

Утверждаю  
Директор  
ОГАУСО ЦСПП С и Д  
\_\_\_\_\_ Л.А. Миронова  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ 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. 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.

1.11. Документы, сопровождающие предоставление услуг:

Для получения услуги, Получатель предъявляет документы удостоверяющие личность или документы законного представителя.

1. Получатель услуг, признанный органами социальной защиты, нуждающимся в получения социальных услуг с разработанной для него индивидуальной программой получения социальных услуг (ИППСУ).

а) Получатель услуг предъявляет:

- информацию об ИППСУ (ИППСУ, ксерокопию ИППСУ и др.);
- документ удостоверяющий личность;

2. Получатель срочных социальных услуг (персонифицированных):

а) Получатель срочных социальных услуг предъявляет:

- документ, удостоверяющий личность;
- заявление на оказание срочных услуг;
- согласие на обработку персональных данных;

3. Получатель срочных социальных услуг, обращающихся (АНОНИМНО):

а) Получатель, желающий получить социальные услуги (анонимно) не предъявляет документы удостоверяющие личность;

4. Получатель нуждающийся в долгосрочной реабилитации, обратившийся по собственной инициативе или по направлению органов систем профилактики (по 120 ФЗ), (формат индивидуальная работа).

а) Получатель предъявляет:

- документ удостоверяющий личность;
- направления, письма, ходатайства от органов системы профилактики.

5. Получатель услуг, нуждающийся в долгосрочной, развивающе - коррекционной работе (групповая форма).

а) Получатель предъявляет:

- документ подтверждающий личность;
- заявление на участие в групповой работе;

6. Получатель услуг находящийся (переживающий) чрезвычайную/экстремальную ситуацию:

а) Получатель услуг :

- подтверждающие документы не требуются:

7. Получатели профилактико-просветительских услуг (участники лекций, тренингов, клубов, бесед и т.д.):

а) Получатель услуг:

- документы для получения услуг не требуется;

1.12. Получатели социальных услуг обращаются за получение услуг лично или по телефону.

1.13. Перечень категорий лиц, имеющих право на получение услуги:

- несовершеннолетние, а также женщины (родители), признанные 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 120 Федеральным законом, 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)

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.

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

1.15. 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), суббота по отдельному графику специалистов  
- выходные дни: воскресенье.

1.16. 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.

1.10. 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 в соответствии с ИПР, в соответствии с нуждаемостью;

2.3. На вежливое и корректное отношение со стороны сотрудников Центра;

2.4. На отказ от получения 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. Находиться в Центре в сменной обуви или бахилах;

3.3. Соблюдать правила противопожарной безопасности;

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

3.5. 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.

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

3.7. 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, не предусмотренных перечнем услуг, установленных законодательством РФ и законодательством Ульяновской области;

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. Необходимо иметь с собой все необходимые для занятия/консультации принадлежности.

5.3. Получатель услуг должен подойти к кабинету (согласно расписанию) и с разрешения специалиста Центра войти в кабинет.

5.4. После окончания консультации/занятия, Получатель услуг должен одеться и покинуть Центр, соблюдая правила поведения.

5.5. 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. 5.6. 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.

5.7. Родители/законные представители должны приводить ребенка в Центр здоровым и информировать педагогов о каких-либо изменениях в состоянии здоровья ребенка дома.

5.8. Приводить ребенка в опрятном виде, чистой одежде и обуви; иметь (при необходимости) для детей младшего возраста запасную одежду и средства гигиены (салфетки, подгузники).

5.9. 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.

5.10. 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.