



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

1. Общие положения

1.1. Правила поведения получателей социальных услуг (далее – Правила) регламентируют права и обязанности получателей социальных услуг краевого государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Вотсочный» (далее – Центр) в целях создания наиболее благоприятных условий для предоставления социальных услуг в отделении социального обслуживания на дому гражданам, нуждающимся в предоставления услуг.

1.2. Настоящие Правила определяют права и обязанности получателей социальных услуг при предоставлении им социальных услуг, регламентируют правила поведения и характер взаимоотношений между получателями социальных услуг и сотрудниками Центра при предоставлении социальных услуг.

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

1.4. Настоящие Правила разработаны в соответствии с действующими нормативно-правовыми документами.

2. Права и обязанности получателей социальных услуг

2.1. Получатели социальных услуг имеют право на:

1) уважительное и гуманное отношение;

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 поставщиках социальных услуг;

3) отказ от предоставления социальных услуг;

4) обеспечение условий пребывания в Центре, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям, а также на надлежащий уход;

5) конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной Центру при оказании услуг;

6) защиту своих прав и законных интересов, в том числе в судебном порядке;

7) социальное сопровождение в соответствии со статьей 22 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

2.2. Получатели социальных услуг обязаны:

1) предоставлять в соответствии с нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации сведения и документы, необходимые для предоставления социальных услуг;

2) своевременно информировать специалистов Центра об изменении обстоятельств,

обуславливающих потребность в предоставлении социальных услуг;

3) соблюдать условия договора о предоставлении социальных услуг, заключенного с Центром, в том числе своевременно и в полном объеме оплачивать стоимость предоставленных социальных услуг при их предоставлении за плату;

4) находиться дома в дни планового посещения либо своевременно информировать социального работника или его непосредственного руководителя о планируемом отсутствии (отъезде к родственникам, помещении в лечебное учреждение и т.д.);

5) обеспечить беспрепятственный доступ социального работника в жилое помещение получателя социальных услуг в установленное для посещения время (в том числе своевременно информировать об изменении шифров, кодов подъездных дверей);

6) своевременно обеспечивать денежными средствами социального работника, предоставляющего непосредственно социальные услуги, в размере, достаточном для приобретения заказанных товаров, лекарственных средств, изделий медицинского назначения, услуг;

7) уважительно и корректно относиться к сотрудникам Центра и соблюдать общепринятые нормы поведения;

8) поддерживать должное санитарное состояние жилища и соблюдать правила личной гигиены;

9) самостоятельно осуществлять уход за домашними животными;

10) соблюдать настоящие Правила.

2.3. Получатели социальных услуг не вправе:

1) отказаться от ранее заказанных товаров;

2) требовать от социальных работников предоставления услуг, не входящих в индивидуальную программу предоставления социальных услуг;

3) требовать предоставления социальных услуг, оплаты приобретения товаров, оплаты коммунальных услуг в долг;

4) требовать от социального работника покупки продуктов, промтоваров, медикаментов в магазинах и аптеках, удаленных от места жительства получателя социальных услуг;

5) брать деньги в долг у социального работника;

6) привлекать социальных работников для решения вопросов родственников, в том числе временно проживающих с обслуживаемым.

2.4. Категорически запрещается:

1) использовать в общении с сотрудниками Центра угрозы, брань и ненормативную лексику, осуществлять иные действия, оскорбляющие честь и достоинство сотрудников Центра;

2) в дни планового посещения находиться в состоянии опьянения, под воздействием наркотических средств;

3) применять физическое насилие или создавать условия, подвергающие опасности жизнь и здоровье лиц, осуществляющих социальное обслуживание;

4) давать деньги и ценные вещи в долг работникам на личные нужды; за денежные средства и ценные вещи, переданные работнику на основании личной договоренности, администрация КГБУ СО «КЦСОН «Восточный» ответственности не несет.

2.5. Рекомендации по разрешению конфликтных ситуаций:

1) в случае нарушения прав получателя социальных услуг, получатель услуг или его законный представитель может обратиться непосредственно к заведующему отделением, заместителю директора или директору учреждения в телефонном режиме или

лично согласно режиму работы;

2) порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствие с Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. №59-ФЗ;

3) в случае нарушения получателем социальных услуг настоящих Правил при предоставлении социальных услуг Центр имеет право прекратить предоставление социальных услуг.