

Утвержден
Приказом директора
ГОАУСОН «Апатитский КЦСОН»
от 01.11.2015 г. № 058-1

**ПОРЯДОК
ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ УСЛУГ ГРАЖДАНАМ**
Государственным областным автономным учреждением социального обслуживания населения
«Апатитский комплексный центр социального обслуживания населения»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок оказания платных услуг гражданам (далее - Порядок) Государственным областным автономным учреждением социального обслуживания населения «Апатитский комплексный центр социального обслуживания населения» (далее - Учреждение) разработан в целях установления единого механизма организации оказания платных услуг в Учреждении.

1.2. Порядок разработан в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, законами Российской Федерации от 28.12.2013 N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации", от 08.05.2010 N 83-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений", от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", Законом Мурманской области от 19.12.2014 N 1818-01-ЗМО "О социальном обслуживании граждан в Мурманской области", постановлениями Правительства Мурманской области от 04.09.2015 № 383-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому», от 04.09.2015 № 384-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания и порядка предоставления срочных социальных услуг», от 13.01.2011 N 4-ПП "Об утверждении типового порядка определения платы за оказание услуг (выполнение работ), относящихся к основным видам деятельности государственных бюджетных учреждений Мурманской области, для граждан и юридических лиц", и регулирует отношения, возникающие между потребителем (заказчиком) и исполнителем при оказании платных услуг в сфере социального обслуживания населения.

1.3. Понятия, используемые в настоящем Порядке:

"платная услуга" - действия социальной службы, заключающиеся в оказании помощи клиенту для преодоления им трудной жизненной ситуации;

"трудная жизненная ситуация" - ситуация, объективно нарушающая жизнедеятельность гражданина (инвалидность, неспособность к самообслуживанию в связи с преклонным возрастом, болезнь, одиночество, конфликты в семье, психологические и бытовые проблемы), которую он не может преодолеть самостоятельно;

"клиент" («потребитель», «заказчик») - гражданин, получающий платные услуги, организация, заказывающая платные услуги для себя или гражданина.

1.4. Платные услуги оказываются:

- гражданам, состоящим на социальном обслуживании;
- гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации;
- организациям, заказывающим платные услуги для себя или гражданина.

1.5. К платным услугам относятся:

- дополнительные социальные услуги, не входящие в территориальный перечень гарантированных государством социальных услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам учреждениями социального обслуживания;

- услуги, предоставляемые сверх установленного государственного задания;

- социальные услуги, предоставляемые сверх объемов, определенных

государственными стандартами социального обслуживания;

- услуги, предоставляемые в случаях, определенных федеральными законами, в пределах установленного государственного задания, относящиеся в соответствии с уставом Учреждения к его основным видам деятельности, для физических и юридических лиц на платной основе.

1.6. В перечень платных услуг входят услуги:

- социально-бытовые, направленные на поддержание жизнедеятельности клиентов в быту;

- социально-медицинские, направленные на поддержание и улучшение здоровья клиентов;

- социально-психологические, предусматривающие коррекцию психологического состояния клиентов для их адаптации в среде обитания (обществе);

- социально-педагогические, направленные на профилактику отклонений в поведении и аномалий личного развития клиентов, формирование у них позитивных интересов, в том числе в сфере досуга, организацию их досуга, оказание содействия в семейном воспитании детей;

- социально-правовые, направленные на поддержание или изменение правового статуса, оказание юридической помощи, защиту законных прав и интересов клиентов.

1.7. Платные услуги оказываются клиентам:

- в стационарных отделениях;

- в полустационарных отделениях дневного пребывания;

- в нестационарных отделениях учреждений;

- на дому;

2. Условия оказания платных услуг

2.1. Платные услуги оказываются клиентам только на добровольной основе на условиях полной или частичной оплаты, в разовом, временном (от 1 до 6 месяцев) и постоянном порядке.

2.2. Учреждение формирует перечень платных услуг по установленной форме и производит расчёт стоимости платных услуг, главный распорядитель бюджетных средств утверждает перечень и цены на эти услуги (Приложение № 1). Платные услуги оказываются клиентам на основании договора (Приложение № 2) и перечня согласованных платных услуг (Приложение № 3), которые регламентируют условия и сроки получения услуг, права, обязанности и ответственность сторон.

Договор составляется в письменной форме в двух экземплярах, один из которых находится в учреждении, другой у Клиента.

2.3. Решение об оказании платных услуг принимается руководителем Учреждения на основании заявления клиента (Приложение № 4 и 5).

Не состоящие на социальном обслуживании клиенты для оказания платных услуг на дому на постоянной и временной основе предоставляют в Учреждение справку установленного образца об отсутствии у них медицинских противопоказаний.

2.4. Основаниями для отказа клиентам в оказании платных услуг служат:

- отсутствие у Учреждения возможности для оказания платных услуг (необходимой материально-технической базы, численного состава и квалифицированного персонала, лицензии на деятельность, подлежащую обязательному лицензированию);

- наличие медицинских противопоказаний у гражданина для оказания платных услуг;

- нахождение гражданина в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;

- возникновение ситуации, при которой не может быть обеспечена безопасность работника Учреждения (угроза здоровью или жизни).

2.5. Противопоказаниями к предоставлению социального обслуживания на дому являются хронический алкоголизм, наркомания, карантинные инфекционные заболевания,

активные формы туберкулеза, тяжелые психические расстройства, венерические и другие заболевания, требующие лечения в специализированных учреждениях здравоохранения. Гражданам, являющимся бактерио- или вирусоносителями, также не могут предоставляться услуги на дому.

3. Порядок оплаты платных услуг

3.1. Размер платы за услуги определяется исходя из прейскуранта цен на платные услуги.

3.2. Плата за услуги осуществляется в порядке и в сроки, указанные в договоре.

3.3. Плата за услуги производится за наличный расчет в кассу Учреждения с оформлением финансового документа (приходного кассового ордера, квитанции).

3.4. Денежные средства за услуги могут вноситься самим клиентом, а также, по его поручению, уполномоченным работником учреждения.

Уполномоченный работник учреждения при оплате клиентом услуг:

- заполняет квитанцию и копию квитанции в соответствии с установленными требованиями;

- передает клиенту экземпляр заполненной квитанции;

- по окончании рабочего дня сдает копии квитанций, заполненные на каждого клиента и полученные денежные средства в бухгалтерию учреждения.

3.5 Оплата «Заказчиком» платных услуг, предоставляемых в разовом порядке, осуществляется в форме предоплаты полной стоимости Услуги (комплекса Услуг), частичной предоплаты или оплаты после предоставления Услуги (комплекса Услуг).

3.6. Оплата клиентом социальных услуг, предоставляемых в постоянном либо временном (от 1 до 12 месяцев) порядке, осуществляется после заключения договора ежемесячно. По согласованию сторон может производиться предоплата полная либо частичная.

3.7. Средства, поступающие от оплаты услуг, используются Учреждением самостоятельно на основании плана финансового-хозяйственной деятельности учреждения, утвержденного директором учреждения и согласованного с наблюдательным советом учреждения и направляются на развитие и улучшение социального обслуживания, выплаты стимулирующего характера работникам.

4. Организация оказания платных услуг

4.1. Учреждение самостоятельно определяет возможность оказания платных услуг и их перечень в зависимости от материально-технической оснащенности, численного состава и квалификации персонала, наличия соответствующей лицензии на деятельность, подлежащую обязательному лицензированию, спроса на услуги.

4.2. Учреждение до заключения договора предоставляет клиенту достоверную информацию о платных услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора. Информация размещается в учреждении на информационных стендах в удобном для обозрения месте, в сайте Учреждения.

Информация должна содержать следующие сведения:

- наименование, место нахождения (юридический адрес), телефон Учреждения;

- наименование, адрес, телефон учредителя;

- режим работы Учреждения;

- копию лицензии на осуществление деятельности, подлежащей обязательному лицензированию;

- порядок и условия оказания платных услуг;

- перечень, стоимость платных услуг и порядок их оплаты;

- перечень категорий клиентов, имеющих право на получение платных услуг;

- порядок приема и требования к поступающим на обслуживание;
- образец договора на оказание платных услуг (Приложение № 2);
- образец акта выполненных работ (Приложение № 6)

Учреждение обязано также представить для ознакомления по требованию клиента Устав учреждения, лицензию на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию.

4.3. Платные услуги клиентам должны предоставляться на условиях соблюдения следующих принципов социальной справедливости:

- соблюдение прав гражданина и человека, уважение достоинства личности;
- добровольность выбора услуги или отказ от ее предоставления;
- ориентация социального обслуживания на индивидуальные потребности клиента;
- обеспечение равных возможностей в получении платных услуг и их доступности.

4.4. Клиенты имеют право на:

- информацию о своих правах, обязанностях, порядке и условиях оказания платных услуг;
- конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной работникам Учреждения при оказании услуг;
- уважительное и гуманное отношение со стороны работников Учреждения.

4.5. За организацию работы по оказанию платных услуг, оформлению договоров, осуществлению контроля качества предоставляемых услуг, подготовку отчета об оказании клиентам платных услуг отвечают заведующие структурными подразделениями

Учет заявок на платные услуги и учёт оказанных клиентам платных услуг ведется Учреждением в журнале установленной формы (Приложение № 7). Журнал должен быть пронумерован, прошит и скреплен печатью Учреждения.

4.6. Контроль за организацией и качеством платных услуг, а также ценами и порядком взимания денежных средств с клиентов осуществляет руководитель Учреждения.

4.7. В части, не предусмотренной настоящим Порядком, регламентация предоставления платных услуг, в том числе и по вопросам налогообложения, лицензирования, сертификации, учета и отчетности, регулируется действующим законодательством.

4.8. Претензии и споры, возникающие между клиентом и Учреждением при оказании платных услуг, разрешаются по соглашению сторон. Спорные вопросы, которые стороны не смогли решить между собой путем переговоров, решаются в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

ДОГОВОР № _____
на предоставление платных социальных услуг

г. Апатиты

« ____ » _____ 20__ г.

ГОВАУСОН «Апатитский комплексный центр социального обслуживания населения в лице директора Марченко Светланы Владимировны, действующего на основании Устава, именуемый в дальнейшем «Исполнитель» с одной стороны и

_____, _____,
(Фамилия, имя, отчество Заявителя) (год рождения)
именуемый в дальнейшем «Заказчик», с другой стороны, (в дальнейшем - «Стороны») заключили договор о нижеследующем:

1. Предмет договора

1.1. «Исполнитель» обязуется предоставить «Заказчику» платные услуги (далее – Услуги) на основании его письменного заявления и согласованного перечня платных услуг, а «Заказчик» обязуется оплатить эти Услуги на условиях:

(полной предоплаты, частичной предоплаты, оплаты после предоставления услуги)

1.2. Согласованный перечень платных услуг является неотъемлемой частью настоящего договора.

1.3. Услуги считаются оказанными после подписания Сторонами акта выполненных работ.

2. Права и обязанности сторон

2.1. «Исполнитель» обязан:

2.1.1. Предоставить «Заказчику» достоверную информацию об условиях предоставления платных услуг.

2.1.2. Письменно уведомить «Заказчика» об изменении цен на услуги.

2.1.3. Не разглашать персональные данные «Заказчика», полученные при оказании Услуг.

2.1.4. Оказать Услуги с надлежащим качеством и в полном объеме в соответствии с согласованным перечнем платных услуг;

2.2. «Исполнитель» имеет право:

2.2.1. Производить замену работника, оказывающего «Заказчику» Услуги, без согласования с «Заказчиком».

2.2.2. В случае несвоевременной платы за Услуги, приостановить предоставление «Заказчику» услуг до возмещения «Исполнителю» понесенных затрат.

2.2.3. Приостановить предоставление Услуг «Заказчику» в случае не соблюдения «Заказчиком» правил поведения граждан при обслуживании.

2.3. «Заказчик» обязан:

2.3.1. Находиться дома во время выполнения Услуги;

2.3.2. Соблюдать санитарно-гигиенические правила, если это представляется возможным по состоянию здоровья;

2.3.3. Уважительно относиться к лицам, предоставляющим Услуги, не допускать грубости, оскорблений в их адрес;

2.3.4. Заблаговременно извещать о причинах отказа от предоставления Услуги.

2.4. «Заказчик» имеет право:

- 2.4.1. На конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной работникам Исполнителя при оказании Услуг;
- 2.4.2. Получать информацию о своих правах, обязанностях, о порядке и условиях предоставления Услуг;
- 2.4.3. На уважительное и гуманное отношение со стороны работников «Исполнителя»;
- 2.4.4. На проверку хода и качества работы, выполняемой «Исполнителем», не вмешиваясь в его деятельность.
- 2.4.5. Отказаться от Услуг при условии оплаты «Исполнителю» фактически понесенных им расходов.

3. Порядок предоставления и оплата услуг

- 3.1. Предоставление Услуг осуществляется согласно Перечню платных услуг и в сроки, согласованные «Исполнителем» и «Заказчиком».
- 3.2. Оплата Услуг производится «Заказчиком» за наличный расчет в кассу «Исполнителя» с оформлением финансового документа (приходного кассового ордера, квитанции).
- 3.3. Денежные средства за Услуги могут вноситься самим «Заказчиком», а также, по его поручению, уполномоченным работником учреждения.
Уполномоченный работник учреждения при оплате «Заказчиком» услуг:
 - заполняет квитанцию и копию квитанции в соответствии с установленными требованиями;
 - передает «Заказчику» экземпляр заполненной квитанции;
 - по окончании рабочего дня сдает копии заполненных квитанций и полученные средства в бухгалтерию учреждения.
- 3.4. Оплата «Заказчиком» платных услуг, предоставляемых в разовом порядке, осуществляется в форме предоплаты полной стоимости Услуги (комплекса Услуг), частичной предоплаты или оплаты после предоставления Услуги (комплекса Услуг).
- 3.5. Претензии по качеству предоставленных платных услуг предъявляются «Заказчиком» в день предоставления Услуги письменно.
- 3.6. Устранение недостатков, допущенных по вине работника Учреждения, «Исполнитель» осуществляет в течение 5 рабочих дней со дня заявления претензий.
- 3.7. Оказание платных услуг «Заказчику» производится материалами «Заказчика».

4. Ответственность сторон

- 4.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5. Срок действия договора

- 5.1. Настоящий договор вступает в силу со дня его подписания и действует до « ____ » _____ г. (на период предоставления «Заказчику» Услуг в соответствии с прилагаемым к договору Перечнем согласованных платных услуг).

6. Заключительные положения

- 6.1. Настоящий договор составлен в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, один из которых находится у «Исполнителя», другой – у «Заказчика».
- 6.2. Любая договоренность между Сторонами, влекущая за собой новые обязательства, должна быть письменно подтверждена Сторонами и должно быть подписано соответствующее дополнение к настоящему договору.

6.3. Сторона не вправе передавать свои права и обязательства по Договору возмездного оказания услуг третьим лицам без предварительного письменного согласия другой Стороны.

6.4. Стороны соглашаются, что за исключением сведений, которые в соответствии с законодательством Российской Федерации не могут составлять коммерческую тайну юридического лица, содержание Договора возмездного оказания услуг, а также все документы, переданные Сторонами друг другу в связи с Договором, считаются конфиденциальными и относятся к коммерческой тайне Сторон, которая не подлежит разглашению без письменного согласия другой Стороны.

6.5. Для целей удобства в Договоре под Сторонами также понимаются их уполномоченные лица, а также их возможные правопреемники.

7. Юридические адреса Сторон

«Исполнитель»:

ГОВАУСОН «Апатитский КЦСОН»

184209, Мурманская область
г.Апатиты ул.Победы д.3А
Тел./факс (81555) 76358
ИНН 5101402410 КПП 511801001
ОКОНХ 91800 ОКПО 45249010
Р/сч 40601810500001000001
В ГРКЦ ГУ Банка России по
Мурманской области г.Мурманск
БИК 044705001

Директор

_____ С.В. Марченко

«___» _____ 20 г.

М.П.

«Заказчик»:

(Ф.И.О.)

Паспорт _____ № _____,
выданный _____

г. Апатиты,

(адрес проживания, телефон)

«Заказчик»

Подпись

расшифровка подписи

«___» _____ 20 г.

Директору ГОАУСОН «Апатитский КЦСОН»
Марченко С.В.

от гр. _____
(фамилия, имя, отчество)

дата, месяц и год рождения _____,
проживающего по адресу _____

паспорт № _____, выдан _____

телефон _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу предоставить мне платные услуги в соответствии с согласованным со мною перечнем платных услуг на условиях полной оплаты.

С условиями предоставления платных услуг, сроками исполнения, перечнем платных услуг и их стоимостью ознакомлен(а) и согласен(а).

Даю согласие на обработку, использование и хранение персональных данных, содержащихся в настоящем заявлении.

«__» _____ 20__ г.

_____/_____
Подпись заявителя / расшифровка подписи

Заключение руководителя Учреждения:

«__» _____ 20__ г.

Директор ГОАУСОН
«Апатитский КЦСОН»

/ С.В. Марченко /

Директору ГОАУСОН «Апатитский КЦСОН»
Марченко С.В.

от гр. _____
(фамилия, имя, отчество)

дата, месяц и год рождения _____,
проживающего по адресу _____

паспорт № _____, выдан _____

телефон _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу предоставить платные услуги в соответствии с согласованным со мною перечнем платных услуг на условиях полной оплаты гражданину _____, чьи интересы я представляю, проживающему по адресу _____ телефон _____ и зарегистрированному по адресу _____

С условиями предоставления платных услуг, сроками исполнения, перечнем платных услуг и их стоимостью ознакомлен(а) и согласен(а).

Даю согласие на обработку, использование и хранение персональных данных, содержащихся в настоящем заявлении.

«__» _____ 20__ г.

_____/_____
Подпись заявителя / расшифровка подписи

Заключение руководителя Учреждения:

«__» _____ 20__ г.

Директор ГОАУСОН
«Апатитский КЦСОН»

/ С.В. Марченко /

Приложение № 7

ГОАУСОН «Апатитский КЦСОН»

ЖУРНАЛ
ОКАЗАННЫХ КЛИЕНТАМ ПЛАТНЫХ УСЛУГ

Начат « ____ » _____ 20 ____ г.

Окончен « ____ » _____ 20 ____ г.

№ п/п	Дата приема заказа	ФИО, адрес, телефон заказчика	Перечень услуг	Количество оказанных услуг	Номер, дата договора	Дата выполнения заказа	Стоимость оказанных услуг	Структурное подразделение, исполнитель
1	2	3	4	5	6	7	8	9