



Утверждаю:

Директор

ГАУСО СО «ЦСПСид «Отрада»
Октябрьского района г. Екатеринбурга

И.А. Топорков

09.01.2013г.

**Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг
в ГАУСО СО «ЦСПСид «Отрада» Октябрьского района г. Екатеринбурга**

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 «Отрада» Октябрьского района г. Екатеринбурга (далее - ГАУСО СО «ЦСПСид «Отрада») и распространяются на всех граждан, являющихся получателями социальных услуг либо посещающих мероприятия профилактической направленности в ГАУСО СО «ЦСПСид «Отрада», а также на сотрудников ГАУСО СО «ЦСПСид «Отрада»

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 ГАУСО СО «ЦСПСид «Отрада» в полустационарной, стационарной форме и надомной 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 ГАУСО СО «ЦСПСид «Отрада» и должны быть размещены на информационных стендах ГАУСО СО «ЦСПСид «Отрада» 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 09.00 до 18.00, обеденный перерыв с 12.00 до 13.48, суббота, воскресенье — выходные дни. По субботам работает психолог — с 09:00 до 14:00.

2.2. Граждане, получающие социальные услуги в форме стационарного социального обслуживания, пребывают в ГАУСО СО «ЦСПСид «Отрада» 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 ГАУСО СО «ЦСПСиД «Отрада»

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 ГАУСО СО «ЦСПСиД «Отрада»

3.5. Личные дела получателей социальных услуг хранятся в ГАУСО СО «ЦСПСиД «Отрада» 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 ГАУСО СО «ЦСПСиД «Отрада» 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 ГАУСО СО «ЦСПСиД «Отрада» об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении социальных услуг;

4.2.3. соблюдать условия договора о предоставлении социальных услуг, заключенного с ГАУСО СО «ЦСПСиД «Отрада» ;

4.2.4. уважительно и тактично относиться к сотрудникам и другим получателям услуг ГАУСО СО «ЦСПСиД «Отрада» ;

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 ГАУСО СО «ЦСПСиД «Отрада» , при эвакуации действовать по инструкциям ответственных сотрудников, строго пользоваться

размещенными в ГАУСО СО «ЦСПСиД «Отрада» указателями.

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

5.1. В период пребывания получателей социальных услуг на территории ГАУСО СО «ЦСПСиД «Отрада» 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 ГАУСО СО «ЦСПСиД «Отрада»

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

5.1.8. небрежно относиться к имуществу ГАУСО СО «ЦСПСиД «Отрада»

5.1.9. дарить подарки, предлагать денежные средства работникам ГАУСО СО «ЦСПСиД «Отрада»

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 ГАУСО СО «ЦСПСиД «Отрада» 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) ГАУСО СО «ЦСПСиД «Отрада» 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. ГАУСО СО «ЦСПСиД «Отрада», 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 клуба замещающих семей, созданного при ГАУСО СО «ЦСПСиД «Отрада» осуществляется на добровольной основе.

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. ГАУСО СО «ЦСПСиД «Отрада» 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.

9.1. 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 ГАУСО СО «ЦСПСиД «Отрада» получатель (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию ГАУСО СО «ЦСПСиД «Отрада» в установленные часы приема граждан с 10:00 до 12:00.

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 ГАУСО СО «ЦСПСиД «Отрада», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

9.6. В иных случаях с целью разрешения конфликтных ситуаций в ГАУСО СО «ЦСПСиД «Отрада» может быть создана комиссия по урегулированию конфликтных ситуаций.

10. Заключительные положения

10.1. Сотрудники ГАУСО СО «ЦСПСиД «Отрада» должны чутко и внимательно

**Правила предоставления
срочных социальных услуг в условиях полустационарного социального
обслуживания в ГАУСО СО «ЦСПСиД «Отрада»**

1. Срочные социальные услуги в ГАУСО СО «ЦСПСиД «Отрада» предоставляются получателям в форме полустационарного социального обслуживания, в соответствии с Правилами внутреннего распорядка для получателей социальных услуг утвержденными директором ГАУСО СО «ЦСПСиД «Отрада»
2. Срочные социальные услуги предоставляются получателям срочных социальных услуг бесплатно.
3. Договор на оказание срочных социальных услуг между ГАУСО СО «ЦСПСиД «Отрада» 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 ГАУСО СО «ЦСПСиД «Отрада» 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 ГАУСО СО «ЦСПСиД «Отрада»
 - 5.4. в период посещения ГАУСО СО «ЦСПСиД «Отрада» 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 ГАУСО СО «ЦСПСиД «Отрада» запрещается:
 - 6.1. требовать оказания социальных услуг, не предусмотренных действующим законодательством;
 - 6.2. дарить подарки, предлагать денежные средства сотрудникам ГАУСО СО «ЦСПСиД «Отрада»
 - 6.3. требовать домашний адрес, личный номер телефона сотрудников ГАУСО СО «ЦСПСиД «Отрада» ;
 - 6.4. курить на территории ГАУСО СО «ЦСПСиД «Отрада» ;
 - 6.5. выносить из помещения имущество ГАУСО СО «ЦСПСиД «Отрада»
 - 6.6. оставлять без внимания свои личные вещи.
7. ГАУСО СО «ЦСПСиД «Отрада» оставляет за собой право:
 - 7.1. при необходимости обратиться в правоохранительные органы в случаях нарушения получателями социальных услуг правил и норм общественного порядка;
 - 7.2. в случаях ухудшения состояния здоровья получателя социальных услуг вызвать бригаду «Скорой помощи».

относится к потребностям получателей социальных услуг, действовать в рамках законодательства, соблюдать Кодекс этики и служебного поведения работников ГАУСО СО «ЦСПСиД «Отрада»

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