

Утверждаю: Директор
Автономной некоммерческой
организации «Новая жизнь»



Г.А. Киселева
_____ 2019г.

ПРАВИЛА

внутреннего распорядка для получателей социальных услуг в форме социального обслуживания на дому

Настоящие правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг в форме социального обслуживания на дому (далее - Правила) разработаны в соответствии со следующими нормативными актами:

- Федеральным законом Российской Федерации от 28.12.2013 № 442-ФЗ «об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
 - Постановлением Правительства Тюменской области от 03.10.2014 № 510-п «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Тюменской области»;
- а также Уставом Автономной некоммерческой организации по предоставлению социальных услуг населению «Новая жизнь» (далее - Учреждение).

1. Общие положения.

1.1 настоящие Правила регламентируют нормы поведения и характер отношений получателей социальных услуг с сотрудниками Учреждения с целью создания благоприятных условий и соблюдения мер безопасности при предоставлении социальных услуг в форме социального обслуживания на дому.

1.2 Настоящие Правила определяют права и обязанности получателей социальных услуг при предоставлении социальных услуг в форме социального обслуживания на дому по технологии «Стационар на дому».

1.3 Предоставление социальных услуг осуществляется на основании Договора о предоставлении социальных услуг (далее - Договор), заключённого между Учреждением, именуемым «Поставщик социальных услуг», и получателем социальных услуг, а также в соответствии с индивидуальной программой предоставления социальных услуг (далее - индивидуальная программа), в которой указаны форма социального обслуживания, виды, объем. Периодичность, условия, сроки предоставления социальных услуг.

1.4 Социальные услуги предоставляются в сроки, установленные индивидуальной программой, договором, в соответствии с режимом работы Учреждения: в понедельник, вторник, среду, четверг с 8.45 часов до 13.00 часов и с 14.00 часов до 18.00 часов, в пятницу с 9.00 часов до 13.00 часов и с 14.00 часов до 17.00 часов. Обеденный перерыв с 13.00 часов и до 14.00 часов.

1.5 Социальное обслуживание на дому осуществляется сотрудниками Автономной некоммерческой организации по предоставлению социальных услуг населению «Новая жизнь» (далее – АНО «Новая жизнь»).

1.6 Граждане, получающие социальные услуги на дому, в обязательном порядке должны быть ознакомлены с настоящими Правилами под подпись при заключении договора, о чем делается отметка в договоре. Настоящие Правила обязательны для выполнения получателями социальных услуг, состоящими на обслуживании в АНО «Новая жизнь».

2. Права и обязанности получателей социальных услуг в форме социального обслуживания на дому по технологии «Стационар на дому».

2.1 При получении социальных услуг на дому получатель социальных услуг **имеет право на:**

- уважительное и гуманное отношение со стороны сотрудников поставщика 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;

- на выбор поставщика или поставщиков социальных услуг;

- предоставление социальных услуг в соответствии со стандартами социальных услуг, предоставляемых в форме социального обслуживания на дому, а также с условиями, установленными договором о предоставлении социальных услуг;

- конфиденциальность информации личного характера, которая стала известна сотрудникам Учреждения в связи с исполнением профессиональных, служебных и (или) иных обязанностей;

- защиту персональных данных при использовании их Учреждением;

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

- отказ от предоставления социальных услуг.

2.2 При возникновении претензий к работе сотрудника Учреждения получатель социальных услуг вправе не позднее трёх дней после оказания социальных услуг обратиться в устной или письменной форме к заведующему отделением социального обслуживания на дому или директору Учреждения с требованием об устранении

данных недостатков. Содержание претензий обязательно отражается получателем социальных услуг в дневнике социального работника.

2.3 При нарушении поставщиком социальных услуг условий Договора получатель социальных услуг вправе потребовать расторжения Договора о предоставлении социальных услуг и отказаться от исполнения Договора в любое время при условии оплаты поставщику социальных услуг фактически понесённых им расходов, связанных с исполнением обязательств по действующему Договору.

2.4 При получении социальных услуг на дому получатель социальных услуг **обязан:**

- предоставлять в соответствии с действующим законодательством сведения и документы, необходимые для предоставления социальных услуг;
- соблюдать сроки и условия договора, в том числе своевременно и в полном объёме оплачивать стоимость предоставленных социальных услуг при их предоставлении за плату;
- информировать в письменной форме Учреждение об отказе от получения услуг, предусмотренных договором;
- соблюдать настоящий порядок предоставления социальных услуг на дому;
- относиться к сотруднику Учреждения, предоставляющему социальные услуги на дому, уважительно и корректно, не унижать его человеческое достоинство;
- обеспечить беспрепятственный доступ сотруднику Учреждения в жилое помещение получателя социальных услуг в установленное для исполнения им служебных обязанностей время (в том числе своевременно информировать об изменении шифров, кодов подъездных дверей, в случае необходимости обеспечить сотрудника запасными ключами);
- находиться дома в дни планового посещения либо своевременно информировать сотрудника Учреждения или его непосредственного руководителя о планируемом отсутствии (отъезде к родственникам, помещении в лечебное учреждение и т.д.);
- своевременно обеспечивать сотрудника Учреждения денежными средствами в размере, достаточном для приобретения заказываемых продовольственных и промышленных товаров, лекарственных средств, изделий медицинского назначения и других товаров и услуг, оплаты коммунальных услуг; окончательный взаиморасчет производить в момент предъявления сотрудником Учреждения покупок, вносить соответствующую запись в дневнике социального работника (исполнителя услуг);
- чётко формулировать заказ на покупку товаров и услуг не позднее дня, предшествующего дню планового посещения сотрудником Учреждения;
- при формировании заявки на покупку товаров не допускать превышения предельно допустимых нагрузок для сотрудника Учреждения (не более 7 кг. За одну доставку);
- обеспечивать сотрудника Учреждения, предоставляющего социальные услуги, инвентарём (шваброй, ветошью, посудой и др.), средствами и иными принадлежностями, необходимыми для оказания социальных услуг;

- бережно относиться к находящимся у получателя социальных услуг на дому документам о социальном обслуживании (индивидуальная программа предоставления социальных услуг, договор о предоставлении социальных услуг и дополнительные соглашения к нему, дневник социального работника (исполнителя услуг), квитанции об оплате за дополнительные услуги, акты сдачи - приёмки оказанных социальных услуг и т.п.);

- расписываться в дневнике социального работника (исполнителя услуг) за каждую оказанную услугу в день её предоставления, а также за денежные средства, выданные сотруднику Учреждения на приобретение товаров, оплату коммунальных платежей и др.

2.5 При получении социальных услуг в форме социального обслуживания на дому по технологии «Стационар на дому» получателю социальных услуг **запрещается:**

- использовать в общении с сотрудником Учреждения угрозы, брань и ненормативную лексику, осуществлять иные действия, оскорбляющие честь и достоинство сотрудника Учреждения;

- в дни планового посещения находиться в состоянии алкогольного опьянения, под воздействием наркотических и психотропных веществ (кроме случаев их употребления по назначению врача), курить в присутствии сотрудника Учреждения, оказывающего социальные услуги;

- применять физическое насилие или создавать условия, подвергающие опасности жизнь и здоровье сотрудника Учреждения;

- отказываться от продуктов питания, промышленных товаров и других покупок, совершённых сотрудником Учреждения в соответствии с заказом получателя социальных услуг и имеющих надлежащее качество (соответствующих установленным срокам годности, в индивидуальной упаковке);

- требовать от сотрудника Учреждения поиска и приобретения продуктов питания и товаров по сниженным ценам в отдалённых от места жительства получателя социальных услуг магазинах (торговых центрах, рынках);

- требовать от сотрудника Учреждения оказания социальных услуг, не установленных перечнем социальных услуг, предоставляемых в форме социального обслуживания на дому, в соответствии со стандартами социальных услуг и дополнительных социальных услуг, предоставляемых Учреждением;

- требовать от сотрудника Учреждения оказания социальных услуг третьим лицам (родственникам, соседям и др.), в том числе заказывать продукты и товары для других лиц;

- требовать предоставления социальных услуг в долг.

3. Заключительные положения.

3.1 Правила размещаются на информационном стенде Учреждения.

3.2 Внесение изменений и дополнений в настоящие Правила утверждается директором Учреждения.