

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке и условиях предоставления платных услуг
ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям»

1. Общие положения

1.1. Настоящее «Положение о порядке и условиях предоставления платных услуг ГБУ "Кризисный центр помощи женщинам и детям" (далее - Положение) определяет порядок и условия предоставления ГБУ "Кризисный центр помощи женщинам и детям" (далее - Учреждение) услуг населению на платной основе сверх объемов и условий, предусмотренных государственным заданием Департамента труда и социальной защиты населения (далее - Учредителя) с целью расширения возможностей обслуживания населения.

1.2. Услуги, сопутствующие основной уставной деятельности Учреждения, являются формой предпринимательской деятельности и предоставляются заинтересованным физическим и юридическим лицам в соответствии с действующим законодательством:

- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Трудовым кодексом Российской Федерации;
- Налоговым кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Законом города Москвы от 09.07.2008 г. № 34 «О социальном обслуживании населения и социальной помощи в городе Москве»;
- Законом города Москвы от 07.10.2009 г. № 43 «О психологической помощи населению в городе Москве»;
- Законом города Москвы от 17.03.2010 г. № 7 «Об охране здоровья в г. Москве»;
- постановлением Правительства Москвы от 29.09.2009 г. № 1030-ПП «О регулировании цен (тарифов) в городе Москве»;
- приказом Департамента экономической политики и развития города Москвы от 05.09.2011 г. № ДПР/11-3/3-486 и Департамента финансов города Москвы от 05.09.2011г. № 123-ПР/264 «Об утверждении Методических рекомендаций по установлению порядка определения платы за оказание государственными бюджетными учреждениями города Москвы гражданам и

юридическим лицам за плату государственных услуг (выполнение работ), относящихся к их основным видам деятельности»;

- приказом Департамента социальной защиты населения города Москвы от 17.12.2014 г. № 1033 «О порядке определения тарифов на социальные услуги на основании подушевых нормативов финансирования социальных услуг»;

- приказом Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы от 05.10.2015 г. № 979 «Об утверждении Устава Государственного бюджетного учреждения города Москвы «Кризисный центр помощи женщинам и детям» Департамента труда и социальной защиты города Москвы»;

- настоящим Положением.

1.3. Платные услуги населению предоставляются наряду с государственными социальными услугами и дополнительными социальными услугами, не подменяя их.

1.4. Оказание платных услуг не является основной деятельностью Учреждения.

1.5. Платные услуги предоставляются с целью:

- более полной реализации прав населения на удовлетворение потребностей;
- расширения спектра оказываемой эффективной помощи населению;
- интенсификации использования имеющегося оборудования и помещений, привлечения дополнительного ресурсного потенциала;

- создания условий материальной заинтересованности, поддержки инициативного поиска работниками новых форм обслуживания населения;

- развития и укрепления материально-технической базы Учреждения.

1.6. Платные услуги населению оказываются сотрудниками, состоящими в штате Учреждения, а также могут оказываться лицами, осуществляющими деятельность по гражданско-правовым договорам.

1.7. Штатные сотрудники Учреждения оказывают платные услуги со своего согласия в рамках своего рабочего времени, при условии качественного выполнения государственного задания в полном объеме.

1.8. Учреждение оказывает платные услуги гражданам и юридическим лицам в соответствии с перечнем платных услуг, который утверждается Директором Учреждения.

2. Получатели платных услуг

2.1. Получателями платных услуг перечня являются граждане и юридические лица.

2.2. Платные услуги оказываются следующим категориям граждан:

- имеющим регистрацию в городе Москве, оформившим индивидуальную программу предоставления социальных услуг (ИППСУ), желающим получить услуги, не входящие в число социальных;

- имеющим регистрацию в городе Москве, отказавшимся от оформления ИППСУ;

- имеющим регистрацию в городе Москве, получившим отказ уполномоченного органа на получение социальных услуг;
- не имеющим регистрации в городе Москве.

2.3. Платные социальные услуги оказываются:

- имеющим регистрацию в городе Москве, оформившим индивидуальную программу предоставления социальных услуг (ИППСУ), имеющим среднедушевой доход выше установленного уровня;
- имеющим регистрацию в городе Москве, оформившим индивидуальную программу предоставления социальных услуг (ИППСУ), желающим получить услуги вне очереди;

2.4. Платные услуги несовершеннолетним гражданам оказываются по заявлению их законных представителей (родителей) либо иных лиц по нотариально заверенным доверенностям.

3. Порядок предоставления платных услуг

3.1. В Учреждении порядок оказания платных услуг определяется настоящим Положением. Действия сотрудников по организации оказания платных услуг определяются Регламентом предоставления платных услуг (далее Регламентом).

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

3.3. Учреждение обязано обеспечить граждан бесплатной, доступной и достоверной информацией, которая должна содержать:

- сведения о месте нахождения Учреждения;
- информацию о телефонах администрации Учреждения и лиц, ответственных за предоставление платных услуг;
- стоимости оказываемых услуг, порядок и формы их оплаты.

3.4. Для оказания платных услуг Директор Учреждения:

- издает приказ об организации платных услуг в Учреждении;
- издает приказ, регламентирующий оформление учетной документации по привлечению и использованию доходов от предпринимательской деятельности;
- утверждает порядок распределения средств, полученных от оказания платных услуг;
- утверждает тарифы предоставляемых платных услуг в соответствии с видами деятельности, предусмотренными Уставом Учреждения;
- оформляет гражданско-правовые отношения с лицами, занятыми в организации в предоставлении платных услуг.

3.5. Выполнение платных услуг по договорам (заказ-нарядам) осуществляется сотрудниками Учреждения, список которых утверждается приказом Директора Учреждения.

3.6. Сотрудники учреждения, привлеченные для выполнения услуг по платным договорам, не освобождаются от своей основной работы.

3.7. Оплата труда работников, занятых в выполнении платных услуг, производится по окончании квартала на основании приказа Директора Учреждения.

4. Услуги, оказываемые на платной основе

4.1. Платные услуги предоставляются в соответствии с Уставом Учреждения согласно утвержденных Директором Учреждения тарифов на платные услуги.

4.2. Учреждение оказывает следующие платные услуги временного и разового характера в соответствии с личным запросом и программами индивидуальной и групповой реабилитации, в том числе:

- оказание психологической помощи населению, включая поддержку и содействие человеку, семье или социальной группе в решении их психологических проблем, социальной адаптации, саморазвитии, самореализации, реабилитации, преодолении сложной психологической ситуации;

- формирование и развитие творческих способностей детей и взрослых, удовлетворение их индивидуальных потребностей в интеллектуальном, нравственном и физическом совершенствовании, формирование культуры здорового и безопасного образа жизни, укрепление здоровья, а также на организацию их свободного времени;

- проведение занятий по коррекции поведения и развитию в групповой и индивидуальной формах, реализуемых через программы, имеющие своей целью адаптацию детей в обществе и нормализацию детско-родительских отношений;

- предоставление временного приюта.

4.3. На платные услуги, подготовка и реализация которых требует решения множества организационных вопросов, разрабатываются отдельные правила или положения.

4.4. Перечень услуг и тарифы на платные услуги утверждаются Директором Учреждения отдельным приказом.

5. Порядок установления и изменения цен на платные услуги

5.1. Цены (тарифы) на платные услуги Учреждением устанавливаются путем расчета и утверждаются Директором Учреждения. Действующие цены на платные услуги Учреждением пересматриваются и изменяются:

- ежегодно с учетом поправки на коэффициент текущей инфляции и прогнозируемых ценовых ожиданий пользователей;

- в связи с появлением новых услуг.

5.2. Цены на платные услуги складываются на основании экономических расчетов. Цены на платные услуги Учреждение устанавливает самостоятельно.

5.3. Цены вводятся в действие с даты, указанной в приказе по Учреждению.

5.4. Основанием для пересмотра цен являются:

- востребованность и конкурентоспособность услуги на рынке услуг;

- изменение нормативных правовых актов, действующих на момент утверждения цен;

- изменение экономических условий.

При этом стоимость услуг, оказываемых Исполнителем в течение срока действия заключенного договора возмездного оказания услуг, изменению не подлежит.

5.5. Цена на одну и ту же платную услугу является для Заказчика фиксированной независимо от формы оплаты (наличный или безналичный расчет).

5.6. В зависимости от сроков, объемов и состава работ, предоставление услуг может быть разовым или многократным.

5.7. Учреждение имеет право устанавливать гибкую систему скидок.

6. Порядок организации работы по оказанию платных услуг

6.1. Учреждение оказывает платные услуги в соответствии с утвержденным Регламентом на основании заключенных с Заказчиками договоров.

6.2. Для приема граждан на обслуживание, лица, желающие заказать услуги, подают в Учреждение следующие документы:

- заявление;

- документ, удостоверяющий личность гражданина (паспорт; иные выдаваемые в установленном порядке документы, удостоверяющие личность гражданина);

- справка из лечебно-профилактического учреждения (амбулаторная карта или выписка из нее при необходимости).

6.3. Платные услуги оказываются только по личному согласию гражданина. Медицинские услуги оказываются гражданам при наличии документального подтверждения их назначения либо после обязательной консультации и осмотра врачом-специалистом Учреждения. При наличии или выявлении противопоказаний в оказании медицинских услуг Заказчику отказывается.

6.4. Платные услуги не предоставляются гражданам, при наличии у них противопоказаний для получения заявленной услуги, а также наличии заболевания, при котором требуется посторонний уход или лечение в медицинском стационаре, а также активного медицинского вмешательства. Противопоказания могут быть выявлены как при оформлении документов на получение услуги, так и в процессе ее оказания.

6.5. Если по внешним признакам у сотрудников Учреждения возникли сомнения в состоянии здоровья или адекватности поведения граждан, обратившихся за получением услуг, Учреждение вправе настоять на предоставлении справок из ПНД и других медицинских организаций и только после этого решать вопрос о возможности предоставления услуг.

6.6. До Заказчика доводится информация, содержащая сведения о предоставлении платных услуг в порядке и объеме, которые предусмотрены Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей»:

- наименование и место нахождения (юридический и фактический адрес) исполнителя;

- перечень платных услуг, порядок их предоставления;

- тарифы на услуги;

- образец договора на оказание платных услуг;

- информацию о телефонах администрации Учреждения и лиц, ответственных за предоставление платных услуг;

- иная информация, касающаяся оказания платных услуг (правила посещения; график посещения; режим работы Учреждения и т.д.)

Информация доводится путем размещения в общедоступном для Заказчика и потребителя услуг месте с использованием настенных носителей информации, специальных информационных стендах и на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на русском языке.

6.7. При принятии решения о предоставлении платных услуг с гражданином или его представителем заключается договор (оформляется заказ-наряд для разовых услуг) в письменной форме.

В договоре на предоставление услуг указываются полное наименование исполнителя, предмет договора, условия оказания, виды и объемы предоставляемых услуг, сроки, в которые они должны быть предоставлены, порядок и размер их оплаты, права, обязанности и ответственность сторон, а также другие условия, определяемые сторонами.

6.8. Все изменения и дополнения к договору на оказание платных услуг оформляются в письменном виде в форме соответствующего дополнительного соглашения, подписанного полномочными лицами.

6.9. Граждане перед заключением договора должны быть ознакомлены с проектом договора, перечнем предоставляемых услуг, тарифами, правилами поведения граждан при предоставлении платных услуг.

6.10. Граждане, юридические лица оплачивают платные услуги через кассу Учреждения или по безналичному расчету через кредитные организации путем 100% предоплаты.

6.11. Договор может быть перезаключен:

- при изменении законодательства Российской Федерации или города Москвы;

- при изменении иных существенных условий, влияющих на порядок оказания услуг.

6.12. Договор на предоставление платных услуг может быть расторгнут:

- при возникновении у Заказчика, физического лица, медицинских противопоказаний к согласованным услугам. При этом сумма, оплаченная по договору, возвращается Заказчику за исключением фактически понесенных расходов;

- при нарушении гражданами условий оплаты, грубых и неоднократных нарушениях правил поведения при предоставлении платных услуг, противоправных действиях;
 - при добровольном отказе гражданина от услуг;
 - по соглашению сторон;
 - при несогласии заказчика с изменением цен на платные услуги.
- допускается односторонний отказ Сторон от Договора при условии предварительного уведомления и оплаты Заказчиком фактически произведенных расходов. Расторжение договора оформляется письменным дополнительным соглашением сторон.

7. Права и обязанности Учреждения и Заказчика при получении услуг на платной основе

7.1. Заказчик имеет право:

- на заключение договора о предоставлении платных услуг с Учреждением самостоятельно либо его доверенным лицом, либо законным представителем (опекуном), а также на его расторжение;
- на получение полной информации об объеме и условиях получения платной услуги;
- на безвозмездное устранение недостатков оказанной услуги;
- на отказ в одностороннем порядке от получения платной услуги или ее завершения, оплатив при этом фактически понесенные Учреждением расходы;
- на сохранение в тайне информации о факте обращения за получением услуг, о состоянии его здоровья, диагнозе и иных сведений, составляющих врачебную тайну.

7.2. Заказчик обязан:

- оплатить стоимость платной услуги, предоставляемой в соответствии с условиями договора;
- предоставить специалисту, оказывающему услугу, известную ему информацию о наличии медицинских противопоказаний для получения услуг;
- давать информацию обслуживающему персоналу о своем самочувствии, сообщать о неожиданных переменах в состоянии здоровья в период предоставления платных услуг;
- выполнять требования обслуживающего персонала при выполнении ими различных процедур.

7.3. Заказчик несет ответственность:

- за своевременную оплату в полном объеме частично оказанной услуги, если ее оказание стало невозможным по его вине;
- за предоставление недостоверных сведений перед или в период оказания услуг;
- за свою жизнь и здоровье во время нахождения в помещениях Учреждения;
- за жизнь и здоровье ребенка возрастом до 14 лет во время занятий в помещениях Учреждения;

- за достоверность предъявленного удостоверения личности;
- выполнение настоящих Правил, Правил внутреннего порядка получателя социальных услуг;
- за правонарушения, совершенные во время нахождения в Учреждении в пределах, определенных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации;
- за причинение материального ущерба в пределах, определенных действующим гражданским законодательством Российской Федерации.

7.4. При оказании платной услуги Исполнитель имеет право:

- требовать от Заказчика информацию о его самочувствии, прошлых заболеваниях, проведенном лечении и других вопросах, касающихся его здоровья, сообщения о неожиданных переменах в состоянии здоровья в период предоставления услуг;
- требовать от Заказчика выполнения требований обслуживающего персонала при оказании ими услуг;
- в установленном порядке расторгать договор на оказание платных услуг.

В случае если действия Заказчика (получателя услуг) услуг нанесли имущественный ущерб Учреждению, Исполнитель вправе требовать возмещения ущерба. По факту нанесения ущерба составляется акт, который подписывается представителем Исполнителя и Заказчика, который нанес ущерб. В акте указывается сумма ущерба, согласованная сторонами. В случае отказа Заказчика от подписания акта, в нем делается соответствующая запись, в присутствии не менее двух свидетелей, которые не являются сотрудниками Исполнителя. В случае если ущерб нанесен несовершеннолетним потребителем услуг, не достигшим 14-летнего возраста, возмещение ущерба производится в порядке, установленном действующим законодательством, его законными представителями.

7.5. При оказании платной услуги Исполнитель обязан:

- оказать услугу в соответствии с заключенным договором, которым регламентируются условия и сроки предоставления услуги, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон;
- гарантировать конфиденциальность информации о Заказчике за исключением случаев, установленных действующим законодательством;
- предоставить клиенту кассовый чек или иной документ установленной формы, удостоверяющий факт оплаты услуги;
- в момент заключения договора на оказание платной услуги информировать клиента о времени, сроках и условиях получения услуги, ее стоимости.

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

7.6. Исполнитель не несет ответственности за состояние здоровья потребителя услуг при сообщении потребителем недостоверной информации о состоянии здоровья, нарушения потребителем услуг техники безопасности, правил противопожарного режима, настоящих Правил, рекомендаций персонала Исполнителя.

7.7. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору на оказание платных социальных услуг стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством. На правоотношения с клиентами, физическими лицами, распространяется действие Закона от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

8. Контроль за предоставлением платных услуг

8.1. Координацию деятельности Учреждения по организации предоставления платных услуг осуществляет заместитель директора по социальным вопросам.

8.2. Персональная ответственность за правильностью оформления документации, организацию, порядок работы по предоставлению и учету услуг возлагается на заведующих отделениями.

8.3. Персональная ответственность за соблюдением тарифов, расчетами с Заказчиками, учета и контроля за поступлением и расходованием финансовых средств возлагается на главного бухгалтера.

8.4. Персональная ответственность за оформление всех документов с заказчиком, возлагается на заместителей директора по направлениям деятельности в соответствии с полномочиями, определяемыми персональной доверенностью.

8.5. Разработка документации по платным услугам: проектов приказов, положений, технологических карт по каждому виду платных услуг осуществляется организационно-аналитическим отделением, а в части расчета стоимости платных услуг – бухгалтерией.

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

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

8.8. Заказчик имеет право предъявить претензию по качеству оказанных услуг как устно, так и в письменном виде не позднее 3-х дней с момента оказания услуги.

8.9. Письменная претензия рассматривается в срок 10 календарных дней, по истечении которых Учреждение обязано отправить письменный ответ Заказчику.

9. Порядок определения цены на платные услуги.

Организация учета и расходования полученных денежных средств

9.1. Тарифы на платные услуги рассчитываются Учреждением в соответствии с приказами Департамента социальной защиты населения города Москвы:

- от 27.05.2011 г. № 1083 «Об утверждении Порядка определения платы за оказание государственными бюджетными учреждениями города Москвы, находящимися в ведении Департамента социальной защиты населения города Москвы, гражданам и юридическим лицам за плату государственных услуг(работ), относящихся к их основным видам деятельности, оказываемых сверх установленного государственного задания, а также в случаях, определенных федеральными законами, в пределах установленного государственного задания» (в редакции приказа ДСЗН от 20.04.2012 г. № 198);

- от 17.12.2014 № 1033 «Порядок определения тарифов на социальные услуги на основании подушевых нормативов финансирования социальных услуг».

9.2. Для создания новой платной услуги необходимо:

- определить название услуги, востребованность услуги;
- разработать технологическую карту услуги;
- разработать рекламу услуги, организовать ее доведение до потенциальных получателей услуги;
- разработать, при необходимости, программу, по которой оказывается платная услуга, либо сослаться на документ, в соответствии с которым оказывается услуга;
- передать в бухгалтерию исходные данные, необходимые для расчета тарифа.

9.3. Приказом по Учреждению включить услугу в перечень платных услуг.

9.4. Цена на платную услугу определяется на основании установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и органов исполнительной власти города Москвы цен (тарифов) на соответствующие платные услуги (работы) по основным видам деятельности Учреждения (при наличии таких нормативных правовых актов); размера расчетных и расчетно-нормативных экономически обоснованных затрат на оказание Учреждением платных услуг по основным видам деятельности, а также размера расчетных и расчетно-нормативных затрат на содержание имущества Учреждения с учетом:

- анализа фактических затрат учреждения на оказание платных услуг по основным видам деятельности в предшествующие периоды;
- прогнозной информации о динамике изменения уровня цен (тарифов) в составе затрат на оказание Учреждением платных услуг по основным видам деятельности, включая регулируемые государством цены (тарифы) на товары, работы, услуги субъектов естественных монополий;
- анализа существующего и прогнозируемого объема рыночных предложений на аналогичные услуги и уровня цен (тарифов) на них;
- анализа существующего и прогнозируемого объема спроса на аналогичные услуги.
- нормо-часа, норм времени, разовой калькуляции затрат, согласованной с Заказчиком, или исходя из рыночной стоимости на отдельные платные услуги, оказание которых носит разовый и/или (нестандартный) характер.

9.5. При расчете цены на оказание платной услуги устанавливается норматив рентабельности (прибыли) 5%.

9.6. Бухгалтерский учет доходов и расходов, полученных за счет средств от оказания платных услуг, ведется отдельно от учета средств, полученных за счет других источников.

9.7. Средства, полученные по безналичному и наличному расчету за оказание платных услуг, поступают на счет по приносящей доход деятельности. Все средства, полученные за оказание платных услуг, отражаются на лицевом счете центра, открытом в ТФКУ № 2 города Москвы.

9.8. Для учета платных услуг в подразделениях ведутся учетные документы (журналы, электронные таблицы и т.д.).

9.9. Учреждение осуществляет обоснованное расходование поступивших средств, в соответствии с утвержденным Департаментом труда и социальной защиты населения города Москвы планом финансово-хозяйственной деятельности Учреждения.

Денежные средства, полученные от предоставления платных услуг, направляются на оплату труда работников и обеспечение жизнедеятельности Учреждения.

9.10. Под обоснованными расходами понимаются экономически оправданные затраты на оказание платных услуг и ведение предпринимательской деятельности, оценка которых выражена в денежной форме и подтверждена документами, оформленными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9.11. Отчет о поступлении и расходовании денежных средств, полученных в результате оказания платных услуг, предоставляется главным бухгалтером Директору Учреждения ежеквартально.

10. Материально-техническое обеспечение платных услуг

10.1. Материально-техническое обеспечение платных услуг включает в себя:

- приобретение оборудования и инструментов;
- приобретение расходных материалов.

10.2. Приобретение оборудования и инструментов должно проводиться, как правило, за счет средств субсидии, выделенной учредителем на осуществление уставной деятельности и использоваться на оказание социальных услуг, в первую очередь, по государственному заданию.

10.3. Приобретение расходных материалов для оказания платных услуг осуществляется согласно планируемой потребности. Потребность определяется заведующими отделениями по каждой услуге на год с разбивкой по кварталам и представляется служебной запиской Директору Учреждения.

11. Заключительные положения

11.1. Контроль за организацией предоставления платных услуг осуществляет Директор Учреждения, а также другие государственные органы и учреждения, на которые в соответствии с законами и иными правовыми актами Российской Федерации и города Москвы возложены соответствующие функции.

11.2. О своей деятельности по организации платных услуг Учреждение отчитывается перед Учредителем.

11.3. Во всех случаях не предусмотренных настоящим Положением, следует руководствоваться действующим законодательством Российской Федерации.

11.4. В настоящее Положение могут вноситься изменения и дополнения в соответствии с установленным порядком.