

к приказу от «18» *ав* 2014 г. № 36

Директор ОГБУСО «КЦСОН  
г. Тайшета и Тайшетского района»  
С.В. Береснева  
М.п.

## ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ПСИХОЛОГОМ ОТДЕЛЕНИЯ СРОЧНОГО СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

### 1. Общие положения.

1.1. Настоящий Порядок определяет условия предоставления гражданам платных услуг психолога и служит организационно-методической основой формирования и координации деятельности учреждения по предоставлению психологических услуг гражданам на условиях полной оплаты.

1.2. Дополнительные социально-психологические услуги предоставляются всем категориям граждан в целях улучшения их психического состояния, восстановления способности к адаптации в среде жизнедеятельности, устранения или снижения уровня социально-психологического дискомфорта, явившегося следствием трудной жизненной ситуации, в целях расширения спектра психологических услуг и привлечения дополнительных внебюджетных средств.

1.3. Основные понятия, используемые в настоящем Порядке:

**-маломобильные граждане** – это лица с ограниченными способностями или возможностями самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, вынужденные в силу устойчивого или временного физического ограничения использовать для своего передвижения и (или) потребления услуги необходимые средства, приспособления;

**-трудная жизненная ситуация** – это ситуация, объективно нарушающая жизнедеятельность гражданина по причинам инвалидности, неспособности к самообслуживанию в связи с преклонным возрастом или болезнью, безработицы, сиротства, одиночества, безнадзорности, малообеспеченности, конфликтов и жестокого обращения в семье, нарушения законных прав и интересов, отсутствия определенного места жительства и т. д., которую он не может преодолеть самостоятельно.

1.4. Услуги психолога предоставляются в отдельном кабинете учреждения, оснащенный необходимыми дидактическими материалами и оборудованием (мягкая мебель, оргтехника, мультимедийная система, детская мебель и т.д.) для оказания психологической помощи. Помещение соответствует санитарно-гигиеническим и противопожарным требованиям, расположено по адресу: г. Тайшет, м-он Новый 3, 11-Н.

1.5. Администрация учреждения обязана соблюдать обязательные с учетом профиля и специализации оказания психологических услуг требования, установленные в государственных стандартах, санитарных, противопожарных правилах и других нормативных документах.

1.6. Режим работы и тарифы утверждаются директором учреждения, при необходимости пересматриваются и дополняются.

1.7. Расходы, связанные с созданием и содержанием кабинета психолога производятся за счет средств учреждения.

## **2. Предмет деятельности**

2.1. Предоставление социально-психологических услуг всем категориям населения. Приоритетными категориями являются граждане пожилого возраста и инвалиды, женщины, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации, семьи, в том числе имеющие детей с ограниченными возможностями здоровья.

2.2. Предоставление услуг психолога с выездом на дом к маломобильным гражданам.

## **3. Организация деятельности**

3.1. Дополнительные социально-психологические услуги предоставляются психологом, состоящим в штате учреждения (при отделении срочного социального обслуживания).

3.2. Психолог оказывает социально-психологические услуги в соответствии с требованиями Национальных стандартов Российской Федерации «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг», «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг», действующим законодательством РФ, положением об отделении срочного социального обслуживания и другими локальными актами учреждения.

В своей деятельности психолог руководствуется этическим кодексом социального работника и использует профессиональные методики, которые адекватны целям оказываемой психологической помощи, возрасту, полу, образованию, состоянию клиента. Методики, кроме этого, обязательно должны быть стандартизированными, нормализованными, надежными и валидными.

3.3. Общее руководство деятельностью психолога осуществляется администрацией учреждения и заведующей отделением срочного социального обслуживания.

3.4. Контроль за деятельностью психолога по предоставлению дополнительных социально-психологических услуг осуществляется администрацией учреждения и заведующим отделением срочного социального обслуживания.

3.5. Заведующий отделением срочного социального обслуживания:

- несет ответственность за организацию работы психолога, учет и хранение материальных ценностей, за достоверное предоставление отчетов;
- обеспечивает и контролирует качество выполнения работы психолога и соблюдения им правил внутреннего трудового распорядка и дисциплины;
- заключает договор об оказании платных услуг психолога с клиентом, ведет записи в «Журнале учета социально-психологических услуг».

## **4. Условия предоставления гражданам социально-психологических услуг**

4.1. Дополнительные социально-психологические услуги оказываются путем личного обращения граждан в отделение срочного социального обслуживания. Для маломобильных граждан психологические услуги предоставляются с выездом на дом (выезд осуществляется бесплатно).

4.2. Информирование и консультация граждан о перечне, содержании психологических услуг, порядке, условиях, нормах и правилах их предоставления проводится бесплатно.

4.3. Платные психологические услуги оказываются при условии добровольного согласия гражданина на ее получение.

4.4. Причиной отказа в предоставлении социально-психологических услуг являются:

- а) алкогольное или наркотическое опьянение;
- б) нахождение запрашиваемой услуги за рамками компетенции психолога;
- в) неэтичное или агрессивное поведение клиента;

г) обращение несовершеннолетнего гражданина без родителя или законного представителя.

В случае отказа по подпунктам «а» и «в» настоящего пункта необходимо составить протокол, подписанный не менее чем двумя специалистами, в котором будет подтверждено основание для отказа.

4.5. Дополнительные социально-психологические услуги оказываются гражданам в соответствии с договором, заключаемым между учреждением социального обслуживания и гражданином (Приложение № 1). Договор с клиентом заключает заведующий отделением срочного социального обслуживания.

4.6. Факт оказания платных психологических услуг подтверждается подписанием сторонами акта выполненных работ (Приложение №2).

4.7. Днем обращения считается дата заключения договора в учреждении социального обслуживания.

4.8. В целях ведения учета предоставляемых услуг вносится запись в «Журнал учета социально-психологических услуг» (Приложение № 3).

4.9. Журнал должен быть прошнурован, пронумерован и заверен подписью руководителя и печатью учреждения.

4.10. Претензии по качеству оказываемых услуг, их объемам и срокам оказания предъявляются гражданином по телефону в день возникновения претензии или письменно не позднее 3 дней со дня предоставления услуги.

4.11. Учреждение социального обслуживания осуществляет устранение недостатков, допущенных по вине его работника, не позднее 10 дней со дня заявления претензий.

## **5. Порядок оплаты социально-психологических услуг**

5.1. Размер оплаты за дополнительные социально-психологические услуги определяется исходя из тарифов, утвержденных приказом директора учреждения.

5.2. Гражданин вносит плату за оказанные ему психологические услуги в день оказания услуг, путем внесения наличных денежных средств заведующему отделением срочного социального обслуживания, на основании акта выполненных работ, предоставленным исполнителем услуги.

5.3. Для осуществления расчетов по оплате услуг психолога используют бланки строгой отчетности (квитанции), которые заполняются в двух экземплярах - первый передается в бухгалтерию вместе с денежными средствами и служит контрольным документом для учета денежных средств и услуг, второй экземпляр передается клиенту, подтверждает выполнение услуги и ее стоимости.

5.4. Заведующий отделением сдает квитанции и денежные средства, полученные от оказания дополнительных социально-психологических услуг в бухгалтерию учреждения социального обслуживания в срок до 25 числа отчетного месяца.

## **6. Заключение**

6.1. В настоящий Порядок могут вноситься изменения и дополнения в связи изменением действующего законодательства, локальных нормативно-правовых актов учреждения, Федерального законодательства РФ.

**ДОГОВОР № \_\_\_\_\_**  
**на оказание социально-психологических услуг**

г. Тайшет

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Тайшета и Тайшетского района», именуемое в дальнейшем "Исполнитель" в лице директора Бересневой Светланы Владимировны, действующего на основании Устава, с одной стороны и \_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество гражданина, либо его законного представителя)

\_\_\_\_\_ года рождения, \_\_\_\_\_ серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

(документ, удостоверяющий личность)

выдан \_\_\_\_\_ проживающему (ей) по адресу: \_\_\_\_\_, именуемый в дальнейшем «Заказчик» с другой стороны (в дальнейшем - «Стороны»), заключили договор о нижеследующем.

**1. Предмет договора**

1.1. По настоящему договору на оказание платных услуг «Исполнитель» обязуется оказать «Заказчику» платные услуги (далее – Услуга): \_\_\_\_\_

на основании его обращения, а «Заказчик» обязуется оплатить эти Услуги на условиях полной оплаты в срок до «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года.

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

**2. Порядок расчета по договору**

2.1. «Заказчик» или его представитель оплачивает Услуги на основании акта выполненных работ, являющегося неотъемлемой частью договора, на условиях полной оплаты.

2.2. Оплата производится за фактически оказанные услуги.

**3. Права и обязанности сторон**

3.1. «Исполнитель» обязан:

- оказать Услуги с надлежащим качеством и в полном объеме;
- безвозмездно исправить по требованию «Заказчика» все выявленные недостатки, если в процессе оказания услуг «Исполнитель» допустил отступление от условий договора, ухудшившее качество Услуг, в течение 5 рабочих дней после получения претензии;
- предоставлять «Заказчику» полную и достоверную информацию об объемах и качестве предоставляемых Услуг;
- не разглашать информацию личного характера о «Заказчике», ставшую известной ему при исполнении своих обязанностей по Договору.

3.2. «Заказчик» обязан:

- оплатить работу на основании акта выполненных работ;
- уважительно относиться к лицам, предоставляющим услуги, не допускать грубости, оскорблений и унижения их достоинства.

3.3. «Заказчик» имеет право:

- обратиться за оказанием услуги анонимно;
- отказаться от Услуг при условии оплаты «Исполнителю» фактически понесенных им расходов;
- получать информацию о порядке и условиях предоставления Услуг, своих правах, обязанностях;
- на конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной работникам «Исполнителя»;
- уважительное и гуманное отношение со стороны «Исполнителя».

3.4. «Исполнитель» имеет право:

- привлекать к исполнению услуг сторонних специалистов, если это не противоречит действующему законодательству и Этическому Кодексу практического психолога;

- приостановить оказание Услуг «Заказчику» в случае не соблюдения «Заказчиком» условий настоящего договора.

#### 4. Ответственность Сторон

4.1. При неисполнении или ненадлежащем исполнении своих обязательств по настоящему договору Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и Иркутской области.

4.2. Претензии об обнаруженных недостатках при оказании Услуг заявляются «Заказчиком» к «Исполнителю» по телефону, в день возникновения претензии, или в письменном виде, не позднее трех дней после оказания услуг.

#### 5. Порядок изменения или расторжения договора

5.1. Изменение условий настоящего договора, расторжение или прекращение его действия осуществляются по инициативе одной из сторон.

5.2. В случае досрочного расторжения договора по инициативе «Заказчика» он оплачивает «Исполнителю» фактически понесенные им расходы.

#### 6. Срок действия договора

6.1. Договор вступает в силу и становится обязательным с момента его подписания и действует до его исполнения.

6.2. Договор составлен в двух экземплярах, по одному для каждой стороны. Оба экземпляра имеют одинаковую юридическую силу, один из которых находится у «Исполнителя», другой – у «Заказчика».

#### 7. Юридические адреса Сторон

«Исполнитель»

ОГБУСО «КЦСОН г. Тайшета и Тайшетского района»

Юридический адрес: г. Тайшет м-н Новый, 3-11Н тел./факс: (839563) 2-15-03, 2-22-70.

ОГРН 1053815016562

ИНН 3815008409 КПП 381501001

р/с 40601810500003000002

БИК 042520001 ГРКЦ ГУ Банка России по Иркутской области г. Иркутск.

Директор ОГБУСО «КЦСОН г. Тайшета и Тайшетского района» \_\_\_\_\_ С.В. Береснева

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

«Заказчик»

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(фамилия, инициалы)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Приложение № 3  
к порядку оказания дополнительных  
социально-психологических  
услуг, утвержденному приказом  
от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2014г. № \_\_\_

**Журнал учета дополнительных социально-психологических услуг**

<b>№ п.п.</b>	<b>Дата обращения</b>	<b>ФИО</b>	<b>Контактная информация</b>	<b>№ договора</b>	<b>№ квитанции</b>	<b>Вид социально- психологической услуги</b>	<b>Сумма</b>