

**МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ**
Государственное автономное учреждение социального
обслуживания Свердловской области
«Комплексный центр социального обслуживания населения
Тагилстроевского района города Нижний Тагил»
(ГАУ «КЦСОН Тагилстроевского района г. Нижний Тагил»)

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора

ГАУ «КЦСОН

Тагилстроевского района

г. Нижний Тагил»



С.Я. Герасимова

«30» мая 2022г.

ПРАВИЛА
ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА
ДЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ
В ГАУ «КЦСОН ТАГИЛСТРОЕВСКОГО РАЙОНА
Г. НИЖНИЙ ТАГИЛ»

ВВЕДЕНИЕ

Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» гл.11 ст. 84, с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», Законом Свердловской области от 03.12.2014 N 108-ОЗ (ред. от 03.07.2020) "О социальном обслуживании граждан в Свердловской области" (принят Законодательным Собранием Свердловской области 02.12.2014), Приказом Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 N 482 (ред. от 16.11.2020) "Об утверждении стандартов социальных услуг", а также внутренними локальными актами Учреждения.

Правила внутреннего распорядка ГАУ «КЦСОН Тагилстроевского района г. Нижний Тагил» и его филиалов для посетителей и получателей социальных услуг являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством

Российской Федерации в сфере социальной защиты населения, поведение посетителей, клиентов и получателей социальных услуг в Учреждении, за ее пределами при оказании социальных услуг, а также и иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – посетитель и/или получатель социальных услуг (его представителем) и Учреждением и распространяются на структурные подразделения Учреждения.

УТВЕРЖДЕНО

Приказом заместителя директора
ГАУ «КЦСОН
Тагилстроевского района
г. Нижний Тагил»

№131-ОД от 30.05.2022

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В ГАУ «КЦСОН ТАГИЛСТРОЕВСКОГО РАЙОНА Г. НИЖНИЙ ТАГИЛ»

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛАХ

Посетитель – представитель юридического лица или физическое лицо, находящееся на территории Учреждения. Посетитель не является заказчиком, покупателем, приобретателем, получателем, пользователем социальных услуг;

Социальное обслуживание граждан (далее - социальное обслуживание) – деятельность по предоставлению социальных услуг гражданам;

Социальная услуга - действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности;

Получатель социальных услуг - гражданин, который признан нуждающимся в социальном обслуживании, и которому предоставляются социальная услуга или социальные услуги;

Поставщик социальных услуг - юридическое лицо независимо от его организационно-правовой формы и (или) индивидуальный предприниматель, осуществляющие социальное обслуживание;

Стандарт социальной услуги - основные требования к объему, периодичности и качеству предоставления социальной услуги получателю социальной услуги, установленные по видам социальных услуг;

Профилактика обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании - система мер, направленных на выявление и устранение причин, послуживших основанием ухудшения условий жизнедеятельности граждан, снижения их возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности;

Представитель получателя социальных услуг/законный представитель:

- для несовершеннолетних, не достигших 14 лет (малолетних) - родители, усыновители или опекуны;
- для несовершеннолетних в возрасте от 14 до 18 лет - родители, усыновители или

попечители;

- для граждан, признанных судом недееспособными вследствие психического расстройства - опекуны;
- для граждан, ограниченных судом в дееспособности вследствие пристрастия к азартным играм, злоупотребления спиртными напитками или наркотическими средствами - попечители.

Данные правила закреплены в нормах ст. 26, 28, 32 и 33 части первой ГК РФ (в ред. Федерального закона от 30 декабря 2012 г. N 302-ФЗ*(23)), ст. 64 и 137 СК РФ.

В соответствии с п. 4 ст. 35 части первой Гражданского кодекса РФ (в ред. Федерального закона от 24 апреля 2008 г. N 49-ФЗ*(24)) недееспособным или не полностью дееспособным гражданам, помещенным под надзор в образовательные организации, медицинские организации, организации, оказывающие социальные услуги, или иные организации, в том числе в организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, опекуны или попечители не назначаются; исполнение обязанностей опекунов или попечителей возлагается на указанные организации.

Согласно положениям ст. 123 СК РФ, ст. 7 и 8 Федерального закона от 24 апреля 2008 г. N 48-ФЗ "Об опеке и попечительстве"*(25) органы опеки и попечительства являются законными представителями в отношении следующих групп лиц:

- дети, оставшиеся без попечения родителей, до передачи в семью на воспитание (усыновление, удочерение), под опеку или попечительство, в приемную семью либо в случаях, предусмотренных законами субъектов РФ, в патронатную семью), а при отсутствии такой возможности в организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;
- граждане, нуждающиеся в установлении над ними опеки или попечительства, и граждане, находящиеся под опекой или попечительством;
- несовершеннолетние и недееспособные граждане, находящиеся под опекой или попечительством, если действия опекунов или попечителей по представлению законных интересов подопечных противоречат законодательству РФ и (или) законодательству субъектов РФ или интересам подопечных либо если опекуны или попечители не осуществляют защиту законных интересов подопечных.

Сотрудник – физическое лицо, состоящее в трудовых отношениях с работодателем;

Должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном учреждении, физическое лицо, состоящее в трудовых отношениях с работодателем по должности директор, заместитель директора, главный бухгалтер Учреждения;

Сайт – совокупность электронных документов (файлов) Учреждения в компьютерной сети, объединённых под одним адресом (доменным именем или IP- адресом);

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Правила внутреннего распорядка ГАУ «КЦСОН Тагилстроевского района г. Нижний Тагил» и его филиалов (далее - Учреждения) для посетителей, клиентов и получателей социальных услуг (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере социального обслуживания населения, поведение посетителей, клиентов и получателей социальных услуг в Учреждении, за ее пределами при оказании социальных услуг, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – посетителем, клиентом и/или получателем социальных услуг (его представитель) и Учреждением, распространяющиеся на структурные подразделения Учреждения.
2. Внутренний распорядок Учреждения для посетителей, клиентов и получателей социальных услуг — это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками Учреждения, обеспечивающий получение посетителями, клиентами и получателями социальных услуг информации и услуг надлежащего качества, а также права и обязанности посетителей, клиентов и получателей социальных услуг при получении социальных услуг на территории Учреждения и на дому.
3. Настоящие Правила обязательны для всех посетителей, клиентов и получателей социальных услуг, иных лиц, обратившихся в Учреждение и разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав граждан, в целях создания наиболее благоприятных условий для оказания социальных услуг посетителям, клиентам и гражданам, признанным нуждающимися в социальной помощи.
4. Социальное обслуживание основывается на заявительном принципе. Предоставление социальных услуг и отказ от них возможны только с учетом волеизъявления получателя.

II. ПОРЯДОК ОЗНАКОМЛЕНИЯ С ПРАВИЛАМИ ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА УЧРЕЖДЕНИЯ

1. Гражданин имеет право быть ознакомлен с настоящими правилами при посещении Учреждения.
2. Гражданин, являющийся клиентом или получателем социальных услуг, обязан быть ознакомленным с настоящими правилами внутреннего распорядка сотрудником Учреждения при выборе формы социального обслуживания.
3. При истребовании гражданином настоящих правил сотрудник учреждения обязан предоставить настоящие правила со всеми приложениями.
4. Правила внутреннего распорядка для граждан размещаются на информационном стенде в фойе зданий Учреждения в доступном для граждан месте или в информационных папках. Правила внутреннего распорядка для граждан также размещаются на официальном сайте Учреждения: <https://zabota066.msp.midural.ru/>

III. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА

Общие правила внутреннего распорядка распространяется на всех посетителей, клиентов, получателей социальных услуг, сотрудников (должностных лиц) и являются обязательными к соблюдению. Гражданин имеет право на ознакомление в установленном порядке с Положениями, указанными в настоящих правилах.

Администрация ГАУ «КЦСОН Тагилстроевского района г. Нижний Тагил» имеет право отказать в оказании услуг или ограничить временно доступ и посещение Учреждения в случаях:

1. Неисполнения посетителем Правил внутреннего распорядка;
2. В случаях, угрожающих жизни и здоровью посетителей и сотрудников учреждения;
3. Нарушения общепринятых норм и правил поведения;
4. Нарушения режима предоставления социальных услуг в соответствии с формами и видами социальных услуг получателем социальных услуг и клиентом;
5. Установления фактов порчи имущества.

За неоднократное нарушение Правил внутреннего распорядка посетителю может быть отказано в посещении Учреждения. Отказ в доступе в учреждение осуществляется по решению Попечительского совета и оформляется приказом директора ГАУ «КЦСОН Тагилстроевского района г. Нижний Тагил».

Нарушение правил внутреннего распорядка сотрудником (должностным лицом) рассматривается в соответствии с ТК РФ и внутренними локальными актами Учреждения.

1.1. ГРАФИК РАБОТЫ УЧРЕЖДЕНИЯ И ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

График работы Учреждения и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Учреждения с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

С понедельника по пятницу - с 8.30 часов до 17.00 часов.

Режим работы Учреждения и его должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

График и режим работы размещается на стендах и официальном сайте учреждения <https://zabota066.msp.midural.ru/Прием населения руководителем Учреждения или его заместителями осуществляется в установленные часы приема и размещается на стендах и официальном сайте учреждения.>

1.2. РЕЖИМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В РАЗНЫХ ФОРМАХ

Социальные услуги предоставляются получателям социальных услуг строго в соответствии с настоящими правилами внутреннего распорядка и режимом работы

учреждения.

Оказание услуг в праздничные и выходные дни устанавливаются отдельным внутренним локальным актом Учреждения.

1.3. ПОРЯДОК ИНФОРМИРОВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ, КЛИЕНТОВ И ПОЛУЧАТЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ И ФОРМЫ ОЗНАКОМЛЕНИЯ С ИНФОРМАЦИЕЙ УЧРЕЖДЕНИЯ

Информирование о деятельности Учреждения производится:

- с использованием средств телефонной связи;
- посредством публикации в средствах массовой информации, размещения в информационно-коммуникационных сетях общего пользования, в том числе:
- на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях <https://bus.gov.ru/>;
- на официальном сайте Учреждения - <https://zabota066.msp.midural.ru/>;
- посредством размещения на информационных стендах в помещениях Учреждения;
- посредством предоставления информации в печатном виде, в т.ч. буклетах.
- посредством социальных сетей (официальные группы Учреждения <https://vk.com/tagilstroycenter>, <https://ok.ru/tagilstroe>).

Информацию по вопросам предоставления услуг можно получить:

- самостоятельно путем ознакомления с информацией, размещенной на официальном сайте учреждения <https://zabota066.msp.midural.ru/>;
- через индивидуальное консультирование при обращении лично, по телефону, в письменной или электронной форме;
- путем направления информации Учреждением на электронную почту, указанную заявителем.

Заявитель имеет право на выбор способа получения информации.

1.4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ГРАЖДАН ПРИ ПОСЕЩЕНИИ УЧРЕЖДЕНИЯ И НАХОЖДЕНИЯ НА ПРИЛЕГАЮЩЕЙ ТЕРРИТОРИИ

Гражданин при посещении Учреждения обязан соблюдать режим работы учреждения, правила поведения в общественных местах, требования пожарной безопасности, санитарно-противоэпидемиологический режим.

С целью безопасности при входе в Учреждение с большими сумками и пакетами сотрудники охраны имеют право провести осмотр.

Детские коляски и велосипеды необходимо оставлять в тамбуре центрального входа.

Гражданин при посещении Учреждения должен с уважением относиться ко всему персоналу Учреждения, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим

посетителям, не позволять себе проявлений грубости и бестактности.

Учреждение не несет ответственности за вещи, оставленные без присмотра.

Гражданин при посещении Учреждения должен бережно относиться к имуществу учреждения, при обнаружении обстоятельств, угрожающих жизни и здоровью, должен незамедлительно сообщить об этом персоналу.

Согласно требованиям Учреждения, запрещено:

- Появляться в учреждении в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- Курить, употреблять алкогольные и слабоалкогольные напитки (в т. ч. пиво), наркотики или другие психотропные средства в помещениях и на прилегающей территории Учреждения;
- Иметь при себе холодное или огнестрельное оружие, демонстрировать его персоналу или окружающим;
- Выносить за пределы Учреждения имущество, расходные материалы, принадлежащие Учреждению;
- Вести себя шумно, громко разговаривать, создавать неблагоприятные условия для других посетителей Учреждения;
- Заниматься любым видом торговли или обмена, без разрешения на то администрации;
- Приводить или приносить в Учреждение животных, птиц;
- Заходить в учреждение в грязной одежде с сильным специфическим запахом;
- Организовывать самостоятельно места для приема пищи;
- Использовать помещения для проживания и ночлега;
- Изменять дизайн помещений и мест общего пользования без согласования с администрацией учреждения;
- Загромождать различными материалами, оборудованием, мебелью и другими предметами эвакуационные пути, выходы из помещений, противопожарное оборудование, проходы, коридоры, тамбуры и лестницы, а также блокировать двери эвакуационных выходов;
- Применять и хранить взрывчатые вещества, баллоны с газом, легко воспламеняющиеся и горючие жидкости, другие материалы, имеющие повышенную пожарную опасность;
- Устанавливать, подключать и использовать электроприборы и оборудование, мощностью, превышающей технологические нормы электрической мощности в здании;
- Гражданин при посещении Учреждения обязан соблюдать правила пропускного и внутри объектового режима учреждения;
- Доступ на территорию Учреждения сотрудников в нерабочее время осуществляется только с разрешения Администрации и при условии занесения записи в Журнал посещений дежурным персоналом/сторожем.
- Прием пищи в учреждении разрешается только для клиентов учреждения и получателей социальных услуг в специально отведенных местах.

1.5. ПРАВИЛА ВЕДЕНИЯ ФОТО, ВИДЕО, КИНОСЪЕМКИ И ПРИСУТСТВИЯ СМИ В УЧРЕЖДЕНИИ

Нахождение на территории Государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Тагилстроевского района города Нижний Тагил» и участие в общественных мероприятиях является фактом согласия на фото- и видеосъемку сотрудниками Учреждения и дальнейшее использование изображения гражданина на официальном сайте учреждения, в социальных сетях, а также в печатной информационной продукции Центра, в соответствии со статьей 152.1 Гражданского кодекса РФ «Охрана изображения гражданина»:

Обнародование и дальнейшее использование изображения гражданина (в том числе его фотографии, а также видеозаписи или произведения изобразительного искусства, в которых он изображен) допускаются только с согласия этого гражданина. После смерти гражданина его изображение может использоваться только с согласия детей и пережившего супруга, а при их отсутствии - с согласия родителей.

Такое согласие не требуется в случаях, когда:

- 1) использование изображения осуществляется в государственных, общественных или иных публичных интересах;
- 2) изображение гражданина получено при съемке, которая проводится в местах, открытых для свободного посещения, или на публичных мероприятиях (собраниях, съездах, конференциях, концертах, представлениях, спортивных соревнованиях и подобных мероприятиях), за исключением случаев, когда такое изображение является основным объектом использования;

Право на ведение фото, видео, киносъемки и присутствия СМИ в учреждении и на его территории предоставляется в соответствии с Законом РФ «О средствах массовой информации», согласно которой журналистам предоставлено право производить записи, в том числе с использованием средств аудио- и видеотехники, кино- и фотосъемки, за исключением случаев, предусмотренных законом.

Гражданам и Учреждениям, не являющимися «действующими лицами» Закона РФ «О средствах массовой информации», осуществление фото, видео, киносъемки только с письменного разрешения администрации ГАУ «КЦСОН Тагилстроевского района г. Нижний Тагил» по запросу заинтересованного лица.

Разрешается проведение любительской фото-видео-киносъемки без письменного разрешения, в случае если материал не предназначается для коммерческих целей и для дальнейшего распространения в СМИ.

1.6. ПОРЯДОК ВНЕСУДЕБНОГО РЕШЕНИЯ ВОПРОСОВ, А ТАКЖЕ ВНЕСЕНИЯ ПРЕДЛОЖЕНИЙ, ЗАЯВЛЕНИЙ И ПОДАЧИ ЖАЛОБЫ

Заявители (получатели социальной услуги) и их законные представители имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления социальной услуги Учреждением, а также должностными лицами, сотрудниками Учреждения в досудебном (внесудебном) порядке.

Заявитель (получатель социальной услуги) или его законный представитель, в случае обжалования действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления социальной услуги Учреждением, а также должностными лицами, имеет право обратиться в Учреждение с жалобой лично (устно) в соответствии с графиком приема или направить жалобу в письменной форме, в том числе на бумажном носителе либо в электронной форме.

Жалоба должна содержать следующую информацию:

- наименование Учреждения, должностного лица Учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ заявителю;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения, должностного лица Учреждения;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Учреждения, должностного лица Учреждения.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

В случае если в письменной жалобе (претензии) не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу (претензию) не дается. Если в указанной жалобе (претензии) содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, жалоба (претензия) подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

В случае если текст письменной (электронной) жалобы (претензии) не поддается прочтению, жалоба (претензия) не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы (претензии) сообщается заявителю, направившему жалобу (претензию), если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Предмет досудебного (внесудебного) обжалования.

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут являться:

- нарушение срока регистрации обращения заявителя о предоставлении социальной услуги;
- нарушение срока предоставления социальной услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами города Москвы, нормативными правовыми актами для предоставления социальной услуги;
- отказ в приеме у заявителя документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами города Москвы, нормативными правовыми актами для предоставления социальной услуги;
- отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не

предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами города Москвы, нормативными правовыми актами для предоставления социальной услуги;

- затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами города Москвы, нормативными правовыми актами для предоставления социальной услуги;
- отказ Учреждения, должностного лица Учреждения, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления социальной услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений;
- наличие в действиях сотрудника Учреждения, непосредственно предоставляющего социальную услугу, при предоставлении социальной услуг и коррупциогенных признаков.

Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется по почтовому адресу Учреждения:

622005, Свердловская область, г. Нижний Тагил, Тагилстроевский район, ул. Землячки, 3

Электронные обращения направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте Учреждения <https://zabota066.msp.midural.ru/obrashchenie-grajdan-u066/forma-obratnoy-svyazi-u066.html> или на электронный адрес в электронном виде soc066@egov66.ru Обращение может направляться факсом по телефонному номеру: 8 (3435) 32-40-01.

Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования: обращение заявителя (получателя государственной услуги) или его законного представителя в устной или письменной форме, а также в форме электронных сообщений. Письменные обращения могут быть направлены по почте или переданы в Учреждение.

Права заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Заявители (получатели социальной услуги) или их законные представители имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии). Учреждение и его должностные лица обязаны предоставлять заявителю возможность ознакомления с документами и материалами, непосредственно затрагивающими его права и свободы, если не имеется установленных федеральным законодательством ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах, материалах. При этом документы, ранее поданные заявителями в Учреждение, выдаются по их просьбе в виде выписок или копий.

Вышестоящие органы государственной власти и должностные лица, которым может быть адресована жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке:

Жалоба заявителя (получателя социальной услуги) или его законного представителя может быть адресована:

- начальнику Управления социальной политики № 21;
- министру социальной политики Свердловской области.

Сроки рассмотрения жалобы:

Ответ на устную жалобу, поступившую на личном приеме руководителя Учреждения,

дается устно (с согласия заявителя (получателя социальной услуги) или иного уполномоченного лица) в ходе личного приема (если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки), в остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

Жалоба, поступившая в Учреждение, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати (15) рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа сотрудником Учреждения в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, при этом необходимо уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения жалобы (претензии).

Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования:

По результатам рассмотрения жалобы Учреждение принимает одно из следующих решений:

- решение об удовлетворении требований заявителя (получателя социальной услуги) или иного уполномоченного лица, о признании неправомерным обжалованного действия (бездействия) и решения сотрудника Учреждения;
- решение об отказе в удовлетворении требований.

Заявителю (получателю социальной услуги) или его законному представителю направляется письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы не позднее дня, следующего за днем принятия решения.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не исключает возможность обжалования действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе рассмотрения обращений Учреждением, в судебном порядке. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не является для заявителя обязательным.

1.7. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ ДОКУМЕНТАЦИИ ПОЛУЧАТЕЛЯМ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ, ЗАКОННЫМ ПРЕДСТАВИТЕЛЯМ И/ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

Оформленные в установленном порядке справки, выписки, информационные письма или письма об отсутствии необходимых заявителю документов, предоставляются на основании личного заявления гражданина (представителя юридического лица).

Вышеперечисленные документы рассматриваются в течение трех дней (или в установленные сроки в рамках межведомственного взаимодействия) и подписываются уполномоченным на данные действия должностным лицом Учреждения;

Общий срок исполнения заявления 10 (Десять) дней.

Регистрация справок, выписок производится уполномоченным на данные действия должностным лицом Учреждения в установленном порядке ведения делопроизводства в Учреждении.

1.8. ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ НА ПЛАТНОЙ ОСНОВЕ

Основанием для рассмотрения вопроса о предоставлении платной социальной услуги является обращение гражданина (клиента) или его законного представителя.

Оказание услуг на платной основе производится в соответствии с Постановлением Правительства Свердловской области от 18.12.2014 года № 1149-ПП «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области».

Социальные услуги в форме социального обслуживания на дому и в полустационарной форме социального обслуживания предоставляются за плату или частичную плату, если на дату обращения среднедушевой доход получателя социальных услуг, рассчитанный в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, превышает предельную величину среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно, установленную пунктом 4 статьи 21 Закона Свердловской области от 03 декабря 2014 года N 108-ОЗ.

Размер ежемесячной платы за предоставление социальных услуг в форме социального обслуживания на дому и в полустационарной форме социального обслуживания рассчитывается на основе тарифов на социальные услуги, но не может превышать пятьдесят процентов разницы между величиной среднедушевого дохода получателя социальной услуги и предельной величиной среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно, установленной пунктом 4 статьи 21 Закона Свердловской области от 03 декабря 2014 года N 108-ОЗ.

Плата за предоставление социальных услуг производится в соответствии с договором о предоставлении социальных услуг, заключенным между гражданином (его законным представителем) и поставщиком социальных услуг.

Сотрудник Учреждения обязан ознакомить гражданина с правилами оказания социальных услуг на платной основе в ГАУ «КЦСОН Тагилстроевского района г. Нижний Тагил» прежде, чем гражданин или юридическое лицо приступит к оформлению документов на оказание платной услуги.

1.8. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ СОТРУДНИКОВ В ОТНОШЕНИИ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

Сотруднику учреждения социального обслуживания следует:

- в процессе трудовой деятельности в полной мере использовать свои профессиональные знания, навыки и умения;

- приступать к работе только будучи уверенным в своей компетентности;
- постоянно повышать уровень знаний, навыков и умений относительно своей профессии;
- налаживать контакты с государственными органами власти, сотрудниками лечебных и других социальных учреждений; собирать информацию о специфике деятельности подобных учреждений и Учреждений, законах, регламентирующих их деятельность, о влиянии результатов их деятельности на жизнь и состояние здоровья получателей социальных услуг;
- вносить свой вклад в развитие эффективной деятельности по предоставлению социальных услуг, делиться с коллегами практическим опытом и знаниями.

Сотруднику не следует:

- вовлекать в рабочий процесс своих детей, родственников, друзей без разрешения на то администрации;
- приглашать получателей социальных услуг к себе домой;
- давать получателям социальных услуг свой адрес или номер домашнего, сотового личного телефона;
- продавать или покупать что-либо у получателя социальных услуг;
- одалживать получателю социальных услуг деньги;
- вступать с получателями социальных услуг в сексуальные/личные отношения.
- в любом из перечисленных случаев, сотруднику необходимо поставить в известность своего непосредственного руководителя.

Сотрудник не должен:

- использовать служебное положение при оказании социальных услуг в личных интересах;
- брать у получателя социальных услуг вещи или деньги в долг;
- оказывать на получателя социальных услуг давление и выдавать свое мнение за выражение его воли.

Сотрудник обязан:

- избегать связей или отношений, которые идут во вред получателям социальных услуг.
- не разглашать информацию о получателях социальных услуг, разглашение которой влечет за собой ответственность в соответствии с законодательством РФ. Работники учреждений социального обслуживания, виновные в разглашении профессиональной тайны, несут ответственность в порядке, установленном законодательством РФ, предусмотренной статьей 13.14 "Разглашение информации с ограниченным доступом" КоАП РФ, (в ред. Федерального закона от 22 июня 2007 г. N 116-ФЗ*(22)) (за исключением случаев, если разглашение такой информации влечет уголовную ответственность).
- иметь опрятный внешний вид (при оказании услуг на дому сотрудник обязан иметь удостоверение);
- строго руководствоваться Кодексом этики и служебного поведения при выполнении трудовых обязанностей.
-

1.9. ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ ИМУЩЕСТВОМ, МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗОЙ УЧРЕЖДЕНИЯ

Учреждение располагает имуществом и оснащено материально-технической базой. Клиенты и получатели социальных услуг имеют право пользоваться имуществом учреждения на территории учреждения в пределах режима рабочего времени учреждения в соответствии с предоставляемыми формами и видами социальных услуг.

Клиент и получатель социальных услуг обязаны оповестить руководителя подразделения (материально-ответственно лицо) обо всех случаях порчи имущества Учреждения в письменном и устном виде.

В случаях установления факта порчи имущества по вине посетителя, Учреждение вправе потребовать возмещения материального ущерба в установленном законодательством порядке.

Правила посещения сенсорной комнаты ГАУ «КЦСОН Тагилстрояевского района г. Нижний Тагил».

При посещении сеансов релаксации в сенсорной комнате необходимо:

1. Иметь при себе чистую сменную обувь.
2. Иметь чистую, удобную одежду.
3. Соблюдать правила личной гигиены.
4. Выключать средства мобильной связи.

При посещении сенсорной комнаты запрещается:

1. Пользоваться перед сеансом духами.
2. Во время сеанса громко разговаривать.
3. Пользоваться/ передвигать оборудование комнаты.

Правила пользования спортивными залами и залом АФК ГАУ «КЦСОН Тагилстрояевского района г. Нижний Тагил».

К занятиям в спортивном зале и зале АФК допускаются лица, являющиеся получателями социальных услуг.

Посещение залов разрешено только в присутствии сотрудника отделения.

Администрация Учреждения не несет ответственность за состояние здоровья и возможный травматизм в следующих случаях:

- при нарушении получателем социальных услуг правил посещения спортивного зала и зала АФК;
- за нарушения рекомендаций врачебного заключения;
- за травмы, полученные вне территории Учреждения;
- за травмы, полученные от противоправного действия третьих лиц;
- за травмы, полученные по вине получателя социальных услуг. Посетители обязаны:
- строго соблюдать правила посещения спортивного зала и зала АФК;
- бережно относиться к оборудованию;

- соблюдать и поддерживать общественный порядок и общепринятые нормы поведения, вести себя уважительно по отношению к другим получателям социальных услуг, обслуживающему персоналу;
- соблюдать чистоту;
- сообщать инструктору и/или врачу о плохом самочувствии;
- подчиняться указаниям и требованиям специалистов и медперсонала;
- убирать оборудование после выполненного упражнения в специально отведенные для этого места.

1.10. ПРАВИЛА ПРИЕМА ПИЩИ В УЧРЕЖДЕНИИ

В Учреждении прием пищи получателями социальных услуг разрешен в специально отведенных местах – столовых.

Получатель социальных услуг имеет право:

- пользоваться помещением столовой в соответствии с графиком работы столовой;
- пользоваться посудой, кулером, находящимся в помещении столовой.

В остальных случаях, не предусмотренных настоящим разделом получатель социальных услуг руководствуется разделом Общих правил внутреннего распорядка.

IV. ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

Предметом деятельности ГАУ «КЦСОН Тагилстроевского района г. Нижний Тагил» является предоставление социального обслуживания гражданам и несовершеннолетним в возрасте от 3 до 18 лет, в том числе, детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей, а также реабилитация и (или) абилитация инвалидов, в том числе детей-инвалидов. Основными видами деятельности, которые Учреждение осуществляет в соответствии с целями, для достижения которых создано, являются:

1. Предоставление социального обслуживания в стационарной форме, включая оказание социально-бытовых услуг, социально-медицинских услуг, социально-психологических услуг, социально-педагогических услуг, социально-трудовых услуг, социально-правовых услуг, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, срочных социальных услуг;

2. Предоставление социального обслуживания в полустационарной форме, включая оказание социально-бытовых услуг, социально-медицинских услуг, социально-психологических услуг, социально-педагогических услуг, социально-трудовых услуг, социально-правовых услуг, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, срочных социальных услуг;

Услуги предоставляются следующими структурными подразделениями:

- Социально-реабилитационное отделение
- Отделение срочного социального обслуживания
- Участковая социальная служба
- Отделение социальной реабилитации (временный приют)
- Отделение профилактики безнадзорности несовершеннолетних
- Отделение сопровождения замещающих семей
- Консультативное отделение (отделение приема граждан)
- Отделение социально-правовой помощи (отделение постинтернатного сопровождения выпускников).

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В СТАЦИОНАРНОЙ ФОРМЕ

Правила внутреннего распорядка для воспитанников определяют права и обязанности воспитанников ГАУ «КЦСОН Тагилстрояевского района г. Нижний Тагил».

Настоящие правила составлены в соответствии с Конвенцией о правах ребенка, Федеральным законом РФ от 24.06.1999г. № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики, безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних», Федеральным законом от 24.07.1998г. №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации», Уставом учреждения, локальными актами.

ПРИЕМ И ОТЧИСЛЕНИЕ ИЗ УЧРЕЖДЕНИЯ

В Учреждение принимаются несовершеннолетние в возрасте с 3 до 18 лет.

Основания для приема несовершеннолетних:

- заявление родителей несовершеннолетнего или его законных представителей, с учетом мнения несовершеннолетнего, достигшего возраста 10 лет, за исключением случаев, когда учет мнения несовершеннолетнего противоречит его интересам;
- личное обращение несовершеннолетнего;
- устройство несовершеннолетнего на основании решения органа опеки и попечительства или иного органа или учреждения системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних.

В Учреждение не могут быть приняты несовершеннолетние, находящиеся в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения, а также с явными признаками обострения психического заболевания.

Основания отчисления несовершеннолетних из Учреждения:

- личное заявление несовершеннолетнего (если воспитанник поступил в учреждение по личному заявлению);
- заявление родителей или лиц их замещающих (в случае поступления в учреждение по заявлению родителей или лиц их замещающих);

- решение суда (в случаях если в решении суда указано о незамедлительной передаче несовершеннолетнего законному представителю);
- в иных случаях несовершеннолетний отчисляется из Учреждения на основании решения органа опеки и попечительства.

ПРАВА ВОСПИТАННИКОВ

Воспитанники учреждения имеют право:

- На уведомление родителей или законных представителей о помещении в Учреждение;
- Находиться на полном государственном обеспечении (бесплатное содержание) в Учреждении;
- Защищать свои права и законные интересы;
- Защищать свое человеческое достоинство;
- Просить заступу от всех форм физического, психического, эмоционального и психологического насилия у администрации и сотрудников Учреждения;
- Развивать свои творческие, физические способности, таланты;
- Получать бесплатное образование и медицинское обслуживание;
- Получать квалифицированную помощь в обучении и коррекцию имеющихся проблем в развитии;
- Контактировать с кровными родителями и лицами их замещающими, родственниками, лицами, представляющими их интересы, если это не противоречит интересам ребенка;
- Выразить свое мнение, иметь свою точку зрения;
- Знакомиться с Уставом Учреждения, правилами внутреннего распорядка, своими правами и обязанностями, получать информацию о целях и сроках пребывания в учреждении;
- Получать информацию о путях дальнейшего жизнеустройства;
- Пользоваться оборудованием, мебелью, одеждой на время пребывания в учреждении по установленным нормам, необходимым для сохранения здоровья и обеспечения жизнедеятельности;
- Участвовать в обсуждении проблем семьи и своих личных проблем;
- Поддерживать связь с семьей путем телефонных разговоров и свиданий без ограничения их числа;
- Получать посылки, бандероли, передачи, разрешенные перечнем, получать и отправлять письма без ограничения их количества;
- На оказание комплексной социально-педагогической, социально-психологической помощи, направленной на ликвидацию трудной жизненной ситуации;
- Получать бесплатную юридическую помощь с участием адвокатов, а также лиц, имеющих право на оказание юридической помощи в соответствии с законом;
- Имеют право на отдых и досуг, право участвовать в играх и развлекательных мероприятиях, соответствующих его возрасту и свободно участвовать в культурной жизни и заниматься искусством;
- Проявлять инициативу в организации досуга;

- Принимать участие в проектной деятельности, разработке локальных актов, относящихся к регламенту проживания воспитанников в Учреждении.

ОБЯЗАННОСТИ ВОСПИТАННИКОВ УЧРЕЖДЕНИЯ

- Уважать свободу и личное достоинство человека, быть милосердным, нетерпимым ко злу и насилию;
- Уважать права человека и основные свободы;
- Выполнять правила внутреннего распорядка Учреждения, режим дня и правила посещения воспитанников;
- Выполнять законные требования воспитателя и других сотрудников Учреждения;
- Уважать честь и достоинство других воспитанников и работников Учреждения. Не использовать в общении нецензурные выражения, выражения, унижающие человеческое достоинство;
- Обучаться в образовательном учреждении;
- Не допускать пропусков учебных занятий без уважительной причины;
- Ликвидировать в полном объеме учебные задолженности по окончании каждой учебной четверти/полугодия;
- Быть дисциплинированными в учебном заведении и в Учреждении;
- Соблюдать правила личной гигиены, опрятности одежды и внешнего вида;
- Принимать участие в общественно-полезном и производительном труде;
- Беречь имущество Учреждения;
- Своевременно информировать медицинского работника или воспитателя об ухудшении своего здоровья;
- Не допускать самовольных уходов с территории Учреждения;
- Не иметь предметов, запрещенных к хранению в Учреждении (коллодие и режущие предметы, лекарственные вещества и предметы медицинского назначения);
- Сдавать на хранение специалисту ценные вещи и документы (свидетельство о рождении, паспорт и т.п., денежные средства, ювелирные украшения, бытовые приборы, мобильные телефоны).

МЕРЫ ВЗЫСКАНИЯ, ПРИМЕНЯЕМЫЕ К ВОСПИТАННИКАМ УЧРЕЖДЕНИЯ

К несовершеннолетним могут применяться следующие меры взыскания:

- Проведение беседы инспектором ОДН по ходатайству специалиста;
- Обсуждение проступка несовершеннолетнего на общем собрании коллектива воспитанников, поставить на вид;
- Взятие с воспитанника письменного пояснения по ситуации нарушения правил внутреннего распорядка с выводами и изложением дальнейших намерений;
- Рассмотрение ситуации при директоре в случае грубого, неоднократного нарушения правил внутреннего распорядка для воспитанников.

Несовершеннолетний имеет право сам предложить форму наказания за проступок и нарушения правил внутреннего распорядка.

В случае самовольных уходов в обязательном порядке воспитанник дает объяснения специалисту Учреждения о причинах, приведших к самовольному уходу, случай разбирается совместно с воспитателем, специалистом, обсуждается с воспитанниками группы, после чего администрация принимает решение о рассмотрении случая с целью выбора мер взыскания.

ПООЩРЕНИЯ ВОСПИТАННИКОВ УЧРЕЖДЕНИЯ

Поощрения воспитанников учреждения производятся при отсутствии нарушений правил внутреннего распорядка, положительных оценок по учебной деятельности, отсутствие пропусков учебных занятий без уважительной причины, отсутствие конфликтов со сверстниками, специалистами, обслуживающим персоналом, активное участие в мероприятиях Учреждения, спортивных соревнованиях, трудовых десантах.

Виды поощрений:

- Выражение устной благодарности на общей линейке, мероприятии воспитанников Учреждения;
- Вручение грамоты, похвального листа, благодарности за достигнутые успехи.
- Материальное вознаграждение в виде подарков и приоритетное право на участие в выездных познавательно-развлекательных мероприятиях (поездки в аквапарк, дельфинарий и другое).

Разрешение конфликтных ситуаций между воспитанниками, сотрудниками и воспитанником, воспитанниками и сторонними лицами происходит с участием руководителей подразделений, заместителей директора, директора Учреждения. По требованию несовершеннолетнего могут быть привлечены родители или законные представители несовершеннолетнего.

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В ПОЛУСТАЦИОНАРНОЙ ФОРМЕ

Предоставление социального обслуживания в полустационарной форме осуществляется следующими структурными подразделениями:

- Социально-реабилитационное отделение;
- Отделение срочного социального обслуживания;
- Участковая социальная служба;
- Отделение профилактики безнадзорности несовершеннолетних;
- Отделение сопровождения замещающих семей;
- Консультативное отделение (отделение приема граждан);
- Отделение социально-правовой помощи (отделение постинтернатного сопровождения выпускников).

СОЦИАЛЬНО-РЕАБИЛИТАЦИОННОЕ ОТДЕЛЕНИЕ

Социально-реабилитационное отделение – это отделение полустационарного типа, в рамках которого предоставляется социальное обслуживание гражданам пожилого возраста и инвалидам в виде оказания социально-бытовых, социально-медицинских, социально-трудовых, социально-психологических, социально-правовых услуг, а также услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг.

Услуги предоставляются на основании индивидуальной программы предоставления социальных услуг (далее – ИППСУ). ИППСУ является документом, в котором указана форма социального обслуживания, виды, объем, периодичность, условия, сроки предоставления социальных услуг, перечень рекомендуемых поставщиков социальных услуг, а также мероприятия по социальному сопровождению, осуществляемые в соответствии со ст.22 федерального закона «Об основах социального обслуживания населения граждан в Российской Федерации».

К основным видам услуг, оказываемых отделением, относятся:

- обеспечение двухразовым горячим питанием;
 - организация досуга (посещение выставок, театров, экскурсии, концерты и другие мероприятия);
 - организация и проведение занятий творческим трудом;
 - оказание психологической помощи, направленной на коррекцию психологического состояния граждан для их адаптации в социуме;
 - проведение психологических тренингов;
 - проведение оздоровительных мероприятий с помощью применения физиотерапии и массажа, развивающих дыхательных и двигательных упражнений с использованием тренажеров и реабилитационного оборудования;
 - проведение занятий по адаптивной физкультуре;
 - проведение занятий, обучающих здоровому образу жизни;
 - проведение внутримышечных, внутривенных, подкожных инъекций по назначению врача-терапевта и иных медицинских услуг, оказываемых в соответствии с лицензией.
- Социальные услуги предоставляются бесплатно:
- лицам, пострадавшим в результате чрезвычайных ситуаций, вооруженных межнациональных (межэтнических) конфликтах;
 - инвалидам и ветеранам Великой Отечественной войны 1941-1945 г.г.;
 - вдовам (вдовцам) военнослужащих, погибших в период войны с Финляндией;
 - вдовам (вдовцам) военнослужащих, погибших в период Великой Отечественной войны 1941-1945 г.г.;
 - вдовам (вдовцам) военнослужащих, погибших в период войны с Японией;
 - вдовам (вдовцам) военнослужащих, умерших инвалидов и ветеранов Великой Отечественной войны 1941-1945 г.г.;
 - бывшим несовершеннолетним узникам концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны;

- иным категориям граждан, если на дату обращения среднедушевой доход получателя социальных услуг, рассчитанный в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, ниже либо равен полуторной величине прожиточного минимума, установленного в Свердловской области для основных социально-демографических групп населения.

Зачисление в отделение производится строго после предоставления полного пакета документов. Документы должны быть предоставлены не позднее, чем за 5 дней до начала курса реабилитации.

Реабилитационные мероприятия проводятся исключительно в соответствии с назначениями врача отделения. Пересмотр процедур (добавление или отмена) происходит только после консультации врача.

При необходимости пропуска процедур во время реабилитационного курса получатель социальных услуг обязан предупредить сотрудников отделения о своем отсутствии.

При малейшем изменении самочувствия (до начала, во время, либо после проведения процедур) получатель социальных услуг обязан незамедлительно сообщить об этом медицинскому персоналу отделения.

Все замечания, вопросы или претензии по проведению реабилитационных процедур получатель социальных услуг обязан сообщить врачу отделения либо заведующему отделением. В случае не информирования врача о возникших проблемах претензии клиента не рассматриваются.

При нахождении в помещении отделения получатель социальных услуг обязан соблюдать тишину и чистоту.

Посещение отделения производится исключительно в бахилах или в сменной обуви.

ПОЛУЧАТЕЛЬ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ ОБЯЗАН:

- соблюдать график посещения, правила внутреннего распорядка, режим дня Учреждения;
- соблюдать культуру речи и общепринятые правила поведения; правила техники безопасности;
- соблюдать чистоту и порядок в группах, кабинетах, местах общего пользования;
- посещать групповые и индивидуальные занятия, проводимые специалистами, в соответствии с направлениями;
- информировать заведующего отделением или специалистов центра об отсутствии в Учреждении по уважительной причине;
- бережно относиться к имуществу и оборудованию Учреждения;
- выполнять указания работников Учреждения при эвакуации в случае возникновения внештатных ситуаций (пожар, террористический акт и прочее), пользоваться размещенными в здании указателями.

ПОЛУЧАТЕЛЯМ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ ЗАПРЕЩЕНО:

- нарушать общественный порядок;
- использовать легковоспламеняющиеся и взрывоопасные вещества;
- производить действия, влекущие за собой опасные последствия для окружающих и самого получателя социальных услуг;
- без согласования специалистов Учреждения вмешиваться в реабилитационный процесс;
- портить имущество Учреждения и личные вещи получателей социальных услуг;
- курить, употреблять алкогольные напитки, наркотические вещества на территории Учреждения;
- входить в служебные помещения без сопровождения работника Учреждения;
- посторонним лицам запрещено находиться в помещении Учреждения и на территории без разрешения администрации.

Примечание:

- ущерб, причиненный имуществу Учреждения по вине получателя социальных услуг, возмещается получателем социальных услуг либо его законным представителем;
- при возникновении конфликтных ситуаций работник Учреждения имеет право по согласованию с администрацией Учреждения вызвать сотрудников полиции;
- при возникновении вопросов обращаться к заведующему отделением, а в исключительных случаях – к директору.

СРОЧНЫЕ СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ

Срочные социальные услуги предоставляются следующими структурными подразделениями:

- Отделение срочного социального обслуживания;
- Участковая социальная служба;
- Отделение профилактики безнадзорности несовершеннолетних;
- Отделение сопровождения замещающих семей;
- Консультативное отделение (отделение приема граждан);
- Отделение социально-правовой помощи (отделение постинтернатного сопровождения выпускников).

Срочное социальное обслуживание осуществляется бесплатно в целях оказания адресной неотложной помощи разового характера гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации и остро нуждающимся в социальной помощи.

ПРИЗНАНИЕ ГРАЖДАНИНА НУЖДАЮЩИМСЯ

Предоставление срочных социальных услуг с целью оказания помощи осуществляется в сроки, обусловленные нуждаемостью получателя социальных услуг, без составления индивидуальной программы предоставления социальных услуг и без заключения договора о социальном обслуживании. Основанием для предоставления срочных социальных услуг является заявление получателя социальных услуг, а также получение от медицинских, образовательных или иных организаций, не входящих в систему социального обслуживания, информации о гражданах, нуждающихся в предоставлении срочных социальных услуг.

Срочные социальные услуги, оказываемые отделением срочного социального обслуживания:

- содействие в госпитализации получателей социальных услуг, нуждающихся в лечении, в медицинские организации;
- содействие в восстановлении документов, удостоверяющих личность, включая фотографирование на документы;
- содействие в поиске родственников и восстановлении утраченных связей с ними;
- оказание помощи в подготовке документов, направляемых в различные инстанции по конкретным проблемам получателей социальных услуг;
- консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов;
- обеспечение бесплатным горячим питанием или наборами продуктов;
- обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости;
- содействие в получении временного жилого помещения;
- содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг;
- содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей, в том числе оказание психологической помощи анонимно с использованием телефона доверия.

Срочные социальные услуги, оказываемые участковой социальной службой:

- содействие в госпитализации граждан, нуждающихся в лечении, в медицинские учреждения;
- содействие в поиске родственников и восстановлении утраченных связей с ними;
- содействие в восстановлении документов, удостоверяющих личность;
- организация досуга граждан пожилого возраста и инвалидов.

Срочные социальные услуги, оказываемые отделением профилактики безнадзорности несовершеннолетних:

- организация деятельности с использованием участкового метода работы;

- проведение мониторинга положения семей и несовершеннолетних, находящихся в категории социально опасное положение, категории «группы риска» и оказавшихся в трудной жизненной ситуации;
- выявление причин и условий социального неблагополучия несовершеннолетних;
- выявление фактов нарушения прав несовершеннолетних и организация мероприятий по защите их прав и законных интересов;
- организация и проведение мероприятий по устранению причин и условий безнадзорности, через систему межведомственного взаимодействия, в пределах своей компетенции;
- выявление несовершеннолетних граждан, нуждающихся в установлении над ними опеки или попечительства, включая обследование условий жизни таких граждан и их семей.

Срочные социальные услуги, оказываемые отделением сопровождения замещающих семей:

- осуществление социального патронажа, проверка соблюдения опекунами, попечителями прав и законных интересов подопечных;
- консультирование по защите прав и интересов детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;
- выявление причин, способствующих безнадзорности и беспризорности несовершеннолетних подопечных;
- социально-педагогическая, социально-правовая, социально-психологическая, социально-реабилитационная помощь, решение возникших проблем;
- оказание помощи в организации досуга, развитии творческих способностей в кружках, клубах по интересам;
- оказание информационной помощи о порядке работы государственных и иных форм деятельности организаций, предприятий, учреждений;
- осуществление подготовки граждан, выразивших желание стать опекунами или попечителями несовершеннолетних граждан либо принять детей, оставшихся без попечения родителей, в семью на воспитание в иных установленных семейным законодательством Российской Федерации формах.

Срочные социальные услуги, оказываемые консультативным отделением (отделением приема граждан):

- оказание помощи гражданам в подготовке документов, направляемых в различные инстанции по конкретным проблемам получателей социальных услуг;
- консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов;
- содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг.

- оказание содействия в решении правовых вопросов, входящих в компетенцию отделения, путем осуществления консультирования, посреднических действий, оформления необходимых документов, подготовки сопроводительных писем, исковых заявлений, запросов и получения недостающих документов;
- осуществление приёма документов на выплату единовременного целевого муниципального пособия при рождении (усыновлении) второго и последующего ребёнка;
- организация и проведение информационно – просветительской работы по повышению правовой культуры и формированию правовых знаний граждан, по профилактике различных зависимостей и др. через взаимодействие с учреждениями Тагилстроевского района.

При получении социальных услуг получатели социальных услуг имеют право:

- на получение достоверной и своевременной информации о своих правах и обязанностях, о видах, сроках, порядке и условиях предоставления социальных услуг;
- на конфиденциальность информации личного характера, которая не подлежит разглашению;
- на уважительное и гуманное отношение со стороны сотрудников Учреждения;
- защиту своих прав и законных интересов в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе в судебном порядке.

При получении социальных услуг получатель социальных услуг обязан:

- предоставлять сведения и документы, необходимые для предоставления услуг;
- своевременно информировать Учреждение об изменении места жительства или номера телефона;
- относиться к работникам Учреждения уважительно и корректно, не унижать их человеческое достоинство;
- не находиться в состоянии алкогольного опьянения, под воздействием наркотических и психотропных средств в период предоставления социальных услуг;
- соблюдать правила и нормы техники безопасности, санитарной и пожарной безопасности;
- бережно относиться к имуществу и оборудованию Учреждения;
- выполнять указания работников Учреждения при эвакуации в случае возникновения внештатных ситуаций (пожар, террористический акт и прочее), пользоваться размещенными в здании указателями;
- соблюдать чистоту и порядок в группах, кабинетах, местах общего пользования.