

УТВЕРЖДЕНО

приказом директора ГБУ «ЦСПСД г.
Арзамаса»

от « 02 » 12 2019 г. № 408

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

в Государственном бюджетном учреждении «Центр социальной помощи семье и
детям города Арзамаса»

Общие положения

1.1. Настоящие правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг (далее – Правила) в Государственном бюджетном учреждении «Центр социальной помощи семье и детям города Арзамаса» (далее – Учреждение) – являются локальным организационно-правовым документом, определяющим в соответствии с законодательством Российской Федерации порядок предоставления социального обслуживания, график работы Учреждения, правила поведения получателя социальных услуг в Учреждении, права и обязанности получателя социальных услуг, порядок разрешения конфликтных ситуаций, ответственность получателя социальных услуг, порядок прекращения предоставления социальных услуг.

1.2. Настоящие Правила имеют целью способствовать укреплению дисциплины и порядка, повышению качества обслуживания и улучшению условий получения социальных услуг в Учреждении, обеспечению безопасности получателей социальных услуг и сотрудников, сохранности личного имущества и имущества Учреждения.

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

1.4. Настоящие правила разработаны в соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Законом Нижегородской области № 146-З от 05.11.2014 г. «О социальном обслуживании граждан в Нижегородской области», Конвенции ООН «О правах ребенка», Конституцией РФ, Семейным кодексом РФ, Уставом Учреждения.

1.5. Настоящие правила размещаются на официальных стендах и сайте Учреждения, получатели социальных услуг Учреждения должны быть ознакомлены с настоящими Правилами.

2. График работы Учреждения

2.1. Учреждение работает по круглогодичному графику и режиму дня с 5-ти дневной рабочей неделей, выходные дни – суббота, воскресенье. Предпраздничные дни являются укороченными днями в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации.

2.2. Учреждение работает по утвержденному графику, который составляется с учетом особенностей режимных моментов.

2.3. В Учреждении осуществляется личный прием граждан директором Учреждения с 15-00 до 17-00, приемный день- среда.

3. Порядок предоставления социальных услуг Учреждением.

3.1. Учреждение предоставляют социальные услуги в полустационарной -форме социального обслуживания и срочные социальные услуги.

3.2. Социальные услуги в Учреждении предоставляются получателям, признанным нуждающимися в социальном обслуживании ответственным органом в лице ГКУ «Управление социальной защиты населения» и гражданам, имеющим право на социальное обслуживание по иным нормативно-правовым актам.

3.3. Социальные услуги предоставляются получателю социальных услуг на основании письменного или поданного в электронной форме заявления о предоставлении социальных услуг, с обязательным приложением индивидуальной программы предоставления социальных услуг (ИППСУ), в соответствии с заключенным между Учреждением и получателем социальных услуг договором о предоставлении социальных услуг.

3.3. Для зачисления на социальное обслуживание получатель социальных услуг обязан предоставить документы, определенные постановлением Правительства Нижегородской области от 21 июня 2016 года № 377 «О предоставлении социальных услуг поставщиками социальных услуг несовершеннолетним, их родителям (законным представителям) в Нижегородской области»:

- документ, удостоверяющий личность получателя социальных услуг и законного представителя (при наличии такового):

- паспорт (для детей старше 14 лет);
- свидетельство о рождении (для детей до 14 лет);

- индивидуальную программу предоставления социальных услуг (ИППСУ);

- справку о состоянии здоровья получателя социальных услуг и отсутствии инфекционных заболеваний за последние 21 день;

3.4. Получателям социальных услуг с учетом представленной ими индивидуальной программы предоставления социальных услуг (ИППСУ) следующие виды социальных услуг:

3.4.1. Социально-бытовые, направленные на поддержание жизнедеятельности получателей социальных услуг в быту.

3.4.2. Социально-медицинские, направленные на поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг путем организации ухода, оказания содействия в проведении оздоровительных мероприятий, систематического наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья.

3.4.3. Социально-психологические, предусматривающие оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг для адаптации в социальной среде, в том числе оказание психологической помощи анонимно с использованием телефона доверия.

3.4.4. Социально-педагогические, направленные на профилактику отклонений в поведении и развитии личности получателей социальных услуг, формирование у них позитивных интересов (в том числе в сфере досуга), организацию их досуга, оказание помощи семье в воспитании детей.

3.4.5. Социально-трудовые, направленные на оказание помощи в трудоустройстве и в решении других проблем, связанных с трудовой адаптацией.

3.4.6. Социально-правовые, направленные на оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно, в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг.

3.4.7. Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов.

3.4.8. Срочные социальные услуги.

4. Правила поведения получателей социальных услуг в Учреждении

4.1. Права получателей социальных услуг

При получении социальных услуг получатель социальных услуг имеет право на:

4.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны сотрудников Учреждения;

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. Конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной при оказании социальных услуг;
- 4.1.4. Защиту своих прав и законных интересов в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- 4.1.5. Обеспечение условий пребывания в помещениях Учреждения, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 4.1.6. Участие в составлении индивидуальных программ предоставления социальных услуг (ИППСУ);
- 4.1.7. Социальное сопровождение (содействие в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам);
- 4.1.8. Отказ от предоставления социальных услуг, который оформляется в письменном виде и вносится в индивидуальную программу предоставления социальных услуг (ИППСУ).

4.2. Обязанности получателей социальных услуг

При получении социальных услуг получатель социальных услуг обязан:

- 4.2.1. Предоставлять в соответствии с нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации сведения и документы, необходимые для предоставления социальных услуг;
- 4.2.2. Своевременно в письменной форме информировать об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении социальных услуг;
- 4.2.3. Соблюдать условия договора о предоставлении социальных услуг, заключенного с поставщиком социальных услуг, в том числе своевременно и в полном объеме оплачивать стоимость предоставленных социальных услуг при их предоставлении за плату или частичную плату;
- 4.2.4. Уважительно и корректно относиться к сотрудникам Учреждения, соблюдая общепринятые нормы поведения;
- 4.2.5. Исключать факторы, угрожающие здоровью и жизни других граждан, в том числе работников Учреждения;
- 4.2.6. Соблюдать правила внутреннего распорядка, режим дня Учреждения;
- 4.2.7. Соблюдать чистоту и порядок в кабинетах и местах общего пользования Учреждения;
- 4.2.8. Бережно относиться к имуществу, мебели и оборудованию, находящемуся в Учреждении. Стоимость умышленно испорченного или утраченного имущества, принадлежащего Учреждению, взыскивается с виновных лиц в соответствии с действующим законодательством;
- 4.2.9. Соблюдать правила техники безопасности, правила пожарной безопасности;
- 4.2.10. Выполнять указания работников Учреждения при эвакуации в случае возникновения внештатных ситуаций (пожар, террористический акт и прочее).

4.3. В соответствии с законодательством Российской Федерации в рамках реализации своих прав на получение социальных услуг получатель социальных услуг подписывает документы, необходимые для качественного и полного получения социальных услуг (Согласие на обработку персональных данных, Информационное добровольное согласие на виды медицинских вмешательств, включенных в Перечень определенных видов медицинских вмешательств, утвержденный Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 23.04.2012 года № 390н., Акт о предоставлении срочных услуг и др.)

4.4. Получателям социальных услуг запрещено:

4.4.1. Курить, находиться в состоянии алкогольного и наркотического опьянения на территории Учреждения. Употреблять алкогольные напитки, наркотические вещества на территории Учреждения.

4.4.2. Употреблять нецензурные выражения, применять физическое насилие и другие действия, унижающие честь и достоинство сотрудников Учреждения, других получателей социальных услуг.

4.4.3. Пользоваться мобильной связью во время получения социальной услуги.

4.4.4. Выбрасывание мусора, отходов в непредназначенных для этого местах.

5. Порядок разрешения конфликтных ситуаций.

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

5.2. В случае нарушения прав получателя социальных услуг, его законный представитель может обращаться с жалобой непосредственно к заведующему отделением, заместителю директора или директору Учреждения.

5.3. В спорных случаях получатель социальных услуг имеет право обращаться в вышестоящую организацию (министерство социальной политики Нижегородской области, адрес: г. Нижний Новгород, ул. Деловая, д.9)

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

5.5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.6. Получатель социальных услуг в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.7. В случае необходимости в подтверждение своих доводов получатель социальных услуг прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5.8. Письменное обращение, поступившее в приемную директора Учреждения, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

5.9. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Учреждения, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

7. Ответственность получателей социальных услуг

7.1. Получатели социальных услуг несут ответственность за соблюдение настоящих Правил внутреннего распорядка для получателей социальных услуг Учреждения.

7.2. Получателям социальных услуг, нарушившим настоящие Правила может быть отказано в предоставлении социального обслуживания.

8. Прекращение предоставления социальных услуг.

Предоставление социальных услуг прекращается в следующих случаях:

8.1. В связи с отказом получателя социальных услуг (его законного представителя) от получения социальных услуг, по письменному заявлению с указанием причины отказа с отметкой в индивидуальной программе предоставления социальных услуг (ИППСУ) и подписанием дополнительного соглашения о расторжении договора о предоставлении социальных услуг;

8.2. По истечении срока действия договора о предоставлении социальных услуг и (или) окончании срока предоставления социальных услуг в соответствии с индивидуальной программой предоставления социальных услуг;

8.3. При несоблюдении получателем социальных услуг настоящих правил внутреннего распорядка, условий, предусмотренных договором о предоставлении социальных услуг, администрация Учреждения оставляет за собой право досрочно расторгнуть договор;

8.4. В случае смерти получателя социальных услуг или ликвидации Учреждения

8.5. По иным основаниям, предусмотренным договором о предоставлении социальных услуг.