**Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг  
в Ленинградском областном государственном бюджетном учреждении «Приозерский комплексный центр социального обслуживания населения»**

1. **Общие положения**

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка получателей социальных услуг (далее - Правила) в Ленинградском государственном бюджетном учреждении «Приозерский комплексный центр социального обслуживания населения» (далее- Учреждение) - локальный нормативный акт, разработанный в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 года N 442 - ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»; Закон Нижегородской области от 30.10.2014 г.; 72-ОЗ « О социальном обслуживании граждан в Ленинградской области», Уставом Учреждения; и иными нормативно - правовыми актами, регламентирующими деятельность учреждений в сфере социального обслуживания граждан.

1.2. Настоящие Правила регламентируют внутренний распорядок для получателей социальных услуг Учреждения в целях создания наиболее благоприятных условий для предоставления социальных услуг получателям социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, в полустационарной форме, стационарной форме обслуживания.

1. **Организация предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому:**

2.1.1. Социальные услуги в форме ***социального обслуживания на дому*** предоставляются получателям социальных услуг отделениями социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов.

2. 1.2. Социальные услуги на дому предоставляются получателям социальных услуг на срок, определенный в индивидуальной программе предоставления социальных услуг, в соответствии с режимом работы Учреждения: с понедельника по четверг с 09.00 до 18.12, с перерывом на обед с 13.00 до 14.00, в пятницу с 09.00 до 17.12, с перерывом на обед с 13.00 до 14.00. В выходные и праздничные дни, социальные услуги не предоставляются.

2. 1.3. Для получения социальных услуг на дому Получатель социальных услуг или его законный представитель предоставляет следующие документы:

* документ, удостоверяющий личность получателя социальных услуг;
* документ, подтверждающий полномочия представителя (при обращении за получением социальных услуг представителя получателя социальных услуг);
* документы о месте жительства и или пребывания фактического проживания получателя социальных услуг;
* документы о составе семьи при ее наличии
* документы, подтверждающие доход гражданина и совместно проживающих членов семьи получателя социальных услуг в соответствии с постановлением Правительства Российской федерации от 18.10.2014 года №1075 «Об утверждении Правил определения среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно».
* заключение врача терапевта медицинской организации о нуждаемости в постоянном или временном постороннем уходе в связи с частичной или полной утратой возможности получателя социальных услуг самостоятельно удовлетворять свои основные жизненные потребности, об отсутствии медицинских противопоказаний;
* справка, подтверждающая факт установления инвалидности выданная федеральным учреждением медико-социальной экспертизы при наличии.
* пенсионное удостоверение (при наличии)
* копии льготных удостоверений (при наличии).

**Права и обязанности получателей социальных услуг в форме социального обслуживания на дому:**

2.2.1. При получении социальных услуг на дому получатель социальных услуг имеет право на:

* уважительное и гуманное отношение со стороны сотрудников учреждения;
* получение бесплатно, в доступной форме информации о своих правах и обязанностях, видах социальных услуг, сроках, порядке и стоимости 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 и поставщиков социальных услуг;
* отказ от предоставления социальных услуг;
* защиту своих прав и законных интересов в соответствии с законодательством Российской Федерации;
* конфиденциальность информации личного характера, ставшие известной сотрудникам Учреждения при оказании социальных услуг;
* участие в составлении индивидуальных программ.

2.2.2 При получении социальных услуг на дому получатель социальных услуг обязан:

* соблюдать сроки и условия Договора о предоставлении социальных услуг;
* своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные социальные услуги;
* предоставлять сведения и документы, необходимые для предоставления социальных услуг, а также сведения и документы для расчета среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно;
* своевременно информировать Учреждение об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении социальных услуг, влияющих на размер среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно;
* уведомлять в письменной форме Учреждения об отказе от получения услуг, предусмотренных договором;
* соблюдать порядок предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому;
* относиться к работникам Учреждения уважительно, корректно, не унижать их человеческие достоинство;
* обеспечивать доступ работников Учреждения в жилые помещения для исполнения ими служебных обязанностей;
* исключать факторы, угрожающие здоровью и жизни работников Учреждения;
* не находиться в состоянии алкогольного опьянения, под воздействием наркотических средств в период предоставления социальных услуг;
* в случаи временного отсутствия в дни обслуживания поставить в известность Учреждение о факте и причинах временного отсутствия;
* обеспечивать сохранность документации, необходимой для осуществления социального обслуживания на дому (индивидуальная программа предоставления социальных услуг, акты выполненных работ, журнал учета оказываемых услуг и т.д.), и предъявлять ее по требованию сотрудников Учреждения;
* в случае появления социально-опасных заболеваний, требующих лечения в специализированных учреждениях здравоохранения, незамедлительно ставить в известность работников Учреждения;
* заблаговременно обеспечивать сотрудников Учреждения денежными средствами в размере, достаточным для приобретения заказываемых товаров;
* не отказываться от товаров, приобретенных сотрудником Учреждения в соответствии с законом и имеющим надлежащее качество.

**3.Организация предоставления социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания**

3.1.1 Социальные услуги в полустационарной форме социального обслуживания предоставляются получателям социальных услуг ***реабилитационным отделением социального обслуживания с дневным пребыванием.***

3.1.2. Социальные услуги в полустационарной форме социального обслуживания предоставляются Получателям социальных услуг на срок, определенный в индивидуальной программе предоставления социальных услуг, в соответствии с режимом работы Учреждения: с понедельника по четверг с 09.00 до 18.12, с перерывом на обед с 13.00 до 14.00, в пятницу с 09.00 до 17.12, с перерывом на обед с 13.00 до 14.00. В выходные и праздничные дни, социальные услуги не предоставляются.

3.1.3. Для получения социальных услуг в полустационарной форме получатель социальных услуг или его законный представитель представляет в Учреждение следующие документы:

* документ, удостоверяющий личность получателя социальных услуг;
* документ, подтверждающий полномочия представителя (при обращении за получением социальных услуг представителя получателя социальных услуг);
* документы, подтверждающие доход гражданина и совместно проживающих членов семьи получателя социальных услуг в соответствии с постановлением Правительства Российской федерации от 18.10.2014 года №1075 «Об утверждении Правил определения среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно».
* документы, подтверждающие место жительства и (или) пребывания, фактического проживания получателя социальных услуг;
* документы о составе семьи (при ее наличии) получателя социальных услуг;
* заключение медицинской организации об отсутствии у получателя социальных услуг заболеваний, представляющих опасность для окружающих;
* справка, подтверждающая факт установления инвалидности, выданная федеральным учреждением медико-социальной экспертизы (при наличии);
* индивидуальная программа реабилитации инвалида (при наличии);
* страховой медицинский полис обязательного медицинского страхования (при наличии);
* пенсионное удостоверение (при наличии);
* копии льготных удостоверений (при наличии).

Специалист поставщика социальных услуг снимает копии с оригиналов документов, предусмотренных настоящим пунктом. Оригиналы этих документов возвращаются получателю социальных услуг.

3.1.4. На основании индивидуальной программы предоставления социальных услуг, заключается договор о предоставлении социальных услуг.

3.1.5. Учреждение имеет право отказать Получателям социальных услуг в предоставлении социальных услуг в случаи нарушения получателем социальных услуг в случае нарушения получателем социальных услуг условий договора.

**Права и обязанности получателей социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания**

3.2.1. При получении социальных услуг в полустационарной форме Получатель социальных услуг имеет право на:

* уважительное и гуманное отношение со стороны сотрудников учреждения;
* получение бесплатно, в доступной форме информации о своих правах и обязанностях, видах социальных услуг, сроках, порядке и стоимости 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 и поставщиков социальных услуг;
* отказ от предоставления социальных услуг;
* защиту своих прав и законных интересов в соответствии с законодательством Российской Федерации;
* конфиденциальность информации личного характера, ставшие известной сотрудникам Учреждения при оказании социальных услуг;
* участие в составлении индивидуальных программ;
* обеспечение условий пребывания в Учреждении, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям, а также на надлежащий уход;
* свободное посещение законными представителями, адвокатами, нотариусами, представителями общественных и (или) иных организаций, священнослужителями, а также родственниками и другими лицами в дневное время, в соответствии с режимом работы Учреждения.

3.2.2 При получении социальных услуг в полустационарной форме получатель социальных услуг обязан:

* соблюдать сроки и условия Договора о предоставлении социальных услуг;
* своевременно и в полном объеме выплачивать стоимость предоставленных социальных услуг;
* предоставлять сведения и документы, необходимые для предоставления социальных услуг, а также сведения и документы для расчета среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно;
* своевременно информировать Учреждение об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении социальных услуг, влияющих на размер среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно;
* уведомлять в письменной форме Учреждения об отказе от получения услуг, предусмотренных договором;
* соблюдать порядок предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому;
* относиться к работникам Учреждения уважительно, корректно, не унижать их человеческие достоинство;
* соблюдать режим работы Учреждения;
* соблюдать в помещениях Учреждения и на его территории порядок и чистоту;
* соблюдать правила пожарной безопасности, санитарно-гигиенические нормы;
* бережно относится к оборудованию и инвентарю Учреждения;
* выполнять требования, установленные законодательством Российской Федерации, нормы и правила поведения в общественных местах;
* исключить факторы, угрожающие здоровью и жизни работников Учреждения;
* в случае появления социально-опасных заболеваний, требующих лечения в специализированных учреждениях здравоохранения, незамедлительно ставить в известность работников Учреждения.

**4. Организация предоставления социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания**

4.1.1. Социальные услуги в стационарной форме социального обслуживания предоставляются получателям социальных услуг ***стационарным отделением с временным проживанием для совершеннолетних граждан***.

4. 1.2. Социальные услуги в стационарной форме социального обслуживания предоставляются получателям социальных услуг на срок, определенный в индивидуальной программе получателя социальных услуг, в соответствии с режимом работы Учреждения: круглосуточно, прием специалистами учреждения ведется в рабочие дни с понедельника по четверг с 09.00 до 18.12, с перерывом на обед с 13.00 до 14.00, в пятницу с 09.00 до 17.12, с перерывом на обед с 13.00 до 14.00. 4. 1.3. Для получения социальных услуг в стационарной форме получатель социальных услуг или его законный представитель представляет в Учреждение следующие документы:

* документ, удостоверяющий личность получателя социальных услуг;
* документ, подтверждающий полномочия представителя (при обращении за получением социальных услуг представителя получателя социальных услуг);
* документы, подтверждающие доход гражданина и совместно проживающих членов семьи получателя социальных услуг в соответствии с постановлением Правительства Российской федерации от 18.10.2014 года №1075 «Об утверждении Правил определения среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно».
* документы, подтверждающие место жительства и (или) пребывания, фактического проживания получателя социальных услуг;
* документы о составе семьи (при ее наличии) получателя социальных услуг;
* заключение медицинской организации об отсутствии у получателя социальных услуг заболеваний, представляющих опасность для окружающих;
* справка, подтверждающая факт установления инвалидности, выданная федеральным учреждением медико-социальной экспертизы (при наличии);
* индивидуальная программа реабилитации инвалида (при наличии);
* страховой медицинский полис обязательного медицинского страхования (при наличии);
* пенсионное удостоверение (при наличии);
* копии льготных удостоверений (при наличии).

Специалист поставщика социальных услуг снимает копии с оригиналов документов, предусмотренных настоящим пунктом. Оригиналы этих документов возвращаются получателю социальных услуг.

4. 1.4. На основании индивидуальной программы предоставления социальных услуг, заключается договор о предоставлении социальных услуг.

4.1.5. Получателю социальных услуг может быть отказано, в том числе временно, в предоставлении социальных услуг в связи с наличием медицинских противопоказаний, перечень которых утверждается федеральным органом исполнительной власти и нормативно-правовом регулировании в сфере здравоохранения. Такой отказ возможен только при наличии соответствующего заключения уполномоченной медицинской организации.

4.1.6. Учреждение имеет право отказать Получателям социальных услуг в предоставлении социальных услуг в случаи нарушения получателем социальных услуг в случае нарушения получателем социальных услуг условий договора.

**Права и обязанности получателей социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания**

4.2.1 При получении социальных услуг в стационарной форме получатель социальных услуг имеет право на:

* уважительное и гуманное отношение со стороны сотрудников учреждения;
* получение бесплатно, в доступной форме информации о своих правах и обязанностях, видах социальных услуг, сроках, порядке и стоимости 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 и поставщиков социальных услуг;
* отказ от предоставления социальных услуг;
* защиту своих прав и законных интересов в соответствии с законодательством Российской Федерации;
* конфиденциальность информации личного характера, ставшие известной сотрудникам Учреждения при оказании социальных услуг;
* участие в составлении индивидуальных программ;
* обеспечение условий пребывания в Учреждении, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям, а также на надлежащий уход;
* свободное посещение законными представителями, адвокатами, нотариусами, представителями общественных и (или) иных организаций, священнослужителями, а также родственниками и другими лицами в дневное время, в соответствии с режимом работы Учреждения.

4.2.2 При поучении социальных услуг в стационарной форме Получатель социальных услуг обязан:

* соблюдать сроки и условия Договора о предоставлении социальных услуг;
* своевременно и в полном объеме выплачивать стоимость предоставленных социальных услуг;
* предоставлять сведения и документы, необходимые для предоставления социальных услуг, а также сведения и документы для расчета среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно;
* своевременно информировать Учреждение об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении социальных услуг, влияющих на размер среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно;
* уведомлять в письменной форме Учреждения об отказе от получения услуг, предусмотренных договором;
* соблюдать порядок предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому;
* относиться к работникам Учреждения уважительно, корректно, не унижать их человеческие достоинство;
* соблюдать режим работы Учреждения;
* соблюдать в помещениях Учреждения и на его территории порядок и чистоту;
* соблюдать правила пожарной безопасности, санитарно-гигиенические нормы;
* бережно относится к оборудованию и инвентарю Учреждения;
* выполнять требования, установленные законодательством Российской Федерации, нормы и правила поведения в общественных местах;
* исключить факторы, угрожающие здоровью и жизни работников Учреждения;
* в случае появления социально-опасных заболеваний, требующих лечения в специализированных учреждениях здравоохранения, незамедлительно ставить в известность работников Учреждения.

**5. Организация предоставления социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания**

5.1.1. Социальные услуги в стационарной форме социального обслуживания предоставляются Получателям социальных услуг ***отделением социального обслуживания несовершеннолетних и семей с детьми.***

5. 1.2. Социальные услуги в стационарной форме социального обслуживания предоставляются несовершеннолетним от 3 до 18 лет, признанным в установленном порядке нуждающимися в социальном обслуживании, в соответствии с индивидуальной программой предоставления социальных услуг

5.1.4. Социальные услуги несовершеннолетним детям предоставляются бесплатно.

5.1.5 Социальные услуги в стационарной форме социального обслуживания предоставляются Получателям социальных услуг на срок, определенный в индивидуальной программе получателя социальных услуг, в соответствии с режимом работы Учреждения: круглосуточно, прием специалистами учреждения ведется в рабочие дни с понедельника по четверг с 09.00 до 18.12, с перерывом на обед с 13.00 до 14.00, в пятницу с 09.00 до 17.12, с перерывом на обед с 13.00 до 14.00. 5. 1.3. Для получения социальных услуг в стационарной форме получатель социальных услуг или его законный представитель представляет в Учреждение следующие документы:

* документ, удостоверяющий личность получателя социальных услуг;
* документ, подтверждающий полномочия представителя (при обращении за получением социальных услуг представителя получателя социальных услуг);
* заключение медицинской организации об отсутствии у получателя социальных услуг заболеваний, представляющих опасность для окружающих;
* страховой медицинский полис обязательного медицинского страхования (при наличии);
* СНИЛС (при наличии)

На основании индивидуальной программы предоставления социальных услуг, заключается договор о предоставлении социальных услуг.

**Права и обязанности получателей социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания**

5.2.1 При получении социальных услуг в стационарной форме получатель социальных услуг имеет право на:

* уважительное и гуманное отношение со стороны сотрудников учреждения;
* получение бесплатно, в доступной форме информации о своих правах и обязанностях, видах социальных услуг, сроках, порядке и стоимости 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;
* защиту своих прав и законных интересов в соответствии с законодательством Российской Федерации;
* конфиденциальность информации личного характера, ставшие известной сотрудникам Учреждения при оказании социальных услуг;
* обеспечение условий пребывания в Учреждении, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям, а также на надлежащий уход;
* общение с иными родственниками, соседями, друзьями и т.д. при наличии у них письменного разрешения, выданного в установленном порядке уполномоченным органом;
* участие в посильной трудовой деятельности по благоустройству территории и поддержанию порядка в жилых помещениях в соответствии с рекомендациями индивидуальной программы предоставления социальных услуг.

5.2.2 При поучении социальных услуг в стационарной форме получатель социальных услуг обязан:

* соблюдать сроки и условия Договора о предоставлении социальных услуг;
* своевременно информировать Учреждение об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении социальных услуг, влияющих на размер среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно;
* уведомлять в письменной форме Учреждения об отказе от получения услуг, предусмотренных договором;
* относиться к работникам Учреждения уважительно, корректно, не унижать их человеческие достоинство;
* соблюдать режим работы Учреждения;
* соблюдать в помещениях Учреждения и на его территории порядок и чистоту;
* соблюдать правила пожарной безопасности, санитарно-гигиенические нормы;
* бережно относится к оборудованию и инвентарю Учреждения;
* выполнять требования, установленные законодательством Российской Федерации, нормы и правила поведения в общественных местах;
* исключить факторы, угрожающие здоровью и жизни работников Учреждения;
* соблюдать правила личной гигиены;
* во время прогулок находиться на территории, обозначенной воспитателем.
* в случае появления социально-опасных заболеваний, требующих лечения в специализированных учреждениях здравоохранения, незамедлительно ставить в известность работников Учреждения.

**На территории Учреждения запрещается:**

* нарушать общественный порядок;
* приносить, передавать или использовать оружие, спиртные напитки, табачные изделия, токсические и наркотические вещества, использовать любые средства и вещества, которые могут привести к взрывам и пожарам;
* производить любые иные действия, влекущие за собой опасные последствия для окружающих и самого получателя социальных услуг;
* выносить инвентарь, оборудование из кабинетов и других помещений Учреждения;
* употреблять в речи ненормативную лексику, неприличные слова и выражения жесты, громко разговаривать, курить;
* бережно относиться к имуществу учреждения. В случае причинения ущерба имуществу учреждения (или порча мебели, оборудования посуды, стен и др.) поломка граждане обязаны возместить его. В случае возникновения внештатной ситуации (пожар, террористический акт и т.п.) получатель социальных услуг обязан выполнять указания сотрудников Учреждения, при эвакуации пользоваться размещенными в Учреждения указателями.

**Порядок разрешения конфликтных ситуаций**

- Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствие с Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. №59-ФЗ (с изменениями на 27 декабря 2018 года).

- В случаях возникновения в процессе предоставления социальных услуг конфликтных ситуаций между получателями социальных услуг и сотрудниками ЛОГБУ «Приозерский КЦСОН» получатель социальных услуг (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию ЛОГБУ «Приозерский КЦСОН» в установленные часы приема граждан.

- 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.

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

- В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ЛОГБУ «Приозерский КЦСОН», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

**Заключительные положения**

- Настоящие Правила обязательны для выполнения всеми получателями социальных услуг Учреждения.