



УТВЕРЖДАЮ:

Директор ОГБУСО «КЦСОН  
Осинского района»

20 15 г.

Н.С. Горбунова

## ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ДЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

областного государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Осинского района»

### 1. Общие положения

1.1. Правила поведения для получателей социальных услуг (далее - Правила) регламентируют права и обязанности получателей социальных услуг областного государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Осинского района» (далее - Учреждение) в отделении социального обслуживания на дому, отделении срочного социального обслуживания, в отделении помощи семье и детям, отделении сопровождения замещающих семей.

1.2. Настоящие Правила регламентируют поведения получателей социальных услуг в целях создания наиболее благоприятных условий для предоставления социальных услуг получателям социальных услуг, нуждающимся в предоставлении данных услуг в форме социального обслуживания на дому, в полустационарной форме и срочных социальных услуг.

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

1.4. Настоящие Правила разработаны в соответствии со следующими нормативными документами: Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»; Уставом Учреждения, Положением об отделении социального обслуживания на дому; Положением об отделении срочного социального обслуживания, Положением об отделении помощи семье и детям; Положением об отделении сопровождения замещающих семей.

1.5. Правила распространяются на получателей социальных услуг, получающих социальные услуги на дому, в полустационарной форме и получателей срочных социальных услуг.

### 2. Права и обязанности получателей социальных услуг

2.1. Получатели социальных услуг имеют право на:

- уважительное и гуманное отношение;
- обращаться по телефону за разъяснениями по вопросам социального обслуживания
- к социальному работнику и иным работникам Учреждения, только в течение рабочего дня с 09:00 до 17:20
- 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;

- выбор поставщика или поставщиков социальных услуг;
- отказ от предоставления социальных услуг;
- защиту своих прав и законных интересов в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- социальное сопровождение в соответствии со статьей 22 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

2.2. Получатели социальных услуг не вправе:

- требовать от социального работника оказание услуг, не предусмотренных договором на оказание социальных услуг;
- привлекать социального работника для обслуживания иных граждан, в том числе временно проживающих, не состоящих на социальном обслуживании в Учреждение;
- требовать выполнения социальных услуг без оплаты (в долг);
- требовать от социального работника доставки продовольственных и промышленных товаров весом свыше 7 (семь) кг за одно посещение, а также отказаться от приобретенных продовольственных и промышленных товаров, лекарственных средств, изделий медицинского назначения и других товаров и услуг, которые были заказаны ими заранее.

2.3. Получатели социальных услуг отделения социального обслуживания на дому обязаны:

- предоставлять в соответствии с нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации сведения и документы, необходимые для предоставления социальных услуг;
- уважительно и корректно относиться к социальному работнику, предоставляющему социальные услуги, ко всем работникам Учреждения, оказывающим какие-либо консультации и услуги, а также к директору Учреждения; не унижать их честь и достоинство, не употреблять нецензурную брань, не применять физическое насилие и другие действия, унижающие человеческое достоинство;
- предоставлять достоверную и исчерпывающую информацию, необходимую для осуществления социального обслуживания;
- обеспечивать беспрепятственный доступ социальному работнику в жилое помещение для оказания услуг, а также иным работникам Учреждения для оказания ими каких-либо услуг или исполнения ими служебных обязанностей;
- находиться дома в дни планового посещения, либо заранее за 1-2 дня оповещать социального работника, предоставляющего социальные услуги о планируемом отсутствии;
- формировать заказ на покупку товаров и услуг не позднее дня, предшествующего дню планового посещения;
- при формировании заявки на покупку товаров не допускать превышение предельно допустимых нагрузок при подъеме и перемещении тяжестей вручную;
- не предъявлять претензий и не требовать ответственности от Учреждения за качество лекарственных препаратов и изделий медицинского назначения, приобретённых в аптечной сети;

- своевременно обеспечивать денежными средствами социального работника, предоставляющего социальные услуги, в размере, достаточном для приобретения заказанных товаров, лекарственных средств, изделий медицинского назначения, услуг и для оплаты иных потребностей;

- обеспечивать социального работника, предоставляющего социальные услуги, инвентарем (шваброй, тряпкой, моющими средствами и др.) для уборки жилого помещения, а также иным необходимым инвентарем, посудой, средствами, принадлежностями для оказания социальным работником услуг;

- не допускать требований по исполнению социальных услуг от сторонних лиц, в том числе, проживающих совместно и не имеющих договорных отношений с Учреждением, предотвращать незаконные попытки вмешательства родственников в процесс социального обслуживания;

- исключать факторы, угрожающие здоровью и жизни работников Учреждения;

- в случае появления заболеваний, требующих лечения в специализированных организациях здравоохранения, поставить в известность работников Учреждения;

- своевременно информировать поставщиков социальных услуг об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении социальных услуг;

- 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 при их предоставлении за плату;

- информировать в письменной форме Учреждение об отказе от получения социальных услуг, предусмотренных договором.

2.4. Получатели социальных услуг отделения срочного социального обслуживания, отделения помощи семье и детям, отделения сопровождения замещающих семей должны:

- соблюдать порядок предоставления социальных услуг;

- соблюдать общепринятые нормы поведения при нахождении в Учреждении с целью получения социальных услуг;

- уважительно и корректно относиться к заведующим отделениями, специалистам отделения, ко всем работникам Учреждения, оказывающим какие-либо консультации, а также к директору Учреждения; не унижать их честь и достоинство, не употреблять нецензурную брань, не применять физическое насилие и другие действия, унижающие человеческое достоинство;

- соблюдать в помещениях Учреждения и на его территории порядок и чистоту, выбрасывать мусор в урны;

- бережно относиться к техническим средствам реабилитации, предоставляемым получателю срочных социальных услуг, а также к мебели, оборудованию и инвентарю Учреждения в период нахождения на территории Учреждения;

- при входе в помещения Учреждения соблюдать чистоту обуви, предварительно очистив ее от грязи либо иметь при себе и надевать бахилы;

- соблюдать правила пожарной безопасности, правила техники безопасности, санитарно-гигиенические правила;

в случае возникновения внештатной ситуации (пожар, террористический акт и др.) выполнять указания работников Учреждения, при эвакуации пользоваться размещенными в Учреждении указателями;

- возместить в полном объеме ущерб, причиненный имуществу Учреждения по вине получателя социальных услуг;

- соблюдать сроки и условия предоставления технических средств реабилитации;

- своевременно и в полном объеме оплачивать стоимость предоставленных социальных услуг при их предоставлении за плату.

2.5. Нарушением правил считается:

- неуважительное отношение к работникам Учреждения, оскорбляющее их честь и достоинство, деловую репутацию;

- необоснованные требования и претензии на выполнение услуг, не предусмотренных утвержденным перечнем;

- угрозы, нецензурные выражения и хулиганские действия в адрес работников Учреждения;

- отсутствие дома во время определенное для посещения;

- нарушение условий оплаты за социальное обслуживание, установленных договором о социальном обслуживании.

2.6. В случае систематического нарушения правил поведения получатель социальных услуг снимается с социального обслуживания.

### **3. Заключительные положения**

3.1. В случае нарушения получателем социальных услуг условий договора о предоставлении социальных услуг Учреждение имеет право отказать в предоставлении данных услуг получателю социальных услуг.

3.2. При возникновении меж конфликтных ситуаций между получателем социальных услуг и социальным работником Учреждения (проявление неуважения, бестактность, при некорректном высказывании своего мнения, при унижении чести и достоинства человека, при употреблении нецензурной брани, при применении физического насилия и других действий, унижающих человеческое достоинство). Окончательное решение по вышеназванной ситуации принимает директор Учреждения.

3.3. Внесение изменений и дополнений в настоящие Правила осуществляется директором Учреждения на основании приказа директора Учреждения.

3.4. Для защиты своих прав и законных интересов, разъяснения вопросов, касающихся социального обслуживания получатель социальных услуг имеет право обратиться:

к заведующему отделением социального обслуживания на дому - 8(39539) 32-2 -77;

к заведующему отделением срочного социального обслуживания - 8(39539) 32-2-77;

к заведующему отделением помощи семье и детям - 8(39539) 32-2 -77;

к заведующему отделением сопровождения замещающих семей - 8(39539) 32-2 -77;

к заместителю директора по социальной работе – 8(39539) 32-2 -77;

к директору - 8(39539) 32-2 -77.

3.5. Режим работы Учреждения:

Понедельник-пятница - с 09:00 до 17:20

перерыв с 13:00 до 14:00.

Суббота, воскресенье - выходные дни.