



УТВЕРЖДАЮ
Директор АСУСОН ТО
«Лесновский дом социального обслуживания»
Н.М. Баёва

ПОЛОЖЕНИЕ о порядке оказания платных услуг в АСУСОН ТО «Лесновский дом социального обслуживания»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке оказания платных услуг (далее - Положение) определяет порядок и условия предоставления АСУСОН ТО «Лесновский дом социального обслуживания» (далее - Учреждение) услуг населению на платной основе, в т.ч. социальных услуг, определенных Законом Тюменской области от 02.12.2014 № 108 «О перечне социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг», предоставляемых сверх объемов и условий, предусмотренных стандартами социальных услуг в Тюменской области.

1.2. В положении используются следующие основные понятия:

1.2.1. платные услуги – услуги, предоставляемые Учреждением гражданам и организациям за плату, в т.ч. на льготных условиях (с частичной оплатой или со скидкой);

1.2.2. договор – соглашение двух или нескольких лиц об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей. Договор может быть заключен в устной (достижение договоренности между потребителем и исполнителем услуг о предмете, объеме, стоимости и времени оказания услуги) или письменной (составление документа, подписанного сторонами) форме.

1.3. Платные услуги предоставляются Учреждением физическим и юридическим лицам (далее – потребители, клиенты) в соответствии с действующим законодательством:

- Гражданским кодексом РФ;
- Федеральным законом от 03.11.2006 № 174-ФЗ «Об автономных учреждениях»;
- Федеральным законом от 07.11.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- постановлением Правительства Тюменской области от 03.10.2014 № 510-п «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Тюменской области»;
- приказами департамента социального развития Тюменской области об утверждении предельных тарифов на социальные услуги, входящие в перечень социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг, оказываемые гражданам сверх объема, определенного стандартом, а также на условиях частичной и полной оплаты на соответствующий период;
- Уставом Учреждения;
- Настоящим Положением.

1.4. Предоставление платных медицинских услуг регулируется отдельным Положением о порядке оказания платных медицинских услуг в Учреждении.

1.5. Платные услуги клиентам предоставляются наряду с услугами, входящими в перечень социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг, оказываемыми пожилым гражданам и инвалидам, и не подменяют их.

1.6. Оказание платных услуг не является основной деятельностью Учреждения и осуществляется постольку, поскольку это служит достижению целей, ради которых оно создано.

1.7. Платные услуги осуществляются сотрудниками, состоящими в штате Учреждения, и лицами, осуществляющими деятельность по гражданско-правовым договорам.

Штатные сотрудники Учреждения оказывают платные услуги в рамках своего рабочего времени при условии качественного и в полном объеме оказания социальных услуг, входящих в перечень социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг.

2. Порядок предоставления платных услуг.

2.1. В Учреждении порядок оказания платных услуг (кроме медицинских) определяется настоящим Положением.

2.2. Учреждение при оказании платных услуг имеет право использовать имущество, закрепленное за ним на праве оперативного управления.

2.3. Каждое структурное подразделение Учреждения обязано обеспечить потребителей (в том числе путем размещения в удобном для обозрения месте) бесплатной, доступной и достоверной информацией, которая должна содержать:

- 2.3.1. сведения о наименовании и месте нахождения Учреждения;
 - 2.3.2. информацию о телефонах администрации Учреждения и лиц, ответственных за предоставление платных услуг, оказываемых подразделением;
 - 2.3.3. перечень платных услуг, оказываемых подразделением, с указанием тарифов в рублях (прейскурант тарифов на платные услуги), порядок и формы их оплаты, сведения о формах и сроках их предоставления;
 - 2.3.4. сведения об основных потребительских свойствах услуг, оказываемых подразделением, противопоказания для их применения при отдельных заболеваниях;
 - 2.3.5. режим работы Учреждения, график работы непосредственных исполнителей услуг, оказываемых подразделением;
 - 2.3.6. сведения об исполнителях услуг, оказываемых подразделением, об уровне их профессионального образования и квалификации;
 - 2.3.7. сведения о месте нахождения книги отзывов, если она не находится в свободном доступе в месте оказания услуги;
 - 2.3.8. адреса и телефоны территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека;
 - 2.3.9. Федеральный Закон от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».
- 2.4. Платные услуги предоставляются в соответствии с Уставом Учреждения согласно утвержденному директором Прейскуранту тарифов на платные услуги.
- 2.5. Требования к платным услугам, в том числе к их объему и срокам оказания, определяются по соглашению сторон.
- 2.6. Основанием для предоставления платных услуг является желание потребителя или его законного представителя получить конкретную услугу именно на платной основе.
- 2.7. При обращении клиента ему в доступной форме предоставляется информация о возможности получения некоторых видов и объемов услуг (социальное стационарное обслуживание) без взимания платы.
- 2.8. При оказании платных социальных услуг должны соблюдаться требования к порядку и условиям их предоставления, установленные постановлением Правительства Тюменской области от 03.10.2014 № 510-п «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Тюменской области».
- 2.9. Предоставление платных услуг осуществляется на основании договора (соглашения), составленного в устной или письменной форме:
- 2.9.1. Социальные услуги, входящие в перечень социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг, оказываемые гражданам сверх объема, определенного стандартом, а также на условиях частичной и полной оплаты, услуги по прокату реабилитационного и иного оборудования предоставляются на основании письменных договоров, заключенных с получателями услуг или их представителями (родственниками), с оплатой услуг наличными средствами с выдачей бланков строгой отчетности и/или кассовых чеков.
 - 2.9.2. Бытовые услуги оказываются гражданам без заключения письменного договора с оплатой услуг наличными средствами в кассу Учреждения в день оказания услуги.
 - 2.9.3. Прочие разовые услуги предоставляются юридическим лицам на основании письменных договоров, физическим лицам – без заключения письменного договора с оплатой услуг наличными средствами в кассу Учреждения.
 - 2.9.4. В случае заключения письменного договора о предоставлении платных услуг, текст договора готовится специалистами Учреждения на основании документов, предоставленных клиентом, и предлагается клиенту для ознакомления и подписания.
 - 2.9.5. В случае заключения письменного договора, исполнение услуг Учреждением подтверждается актом об оказании услуг, подписываемым сторонами в сроки, указанные в договоре.

3. Порядок установления, изменения тарифов на платные услуги

- 3.1. Тарифы на платные услуги Учреждением устанавливаются путем расчета и утверждаются директором.
- 3.2. Тарифы на социальные услуги, входящие в перечень социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг, оказываемые гражданам сверх объема, определенного стандартом, а также на условиях частичной и полной оплаты, не должны превышать предельные тарифы, установленные департаментом социального развития Тюменской области.
- 3.3. Тарифы на платные услуги складываются на основании экономических расчетов.
- 3.4. Тарифы вводятся в действие с даты, указанной в приказе по Учреждению.
- 3.5. Действующие тарифы на платные услуги могут быть пересмотрены Учреждением в любое время, но не чаще 2-х раз в год.
- 3.6. Основанием для пересмотра тарифов является:
 - 3.6.1. востребованность и конкурентоспособность услуги на рынке услуг;
 - 3.6.2. изменение нормативных правовых актов, действующих на момент утверждения тарифов;

- 3.6.3.изменение экономических условий;
- 3.6.4.введение новых видов услуг.
- 3.7.Тариф на одну и ту же платную услугу является для потребителя фиксированным независимо от формы оплаты (наличный или безналичный расчет).
- 3.8.В зависимости от сроков, объемов и состава работ, предоставление услуг может быть разовым или многократным.
- 3.9.Учреждение имеет право предусматривать гибкую систему скидок.

4. Порядок организации бухгалтерского и оперативного учета

- 4.1.Учреждение обязано вести статистический и бухгалтерский учет оказываемых платных услуг за отдельный период на основании бухгалтерского учета отдельно по основной деятельности и платным услугам.
- 4.2.Оплата услуг потребителем может производиться:
 - 4.2.1.по безналичной форме через банк;
 - 4.2.2.непосредственно в кассу Учреждения с обязательным оформлением финансового документа (квитанции, контрольно-кассового чека и др.).
- 4.3.Запрещается принимать наличные средства от потребителя платных услуг сотрудникам Учреждения, на которых не возложена полная материальная ответственность за обеспечение сохранности принятых от населения денежных средств.
- 4.4.При использовании контрольно-кассовой машины соблюдаются действующие правила их использования. Порядок использования контрольно-кассовой машины определен в Типовых правилах эксплуатации контрольно-кассовых машин при осуществлении денежных расчетов с населением, утвержденных Министерством финансов Российской Федерации.
- 4.5.Денежные средства, полученные от предоставления платных услуг, расходуются в соответствии с планом финансово-хозяйственной деятельности Учреждения на соответствующий период.

5. Права и обязанности Учреждения и клиентов при получении услуг на платной основе

- 5.1.Права клиентов при получении платной услуги. Клиент имеет право:
 - 5.1.1.на заключение с Учреждением договора о предоставлении платных услуг самостоятельно либо его доверенным лицом, либо законным представителем (опекуном);
 - 5.1.2.на получение полной информации об объеме и условиях получения платной услуги, а также информацию об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество оказываемых услуг;
 - 5.1.3.на соблюдение Учреждением качества оказываемой услуги и отсутствие недостатков оказываемой услуги;
 - 5.1.4.на соблюдение Учреждением оговоренных в договоре или по предварительной записи сроков оказания услуги;
 - 5.1.5.на отказ в одностороннем порядке от получения платной услуги или ее завершения, оплатив при этом фактически понесенные Учреждением расходы.
- 5.2.Обязанности клиента. Клиент обязан:
 - 5.2.1.оплатить стоимость платной услуги, предоставленной ему в соответствии с условиями договора;
 - 5.2.2.давать информацию обслуживающему персоналу о своем самочувствии, сообщать о неожиданных переменах в состоянии здоровья в период обслуживания (в случае получения услуг, указанных в п. 2.9.1 настоящего Положения);
 - 5.2.3.соблюдать правила поведения в Учреждении;
 - 5.2.4.заблаговременно информировать Учреждение о необходимости отмены или изменении оговоренных в договоре или по предварительной записи объемов и сроков оказания услуги;
 - 5.2.5.требовать предоставления кассового чека или иного документа установленной формы, удостоверяющего факт оплаты услуги Учреждению.
- 5.3.Клиент несет ответственность:
 - 5.3.1.за своевременную оплату в полном объеме частично оказанной услуги, если ее оказание стало невозможным по его вине;
 - 5.3.2.за предоставление недостоверных сведений перед или в период оказания услуги, если они имели существенное значение для возможности выполнения услуги или могли повлиять на качество предоставления услуги.
- 5.4.При оказании платной услуги Учреждение имеет право:
 - 5.4.1.требовать от клиента информацию о его самочувствии, других вопросах, касающихся его здоровья, сообщения о неожиданных переменах в состоянии здоровья в период обслуживания (в случае получения услуг, указанных в п. 2.9.1 настоящего Положения);
 - 5.4.2.требовать от клиента выполнения требований обслуживающего персонала при оказании некоторых видов услуг, соблюдения правил поведения в Учреждении;
 - 5.4.3.требовать оплаты оказанной услуги, если по мнению клиента она выполнена с надлежащим качеством;

5.4.4. требовать оплаты услуги, выполненной не в полном объеме, если ее оказание стало невозможным по вине клиента;

5.4.5. в установленном порядке расторгать договор на оказание платных услуг.

5.5. При оказании платной услуги Учреждение обязано:

5.5.1. оказать услугу в соответствии с заключенным договором, которым регламентируются условия и сроки предоставления услуги, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон или по заявлению (разовая услуга);

5.5.2. предоставить клиенту кассовый чек или иной документ установленной формы, удостоверяющий факт оплаты услуги;

5.5.3. в момент заключения договора на оказание платной услуги информировать клиента о времени, сроках и условиях получения услуги, ее стоимости.

5.6. Директор Учреждения имеет право отменить или приостановить предоставление платных услуг в случае нарушения настоящего Положения.

5.7. Учреждение несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора.

5.8. Работник, предоставляющий платную услугу, несет ответственность за ее выполнение в соответствии с заключенным договором о полной материальной ответственности.

5.9. При отсутствии у клиента документов, подтверждающих факт оказания Учреждением услуги, Учреждение не несет ответственности.

8. Контроль качества предоставления платных услуг

6.1. Координацию деятельности Учреждения по организации предоставления платных услуг осуществляют:

6.1.1. в отношении платных услуг по уходу за гражданами – заместитель директора по медицинской части;

6.1.2. в отношении прочих платных услуг – заместитель директора по общим вопросам.

6.2. Персональная ответственность за качество оказанных услуг, оформление первичных документов возлагается на непосредственного исполнителя услуг.

6.3. Персональная ответственность за организацию, порядок работы по предоставлению и учету платных услуг, соблюдение прейскуранта тарифов на платные услуги, наличие первичных документов возлагается на руководителей структурных подразделений, оказывающих соответствующую услугу.

6.4. Персональная ответственность за учет и контроль поступления и расходования финансовых средств возлагается на главного бухгалтера.

6.5. Персональная ответственность за правильность оформления и контроль наличия всех договорных документов, кроме финансовых, по оказанным платным услугам возлагается на юриста Учреждения.

6.6. Должностные лица, виновные в нарушениях настоящего Положения, несут ответственность в установленном законодательством порядке.

6.7. Претензии и споры, возникшие между клиентом и Учреждением, разрешаются по соглашению сторон. В случае не достижения соглашения, спор разрешается в судебном порядке, в соответствии с законодательством Российской Федерации.