



Утверждаю

Директор

ОГАУСО ЦСПП С и Д

Л.А. Миронова

2013 г.

Правила внутреннего распорядка
в Областном государственном автономном учреждении социального
обслуживания «Центр социально – психологической помощи семье и детям»
для Получателей социально-психологических услуг и лиц их
сопровождающих (законных представителей)

1. Общие положения

- 1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для Получателей социально-психологических услуг (далее - Правила), разработаны в соответствии с законодательством РФ, Уставом Областного государственного автономного учреждения социального обслуживания «Центр социально-психологической помощи семье и детям» (далее Центр).
- 1.2. Настоящие Правила определяют права и обязанности Получателей услуг при предоставлении им социально-психологических услуг, регламентируют правила поведения и характер взаимоотношений между получателями услуг и сотрудниками Центра, а также определяют степень ответственности за возможные нарушения настоящих Правил.
- 1.3. Настоящие Правила вводятся в действие приказом директора Центра.
- 1.4. Изменения в настоящие Правила вносятся приказом директора Центра.
- 1.5. Настоящие Правила являются бессрочными.
- 1.6. Настоящие Правила могут быть отменены приказом директора Центра при вступлении в силу другого локального акта.
- 1.7. Настоящие Правила обязательны для исполнения всеми Получателями услуг, посещающими Центр.
- 1.8. Правила размещаются в свободном доступе (на информационном стенде) и на официальном сайте Центра <http://cspp-semya.ru/> в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
- 1.9. Настоящие Правила определяют основные нормы и правила поведения в здании Центра.
- 1.10. Предоставление социальных услуг осуществляется на основании Договора о предоставлении социальных услуг (далее – Договор), заключённого между Поставщиком и Получателем социальных услуг, в соответствии с Индивидуальной программой предоставления социальных услуг (далее – ИППСУ).
- 1.11. ИППСУ для получателя социальных услуг носит рекомендательный характер, для Поставщика социальных услуг – обязательный характер.
- 1.12. Объём предоставления социальной услуги не может быть меньше объёма, предусмотренного условиями Договора.
- 1.13. Предусмотрено оказание срочной психологической помощи гражданам. Предоставление срочных социальных и психологических услуг осуществляется на основании заявления о предоставлении социальных услуг и по результату оказания услуг составляется акт выполненных работ (приложение №2).
- 1.14. Получатели социальных услуг обращаются за получение услуг лично или по телефону.
- 1.15. Перечень категорий лиц:
 - несовершеннолетних, а также женщин (родителей), признанных нуждающимися в социальном обслуживании в связи с наличием у них обстоятельств, способных ухудшить условия жизнедеятельности;

- дети-инвалиды, признанные нуждающимися в социальном обслуживании в полустационарной форме, частично утратившие способность либо возможность осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу наличия инвалидности; - дети с ограниченными возможностями здоровья, признанные нуждающимися в социальном обслуживании в полустационарной форме в связи с наличием у ребенка ограничений, связанных со здоровьем.

- несовершеннолетние и семьи с детьми, нуждающиеся в оказании неотложной помощи, в связи с наличием у них обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия их жизнедеятельности, предусмотренных статьей 15 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» и (или) постановлением Правительства 385-П от 6 августа 2015г., а также гражданам, нуждающимся в предоставлении установленных действующим законодательством мер социальной поддержки, в том числе «группы особого внимания»;

- физические лица, юридические лица, государственные учреждения, муниципальные учреждения (предоставление консультационных и методических услуг)

1.16. Объем предоставляемых услуг определяется 385-П от 6 августа 2015 года (Приложение №1)

1.17. Отделение работает по следующему графику (включая 2 смены):

- понедельник, вторник, среда, четверг, пятница с 8.00 час. до 17.00 час. (предусматривается работа по отдельному графику для специалистов до 19:00)

-выходные дни: воскресенье.

1.18. Ожидание, запись на предоставление услуги.

Запись на получение услуг производится при личном обращении в учреждение, а также по телефону. Запись на следующий месяц начинается не позднее 27 числа текущего месяца. Запись на консультации и на групповую работу производится в порядке живой очереди. Исключение составляют обращения по поводу ситуаций, представляющих угрозу жизни и здоровью обратившихся и/или детей. При наличии подобных обстоятельств помощь оказывается максимально срочно, но не позднее 24 часов с момента обращения.

1.9. Гражданин имеет право получить помощь круглосуточно, анонимно на Телефон экстренной психологической помощи.

1.20. Цель Правил:

- создание необходимых условий для организации психологического консультирования, занятий;

- обеспечение успешного освоения предоставляемой информации;

- воспитание уважения к личности, ее правам.

- развитие культуры поведения и навыков общения.

1.21. Дисциплина в Центре поддерживается на основе уважения человеческого достоинства всех участников психологических консультаций, занятий. Применение методов физического и психологического насилия в Центре недопустимо.

2. Получатели услуг имеют право на:

- 2.1. бесплатное получение услуг, информации в доступной форме о правах, обязанностях, видах социально-психологических услуг, сроках, порядке и условиях их предоставления Получателю услуг;
- 2.2. на предоставление социально-психологических услуг указанных в ИПССУ в объемах и сроках, установленных Договором;
- 2.3. на вежливое и корректное отношение со стороны сотрудников Центра;
- 2.4. на отказ от предоставления социально-психологических услуг
- 2.5. потребовать расторжение Договора при несоблюдении Центром условий Договора;
- 2.6. на защиту персональных данных Получателя услуг при использовании их Центром;
- 2.7. на защиту своих прав и законных интересов Получателя услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 2.8. право предъявлять претензии о недостатках при оказании социальных услуг в устной или письменной форме в день их обнаружения, но не позднее трех дней после оказания социальных услуг, с требованием об устранении данных недостатков; Жалобы на качество предоставляемых услуг подаются в письменном и электронном виде. По факту жалобы проводится служебное расследование. Результат решения, принятого по поводу жалобы, оформляется протоколом трудовой комиссии под председательством директора учреждения или лица его замещающего и выдается обратившемуся с жалобой не позднее 10 дней с момента обращения. Анонимные жалобы не рассматриваются.
- 2.9. на защиту своих прав и законных интересов Заказчика и Получателя социальных услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 2.10. Получатель услуг может обратиться с просьбой о предоставлении информации о проводимых/проведенных с ним работах, о содержании получаемых им услуг, в том числе результаты диагностических исследований. Такая информация оформляется в виде справки и выдается обратившемуся лично или по доверенности. Исключением являются запросы суда. Информация предоставляется в срок не позднее 10 рабочих дней с момента обращения.

3. Получатели услуг обязаны:

- 3.1. Использовать средства индивидуальной защиты для защиты органов дыхания, в том числе гигиенические, медицинские маски (средства

индивидуальной защиты органов дыхания), проходить бесконтактную термометрию и обработку рук дезинфицирующими средствами при входе в Центр;

3.2. Соблюдать дистанцию до других лиц не менее 1, 5 метра;

3.3. Находиться в Центре в сменной обуви или бахилах;

3.4. Соблюдать правила противопожарной безопасности;

3.5. Заботиться о сохранении своего здоровья, стремиться к нравственному, духовному и физическому развитию и самосовершенствованию;

3.6. Уважать честь и достоинство других Получателей услуг и специалистов Центра, не создавать препятствий для получения социально-психологической помощи, образования другим Получателям услуг:

- бережно относиться к имуществу Центра;
- соблюдать требования Устава Центра, правил поведения, других локальных актов.

- выполнять законные требования специалистов Центра.

- при получении социально-психологической помощи добросовестно осваивать информацию, выполнять индивидуальный план, в том числе посещать предусмотренные планом консультации и занятия, осуществлять самостоятельную подготовку к занятиям, выполнять задания, данные работниками Центра в рамках программы.

3.7. Уведомлять в письменной форме Центр об отказе от получения услуг, предусмотренных Договором.

3.8. В случае нарушения Получателем социальных услуг условий договора о предоставлении социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания, а также в случае нарушения правил внутреннего распорядка Учреждение имеет право отказать в предоставлении социальных услуг Получателю социальных услуг.

4. Получателям услуг запрещается

4.1. Находиться в Центре с признаками простудных и инфекционных заболеваний;

4.2. Приносить, передавать или использовать, в здании и на прилегающей территории Центра оружие, спиртные напитки, табачные изделия, токсические и наркотические вещества, вещества, которые могут привести к взрыву, возгораниям, отравлениям;

4.3. Применять физическую силу для выяснения отношений, запугивания и вымогательств денег и другого имущества;

4.4. Оскорблять других Получателей услуг, специалистов Центра;

4.5. Требовать от Центра оказание услуг третьим лицам (родственникам, соседям и т.д.);

4.6. Требовать оказания социальных услуг, которые не указаны в Договоре;

4.7. Требовать оказания социальные услуг находясь в нетрезвом состоянии.

5. Приход и уход из Центра

- 5.1. Приходить в Центр следует за 10 минут до начала консультации/занятия, иметь опрятный и аккуратный вид.
- 5.2. Перед допуском в место проведения консультации/занятия пройти бесконтактную термометрию и обработку рук дезинфицирующими средствами.
- 5.3. Необходимо иметь с собой все необходимые для занятия/консультации принадлежности.
- 5.4. Получатель услуг должен подойти к кабинету (согласно расписанию) и с разрешения специалиста Центра войти в кабинет.
- 5.5. После окончания консультации/занятия, Получатель услуг должен одеться и покинуть Центр, соблюдая правила поведения.
- 5.6. Родители (законные представители) должны передавать детей педагогам для участия в групповых занятиях в соответствии с расписанием занятий в группах за 10 минут до начала занятия. Нельзя без ведома педагога забирать детей из Центра, а также поручать это детям, подросткам в возрасте до 16 лет, лицам в нетрезвом состоянии. При желании, по письменному заявлению родителей, дети подросткового возраста могут посещать центр без сопровождения родителей. До 15 лет согласие родителей, законных представителей на получение услуг, предоставляемых центром, обязательно. Исключение составляет ситуация, когда обстоятельства угрожают жизни и здоровью ребенка. В этом случае услуги могут быть оказаны несовершеннолетнему, не достигшему 15 лет без согласия законных представителей. В свою очередь администрация центра сообщает об инциденте родителям /законным представителям ребенка или ставит в известность органы опеки и попечительства.
- 5.7. О своем предстоящем отсутствии или отсутствии ребенка на занятии, консультации родители (законные представители) ребенка обязаны проинформировать дежурного администратора, педагога учреждения за час до начала консультации, коррекционного и развивающего занятия. В случае пропуска занятий и консультаций без предупреждения и без уважительных причин администрация центра не гарантирует место получателю социальных услуг в группе, зарезервированное время последующих консультаций аннулируется.
- 5.8. Родители/законные представители должны приводить ребенка в Центр здоровым и информировать педагогов о каких-либо изменениях в состоянии здоровья ребенка дома.
- 5.9. Приводить ребенка в опрятном виде, чистой одежде и обуви; иметь (при необходимости) для детей младшего возраста запасную одежду и средства гигиены (салфетки, подгузники).
- 5.10. Чтобы избежать случаев травматизма, родителям ребенка необходимо проверить содержимое карманов в одежде ребенка на наличие опасных предметов, медикаментов. Категорически запрещается приносить в Центр острые, режущие, стеклянные предметы, а также мелкие предметы (бусинки, пуговицы и т.п.), таблетки и другие лекарственные средства.

5.11. Спорные и конфликтные ситуации с воспитателями и другими родителями/законными представителями разрешать в отсутствие детей.

6. Заключительные положения

6.1. Настоящие Правила действуют в условиях Центра и распространяются на все мероприятия Центра.

6.2. Настоящие Правила обязательны для всех Получателей услуг Центра и лиц их сопровождающих (законных представителей).

6.3. До 15 лет согласие родителей, законных представителей на получение услуг, предоставляемых Центром, обязательно. Исключение составляет ситуация, когда обстоятельства угрожают жизни и здоровью ребенка. В этом случае услуги могут быть оказаны несовершеннолетнему, не достигшему 15 лет без согласия законных представителей. В свою очередь администрация центра сообщает об инциденте родителям /законным представителям ребенка или ставит в известность органы опеки и попечительства.

6.4. Чтобы избежать случаев травматизма, родителям ребенка необходимо проверить содержимое карманов в одежде ребенка на наличие опасных предметов, медикаментов. Категорически запрещается приносить в Центр острые, режущие, стеклянные предметы, а также мелкие предметы (бусинки, пуговицы и т.п.), таблетки и другие лекарственные средства.

6.5. Спорные и конфликтные ситуации со специалистами и другими родителями/законными представителями разрешать в отсутствие детей.