



УТВЕРЖДЕНО
приказом директора
Н.А.Морозовой
от 10.01.2022г. №15/1-од

**Правила
поведения получателей социальных услуг
в социально-реабилитационном отделении для граждан пожилого возраста,
инвалидов и детей с ограниченными возможностями**

1. Общие положения

1.1. Правила поведения получателей социальных услуг (далее – Правила) регламентируют права и обязанности получателей социальных услуг краевого государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Восточный» (далее – Центр) в целях создания наиболее благоприятных условий для предоставления социальных услуг в социально-реабилитационном отделении для граждан пожилого возраста, инвалидов и детей с ограниченными возможностями гражданам, нуждающимся в предоставления услуг.

1.2. Настоящие Правила определяют права и обязанности получателей социальных услуг при предоставлении им социальных услуг, регламентируют правила поведения и характер взаимоотношений между получателями социальных услуг и сотрудниками Центра при предоставлении социальных услуг.

1.3. Настоящие Правила обязательны для выполнения всеми получателями социальных услуг.

1.4. Настоящие Правила разработаны в соответствии с действующими нормативно-правовыми документами.

2. Права и обязанности получателей социальных услуг

2.1. Получатели социальных услуг имеют право на:

- 1) уважительное и гуманное отношение;
- 2) получение бесплатно в доступной форме информации о своих правах и обязанностях, видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости для получателя социальных услуг, о возможности получения этих услуг бесплатно, а также о поставщиках социальных услуг;
- 3) предоставление социальных услуг в соответствии с индивидуальными программами и условиями договоров, заключенных с получателями социальных услуг или их законными представителями;
- 4) отказ от предоставления социальных услуг;
- 5) обеспечение условий пребывания в Центре, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям, а также на надлежащий уход;
- 6) конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной Центру при оказании услуг;
- 7) защиту своих прав и законных интересов, в том числе в судебном порядке;
- 8) социальное сопровождение в соответствии со статьей 22 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- 9) соблюдение требований безопасности в соответствии с показаниями (состояние здоровья) без причинения вреда здоровью, физических или моральных страданий и неудобств получателю социальных услуг с обеспечением комфортных условий жизнедеятельности;

10) возможность сопровождения получателей социальных услуг, в том числе инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения, при передвижении по территории Центра, а также при пользовании услугами, предоставляемыми поставщиком социальных услуг;

11) возможность для самостоятельного передвижения по территории организации социального обслуживания, входа, выхода и перемещения внутри Центра (в том числе для передвижения в креслах-колясках), для отдыха в сидячем положении, а также доступное размещение оборудования и носителей информации;

12) своевременность предоставления социальной услуги, в том числе с учетом степени нуждаемости получателя социальных услуг.

2.2. Получатели социальных услуг **обязаны**:

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

2) своевременно информировать специалистов Центра об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении социальных услуг;

3) соблюдать условия договора о предоставлении социальных услуг, заключенного с Центром, в том числе своевременно и в полном объеме оплачивать стоимость предоставленных социальных услуг при их предоставлении за плату или частичную плату;

4) уважительно и корректно относиться к сотрудникам Центра и соблюдать общепринятые нормы поведения;

5) бережно относиться к специальному и техническому оснащению (оборудованию, приборам, аппаратуре) помещений Центра; своевременно сообщать работникам отделения о случаях причинения ущерба имуществу учреждения;

6) соблюдать санитарно-гигиенические нормы в помещениях Центра;

7) соблюдать правила техники безопасности, противопожарной безопасности; информировать учреждение в случае наличия у получателя социальных услуг медицинских противопоказаний к получению социальных услуг, указанных Приложении к постановлению Правительства Красноярского края от 24.12.2019 № 758-п.

8) соблюдать настоящие Правила.

2.3. Категорически запрещается:

1) использовать в общении с сотрудниками Центра угрозы, брань и ненормативную лексику, осуществлять иные действия, оскорбляющие честь и достоинство сотрудников Центра;

2) посещать Центр в состоянии алкогольного опьянения, а также при наличии бактерио- и вирусоносителей, либо при наличии хронического алкоголизма или наркотической зависимости, карантинных инфекционных заболеваний, активных форм туберкулеза, тяжелых психических расстройств, венерических и других заболеваний, требующих лечения в специализированных учреждениях здравоохранения;

3) давать деньги и ценные вещи в долг работникам на личные нужды; за денежные средства и ценные вещи, переданные работнику на основании личной договоренности, администрация КГБУ СО «КЦСОН «Восточный» ответственности не несет.

2.4. Рекомендации по разрешению конфликтных ситуаций:

1) в случае нарушения прав получателя социальных услуг, получатель услуг или его законный представитель может обратиться непосредственно к заведующему отделением, заместителю директора или директору учреждения в телефонном режиме или лично согласно режиму работы;

2) порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствие с Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. №59-ФЗ;

3) в случае нарушения получателем услуг условий договора о предоставлении социальных услуг, заключенного с получателем социальных услуг или его законным представителем Центр имеет право отказать в предоставлении социальной услуги получателю.

Прием граждан:

Понедельник-пятница – с 09.00 ч. до 18.00 ч.

Обеденный перерыв с 13.00 ч. до 14.00 ч.