

**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», постановлением Правительства Мурманской области от 04.09.2015 № 383-ПП «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому» и определяет порядок взаимоотношений между сотрудниками отделения социального обслуживания на дому (далее – Отделение) получателями социальных услуг при предоставлении социального обслуживания на дому.

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 учреждением 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 учреждения 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 специалисту по социальной работе отделения, заместителю директора или директору учреждения.

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, в том числе документы для расчета среднедушевого дохода получателя социальных услуг.

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

2.4. Уважительно относиться к 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).

При непредоставлении денежного аванса приобретение товаров и продуктов, лекарственных препаратов, оказание предприятиями, организациями и учреждениями платных услуг не производится. Заказанные получателями социальных услуг продукты приобретаются в близлежащих магазинах, торговых павильонах.

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.

2.7. Находиться дома в дни посещения, либо заранее оповещать работников, предоставляющих 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 отделения 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.).

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

2.9. 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 не осуществляют.

2.10. При посещении социальным работником предоставить Журнал посещений (при наличии) и место для проведения расчетов, записей. Журнал посещений хранить дома.

Обслуживаемый гражданин несет ответственность за сохранность «Журнала посещений» и подтверждающих денежные расчеты документов.

Расписываться в «Журнале социального работника» за предоставленные социальные услуги, денежные средства, документы.

2.11. Создавать условия, не подвергающие опасности жизнь и здоровье работников, предоставляющих социальные услуги.

2.12. Соблюдать общепризнанные нормы поведения и настоящие правила.

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 отделения 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, в т.ч. сексуальное домогательство 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 специалиста по социальной работе отделения.

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.
