

УТВЕРЖДЕНЫ
приказом государственного
бюджетного учреждения социального
обслуживания Краснодарского края
«Анапский комплексный центр
социального обслуживания населения»
от 16 июля 2018 года № 333

Правила
внутреннего распорядка для получателей социальных услуг при
получении услуг в Учреждении

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг (далее – Правила) регламентируют права и обязанности получателей социальных услуг государственного бюджетного учреждения социального обслуживания Краснодарского края «Анапский комплексный центр социального обслуживания населения» (далее – Учреждение).

1.2. Настоящие Правила регламентируют внутренний распорядок получателей социальных услуг при получении социальных услуг в отделениях социального обслуживания на дому и отделении срочного социального обслуживания в Учреждении.

1.3. Настоящие Правила направлены на создание наиболее благоприятных условий для предоставления социальных услуг гражданам, нуждающимся в предоставлении данных услуг в форме социального обслуживания на дому

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

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

1.5.1. Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

1.5.2. Законом Краснодарского края от 5 ноября 2014 года № 3051-КЗ «О социальном обслуживании населения на территории Краснодарского края» (ред. от 18 июля 2016 г. № 3446-КЗ)

1.5.3. Приказом министерства труда и социального развития Краснодарского края от 30.08.2016 № 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»

1.5.4. Уставом Учреждения.

1.5.5. Положениями об отделениях

1.6. Правила распространяются на граждан пожилого возраста и инвалидов, получающих социальные услуги в Учреждении.

2. Права и обязанности сторон

2.1. Права получателей социальных услуг

Получатели социальных услуг имеют право на:

- 2.1.1. уважительное и гуманное отношение;
- 2.1.2. 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 поставщике социальных услуг;
- 2.1.3. отказ от предоставления социальных услуг;
- 2.1.4. защиту своих прав и законных интересов в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- 2.1.5. участие в составлении индивидуальных программ;
- 2.1.6. обеспечение условий пребывания в организациях социального обслуживания, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям, а также на надлежащий уход;

2.2. Обязанности получателей социальных услуг

Получатели социальных услуг обязаны:

- 2.2.1. предоставлять в соответствии с нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации сведения и документы, необходимые для предоставления социальных услуг;
- 2.2.2. своевременно информировать поставщиков социальных услуг об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении социальных услуг;
- 2.2.3. соблюдать условия договора о предоставлении социальных услуг, заключенного с поставщиком социальных услуг, в том числе своевременно и в полном объеме оплачивать стоимость предоставленных социальных услуг.

2.3. Права поставщика социальных услуг

Поставщики социальных услуг имеют право:

- 2.3.1. запрашивать соответствующие органы государственной власти, а также органы местного самоуправления и получать от указанных органов информацию, необходимую для организации социального обслуживания;
- 2.3.2. 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;
- 2.3.3. быть включенными в реестр поставщиков социальных услуг субъекта Российской Федерации;
- 2.3.4. получать в течение двух рабочих дней информацию о включении их в перечень рекомендуемых поставщиков социальных услуг.
- 2.3.5. Поставщики социальных услуг вправе предоставлять гражданам по их желанию, выраженному в письменной или электронной форме, дополнительные социальные услуги за плату.

2.4. Обязанности поставщиков социальных услуг

Поставщики социальных услуг обязаны:

- 2.4.1. осуществлять свою деятельность в соответствии с настоящим

Федеральным законом, другими федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации;

2.4.2. предоставлять социальные услуги получателям социальных услуг в соответствии с индивидуальными программами и условиями договоров, заключенных с получателями социальных услуг или их законными представителями;

2.4.3. предоставлять срочные социальные услуги;

2.4.4. предоставлять бесплатно в доступной форме получателям социальных услуг или их законным представителям информацию об их правах и обязанностях, о видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости для получателя социальных услуг либо о возможности получать их бесплатно;

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

2.4.6. предоставлять уполномоченному органу субъекта Российской Федерации информацию для формирования регистра получателей социальных услуг;

2.4.7. осуществлять социальное сопровождение;

2.4.8. исполнять иные обязанности, связанные с реализацией прав получателей социальных услуг на социальное обслуживание.

2.4.9. Поставщики социальных услуг при оказании социальных услуг не вправе применять физическое или психологическое насилие в отношении получателей социальных услуг, допускать их оскорбление, грубое обращение с ними.

3. Правила поведения получателя социальных услуг при получении социальных услуг в форме социального обслуживания на дому

Получатель социальных услуг при предоставлении социальных услуг обязан соблюдать следующие правила:

3.1.1. Уважительно относиться к работнику, предоставляющему ему социальные услуги на дому, не допускать грубого обращения и употребления бранных слов в разговоре с работником во время исполнения должностных обязанностей.

3.1.2. Получатель социальных услуг не должен находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения в дни посещения его работником, не допускать нахождения в его домовладении (квартире) посторонних лиц в состоянии алкогольного (наркотического) опьянения, проведения собраний членов религиозных сект.

3.1.3. Получатель социальных услуг не имеет право требовать оказания услуг, не входящих в перечень социальных услуг, а также выполнения работ, которые не входят в круг обязанностей работника и унижают его человеческое достоинство.

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

3.1.5. Получатель социальных услуг не должен допускать сознательного ухудшения санитарного состояния и безопасности своего жилища (захламлять жилище предметами бытовых отходов; ходить по жилому помещению в грязной обуви; содержать домашних животных, птиц в жилых помещениях, в которых осуществляется уборка работником; нарушать правила противопожарной безопасности).

3.1.6. Получатель социальных услуг не должен допускать антиобщественные деяния в период предоставления ему социальных услуг (содержание притонов, торговля спиртными напитками, самогонование, сексуальные домогательства, хулиганские действия по отношению к работнику, находиться в виде, оскорбляющем человеческое достоинство).

3.1.7. Получатель социальных услуг обязан обеспечить беспрепятственный доступ работнику к своему жилищу, содержать собак и других, потенциально опасных для человека животных в безопасном месте.

3.1.8. Руководствуясь ст. 12 Федерального закона от 23.02.2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» не допускается курение табака в помещениях Учреждения и на его территории, а также в транспорте Учреждения.

3.1.9. Руководствуясь ст. 16 Федерального закона от 22.11.1995 г. № 171-ФЗ «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции» не допускается потребление (распитие) алкогольной продукции в помещениях Учреждения.

3.1.10. Руководствуясь ст. 40 Федерального закона от 8 января 1998 г. № 3-ФЗ «О наркотических средствах и психотропных веществах» и иными Федеральными законами не допускается на территории Учреждения потребление наркотических средств или психотропных веществ без назначения врача либо новых потенциально опасных психоактивных веществ.

3.1.11. Руководствуясь ст. 1 Федерального закона от 1 июня 2005 г. № 53-ФЗ «О государственном языке Российской Федерации» не допускается использование слов и выражений, не соответствующих нормам современного русского литературного языка (в том числе нецензурной брани), за исключением иностранных слов, не имеющих общеупотребительных аналогов в русском языке при получении услуг и в помещениях Учреждения.

4. Внутренний распорядок получения социальных услуг

4.1. Порядок пребывания в Учреждении

4.1.1. Гражданам, обращающимся в Учреждение необходимо изложить причину посещения Дежурному, предъявить паспорт или другой документ, удостоверяющий личность, дождаться специалиста, приглашенного Дежурным, в зоне ожидания.

4.2. Время предоставления услуг

4.2.1. Социальные услуги предоставляются получателям в режиме пятидневной рабочей недели (с понедельника по пятницу) в течение рабочего времени:

в г. Анапа: понедельник – четверг с 9:00 до 18:00, пятница с 09:00 до 17:00, перерыв с 13:00 до 13:48.

в сельских округах: понедельник – пятница с 9:00 до 17:00, перерыв с 13:00 до 13:48.

4.3. Граждане, которым необходима консультация по основным направлениям деятельности Учреждения, могут находиться (обратиться) в Учреждение в течение рабочего времени, указанного в п 4.2 настоящих Правил, в режиме пятидневной рабочей недели.

4.4. Получателям социальных услуг, получающим социальные услуги в отделениях социального обслуживания на дому, социальное обслуживание предоставляется в соответствии с утвержденными индивидуальными программами предоставления социальных услуг и согласованными с получателями графиками обслуживания.

4.5. Получателям социальных услуг, получающим социальные услуги в отделении срочного социального обслуживания, социальные услуги предоставляются в соответствии с заявками и по согласованному с получателями временем. Платные социальные услуги предоставляются получателю социальных услуг в течение 7-ми рабочих дней, с момента оформления заявления или заявки на оказание социальных услуг на имя директора учреждения.

5. Порядок разрешения конфликтных ситуаций

5.1. 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.

5.2. В случаях возникновения в процессе предоставления социальных услуг конфликтных ситуаций между получателями социальных услуг и сотрудниками Учреждения получатель (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к директору Учреждения или его заместителям.

5.3. 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.

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

5.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.6. В иных случаях с целью разрешения конфликтных ситуаций в Учреждении может быть создана комиссия по урегулированию конфликтных ситуаций.

6. Заключительные положения

6.1. Сотрудники Учреждения должны чутко и внимательно относиться к потребностям получателей социальных услуг, действовать в рамках законодательства, соблюдать Кодекс этики и служебного поведения работников.

6.2. Внесение изменений и дополнений в настоящие Правила осуществляется только в связи со вступлением в силу нормативных актов, регламентирующих предоставление социальных услуг.