

Правила поведения граждан при обращении (обслуживании)

Настоящие Правила разработаны в целях исполнения Федерального закона от 28.12.2013г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

Настоящие Правила подразделяются на:

- Правила поведения для посетителей учреждения;
- Правила поведения получателя социальных услуг при социальном обслуживании на дому;
- Правила поведения получателя социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания.

Правила поведения для посетителей учреждения

1. Посетители учреждения имеют право на:

- получение достаточных для удовлетворения их основных жизненных потребностей социальных услуг;
- уважительное и гуманное отношение со стороны сотрудников учреждения;
- конфиденциальность информации личного характера, ставшие известной сотрудникам учреждения при оказании социальных услуг;
- добровольное согласие на социальное обслуживание или отказ от него.

2. Посетители учреждения обязаны:

- уважительно и тактично относиться к сотрудникам и другим посетителям учреждения;
- соблюдать правила пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы;
- соблюдать правила этики и культуры поведения;
- проявлять уважение и доброжелательность друг к другу;
- быть опрятными и аккуратными;

- бережно относиться к имуществу учреждения, в случае причинения ущерба имуществу учреждения (поломка или порча мебели, оборудования посуды, стен и др.) граждане обязаны возместить его.
- при возникновении конфликтных ситуаций клиент имеет право обратиться к заведующему отделением, заместителю директора или директору Центра;
- при возникновении внештатной ситуации (пожар, террористический акт и др.) выполнять указания сотрудников учреждения, при эвакуации пользоваться размещенными в учреждении указателями.

3. На территории учреждения запрещается:

- нарушать общественный порядок;
- использовать любые средства, вещества которые могут привести к пожару или взрыву;
- приносить, передавать или использовать оружие, спиртные напитки, табачные изделия, токсические и наркотические вещества;
- производить любые иные действия, влекущие за собой опасные последствия для окружающих и самого посетителя;
- курить в помещениях учреждения и на его территории;
- употреблять в речи ненормативную лексику, неприличные слова и выражения, громко разговаривать;
- выносить инвентарь, оборудование из кабинетов и других помещений Центра;
- создавать конфликтные ситуации и не решать их посредством драки или иного злоупотребления силой;
- ущерб, причиненный имуществу учреждения по вине посетителя учреждения, возмещается им в полном объеме;
- при возникновении конфликтных ситуаций сотрудник учреждения имеет право по согласованию с директором вызвать сотрудников полиции.

Правила поведения получателя социальных услуг при социальном обслуживании на дому

1. Социальное обслуживание на дому осуществляется социальным работником.

2. Социальное обслуживание на дому осуществляется путем предоставления социальных услуг на основании договора, заключенного между получателем социальных услуг и МБУ «КЦСОН по Калининскому району города Челябинска» (далее – учреждение)

3. Получатель социальных услуг обязан:

3.1 находиться дома в дни планового посещения, либо заранее за 1-2 дня оповещать социального работника, предоставляющего непосредственно социальные услуги и учреждение о планируемом отсутствии;

3.2 организовать беспрепятственный доступ социальному работнику, предоставляющему непосредственно социальные услуги, в жилое помещение в установленное для посещения время;

3.3 соблюдать общепринятые нормы поведения;

3.4 уважительно относиться к социальному работнику предоставляющего непосредственно социальные услуги и сотрудникам, осуществляющим контроль (заведующему отделением, заместителю директора, директору учреждения);

3.5 в дни планового посещения не находиться в состоянии алкогольного опьянения, под воздействием наркотических средств и психотропных веществ, кроме случаев их употребления по назначению врача, не употреблять нецензурную брань, не применять физическое насилие и другие действия, унижающие человеческое достоинство;

3.6 заранее планировать вид оказываемых социальных услуг;

3.7 формировать заказ на покупку товаров и услуг не позднее дня, предшествовавшего дню планового посещения;

3.8 при формировании заявки на покупку товаров не допускать превышение предельно допустимых нагрузок при подъеме и перемещении тяжестей вручную(5 кг.);

3.9 своевременно обеспечивать денежными средствами социального работника предоставляющего непосредственно социальные услуги в размере,

достаточном для приобретения заказанных товаров, лекарственных средств, изделий медицинского назначения, услуг;

3.10 заказывать товары социальному работнику для приобретения в ближайших магазинах, находящихся в шаговой доступности от места жительства получателя социальных услуг, в случае их отсутствия, заявка переносится на другое время. Заявка выполняется в срочном порядке в случае необходимости приобретения жизнеобеспечивающих препаратов.

3.11 обеспечивать социального работника, предоставляющего непосредственно социальные услуги, инвентарем (шваброй, тряпкой, моющими средствами и др.) для влажной уборки жилого помещения;

3.12 регулярно расписываться в тетради взаиморасчетов за каждую оказанную услугу, а так же за денежные средства, выдаваемые на приобретение продуктов и предметов первой необходимости;

3.13 своевременно вносить плату за оказанные социальные услуги (при условии обслуживания на платной основе);

3.14 создавать условия, не подвергающие опасности жизнь и здоровье лиц, осуществляющих социальное обслуживание;

3.15 поддерживать должное санитарное состояние жилища;

3.16 соблюдать правила личной гигиены;

3.17 самостоятельно содержать домашних животных;

3.18 соблюдать настоящие Правила.

4. Получатель социальных услуг не имеет права:

4.1 требовать от социального работника обслуживания третьих лиц (родственников, соседей, знакомых и т.п.);

4.2 требовать оказания услуг, не предусмотренных условиями договора, а также индивидуальной программой;

4.3 требовать от социального работника приобретения товаров за счет его личных денежных средств.

5. В случае неисполнения получателем социальных услуг п.3.2., 3.3 настоящих правил учреждение уведомляет в письменном виде получателя социальных услуг о возможных последствиях его действий. При повторном нарушении учреждение вправе принять решение о снятии получателя с обслуживания на дому и расторжении Договора.

**Правила
поведения получателя социальных услуг
в полустационарной форме социального обслуживания**

При предоставлении социального обслуживания в отделениях дневного пребывания, граждане обязаны:

1. относиться к работникам учреждения уважительно и корректно;
2. выполнять санитарно-гигиенические правила и требования;
3. бережно относиться к имуществу, не допускать порчи имущества отделения;
4. соблюдать распорядок дня и режим работы учреждения;
5. соблюдать чистоту в помещениях учреждения (при посещении Центра при себе иметь сменную обувь, в случае ее отсутствия – бахилы);
6. воздерживаться от употребления нецензурных выражений в учреждении и совершения действий, мешающих другим гражданам получать социальные услуги в учреждении, не создавать конфликтные ситуации;
7. заранее предупреждать работников учреждения об отказе от социального обслуживания в отделении дневного пребывания (отказ оформляется письменным заявлением гражданина или его законного представителя);
8. соблюдать требования пожарной безопасности;
9. согласно Постановлению Правительства Челябинской области от 21.10.2015г. № 546-П при грубом нарушении (более 2-х раз за период пребывания в отделении) Правил поведения, предоставление социальных услуг может быть прекращено.

Правила
поведения получателей социальных услуг при социальном
обслуживании на дому помощниками по уходу в рамках системы
долговременного ухода

1. Социальное обслуживание на дому в рамках системы долговременного ухода (далее - социальное обслуживание) осуществляется помощником по уходу.
2. Социальное обслуживание осуществляется путем предоставления социальных услуг на основании договора, заключенного между получателем социальных услуг и МБУ «КЦСОН по Калининскому району города Челябинска» (далее – учреждение)
3. Получатель социальных услуг обязан:
 - 3.1 находиться дома в дни планового посещения, либо заранее за 1-2 дня оповещать помощника по уходу, предоставляющего непосредственно социальные услуги и учреждение (в лице заведующего отделением, либо заместителя директора) о планируемом отсутствии, в том числе о госпитализации в учреждения здравоохранения;
 - 3.2 Организовывать беспрепятственный доступ работника Исполнителя в жилое помещение в установленные для посещения дни, в том числе содержать собак и других, потенциально опасных для человека животных, в безопасном месте с соблюдением порядка содержания и мер защиты, обеспечивающих безопасные условия труда и охрану здоровья работника;
 - 3.3 соблюдать общепринятые нормы поведения;
 - 3.4 уважительно относиться к помощнику по уходу, предоставляющей непосредственно социальные услуги и сотрудникам, осуществляющим контроль (заведующему отделением, заместителю директора, директору учреждения);
 - 3.5 в дни планового посещения не находиться в состоянии алкогольного опьянения, под воздействием наркотических средств и психотропных веществ, кроме случаев их употребления по назначению врача, не употреблять нецензурную брань, не применять физическое насилие и другие действия, унижающие человеческое достоинство;
 - 3.6 не допускать сознательного ухудшения санитарного состояния и безопасности своего жилища (захламления жилища предметами бытовых отходов; хождения по жилому помещению в грязной обуви).
 - 3.7 обеспечивать помощника по уходу уборочным инвентарем, моющими, чистящими и дезинфицирующими средствами, с целью поддержания санитарно-гигиенических условий;

- 3.8 обеспечить помощника по уходу средствами ухода, абсорбирующим бельем;
- 3.9 соблюдать правила личной гигиены;
- 3.10 самостоятельно содержать домашних животных;
- 3.11 соблюдать настоящие Правила;
- 4. Получатель социальных услуг не имеет права:
 - 4.1 требовать от помощника по уходу обслуживания третьих лиц (родственников, соседей, знакомых и т.п.);
 - 4.2 требовать оказания услуг, не предусмотренных условиями договора, а также индивидуальной программой предоставления социальных услуг;
 - 4.3 в случае неисполнения получателем социальных услуг настоящих правил учреждение уведомляет в письменном виде получателя социальных услуг о возможных последствиях его действий. При повторном нарушении настоящих Правил учреждение вправе принять решение о снятии получателя с обслуживания и расторжении Договора.

**Правила поведения
для получателей социальных услуг в отделении дневного пребывания
для детей с ограниченными возможностями здоровья и детей-инвалидов
(далее – ОДП для несовершеннолетних) МБУ «КЦСОН по
Калининскому району города Челябинска» (далее – Учреждение).**

Получатели социальных услуг ОДП для несовершеннолетних (их законные представители) обязаны:

1. Организовывать посещение ОДП для несовершеннолетних в соответствии со сроками, указанными в договоре о предоставлении социальных услуг.

2. Соблюдать режим работы ОДП для несовершеннолетних.

3. Посещать консультации специалистов, собрания, лекции, мероприятия, проводимые Учреждением, выполнять рекомендации специалистов.

4. Бережно относиться к имуществу отделения, учреждения, в случае порчи имущества несовершеннолетним - нести материальную ответственность.

5. Приходить (приводить ребенка) в чистой опрятной одежде, при себе иметь сменную обувь.

6. Соблюдать правила этики и культуры поведения (не допускать некорректного поведения, употребления нецензурных выражений в отношении сотрудников отделения и несовершеннолетних, посещающих отделение).

7. Своевременно предоставлять все документы, необходимые для оказания социальных услуг.

8. Соблюдать правила пожарной безопасности, правила техники безопасности при нахождении в отделении.

9. Соблюдать и поддерживать чистоту и порядок в отделении и на территории Учреждения.

10. Несовершеннолетний, который имеет в наличии ценные вещи и деньги, телефон и т.д., ответственность за их сохранность берёт на себя. Администрация Учреждения за ценные вещи (телефоны, планшеты, плееры и т.п.) ответственности не несёт.

11. Запрещается приносить легковоспламеняющиеся и взрывчатые вещества, курить, находиться в состоянии алкогольного, наркотического опьянения.

12. Своевременно предупреждать о прекращении посещения ОДП для несовершеннолетних. В день возможного отсутствия ребенка в отделении сообщить об этом специалистам отделения с указанием причины отсутствия.

13. Ответственность за жизнь и здоровье несовершеннолетних во время следования в Учреждение и обратно несёт родитель или законный представитель.

Согласно Постановлению Правительства Челябинской области от 21.10.2015г. № 546-П при грубом нарушении (более 2-х раз за период пребывания в отделении) настоящих Правил поведения, предоставление социальных услуг может быть прекращено.