

Приложение №1

к Приказу

№ 160 от « 11 » 08 2022г.

УТВЕРЖДАЮ:

Директор МБУ КЦСОН

Заводского района г. Кемерово

О.А. Нефедова



**ПРАВИЛА
ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА
ДЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В МУНИЦИПАЛЬНОМ
БЮДЖЕТНОМ УЧРЕЖДЕНИИ «КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ
ЗАВОДСКОГО РАЙОНА ГОРОДА КЕМЕРОВО»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг (далее-Правила) в муниципальном бюджетном учреждении «Комплексный центр социального обслуживания населения Заводского района города Кемерово» (далее-Центр) регламентируют внутренний распорядок для получателей социальных услуг (далее – Получатели СУ) в целях создания наиболее благоприятных условий для предоставления социальных услуг гражданам, нуждающимся в предоставлении социальных услуг в полустационарной форме в условиях дневного пребывания, в форме социального обслуживания на дому, при предоставлении срочных социальных услуг, а также в целях обеспечения соблюдения прав и законных интересов Получателей СУ при получении услуг в Центре.

1.2. Настоящие Правила, разработаны в соответствии со следующими нормативными документами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 24 ноября 2014 г. N 940н "Об утверждении Правил организации деятельности организаций социального обслуживания, их структурных подразделений".
- Законом Кемеровской области от 27 июля 2005 г. N 99-ОЗ "О наделении органов местного самоуправления отдельными государственными полномочиями в сфере социальной поддержки и социального обслуживания населения";
- Законом Кемеровской области от 14.12.2014 № 121-03 «Об утверждении перечня социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг» (в ред. от 19.03.2021);
- постановлением администрации города Кемерово от 26.02.2015 № 407 «Об организации

социального обслуживания населения в городе Кемерово»;

- Уставом муниципального бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Заводского района города Кемерово»;

- иными нормативными правовыми актами, регулирующими вопросы социального обслуживания граждан.

1.3. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

- **социальное обслуживание граждан (далее - социальное обслуживание)** - деятельность по предоставлению социальных услуг гражданам;

- **социальная услуга** - действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности;

- **получатель социальных услуг** - гражданин, который признан нуждающимся в социальном обслуживании и которому предоставляются социальная услуга или социальные услуги;

- **поставщик социальных услуг** - юридическое лицо независимо от его организационно-правовой формы и (или) индивидуальный предприниматель, осуществляющие социальное обслуживание;

1.4. Настоящие Правила являются локальным нормативным актом Центра и обязательны для выполнения всеми получателями социальных услуг.

1.5. В целях обеспечения открытости и доступности информации для получателей СУ по решению Центра настоящие Правила подлежат размещению на официальном сайте и информационном стенде КЦСОН.

1.6. Получатели СУ должны быть ознакомлены с Правилами при заключении договора о предоставлении социальных услуг и соблюдать внутренний распорядок, установленный настоящими Правилами.

2. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЦЕНТРЕ

2.1. Социальные услуги в Центре предоставляются следующими отделениями:

- отделение социального обслуживания на дому (ОСО)
- отделение срочного социального обслуживания (ОССО)
- отделение дневного пребывания (ОДП)
- социально реабилитационное отделение (СРО)

2.2. Перечень СУ и порядок их предоставления зависит от того, каким отделением Центра услуги предоставляются.

2.3. Социальные услуги (СУ) в отделениях Центра оказываются в соответствии с законодательством Российской Федерации, региональным законодательством, муниципальными правовыми актами, Уставом, Положением об отделении и другими локальными актами Центра.

2.4. Получателями СУ могут стать российские и иностранные граждане, а также лица без гражданства, постоянно проживающие на территории Российской Федерации, беженцы, при условии:

- достижения возраста 18 лет;
- постоянного проживания на территории Кемеровской области-Кузбасса;

- признания нуждающимися в социальном обслуживании специальной комиссией, в которую входят представители Центра, предоставляющего социальные услуги и, по необходимости, специально привлеченные специалисты других учреждений.

2.5. Социальные услуги в Центре предоставляются Получателям СУ в рабочие часы Центра.

2.6. Центром может быть установлен особый порядок и режим оказания социальных услуг, не противоречащий законодательству.

2.7. Социальные услуги предоставляются Получателю СУ на основании договора о предоставлении социальных услуг (далее - Договор), заключаемого между Центром и гражданином.

2.8. От имени Центра договор заключает руководитель организации, либо лицо, его заменяющее на основании приказа.

2.9. При заключении договора Получатели СУ в обязательном порядке информируются о месте, условиях предоставления социальных услуг или социального обслуживания, получают информацию о своих правах, обязанностях, видах социальных услуг, сроках и порядке предоставления, о тарифах на услуги и об их стоимости либо о возможности получать СУ бесплатно.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ.

3.1. Центр имеет право:

- запрашивать в соответствующие органы государственной власти, а также органы местного самоуправления и получать от указанных органов информацию, необходимую для организации социального обслуживания;

- предоставлять гражданам по их желанию, выраженному в письменной или электронной форме, дополнительные социальные услуги за плату;

- отказать в предоставлении социальной услуги Получателю СУ в случае нарушения им условий Договора о предоставлении социальных услуг, а также, в связи с наличием медицинских противопоказаний (в том числе временно), перечень которых утверждается федеральным органом исполнительной власти в сфере здравоохранения. Такой отказ возможен только при наличии соответствующего заключения уполномоченной медицинской организации;

- при возникновении конфликтных ситуаций, ситуаций, связанных с происшествием или совершением правонарушения, сотрудник Центра имеет право по согласованию с руководителем учреждения вызвать сотрудников полиции.

3.2. Центр обязан:

- предоставлять социальные услуги получателям социальных услуг в соответствии с индивидуальными программами и условиями договоров, заключенных с получателями СУ или их законными представителями, в порядке, предусмотренном Федеральным законом «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

- использовать информацию о получателях социальных услуг в соответствии с установленными законодательством Российской Федерации о персональных данных требованиями о защите персональных данных;

- осуществлять социальное сопровождение в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обеспечивать открытость и доступность информации, в том числе о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг.

- проявлять вежливость, внимательность и тактичность в отношениях с Получателями СУ.

3.3. Центру при оказании социальных услуг запрещается:

- ограничивать права, свободы и законные интересы Получателей СУ, в том числе при использовании лекарственных препаратов для медицинского применения;
- применять физическое или психологическое насилие в отношении получателей СУ, допускать их оскорбление, грубое обращение с ними.

3.4. Права и обязанности Получателей СУ в полустационарной форме в Отделении дневного пребывания, в социально-реабилитационном Отделении.

3.4.1. При получении социальных услуг в полустационарной форме в условиях дневного пребывания **Получатель СУ имеет право на:**

- уважительное и гуманное отношение;
- 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;
- выбор поставщика или поставщиков социальных услуг;
- отказ от предоставления социальных услуг;
- защиту своих прав и законных интересов в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- участие в составлении индивидуальных программ;
- обеспечение условий пребывания в Центре, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- представление интересов законными представителями, родственниками и другими лицами в соответствии с законодательством РФ;
- социальное сопровождение в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе по оказанию содействия гражданам, нуждающимся в юридической, психологической, социальной и иной помощи;
- информирование о Правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг.

3.4.2. При получении социальных услуг в полустационарной форме в условиях дневного пребывания **Получатель СУ обязан:**

- соблюдать сроки и условия договора о предоставлении социальных услуг, заключенного с поставщиком СУ.
- своевременно и в полном объеме оплачивать стоимость предоставленных социальных услуг при их предоставлении за плату или частичную плату;
- предоставлять сведения и документы, необходимые для предоставления услуг, а также сведения и документы для расчета среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно;
- информировать в письменной форме Центр об отказе от получения услуг, предусмотренных договором;
- соблюдать порядок предоставления социальных услуг в полустационарной форме в условиях дневного пребывания;
- относиться к работникам Центра, предоставляющим социальные услуги, уважительно и корректно, не унижать их человеческое достоинство;
- соблюдать режим работы Центра;
- соблюдать в помещениях и на территории Центра порядок и чистоту;

- . бережно относиться к оборудованию и инвентарю Центра;
- . выполнять требования, установленные законодательством Российской Федерации, нормы и правила поведения в общественных местах;
- . уважительно относиться к другим Получателям СУ и работникам Центра;
- . выполнять указания работников Центра при эвакуации в случае возникновения внештатных ситуаций (пожар, террористический акт и прочее), пользоваться размещенными в здании указателями;
- . в случае появления заболеваний, требующих лечения в специализированных учреждениях здравоохранения, поставить в известность работников Центра;

3.4.3. При получении социальных услуг в полустационарной форме в условиях дневного пребывания Получателям СУ запрещено:

- . нарушать общественный порядок;
- . нарушать правила противопожарной безопасности;
- . использовать легковоспламеняющиеся и взрывоопасные вещества;
- . производить действия, влекущие за собой опасные последствия для окружающих и самого Получателя СУ;
- . курить, употреблять алкогольные напитки, наркотические вещества в помещениях Центра и на его территории;
- . употреблять в речи ненормативную лексику, некорректные слова и выражения;
- . применять физическое насилие и другие действия, унижающие человеческое достоинство;
- . создавать конфликтные ситуации

3.5. В случае нарушения Получателем СУ условий договора о предоставлении социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания, а также настоящих Правил, Центр вправе отказать в предоставлении социальных услуг Получателю СУ.

4. Права и обязанности получателей СУ в форме социального обслуживания на дому

4.1. При получении социальных услуг на дому **Получатель СУ имеет право на:**

- . уважительное и гуманное отношение;
- . 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 Получателей СУ, о возможности получения этих услуг бесплатно;
- . отказ от предоставления социальных услуг;
- . участие в составлении индивидуальных программ предоставления социальных услуг;
- . защиту своих прав и законных интересов в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.2. При получении социальных услуг на дому **Получатель СУ обязан:**

- . соблюдать сроки и условия договора о предоставлении социальных услуг;
- . своевременно и в полном объеме оплачивать стоимость предоставленных социальных услуг при их предоставлении за плату или частичную плату;

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

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

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

. соблюдать порядок предоставления социальных услуг на дому;

. относиться к работникам Центра, предоставляющим социальные услуги на дому, уважительно и корректно, не унижать их человеческое достоинство;

. обеспечивать доступ работников Центра в жилые помещения для исполнения ими служебных обязанностей;

. формировать заказ на покупку товаров (не более 7 кг) и услуг в день предыдущего посещения (заверяя своей подписью), в исключительных случаях в день планового посещения;

. заблаговременно обеспечивать сотрудников Центра денежными средствами в размере, достаточном для приобретения заказываемых продовольственных и промышленных товаров, лекарственных средств, изделий медицинского назначения и др. товаров и услуг (окончательный расчет производится по предъявлении покупок);

. не отказываться от продуктов питания, товаров, медикаментов и др. покупок, сделанных социальным работником в соответствии с заказом и имеющих надлежащее качество (целостность упаковки, срок годности);

. исключать факторы, угрожающие здоровью и жизни работников Центра;

. не находиться в состоянии алкогольного опьянения, под воздействием наркотических и психотропных средств в период предоставления социальных услуг;

. в случае временного отсутствия в дни обслуживания поставить в известность Центр о факте и причинах временного отсутствия;

- обеспечивать сохранность журнала посещений и предъявлять его по требованию сотрудников Центра;

. не привлекать сотрудников Центра для решения проблем родственников и их вмешательство в процесс обслуживания;

. поставить в известность заведующего отделением социального обслуживания на дому при возникновении каких-либо претензий к работе социального работника;

. в случае появления заболеваний, требующих лечения в специализированных учреждениях здравоохранения, поставить в известность работников Центра.

4.3. Центр имеет право производить замену социального работника.

4.4. Заведующий отделением (в исключительных случаях директор, заместитель директора) имеют право осуществлять контрольные посещения Получателя СУ с целью проверки работы социального работника, независимой оценки качества предоставления социальных услуг и соблюдения условий договора о предоставлении социальных услуг.

4.5. В случае нарушения Получателем СУ условий договора о предоставлении социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, а также данных Правил, Центр имеет право отказать в предоставлении социальных услуг Получателю СУ.

5. Права и обязанности Получателей СУ при предоставлении им срочных социальных услуг.

5.1. При получении срочных социальных услуг **Получатель СУ имеет право на:**

- . уважительное и гуманное отношение;
- . получение бесплатно в доступной форме информации о своих правах и обязанностях, видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления;
- . социальное сопровождение в соответствии со статьей 22 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в российской Федерации»;
- . отказ от предоставления социальных услуг;
- . защиту своих прав и законных интересов в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.2. При получении срочных социальных услуг **Получатель СУ обязан:**

- . соблюдать порядок предоставления срочных социальных услуг;
- . соблюдать общепринятые нормы поведения при нахождении в Центре с целью получения срочных социальных услуг;
- . уважительно и корректно относиться к заведующему отделением, 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;
- . соблюдать в помещениях Центра и на его территории порядок и чистоту, мусор выбрасывать в урны;
- . бережно относиться к техническим средствам реабилитации, предоставляемым Получателю срочных СУ в пункте проката, а также к мебели, оборудованию и инвентарю Центра в период нахождения на территории Центра;
- . соблюдать правила пожарной безопасности, правила техники безопасности, санитарно-гигиенические правила;
- . в случае возникновения внештатной ситуации (пожар, террористический акт и др.) выполнять указания сотрудников Центра, при эвакуации пользоваться размещенными в Центре указателями;
- . возместить в полном объеме ущерб, причиненный имуществу Центра по вине Получателя СУ;

- . соблюдать сроки и условия предоставления технических средств реабилитации.

5.3. При получении срочных социальных услуг Получателям СУ **запрещено:**

- . использовать легковоспламеняющиеся и взрывоопасные вещества;
- . производить действия, влекущие за собой опасные последствия для окружающих и самого Получателя СУ;
- . находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
- . курить, употреблять алкогольные напитки, наркотические вещества на территории Центра.

5.4. В случае нарушения получателем срочных СУ настоящих Правил Центр имеет право отказать в предоставлении срочных социальных услуг Получателю СУ.

6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

6.1. Настоящие Правила обязательны для Получателей СУ и сотрудников Центра.

6.2. Неоднократное (более двух раз) нарушение настоящих Правил получателями СУ является основанием для рассмотрения вопроса об отказе в социальном обслуживании Центром.

6.3. Нарушение настоящих Правил должностными лицами влечет ответственность в дисциплинарном порядке.

6.4. Настоящие Правила должны быть доступны для ознакомления Получателям СУ и размещаться в отделениях на видном месте, а также на официальном сайте учреждения.

6.5. Граждане, принимаемые в отделения на социальное обслуживание, должны быть ознакомлены с Правилами внутреннего распорядка, в части их касающейся.

6.6. Режим работы Центра: понедельник-пятница с 08:30 до 17:30. обед с 13:00 до 14:00. При необходимости возможен гибкий график работы специалистов и отделений или особый режим работы отделений Центра и приема граждан.

6.7. Центром могут быть разработаны отдельные Правила для Получателей СУ в конкретном отделении, с которыми Получатель СУ ознакомливается при заключении Договора на предоставление социальных услуги.

6.8. Правила утверждаются Приказом директора Центра.

Примечание:

1. Руководствуясь ст.12 Федерального закона от 23.02.2013 №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», не допускается курение табака в помещениях Центра и на его территории.
2. Руководствуясь ст.16 Федерального закона от 22.11.1995 №171-ФЗ «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции», не допускается потребление (распитие) алкогольной продукции в помещениях Центра.
3. Руководствуясь ст.40 Федерального закона от 08.01.1998 №3-ФЗ «О наркотических средствах и психотропных веществах» и иными Федеральными законами, не допускается в помещениях Центра употребление наркотических средств или психотропных веществ без назначения врача либо новых потенциально опасных психоактивных веществ.
4. Руководствуясь ст.1 Федерального закона от 01.06.2005 № 53-ФЗ «О государственном языке Российской Федерации» не допускается использование слов и выражений, не соответствующих нормам современного русского литературного языка (в том числе, нецензурной брани), за исключением иностранных слов, не имеющих общеупотребительных аналогов в русском языке.
5. Ущерб, причиненный имуществу Центра по вине Получателя СУ, возмещается Получателем СУ в порядке, предусмотренном гражданским законодательством.
6. При возникновении конфликтных ситуаций работник Центра имеет право по согласованию с администрацией Центра вызвать сотрудника полиции.
7. За разъяснением каких бы то ни было вопросов, обращаться к заведующему отделением, а в исключительных случаях к руководству Центром.