

УТВЕРЖДЕНО:

Директор

ОГКУ СО ЦСПСиД

Нижеилимского района

от «07» августа 2023 г.

Р.А. Бородина



**Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг
в областном государственном казенном учреждении социального
обслуживания
«Центр социальной помощи семье и детям Нижнеилимского района»**

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг (далее – Правила) регламентируют права и обязанности получателей социальных услуг областного государственного казенного учреждения социального обслуживания «Центр социальной помощи семье и детям Нижнеилимского района» (далее – Центр) в структурных отделениях Центра.

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.

1.3. Настоящие Правила определяют основные права и обязанности получателей социальных услуг, правила предоставления социальных услуг в Центре в форме: полустационарной форме социального обслуживания; срочных социальных услуг а также при посещении мероприятий, направленных на профилактику обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании.

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

1.5. 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»;
- ✓ ГОСТ Р 52497-2020 «Социальное обслуживание населения. Система обеспечения качества учреждений социального обслуживания».
- ✓ Устав Центра;
- ✓ Государственное задание Центра;
- ✓ Федеральный закон от 24 июня 1999 г. N 120-ФЗ "Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних" (с изменениями и дополнениями);
- ✓ Федеральный закон от 24 апреля 2008 г. N 48-ФЗ "Об опеке и попечительстве" (с изменениями и дополнениями);
- ✓ Постановление Правительства РФ от 24.05.2014 N 481 (ред. от 19.04.2022) "О деятельности организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, и об устройстве в них детей, оставшихся без попечения родителей";
- ✓ Приказ МСРОиП Иркутской области «Об утверждении Порядка предоставления срочных социальных услуг» № 209-мпр от 30.12.2014г с дополнениями;
- ✓ Приказ МСРОиП Иркутской области «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания» № 196-мпр от 11.12.2014г. с изменениями от 30.10.2020г.;

✓ Иные федеральные и региональные законодательные и нормативные акты, относящиеся к вопросам социального обслуживания населения.

1.6. Правила должны быть доступны для ознакомления всем гражданам, получающим услуги в Центре, и размещены на информационных стендах Центра, на официальном сайте учреждения.

2. Права и обязанности получателей социальных услуг

2.1. Получатели социальных услуг имеют право на:

1. Уважительное и гуманное отношение;
2. Получение бесплатно в доступной форме информацию о своих правах и обязанностях, видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о возможности получения этих услуг бесплатно, а также поставщиках социальных услуг;
3. Выбор(е) поставщика или поставщиков социальных услуг;
4. Отказ от предоставления социальных услуг;
5. Защиту своих прав и законных интересов в соответствии с законодательством Российской Федерации;
6. Участия в составлении индивидуальных программ предоставления социальных услуг;
7. Обеспечение условий пребывания в организациях социального обслуживания, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
8. Социальное сопровождение в соответствии с действующим законодательством о социальном обслуживании граждан

2.2. Получатели социальных услуг обязаны:

1. Предоставлять в соответствии с нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации сведения и документы, необходимые для предоставления социальных услуг в Центре;
2. Своевременно информировать Центр об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении социальных услуг;
3. Соблюдать условия договора о предоставлении бесплатных социальных услуг, заключенного с Центром;
4. Уважительно и тактично относиться к сотрудникам и другим получателям услуг Центра;
5. Соблюдать правила пожарной безопасности;
6. Соблюдать санитарно-гигиенические нормы;
7. В случае возникновения внештатной ситуации (пожар, террористический акт и т.п.) выполнять указания сотрудников Центра, при эвакуации действовать по инструкциям ответственных сотрудников, строго пользоваться размещенными в Центре указателями.

3. Ограничения и запреты при получении социальных услуг, посещения мероприятий в Центре

В период пребывания получателей социальных услуг на территории Центра запрещается:

- 3.1. Нарушать общественный порядок;
- 3.2. Приносить, передавать или использовать оружие, спиртные напитки, табачные изделия, токсические и наркотические вещества;
- 3.3. Играть в азартные игры;
- 3.4. Использовать любые средства и вещества, которые могут привести к взрывам и пожарам;
- 3.5. Производить любые действия, влекущие за собой опасные последствия для окружающих и самого получателя социальных услуг;
- 3.6. Выносить инвентарь, оборудование из кабинетов и других помещений Центра;
- 3.7. Употреблять в речи ненормативную лексику, грубые слова и жесты, курить;
- 3.8. Небрежно относиться к имуществу Центра;
- 3.9. Дарить подарки, предлагать денежные средства работникам Центра.

4. Социальные услуги предоставляются в сроки, установленные индивидуальной программой, в соответствии с режимом работы Центра:

Понедельник – пятница с 9.00 до 19.00.

Обед 13.00 -14.00

Выходной: суббота, воскресенье

5. Условия и порядок получения социальных услуг, посещения мероприятий в Центре

5.1. Социальные услуги предоставляются получателям в соответствии со Стандартами, Приказами предоставления социальных услуг, принятыми в Иркутской области, государственным заданием Центра.

5.2. *Предоставление социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания* осуществляется в срок реализации индивидуальной программы, обозначенный в договоре о предоставлении социальных услуг.

5.3. В период пребывания в Центре получателям социальных услуг предоставляется в пользование мебель, оборудование, помещения для отдыха и реабилитационных мероприятий без питания.

Иные условия предоставления социальных услуг обозначены в Порядке предоставления социальных услуг в условиях полустационарного социального обслуживания. (приложение – «Порядок»).

5.4. *Предоставление срочных социальных услуг* осуществляется сразу при обращении получателя социальных услуг в Центр, либо по предварительной записи.

Иные условия предоставления срочных социальных услуг обозначены в Порядке предоставления срочных социальных услуг (приложение – «Порядок»).

5.5. Центр, помимо социального обслуживания граждан, осуществляет работы по профилактике обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании, к которым относятся: оказание консультативной, психологической педагогической, юридической, социальной помощи лицам, усыновившим или принявшим под опеку; подготовка граждан, выразивших желание принять детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, на семейные формы устройства; выявление несовершеннолетних граждан, нуждающихся в установлении над ними опеки и попечительства; осуществление индивидуальной профилактической работы в отношении семей и несовершеннолетних, находящихся в социально-опасном положении и трудной жизненной ситуации; организация и проведение культурно-массовых мероприятий.

5.6. Посещение клубов общения по интересам, созданных при Центре, осуществляется на добровольной основе. Действующий состав клубного сообщества формируется на основании личных заявлений граждан.

5.7. Посещение получателями мероприятий профилактической направленности осуществляется по приглашению сотрудников Центра, в соответствии с годовым планом работы, утвержденным директором.

5.8. Социальное сопровождение получателей услуг осуществляется сотрудниками отделений психолого-педагогической помощи семье и детям, отделением сопровождения замещающих семей Центра, по мере выявления нуждаемости в социальном сопровождении через осуществление посреднических действий, с привлечением межведомственных организаций.

6. Отказ в предоставлении социальных услуг

6.1. Гражданин или его законный представитель имеет право отказаться от социального обслуживания, социальной услуги в порядке, установленном действующим законодательством.

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

7. Прекращение предоставления социальных услуг

7.1. Прекращение предоставления социальных услуг получателям наступает по завершению социального обслуживания в случаях:

7.1.1. прекращения действия договора о предоставлении социальных услуг;

7.1.2. расторжения договора о предоставлении социальных услуг по соглашению сторон;

7.1.3. отказа в предоставлении социальных услуг в случаях, указанных в разделе 6 настоящих Правил;

7.1.4. систематического нарушения получателями социальных услуг настоящих Правил;

7.2. По завершению социального обслуживания получателей услуг, составляется приказ о снятии с социального обслуживания в отделениях.

8. Порядок разрешения конфликтных ситуаций

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

8.2. В случаях возникновения в процессе предоставления социальных услуг конфликтных ситуаций между получателями социальных услуг и сотрудниками Центра, получатель (его законный представитель) имеет право обратиться непосредственно в администрацию Центра.

8.3. При личном приеме ответ на обращение с согласия получателя услуг, может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

8.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Центра, получателю услуг дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8.6. В иных случаях с целью разрешения конфликтных ситуаций в Центре может быть создана комиссия по урегулированию конфликтных ситуаций.

9. Заключительные положения

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

9.2. Получатели социальных услуг должны быть ознакомлены с настоящими Правилами до начала предоставления социальных услуг.

9.3. Внесение изменений и дополнений в настоящие Правила осуществляется заместителем директора Центра на основании распоряжения директора Центра.