

УТВЕРЖДАЮ
Директор ОАУСО «Холмский
комплексный центр социального
обслуживания населения»

А.А. Васильева

« 05 » сентября 2022 г.



**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ
СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ
ОАУСО «ХОЛМСКИЙ КЦ»**

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг (далее – Правила) являются локальным документом областного автономного учреждения социального обслуживания «Холмский комплексный центр социального обслуживания населения» (далее – ОАУСО «Холмский КЦ») и распространяются на всех граждан, являющихся получателями социальных услуг, либо посещающих мероприятия профилактической направленности в ОАУСО «Холмский КЦ», также на сотрудников ОАУСО «Холмский КЦ».

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации № 2300-1 «О защите прав потребителей», Законом Российской Федерации от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Законом Новгородской области от 29.10.2014 № 650-ОЗ «О мерах по реализации Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» на территории Новгородской области», постановлением Правительства Новгородской области от 05.12.2014 г. № 596 «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг на территории Новгородской области».

1.3. Настоящие Правила определяют основные права и обязанности получателей социальных услуг, правила предоставления социальных услуг ОАУСО «Холмский КЦ» в форме социального обслуживания на дому, полустационарной форме социального обслуживания, а также при посещении мероприятий, направленных на профилактику обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании.

1.4. Правила должны быть доступны для ознакомления всем гражданам, получающим услуги в ОАУСО «Холмский КЦ», и размещены на информационных стендах ОАУСО «Холмский КЦ» и на официальном сайте учреждения.

2. Время предоставления социальных услуг

2.1. Социальные услуги предоставляются получателям в режиме пятидневной рабочей недели (с понедельника по пятницу) в течение рабочего времени: понедельник – пятница с 08.30 до 17.30, обеденный перерыв с 13.00 до 13.48, суббота, воскресенье – выходные дни. Социальное обслуживание в сельской местности осуществляется с учетом сокращенного рабочего времени в соответствии с трудовым законодательством.

2.2. Предоставление социальных услуг на дому осуществляется в течение указанного в п.2.1. настоящих Правил рабочего времени в режиме пятидневной рабочей недели в соответствии с графиком посещений, установленным индивидуально для каждого получателя социальных услуг.

3. Прием граждан на социальное обслуживание в ОАУСО «Холмский КЦ»

3.1. Предоставление социальных услуг получателям осуществляется в порядке, установленном действующим законодательством с учетом индивидуальной программы предоставления социальных услуг, на основании договора о предоставлении социальных услуг.

Индивидуальная программа предоставления социальных услуг для получателя социальных услуг или его законного представителя имеет рекомендательный характер, для ОАУСО «Холмский КЦ» – обязательный характер.

3.2. На каждого получателя социальных услуг в отделениях социального обслуживания на дому, приема граждан и предоставления срочных социальных услуг и в отделении профилактики безнадзорности и социальной помощи семье и детям формируется личное дело. Порядок его комплектования, ведения, учета и хранения определяются ОАУСО «Холмский КЦ» и в соответствии с действующим законодательством.

4. Права и обязанности получателей социальных услуг

4.1. Получатели социальных услуг имеют право на:

4.1.1. Уважительное и гуманное отношение;

4.1.2. Получение бесплатно в доступной форме информации о своих правах и обязанностях, видах социальных услуг, сроках, порядке и условиях их предоставления, тарифах на эти услуги и их стоимости для получателя социальных услуг, о возможности получения этих услуг бесплатно, а также о поставщиках социальных услуг;

4.1.3. Отказ от предоставления социальных услуг;

4.1.4. Защиту своих прав и законных интересов в соответствии с законодательством Российской Федерации;

4.1.5. Участие в составлении индивидуальной программы предоставления социальных услуг;

4.1.6. Обеспечение условий пребывания в организациях социального обслуживания, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

4.1.7. Социальное сопровождение в соответствии с действующим законодательством о социальном обслуживании граждан.

4.2. Получатели социальных услуг обязаны:

4.2.1. Предоставлять в соответствии с действующим законодательством сведения и документы, необходимые для предоставления социальных услуг;

4.2.2. Своевременно информировать ОАУСО «Холмский КЦ» об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении социальных услуг;

4.2.3. Соблюдать условия договора о предоставлении социальных услуг, заключенного с ОАУСО «Холмский КЦ», в том числе своевременно и

в полном объеме оплачивать стоимость предоставленных социальных услуг при их предоставлении за плату или частичную плату;

4.2.4. Уважительно и тактично относиться к сотрудникам и другим получателям услуг ОАУСО «Холмский КЦ»;

4.2.5. Соблюдать правила пожарной безопасности;

4.2.6. Соблюдать санитарно-гигиенические нормы;

4.2.7. В случае возникновения внештатной ситуации (пожар, террористический акт и т.п.) выполнять указания сотрудников ОАУСО «Холмский КЦ», при эвакуации действовать по инструкциям ответственных сотрудников, строго пользоваться размещенными в ОАУСО «Холмский КЦ» указателями.

5. Ограничения при получении социальных услуг, посещении мероприятий ОАУСО «Холмский КЦ»

5.1. В период пребывания в ОАУСО «Холмский КЦ» получатели социальных услуг не вправе:

5.1.1. Нарушать общественный порядок;

5.1.2. Приносить, передавать или использовать оружие, спиртные напитки, табачные изделия, токсические и наркотические вещества;

5.1.3. Играть в азартные игры;

5.1.4. Использовать любые средства и вещества, которые могут привести к взрывам и пожарам;

5.1.5. Производить любые действия, влекущие за собой опасные последствия для окружающих и самого получателя социальных услуг;

5.1.6. Выносить инвентарь, оборудование из кабинетов и других помещений ОАУСО «Холмский КЦ»;

5.1.7. Употреблять в речи ненормативную лексику, грубые слова и жесты, курить;

5.1.8. Небрежно относиться к имуществу ОАУСО «Холмский КЦ»;

5.1.6. Дарить подарки, предлагать денежные средства работникам ОАУСО «Холмский КЦ»

6. Условия и порядок получения социальных услуг, посещения мероприятий в ОАУСО «Холмский КЦ»

6.1. Социальные услуги предоставляются получателям в соответствии с Порядком предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг на территории Новгородской области.

6.2. Предоставление социальных услуг на дому осуществляется согласно индивидуальному графику посещения получателя социальных услуг. Социально-бытовые услуги в виде приобретения продуктов питания, предметов первой необходимости, медикаментов и пр., согласно стандартам предоставления социальных услуг на территории Новгородской области, осуществляются за счет средств получателя. Социально-бытовые услуги в

виде уборки, проведения гигиенических процедур осуществляются с использованием средств и инвентаря получателя социальных услуг. Иные условия предоставления социальных услуг на дому обозначены в Правилах поведения граждан, получающих социальное обслуживание на дому (Приложение 1 к настоящему Порядку).

6.3. Предоставление срочных социальных услуг осуществляется в полустационарной форме социального обслуживания сразу при обращении получателя социальных услуг в ОАУСО «Холмский КЦ» либо по предварительной записи. Срочные социальные услуги могут быть предоставлены маломобильным и иным группам населения непосредственно на дому. Иные условия предоставления срочных социальных услуг обозначены в Правилах предоставления срочных социальных услуг в форме полустационарного социального обслуживания (Приложение 2 к настоящему Порядку). 6.4. ОАУСО «Холмский КЦ», помимо социального обслуживания граждан, осуществляет работу по профилактике обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании, к которым относятся патронажные выходы, консультации, организация работы технологий, служб, клубов, проведение культурных и просветительских мероприятий.

6.5. Посещение клубов и технологий, созданных при ОАУСО «Холмский КЦ» осуществляется на добровольной основе.

6.6. Посещение гражданами мероприятий профилактической направленности осуществляется по приглашению сотрудников ОАУСО «Холмский КЦ» в соответствии с тематическими планами мероприятий, утвержденными директором ОАУСО «Холмский КЦ».

6.7. Социальное сопровождение граждан осуществляется сотрудниками отделений ОАУСО «Холмский КЦ» по мере выявления нуждаемости в социальном сопровождении через осуществление посреднических действий, с привлечением межведомственных организаций.

7. Отказ в предоставлении социальных услуг

7.1. Гражданин или его законный представитель имеет право отказаться от социального обслуживания, социальной услуги в порядке, установленном действующим законодательством.

7.2. ОАУСО «Холмский КЦ» имеет право отказать в предоставлении социальной услуги получателю социальных услуг в случае нарушения им условий договора о предоставлении социальных услуг, заключенного с получателем социальных услуг или его законным представителем.

7.3. Гражданину или получателю социальных услуг может быть отказано, в том числе временно, в предоставлении социальных услуг в стационарной форме в связи с наличием медицинских противопоказаний, указанных в заключении уполномоченной медицинской организации.

8. Прекращение предоставления социальных услуг

8.1. Прекращение предоставления социальных услуг получателям наступает по завершению социального обслуживания в случаях:

8.1.1. Прекращения действия договора о предоставлении социальных услуг;

8.1.2. Расторжения договора о предоставлении социальных услуг по соглашению сторон; 8.1.3. Отказа в предоставлении социальных услуг в случаях, указанных в разделе 7 настоящего Порядка;

8.1.4. Систематического нарушения получателями социальных услуг настоящих Правил; 8.1.5. Временного приостановления предоставления социальных услуг получателям социальных услуг на дому в связи с госпитализацией, отъездом и в иных случаях, требующих временного приостановления предоставления социальных услуг на дому.

9. Порядок разрешения конфликтных ситуаций

9.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. № 59-ФЗ.

9.2. В случаях возникновения в процессе предоставления социальных услуг конфликтных ситуаций между получателями социальных услуг и сотрудниками ОАУСО «Холмский КЦ» получатель (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к руководителю ОАУСО «Холмский КЦ» в установленные часы приема граждан.

9.3. При личном приеме ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

9.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством.

9.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ОАУСО «Холмский КЦ», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

9.6. В иных случаях с целью разрешения конфликтных ситуаций в ОАУСО «Холмский КЦ» может быть создана комиссия по урегулированию конфликтных ситуаций.

10. Заключительные положения

10.1. Сотрудники ОАУСО «Холмский КЦ» должны чутко и внимательно относиться к потребностям получателей социальных услуг и действовать в рамках законодательства Российской Федерации.

Правила поведения граждан, получающих социальное обслуживание на дому

1. Получатель социальных услуг (далее - Заказчик) имеет право на:
 - уважительное и гуманное отношение со стороны работников Поставщика социальных услуг (далее - Исполнителя);
 - 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;
 - приостановление социального обслуживания на дому на основании поданного Заказчиком письменного заявления (в связи с временным убытием с адреса проживания, приездом родственников и др.);
 - конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной работнику Исполнителя при оказании социальных услуг;
 - защиту своих прав и законных интересов в соответствии с законодательством Российской Федерации.
2. Заказчик обязан:
 - соблюдать правила поведения при социальном обслуживании на дому;
 - соблюдать условия договора о предоставлении социальных услуг, заключенного с Исполнителем;
 - гарантировать создание условий для выполнения социальным работником своих должностных обязанностей и условий договора о предоставлении социальных услуг;
 - своевременно сообщать об изменении места жительства, состава семьи, размера пенсии или дохода семьи, о наличии заболеваний, препятствующих осуществлению социального обслуживания;
 - своевременно информировать Исполнителя об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении социальных услуг, влияющих на размер среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно;

— информировать в письменной форме Исполнителя о возникновении (изменении) обстоятельств, влекущих изменение (расторжение) настоящего договора;

— уведомлять в письменной форме Исполнителя об отказе от получения социальных услуг, предусмотренных настоящим договором (если Заказчик отказывается в течение 30 дней от услуг по договору без предоставления соответствующего заявления, учреждение оставляет за собой право расторгнуть договор в одностороннем порядке).

— обеспечить безопасность социального работника при наличии домашних животных (собак, кошек и т.п.);

— находиться дома в дни и часы посещения социальным работником, в случае невозможности заблаговременно предупредить социального работника (заведующего отделением);

— не допускать неуважительного, грубого и нетактичного поведения, нецензурной брани в отношении работников Исполнителя;

— находиться в трезвом состоянии;

— вести совместный с социальным работником учет выполнения заказов; своевременно подтверждать своей подписью факт оказания социальных услуг в отчете о количестве и видах социальных услуг;

— своевременно вносить плату за предоставление социальных услуг в размере, оговоренном договором о предоставлении социальных услуг;

— сообщать об обнаруженных недостатках социального обслуживания заведующей отделением (директору) Учреждения.

3. Заказчик не вправе:

— отказываться от исполненных заказов (заказанных продуктов, промышленных товаров и др.);

— требовать оказания социальных услуг без выдачи денежного аванса или в долг (на приобретение продуктов питания и промышленных товаров первой необходимости, оплату коммунальных услуг и т.д.);

— требовать обслуживания в выходные и праздничные дни, выполнения услуг, которые не определены договором о предоставлении социальных услуг;

— требовать приобретения продуктов питания, промышленных товаров первой необходимости, средств санитарии и гигиены, средств ухода, книг, газет, журналов, лекарственных средств и изделий медицинского назначения в предприятиях торговли и аптеках, расположенных вне района проживания Заказчика (удаленных от места проживания гражданина более 400 метров), при наличии аналогичных предприятий торговли и аптек, расположенных ближе к дому. Общий вес разового заказа не может превышать 7 кг.

4. Руководство учреждения имеет право заменить социального работника, осуществляющего обслуживание, предварительно уведомив об этом Заказчика.

**Правила предоставления срочных социальных услуг в форме
полустационарного социального обслуживания**

1. Срочные социальные услуги предоставляются получателям срочных социальных услуг бесплатно.

2. Договор на оказание срочных социальных услуг между ОАУСО «Холмский КЦ» и получателем срочных социальных услуг не заключается (за исключением услуг, связанных с предоставлением во временное пользование технических средств реабилитации).

3. Технические средства реабилитации и адаптации предоставляются получателям во временное пользование на срок до трех месяцев.

4. Консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов, производится по предварительной записи либо в порядке живой очереди в приемные часы, а также в иных случаях по личному обращению граждан.

5. Обеспечение одеждой, обувью осуществляется в зависимости от индивидуальных потребностей получателей из фондов вещей, бывших в употреблении, формируемых ОАУСО «Холмский КЦ».

6. Получатели срочных социальных услуг в ОАУСО «Холмский КЦ» обязаны:

6.1. Предоставить документы, необходимые для получения срочных социальных услуг: документ, удостоверяющий личность (паспорт), кроме этого для получения технических средств реабилитации и адаптации - документ, подтверждающий нуждаемость в техническом средстве реабилитации или адаптации (медицинская справка, справка МСЭ, индивидуальная программа реабилитации или абилитации инвалида, выдаваемая федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы), документы, подтверждающие полномочия законного представителя (представителя по доверенности);

6.2. Оказывать содействие при составлении акта обследования социально-бытовых условий, не препятствовать во время посещения получателя социальных услуг сотрудником ОАУСО «Холмский КЦ»;

6.3. Соблюдать общепризнанные нормы поведения;

6.4. Уважительно относиться к сотрудникам ОАУСО «Холмский КЦ»;

6.5. В период посещения ОАУСО «Холмский КЦ» не находиться в состоянии алкогольного опьянения, под воздействием наркотических средств и психотропных веществ (кроме случаев назначения их врачом), не употреблять нецензурную брань, не применять физическое насилие и другие

действия, унижающие человеческое достоинство. 7. Получатели срочных социальных услуг в ОАУСО «Холмский КЦ» не вправе:

7.1. Требовать оказания социальных услуг, не предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации;

7.2. Дарить подарки, предлагать денежные средства сотрудникам ОАУСО «Холмский КЦ»;

7.3. Требовать домашний адрес, личный номер телефона сотрудников ОАУСО «Холмский КЦ»;

7.4. Курить на территории ОАУСО «Холмский КЦ»;

7.5. Выносить из помещения имущество ОАУСО «Холмский КЦ»;

7.6. Оставлять без внимания свои личные вещи;

7.7. Приносить (приводить) в ОАУСО «Холмский КЦ» домашних животных (за исключением собаки-поводыря с подтверждающими документами).

8. ОАУСО «Холмский КЦ» оставляет за собой право:

8.1. При необходимости обратиться в правоохранительные органы в случаях нарушения получателями социальных услуг правил и норм общественного порядка;

8.2. В случаях ухудшения состояния здоровья получателя социальных услуг вызвать бригаду «Скорой помощи».