе отказать в социальном обслуживании.

4.4. Неоднократное нарушение (два и более раз) получателем срочных социальных услуг настоящих Правил (при наличии документально подтверждённых фактов таких нарушений) является основанием для отказа в срочном социальном обслуживании. Устранив нарушения и исправив ситуацию, получатель срочных социальных услуг вправе обратиться повторно к поставщику социальных услуг за оказанием срочных социальных услуг.

4.5. Внесение изменений и дополнений в настоящие Правила осуществляется директором на основании приказа поставщика социальных услуг.

4.6. Для защиты своих прав и законных интересов, разъяснения вопросов, касающихся социального обслуживания получатель социальных услуг имеет право обратиться:

– к заведующему отделением срочного социального обслуживания, контактный телефон (8-395-53)5-45-25 адрес размещения: г. Саянск, мкр. Юбилейный, д.17;

– к заместителю директора по социальной работе, контактный телефон (8-395-53)5-45-25, адрес размещения: г. Саянск, мкр. Юбилейный, д.17;

– к директору, контактный телефон (8-395-53)5-36-26, адрес размещения: г. Саянск, мкр Центральный, д. 1.

4.7. Режим работы поставщика социальных услуг:

понедельник – пятница с 09.00 ч. до 18.00 ч., перерыв на обед: 13.00 ч.- 14.00 ч.

Электронная почта: kzsonsayansk@mail.ru.

Сайт учреждения: kzsonsayansk.ru.

Директор О.В. Бондаренко