

**Правила внутреннего распорядка
для получателей социальных услуг
в частном учреждении социального обслуживания
«Социальный центр – SOS Мурманск»**

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг регламентируют права и обязанности получателей социальных услуг частном учреждении социального обслуживания «Социальный центр – SOS Мурманск» (далее – Положение, Учреждение).

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 предоставлении данных услуг в полустационарной форме и в форме социального обслуживания на дому.

1.3. Настоящие Правила обязательны для выполнения всеми получателями социальных услуг, заключившими договор о предоставлении социальных услуг с Учреждением.

1.4. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Законом Мурманской области от 19.12.2014 № 1818-01-ЗМО «О социальном обслуживании граждан в Мурманской области», постановлениями Правительства Мурманской области постановлением Правительства Мурманской области от 04.09.2015 № 383-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому» и № 384-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания и порядка предоставления срочных социальных услуг», Уставом Учреждения и Положениями о порядке и условиях предоставления социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания и в форме социального обслуживания на дому в частном учреждении социального обслуживания «Социальный центр – SOS Мурманск», утвержденных директором 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:

- 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;

- качественное оказание услуг;
- выбор поставщика или поставщиков социальных услуг;
- отказ от предоставления социальных услуг;
- защиту своих прав и законных интересов в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.2. При получении социальных услуг на дому получатель социальных услуг обязан:

- соблюдать порядок предоставления социальных услуг на дому;
- соблюдать общепринятые нормы поведения;
- уважительно и корректно относиться к специалисту, предоставляющему социальные услуги, ко всем сотрудникам Учреждения, оказывающим какие-либо консультации и услуги, а также к руководству Учреждения;
- обеспечивать беспрепятственный доступ специалисту в жилое помещение для оказания услуг, а также иным сотрудникам Учреждения для оказания ими каких-либо услуг или исполнения ими служебных обязанностей;
- исключать факторы, угрожающие здоровью и жизни сотрудников Учреждения;
- находиться дома в дни оказания услуг, либо заранее за 1-2 дня оповещать специалиста, предоставляющего социальные услуги о планируемом отсутствии;
- в случае появления заболеваний, требующих лечения в специализированных организациях здравоохранения, поставить в известность специалистов и/или директора Учреждения;
- обеспечивать специалиста, предоставляющего социальные услуги, необходимым инвентарем, посудой, средствами, принадлежностями для оказания им социальных услуг;
- 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;
- соблюдать сроки и условия договора о предоставлении социальных услуг;
- не требовать исполнения социальных услуг, не указанных в приложении к договору;
- информировать Учреждение об отказе от получения услуг, предусмотренных договором, в письменной форме.

2.3. При получении социальных услуг в форме социального обслуживания на дому получателю социальных услуг запрещается:

- курить в присутствии специалиста, оказывающего социальные услуги;
- в период оказания специалистом социальных услуг находиться в состоянии алкогольного опьянения, под воздействием наркотических и психотропных средств;

- употреблять нецензурную брань (ненормированную лексику, неприличные слова и выражения), применять физическое насилие и другие действия, унижающие человеческое достоинство;
- создавать конфликтные ситуации со специалистом и иными лицами в присутствии специалиста 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:

- уважительное и гуманное отношение;
- при возникновении межличностных конфликтных ситуаций получатель услуг имеет право обратиться за разрешением данного конфликта к руководителю Учреждения;
- 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;
- 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:

- соблюдать порядок предоставления социальных услуг в полустационарной форме;
- посещать Учреждение с целью получения социальных услуг в строгом соответствии с прилагаемым к договору о предоставлении социальных услуг перечне оказываемых социальных услуг;
- соблюдать общепринятые нормы поведения;
- проявлять к сотрудникам и иным посетителям Учреждения уважение, тактичность, 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;

- посещать каждое мероприятие (праздники, экскурсии и др. культурные мероприятия), запланированное согласно прилагаемому к договору о предоставлении социальных услуг перечню оказываемых социальных услуг;
- при проведении специалистами Учреждения мероприятий вести себя уважительно и корректно, соблюдать условия проведения мероприятия, выполнять предъявляемые требования;
- соблюдать в помещениях Учреждения и на его территории порядок и чистоту, при входе в помещения надевать бахилы или сменную обувь;
- бережно относиться к имуществу Учреждения;
- соблюдать правила пожарной безопасности, правила техники безопасности, санитарно-гигиенические правила;
- в случае возникновения внештатной ситуации (пожар, террористический акт и др.) выполнять указания сотрудников Учреждения, при эвакуации пользоваться размещенными в Учреждении указателями;
- возместить в полном объеме ущерб, причиненный имуществу Учреждения по вине получателя социальных услуг,
- соблюдать сроки и условия договора о предоставлении социальных услуг;
- не требовать исполнения социальных услуг, не указанных в приложении к договору;
- предоставлять сведения и документы, необходимые для оказания услуг, а также сведения и документы для расчета среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно;
- своевременно информировать специалистов Учреждения об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении услуг, влияющих на размер среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно;
- информировать Учреждение об отказе от получения услуг, предусмотренных договором, в письменной форме.
- в случае появления заболеваний, требующих лечения в специализированных организациях здравоохранения, поставить в известность специалистов и/или директора Учреждения.

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

- курить в помещениях Учреждения и на его территории;
- 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 период посещения Учреждения находиться в состоянии алкогольного опьянения, под воздействием наркотических и психотропных средств;
- употреблять нецензурную брань (ненормированную лексику, неприличные слова и выражения), применять физическое насилие и другие действия, унижающие человеческое достоинство;

- создавать конфликтные ситуации и решать их посредством драки или иного злоупотребления силой, производить любые иные действия, влекущие за собой опасные последствия для окружающих и самого получателя социальных услуг.

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 Учреждение, любой из сотрудников Учреждения имеет право вызвать сотрудников полиции.

3.6. При возникновении межконфликтных ситуаций между посетителями Учреждения (проявление 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) специалисты Учреждения, вправе, по своему усмотрению, принять решение об отстранении получателя социальных услуг от посещения Учреждения и прекращении договора об оказании социальных услуг. Окончательное решение по вышеназванной ситуации принимает директор Учреждения.

4. Заключительные положения

4.1. В случае нарушения получателем социальных услуг договора о предоставлении социальных услуг и/или настоящих Правил Учреждение имеет право приостановить или прекратить предоставление социальных услуг получателю социальных услуг.

4.2. Внесение изменений и дополнений в настоящие Правила осуществляется на основании приказа директора Учреждения.