

## **Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг в отделении социального обслуживания на дому**

### *1. Общие положения*

1.1. Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг (далее – Правила) регламентируют права и обязанности получателей социальных услуг автономной некоммерческой организации социального обслуживания населения «Добрые сердца» (далее – Организация) в отделении социального обслуживания на дому.

1.2. Настоящие Правила регламентируют внутренний распорядок получателей социальных услуг в Организации в целях создания наиболее благоприятных условий для предоставления социальных услуг гражданам, нуждающимся в предоставлении данных услуг в форме социального обслуживания на дому.

1.3. Настоящие Правила обязательны для выполнения всеми получателями социальных услуг.

1.4. Настоящие Правила разработаны в соответствии со следующими нормативными документами:

- Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Законом Волгоградской области от 06 ноября 2014 года № 140-ОД «О социальном обслуживании граждан в Волгоградской области»
- Приказом Комитета социальной защиты населения Волгоградской области № 1612 от 16 ноября 2015 г. «Об утверждении размера ежемесячной платы за предоставление социальных услуг в форме социального обслуживания на дому и в полустационарной форме социального обслуживания и порядка ее взимания»
- Приказом Комитета социальной защиты населения Волгоградской области от 19 февраля 2015 г. № 345 «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому»
- Уставом Организации.
- Положением об отделении

Правила распространяются на граждан, получающих социальные услуги на дому в АНО СОН «Добрые сердца».

### *2. Права и обязанности получателей социальных услуг*

2.1. Получатели 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) участие в составлении индивидуальных программ;
- 7) информирование заведующего отделением социального обслуживания на дому о нарушении договорных обязательств или некорректном поведении, допущенном социальным работником по отношению к получателю социальных услуг при оказании социальных услуг;
- 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».

#### 2.2. Получатели социальных услуг обязаны:

- 1) предоставлять в соответствии с нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации сведения и документы, необходимые для предоставления социальных услуг;
- 2) своевременно информировать Организацию об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении социальных услуг;
- 3) соблюдать условия договора о предоставлении социальных услуг, заключенного с поставщиком социальных услуг, в том числе своевременно и в полном объеме ежемесячно оплачивать стоимость фактически предоставленных социальных услуг в пределах установленных договором, размера ежемесячной платы при их предоставлении за плату или частичную плату.
- 4) заранее в письменной форме предупреждать Организацию об отказе от социального обслуживания, о приостановлен социального обслуживания, об изменениях видов, объема, периодичности, условий, сроков предоставления социальных услуг.

#### 2.3. Получатели социальных услуг отделения социального обслуживания на дому должны:

- а) соблюдать общепринятые нормы поведения;
- б) уважительно и корректно относиться к социальному работнику, предоставляющему социальные услуги, ко всем сотрудникам Организации, оказывающим какие-либо консультации и услуги;
- в) обеспечивать беспрепятственный доступ социальному работнику в жилое помещение для оказания услуг, а также иным сотрудникам Организации для оказания ими каких-либо услуг или исполнения ими служебных обязанностей;

- г) исключать факторы, угрожающие здоровью и жизни работников Организации;
- д) находиться дома в дни планового посещения, либо заранее за 1-2 дня оповещать социального работника, предоставляющего социальные услуги о планируемом отсутствии;
- е) в случае появления заболеваний, требующих лечения в специализированных организациях здравоохранения, поставить в известность социального работника;
- ж) формировать заказ на покупку товаров и услуг не позднее дня, предшествовавшего дню планового посещения;
- з) при формировании заявки на покупку товаров не допускать превышение предельно допустимых нагрузок при подъеме и перемещении тяжестей вручную;
- и) не предъявлять претензий и не требовать ответственности от Организации за качество лекарственных препаратов и изделий медицинского назначения, приобретённых в аптечной сети;
- к) своевременно обеспечивать денежными средствами социального работника, предоставляющего социальные услуги, в размере, достаточном для приобретения заказанных товаров, лекарственных средств, изделий медицинского назначения, услуг и для оплаты иных потребностей;
- л) обеспечивать социального работника, предоставляющего социальные услуги, инвентарем (шваброй, тряпкой, моющими средствами и др.) для уборки жилого помещения, а также иным необходимым инвентарем, посудой, средствами, принадлежностями для оказания социальным работником услуг;
- м) не допускать требований по исполнению социальных услуг от сторонних лиц, в том числе, проживающих совместно и не имеющих договорных отношений с Организацией, предотвращать незаконные попытки вмешательства родственников в процесс социального обслуживания;
- н) соблюдать сроки и условия договора о предоставлении социальных услуг, в том числе своевременно и в полном объеме оплачивать стоимость предоставленных социальных услуг при их предоставлении за плату или частичную плату;
- о) не требовать исполнения социальных услуг, не указанных в перечне к договору;
- п) предоставлять сведения и документы, необходимые для предоставления услуг, а также сведения и документы для расчета среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно;
- р) своевременно информировать Организацию об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении услуг, влияющих на размер среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно;
- с) информировать в письменной форме Организацию об отказе от получения услуг, предусмотренных договором.

2.4. При получении социальных услуг на дому получателям социальных услуг запрещается:

- а) употреблять нецензурные выражения, применять физическое насилие и другие действия, унижающие честь и достоинство сотрудников Организации;
- б) находиться в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения.

2.5. При предоставлении социальных услуг Организация имеет право отказать получателю социальных услуг в предоставлении социальных услуг в случае:

- а) неоднократного нарушения получателем социальных услуг договора о предоставлении социальных услуг;
- б) выявления у получателя социальных услуг медицинских противопоказаний (при наличии соответствующего заключения медицинской организации);
- в) в других случаях, предусмотренных законодательством РФ.

### *3. Заключительное положение*

3.1. В случае нарушения получателем социальных услуг условий договора о предоставлении социальных услуг и настоящих правил Организация имеет право прекратить предоставление социальных услуг, уведомив получателя социальных услуг в письменном виде о возможных последствиях его действий, с последующим расторжением договора оказания социальных услуг.

3.2. При возникновении межконфликтных ситуаций между клиентом и социальным работником Организации (проявление неуважения, бестактность, некорректное высказывание своего мнения, унижение чести и достоинства человека, употребление нецензурных выражений, применение физического насилия и другие действия, унижающие человеческое достоинство), окончательное решение по урегулированию ситуации принимает директор Организации.

3.3. Внесение изменений и дополнений в настоящие Правила осуществляется директором Организации на основании приказа.

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

к заведующему отделением – 8(84463) 4-16-89

к директору – 8(84463) 4-16-89

3.5. Режим работы Организации:

Понедельник-четверг - с 08:00 до 17:00

Пятница - с 08:00 до 16:00

перерыв с 12:00 до 12:48.