

УТВЕРЖДАЮ:

Директор

ГАУ СО СО « ЦСПС и Д г. Верхняя Пышма»

Т.В. Басырова

« 01 » 08 2022г.

**Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг
в ГАУ СО СО «ЦСПС и Д города Верхняя Пышма»**

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг (далее – Правила) являются локальным документом государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Верхняя Пышма» (далее – ГАУ СО СО «ЦСПС и Д города Верхняя Пышма») и распространяются на всех граждан, являющихся получателями социальных услуг либо посещающих мероприятия профилактической направленности в ГАУ СО СО «ЦСПС и Д города Верхняя Пышма», а также на сотрудников ГАУ СО СО «ЦСПС и Д города Верхняя Пышма»

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации №2300 – 1 «О защите прав потребителей», Законом Российской Федерации от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Законом Свердловской области от 03.12.2014 г. № 108-ОЗ «О социальном обслуживании граждан в Свердловской области», постановлением Правительства Свердловской области от 18.12.2014 г. №1149 «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области», приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 24.11.2014 года № 940н «Об утверждении правил организации деятельности организаций социального обслуживания, их структурных подразделений»

1.3. Настоящие Правила определяют основные права и обязанности получателей социальных услуг, правила предоставления социальных услуг ГАУ СО СО «ЦСПС и Д города Верхняя Пышма» в полустационарной и стационарной форме социального обслуживания, а также при посещении мероприятий, направленных на профилактику обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании.

1.4. Правила должны быть доступны для ознакомления всем гражданам, получающим услуги в ГАУ СО СО «ЦСПС и Д города Верхняя Пышма» и должны быть размещены на информационных стендах ГАУ СО СО «ЦСПС и Д города Верхняя Пышма» и на официальном сайте учреждения.

2. Время предоставления социальных услуг

2.1. Социальные услуги предоставляются получателям в режиме пятидневной рабочей недели (с понедельника по пятницу) в течение рабочего времени: понедельник – пятница – с 08.00 до 17.00, обеденный перерыв с 12.30 до 13.30, суббота, воскресенье – выходные дни.

2.2.2. Граждане, получающие социальные услуги в полустационарной форме, могут обратиться в учреждение в течение рабочего времени в режиме пятидневной рабочей недели в период с 08.00 до 17.00.

2.2. Граждане, получающие социальные услуги в форме стационарного социального обслуживания, пребывают в ГАУ СО СО «ЦСПС и Д города Верхняя Пышма» круглосуточно в течение определенного / необходимого срока.

3. Прием граждан на социальное обслуживание

3.1. Предоставление социальных услуг получателям осуществляется в порядке, установленном действующим законодательством с учетом индивидуальной программы предоставления социальных услуг, на основании договора о предоставлении социальных услуг.

3.2. Граждане, социальное обслуживание которых осуществляется в течение продолжительного периода времени, зачисляются на социальное обслуживание приказом директора ГАУ СО СО «ЦСПС и Д города Верхняя Пышма»

3.3. Граждане, социальное обслуживание которых не предполагает какого-либо периода обслуживания, которым предоставляются срочные социальные услуги, приказом директора на социальное обслуживание не зачисляются.

3.4. На каждого получателя социальных услуг формируется личное дело. Порядок его формирования, состав материалов определяется ГАУ СО СО «ЦСПС и Д города Верхняя Пышма».

3.5. Личные дела получателей социальных услуг хранятся в ГАУ СО СО «ЦСПС и Д города Верхняя Пышма» в соответствии с требованиями законодательства о защите персональных данных, архивируются в соответствии с требованиями делопроизводства.

3.6. В период стационарного социального обслуживания документы либо иные ценные вещи получателей социальных услуг могут приниматься на хранение в ГАУ СО СО «ЦСПС и Д города Верхняя Пышма» в соответствии со стандартом предоставления данной услуги.

4. Права и обязанности получателей социальных услуг

4.1. Получатели социальных услуг имеют право на:

4.1.1. уважительное и гуманное отношение;

4.1.2. получение бесплатно в доступной форме информации о своих правах и обязанностях, видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости для получателя социальных услуг, о возможности получения этих услуг бесплатно, а также о поставщиках социальных услуг;

- 4.1.3. выбор поставщика или поставщиков социальных услуг;
- 4.1.4. отказ от предоставления социальных услуг;
- 4.1.5. защиту своих прав и законных интересов в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- 4.1.6. участие в составлении индивидуальной программы предоставления социальных услуг;
- 4.1.7. обеспечение условий пребывания в организациях социального обслуживания, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям, а также на надлежащий уход;
- 4.1.8. свободное посещение законными представителями, адвокатами, нотариусами, представителями общественных и (или) иных организаций, священнослужителями, а также родственниками и другими лицами в дневное и вечернее время;
- 4.1.9. социальное сопровождение в соответствии с действующим законодательством о социальном обслуживании граждан.

4.2. Получатели социальных услуг обязаны:

- 4.2.1. предоставлять в соответствии с действующим законодательством сведения и документы, необходимые для предоставления социальных услуг;
- 4.2.2. своевременно информировать ГАУ СО СО «ЦСПС и Д города Верхняя Пышма» об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении социальных услуг;
- 4.2.3. соблюдать условия договора о предоставлении социальных услуг, заключенного с ГАУ СО СО «ЦСПС и Д города Верхняя Пышма»;
- 4.2.4. уважительно и тактично относиться к сотрудникам и другим получателям услуг ГАУ СО СО «ЦСПС и Д города Верхняя Пышма»;
- 4.2.5. соблюдать правила пожарной безопасности;
- 4.2.6. соблюдать санитарно-гигиенические нормы;
- 4.2.7. в случае возникновения внештатной ситуации (пожар, террористический акт и т.п.) выполнять указания сотрудников ГАУ СО СО «ЦСПС и Д города Верхняя Пышма», при эвакуации действовать по инструкциям ответственных сотрудников, строго пользоваться размещенными в ГАУ СО СО «ЦСПС и Д города Верхняя Пышма» указателями.

5. Ограничения и запреты при получении социальных услуг, посещении мероприятий

5.1. В период пребывания получателей социальных услуг на территории ГАУ СО СО «ЦСПС и Д города Верхняя Пышма» запрещается:

- 5.1.1. нарушать общественный порядок;
- 5.1.2. приносить, передавать или использовать оружие, спиртные напитки, табачные изделия, токсические и наркотические вещества;

5.1.3. играть в азартные игры;

5.1.4. использовать любые средства и вещества, которые могут привести к взрывам и пожарам;

5.1.5. производить любые действия, влекущие за собой опасные последствия для окружающих и самого получателя социальных услуг;

5.1.6. выносить инвентарь, оборудование из кабинетов и других помещений ГАУ СО СО «ЦСПС и Д города Верхняя Пышма»;

5.1.7. употреблять в речи ненормативную лексику, грубые слова и жесты, курить;

5.1.8. небрежно относиться к имуществу ГАУ СО СО «ЦСПС и Д города Верхняя Пышма»;

5.1.9. дарить подарки, предлагать денежные средства работникам ГАУ СО СО «ЦСПС и Д города Верхняя Пышма».

6. Условия и порядок получения социальных услуг, посещения мероприятий

6.1. Социальные услуги предоставляются получателям в соответствии со Стандартами предоставления социальных услуг, принятыми в Свердловской области.

6.2. Предоставление срочных социальных услуг осуществляется в полустационарной форме социального обслуживания сразу при обращении получателя социальных услуг в ГАУ СО СО «ЦСПС и Д города Верхняя Пышма» либо по предварительной записи.

Иные условия предоставления срочных социальных услуг обозначены в Правилах предоставления срочных социальных услуг в условиях полустационарного социального обслуживания (приложение 1 к настоящему Порядку).

6.4. Предоставление социальных услуг в стационарной форме в условиях временного приюта осуществляется для несовершеннолетних в возрасте от 3 до 18 лет из числа:

- оставшихся без попечения родителей или иных законных представителей;
- проживающих в семьях, находящихся в социально опасном положении;
- заблудившихся или подкинутых;
- самовольно оставившие семью, самовольно ушедшие из образовательных учреждений для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;
- не имеющих места жительства, места пребывания и (или) средств к существованию;
- несовершеннолетние, признанные нуждающимися в социальном обслуживании.

6.5. В период пребывания в отделении социальной реабилитации (временный приют) ГАУ СО СО «ЦСПС и Д города Верхняя Пышма» несовершеннолетним получателям социальных услуг предоставляется в пользование мебель, оборудование, помещения для проживания, отдыха и реабилитационных мероприятий, а также пятиразовое питание согласно установленным натуральным нормам.

6.6. ГАУ СО СО «ЦСПС и Д города Верхняя Пышма», помимо социального обслуживания граждан, осуществляет работы по профилактике обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании, к которым относятся

патронажные выходы, консультации, клубная деятельность, организация работы Школы приемных родителей, проведение культурных и просветительских мероприятий.

6.7. Посещение клубов общения по интересам, созданных при ГАУ СО СО «ЦСПС и Д города Верхняя Пышма» осуществляется на добровольной основе.

Иные условия посещения клубов по интересам, созданных при ГАУ СО СО «ЦСПС и Д города Верхняя Пышма», а также профилактических мероприятий, обозначены в Правилах посещения клубов по интересам и профилактических мероприятий в ГАУ СО СО «ЦСПС и Д города Верхняя Пышма» (приложение 2 к настоящему Порядку).

7. Отказ в предоставлении социальных услуг

7.1. Гражданин или его законный представитель имеет право отказаться от социального обслуживания, социальной услуги в порядке, установленном действующим законодательством.

7.2. ГАУ СО СО «ЦСПС и Д города Верхняя Пышма» имеет право отказать в предоставлении социальной услуги получателю социальных услуг в случае нарушения им условий договора о предоставлении социальных услуг, заключенного с получателем социальных услуг или его законным представителем.

7.3. Гражданину или получателю социальных услуг может быть отказано, в том числе временно, в предоставлении социальных услуг в стационарной форме в связи с наличием медицинских противопоказаний, указанных в заключении уполномоченной медицинской организации.

8. Прекращение предоставления социальных услуг

8.1. Прекращение предоставления социальных услуг получателям наступает по завершению социального обслуживания в случаях:

8.1.1. прекращения действия договора о предоставлении социальных услуг;

8.1.2. расторжения договора о предоставлении социальных услуг по соглашению сторон;

8.1.3. отказа в предоставлении социальных услуг в случаях, указанных в разделе 7 настоящего Порядка;

8.1.4. систематического нарушения получателями социальных услуг настоящих Правил;

8.1.5. временного приостановления предоставления социальных услуг получателям социальных услуг на дому в связи с госпитализацией, отъездом и в иных случаях, требующих временного приостановления предоставления социальных услуг на дому.

8.2. По завершению социального обслуживания граждан составляется приказ о снятии с социального обслуживания в отделении.

8.3. По завершению социального обслуживания в любой из форм составляется акт о предоставлении социальных услуг.

9. Порядок разрешения конфликтных ситуаций

9.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. №59-ФЗ.

9.2. В случаях возникновения в процессе предоставления социальных услуг конфликтных ситуаций между получателями социальных услуг и сотрудниками ГАУ СО СО «ЦСПС и Д города Верхняя Пышма» получатель (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию ГАУ СО СО «ЦСПС и Д города Верхняя Пышма» в установленные часы приема граждан.

9.3. При личном приеме ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

9.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством.

9.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГАУ СО СО «ЦСПС и Д города Верхняя Пышма», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

9.6. В иных случаях с целью разрешения конфликтных ситуаций в ГАУ СО СО «ЦСПС и Д города Верхняя Пышма» может быть создана комиссия по урегулированию конфликтных ситуаций.

10. Заключительные положения

10.1. Сотрудники ГАУ СО СО «ЦСПС и Д города Верхняя Пышма» должны чутко и внимательно относиться к потребностям получателей социальных услуг, действовать в рамках законодательства, соблюдать Кодекс этики и служебного поведения работников ГАУ СО СО «ЦСПС и Д города Верхняя Пышма».

10.2. Получатели социальных услуг должны быть ознакомлены с настоящими Правилами до начала предоставления социальных услуг.

к Правилам внутреннего распорядка

для получателей социальных услуг в

ГАУ СО СО «ЦСПС и Д города Верхняя Пышма»

Правила предоставления

срочных социальных услуг в условиях полустационарного социального обслуживания в ГАУ СО СО «ЦСПС и Д города Верхняя Пышма»

1. Срочные социальные услуги в ГАУ СО СО «ЦСПС и Д города Верхняя Пышма» предоставляются получателям в форме полустационарного социального обслуживания, в соответствии с Правилами внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, утвержденными директором ГАУ СО СО «ЦСПС и Д города Верхняя Пышма»

2. Срочные социальные услуги предоставляются получателям срочных социальных услуг бесплатно.

3. Договор на оказание срочных социальных услуг между ГАУ СО СО «ЦСПС и Д города Верхняя Пышма» и получателем срочных социальных услуг не заключается (за исключением услуг, связанных с предоставлением во временное пользование технических средств реабилитации и адаптации).

4. Консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов, производится по предварительной записи либо в порядке живой очереди в приемные часы, а также в иных случаях по личному обращению граждан.

5. Получатели срочных социальных услуг в ГАУ СО СО «ЦСПС и Д города Верхняя Пышма» обязаны:

5.1. предоставить документы, необходимые для получения срочных социальных услуг: документ, удостоверяющий личность (паспорт), документы, подтверждающие полномочия законного представителя (представителя по доверенности);

5.2. соблюдать общепризнанные нормы поведения;

5.3. уважительно относиться к сотрудникам ГАУ СО СО «ЦСПС и Д города Верхняя Пышма»

5.4. в период посещения ГАУ СО СО «ЦСПС и Д города Верхняя Пышма» не находиться в состоянии алкогольного опьянения, под воздействием наркотических средств и психотропных веществ (кроме случаев их назначения врачом), не употреблять нецензурную брань, не применять физическое насилие и другие действия, унижающие человеческое достоинство.

6. Получателям срочных социальных услуг в ГАУ СО СО «ЦСПС и Д города Верхняя Пышма» запрещается:

6.1. требовать оказание социальных услуг, не предусмотренных действующим законодательством;

6.2. дарить подарки, предлагать денежные средства сотрудникам ГАУ СО СО «ЦСПС и Д города Верхняя Пышма»;

6.3. требовать домашний адрес, личный номер телефона сотрудников ГАУ СО СО «ЦСПС и Д города Верхняя Пышма»;

6.4. курить на территории ГАУ СО СО «ЦСПС и Д города Верхняя Пышма»;

6.5. выносить из помещения имущество ГАУ СО СО «ЦСПС и Д города Верхняя Пышма»;

6.6. оставлять без внимания свои личные вещи.

7. ГАУ СО СО «ЦСПС и Д города Верхняя Пышма» оставляет за собой право:

7.1. при необходимости обратиться в правоохранительные органы в случаях нарушения получателями социальных услуг правил и норм общественного правопорядка;

7.2. в случаях ухудшения состояния здоровья получателя социальных услуг вызвать бригаду «Скорой помощи».

к Правилам внутреннего распорядка для
получателей социальных услуг в
ГАУ СО СО «ЦСПС и Д города Верхняя Пышма»

**Правила посещения клубов по интересам и профилактических мероприятий
в ГАУ СО СО «ЦСПС и Д города Верхняя Пышма»**

1. Посещение клубов, созданных в ГАУ СО СО «ЦСПС и Д города Верхняя Пышма», а также мероприятий профилактической направленности, осуществляется гражданами в соответствии с Правилами внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, утвержденными директором ГАУ СО СО «ЦСПС и Д города Верхняя Пышма».

2. Посещать клубы, созданные в ГАУ СО СО «ЦСПС и Д города Верхняя Пышма», могут любые граждане, нуждающиеся в организации занятости, реализации творческих способностей, личностного потенциала, а также в иных случаях в целях профилактики обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании.

3. Курируют работу клубов специалисты по социальной работе, заведующие отделений.

4. Граждане имеют право посещать несколько клубов одновременно согласно расписаниям их работы.

5. Площадкой для проведения занятий клуба могут быть помещения ГАУ СО СО «ЦСПС и Д города Верхняя Пышма», а также организаций-партнеров на основании соглашений о сотрудничестве либо иной формы договоренности.

6. ГАУ СО СО «ЦСПС и Д города Верхняя Пышма» предоставляет необходимое оснащение для проведения занятий клубов (помещение, оборудованное мебелью, хорошо проветриваемое, с освещением);

6.1. расходные материалы ГАУ СО СО «ЦСПС и Д города Верхняя Пышма» не предоставляются, за исключением случаев, предусматривающих материальное обеспечение в ходе реализации проектной деятельности.

7. В целях формирования постоянно действующего состава клубов, а также для посещения занятий в Школе приемных родителей граждане заполняют документы по установленной форме.

8. Мероприятия, профилактической направленности (далее – мероприятия) в ГАУ СО СО «ЦСПС и Д города Верхняя Пышма» могут посещать несовершеннолетние, родители (законные представители) по приглашению специалистов отделения профилактики безнадзорности, отделения сопровождения замещающих семей, отделения реабилитации для детей и подростков с ограниченными возможностями, отделения психолого-педагогической помощи строго в назначенный день и время.

9. Граждане, посещающие клубы и мероприятия в ГАУ СО СО «ЦСПС и Д города Верхняя Пышма» обязаны:

9.1. соблюдать расписание работы клубов, расписания занятий в Школе приемных родителей;

9.2. при включении в группу для посещения занятий в Школе приемных родителей не допускать пропусков занятий без уважительной причины; при наличии объективных обстоятельств, препятствующих посещению занятий, заранее поставить в известность куратора / преподавателя Школы приемных родителей;

9.3. принимать участие в мероприятиях, предложенных руководителями клубов в соответствии с планами либо программами работы клубов;

9.4. приходить на мероприятие по приглашению не ранее, чем за 10 минут до его начала, но не допускать опозданий без уважительной причины;

9.5. при посещении ГАУ СО СО «ЦСПС и Д города Верхняя Пышма» иметь сменную обувь, в случае ее отсутствия, бахилы;

9.6. соблюдать общепризнанные нормы поведения;

9.7. уважительно относиться к сотрудникам ГАУ СО СО «ЦСПС и Д города Верхняя Пышма», гражданам, посещающим клубы и мероприятия в ГАУ СО СО «ЦСПС и Д города Верхняя Пышма».

10. Драгоценности, значимые денежные средства, особо ценные вещи иметь при себе в период посещения клубов и мероприятий не рекомендуется, в случае их наличия граждане персонально несут ответственность за их сохранность.

11. Гражданам, посещающим клубы, занятия в Школе приемных родителей и мероприятия в ГАУ СО СО «ЦСПС и Д города Верхняя Пышма» запрещается:

11.1. находиться в состоянии алкогольного опьянения, под воздействием наркотических средств и психотропных веществ;

11.2. употреблять нецензурную брань, применять физическое насилие и другие действия, унижающие человеческое достоинство;

11.3. при посещении ГАУ СО СО «ЦСПС и Д города Верхняя Пышма» использовать бахилы неоднократно без их санитарной обработки;

11.4. дарить подарки, предлагать денежные средства сотрудникам ГАУ СО СО «ЦСПС и Д города Верхняя Пышма»;

11.5. требовать домашний адрес, личный номер телефона сотрудников ГАУ СО СО «ЦСПС и Д города Верхняя Пышма»;

11.6. курить на территории ГАУ СО СО «ЦСПС и Д города Верхняя Пышма»;

11.7. выносить из помещения имущество ГАУ СО СО «ЦСПС и Д города Верхняя Пышма»;

11.8. изменять интерьер помещений ГАУ СО СО «ЦСПС и Д города Верхняя Пышма», передвигать мебель без соответствующего разрешения;

11.9. оставлять без внимания свои личные вещи;

12. ГАУ СО СО «ЦСПС и Д города Верхняя Пышма» оставляет за собой право:

12.1. при необходимости обратиться в правоохранительные органы в случаях нарушения гражданином, посещающим клубы и мероприятия в ГАУ СО СО «ЦСПС и Д города Верхняя Пышма» правил и норм общественного правопорядка;

12.2. в случаях ухудшения состояния здоровья гражданина, посещающего клубы и мероприятия в ГАУ СО СО «ЦСПС и Д города Верхняя Пышма» вызвать бригаду «Скорой помощи».