

**Правила поведения
граждан при обращении (обслуживании)
в муниципальное учреждение
«Комплексный центр социального обслуживания населения»
Сосновского муниципального района Челябинской области**

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 получателей социальных услуг в форме социального обслуживания на дому;
- Правила поведения получателей социальных услуг в полустационарной форме в условиях дневного пребывания.

**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 получателей социальных услуг в форме социального обслуживания на дому

1. Социальное обслуживание на дому осуществляется социальными работниками.
2. Социальное обслуживание на дому осуществляется путем предоставления социальных услуг на основании договора, заключенного между получателем социальных услуг и муниципальным учреждением «Комплексный центр социального обслуживания населения» Сосновского муниципального района Челябинской области (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, предшествующего 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 не употреблять в общении с сотрудниками учреждения ненормативную лексику, не применять физическое насилие и другие действия, унижающие человеческое достоинство;

3.19 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 получателей социальных услуг в полустационарной форме в условиях дневного пребывания

При предоставлении социального обслуживания в отделении дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов, 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.