УТВЕРЖДАЮ
Руководитель БУ "КЦСОН "Пенаты"
_____ С.М. Кособуцкая
"10" января 2020 года

ПРАВИЛА
внутреннего распорядка для получателей социальных услуг бюджетного учреждения Омкой области "Комплексный учреждение социального обслуживания населения "Пенаты" Центрального административного округа"

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг (далее – Правила) регламентируют права и обязанности получателей социальных услуг бюджетного учреждения Омкой области "Комплексный учреждение социального обслуживания населения "Пенаты" "Центрального административного округа" (далее – учреждение) в отделении социальной реабилитации граждан пожилого возраста и инвалидов, в отделении профилактики безнадзорности и семейного неблагополучия, отделении срочного социального обслуживания и организационного обеспечения (далее – полустационарная форма социального обслуживания), в отделениях социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов и в отделениях по уходу за гражданами, находящимися на постельном режиме или передвигающимися в пределах комнаты с посторонней помощью (далее _- служба на дому).

1.2. Настоящие Правила регламентируют внутренний распорядок получателей социальных услуг в учреждении 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 Омской области от 24 декабря 2014 г. № 361-п "О Порядке предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг";
- уставом учреждения.

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 учреждения, оказывающим какие-либо консультации и услуги, а также к руководству учреждения;

г) обеспечивать беспрепятственный доступ социальному работнику в жилое помещение для оказания услуг, а также иным сотрудникам учреждения для оказания ими каких-либо услуг или исполнения ими служебных обязанностей;

д) исключать факторы, угрожающие здоровью и жизни работников учреждения;

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 учреждения;

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 учреждения 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 учреждением, 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 учреждение об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении услуг, влияющих на размер среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно;

т) информировать в письменной форме учреждение 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, учреждение имеет право отказать в предоставлении социальных услуг получателю социальных услуг.

2.5. При возникновении конфликтных ситуаций сотрудник учреждения 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 отделения либо к руководителю учреждения;

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 учреждении, 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) посещать отделения с целью получения социальных услуг в строгом соответствии с индивидуальной картой посетителя социальных услуг;

в) соблюдать общепринятые нормы поведения;

г) проявлять к отдыхающим 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;

д) уважительно и тактично относиться к заведующему отделения, специалистам отделения, к иным сотрудникам учреждения, к руководству учреждения, 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;

е) посещать каждое мероприятие (занятие, досуг, лекторий, игры, просмотр кинофильмов и т.д.), запланированное согласно индивидуальной программе предоставления социальных услуг, как организованные в предобеденное время, так организованные и в послеобеденное время;

ж) вести себя уважительно и корректно при проведение сотрудниками учреждения 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; действовать всем указаниям сотрудника;

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

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

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

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

н) в случае возникновения внештатной ситуации (пожар, террористический акт и др.) выполнять указания сотрудников учреждения, при эвакуации пользоваться размещенными в учреждении указателями;

о) возместить в полном объеме ущерб, причиненный имуществу учреждения по вине получателя социальных услуг,

п) 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;

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 учреждение об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении услуг, влияющих на размер среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно;

т) информировать в письменной форме учреждение об отказе от получения услуг, предусмотренных договором;

у) в случае появления заболеваний, требующих лечения в специализированных организациях здравоохранения, поставить в известность работников учреждения.

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

а) курить в помещениях учреждения и на его территории;

б) проносить в помещения учреждения 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 учреждения 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 учреждение имеет право отказать в предоставлении данных услуг получателю социальных услуг.

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

3.6. При возникновении межконфликтных ситуаций между клиентами отделения учреждения (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 учреждения, 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 руководитель учреждения.

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, руководитель

учреждения вправе принять следующее решение в отношении данного клиента: отстранить его от посещения отделения на неделю (7 рабочих дней).

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ СРОЧНЫХ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

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 учреждении с целью получения срочных социальных услуг;

в) уважительно и корректно относиться к заведующему отделения, специалистам отделения, ко всем сотрудникам учреждения, оказывающим какие-либо консультации, а также к руководству учреждения; не унижать их честь и достоинство, не употреблять нецензурную брань, не применять физическое насилие и другие действия, унижающие человеческое достоинство;

г) соблюдать в помещениях учреждения 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 учреждения в период нахождения на территории учреждения;

е) при входе в помещения учреждения 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 учреждения, при эвакуации пользоваться размещенными в учреждении указателями;

и) возместить в полном объеме ущерб, причиненный имуществу учреждения 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 срочных социальных услуг получателю социальных услуг запрещается:

а) курить в помещениях учреждения и на его территории;

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

в) 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;

г) в период посещения учреждения находиться в состоянии алкогольного опьянения, под воздействием наркотических и психотропных средств;

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

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

5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

5.1. Внесение изменений и дополнений в настоящие Правила осуществляется руководителем учреждения на основании приказа.