

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБУ «КЦСОН Гордеевского района»
Н.А. Дубинин



Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг в ГБУ «КЦСОН Гордеевского района»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка получателей социальных услуг (далее - Правила) в государственном бюджетном учреждении «Комплексный центр социального обслуживания населения Гордеевского района» (далее - Учреждение) - локальный нормативный акт, и распространяется на всех граждан, являющихся получателями социальных услуг, либо посещающих мероприятия, а также на сотрудников Учреждения.

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации № 2300-1 от 7 февраля 1992 г. «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 28 декабря 2013 года N 442 - ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

1.3. Настоящие Правила определяют основные права и обязанности получателей социальных услуг Учреждения в форме оказания срочной социальной помощи, социального обслуживания на дому, полустационарной форме социального обслуживания.

1.4. Правила должны быть доступны всем гражданам, получающим услуги в Учреждении и должны быть размещены на информационных стендах и на официальном сайте Учреждения.

2. Время предоставления социальных услуг

2.1. Социальные услуги предоставляются получателем в режиме пятидневной рабочей недели (с понедельника по пятницу) в течение рабочего времени:

Понедельник – четверг: с 8:30 до 17:45, пятница: с 8:30 до 16:30, обеденный перерыв: с 13:00 до 14:00. Суббота – воскресенье: выходной.

Допускается предоставление отдельных социальных услуг в иное время в случаях производственной необходимости и при установлении отдельным работникам индивидуального графика работы.

2.2. Граждане, получающие социальные услуги в полустационарной форме, могут находиться (обратиться) в Учреждение в течение указанного в п.2.1. настоящих Правил рабочего времени в режиме пятидневной рабочей недели.

2.3. Предоставление социальных услуг на дому осуществляется в течение указанного в п.2.1. настоящих правил рабочего времени в режиме пятидневной рабочей недели в соответствии с графиком посещений, установленным индивидуально для каждого получателя социальных услуг.

3. Условия и порядок получения социальных услуг, посещение мероприятий в ГБУ «КЦСОН Гордеевского района»

3.1. Социальные услуги предоставляются получателям в соответствии со Стандартами предоставления социальных услуг, принятыми в Брянской области.

3.2. Предоставление социальных услуг на дому осуществляется согласно индивидуальному графику посещения получателя социальных услуг, согласно Правил предоставления социальных услуг на дому.

3.3. Предоставление срочных социальных услуг осуществляется сразу при обращении получателя социальных услуг в Учреждении либо по предварительной записи. Срочные социальные услуги могут быть предоставлены маломобильными и иным группам населения непосредственно на дому. Иные условия предоставления срочных социальных услуг обозначены в Правилах предоставления срочных социальных услуг.

3.4. Социальное сопровождение граждан осуществляется сотрудниками (отделений социального обслуживания на дому и срочной социальной помощи) Учреждения по мере выявления нуждаемости в социальном сопровождении через осуществление посреднических действий, с привлечением межведомственных организаций.

4. Права и обязанности получателей социальных услуг:

4.1. При получении социальных услуг Получатель социальных услуг имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны сотрудников учреждения;
- получение бесплатно, в доступной форме информации о своих правах и обязанностях, видах социальных услуг, сроках, порядке и стоимости 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;
- выбор поставщика и поставщиков социальных услуг;
- отказ от предоставления социальных услуг;
- защиту своих прав и законных интересов в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- конфиденциальность информации личного характера, ставшие известной сотрудникам Учреждения при оказании социальных услуг;
- участие в составлении индивидуальных программ;
- обеспечение условий пребывания в организациях социального обслуживания, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям, а также на надлежащий уход;
- свободное посещение законными представителями, адвокатами, нотариусами, представителями общественных и (или) иных организаций, священнослужителями, а также родственниками и другими лицами в дневное и вечернее время;
- социальное сопровождение в соответствии со статьей 22 настоящего Федерального закона.

4.2. При получении социальных услуг Получатель социальных услуг обязан:

- предоставлять в соответствии с нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации сведения и документы, необходимые для предоставления социальных услуг;
- своевременно информировать поставщиков социальных услуг об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении социальных услуг;
- 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.

5. Ограничения и запреты при получении социальных услуг, посещении мероприятий в ГБУ «КЦСОН Гордеевского района»

5.1. В период пребывания получателей социальных услуг на территории ГБУ «КЦСОН Гордеевского района» запрещается:

- нарушать общественный порядок;

- приносить, передавать или использовать оружие, спиртные напитки, табачные изделия, токсические и наркотические вещества, использовать любые средства и вещества, которые могут привести к взрывам и пожарам;
- производить любые иные действия, влекущие за собой опасные последствия для окружающих и самого клиента;
- выносить инвентарь, оборудование из кабинетов и других помещений Центра;
- употреблять в речи ненормативную лексику, неприличные слова и выражения жесты, громко разговаривать, курить;
- бережно относиться к имуществу учреждения. В случае причинения ущерба имуществу учреждения (или порча мебели, оборудования посуды, стен и др.) поломка граждане обязаны возместить его. В случае возникновения внештатной ситуации (пожар, террористический акт и т.п.) получатель социальных услуг обязан выполнять указания сотрудников Центра, при эвакуации пользоваться размещенными в Центре указателями.

6. Отказ от социального обслуживания, социальной услуги

6.1. Гражданин или его законный представитель имеет право отказаться от социального обслуживания, социальной услуги. Отказ оформляется в письменной форме и вносится в индивидуальную программу.

6.2. Учреждение имеет право отказать в предоставлении социальной услуги получателю социальных услуг в случае нарушения им условий договора о предоставлении социальных услуг, заключенного с получателем услуг или его законным представителем.

6.3. Гражданину или получателю социальных услуг может быть отказано, в том числе временно, в предоставлении социальных услуг в связи с отсутствием необходимых документов для оформления получения помощи.

7. Порядок разрешения конфликтных ситуаций

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

7.2. В случае возникновения в процессе предоставления социальных услуг конфликтных ситуаций между получателями социальных услуг и сотрудниками Учреждения, получатель (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Учреждения в установленные часы приема граждан.

7.3. 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.

7.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством.

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

8. Заключительные положения

8.1. Сотрудники Учреждения должны чутко и внимательно относиться к потребностям получателей социальных услуг, действовать в рамках законодательства, соблюдать Кодекс этики и служебного поведения Учреждения.