МИНИСТЕРСТВО
ТРУДА И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ
«СОЧИНСКИЙ КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ ХОСТИНСКОГО РАЙОНА»

ПРИКАЗ

«09» января 2019г. № 1

г.-к. Сочи

«Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг»

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 28.12.2013 года № 442 - ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации; Федеральным законом от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»; Федеральным законом от 24 июня 1999 года № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних», в целях защиты прав и свобод получателей социальных услуг п р и к а з ы в а ю :

1. Утвердить «Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг» (Приложение).
2. Юрисконсульту аппарата центра Четяну А.М. ознакомить специалистов по социальной работе, выполняющих трудовые функции заведующих отделением с настоящим приказом под роспись.
3. Специалистам по социальной работе, выполняющим трудовые функции заведующих отделением довести настоящий приказ до сведения социальным работникам.
4. Специалистам по социальной работе, выполняющим трудовые функции заведующих отделением при заключении договоров на предоставление социальных услуг организовать ознакомление получателе социальных услуг с правилами внутреннего распорядка для получателей социальных услуг.
5. Контроль за исполнением данного приказа оставляю за собой.

Директор учреждения С.В. Лукьянова

Приложение № 1

УТВЕРЖДЕНО
Приказом директора ГБУ СО КК
"Сочинский КЦСОН Хостинского района"
_____ С.В. Лукьянова
от «09» января 2019г. № 1

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 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 52 (часть 1), ст. 7007, с учетом внесенных изменений);
- Федеральным законом от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» («Российская газета» № 243, 19.12.1995);
- Федеральным законом от 24 июня 1999 года № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» (далее – Федеральный закон № 120-ФЗ) (Собрание законодательства Российской Федерации, 1999, № 26, ст. 3177, с учетом внесенных изменений);
- Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28 марта 2014 года № 159н «Об утверждении формы заявления о предоставлении социальных услуг» (далее – Приказ Минтруда РФ № 159н) («Российская газета», № 131, 16.06.2014, с учетом внесенных изменений);
- Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 10 ноября 2014 года № 874н «О примерной форме договора о предоставлении социальных услуг, а также о форме индивидуальной программы предоставления социальных услуг» (далее – Приказ Минтруда РФ № 874н) («Российская газета», № 1, 12.01.2015, с учетом внесенных изменений);
- Законом Краснодарского края от 5 ноября 2014 года № 3051-КЗ «О социальном обслуживании населения на территории Краснодарского края» (Официальный портал администрации Краснодарского края www.admkrai.krasnodar.ru);
- Законом Краснодарского края от 26 декабря 2014 года № 3087-КЗ «Об утверждении перечня социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг на территории Краснодарского края» (Официальный портал администрации Краснодарского края www.admkrai.krasnodar.ru);
- Приказом министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 22 декабря 2014 года № 1042 «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Краснодарском крае» (Официальный портал администрации Краснодарского края www.admkrai.krasnodar.ru);
- Приказ министерства труда и социального развития Краснодарского края от 30 августа 2016 года № 1074 «О внесении изменений в приказ министерства социального развития и семейной политики краснодарского края от 22 декабря 2014 года № 1042 «об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Краснодарском крае»» (Официальный портал администрации Краснодарского края www.admkrai.krasnodar.ru);

- Приказ министерства труда и социального развития Краснодарского края от 18 июля 2018 года № 1018 «О внесении изменений в приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 22 декабря 2014 года № 1042 »Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Краснодарском крае»» (Официальный портал администрации Краснодарского края www.admkrai.krasnodar.ru).

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 бюджетное учреждение социального обслуживания Краснодарского края «Сочинский комплексный центр социального обслуживания населения Хостинского района».

1.2. Социальное обслуживание осуществляется сотрудниками Поставщика в дневное время: с 9.00 до 18.00 (перерыв на обед с 13.00 до 13.48) по пятницам до 17.00.

1.3. 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.

1.4. Правила внутреннего распорядка обязательны для сотрудников Поставщика и получателей социальных услуг.

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, в которой указаны: формы 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 Краснодарском 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 тетради посещений.

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 специалисту по социальной работе, выполняющему трудовые функции заведующего отделением социального обслуживания на

дому, а в случае необходимости – к заместителю директора по социальной работе Поставщика.
2.10. 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 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;
— надлежащий уход;
— конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной 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).
2.11. При получении социальных услуг получатели социальных услуг обязаны:
— предоставлять в соответствии с нормативными правовыми актами Краснодарского 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, 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 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).

2.14. Получатель социальных услуг не имеет право требовать оказание услуг, не входящих в перечень социальных услуг, а также выполнения работ, которые не входят в круг обязанностей работника.

2.15. Получатель социальных услуг не вправе требовать от работника обслуживания третьих лиц (родственников, квартирантов), проживающих с ним в одном домовладении (квартире).

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

3.1. Полустационарное социальное обслуживание осуществляется сотрудниками отделения помощи семье и детям 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 или межведомственным планом, в котором 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 Краснодарского крае.

3.6. При возникновении конфликтной ситуации либо претензий к работе сотрудников получателю социальных услуг следует обратиться к специалисту по социальной работе, выполняющему трудовые функции заведующего отделением помощи семье и детям, а в случае необходимости - к заместителю директора курирующего отделение помощи семье и детям 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 Краснодарского 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 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 предоставлений 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).

3.11. Получатель социальных услуг не имеет право требовать оказание услуг, не входящих в перечень социальных услуг, а также выполнения работ, которые не входят в круг обязанностей работника.

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 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, 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 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 социальных услуг обязаны:
— предоставить в соответствии с нормативными правовыми актами Краснодарского 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.
4.6. 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.
4.7. Получатель социальных услуг не имеет право требовать оказание услуг, не входящих в перечень социальных услуг, а также выполнения работ, которые не входят в круг обязанностей работника.
4.8. Получатель социальных услуг не вправе требовать от работника обслуживания третьих лиц (родственников, квартирантов), проживающих с ним в одном домовладении (квартире).
4.9. При возникновении конфликтной ситуации либо претензий к работе сотрудника получателю социальных услуг следует обратиться к специалисту по социальной работе выполняющему трудовые функции заведующего отделением срочного социального обслуживания, а в случае необходимости – к заместителю директора по социальной работе Поставщика.