

ПОЛОЖЕНИЕ
об отделении социального обслуживания на дому
государственного учреждения Тульской области
«Комплексный центр социального обслуживания населения №4»

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение регламентирует деятельность отделений социального обслуживания на дому, (далее по тексту – Отделение), являющихся структурными подразделениями государственного учреждения Тульской области «Комплексный центр социального обслуживания населения №4» (далее по тексту – Учреждение).

1.2. Отделение включает в себя деятельность по предоставлению социальных услуг гражданам, признанным нуждающимися в социальном обслуживании на дому и направлена на улучшение условий их жизнедеятельности при сохранении пребывания получателей социальных услуг в привычной благоприятной среде – месте их проживания.

1.3. В своей деятельности отделение руководствуется Конституцией Российской Федерации, законами, указами и распоряжениями Правительства Российской Федерации, Федеральными законами, законами Тульской области, Указами Президента РФ, постановлениями Правительства РФ, нормативными правовыми актами Губернатора Тульской области, Правительства Тульской области, министерства труда и социальной защиты населения Тульской области, приказами Учреждения, Уставом Учреждения, настоящим Положением.

1.4. Отделения осуществляет свою деятельность на территории 4 районов Тульской области:

- Муниципальное образование Веневский район;
- Муниципальное образование г. Донской;
- Муниципальное образование Кимовский район;
- Муниципальное образование г. Новомосковск.

1.5. Фактическое место нахождения Отделений и место хранения личных дел получателей социальных услуг:

Тульская область, г. Новомосковск, ул. Коммунистическая, д. 3 – 2 отделения;

Тульская область, г. Новомосковск, мкр. Сокольники, ул. Ленина, д. 4 – 1 отделение;

Тульская область, г. Донской, мкр. Центральный, ул. площадь Советская д. 1 – 1 отделение;

Тульская область, г. Венёв, ул. Свободная, д. 38 – 1 отделение;

Тульская область, Веневский район, п. Грицовский, ул. Первомайская, д. 24 – 1 отделение;

Тульская область, г. Кимовск, ул. Белинского, д. 32 – 2 отделения.

1.6. Настоящее Положение может быть изменено (дополнено). Все изменения (дополнения) согласовываются с заведующим отделением, заместителем директора и вносятся в Положение на основании приказа директора Учреждения.

1.7. Организация и ликвидация Отделения осуществляется в установленном порядке по решению руководства Учреждения по согласованию с министерством труда и социальной защиты Тульской области.

2. Цели и задачи Отделения

2.1. Основной целью деятельности Отделения является улучшение условий жизнедеятельности получателей социальных услуг, направленных на минимизацию рисков осложнений от заболеваний и обстоятельств, которые могут ухудшить жизнедеятельность получателя, а так же на поддержание способности к самообслуживанию получателя социальных услуг.

2.2. Деятельность Отделения направлена на решение следующих задач:

- выявление, совместно с государственными и муниципальными органами (здравоохранения, образования и т. д.), общественными и религиозными организациями, нуждающихся в социальной помощи в форме социального обслуживания на дому, и их учет;

- обеспечение информированности населения о видах предоставляемых услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, тарифах на эти услуги;

- участие в разработке индивидуальных программ предоставления социальных услуг, гражданам признанным нуждающимися в социальном обслуживании в форме социального обслуживания на дому в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Тульской области;

- определение конкретных видов, объемов и сроков предоставления, необходимых гражданам социальных услуг в соответствии с индивидуальными программами предоставления социальных услуг;

- внедрение в практику новых эффективных форм социального обслуживания на дому;

- предоставление получателям социальных услуг с учетом их индивидуальных потребностей, состояния здоровья и степени самообслуживания, следующих видов социальных услуг:

социально-бытовые, направленные на поддержание жизнедеятельности получателей социальных услуг в быту;

социально-медицинские, направленные на поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг путем организации ухода, оказания содействия в проведении оздоровительных мероприятий, систематического наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья;

социально-психологические, предусматривающие оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг для адаптации в социальной среде, в том числе оказание психологической помощи анонимно с использованием телефона доверия;

социально-педагогические, направленные на профилактику отклонений в поведении и развитии личности получателей социальных услуг, формирование у них позитивных интересов (в том числе в сфере досуга), организацию их досуга, оказание помощи семье в воспитании детей;

социально-трудовые, направленные на оказание помощи в трудоустройстве и в решении других проблем, связанных с трудовой адаптацией;

социально-правовые, направленные на оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно, в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг;

услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов;

срочные социальные услуги;

- обеспечение контроля качества предоставления социальных услуг на дому;

- привлечение различных государственных, муниципальных органов и общественных объединений к решению вопросов социальной помощи получателям социальных услуг на дому;

- осуществление мероприятий по повышению профессионального уровня работников отделения.

3. Организация деятельности Отделения

3.1. Отделение возглавляют заведующий Отделением, который назначается на должность и освобождается от должности приказом директора Учреждения.

3.2. Штат Отделения формируется в соответствии с действующими Нормативами штатной численности учреждений социального обслуживания Тульской области, утвержденными Министерством труда и социальной защиты Тульской области и штатным расписанием Учреждения.

3.3. Должность заведующего Отделением устанавливается на 20 штатных единиц социальных работников в Отделении.

3.4. Численность получателей социальных услуг на одного социального работника определяется объемом и периодичностью предоставляемых услуг на одного получателя социальных услуг в соответствии с установленными нормами обслуживания.

3.5. Работники Отделения должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для качественного оказания социальных услуг в соответствии с профессиональными стандартами.

3.6. Социальные работники отделения обеспечиваются специальной одеждой и инвентарем в соответствии с постановлением правительства Тульской области от 29.12.2014 № 712 «Об утверждении Порядка обеспечения работников организаций социального обслуживания области специальной одеждой, обувью и инвентарем или получения денежной компенсации на их приобретение».

3.7. Социальным работникам в установленном порядке выдаются служебные удостоверения.

3.8. Обязанности, права и ответственность заведующего отделением и социальных работников изложены в должностных инструкциях, регламентирующих их деятельность.

3.9. Заведующий отделением:

- обеспечивает решение возложенных на Отделение задач, и несет персональную ответственность за результаты его деятельности;
- осуществляет контроль за выполнением предусмотренных планами работы мероприятий;
- осуществляет текущий контроль полноты и качества предоставления социальных услуг;
- отвечает за выполнение государственного задания, установленного для Отделения;
- ведет табель учета рабочего времени, документацию Отделения и необходимую отчетность.

3.10. Социальные работники ведут служебную документацию, представляют отчеты о своей работе по формам и в сроки, установленные директором Учреждения

3.11. Посещение получателей социальных услуг социальными работниками Отделения для оказания социальных услуг осуществляется в соответствии с утвержденными графиками, но не менее 2-х раз в неделю.

3.12. Результат посещения и факт оказания социальной услуги фиксируется социальным работником в дневнике с указанием наименования услуги, даты ее оказания и заверяется подписью получателя социальной услуги и социального работника.

4. Порядок и условия предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому

4.1. Социальное обслуживание в форме социального обслуживания на дому (далее – социальное обслуживание на дому) предоставляется гражданам Российской Федерации, иностранным гражданам и лицам без гражданства, постоянно проживающим или временно зарегистрированным на территории Тульской области, а также беженцам, которые признаны нуждающимися в социальном обслуживании в форме социального обслуживания на дому в установленном порядке в следствии обстоятельств, определенных статьей 15 Федерального

закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», (далее – получатели социальных услуг) и выбравших Учреждение, как поставщика социальных услуг, за исключением бактерио- и вирусоносителей, граждан, страдающих хроническим алкоголизмом и наркотической зависимостью, имеющих карантинные инфекционные заболевания, активную форму туберкулеза, тяжелые психические расстройства в стадии обострения, венерические и другие заболевания, требующие лечения в специализированных медицинских организациях.

4.2. Порядок предоставления социальных услуг в Отделении осуществляется в соответствии с приказом министерства труда и социальной защиты Тульской области от 23.07.2020 № 345-осн «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому поставщиками социальных услуг на территории Тульской области».

4.3. Во внеочередном порядке социальное обслуживание на дому предоставляется: инвалидам и участникам Великой Отечественной войны 1941 - 1945 годов;

- ветеранам боевых действий;
- лицам, награжденным знаком "Жителю блокадного Ленинграда";
- реабилитированным лицам;
- гражданам, не достигшим возраста 18 лет по состоянию на 3 сентября 1945 года.

4.4. В первоочередном порядке социальное обслуживание на дому предоставляется:

- лицам, работавшим в период Великой Отечественной войны на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других военных объектов в пределах тыловых границ, действующих фронтов, операционных зон действующих фронтов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог;

- семьям погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны, ветеранов боевых действий, нетрудоспособным членам семьи погибшего (умершего), состоявшим на его иждивении и получающим пенсию по случаю потери кормильца;

- лицам, проработавшим в тылу в период с 22 июня 1941 года по 9 мая 1945 года не менее шести месяцев, исключая период работы на временно оккупированных территориях СССР, либо награжденным орденами или медалями СССР за самоотверженный труд в период Великой Отечественной войны;

- бывшим воспитанникам детских домов военного времени 1941 - 1945 годов;
- одиноким гражданам, имеющим 1 группу инвалидности;
- одиноким супружеским парам граждан, имеющих 1 группу инвалидности;
- одиноким пожилым гражданам старше 80 лет.

4.5. Основанием для рассмотрения вопроса о предоставлении социальных услуг в форме социального обслуживания на дому является поданное в письменной или электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети "Интернет", включая [портал](#) государственных и муниципальных услуг (функций) Тульской области, заявление о предоставлении социальных услуг по форме, утвержденной [приказом](#) Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 29 марта 2014 г. N 159н "Об утверждении формы заявления о предоставлении социальных услуг" (далее - заявление).

4.6. Решение о предоставлении социальных услуг в форме социального обслуживания на дому принимается на основании следующих документов:

- документ, удостоверяющий личность получателя социальных услуг;
- решение о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании и индивидуальную программу предоставления социальных услуг;
- справка медицинской организации о наличии (отсутствии) медицинских противопоказаний для социального обслуживания на дому, выданную в соответствии с Порядком выдачи медицинскими организациями медицинских справок и медицинских заключений, утвержденным приказом Министерства здравоохранения и социального

развития Российской Федерации от 2 мая 2012 г. № 441н «Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений», с учетом наличия (отсутствия) заболеваний, указанных в перечне социально значимых заболеваний и перечне заболеваний, представляющих опасность для окружающих, утвержденном постановлением Правительства Российской Федерации от 1 декабря 2004 г. № 715 «Об утверждении перечня социально значимых заболеваний и перечня заболеваний, представляющих опасность для окружающих»;

- письменное согласие на обработку персональных данных получателя социальных услуг и членов семьи получателя социальных услуг (при их наличии) в целях размещения информации в единой государственной информационной системе социального обеспечения в соответствии с Федеральным законом от 17 июля 1999 г. № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи», оформленное с учетом требований статьи 9 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

В случае обращения законного представителя получателя социальных услуг дополнительно к вышеуказанным документам он представляет:

- документ, удостоверяющий личность законного представителя;
- документ, подтверждающий полномочия законного представителя получателя социальных услуг;

4.7. Документы могут быть представлены в подлинниках или в копиях, заверенных надлежащим образом. Не заверенные надлежащим образом копии документов принимаются и заверяются заведующим отделением после сверки их с подлинниками документов. Подлинники подлежат возврату получателю социальных услуг (законному представителю).

4.8. Сведения о страховом номере индивидуального лицевого счета (СНИЛС), а также документы, необходимые для расчета среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 18 октября 2014 г. № 1075 «Об утверждении правил определения среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно», работники Учреждения запрашивают путем направления соответствующих межведомственных запросов в соответствующие органы (организации), в том числе с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия.

Получатель социальных услуг (законный представитель) также вправе представить их по собственной инициативе.

4.9. Договор между Учреждением и гражданином или его законным представителем заключается в течение суток с даты предоставления индивидуальной программы предоставления социальных услуг (ИППСУ). Решение о принятии гражданина на социальное обслуживание на дому оформляется приказом по Учреждению в день заключения договора о социальном обслуживании.

4.10. При заключении договора поставщик социальных услуг:

- знакомит получателя социальных услуг или его законного представителя с существенными условиями договора, включая виды социальных услуг, которые будут им предоставлены, и их стоимость, правами и обязанностями получателей социальных услуг или их законных представителей, а также с правилами поведения получателей социальных услуг в форме социального обслуживания на дому (Приложение);

- согласовывает с получателем социальных услуг или его законным представителем график его посещения на дому социальным работником.

Результат посещения и факт оказания социальной услуги фиксируется социальным работником в дневнике социального работника и в тетради посещений получателя социальных услуг с указанием наименования услуги, даты ее оказания и заверяется подписью получателя социальных услуг и социального работника.

4.11. Предоставление срочных социальных услуг в форме социального обслуживания на дому включает в себя следующие действия:

- принятие Учреждением заявления от гражданина (его законного представителя), а

также получение от медицинских, образовательных или иных организаций, не входящих в систему социального обслуживания, информации о гражданах, нуждающихся в предоставлении срочных социальных услуг в форме социального обслуживания на дому (далее по тексту - получатели срочных социальных услуг);

2) информирование получателя срочных социальных услуг о порядке предоставления срочных социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, видах срочных социальных услуг, сроках, условиях их предоставления;

3) анализ услуг представленных документов (сведений), подтверждающих наличие у получателя срочных социальных услуг обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия его жизнедеятельности;

4) принятие решения о предоставлении срочных социальных услуг в форме социального обслуживания на дому получателю социальных услуг либо решения об отказе в предоставлении срочных социальных услуг в форме социального обслуживания на дому в соответствии с действующим законодательством;

5) предоставление получателю социальных услуг срочных социальных услуг в форме социального обслуживания на дому;

6) составление акта о предоставлении срочных социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, который содержит сведения о получателе и поставщике социальных услуг, предоставленных срочных социальных услугах, дате и об условиях их предоставления и подтверждается подписью получателя срочных социальных услуг.

4.12. Гражданам, признанным нуждающимися в социальном обслуживании вследствие обстоятельств, указанных в пункте 1 части 1 статьи 15 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», социальные услуги, указанные в индивидуальной программе предоставления социальных услуг, оказываются поставщиком социальных услуг с учетом степени утраты ими способности либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности и уровней нуждаемости в уходе в соответствии со стандартами социальных услуг.

Уровень нуждаемости получателю социальных услуг в уходе (первый, второй, третий) устанавливается исходя из параметров его нуждаемости в уходе с использованием анкеты-опросника по определению индивидуальной потребности в социальном обслуживании с последующим подбором социальных услуг по уходу, а также социальных услуг, входящих в социальный пакет долговременного ухода.

5. Условия оплаты социальных услуг в форме социального обслуживания на дому

5.1. Социальные услуги в форме социального обслуживания на дому предоставляются получателям социальных услуг бесплатно, за плату или частичную плату.

5.2. Социальные услуги в форме социального обслуживания на дому предоставляются получателям социальных услуг в пределах объемов, предусмотренных стандартами социальных услуг и утвержденной ИППСУ.

Социальные услуги сверх предусмотренных стандартом объемов предоставляются получателям социальных услуг за полную плату в соответствии с установленными тарифами на социальные услуги.

5.3. Условия оплаты социальных услуг (бесплатно, за плату или частичную плату) в форме социального обслуживания на дому определяются поставщиком социальных услуг при заключении с гражданином или его законным представителем договора на основании документов, содержащих сведения, необходимые для определения среднедушевого дохода получателя социальных услуг в соответствии с законодательством, а также с учетом части 1 статьи 31 Федерального закона от 28.12.2013 №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» и Перечня категорий граждан, которым

социальные услуги предоставляются бесплатно на территории Тульской области, утвержденного постановлением правительства Тульской области от 15 октября 2019 г. № 484 «Об утверждении Перечня категорий граждан, которым социальные услуги предоставляются бесплатно на территории Тульской области».

5.4 Размер ежемесячной платы за предоставление социальных услуг рассчитывается исходя из количества фактически оказанных услуг и установленных тарифов на социальные услуги и не может превышать 50 процентов разницы между величиной среднедушевого дохода получателя социальных услуг и предельной величиной среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно.

5.5. Виды и объем фактически предоставленных услуг подтверждаются актом сдачи-приемки социальных услуг ежемесячно.

5.6. Условия оплаты социальных услуг, а также размер ежемесячной платы за предоставление социальных услуг пересматриваются поставщиком социальных услуг при изменении среднедушевого дохода получателя социальных услуг, видов и (или) объема предоставляемых социальных услуг, указанных в договоре, состава семьи, тарифов на социальные услуги.

5.7. Плата за предоставление социальных услуг на дому производится через поставщика социальных услуг и сдается в кассу Учреждения. Прием денежных средств производится по бланкам строгой отчетности, предусмотренным законодательством.

6. Права и обязанности получателей социальных услуг

6.1. При предоставлении социальных услуг в Отделении получатель социальных услуг имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение;
- соблюдение конфиденциальности;
- 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 социальных услуг;
- отказ от предоставления социальных услуг, факт отказа фиксируется в индивидуальной программе предоставления социальных услуг;
- защиту своих прав и законных интересов в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- участие в пересмотре индивидуальной программы предоставления социальных услуг;
- социальное сопровождение в соответствии со статьей 22 Федерального закона Российской Федерации от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

6.2. Получатель социальных услуг Отделения обязан:

- соблюдать этику общения;
- предоставлять необходимые документы и сведения;
- соблюдать условия договора о предоставлении социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, в том числе своевременно и в полном объеме оплачивать стоимость предоставленных социальных услуг.

7. Права и обязанности Отделения

7.1. Сотрудники Отделения для осуществления своих основных задач и функций в пределах своей компетенции имеют право:

- запрашивать соответствующие органы государственной власти, а также органы местного самоуправления и получать от указанных органов информацию, необходимую для организации социального обслуживания;

- отказать в предоставлении социальной услуги получателю социальных услуг в случае нарушения им условий договора о предоставлении социальных услуг или его законным представителем;

- представлять интересы получателей социальных услуг в различных инстанциях от имени и по поручению руководства Учреждения;

- запрашивать у получателей социальных услуг информацию и документы, необходимые для организации работы по решению их социальных проблем и вопросов социального обслуживания, в соответствии с законодательством Российской Федерации и Тульской области;

- вносить руководству Учреждения предложения по совершенствованию работы Отделения;

- разрабатывать и внедрять в практику новые технологии социального обслуживания с использованием отечественного и зарубежного опыта.

7.2. Сотрудники Отделения обязаны:

- своевременно и качественно исполнять возложенные на Отделение задачи и функции;

- своевременно и качественно исполнять свои должностные обязанности;

- соблюдать трудовую дисциплину, правила внутреннего трудового распорядка и охраны труда;

- обеспечивать сохранность вверенного Отделению имущества;

- предоставлять бесплатно в доступной форме получателю социальных услуг информацию о его правах и обязанностях, о видах услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги, их стоимости либо о возможности получения их бесплатно;

- использовать информацию о получателе социальных услуг в соответствии с установленными законодательством Российской Федерации о персональных данных требованиями о защите персональных данных;

- соблюдать этические нормы поведения, кодекса этики и служебного поведения работников организаций социального обслуживания;

- предоставлять достоверную информацию, в вышестоящие органы, средства массовой информации.

8. Основаниями прекращения предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому

Основаниями прекращения предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому являются:

- письменное заявление получателя социальных услуг об отказе в предоставлении социальных услуг в форме социального обслуживания на дому;

- окончание срока предоставления социальных услуг в соответствии с индивидуальной программой и (или) истечение срока действия договора;

- нарушение получателем социальных услуг (представителем) условий, предусмотренных договором;

- смерть получателя социальных услуг или ликвидация (прекращение деятельности) поставщика социальных услуг;

- решение суда о признании получателя социальных услуг безвестно отсутствующим или умершим;

- осуждение получателя социальных услуг к отбыванию наказания в виде лишения свободы.

Приложение
к Положению об отделении социального
обслуживания на дому
государственного учреждения Тульской области
«Комплексный центр социального
обслуживания населения №4»

**Правила
поведения получателей социальных услуг
в форме социального обслуживания на дому
в ГУТО «КЦСОН № 4»**

Настоящие правила разработаны в соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013г. №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» и регламентирует систему взаимоотношений между сотрудниками и получателями социальных услуг на дому.

1. Социальное обслуживание на дому осуществляется социальными работниками, сиделками (помощниками по уходу) и медицинскими сестрами отделений социального обслуживания на дому (в том числе специализированных).

Социальное обслуживание на дому осуществляется путем предоставления социальных услуг на основании договора, заключаемого в соответствии с действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации и Тульской области, а так же с учетом внутренних локальных актов, принятых в учреждении.

2. При получении социального обслуживания на дому:

2.1. Граждане имеют право на:

- информацию о своих правах, обязанностях и условиях оказания социальных услуг;
- выбор вида и количества оказываемых социальных услуг;
- уважительное и гуманное отношение со стороны сотрудников;
- конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной сотруднику при оказании социальных услуг;
- отказ от социального обслуживания;
- информирование директора ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 4» о нарушении договорных обязательств или некорректном поведении по отношению к гражданину, допущенном сотрудником при оказании социальных услуг;
- защиту своих прав и законных интересов, в том числе в судебном порядке.

2.2. Граждане обязаны:

- 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 или частичную плату;
- представлять достоверную и исчерпывающую информацию, необходимую для осуществления социального обслуживания;
- формировать заказ на покупку товаров и услуг не позднее дня, предшествующего дню планового посещения. Покупка алкогольной продукции сотрудниками не производится;
- заказанные товары социальный работник приобретает в ближайших магазинах находящихся от получателя социальных услуг, в случае их отсутствия, заявка переносится на другое время, а в исключительных случаях когда заказчик остро нуждается в указанном товаре (лекарстве и др.), заявка выполняется в указанный срок.
- проверять и подписывать дневник социального работника, акты об оказанных услугах, дополнительные соглашения, уведомления и иные документы, касающиеся предоставления социальных услуг;

- при формировании заявки на покупку товаров не допускать превышения предельно допустимых нагрузок, а именно 5 кг.;

- своевременно обеспечивать сотрудника денежными средствами в размере, достаточном для приобретения заказываемых продовольственных и промышленных товаров, лекарственных средств, изделий медицинского назначения и других товаров и услуг (авансировать);

- находиться дома в дни планового посещения либо заранее за 1-2 дня оповещать сотрудника или его непосредственного руководителя о планируемом отсутствии;

- обеспечивать беспрепятственный доступ сотрудников надомного отделения в жилое помещение в установленное для посещения время;

- создавать условия, не подвергающие опасности жизнь и здоровье лиц, осуществляющих социальное обслуживание;

- поддерживать должное санитарное состояние жилища;

- соблюдать правила личной гигиены;

- соблюдать общепризнанные нормы поведения. При обслуживании недопустимы действия, оскорбляющие честь и достоинство социального работника, физическое насилие, угрозы, брань и ненормативная лексика;

- в дни планового посещения не находиться в состоянии опьянения, под воздействием наркотических средств и психотропных веществ, кроме случаев их употребления по назначению врача;

- бережно относиться к имеющейся у него документации, необходимой при осуществлении социального обслуживания на дому (договор, тетрадь социального работника и т.д.);

- самостоятельно содержать домашних животных;

- соблюдать настоящие Правила.

3. Получатель социальных услуг не в праве требовать от социального работника предоставления услуг, не входящих в перечень Индивидуальной программы предоставления социальных услуг.

4. Получатели социальных услуг, находящиеся **в состоянии алкогольного опьянения**, социальным работником **не обслуживаются**.

5. В случае нарушений вышеперечисленных правил:

5.1. Каждый факт нарушений правил поведения Получателем социальных услуг при социальном обслуживании фиксируется в докладной записке социального работника.

5.2. При наличии более двух докладных записок директор ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 4» вправе принять решение о снятии гражданина с обслуживания на дому.

6. При возникновении конфликтных ситуаций между социальным работником и Получателем социальных услуг:

6.1. Попытаться разрешить конфликтную ситуацию с сотрудником учреждения на месте.

6.2. В случае невозможности ее разрешения с сотрудником учреждения обратиться к заведующему отделением.

6.3. В случае невозможности разрешения конфликтной ситуации с заведующим отделением обратиться к директору Комплексного центра социального обслуживания населения.

7. При наличии претензий по оказанию услуг:

7.1. Получателю социальных услуг или его законному представителю необходимо обратиться в ГУ ТО «КЦСОН № 4» устно или в письменном виде в день обнаружения, но не позднее трех дней после оказания услуги.

7.2. ГУ ТО «КЦСОН № 4» обязан устранить недостатки, допущенные по вине социального работника, за свой счет не позднее следующего дня после заявления претензии.