**Права и обязанности получателей социальных услуг на дому**

Предоставление социальных услуг осуществляется на основании Договора о предоставлении социальных услуг, заключённого между АО «Почта России» (далее – Общество) и Получателем социальных услуг в соответствии с Индивидуальной программой предоставления социальных услуг (далее – ИППСУ).

Договором о предоставлении социальных услуг определяются права и обязанности получателей социальных услуг при предоставлении им социальных услуг на дому, регламентируются правила поведения и характер взаимоотношений между получателями социальных услуг и сотрудниками Общества при предоставлении социальных услуг, а также определяется степень ответственности за возможные нарушения.

Социальное обслуживание на дому осуществляется почтальонами ОПС (далее – сотрудник) в соответствии с режимом работы ОПС и графиком работы почтальона во время обхода доставочного участка наряду с оказанием других видов услуг Общества или по завершению доставки почтовых отправлений, пенсий.

При получении социальных услуг на дому получатели социальных услуг имеют право на:

- получение бесплатно в доступной форме информации о своих правах и обязанностях, о видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги, их стоимости либо о возможности получения их бесплатно;

- выбор вида и объёмов оказываемых социальных услуг в рамках ИППСУ;

- уважительное и гуманное отношение со стороны сотрудников Общества;

- конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной при оказании социальных услуг.

Получатели социальных услуг на дому должны:

- относиться к сотрудникам Общества, предоставляющим социальные услуги на дому, уважительно и корректно, соблюдать общепринятые нормы поведения;

- обеспечивать беспрепятственный доступ сотруднику Общества, предоставляющему социальные услуги в жилое помещение для оказания услуг;

- исключать факторы, угрожающие здоровью и жизни сотрудников Общества;

- находиться дома в дни планового посещения, либо заранее оповещать сотрудника Общества, предоставляющего социальные услуги, о планируемом отсутствии;

- в случае получение получателем социальных услуг санаторно-курортного лечения, посещение получателем социальных услуг родственников, проживающих в других населенных пунктах, либо приезда к получателю родственников, а также в случае появления заболеваний, требующих лечения в специализированных организациях здравоохранения, поставить в известность сотрудника Общества;

- формировать заказ на покупку товаров из ассортимента ОПС не позднее дня, предшествующего дню планового посещения;

- при формировании заявки на покупку товаров не допускать превышение предельно допустимых нагрузок при подъеме и перемещении тяжестей вручную (общая масса сумки для почтальона не должна превышать 7 кг, а масса тележки – 30 кг. Согласно постановлению Правительства Российской Федерации от 06.02.1993 № 105 «О новых нормах предельно допустимых нагрузок для женщин при подъеме и перемещении тяжестей вручную» масса тележки для женщин не должна превышать 10 кг);

- не предъявлять претензий и не требовать ответственности от Общества за качество лекарственных препаратов и изделий медицинского назначения, приобретённых в аптечной сети;

- своевременно обеспечивать денежными средствами сотрудника Общества, предоставляющего социальные услуги, в размере, достаточном для приобретения заказанных товаров, лекарственных средств, изделий медицинского назначения, услуг и для оплаты иных потребностей;

- принять продукты питания, промышленные товары, другие покупки, сделанные сотрудником Общества в соответствии с заказом;

- не допускать требований по исполнению социальных услуг от сторонних лиц, в том числе, проживающих совместно и не имеющих договорных отношений с Общества, предотвращать незаконные попытки вмешательства родственников в процесс социального обслуживания;

- соблюдать сроки и условия договора о предоставлении социальных услуг, в том числе своевременно и в полном объеме оплачивать стоимость предоставленных социальных услуг при их предоставлении за плату или частичную плату;

- предоставлять сведения и документы, необходимые для предоставления услуг, а также сведения и документы для расчета среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно;

- своевременно информировать Общество об изменении обстоятельств, влияющих на размер среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно;

- информировать сотрудников Общества о выявлении медицинских противопоказаний к социальному обслуживанию на дому;

- не требовать исполнения социальных услуг, не указанных в перечне к договору;

- информировать в письменной форме Общество об отказе от получения услуг, предусмотренных договором.

При получении социальных услуг на дому получателям социальных услуг запрещается:

- употреблять нецензурные выражения, применять физическое насилие и другие действия, унижающие честь и достоинство сотрудников Общества;

- находиться в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения.

Сотрудник Общества имеет право отказать получателю социальных услуг в предоставлении социальных услуг на дому в случае:

- непредставления документов, необходимых для предоставления социальных услуг в соответствии с действующим законодательством (до момента предоставления требуемой информации (сведений, документов);

- нарушения условий Договора о предоставлении социальных услуг;

- выявления у получателя социальных услуг медицинских противопоказаний (при наличии соответствующего заключения уполномоченной медицинской организации).