

Утверждаю:
Директор ГАУ «КЦСОН
Верхотурского района»
Е.А. Ковалева
2019 г.

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА
ДЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ
В ГОСУДАРСТВЕННОМ АВТОНОМНОМ УЧРЕЖДЕНИИ
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
«КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
НАСЕЛЕНИЯ ВЕРХОТУРСКОГО РАЙОНА»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг (далее – Правила) регламентируют права и обязанности получателей социальных услуг государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Верхотурского района» (далее – Центр) в отделении дневного пребывания несовершеннолетних, в отделении реабилитации детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья, в отделении профилактики безнадзорности несовершеннолетних, Консультативном отделении, в отделении сопровождения замещающих семей, в отделении дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов (далее – полустационарная форма социального обслуживания), в стационарном отделении, в отделении социального обслуживания на дому и в отделении по предоставлению срочных социальных услуг.

1.2. Настоящие Правила регламентируют внутренний распорядок получателей социальных услуг в Центре в целях создания наиболее благоприятных условий для предоставления социальных услуг гражданам, нуждающимся в предоставлении данных услуг в полустационарной форме, в форме социального обслуживания на дому, а также нуждающимся в получении срочных социальных услуг.

1.3. Настоящие Правила обязательны для выполнения всеми получателями социальных услуг.

1.4. Настоящие Правила разработаны в соответствии со следующими нормативными документами:

- Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

- Законом Свердловской области от 3 декабря 2014г. № 108-ОЗ «О социальном обслуживании граждан в Свердловской области».

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В ФОРМЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ДОМУ

2.1. При получении социальных услуг на дому получатель социальных услуг имеет право на:

- а) уважительное и гуманное отношение;
- б) 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;
- в) качественное оказание услуг;
- г) выбор поставщика или поставщиков социальных услуг;
- д) отказ от предоставления социальных услуг;
- е) защиту своих прав и законных интересов в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.2. При получении социальных услуг на дому получатель социальных услуг обязан:

- а) соблюдать порядок предоставления социальных услуг на дому;
- б) соблюдать общепринятые нормы поведения;
- в) уважительно и корректно относиться к социальному работнику, предоставляющему социальные услуги, ко всем сотрудникам Центра, оказывающим какие-либо консультации и услуги, а также к руководству Центра;
- г) обеспечивать беспрепятственный доступ социальному работнику в жилое помещение для оказания услуг, а также иным сотрудникам Центра для оказания ими каких-либо услуг или исполнения ими служебных обязанностей;
- д) исключать факторы, угрожающие здоровью и жизни работников Центра;

- е) находиться дома в дни планового посещения, либо заранее за 1-2 дня оповещать социального работника, предоставляющего социальные услуги о планируемом отсутствии;
- ж) в случае появления заболеваний, требующих лечения в специализированных организациях здравоохранения, поставить в известность работников Центра;
- з) формировать заказ на покупку товаров и услуг не позднее дня, предшествующего дню планового посещения;
- и) при формировании заявки на покупку товаров не допускать превышение предельно допустимых нагрузок при подъеме и перемещении тяжестей вручную;
- к) не предъявлять претензий и не требовать ответственности от Центра за качество лекарственных препаратов и изделий медицинского назначения, приобретённых в аптечной сети;
- л) своевременно обеспечивать денежными средствами социального работника, предоставляющего социальные услуги, в размере, достаточном для приобретения заказанных товаров, лекарственных средств, изделий медицинского назначения, услуг и для оплаты иных потребностей;
- м) обеспечивать социального работника, предоставляющего социальные услуги, инвентарем (шваброй, тряпкой, моющими средствами и др.) для уборки жилого помещения, а также иным необходимым инвентарем, посудой, средствами, принадлежностями для оказания социальным работником услуг;
- н) не допускать требований по исполнению социальных услуг от сторонних лиц, в том числе, проживающих совместно и не имеющих договорных отношений с Центром, предотвращать незаконные попытки вмешательства родственников в процесс социального обслуживания;
- о) соблюдать сроки и условия договора о предоставлении социальных услуг, в том числе своевременно и в полном объеме оплачивать стоимость предоставленных социальных услуг при их предоставлении за плату или частичную плату;
- п) не требовать исполнения социальных услуг, не указанных в перечне к договору;
- р) предоставлять сведения и документы, необходимые для предоставления услуг, а также сведения и документы для расчета среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно;

с) своевременно информировать Центр об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении услуг, влияющих на размер среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно;

т) информировать в письменной форме Центр об отказе от получения услуг, предусмотренных договором.

2.3. При получении социальных услуг в форме социального обслуживания на дому получателю социальных услуг запрещается:

а) курить в присутствии социального работника, оказывающего социальные услуги;

б) в период оказания социальным работником социальных услуг находиться в состоянии алкогольного опьянения, под воздействием наркотических и психотропных средств;

в) употреблять нецензурную брань (ненормированную лексику, неприличные слова и выражения), применять физическое насилие и другие действия, унижающие человеческое достоинство;

г) создавать конфликтные ситуации с социальным работником и иными лицами в присутствии социального работника и решать их посредством драки или иного злоупотребления силой.

2.4. В случае неоднократного нарушения получателем социальных услуг данных Правил, а также в случае нарушения условий договора о предоставлении социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, Центр имеет право отказать в предоставлении социальных услуг получателю социальных услуг.

2.5. При возникновении конфликтных ситуаций сотрудник Центра имеет право, по согласованию с директором, вызвать сотрудников полиции.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В ПОЛУСТАЦИОНАРНОЙ ФОРМЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

3.1. При получении социальных услуг в полустационарной форме получатель социальных услуг имеет право на:

а) уважительное и гуманное отношение;

б) при возникновении межличностных конфликтных ситуаций клиент имеет право обратиться за разрешением данного конфликта к заведующему отделению либо к директору Центра;

в) 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;

г) выбор поставщика или поставщиков социальных услуг;

д) отказ от предоставления социальных услуг;

е) защиту своих прав и законных интересов в соответствии с законодательством Российской Федерации;

ж) обеспечение условий пребывания в Центре, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям, а также на качественное оказание услуг.

3.2. При получении социальных услуг в полустационарной форме получатель социальных услуг обязан:

а) соблюдать порядок предоставления социальных услуг в полустационарной форме;

б) посещать отделения с целью получения социальных услуг в строгом соответствии с индивидуальной картой посетителя социальных услуг;

в) соблюдать общепринятые нормы поведения;

г) проявлять к отдыхающим отделения уважение, тактичность, понимание, сочувствие, корректно высказывать свое мнение, не унижать их честь и достоинство, не употреблять нецензурную брань, не повышать тональность голоса, не применять физическое насилие и другие действия, унижающие человеческое достоинство;

д) уважительно и тактично относиться к заведующему отделения, специалистам отделения, к иным сотрудникам Центра, к руководству Центра, корректно высказывать свое мнение, не унижать их честь и достоинство, не употреблять нецензурную брань, не повышать тональность голоса, не применять физическое насилие и другие действия, унижающие человеческое достоинство;

е) посещать каждое мероприятие (занятие, досуг, лекторий, игры, просмотр кинофильмов и т.д.), запланированное согласно индивидуальной программе предоставления социальных услуг, как организованные в предобеденное время, так организованные и в послеобеденное время;

ж) вести себя уважительно и корректно при проведении сотрудниками Центра какого-либо мероприятия (занятия, досуга, лекториев, игр, просмотров кинофильмов и т. д.), соблюдая, по требованию сотрудника, тишину; выполнять все требования сотрудника; соблюдать условия мероприятия проведения; приходить на мероприятие не ранее, чем за 10 минут до его начала, уходить с мероприятия по времени его окончания и с разрешения сотрудника; не покидать мероприятие без уважительной на то причины; действовать всем указаниям сотрудника;

и) соблюдать в помещениях Центра и на его территории порядок и чистоту, выбрасывать мусор в урны;

к) бережно относиться к компьютерной и иной технике, мебели, оборудованию и инвентарю Центра;

л) при входе в помещения Центра соблюдать чистоту обуви, предварительно очистив ее от грязи, а также иметь при себе чистую сменную обувь либо бахилы;

м) соблюдать правила пожарной безопасности, правила техники безопасности, санитарно-гигиенические правила;

н) в случае возникновения внештатной ситуации (пожар, террористический акт и др.) выполнять указания сотрудников Центра, при эвакуации пользоваться размещенными в Центре указателями;

о) возместить в полном объеме ущерб, причиненный имуществу Центра по вине получателя социальных услуг,

п) соблюдать сроки и условия договора о предоставлении социальных услуг, в том числе своевременно и в полном объеме оплачивать стоимость предоставленных социальных услуг при их предоставлении за плату или частичную плату;

р) предоставлять сведения и документы, необходимые для предоставления услуг, а также сведения и документы для расчета среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно;

с) своевременно информировать Центр об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении услуг, влияющих на размер среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно;

т) информировать в письменной форме Центр об отказе от получения услуг, предусмотренных договором;

у) в случае появления заболеваний, требующих лечения в специализированных организациях здравоохранения, поставить в известность работников Центра.

3.3. При получении социальных услуг в полустационарной форме получателю социальных услуг запрещается:

а) курить в помещениях Центра и на его территории;

б) проносить в помещения Центра алкогольную продукцию, наркотические и психотропные средства, а также оружие, предметы и иные вещества, запрещенные в обороте и создающие угрозу здоровью, жизни и экологической среде.

в) в период посещения отделений Центра находиться в состоянии алкогольного опьянения, под воздействием наркотических и психотропных средств;

г) употреблять нецензурную брань (ненормированную лексику, неприличные слова и выражения), применять физическое насилие и другие действия, унижающие человеческое достоинство;

д) создавать конфликтные ситуации и решать их посредством драки или иного злоупотребления силой.

3.4. В случае нарушения получателем социальных услуг условий договора о предоставлении социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания Центр имеет право отказать в предоставлении данных услуг получателю социальных услуг.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ СРОЧНЫХ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

в отделении по предоставлению срочных социальных услуг

4.1. При получении срочных социальных услуг получатель социальных услуг имеет право на:

а) уважительное и гуманное отношение;

б) получение бесплатно в доступной форме информации о своих правах и обязанностях, видах срочных 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;

в) выбор поставщика или поставщиков социальных услуг;

г) отказ от предоставления срочных социальных услуг;

д) защиту своих прав и законных интересов в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.2. При получении срочных социальных услуг получатель социальных услуг обязан:

а) соблюдать порядок предоставления срочных социальных услуг;

б) соблюдать общепринятые нормы поведения при нахождении в Центре с целью получения срочных социальных услуг;

в) уважительно и корректно относиться к заведующему отделением, специалистам отделения, ко всем сотрудникам Центра, оказывающим какие-либо консультации, а также к руководству Центра; не унижать их честь и достоинство, не употреблять нецензурную брань, не применять физическое насилие и другие действия, унижающие человеческое достоинство;

г) соблюдать в помещениях Центра и на его территории порядок и чистоту, выбрасывать мусор в урны;

д) бережно относиться к техническим средствам реабилитации, предоставляемым получателю срочных социальных услуг, и обеспечить сохранность документации, предлагающейся к данным техническим средствам реабилитации, а также к мебели, оборудованию и инвентарю Центра в период нахождения на территории Центра;

е) при входе в помещения Центра соблюдать чистоту обуви, предварительно очистив ее от грязи либо иметь при себе и надевать бахилы;

ж) соблюдать правила пожарной безопасности, правила техники безопасности, санитарно-гигиенические правила;

з) в случае возникновения внештатной ситуации (пожар, террористический акт и др.) выполнять указания сотрудников Центра, при эвакуации пользоваться размещенными в Центре указателями;

и) возместить в полном объеме ущерб, причиненный имуществу Центра по вине получателя социальных услуг,

к) соблюдать сроки и условия предоставления технических средств реабилитации;

л) своевременно и в полном объеме оплачивать стоимость предоставленных срочных социальных услуг при их предоставлении за плату;

4.3. При получении срочных социальных услуг получателю социальных услуг запрещается:

- а) курить в помещениях Центра и на его территории;
- б) проносить в помещения Центра алкогольную продукцию, наркотические и психотропные средства, а также оружие, предметы и иные вещества, запрещенные в обороте и создающие угрозу здоровью, жизни и экологической среде;
- в) употреблять нецензурную брань (ненормированную лексику, неприличные слова и выражения), применять физическое насилие и другие действия, унижающие человеческое достоинство;
- г) создавать конфликтные ситуации и решать их посредством драки или иного злоупотребления силой.

5. Заключительные положения

5.1. Внесение изменений и дополнений в настоящие Правила осуществляется директором Центра на основании приказа директора Центра.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В СТАЦИОНАРНОЙ ФОРМЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

5.1. При получении социальных услуг в стационарной форме получатель социальных услуг имеет право на:

- а) уважительное и гуманное отношение;
- б) при возникновении межличностных конфликтных ситуаций клиент имеет право обратиться за разрешением данного конфликта к заведующему отделению либо к директору Центра;
- в) 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;
- г) выбор поставщика или поставщиков социальных услуг;
- д) отказ от предоставления социальных услуг;

е) защиту своих прав и законных интересов в соответствии с законодательством Российской Федерации;

ж) обеспечение условий проживания в Центре, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям, а также на качественное оказание услуг.

5.2. При получении социальных услуг в стационарной форме получатель социальных услуг обязан:

а) соблюдать порядок предоставления социальных услуг в стационарной форме;

б) соблюдать общепринятые нормы поведения;

в) проявлять к проживающим отделения уважение, тактичность, понимание, сочувствие, корректно высказывать свое мнение, не унижать их честь и достоинство, не употреблять нецензурную брань, не повышать тональность голоса, не применять физическое насилие и другие действия, унижающие человеческое достоинство;

г) уважительно и тактично относиться к заведующему отделения, специалистам отделения, к иным сотрудникам Центра, к руководству Центра, корректно высказывать свое мнение, не унижать их честь и достоинство, не употреблять нецензурную брань, не повышать тональность голоса, не применять физическое насилие и другие действия, унижающие человеческое достоинство;

д) бережно относиться к компьютерной и иной технике, мебели, оборудованию и инвентарю Центра;

е) соблюдать правила пожарной безопасности, правила техники безопасности, санитарно-гигиенические правила;

ж) в случае возникновения внештатной ситуации (пожар, террористический акт и др.) выполнять указания сотрудников Центра, при эвакуации пользоваться размещенными в Центре указателями;

з) возместить в полном объеме ущерб, причиненный имуществу Центра по вине получателя социальных услуг,

и) соблюдать сроки и условия договора о предоставлении социальных услуг, в том числе своевременно и в полном объеме оплачивать стоимость предоставленных социальных услуг при их предоставлении за плату или частичную плату;

к) предоставлять сведения и документы, необходимые для предоставления услуг, а также сведения и документы для расчета среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно;

л) своевременно информировать Центр об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении услуг, влияющих на размер среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно;

м) информировать в письменной форме Центр об отказе от получения услуг, предусмотренных договором;

н) в случае появления заболеваний, требующих лечения в специализированных организациях здравоохранения, поставить в известность работников Центра.

5.3. При получении социальных услуг в стационарной форме получателю социальных услуг запрещается:

а) курить в помещениях Центра и на его территории;

б) проносить в помещения Центра алкогольную продукцию, наркотические и психотропные средства, а также оружие, предметы и иные вещества, запрещенные в обороте и создающие угрозу здоровью, жизни и экологической среде.

в) находиться в отделении Центра в состоянии алкогольного опьянения, под воздействием наркотических и психотропных средств;

г) употреблять нецензурную брань (ненормированную лексику, неприличные слова и выражения), применять физическое насилие и другие действия, унижающие человеческое достоинство;

д) создавать конфликтные ситуации и решать их посредством драки или иного злоупотребления силой.

5.4. В случае нарушения получателем социальных услуг условий договора о предоставлении социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания Центр имеет право отказать в предоставлении данных услуг получателю социальных