

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБУ КЦСОН
Стародубского района
А.А.Пантелеймонов
2018 г.



**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА
ДЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ
В ГОСУДАРСТВЕННОМ БЮДЖЕТНОМ УЧРЕЖДЕНИИ БРЯНСКОЙ ОБЛАСТИ
«КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ
СТАРОДУБСКОГО РАЙОНА»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг (далее – Правила) регламентируют права и обязанности получателей социальных услуг в Государственном бюджетном учреждении Брянской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Стародубского района» (далее – Центр) в отделении дневного пребывания и реабилитации, отделении помощи семье, женщинам и детям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, отделении срочного социального обслуживания и консультативной помощи (далее – полустационарная форма социального обслуживания), отделении социального обслуживания на дому, стационарном отделении временного проживания граждан пожилого возраста и инвалидов (далее – стационарная форма социального обслуживания).

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»;

- Приказом департамента семьи, социальной и демографической политики Брянской области от 30 октября 2014 г. N 451 «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг по формам социального обслуживания»;

- 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, 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 расчёта 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 отделением 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) соблюдать общепринятые нормы поведения;
- в) проявлять к клиентам 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 отделением, 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) 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;

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

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

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

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

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

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

м) 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;

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

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

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

р) 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.

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

3.6. При возникновении межконфликтных ситуаций между клиентами отделения Центра (проявление в коллективе неуважения, бестактность, при некорректном высказывании своего мнения, при унижении чести и достоинства человека, при употреблении нецензурной брани, при повышении тональности голоса, при применении физического насилия и других действий, унижающих человеческое достоинство) коллектив, посещающий отделение Центра, вправе, по своему усмотрению, принять решение о том, чтобы лицо, по вине которого произошёл конфликт, было отстранено от посещения отделения на неделю (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 на то причины, директор Центра вправе принять следующее решение в отношении данного клиента: отстранить его от посещения отделения на неделю (7 рабочих дней).

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

3.1. 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 отделением 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 стационарной форме получатель социальных услуг обязан:

а) соблюдать порядок предоставления социальных услуг в стационарной форме;

б) соблюдать общепринятые нормы поведения;

в) проявлять к проживающим в отделении гражданам 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 отделением, 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) 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;

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

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

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

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

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

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

м) 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;

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

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

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

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

а) курить в помещениях Центра;

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.

3.4. 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 услуг.

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