



«УТВЕРЖДАЮ»

Директор ОАО СО «Новгородский КИЦ»

Дмитриева Л.А.

2017 года

**ПРАВИЛА
ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА
для граждан, получающих социальные услуги
в стационарном отделении социального обслуживания женщин
ОАО СО «Комплексный центр социального обслуживания населения
Великого Новгорода и Новгородского района»**

Настоящие Правила внутреннего распорядка для граждан, получающих социальные услуги в стационарном отделении социального обслуживания женщин ОАО СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Великого Новгорода и Новгородского района» (далее – Правила), разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», постановления Правительства Новгородской области от 05.12.2014 № 596 «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг на территории Новгородской области».

1. Общие положения

1.1. ОАО СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Великого Новгорода и Новгородского района» (далее – учреждение) имеет в организационной структуре стационарное отделение социального обслуживания женщин.

1.2. Настоящие Правила регламентируют внутренний распорядок получателей социальных услуг в учреждении в целях создания наиболее благоприятных условий для предоставления социальных услуг гражданам для социального обслуживания (далее – получатели социальных услуг).

1.3. Настоящие Правила обязательны для выполнения и распространяются на всех граждан, являющихся получателями социальных услуг в стационарном отделении социального обслуживания женщин.

1.4. Правила в целях доступности для ознакомления всем гражданам, получающим услуги в учреждении, размещаются на информационных стендах учреждения и на официальном сайте учреждения.

2. Организация предоставления социальных услуг

2.1. Социальные услуги в стационарной форме социального обслуживания предоставляются:

- ✓ несовершеннолетним матерям, беременным несовершеннолетним;
- ✓ женщинам, испытывающим внутрисемейный конфликт;
- ✓ женщинам, подвергшимся психофизическому насилию;
- ✓ женщинам, не имеющим работы и средств к существованию;

✓ женщинам, пострадавшим в результате катастроф, пожаров, стихийных бедствий.

2.2. Социальные услуги предоставляются на основании:

✓ заявления получателя социальных услуг или его законного представителя к поставщику социальных услуг;
✓ индивидуальной программы предоставления социальных услуг;
✓ договора о предоставлении социальных услуг, заключаемого между поставщиком социальных услуг и получателем социальных услуг или его законным представителем.

2.3. Гражданин (либо его законный представитель), обратившийся в учреждение, предоставляет следующие документы:

✓ копии документа, удостоверяющего личность получателя социальных услуг (в случае если заявление и документы, указанные в настоящем подпункте, подают законные представители получателя социальных услуг - документа, подтверждающего полномочия законного представителя);

✓ копии свидетельства о рождении (паспорта) ребенка (детей) (при наличии ребенка).

2.4. В день обращения с гражданином заключается договор в письменной форме о предоставлении социальных услуг. Договор составляется в двух экземплярах. Один экземпляр договора передается получателю услуг, а второй экземпляр хранится в учреждении. При изменении условий предоставления социальных услуг в договор вносятся соответствующие изменения путем оформления дополнительного соглашения к договору.

2.5. Социальные услуги в стационарной форме социального обслуживания в стационарном отделении социального обслуживания женщин предоставляются бесплатно.

3. Время предоставления социальных услуг

3.1. Социальные услуги предоставляются получателям социальных услуг в круглосуточном режиме пребывания в стационарном отделении социального обслуживания женщин.

4. Услуги, предоставляемые учреждением

4.1. Получателю социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания предоставляются:

✓ социально-бытовые услуги;
✓ социально-медицинские услуги;
✓ социально-психологические услуги;
✓ социально-трудовые услуги;
✓ социально-правовые услуги;
✓ услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности.

4.2. Услуги предоставляются согласно Порядку предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг на территории Новгородской области, утвержденному постановлением Правительства Новгородской области от 05.12.2014 № 596.

5. Права и обязанности получателей социальных услуг

5.1. При получении социальных услуг в форме социального обслуживания получатель социальных услуг имеет право на:

- ✓ неприкосновенность личности и безопасность;
- ✓ ознакомление с правоустанавливающими документами, на основании которых учреждение осуществляет свою деятельность и оказывает социальные услуги;
- ✓ информирование получателей социальных услуг о правилах техники безопасности, пожарной безопасности, эксплуатации предоставляемых приборов и оборудования;
- ✓ обеспечение условий пребывания в учреждении, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- ✓ 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, о возможности получения этих услуг бесплатно, а также об учреждении;
- ✓ 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 индивидуальной программы предоставления социальных услуг;
- ✓ социальное сопровождение в соответствии с действующим законодательством о социальном обслуживании граждан.

5.2. При получении социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания получатель социальных услуг обязан:

- ✓ соблюдать сроки и условия заключенного договора, определяющего виды, объем, периодичность оказания услуг;
- ✓ предоставлять учреждению сведения и документы, необходимые для предоставления социальных услуг;
- ✓ не менее чем за 3 дня со дня изменения обстоятельств в письменной форме информировать учреждение об изменении обстоятельств, обуславливающих отказ в предоставлении социальных услуг; при выбытии из отделения получатель обязан забрать свои личные вещи в течение трех дней;
- ✓ соблюдать режим работы учреждения (отделения);
- ✓ предоставлять достоверную и исчерпывающую информацию, необходимую для осуществления социального обслуживания;
- ✓ уважительно и корректно относиться к сотрудникам отделения, не допускать грубости, оскорблений, нецензурных выражений в адрес работников учреждения;
- ✓ соблюдать общепринятые нормы поведения в быту, исключать факторы, угрожающие жизни или здоровью сотрудников отделения;

- ✓ предупреждать заведующего отделением о кризисных случаях за пределами стационарного отделения, которые могут повлиять на личную безопасность получателя социальных услуг;
- ✓ в целях безопасности получатель социальных услуг обязан прибыть в отделение не позднее 20:00 часов (в случаях отсутствия своевременно предупреждать о сроках своего отсутствия в письменной, устной форме или с использованием средств связи);
- ✓ в целях соблюдения общей безопасности получатель социальных услуг в случаях необходимости покинуть отделение обязан предупредить сотрудника отделения о своих отсутствиях (выход за пределы отделения, в том числе временный);
- ✓ получатель социальных услуг обязан самостоятельно обеспечивать своё пребывание в стационарном отделении социального обслуживания женщин (иметь продукты питания, средства личной гигиены, дезинфицирующие средства);
- ✓ соблюдать санитарно-гигиенические правила (смена нательного и постельного белья, принятие ванны, душа), поддержание должного санитарного состояния жилого помещения;
- ✓ самостоятельно ухаживать за своими несовершеннолетними детьми. Соблюдать технику безопасности, в том числе несовершеннолетними детьми. Нести личную ответственность за жизнь и здоровье своих несовершеннолетних детей при нарушении техники безопасности и детского травматизма (травмы у детей, полученные в результате оставления их без присмотра со стороны родителей, в том числе падение детей из окон, иные телесные повреждения);
- ✓ экономно пользоваться электроэнергией, водой;
- ✓ соблюдать правила пожарной безопасности;
- ✓ в случае выявления заболеваний, препятствующих получению социальных услуг в стационарной форме и требующих лечения в специализированных учреждениях здравоохранения (карантинных инфекционных, бактерио- или вирусоносительства, активной формы туберкулеза, тяжелых психических расстройств, хронических и затяжных психических расстройств с тяжелыми стойкими или часто обостряющимися болезненными проявлениями в том числе связанные с употреблением ПАВ, и других заболеваний), немедленно сообщать об этих фактах заведующему отделением.

✓

6. Отказ в предоставлении социальных услуг

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

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 социальных услуг или его законным представителем.

7. Прекращение предоставления социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания

Основаниями для прекращения предоставления социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания являются:

- ✓ заявление получателя социальных услуг или его законного представителя;
- ✓ окончание срока предоставления социальных услуг в соответствии с индивидуальной программой и (или) истечение срока договора о предоставлении социальных услуг;
- ✓ нарушение получателем социальных услуг или его законным представителем условий, предусмотренных договором о предоставлении социальных услуг;
- ✓ смерть получателя социальных услуг или ликвидация (прекращение деятельности) учреждения;
- ✓ решение суда о признании получателя социальных услуг безвестно отсутствующим или умершим;
- ✓ осуждение получателя социальных услуг к отбыванию наказания в виде лишения свободы.

Получатель социальных услуг подлежит автоматическому отчислению из стационарного отделения в случае нарушения данных Правил, в том числе в случае отсутствия в отделении более 2 (двух) суток без предупреждения о причинах своего отсутствия, либо в случае совершения противоправных действий в отношении сотрудников и лиц, получающих услуги в стационарном отделении.

8. Ограничения и запреты при получении социальных услуг

Получатели социальных услуг не имеют право:

- ✓ требовать оказания услуг, не предусмотренных договором на оказание социальных услуг;
- ✓ употреблять в речи ненормативную лексику, грубые слова и жесты;
- ✓ проявлять к работникам учреждения рукоприкладство, сексуальное домогательство;
- ✓ небрежно относиться к имуществу учреждения;
- ✓ дарить подарки, предлагать денежные средства работникам учреждения;
- ✓ сообщать посторонним лицам адрес и номер телефона стационарного отделения;
- ✓ встречаться на территории стационарного отделения с посторонними лицами; разрешение на встречи с третьими лицами допускается только в исключительных случаях и при личном согласовании с заведующим отделением;
- ✓ на курение, употребление, хранение алкогольных напитков, токсических и наркотических веществ, а также появление в состоянии алкогольного, наркотического опьянения.

9. Условия и порядок получения социальных услуг

9.1. Социальные услуги предоставляются получателям социальных услуг в соответствии со стандартами предоставления социальных услуг, принятыми в Новгородской области.

9.2. Социальные услуги предоставляются с даты заключения договора о предоставлении социальных услуг. Изменение и расторжение договора о предоставлении социальных услуг осуществляется в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации.

9.3. Социальные услуги в стационарной форме социального обслуживания предоставляются на основании заявления получателя социальных услуг или его законного представителя к поставщику социальных услуг; индивидуальной программы предоставления социальных услуг; договора о предоставлении социальных услуг, заключаемого между учреждением и получателем социальных услуг или его законным представителем.

10. Порядок разрешения конфликтных ситуаций

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

10.2. В случаях 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.

10.3. 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.

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

10.5. 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.

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

11. Заключительные положения

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

11.2. Получатели социальных услуг должны быть ознакомлены с настоящими Правилами под личную подпись до начала предоставления социальных услуг в обязательном порядке.