

**БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА-ЮГРЫ
«СУРГУТСКИЙ РАЙОННЫЙ ЦЕНТР
СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ СЕМЬЕ И ДЕТАМ»
БУ «Сургутский районный центр социальной помощи семье и детям»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор бюджетного учреждения
Ханты-Мансийского автономного
округа - Югры
«Сургутский районный центр
социальной помощи семье и детям»


Е.Л. Черкашина

« 01 » 08 2019 г.
М.П.

Система менеджмента качества

**Правила внутреннего распорядка
для получателей социальных услуг
кризисного отделения помощи гражданам
бюджетного учреждения Ханты-Мансийского
автономного округа - Югры
«Сургутский районный центр социальной помощи семье и детям»**

ПВР СМК - 12-14 - 2019

Редакция 1

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка (далее – Правила) для получателей социальных услуг (далее – клиенты), оказавшихся в трудной жизненной ситуации и временно проживающих в кризисном отделении помощи гражданам (далее – Отделение), бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Сургутский районный центр социальной помощи семье и детям» (далее – Учреждение) разработаны в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Конвенцией о правах ребёнка;
- Федеральным законом от 28.12.2013 №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- национальными стандартами Российской Федерации;
- постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- законами, постановлениями и распоряжениями Губернатора и Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, региональными стандартами социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, иными нормативными правовыми актами автономного округа;
- Уставом Учреждения;
- правилами внутреннего трудового распорядка Учреждения, положением об охране труда, правилами противопожарной безопасности.

1.2. Настоящие Правила являются локальным нормативным актом Учреждения, обязательным для исполнения получателями социальных услуг Отделения, гражданам (в том числе с несовершеннолетними детьми), оказавшимися в трудной жизненной ситуации и временно проживающими в Отделении. Утверждаются директором Учреждения.

1.3. Правила определяют условия зачисления, обслуживания, отчисления, права, обязанности, распорядок дня клиентов Отделения, условия для посетителей клиентов, а также порядок оформления документов.

1.4. С Правилами получатели социальных услуг и их законные представители знакомятся под роспись.

1.5. С целью обеспечения комплексной безопасности, контроля качества предоставления социальных услуг и соблюдения настоящих Правил в помещениях Отделения осуществляется аудио-видеонаблюдение.

2. Условия зачисления, обслуживания и отчисления получателей социальных услуг кризисного отделения помощи гражданам

2.1. Зачисление клиентов на социальное обслуживание в Отделение осуществляется на основании:

- приказа директора Учреждения;

- заявления в письменной или электронной форме получателя социальных услуг, а также:

- документа, удостоверяющего личность (документов, удостоверяющих личность и полномочия законного представителя, свидетельство о рождении для несовершеннолетних, не достигших 14 лет);

- документов, подтверждающих факт постоянного места жительства и (или) пребывания получателя социальных услуг;

- документов (сведений), подтверждающих наличие указанных в заявлении о предоставлении социальных услуг обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании;

- индивидуальной программы предоставления социальных услуг (далее – индивидуальная программа), в которой указаны форма социального обслуживания, виды, объем, периодичность, условия, сроки, перечень рекомендуемых поставщиков социальных услуг, а также при необходимости мероприятия по социальному сопровождению;

- заключения медицинской организации по установленной форме Учреждения (приложение 1, приложение 1а) о состоянии здоровья клиента, способности к самообслуживанию, в т.ч. о наличии (отсутствии) заболеваний, включенных в перечень медицинских противопоказаний, при наличии которых клиенту может быть отказано в предоставлении социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания;

- документов, подтверждающих полученные в денежной форме доходы клиента и совместно проживающих с ним членов семьи за двенадцать последних календарных месяцев, предшествующих месяцу подачи заявления, учитываемые при расчете среднедушевого дохода. Социальные услуги предоставляются бесплатно:

- 1) несовершеннолетним детям;

- 2) лицам, пострадавшим в результате чрезвычайных ситуаций, вооруженных межнациональных (межэтнических) конфликтов;

- 3) клиентам, если на дату обращения их доход ниже или равен полуторной величине прожиточного минимума, установленного в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре по основным социально-демографическим группам населения;

- информации, подтверждающей нуждаемость клиента в предоставлении срочных социальных услуг, полученной из органов внутренних дел, администраций муниципальных образований, медицинских, образовательных или иных организаций, не входящих в систему социального обслуживания.

2.2. Социальное обслуживание в Отделении осуществляется в соответствии с утвержденной в установленном порядке индивидуальной программой, на основании заключенного договора о предоставлении социальных услуг (приложение 2), а также договора безвозмездного пользования жилым помещением (приложение 3).

2.3. Предоставление срочных социальных услуг в целях оказания неотложной помощи осуществляется в сроки, обусловленные нуждаемостью получателя социальных услуг, без составления индивидуальной программы и без заключения договора о предоставлении социальных услуг. Основанием для предоставления срочных социальных услуг является заявление получателя социальных услуг, а также получение от медицинских, образовательных или иных организаций, не входящих в систему социального обслуживания, информации о гражданах, нуждающихся в предоставлении срочных социальных услуг. Подтверждением предоставления срочных социальных услуг является Акт о предоставлении срочных социальных услуг (приложение 4), содержащий сведения о получателе и поставщике этих услуг, видах предоставленных срочных социальных услуг, сроках, дате и об условиях их предоставления. Акт о предоставлении срочных социальных услуг подтверждается подписью их получателя.

Решение об оказании срочных социальных услуг принимается незамедлительно.

2.4. Размещение граждан и их несовершеннолетних детей (при наличии) в жилых помещениях производится с учетом возраста, психологической совместимости и личностных особенностей клиентов.

2.5. При зачислении в Отделение клиенту предоставляется койко-место в комнате, оборудованной инвентарем в соответствии с государственными стандартами социального обслуживания. В пользование клиента предоставляется мягкий инвентарь (полотенца, постельное белье, пледы, одеяла, подушки).

2.6. Питание клиентам Отделения не предоставляется, граждане обязаны самостоятельно приобретать продукты питания, средства личной гигиены и предметы первой необходимости.

2.7. Жилое помещение предоставляется клиенту на срок не более 60 дней подряд на основании договора безвозмездного пользования жилым помещением, заключенным между клиентом и администрацией Учреждения.

2.8. Прием в Отделение клиентов, нуждающихся в предоставлении жилого помещения, осуществляется в круглосуточном режиме. До предоставления клиентом медицинского заключения установленной формы он заселяется в изолированное помещение.

2.9. Прием в Отделение клиентов, поступающих в период с 17.00 часов до 09.00 часов, осуществляется администратором кризисного отделения помощи гражданам. При предъявлении медицинского заключения установленной формы гражданину предоставляется койко-место в жилой комнате Отделения. При отсутствии медицинского заключения заселение осуществляется в изолированное помещение. Администратор обязан уведомить заведующего кризисным отделением помощи гражданам о поступивших клиентах.

2.10. Противопоказаниями для зачисления граждан на социальное обслуживание являются:

- отсутствие медицинского заключения установленной формы;
- отсутствие обстоятельств, ухудшающих условия жизнедеятельности гражданина;
- социальные услуги не предоставляются клиентам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, а также с явными признаками обострения психического заболевания и (или) наличия у них заболеваний, представляющих опасность для окружающих и требующих лечения в медицинских организациях.

- 2.11. Мощность кризисного отделения помощи гражданам не должна превышать 10 – койко мест».

3. Основные виды социальных услуг

Получателям социальных услуг с учетом их индивидуальных потребностей предоставляются следующие виды социальных услуг:

3.1. *социально-бытовые*, направленные на поддержание жизнедеятельности получателей социальных услуг в быту;

3.2. *социально-медицинские*, направленные на поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг путем организации ухода, оказания содействия в проведении оздоровительных мероприятий, систематического наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья;

3.3. *социально-психологические*, предусматривающие оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг для адаптации в социальной среде, в том числе оказание психологической помощи анонимно с использованием телефона доверия;

3.4. *социально-педагогические*, направленные на профилактику отклонений в поведении и развитии личности получателей социальных услуг, формирование у них позитивных интересов (в том числе в сфере досуга), организацию их досуга, оказание помощи семье в воспитании детей;

3.5. *социально-трудовые*, направленные на оказание помощи в трудоустройстве и в решении других проблем, связанных с трудовой адаптацией;

3.6. *социально-правовые*, направленные на оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно, в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг;

3.7. *услуги в целях повышения коммуникативного потенциала* получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности;

3.8. *срочные социальные услуги*.

3.8.1. Срочные социальные услуги включают в себя:

- содействие в получении временного жилого помещения;
- содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг;

- содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей.

При необходимости обеспечения продуктовыми наборами, одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости, приобретаемых за счет спонсорских средств.

3.9. Договор о предоставлении социальных услуг заключается между Учреждением и получателем социальных услуг или его законным представителем в течение суток с даты представления индивидуальной программы Учреждению, положения которой отражаются в этом договоре, а также стоимость социальных услуг в случае, если они предоставляются за плату или частичную плату.

3.10. Основанием для прекращения предоставления социальных услуг является:

- письменное заявление получателя социальных услуг об отчислении из Отделения на имя директора Учреждения;
- окончание срока действия договора о предоставлении социальных услуг (за три дня до срока окончания действия договора клиенту вручается уведомление об окончании срока пребывания в Отделении (приложение 5));
- смерть получателя социальных услуг, либо признание его на основании решения суда безвестно отсутствующим;
- ликвидация поставщика социальных услуг;
- осуждение получателя социальных услуг к отбыванию наказания в виде лишения свободы;
- взаимное письменное согласие поставщика социальных услуг и получателя социальных услуг;
- инициатива администрации Учреждения в одностороннем порядке в случае невыполнения клиентом Правил Отделения: находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, самовольное отсутствие гражданина в жилом помещении без уважительных причин в течение 3-х суток подряд на основании Акта о нарушении Правил Отделения (приложение 6) с вручением уведомления о нарушении Правил (приложение 7);
- в случае возникновения у получателя социальных услуг заболевания, являющегося противопоказанием для социального обслуживания.

4. Права получателей социальных услуг, проживающих в кризисном отделении помощи женщинам

4.1. Клиенты, проживающие в Отделении имеют право на:

- соблюдение в отношении себя со стороны работников отделения принципов адресности, доступности, добровольности, гуманности, конфиденциальности, уважение достоинства личности;
- получение в доступной форме информации о своих правах и обязанностях, видах социальных услуг, сроках, порядке и условиях их

предоставления, о тарифах на социальные услуги и об их стоимости для получателя социальных услуг, о возможности получения этих услуг за плату, частичную плату или бесплатно, а также о поставщиках социальных услуг;

- выбор поставщика социальных услуг (с указанием желаемого поставщика социальных услуг в заявлении о предоставлении социальных услуг);

- защиту своих прав и законных интересов в соответствии с законодательством Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа - Югры;

- участие в составлении индивидуальной программы предоставления социальных услуг, индивидуальной программы социального сопровождения (при выявлении нуждаемости в проведении мероприятий по социальному сопровождению);

- обеспечение условий пребывания, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям, правилам противопожарной безопасности;

- отказ от предоставления социальных услуг;

- посещение родственниками и иными лицами в дневное время с 09.00 до 21.00 часов. Посещение осуществляется в сменной обуви или бахилах, верхняя одежда помещается в гардероб. Посещение осуществляется на основании пропуска, оформленного сотрудником охраны.

4.2. Клиенты, зачисленные на социальное обслуживание в Отделение, имеют право на основании письменного заявления и предупреждения администратора отсутствовать в предоставленном жилом помещении не более трех суток подряд. Работающие граждане, трудовой распорядок которых подразумевает отсутствие в жилом помещении более трех суток подряд, в письменном виде уведомляют о данном факте администрацию Учреждения.

4.3. Получатели социальных услуг или законные представители имеют право давать согласие в письменной форме о передаче информации о получателе социальных услуг другим лицам, в том числе должностным лицам, в интересах получателя социальных услуг или его законного представителя, включая средства массовой информации и официальный сайт поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Обязанности получателей социальных услуг, проживающих в кризисном отделении помощи гражданам

5.1. Клиенты, находящиеся на социальном обслуживании в Отделении обязаны:

- при поступлении на временное проживание в Отделение проходить медицинское обследование;

- соблюдать настоящие Правила, общепринятые правила поведения, вежливость, корректность и толерантность по отношению к сотрудникам Отделения и другим проживающим;

- предоставлять в соответствии с нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации сведения и документы, необходимые для предоставления социальных услуг;

- своевременно информировать поставщика социальных услуг об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении социальных услуг;

- соблюдать условия договора о предоставлении социальных услуг, заключенного с поставщиком социальных услуг, в том числе своевременно и в полном объеме оплатить стоимость предоставляемых социальных услуг при их предоставлении за плату или частичную плату;

- соблюдать санитарно-гигиенические требования, нормы противопожарной безопасности как в предоставленном Учреждением жилым помещении, так и в помещениях для проведения социально-реабилитационных мероприятий, культурного и бытового обслуживания;

- соблюдать правила пожарной безопасности, участвовать в плановых и внеплановых тренировках по эвакуации граждан в Учреждении;

- содержать в чистоте и бережно относиться к помещению, в котором они проживают, к помещениям общего пользования, санитарно-техническому и другому оборудованию, обеспечивать его сохранность;

- следить за порядком в жилой комнате, ежедневно проводить влажную уборку и проветривание, самостоятельно выносить скопившийся мусор в уличные контейнеры для сбора мусора;

- осуществлять по графику уборку мест общего пользования, а именно туалет, душевая комната, кухня-столовая, комната отдыха;

- не допускать повреждения имущества Учреждения;

- соблюдать требования комплексной безопасности;

- осуществлять круглосуточный присмотр за своими несовершеннолетними детьми (в случае зачисления граждан совместно с несовершеннолетними детьми), прогулки на территории Учреждения несовершеннолетними детьми допускаются только под присмотром взрослых. В случае необходимости при согласовании с заведующим Отделением кратковременный присмотр за детьми осуществляет администратор;

- соблюдать в жилых помещениях Отделения в часы послеобеденного и ночного отдыха тишину. Покой клиентов не должен нарушаться пением, громкими разговорами, включенными радиоприёмниками и телевизорами;

- хранить продукты питания и предметы индивидуального пользования в специально отведённых для этих целей местах. Соблюдать сроки хранения и реализации скоропортящихся продуктов. Пищевые продукты с истекшим сроком годности (хранения), хранящиеся без упаковок, без указания фамилии получателя социальных услуг, даты, а

также имеющие признаки порчи изымаются и утилизируются (п.14.29 СанПиН 2.1.3.2630-10);

- сообщать сотрудникам Отделения информацию о графике работы и учёбы детей (для работающих граждан и детей, посещающих образовательные учреждения);

- ставить администратора в известность о принятии лекарственных препаратов, в том числе детьми;

- не препятствовать работникам Учреждения, осуществляющим социальное обслуживание и предоставление социальных услуг, в выполнении ими должностных обязанностей;

- освободить предоставленное помещение Отделения не позднее 12.00 часов следующего за днем окончания договора предоставления социальных услуг, в ином случае предупредить администратора о выселении не менее чем за 2 часа до него;

- при выселении из Отделения сдать комнату и имущество Учреждения администратору.

5.2. В случае возникновения внештатной ситуации (пожар, террористический акт и др.) получатель социальных услуг обязан выполнять указания сотрудников Учреждения, при эвакуации пользоваться размещенными в Учреждении указателями.

5.3. Ущерб, причиненный имуществу Учреждения по вине получателя социальных услуг, возмещается им в полном объёме.

5.4. При возникновении конфликтных ситуаций с клиентом сотрудник Отделения имеет право, по согласованию с директором Учреждения, вызвать сотрудников полиции.

5.5. Получателям социальных услуг Отделения запрещается:

- выносить из Отделения ключ от предоставленного жилого помещения, при выходе ключ оставляется на пропускном пункте (второй экземпляр ключа хранится у заведующего Отделением с целью обеспечения свободного доступа в жилое помещение при возникновении чрезвычайной ситуации);

- оставлять в предоставленном жилом помещении посторонних лиц в свое отсутствие, передавать посторонним лицам ключ от комнаты;

- содержать в Отделении животных, птиц, иных представителей фауны;

- самостоятельно производить работы по ремонту электрооборудования, сантехники, мебели;

- менять без разрешения администратора спальные места, переносить инвентарь и имущество из одной комнаты в другую;

- пользоваться несоответствующими стандарту, самодельными электроприборами, свечами, керосиновыми лампами;

- держать продукты питания в комнатах (тумбочках, кроватях, подоконниках и прочих, непредназначенных для хранения местах);

- хранить скоропортящиеся продукты питания вне холодильника, а также хранить продукты питания с истекшим сроком годности;
- бросать использованные подгузники и другие использованные средства личной гигиены на пол, в унитаз, раковину, хранить в предоставленных комнатах;
- хранить ценные вещи в доступном месте (в случае их пропажи администрация Учреждения ответственности не несет);
- на территории Учреждения категорически запрещается курение и употребление спиртосодержащих напитков и иных психоактивных веществ, изменяющих сознание.

5.6. Клиенты, проживающие в Отделении, несовершеннолетние дети которых зачислены в стационарное отделение Учреждения, обязаны соблюдать График посещений получателей социальных услуг, находящихся на социальном обслуживании в стационарном отделении.

6. Заключительные положения.

6.1. Настоящие Правила обязательны для исполнения клиентами Отделения.

6.2. Неисполнение Правил клиентами (более двух раз) является основанием о досрочном прекращении предоставления социальных услуг, расторжении договора о предоставлении социальных услуг и отказ в проживании, а за употребление алкоголе- и спиртосодержащих напитков и иных психоактивных веществ, изменяющих сознание осуществляется незамедлительное снятие клиента с социального обслуживания и выселение.

6.3. Настоящие Правила внутреннего распорядка обязательны для ознакомления всеми клиентами, зачисленными в Отделение.

Надеемся на сотрудничество и взаимопонимание!!!

Приложения:

Приложение 1. Медицинское заключение для оформления получателя на социальное обслуживание в полустационарной форме в условиях круглосуточного пребывания.

Приложение 2. Договор о предоставлении социальных услуг.

Приложение 3. Договор безвозмездного пользования жилым помещением.

Приложение 4. Акт о предоставлении срочных социальных услуг.

Приложение 5. Уведомление об окончании срока пребывания в Отделении.

Приложение 6. Акт о нарушении Правил внутреннего распорядка кризисного отделения помощи гражданам.

Приложение 7. Уведомление о нарушении Правил внутреннего распорядка кризисного отделения помощи гражданам.

[illegible]