Утверждено:
Директор
МАУ «КЦСОН Ялуторовского района»
_____ И.А. Фильберт
15.03.2021

ПРАВИЛА
внутреннего распорядка для получателей социальных услуг

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг (далее – Правила) регламентируют права и обязанности получателей социальных услуг МАУ «КЦСОН Ялуторовского района» (далее – Центр) в отделениях дневного пребывания несовершеннолетних и социальной реабилитации инвалидов (далее – полустационарная форма социального обслуживания), в Службе помощи и ухода на дом, службе сопровождения по месту жительства и экспертиза документов.

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 предоставления 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»;
- Постановлением Правительства Тюменской области от 3 октября 2014 г. N510-п «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Тюменской области»;
- уставом Центра.

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;

Утверждено:
Директор
МАУ «КЦСОН Ялуторовского района»
_____И.А. Фильберт

ПРАВИЛА
внутреннего распорядка для получателей социальных услуг

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг (далее – Правила) регламентируют права и обязанности получателей социальных услуг МАУ «КЦСОН Ялуторовского района» (далее – Центр) в отделениях дневного пребывания несовершеннолетних и социальной реабилитации инвалидов (далее – полустационарная форма социального обслуживания), в Службе помощи и ухода на дом, службе сопровождения по месту жительства и экспертиза документов.

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 предоставления 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»;
- Постановлением Правительства Тюменской области от 3 октября 2014 г. N510-п «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Тюменской области»;
- уставом Центра.

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, предшествовавшего 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) 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) выбор поставщика или поставщиков социальных услуг;

г) отказ от предоставления социальных услуг;

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

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

ж) участие в составлении индивидуальных программ;

з) социальное сопровождение в соответствии со статьей 22 Федерального закона №442-ФЗ от 28.12.2013г..

и) предоставление социальных услуг, указанных в Индивидуальной программе в объемах и сроках, установленных Договором, заключенным с Поставщиком социальных услуг;

к) предъявление претензии о недостатках при оказании социальных услуг в устной или письменной форме в день их обнаружения, но не позднее трех дней после оказания социальных услуг, с требованием об устранении данных недостатков;

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

а) предоставлять в соответствии с нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации сведения и документы, необходимые для предоставления социальных услуг;

б) своевременно в письменной форме информировать Поставщика социальных услуг об изменении обстоятельств, обусловливающих потребность Получателя социальных услуг в предоставлении социальных услуг, об изменении места жительства и других данных;

в) соблюдать условия договора о предоставлении социальных услуг, заключенного с Поставщиком социальных услуг;

г) соблюдать Правила внутреннего распорядка, установленные Поставщиком социальных услуг;

д) своевременно и в полном объеме оплачивать стоимость предоставленных социальных услуг при предоставлении их за плату или частичную плату;

е) уважительно относится к лицам, предоставляющим социальные услуги, не допускать грубости, оскорбления в их адрес;

ж) бережно относится к имуществу Поставщика социальных услуг;

з) соблюдать порядок и условия предоставления социальных услуг соответствующий форме социального обслуживания;

и) проявлять уважение и тактичность к другим Получателям услуг, корректно, не унижая их чести и достоинства высказывать свое мнение, не применять физического насилия и других действий, унижающих человеческое достоинство;

к) выполнять требования сотрудника Центра при проведении мероприятий (занятия, досуга, лекториев, игр, просмотров кинофильмов и т. д.), приходить на мероприятие не позднее,

чем за 10 минут до его начала, уходить с мероприятия по времени его окончания и с разрешения сотрудника. Вести себя уважительно и корректно, не покидать мероприятие без уважительной причины;

л) соблюдать в помещениях Центра и на его территории чистоту и порядок;

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

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

н) возместить в полном объеме ущерб, причиненный имуществу Центра по вине Получателя социальных услуг,

о) 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) требовать от Поставщика социальных услуг оказание социальных услуг третьим лицам (родственникам, соседям и т.д.);

б) требовать оказания социальных услуг, которые не указаны в Индивидуальной программе;

в) находиться в помещениях Центра в нетрезвом состоянии, под воздействием наркотических и психотропных средств;

г) курить в помещениях Центра и на его территории, не предназначенных специально для этой цели;

д) выносить из помещений Центра мебель и оборудование;

е) находиться в помещениях учреждения во время реабилитационных мероприятий в верхней одежде и без сменной буви;

ж) употреблять нецензурную брань и ненормированную лексику, применять физическое насилие и другие действия, унижающие человеческое достоинство;

з) создавать конфликтные ситуации и решать их посредством драки или иного злоупотребления силой;

и) 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.

3.4. Поставщик социальных услуг имеет право отказать в предоставлении социальных услуг и Дополнительных услуг в случае нарушения Заказчиком и (или) Получателем социальных услуг условий настоящего договора, а также в случае возникновения у Получателя социальных услуг медицинских противопоказаний, указанных в заключении уполномоченной медицинской организации;

3.5. При возникновении конфликтных ситуаций в коллективе граждан, посещающих отделения, любой из сотрудников Центра имеет право вызвать сотрудников полиции.

3.6. При возникновении конфликтных ситуаций между клиентами отделения Центра (проявление неуважения, бестактность, при некорректном высказывании своего мнения, при унижении чести и достоинства человека, при употреблении нецензурной брани, при применении физического насилия и других действий, унижающих человеческое достоинство) коллектив отделения Центра, вправе, по своему усмотрению, принять решение об отстранении лица, по вине которого произошёл конфликт, от посещения отделения на 7 рабочих дней. Окончательное решение по вышеназванной ситуации принимает директор Центра.

3.7. При неоднократном непосещении клиентом отделения какого-либо мероприятия (занятия, досуга, лектория, игр, просмотра кинофильмов и т.д.) либо ухода с данного мероприятия без уважительной причины, директор Центра вправе принять решение об отстранении данного клиента от посещения отделения на 7 рабочих дней.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ СРОЧНЫХ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В СЛУЖБЕ СОПРОВОЖДЕНИЯ ПО МЕСТУ ЖИТЕЛЬСТВА И ЭКСПЕРТИЗА ДОКУМЕНТОВ

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 отделения, 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 срочной социальной услуги «Социальное такси» получатель социальных услуг с учетом всех обязанностей, указанных в п. 4.2 Правил, обязан:

а) своевременно извещать диспетчера Службы «Социальное такси» (т.3-29-48) о непредвиденных изменениях (в том числе, об отмене заявки), не позднее, чем за 2 часа до запланированной поездки;

б) следовать ранее согласованному маршруту следования, за исключением непредвиденных обстоятельств;

в) подтвердить факт пользования услугами Службы подписью в акте о предоставлении срочных социальных услуг.

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

а) курить в помещениях Центра и на его территории;

б) курить в социальном такси;

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

г) провозить в социальном такси наркотические и психотропные средства, а также оружие, предметы и иные вещества, запрещенные в обороте и создающие грозу здоровью, жизни и экологической среде;

д) в период посещения Центра и пользования услугой «Социальное такси» находиться в состоянии алкогольного опьянения, под воздействием наркотических и психотропных средств;

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

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

4.4. Заключительные положения

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