

«СОГЛАСОВАНО»

«УТВЕРЖДЕНО»

Протоколом Наблюдательного Совета
№ _____ от « ____ » _____ 20__ г.
ОГАУСО СРЦ им.Чучкалова

Приказом директора
№ _____ от « ____ » _____ 20__ г.
ОГАУСО СРЦ им.Чучкалова

ПОЛОЖЕНИЕ

о предоставлении платных услуг в Областном государственном автономном учреждении социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр им.Е.М.Чучкалова»

1. Общие положения

1.1. Положение о предоставлении платных услуг (далее по тексту - Положение) разработано в соответствии с Законом РФ от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 13 января 1996 года № 27 «Об утверждении правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями», Федеральным законом от 02.08.95 №122 – ФЗ «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов», Федеральным законом от 10.12.95 №195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации», Федеральным законом от 03.11.2006 №174-ФЗ «Об автономных учреждениях», Гражданским кодексом Российской Федерации, Постановлением правительства Ульяновской области от 28.02.11 №78-п «О предоставлении социальных услуг населению в Ульяновской области» и другими нормативными актами Российской Федерации, Федеральным законом от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Приказ Минсоцзащиты России от 28 июля 1995г. №170 «Об утверждении инструкции об организации медицинского обслуживания, противоэпидемических и санитарно-гигиенических мероприятий в домах интернатах для престарелых и инвалидов»; Закон Ульяновской области от 4 октября 2005г. № 098 -ЗО «О социальном обслуживании населения в Ульяновской области»; Постановления Правительства Ульяновской области от 14 сентября 2007г. №321 «О социальном обслуживании населения в Ульяновской области».

1.2. Положение определяет порядок, условия предоставления и оплаты стационарных социальных услуг, в т.ч. и повышенной комфортности (далее по тексту - платные услуги) в ОГАУСО СРЦ им.Чучкалова (далее по тексту - Учреждением) на постоянной и временной основе гражданам и организациям (далее по тексту - заказчикам) лицам пожилого возраста и инвалидам (далее по тексту – потребителям).

1.3. К платным услугам относятся услуги, предоставляемые по желанию граждан.

1.4. Платные услуги предоставляются РЦ по лицензированным видам деятельности в соответствии с действующим законодательством.

1.5. В настоящем Положении применяются следующие основные понятия:

- Заказчик – законный представитель и (или) близкий родственник потребителя;
- Потребитель – получатель сервисных услуг, нуждающийся в полной или частичной посторонней помощи.

1.6. К платным услугам, предоставляемым в учреждении, относятся:

- Стационарные услуги (в пределах стандартов социального обслуживания);
- Стационарные услуги повышенной комфортности (сверх стандартов на социальное обслуживание);
- Социальные услуги:
 - Социально-бытовые услуги, направленные на поддержание жизнедеятельности потребителей в быту,
 - Социально-медицинские услуги, направленные на поддержание и улучшение здоровья граждан,
 - Социально-психологические, предусматривающие коррекцию психологического состояния граждан для их адаптации в среде обитания (обществе),
 - Социально-педагогические услуги, направленные на профилактику отклонений в поведении, организацию досуга,
 - Социально-экономические услуги, направленные на поддержание и улучшение жизненного уровня,
 - Социально-правовые услуги, направленные на поддержание или изменение правового статуса, оказание юридической помощи, защиту законных прав и интересов гражданина.
- Другие услуги по согласованию сторон.

1.7. Действие настоящего положения не распространяется на предоставление социальных услуг гражданам, имеющим в соответствии с законодательством право на бесплатное или на условиях частичной оплаты социальное обслуживание, в объемах, определенных государственными стандартами социального обслуживания.

1.8. Учреждение оказывает платные услуги в стационарных условиях, предусмотренные уставом, на основании приказа руководителя учреждения.

1.9. Платные услуги оказываются потребителю на основании письменных договоров с заказчиком или непосредственно с потребителем (оказание стационарных услуг и социальных услуг) с указанием в них даты заключения, размера и порядка оплаты, срока пребывания в учреждении.

2. Порядок предоставления платных услуг

2.1. Учреждение оказывает платные услуги потребителям на условиях свободного волеизъявления потребителя и/или заказчика.

2.2. Учреждение обязано в наглядной форме (на стендах, плакатах, размещенных в общедоступных местах) обеспечить граждан бесплатной, доступной и достоверной информацией следующего содержания:

- место нахождения учреждения (место его государственной регистрации);
- режим работы учреждения, подразделений по оказанию платных услуг;
- наличие лицензии на медицинскую деятельность и сертификата соответствия на иные услуги (работы) в случаях, установленных законодательством РФ;
- виды медицинских услуг, оказываемых бесплатно;
- перечень платных услуг с указанием их стоимости (прейскурант цен);
- условия предоставления и получения платных услуг;
- льготы для отдельных категорий граждан, услуги которым могут быть предоставлены со скидкой;
- форма договора;
- сведения о квалификации и сертификации специалистов, оказывающих платные услуги, по требованию пациента;
- права, обязанности, ответственность пациента и учреждения;
- контактные телефоны администрации учреждения и лиц, ответственных за предоставление платных услуг;
- иной информации в соответствии с законом РФ «О защите прав потребителей».

2.3. Учреждение вправе оказывать платные услуги как самостоятельно, так и с привлечением (участием) других лиц, путем заключения с ними соответствующих договоров.

2.4. При предоставлении платных услуг руководитель учреждения обязан:

- издать приказ об организации работы по предоставлению платных услуг, предусматривающий перечень платных услуг.
- приказом назначить ответственного за организацию платных услуг и определить круг его обязанностей должностной инструкцией;
- при необходимости оформить трудовые отношения с работниками, занятыми в предоставлении платных услуг;
- обеспечить надлежащее качество предоставляемых платных услуг.

2.5. Врачи производят осмотр пациента, определяют объем необходимых диагностических, консультативных и лечебных мероприятий и направляют пациента для составления договора на предоставление платной услуги к юристу.

2.6. При работе с юридическими лицами представитель юридического лица совместно с руководителем учреждения готовит пакет документов (программу обследования и лечения, договор и др.). После подписания договора и оплаты, выполняются услуги согласно договора.

3. Порядок зачисления граждан в учреждение для оказания платных услуг и отчисления их из учреждения.

3.1. Заказчик, или непосредственно потребитель для заключения договора о предоставлении платных услуг представляют в учреждение следующие документы:

- документ, удостоверяющей личность инвалида;
- заключения лечебно-профилактического учреждения (выписка из амбулаторной карты) о состоянии здоровья и отсутствии медицинских противопоказаний для помещения в Центр или санаторно-курортную карту; .
- индивидуальную программу реабилитации инвалида, выданную службой МСЭ.

3.2. Перечень заболеваний, противопоказанных для направления в Учреждение:

- все заболевания в острой стадии и хронические заболевания в стадии декомпенсации;
- состояния после операций на сердце и сосудах давностью до 1 года;
- кардиосклероз после перенесенного инфаркта миокарда давностью до 1 года;
- гипертоническая болезнь 3 стадии, риск 4;
- ИБС стенокардия напряжения 4 ф.к.;
- кардиосклероз, в том числе постинфарктный со стенокардией напряжения выше 2 ф.к., с тяжелыми нарушениями ритма и проводимости, с сопутствующей артериальной гипертензией, при недостаточности кровообращения выше 2А стадии;
- активные формы туберкулеза;
- бронхиальная астма , с частыми приступами удушья (ежедневными);
- злокачественные новообразования, кахексия любого происхождения, обширные трофические язвы и пролежни;
- гнойно-некротические заболевания;
- острые инфекционные заболевания и венерические заболевания;
- любые приступообразные и прогредиентно текущие психические заболевания со склонностью к частым обострениям или рецидивам, болезни с частыми декомпенсациями требующими лечения в стационаре;
- хронический алкоголизм;
- болезни системы крови и хронические интоксикации в стадии обострения;
- сахарный диабет инсулинозависимый, тяжелой степени, со склонностью к декомпенсации и кетоацидозу;
- гипертиреоз (тиреотоксикоз);
- заболевания почек с нарушением их функции;

- цирроз печени;
- тромбоэмболическая болезнь;
- все тяжелые заболевания, требующие лечения в учреждении здравоохранения, а так же полная утрата возможности самообслуживания.

4. Порядок оформления договоров, ответственность за качество услуг

4.1. Предоставление платных услуг оформляется письменными договорами на оказание стационарных услуг и на оказание социальных услуг. Договоры регламентируют условия и сроки получения конкретных услуг, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон.

4.2. Учреждение несёт ответственность перед потребителем за ненадлежащее исполнение условий договора, несоблюдение требований, предъявляемых к оказанию предоставляемых платных услуг в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации.

4.3. Ответственность за организацию и качество платных услуг в учреждении несет его руководитель.

5. Размеры платы за стационарные и социальные услуги

5.1. Социальные услуги заказчик (потребитель) оплачивает в полном объеме согласно прейскуранта цен.

5.2. Оплата производится путём безналичного расчета (перечисление денежных средств на расчетный, лицевой счет), либо через кассу.

6. Порядок учета и расходования средств от оказания платных услуг

6.1. Учреждение обязано вести отдельный бухгалтерский и статистический учет по платным услугам и основной деятельности в соответствии с Инструкциями и приказами Министерства финансов Российской Федерации, составлять требующуюся отчетность.

6.2. При оплате предоставляемых услуг денежными средствами в наличной форме учреждение обязано выдавать кассовый чек, оплата может производиться по безналичному расчету на счет учреждения, указанный в договоре.

6.3. Возврат денежных средств производится, по заявлению, в том случае, если пациент не в полном объёме использовал дни прибытия в Учреждении по санаторно-курортной путевки, либо за отказ от приобретенной платной услуги.

6.3 Средства, полученные учреждением от оказания платных услуг, расходуются учреждением самостоятельно на основании финансового плана, согласованного с наблюдательным советом автономного учреждения и направляются на:

-выплату заработной платы с учетом социальных налогов, работникам, оказывающим услуги, работникам аппарата управления и хозяйственно-

обслуживающего персонала, не связанного непосредственно с оказанием услуг. Данные расходы должны составлять не более 80% от суммы поступившей выручки за календарный год,

- приобретение продуктов питания, посуды, мягкого инвентаря, медикаментов, хозяйственных материалов, сырья, материалов и оборудования;
- на оплату расходов по содержанию предоставляемых жилых помещений;
- оплату услуг телефонной и сотовой связи;
- оплату услуг охраны;
- оплату прочих услуг (реклама, аренда торговых площадок и т.д.);
- оплату услуг установки, наладки и эксплуатации охранной и пожарной сигнализации;
- оплату транспортных расходов;
- приобретение спецодежды для работников;
- приобретение товаров для социо-культурных мероприятий;
- приобретение в лизинг основных средств;
- иные виды расходов не противоречащих законодательству РФ.

7. Прейскурант цен на платные услуги

7.1. Прейскурант учреждения на платные услуги включает все услуги (медицинские и немедицинские), которые учреждение вправе оказывать за плату.

7.2. Цены на медицинские и немедицинские услуги указываются в рублях.

7.3. Все названия платных услуг в прейскуранте должны строго соответствовать отраслевым классификаторам и номенклатуре работ и услуг в социальном обслуживании.

8. Контроль за представлением платных услуг

8.1. Контроль за организацией и качеством предоставления платных услуг, формированием цен, поступлением и распределением денежных средств, соблюдением законодательства при оказании платных услуг, защитой прав потребителей осуществляется Наблюдательным советом автономного учреждения и в пределах компетенции, соответствующими (по подчиненности) органами, на которые в соответствии с законами и иными правовыми актами Российской Федерации возложены функции контроля.

9. Порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления платной услуги.

9.1. Получатели платной услуги имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления платной услуги должностных лиц, специалистов Центра в досудебном и судебном порядке.

9.2. В Центре имеются 2 книги жалоб и предложений (в регистратуре и в столовой). Книги прошиты, пронумерованы и скреплены печатью Руководителем Центра. По рекомендации Роспотребнадзора в книгу вложен лист, в котором указаны меры, которые приняты в ответ на жалобу или предложение, сделанные пациентами.

9.3. Граждане имеют право обратиться к Руководителю Центра и в Министерство труда и социального развития Ульяновской области, с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу.

9.4. Контроль деятельности должностных лиц, специалистов Центра осуществляет руководитель государственного автономного учреждения и Министр социального развития Ульяновской области.

9.5. Руководитель Центра, Министр труда и социального развития Ульяновской области и их заместители проводят личный прием граждан.

Прием по личным вопросам ведется Руководителем Центра в понедельник с 13.00 до 15.00.

Личный прием проводится по предварительной записи.

9.6. Запись граждан проводится при личном обращении или с использованием средств телефонной связи по номерам телефонов, которые размещаются на Интернет-сайтах и информационных стендах.

Специалист, осуществляющий запись граждан на личный прием, информирует граждан о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

При обращении граждан в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

9.7. В исключительных случаях (в том числе, при принятии решения о проведении проверки), а также в случае направления запроса другим государственным органам, органам местного самоуправления и иным должностным лицам для получения необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов, Министр социального развития Ульяновской области вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. Гражданин в своем письменном обращении (жалобе) в обязательном порядке указывает либо наименование органа или организации, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), полное наименование для юридического лица, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении требований гражданина либо об отказе в удовлетворении жалобы. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется гражданину. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, учреждение вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить повторное обращение.

Граждане вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления платной услуги, действия или бездействие должностных лиц Центра в судебном порядке. Граждане могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц, нарушении положений административного регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики:

- по номерам телефонов, указанных на информационных стендах, приемной руководителя,

- на интернет-сайте и по электронной почте Министерства труда и социального развития Ульяновской области.

Сообщение гражданина должно содержать следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), которым подается сообщение, его место жительства или пребывания;
- наименование органа (организации), должность, фамилию, имя и отчество специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы гражданина;
- суть нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия);
- сведения о способе информирования гражданина о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения.

Учреждение несет ответственность перед пациентом за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора, несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенными на территории РФ, а также в случае причинения вреда здоровью и жизни граждан в соответствии с действующим законодательством РФ.