

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ  
ПЕНЗЕНСКАЯ ОБЛАСТЬ  
ИССИНСКИЙ РАЙОН**

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО  
ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ ИССИНСКОГО РАЙОНА ПЕНЗЕНСКОЙ  
ОБЛАСТИ**

**ПРИКАЗ**

30.12.2020 года

№ 148

р. п. Исса

**«Об утверждении Правил внутреннего распорядка для  
получателей социальных услуг МУ «КЦСОН Иссинского района»**

В целях реализации Федерального закона от 28.12.2013г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (с последующими изменениями и дополнениями); Федерального закона от 24.06.1999 г. № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» (с последующими изменениями и дополнениями); Закона Пензенской области от 26.11.2014г. № 2645-ЗПО «Об основах социального обслуживания граждан в Пензенской области» (с последующими изменениями и дополнениями), руководствуясь Уставом МУ «КЦСОН Иссинского района» утвержденное постановлением администрации Иссинского района Пензенской области от 09.03.2016г. № 52-п **приказываю:**

1. Утвердить Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг МУ «КЦСОН Иссинского района» Приложение 1
  2. Заведующим отделениями:
    - социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов: Канахиной Н. В.; Мажиной В. Н.; Петросян И. В.
    - профилактики безнадзорности несовершеннолетних и психолого-педагогической помощи: Богочановой В. А.;
    - срочного социального обслуживания: Захарушкиной С. В.ознакомить граждан состоящих на социальном обслуживании и получающих разовые социальные услуги с настоящими правилами.
2. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Директор МУ «КЦСОН Иссинского района»

Н. Е. Алексеева

**Правила внутреннего распорядка  
для получателей социальных услуг  
МУ «КЦСОН Иссинского района»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящие правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг (далее – Правила) в муниципальном учреждении «Комплексный центр социального обслуживания населения Иссинского района» (далее – КЦСОН), разработаны в соответствии со следующими нормативными документами:

- Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (с последующими изменениями и дополнениями);

- Федеральным законом от 24 июня 1999 года N 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» (с последующими изменениями и дополнениями);

- Законом Пензенской области от 26 ноября 2014 года № 2645-ЗПО «О социальном обслуживании граждан в Пензенской области» (с последующими изменениями и дополнениями);

- Уставом муниципального учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Иссинского района Пензенской области»

1.2. Настоящие Правила регламентируют внутренний распорядок для получателей социальных услуг в КЦСОН в целях создания наиболее благоприятных условий для предоставления социальных услуг гражданам, нуждающимся в предоставлении социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, при предоставлении срочных социальных услуг.

1.3. Настоящие правила определяют права и обязанности получателей социальных услуг, регламентируют правила поведения и характер взаимоотношений между получателями услуг и сотрудниками КЦСОН при предоставлении социальных услуг, а также определяют степень ответственности за возможные нарушения настоящих Правил.

Правила внутреннего распорядка обязательны для работников всех отделений центра и получателей социальных услуг.

1.4. Социальное обслуживание осуществляется сотрудниками в рабочие дни:

- понедельник - пятница с 8.00 до 17.00 (перерыв на обед с 12.00 до 13.00)
- суббота и воскресенье – выходные дни.

1.5. Предоставление социальных услуг осуществляется на основании Договора о предоставлении социальных услуг, заключённого между Поставщиком и Получателем

социальных услуг в соответствии с Индивидуальной программой предоставления социальных услуг (далее – ИППСУ).

ИППСУ для Получателя социальных услуг носит рекомендательный характер, для Поставщика социальных услуг – обязательный характер.

Объём предоставления социальной услуги не может быть меньше объёма, предусмотренного условиями Договора и больше объёма предусмотренного ИППСУ.

## **2. Социальные услуги, предоставляемые в форме социального обслуживания на дому.**

2.1. Социальное обслуживание в форме социального обслуживания на дому включает в себя деятельность по предоставлению социальных услуг их получателям, которая направлена на улучшение условий их жизнедеятельности при сохранении пребывания получателей социальных услуг в привычной, благоприятной среде - месте их проживания.

2.2. Порядок социального обслуживания на дому предполагает предоставление гражданам старшего поколения и инвалидам основных видов социальных услуг:

### **2.2.1. Социально-бытовые услуги:**

- покупка за счет средств получателя социальных услуг и доставка на дом продуктов питания, промышленных товаров первой необходимости, средств санитарии и гигиены, средств ухода, книг, газет, журналов;

- помощь в приготовлении пищи;

- содействие в покупке за счет средств получателя социальных услуг топлива, топка печей, обеспечение водой (в жилых помещениях без центрального отопления и (или) водоснабжения);

- сдача за счет средств получателя социальных услуг вещей в стирку, химчистку, ремонт, обратная их доставка

- организация помощи в проведении ремонта жилых помещений

- уборка жилых помещений;

- оплата за счет средств получателя социальных услуг жилищно-коммунальных услуг и услуг связи;

- сопровождение вне дома, в том числе в медицинские организации; содействие в посещении театров, выставок и других культурных мероприятий;

- содействие в направлении в стационарные организации социального обслуживания;

- содействие в организации ритуальных услуг;

- предоставление гигиенических услуг лицам, не способным по состоянию здоровья самостоятельно осуществлять за собой уход;

- оказание помощи в написании и прочтении писем и иных документов, отправка за счет средств получателя социальных услуг почтовой корреспонденции.

### **2.2.2. Социально-медицинские услуги:**

- содействие в проведении реабилитационных мероприятий (медицинских,

социальных), в том числе для инвалидов на основании индивидуальных программ реабилитации;

- систематическое наблюдение за получателями социальных услуг в целях выявления отклонений в состоянии здоровья;
- консультирование по социально-медицинским вопросам;
- выполнение процедур, связанных с наблюдением за состоянием здоровья получателей социальных услуг (измерение температуры тела, артериального давления, контроль за приемом лекарств и др.);
- содействие в прохождении диспансеризации;
- содействие в госпитализации нуждающихся в медицинские организации;
- содействие в направлении по заключению врачей на санаторно-курортное лечение;
- содействие в прохождении медико-социальной экспертизы;
- содействие в обеспечении по заключению врачей лекарственными препаратами для медицинского применения и медицинскими изделиями.

### 2.2.3 Социально-психологические услуги:

- социально-психологическое консультирование, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений;
- психологическая помощь и поддержка, в том числе гражданам, осуществляющим уход на дому за тяжелобольными получателями социальных услуг;
- социально-психологический патронаж;
- оказание консультационной психологической помощи анонимно (в том числе с использованием телефона доверия).

### 2.2.4. Социально-педагогические:

- обучение родственников практическим навыкам общего ухода за тяжелобольными получателями социальных услуг, получателями социальных услуг, имеющими ограничения жизнедеятельности, в том числе детьми-инвалидами;
- организация помощи родителям или законным представителям детей-инвалидов, воспитываемых дома, в обучении таких детей навыкам самообслуживания, общения и контроля, направленным на развитие личности;
- содействие в организации получения образования;
- социально-педагогическая коррекция, включая диагностику и консультирование;
- формирование позитивных интересов (в том числе в сфере досуга);
- организация досуга (праздники, экскурсии и другие культурные мероприятия).

### 2.2.5. Социально-трудовые услуги:

- проведение мероприятий по использованию трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам;
- оказание помощи в трудоустройстве;
- организация помощи в получении образования, в т. ч. профессионального образования, инвалидами (детьми-инвалидами) в соответствии с их способностями.

### 2.2.6. Социально-правовые услуги:

- оказание помощи в оформлении и восстановлении документов;
- оказание помощи в получении юридических услуг;
- услуги по защите прав и законных интересов получателей социальных услуг в установленном законодательством порядке;
- получение по доверенности пенсий, пособий, других социальных выплат.

### 2.2.7. Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов:

- обучение инвалидов (детей-инвалидов) пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации;
- проведение социально-реабилитационных мероприятий в сфере социального обслуживания;
- обучение навыкам поведения в быту и общественных местах;
- оказание помощи в обучении навыкам компьютерной грамотности.

## **3. Права и обязанности получателей социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов.**

3.2. Социальную(ые) помощь (услуги) гражданам старшего поколения (женщинам старше 60 лет, мужчинам старше 65 лет) и инвалидам (в том числе детям-инвалидам) следует предоставлять при соблюдении следующих принципов социальной справедливости:

- соблюдения прав гражданина и человека;
- ориентации социального обслуживания на индивидуальные потребности граждан старшего поколения и инвалидов;
- приоритета мер по социальной защите граждан старшего поколения и инвалидов;
- обеспечения равных возможностей в получении социальных услуг и их доступности для всех граждан старшего поколения и инвалидов;
- предоставления государственных гарантий в сфере социального обслуживания населения.

3.2. При получении социальных услуг на дому получатели социальных услуг имеют право на:

- Получение достоверной и своевременной информации о своих правах и обязанностях, видах социальных услуг, сроках, порядке и условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги, о возможности получения услуг на условиях частичной или полной оплаты, бесплатно, а также о поставщиках социальных услуг;
- Выбор вида и объемов оказываемых социальных услуг в рамках ИППСУ;
- Уважительное и гуманное отношение со стороны сотрудников КЦСОН;

- Конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной при оказании социальных услуг;
- Социальное сопровождение;
- Отказ от социального обслуживания;
- Информирование заведующего отделением, директора КЦСОН о нарушении договорных обязательств или некорректном поведении, допущенном сотрудниками КЦСОН по отношению к нему при оказании социальных услуг;
- Защиту своих прав и законных интересов, в том числе в судебном порядке.

3.3. При получении социальных услуг на дому получатели социальных услуг обязаны:

- относиться к сотрудникам отделения социального обслуживания на дому, предоставляющим социальные услуги на дому, уважительно и корректно, соблюдать общепринятые нормы поведения;
- обеспечивать доступ сотрудникам КЦСОН в жилые помещения для исполнения ими своих служебных обязанностей согласно графика социального обслуживания на дому, а также в случае необходимости – в другие дни по согласованию с заведующим отделением социального обслуживания на дому (в том числе своевременно информировать об изменении шифров, кодов подъездных дверей);
- соблюдать порядок предоставления социальных услуг на дому;
- поддерживать должное санитарное состояние жилища;
- соблюдать правила личной гигиены;
- самостоятельно осуществлять уход за домашними животными;
- сообщать работникам отделения сведения, необходимые для организации предоставления социального обслуживания на дому;
- исключать ситуации, угрожающие здоровью и жизни сотрудников отделения;
- соблюдать условия Договора о предоставлении социальных услуг, заключённого с Поставщиком социальных услуг, в том числе своевременно и в полном объёме оплачивать стоимость предоставленных социальных услуг при их предоставлении за плату или частичную плату;
- формировать заказ на покупку продуктов, промышленных товаров и услуг не позднее дня, предшествующего дню планового посещения;
- при формировании заявки на покупку продуктов, промышленных товаров не допускать превышения предельно допустимых нагрузок для женщин при подъёме и перемещении тяжестей вручную, а именно не более 5 кг в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации;
- своевременно обеспечивать социального работника денежными средствами в размере, достаточном для приобретения заказываемых продовольственных и промышленных

товаров, лекарственных средств, изделий медицинского назначения и других товаров и услуг. Производить окончательный взаиморасчёт при предъявлении покупок, о чём делается соответствующая запись в тетради учёта расходования денежных средств;

- принять продукты питания, промышленные товары, другие покупки, сделанные сотрудником в соответствии с заказом;

- заранее в письменной форме предупреждать Поставщика об отказе от социального обслуживания, о приостановлении социального обслуживания, об изменении видов, объёма, периодичности, условий, сроков предоставления социальных услуг;

- информировать Поставщика о выявлении медицинских противопоказаний к социальному обслуживанию на дому.

3.4. При получении социальных услуг на дому получателям социальных услуг запрещается:

- употреблять нецензурные выражения, применять физическое насилие и другие действия, унижающие честь и достоинство сотрудников Поставщика;

- находиться в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения.

3.5. Центр имеет право производить замену социального работника.

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

3.7. При предоставлении социальных услуг Поставщик социальных услуг имеет право отказать получателю социальных услуг в предоставлении социальных услуг в случае:

- непредставлении документов, необходимых для предоставления социальных услуг в соответствии с действующим законодательством;

- нарушения условий Договора о предоставлении социальных услуг;

- выявления у получателя социальных услуг медицинских противопоказаний (при наличии соответствующего заключения уполномоченной медицинской организации);

- неоднократного нарушения им настоящих Правил (при наличии документально подтверждённых фактов таких нарушений).

#### **4. Права и обязанности получателей социальных услуг при предоставлении им срочных социальных услуг**

4.1. При получении срочных социальных услуг Получатель 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;

- отказ от предоставления социальных услуг;
- защиту своих прав и законных интересов в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.2. При получении срочных социальных услуг Получатель обязан:

- соблюдать порядок предоставления срочных социальных услуг;
- соблюдать общепринятые нормы поведения при нахождении в КЦСОН с целью получения срочных социальных услуг;
- уважительно и корректно относиться к заведующему отделением, специалистам отделения, ко всем сотрудникам КЦСОН, оказывающим какие-либо консультации, а также к руководству КЦСОН; не унижать их честь и достоинство, не употреблять нецензурную брань, не применять физическое насилие и другие действия, унижающие человеческое достоинство;
- соблюдать в помещениях КЦСОН и на его территории порядок и чистоту, выбрасывать мусор в урны;
- бережно относиться к техническим средствам реабилитации, предоставляемым получателю срочных социальных услуг в пункте проката, а также к мебели, оборудованию и инвентарю КЦСОН в период нахождения на территории КЦСОН;
- соблюдать правила пожарной безопасности, правила техники безопасности, санитарно-гигиенические правила;
- в случае возникновения внештатной ситуации (пожар, террористический акт и др.) выполнять указания сотрудников КЦСОН, при эвакуации пользоваться размещенными в КЦСОН указателями;
- возместить в полном объеме ущерб, причиненный имуществу КЦСОН по вине получателя социальных услуг;
- соблюдать сроки и условия предоставления технических средств реабилитации.

4.3. При получении срочных социальных услуг Получателям социальных услуг запрещено:

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

4.4. В случае нарушения Получателем срочных социальных услуг настоящих Правил КЦСОН имеет право отказать в предоставлении срочных социальных услуг Получателю социальных услуг.

## **5. Заключительные положения**

- 5.1. Настоящие Правила обязательны для работников КЦСОН и получателей социальных услуг.
- 5.2. Неоднократное (более двух раз) нарушение настоящих Правил получателями социальных услуг является основанием для рассмотрения вопроса об отказе в социальном обслуживании.
- 5.3. Настоящие Правила должны размещаться в отделениях на видном месте, а также на официальном сайте учреждения.
- 5.4. Граждане, принимаемые в Отделения на социальное обслуживание, должны быть ознакомлены с Правилами внутреннего распорядка, в части их касающейся.
- 5.5. Ущерб, причиненный имуществу КЦСОН по вине получателя социальных услуг, возмещается получателем социальных услуг.
- 5.6. При возникновении конфликтных ситуаций работник КЦСОН имеет право по согласованию с администрацией КЦСОН вызвать сотрудников полиции.
7. За разрешением, каких бы то ни было вопросов, обращаться к заведующему отделением, а в исключительных случаях – к директору.