|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | УТВЕРЖДЕНО  приказом директора ГОАУСОН  «КЦСОН ЗАТО г.Североморск»  от 20.03.2017 № 144 |

**ПРАВИЛА**

**внутреннего распорядка для получателей социальных услуг**

**в отделении социального обслуживания на дому**

**граждан пожилого возраста и инвалидов (ОСОнД)**

Настоящие правила определяют права и обязанности получателей социальных услуг при предоставлении им социальных услуг на дому, регламентируют правила поведения и характер взаимоотношений между получателями услуг и сотрудниками отделения при предоставлении социальных услуг, а также определяют степень ответственности за возможные нарушения настоящих Правил.

Правила внутреннего распорядка обязательны для работников отделения социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов и получателей социальных услуг.

Социальное обслуживание на дому осуществляется сотрудниками отделения социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов в рабочие дни:

- понедельник - четверг с 9.00 до 16.45 (перерыв на обед с 13.00 до 13.30)

- пятницу с 9.00 до 16.30 (перерыв на обед с 13.00 до 13.30)

- суббота и воскресенье – выходные дни.

Предоставление социальных услуг осуществляется на основании Договора о предоставлении социальных услуг, заключённого между Поставщиком и получателем социальных услуг в соответствии с Индивидуальной программой предоставления социальных услуг (далее – ИППСУ).

ИППСУ для получателя социальных услуг носит рекомендательный характер, для Поставщика социальных услуг – обязательный характер.

При получении социальных услуг в форме социального обслуживания на дому получатели социальных услуг имеют право на:

- на уважительное и гуманное отношение со стороны сотрудников отделения;

- бесплатно получать от сотрудников отделения информацию о своих правах и обязанностях, видах социальных услуг, сроках, порядке и условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости, о возможности получения этих услуг бесплатно;

- на отказ от предоставления услуг;

- на защиту своих прав и законных интересов в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- на защиту своих персональных данных при использовании их сотрудниками отделения;

- на предоставление социальных услуг в объемах и сроках, указанных в ИППСУ;

- на вежливое и корректное отношение со стороны сотрудников отделения;

- предъявлять претензии о недостатках при оказании социальных услуг, их объему и срокам предоставления, в устной или письменной форме;

- на сохранение конфиденциальности информации личного характера;

- получать платные и бесплатные социальные услуги у других Поставщиков социальных услуг по отдельным договорам с этими Поставщиками;

- потребовать расторжения договора при несоблюдении сотрудниками отделения условий настоящего договора.

При получении социальных услуг в форме социального обслуживания на дому получатели социальных услуг обязаны:

- создать условия для предоставления социальных услуг, предоставить тетрадь для ведения «Журнала посещений» и место для проведения расчетов, записей. Журнал хранить дома;

- предоставлять сотруднику отделения денежный аванс для выполнения заказа на покупку продуктов питания, промышленных товаров, лекарств, оплату коммунальных услуг и т.д.;

- предварительно давать заказы на приобретение продуктов, промышленных товаров, выполнение других социальных услуг при последнем посещении или по телефону в день посещения;

- расписываться в «Журнале социального обслуживания на дому» за предоставленные услуги, денежные средства, документы;

- поддерживать в квартире порядок;

- находиться дома в дни, определенные графиком посещения, об отсутствии дома в день посещения ставить в известность сотрудников отделения;

- сообщать заранее о планируемом отъезде сотрудников отделения, а при отсутствии более 10 дней – написать заявление о приостановлении обслуживания;

- представлять в соответствии с нормативными правовыми актами Мурманской области сведения и документы, необходимые для предоставления услуг, предусмотренные порядком предоставления социальных услуг, утвержденным уполномоченным органом государственной власти, а также сведения и документы для расчета среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно в целях реализации Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» в соответствии с Правилами определения среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.10.2014 № 1075;

- соблюдать условия договора, порядок и условия предоставления социальных услуг;

- оплачивать услуги в объеме и на условиях, которые предусмотрены договором – в случае предоставления социальных услуг за плату, в том числе частичную;

- уважительно относиться к лицам, предоставляющим социальные услуги, не допускать грубости, оскорбления в их адрес;

- информировать в письменной форме Поставщика о возникновении (изменении) обстоятельств, влекущих изменение (расторжение) договора;

- уведомлять в письменной форме Поставщика об отказе от получения услуг, предусмотренных настоящим договором;

- своевременно информировать сотрудников отделения об изменении обстоятельств, обусловливающих потребность в предоставлении услуг, влияющих на размер среднедушевого дохода получателя социальных услуг.

Получатель социальных услуг не вправе:

- требовать от сотрудников отделения оказание социальных услуг третьим лицам (родственникам, соседям и т.д.);

- требовать оказание социальных услуг, которые не указаны в ИППСУ;

- требовать оказания социальных услуг, находясь в нетрезвом состоянии, унижать достоинство сотрудников отделения.

Сотрудники отделения имеют право:

- осуществлять комплекс правомочий, предусмотренных договором;

- требовать от получателей социальных услуг соблюдения условий договора, а также соблюдения правил внутреннего распорядка для получателей социальных услуг;

- получать от получателей социальных услуг информацию (сведения, документы), необходимые для выполнения своих обязательств по договору. В случае непредставления либо неполного представления такой информации (сведений, документов) сотрудники отделения вправе приостановить исполнение своих обязательств по договору до предоставления требуемой информации (сведений, документов);

- изменить размер оплаты услуг, известив об этом письменно получателей социальных услуг в течение 2 дней со дня таких изменений;

- производить замену социальных работников, специалиста по реабилитации инвалидов оказывающих социальные услуги;

- посещать получателей социальных услуг в соответствии с графиком посещений;

- производить обслуживание в пределах установленного рабочего времени;

- при отсутствии получателя социальных услуг дома в день посещения по неуважительной причине или отказе от обслуживания в этот день, следующее посещение производить согласно графику посещения;

- заказанные получателем социальных услуг товары приобретать в близлежащих магазинах, торговых павильонах в радиусе 500 метров от места проживания получателя социальных услуг, вес доставляемого заказа не должен превышать 5 кг.

- не обменивать купленные по заказу граждан товары, которые обмену не подлежат, кроме случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

Сотрудники отделения обязаны:

- предоставлять социальные услуги получателям социальных услуг в соответствии с ИППСУ, договором и порядком предоставления социальных услуг, утверждаемым уполномоченным органом государственной власти;

- обеспечивать соблюдение условий договора и прав получателей социальных услуг, предусмотренных законодательством Российской Федерации и настоящим договором;

- использовать информацию о получателях социальных услуг в соответствии с установленными законодательством Российской Федерации о персональных данных требованиями о защите персональных данных;

- письменно разъяснять получателю социальных услуг последствия его отказа от социального обслуживания, при условии, что такой отказ может повлечь ухудшение условий его жизнедеятельности;

- своевременно информировать получателей социальных услуг в письменной форме об изменении порядка и условий предоставления услуг, оказываемых в соответствии с договором, а также их оплаты;

- вести учет услуг, оказанных получателям социальных услуг;

- не разглашать информацию конфиденциального характера о получателях социальных услуг, ставшую известной при исполнении обязанностей;

- исполнять иные обязанности в соответствии с нормами действующего законодательства.

Сотрудники отделения не вправе:

- применять физическое насилие в отношении получателей социальных услуг, допускать их оскорбление, грубое обращение с ними;

- передавать исполнение обязательств по договору третьим лицам.