

**Правила поведения
получателей социальных услуг
в форме социального обслуживания на дому**

Настоящие Правила поведения получателей социальных услуг в форме социального обслуживания на дому (далее - правила) разработаны в соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Приказом Министерства труда и социального развития Республики Хакасия 30.09.2015 № 343- д «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому» и определяет порядок взаимоотношений между сотрудниками АНО СС «Оптима» и) получателями социальных услуг при предоставлении социального обслуживания на АНО СС «Оптима».

1. Получатели социальных услуг имеют право:

1.1. Участвовать в правоотношениях по предоставлению социальных услуг в форме социального обслуживания на дому лично или через представителя (далее - законный представитель). При этом личное участие в правоотношениях по получению социальных услуг получателей социальных услуг не лишает их права иметь законного представителя.

1.2. Получать бесплатно в доступной форме информацию 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.

1.3. Выбирать поставщика или поставщиков социальных услуг.

1.4. Участвовать в составлении индивидуальных программ предоставления социальных услуг.

1.5. Получать социальные услуги в соответствии с индивидуальной программой предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому согласно графика посещения и на основании договора о предоставлении социальных услуг, а также дополнительные платные услуги, предоставляемые организацией в соответствии с утвержденными перечнем и ценами.

1.6. Социальное сопровождение.

1.7. Отказаться от социального обслуживания.

1.8. На конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной работникам организации при предоставлении социальных услуг.

1.9. На уважительное и гуманное отношение со стороны сотрудников отделения.

1.10. В случае возникновения конфликтной ситуации в отношениях с социальными работниками, предоставляющими социальные услуги, обращаться к заведующему отделением.

1.11. На защиту своих прав и законных интересов, в том числе в судебном порядке.

2. Получатели социальных услуг обязаны:

2.1. Соблюдать условия договора о предоставлении социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, в том числе своевременно и в полном объеме оплачивать фактически предоставленные социальные услуги.

2.2. Представлять достоверную и исчерпывающую информацию, необходимую для осуществления социального обслуживания.

2.3. Своевременно информировать поставщика социальных услуг об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении социальных услуг.

2.4. Уважительно относиться к социальным работникам, предоставляющим социальные услуги, не допускать грубости, оскорбления в их адрес.

2.5. Своевременно обеспечивать работников, предоставляющих социальные услуги, денежными средствами в размере, достаточном для приобретения заказываемых продовольственных и промышленных товаров, лекарственных средств и других товаров, и услуг (окончательный взаиморасчет производится по предъявлении покупок и чеков (квитанций) к ним).

2.6. При не предоставлении денежного аванса на приобретение товаров и продуктов, лекарственных препаратов, оказание социальных услуг не производится. Заказанные получателями социальных услуг продукты приобретаются в близлежащих магазинах, торговых павильонах.

2.7. Качество продуктов, товаров первой необходимости необходимо проверять при получении от социального работника. При обнаружении некачественных или просроченных продуктов, товаров возвращать социальному работнику в момент посещения.

2.8. Находиться дома в дни посещения, либо заранее оповещать социального работника, предоставляющего социальные услуги, о планируемом отсутствии. В случае необходимости и с учетом индивидуальной потребности может быть согласовано время посещения.

При отсутствии гражданина дома в день посещения по неуважительной причине или отказе от обслуживания в этот день, следующее посещение производится согласно графику обслуживания.

При плановом отъезде за пределы города на срок более 10 дней (на летний отдых, на санаторно-курортное лечение, к родственникам и т.д.), написать заявление о приостановлении обслуживания. При возвращении - поставить в известность работников организации о необходимости возобновления оказания социальных услуг на дому.

В случае экстренной госпитализации, срочном выезде за пределы города сообщить в отделение о месте пребывания (сообщить из стационара, оставить записку у соседей и т.д.).

2.9. Обеспечивать беспрепятственный доступ лиц, предоставляющих социальные услуги, в жилое помещение в установленное для посещения время.

2.10. Поддерживать в жилом помещении порядок. При содержании в квартире домашних животных, получатель услуг должен изолировать их в другое помещение на все время посещения социального работника. Уход за домашними животными получателей социальных услуг, доставку домашним животным корма социальные работники оказывают за дополнительные платные услуги.

2.11. Расписываться в дневнике социального работника за предоставленные социальные услуги, денежные средства, документы.

2.12. Соблюдать общепризнанные нормы поведения и настоящие правила, не обсуждая других сотрудников организации, получателей социальных услуг и личную жизнь социального работника.

3. Получатели социальных услуг не вправе:

3.1. Отказаться от ранее заказанных товаров. Купленные по заказу гражданина продукты и товары обмену и возврату не подлежат, кроме случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

3.2. Требовать от социальных работников предоставления услуг, не входящих в индивидуальную программу предоставления социальных услуг. Требовать предоставления социальных услуг, оплаты приобретения товаров, оплаты коммунальных услуг в долг.

3.3. Требовать от социального работника покупки продуктов, промышленных товаров, медикаментов в магазинах и аптеках, удаленных от места жительства получателя социальных услуг.

4. Категорически запрещается:

4.1. Требовать от работников организации предоставления социальных услуг третьим лицам, не состоящим на социальном обслуживании: родственникам, соседям, гостям и т.д.

4.2. В дни планового посещения находиться в состоянии алкогольного, опьянения, под воздействием наркотических средств или психотропных веществ.

4.3. Допускать нецензурную брань, некорректное поведение, применять физическое насилие, сексуальное домогательство и другие действия, унижающие человеческое достоинство по отношению к сотрудникам отделения. Подвергать риску морально-психологическое и физическое здоровье сотрудников отделения (присутствие третьих лиц в состоянии алкогольного опьянения, под воздействием наркотических средств или психотропных веществ, агрессивных животных и пр.). В противном случае социальный работник имеет право отказаться от предоставления социальных услуг и покинуть жилое помещение. В дальнейшем социальный работник оформляет докладную записку с изложением фактов на имя заведующего отделением.

4.4. При выявлении противопоказаний к обслуживанию (бактерио- или вирусносительство, хронический алкоголизм, наркомания, карантинные инфекционные заболевания, активные формы туберкулеза, тяжелые психические расстройства, венерические и иные заболевания, требующие лечения в специализированных организациях здравоохранения) социальное обслуживание может быть прекращено и договор расторгнут в одностороннем порядке.

4.5. Беспокоить в нерабочее время сотрудников телефонными звонками.

При повторном факте, указанном в пунктах 4.2 и 4.3, получатель в письменной форме уведомляется о приостановлении обслуживания, а также о возможном отказе в обслуживании и расторжении договора в связи с нарушением его условий.

С правилами поведения ознакомлен (а): _____

