



СВЕТ

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРАЖДАН ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА И ИНВАЛИДОВ «СВЕТ»
АНО «СВЕТ»**

191186, Санкт-Петербург, Невский проспект, дом 44, литер А, помещение 50-Н
Тел.+7 (812) 710 43 24 +7 (812) 710 43 55 +7 (812) 570 62 43
ИНН 7841090679 КПП 784101001 ОГРН 1207800118613
e-mail: spbrousvet@mail.ru сайт: www.light-spb.ru

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор АНО «Свет»



Н. П. Олюнина
* 19.09.2020 г.

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА
ДЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ АНО «СВЕТ»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг (далее – Правила) регламентируют права и обязанности получателей социальных услуг автономной некоммерческой организации социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Свет» (далее – АНО «Свет»).

1.2. Настоящие Правила регламентируют внутренний распорядок получателей социальных услуг в АНО «Свет» в целях создания наиболее благоприятных условий для предоставления социальных услуг гражданам, нуждающимся в предоставлении данных услуг в форме социального обслуживания.

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

1.4. Настоящие Правила разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

2.1. Получатели социальных услуг имеют право на:

- равный, свободный доступ к социальному обслуживанию;
- добровольный доступ к социальному обслуживанию;
- получение социальных услуг в полном объеме и надлежащего качества;
- уважительное и гуманное отношение к себе;
- бесплатное получение в доступной форме информации о своих правах и обязанностях, видах социальных услуг, сроках, порядке и условиях их предоставления, о тарифах и стоимости для получателя социальных услуг,

о возможности получения социальных услуг бесплатно, о поставщиках социальных услуг;

- участие в составлении индивидуальных программ социального обслуживания;

- предъявление претензий АНО «Свет» о недостатках при оказании социальных услуг в устной или письменной форме в день их обнаружения, но не позднее 3-х дней после оказания услуг, с требованием устранения данных недостатков;

- отказ от предоставления социальных услуг;

- приостановку обслуживания по письменному заявлению получателя услуг;

- возобновление получения социальных услуг по письменному заявлению получателя услуг;

- эффективный контакт и взаимодействие с АНО «Свет» для быстрого реагирования на его нужды и потребности в рамках договора оказания услуг;

- обеспечение стабильного уровня качества услуг;

- мотивированное письменное требование к АНО «Свет» о замене исполнителя в случае выявления нарушения условий договора, допущенного по вине исполнителя;

- защиту своих персональных данных при использовании их АНО «Свет»;

- защиту своих прав и законных интересов в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.2. Получатели социальных услуг обязаны:

- соблюдать сроки и условия договора о предоставлении социальных услуг, заключенного с АНО «Свет», а также своевременно и в полном объеме оплачивать стоимость предоставленных социальных услуг при их предоставлении за полную или частичную плату;

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

- обеспечивать беспрепятственный доступ исполнителям услуг в жилое помещение для оказания услуг, а также иным сотрудникам АНО «Свет» для исполнения ими служебных обязанностей в оговоренное в договоре оказания социальных услуг время;

- соблюдать общепринятые нормы поведения;

- уважительно и корректно относиться к исполнителям, предоставляющим социальные услуги, к иным сотрудникам АНО «Свет», оказывающим какие либо консультации или услуги;

- исключать факторы, угрожающие здоровью и жизни исполнителей услуг;

- находиться дома в дни планового посещения, либо заранее, за 1-2 дня оповещать исполнителей, предоставляющих услуги о планируемом отсутствии;

- своевременно информировать АНО «Свет» об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении социальных услуг;
- в случае наличия или возникновения заболеваний, требующих лечения в специализированных учреждениях здравоохранения поставить в известность АНО «Свет»;
- не требовать оказания социальных услуг, не предусмотренных договором;
- не создавать исполнителям препятствий при оказании социальных услуг;
- не находиться в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения;
- обеспечивать исполнителей, предоставляющих услуги инвентарем, посудой, средствами, инвентарем, необходимым для оказания исполнителями услуг;
- заверять своей подписью отчетную документацию исполнителей социальных услуг;
- информировать в письменном виде АНО «Свет» и соответствующие органы государственной власти об отказе или приостановке получения социальных услуг, предусмотренных договором.

3. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

3.1. Внесение изменений и дополнений в настоящие Правила осуществляется генеральным директором АНО «Свет» на основании приказа.

3.2. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью Договора о предоставлении социальных услуг и обязательны для их исполнения Получателем социальных услуг.

3.3. Настоящие Правила находятся в офисе АНО «Свет» на видном месте.

3.4. Для защиты своих прав и законных интересов, разъяснения вопросов, касающихся социального обслуживания, получатель социальных услуг имеет право обратиться:

- по телефонам (812) 710 43 24, (812) 710 43 55, (812) 570 62 43;
- к заместителю генерального директора, который принимает отзывы и претензии о работе по тел. 8 921 362 18 82;
- написать сообщение и отправить его на электронный адрес АНО «Свет» spbrousvet@mail.ru;
- по форме обратной связи на сайте АНО «Свет» <http://www.light-spb.ru>;
- в письменной форме путем подачи в офис АНО «Свет» по адресу: 191186, Санкт-Петербург, Невский проспект, д.44, офис 16, 20 и 22, либо почтовым отправлением по указанному адресу;

- на личном приеме у генерального директора АНО «Свет» либо заместителя генерального директора.

Режим и график работы офисов АНО «Свет»:

С понедельника по четверг мы работаем с 10 до 18 часов. Без перерыва на обед.

Пятница и предпраздничные дни мы работаем с 10 до 17 часов. Без перерыва на обед.

Выходные — суббота, воскресенье, государственные праздничные дни.