

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ГОРОДА МОСКВЫ
ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
«ЯРОСЛАВСКИЙ»**

**Правила
внутреннего распорядка
для посетителей и получателей
социальных услуг
в ГБУ ТЦСО «Ярославский»
и его филиалах**

Москва-2018г.

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛАХ

Посетитель – представитель юридического лица или физическое лицо, находящееся на территории Учреждения. Посетитель не является заказчиком, покупателем, приобретателем, получателем, пользователем социальных услуг;

Социальное обслуживание граждан (далее - социальное обслуживание) - деятельность по предоставлению социальных услуг гражданам;

Социальная услуга - действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности;

Получатель социальных услуг - гражданин, который признан нуждающимся в социальном обслуживании, и которому предоставляются социальная услуга или социальные услуги;

Поставщик социальных услуг - юридическое лицо независимо от его организационно-правовой формы и (или) индивидуальный предприниматель, осуществляющие социальное обслуживание;

Стандарт социальной услуги - основные требования к объему, периодичности и качеству предоставления социальной услуги получателю социальной услуги, установленные по видам социальных услуг;

Профилактика обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании - система мер, направленных на выявление и устранение причин, послуживших основанием ухудшения условий жизнедеятельности граждан, снижения их возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности;

Представитель получателя социальных услуг - Законными представителями являются: для несовершеннолетних, не достигших 14 лет (малолетних), - родители, усыновители или опекуны; для несовершеннолетних в возрасте от 14 до 18 лет - родители, усыновители или попечители; для граждан, признанных судом недееспособными вследствие психического расстройства, - опекуны; для граждан, ограниченных судом в дееспособности вследствие пристрастия к азартным играм, злоупотребления спиртными напитками или наркотическими средствами, - попечители. Данные правила закреплены в нормах ст. 26, 28, 32 и 33 части первой ГК РФ (в ред. Федерального закона от 30 декабря 2012г. № 302-ФЗ*(23)), ст. 64 и 137 СК РФ.

В соответствии с п. 4 ст. 35 части первой Гражданского кодекса РФ (в ред. Федерального закона от 24 апреля 2008 г. № 49-ФЗ*(24)) недееспособным или не полностью дееспособным гражданам, помещенным под надзор в образовательные организации, медицинские организации, организации, оказывающие социальные услуги, или иные организации, в т.ч. в организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, опекуны или попечители не назначаются; исполнение обязанностей опекунов или попечителей возлагается на указанные организации.

Согласно положениям, ст.123СК РФ, ст.7 и 8 Федерального закона от 24 апреля 2008 г. N48-ФЗ "Об опеке и попечительстве"*(25) органы опеки и попечительства являются законными представителями в отношении следующих групп лиц:

– дети, оставшиеся без попечения родителей, до передачи в семью на воспитание (усыновление, удочерение), под опеку или попечительство, в приемную семью либо в случаях, предусмотренных законами субъектов РФ, в патронатную семью), а при отсутствии такой возможности в организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;

– граждане, нуждающиеся в установлении над ними опеки или попечительства, и граждане, находящиеся под опекой или попечительством;

– несовершеннолетние и недееспособные граждане, находящиеся под опекой или попечительством, если действия опекунов или попечителей по представлению законных интересов подопечных противоречат законодательству РФ и (или) законодательству субъектов РФ или интересам подопечных либо если опекуны или попечители не осуществляют защиту законных интересов подопечных.

Сотрудник – физическое лицо, состоящее в трудовых отношениях с работодателем;

Должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном учреждении, физическое лицо, состоящее в трудовых отношениях с работодателем по должности директор, заместитель директора, главный бухгалтер Учреждения, заведующий филиалом;

Сайт – совокупность электронных документов (файлов) Учреждения в компьютерной сети, объединённых под одним адресом (доменным именем или IP-адресом);

Инфомат – автоматизированный программно-аппаратный комплекс, предназначенный для предоставления справочной информации о деятельности Учреждений, подведомственных Департаменту социальной защиты населения города Москвы.

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» гл.11 ст. 84, с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», Приказом Департамента социальной защиты населения г. Москвы от 26.08.2015 №739 «Об утверждении стандартов социальных услуг», Постановлением Правительства Москвы от 26 декабря 2014 года № 829-ПП "О социальном обслуживании граждан в городе Москве", а также внутренними локальными актами Учреждения.

Правила внутреннего распорядка ТЦСО «Ярославский» и его филиалов (далее - Учреждения) для посетителей и получателей социальных услуг (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере социальной защиты населения, поведение посетителей, клиентов и получателей социальных услуг в Учреждении, за ее пределами при оказании социальных услуг, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – посетитель, клиент и/или получатель социальных услуг (его представителем) и Учреждением, распространяющиеся на структурные подразделения Учреждения.

Внутренний распорядок Учреждения для посетителей и получателей социальных услуг - это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками Учреждения, обеспечивающий получение посетителями и получателями социальных услуг информации и услуг надлежащего качества, а также права и обязанности посетителей и получателей социальных услуг при получении социальных услуг на территории Учреждения и на дому.

Настоящие Правила обязательны для всех посетителей, получателей социальных услуг и иных лиц, обратившихся в Учреждение и разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав граждан, в целях создания наиболее благоприятных условий для оказания социальных услуг посетителям и гражданам, признанным нуждающимися в социальной помощи.

Социальное обслуживание основывается на заявительном принципе. Предоставление социальных услуг и отказ от них возможны только с учетом волеизъявления получателя.

II. ПОРЯДОК ОЗНАКОМЛЕНИЯ С ПРАВИЛАМИ ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА УЧРЕЖДЕНИЯ

Гражданин имеет право быть ознакомлен с настоящими правилами при посещении Учреждения.

Гражданин, являющийся получателем социальных услуг, обязан быть ознакомлен с настоящими правилами внутреннего распорядка сотрудником Учреждения при выборе формы социального обслуживания.

При истребовании гражданином настоящих правил сотрудник учреждения обязан предоставить настоящие правила со всеми приложениями.

Правила внутреннего распорядка для граждан размещаются на информационном стенде Учреждения (соответствующего структурного подразделения) в доступном для

граждан месте или в информационных папках. Правила внутреннего распорядка для граждан также размещаются на официальном сайте Учреждения: <http://tcsso-yar.ru/>.

Пребывание на территории Учреждения подтверждает факт ознакомления и согласия с положениями разделов I, II, III, и пунктом 1 раздела IV настоящих Правил внутреннего распорядка для посетителей, не являющихся получателями социальных услуг.

III. ПЕРЕЧЕНЬ ПРАВИЛ ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА

№ п/п	Наименование раздела/пункта правил
1	2
1.	ОБЩИЕ ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА
1.1.	График работы Учреждения и его должностных лиц
1.2.	Порядок информирования населения и получателей социальных услуг и формы ознакомления с информацией учреждения
1.3.	Правила поведения граждан при посещении Учреждения и нахождении на прилегающей территории
1.4.	Правила ведения фото, видео, кино съемки и присутствия СМИ в учреждении
1.5.	Порядок внесудебного решения вопросов, а также внесения предложений, заявлений и подачи жалоб
1.6.	Порядок выдачи справок, выписок из документации получателям социальных услуг, законным представителям и/или другим лицам
1.7.	Правила оказания социальных услуг на платной основе
1.8.	Правила поведения сотрудников в отношении получателей социальных услуг
1.9.	Правила пользования таксофоном
1.10.	Правила пользования системой Инфомат
1.11.	Правила пользования сетью Интернет в компьютерных классах
1.12.	Правила пользования имуществом, материально-технической базой Учреждения
1.13.	Правила приема пищи в помещениях Учреждения
2.	ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ
2.1.	Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг в форме социального обслуживания на дому
2.2.	Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг в полустационарной форме
2.2.1.	Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг Отдела социальных коммуникаций и активного долголетия.
2.2.2.	Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг Отделения срочного социального обслуживания
2.2.3.	Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг Отделения социальной реабилитации инвалидов (Отделения социальной реабилитации детей и подростков инвалидов)
2.2.4.	Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг посещающих клубы и кружки

1. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА

Общие правила внутреннего распорядка распространяется на всех Посетителей, получателей социальных услуг, сотрудников (должностных лиц) и являются обязательными к соблюдению. Гражданин имеет право на ознакомление в установленном порядке с Положениями, указанными в настоящих правилах, но не являющимися приложениями к настоящим правилам.

Администрация ГБУ ТЦСО «Ярославский» имеет право отказать в оказании услуг или ограничить временно доступ и посещение Учреждения в случаях:

- неисполнения посетителем Правил внутреннего распорядка;
- в случаях, угрожающих жизни и здоровью посетителей и сотрудников учреждения;
- нарушения общепринятых норм и правил поведения;
- нарушения режима предоставления социальных услуг в соответствии с формами и видами социальных услуг получателем социальных услуг;
- установления фактов порчи имущества.

За неоднократное нарушение Правил внутреннего распорядка посетителю может быть отказано в посещении Учреждения. Отказ в доступе в учреждение осуществляется по решению Попечительского совета и оформляется приказом директора ГБУ ТЦСО «Ярославский».

Нарушение правил внутреннего распорядка сотрудником (должностным лицом) рассматривается в соответствии с ТК РФ и внутренними локальными актами Учреждения.

1.1. График работы Учреждения и его должностных лиц

График работы Учреждения и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Учреждения с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

- С понедельника по четверг - с 9 часов 00 минут до 20 часов 00 минут;
- пятница - с 9 часов 00 минут до 18 часов 45 минут;
- суббота - с 9 часов 00 минут до 17 часов 00 минут;
- перерыв – с 12 часов 45 минут до 13 часов 30 минут;
- воскресенье – выходной.

Режим работы Учреждения и его должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

График и режим работы утверждаются руководителем Учреждения и размещается на стендах и официальном сайте учреждения <http://tcsso-yar.ru/>.

Прием населения руководителем Учреждения или его заместителями осуществляется в установленные часы приема и размещается на стендах и официальном сайте учреждения.

1.2. Порядок информирования населения и получателей социальных услуг и формы ознакомления с информацией учреждения

Информирование о деятельности Учреждения производится:

- с использованием средств телефонной связи;

- посредством публикации в средствах массовой информации, размещения в информационно-коммуникационных сетях общего пользования, в том числе:
- на портале открытых данных www.data.mos.ru;
- на официальном сайте ДТСЗН г. Москвы www.dszn.ru;
- на официальном сайте Учреждения www.tcsso-yar.ru.

– посредством размещения на информационных стендах в помещениях Учреждения;

- посредством предоставления информации в печатном виде, в т.ч. буклетах;
- посредством использования системы «Инфомат».

Информацию по вопросам предоставления услуг можно получить:

- самостоятельно путем ознакомления с информацией, размещенной на официальном сайте учреждения www.tcsso-yar.ru.
- через индивидуальное консультирование при обращении лично, по телефону, смс, в письменной или электронной форме;
- путем запроса предоставления печатной продукции;
- путем направления информации Учреждением на электронную почту, указанную заявителем.

Заявитель имеет право на выбор способа получения информации.

1.3. Правила поведения граждан при посещении учреждения и нахождения на прилегающей территории

Гражданин при посещении Учреждения обязан соблюдать режим работы учреждения, правила поведения в общественных местах, требования пожарной безопасности, санитарно-противоэпидемиологический режим.

Гражданин при посещении Учреждения должен с уважением относиться ко всем сотрудникам Учреждения, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим посетителям, не позволять себе проявлений грубости и бестактности.

Учреждение не несет ответственности за вещи, оставленные без присмотра.

Гражданин при посещении Учреждения должен бережно относиться к имуществу учреждения, при обнаружении обстоятельств, угрожающих жизни и здоровью, должен незамедлительно сообщить об этом сотрудникам.

Согласно требованиям Учреждения, запрещено:

- появляться в учреждении в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- курить, употреблять алкогольные и слабоалкогольные напитки (в т.ч. пиво), наркотики или другие психотропные средства в помещениях и на прилегающей территории Учреждения;
- иметь при себе холодное или огнестрельное оружие, демонстрировать его персоналу или окружающим;
- выносить за пределы Учреждения имущество, расходные материалы, принадлежащие Учреждению;
- вести себя шумно, неадекватно, создавать проблемы для других посетителей Учреждения;
- заниматься любым видом торговли или обмена, без разрешения на то администрации;
- приводить или приносить в Учреждение животных, птиц;

- заходить в учреждение в грязной одежде с сильным специфическим запахом;
- организовывать самостоятельно места для приема пищи;
- изменять дизайн помещений и мест общего пользования без согласования с администрацией учреждения;
- загромождать различными материалами, оборудованием, мебелью и другими предметами эвакуационные пути, выходы из помещений, противопожарное оборудование, проходы, коридоры, тамбуры и лестницы, а также блокировать двери эвакуационных выходов;
- применять и хранить взрывчатые вещества, баллоны с газом, легко воспламеняющиеся и горючие жидкости, другие материалы, имеющие повышенную пожарную опасность;
- пользоваться электронагревательными приборами, не имеющими устройств тепловой защиты, без подставок из негорючих теплоизоляционных материалов, исключающих опасность возникновения пожара;
- устанавливать, подключать и использовать электроприборы и оборудование, мощностью, превышающей технологические нормы электрической мощности в здании;
- подключать и использовать оборудование, не имеющее технических паспортов (свидетельств), не отвечающее требованиям безопасности эксплуатации и санитарно-гигиеническим нормам;
- размещать и хранить макулатуру, тару, электроприборы и оборудование на батареях центрального отопления;
- устанавливать дополнительные засовы любого вида на каких-либо дверях или окнах помещений, а также вносить видоизменения в существующие замки и запорные механизмы;
- открывать окна и форточки в помещениях после включения общей системы вентиляции и кондиционирования;
- открывать окна на площадках общего пользования.

Доступ на территорию учреждения сотрудников разрешается только в рабочее время, за исключением дежурного персонала. Список лиц, имеющих право (за исключением дежурного персонала) нахождения на территориях и в зданиях в нерабочее время определяется администрацией.

Прием пищи в учреждении разрешается только для клиентов учреждения и получателей социальных услуг в специально отведенных местах.

1.4. Правила ведения фото, видео, кино съемки и присутствия СМИ в Учреждении

Право на ведение фото, видео, кино съемки и присутствия СМИ в учреждении и на его территории предоставляется в соответствии с Законом РФ «О средствах массовой информации», согласно которой журналистам предоставлено право производить записи, в том числе с использованием средств аудио- и видеотехники, кино- и фотосъемки, за исключением случаев, предусмотренных законом.

Гражданам и Учреждениям, не являющимися «действующими лицами» Закона РФ «О средствах массовой информации», осуществление фото, видео, кино съемки только с письменного разрешения администрации и/или УСЗН СВАО г. Москвы и/или ДТСЗН г. Москвы по запросу заинтересованного лица.

Разрешается проведение любительской фото-видео-киносъемки без письменного разрешения, в случае если материал не предназначается для коммерческих целей и для дальнейшего распространения в СМИ.

1.5. Порядок внесудебного решения вопросов, а также внесения предложений, заявлений и подачи жалобы

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является:

– заявители (получатели социальной услуги) и их законные представители имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления социальной услуги Учреждением, а также должностными лицами, сотрудниками Учреждения в досудебном (внесудебном) порядке.

– заявитель (получатель социальной услуги) или его законный представитель, в случае обжалования действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления социальной услуги Учреждением, а также должностными лицами, имеет право обратиться в Учреждение с жалобой лично (устно) в соответствии с графиком приема или направить жалобу в письменной форме, в том числе на бумажном носителе либо в электронной форме.

Жалоба должна содержать следующую информацию:

– наименование Учреждения, должностного лица Учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

– фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ заявителю;

– сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения, должностного лица Учреждения;

– доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Учреждения, должностного лица Учреждения.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

В случае если в письменной жалобе (претензии) не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу (претензию) не дается. Если в указанной жалобе (претензии) содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, жалоба (претензия) подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

В случае если текст письменной (электронной) жалобы (претензии) не поддается прочтению, жалоба (претензия) не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы (претензии) сообщается заявителю, направившему жалобу (претензию), если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Предмет досудебного (внесудебного) обжалования.

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут являться:

– нарушение срока регистрации обращения заявителя о предоставлении социальной услуги;

– нарушение срока предоставления социальной услуги;

- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами города Москвы, нормативными правовыми актами для предоставления социальной услуги;
- отказ в приеме у заявителя документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами города Москвы, нормативными правовыми актами для предоставления социальной услуги;
- отказ Учреждения, должностного лица Учреждения, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления социальной услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений;
- наличие в действиях сотрудника Учреждения, непосредственно предоставляющего социальную услугу, при предоставлении социальной услуги коррупциогенных признаков.

Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется по почтовому адресу Учреждения:

129337, г. Москва, ул. Палехская, д.14, ГБУ ТЦСО «Ярославский»

Адрес Учреждения для самостоятельной передачи письменных обращений:

129337, г. Москва, ул. Палехская, д.14, ГБУ ТЦСО «Ярославский» в часы работы Учреждения.

Электронные обращения направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте Учреждения www.tcsso-yar.ru; или на электронный адрес в электронном виде tcsso.yar@dszn.ru; tcsso-yaroslavskiy@mos.ru.

Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования являются обращение заявителя (получателя государственной услуги) или его законного представителя в устной или письменной форме, а также в форме электронных сообщений. Письменные обращения могут быть направлены по почте или переданы в Учреждение.

Права заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы:

Заявители (получатели социальной услуги) или их законные представители имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии). Учреждение и его должностные лица обязаны предоставлять заявителю возможность ознакомления с документами и материалами, непосредственно затрагивающими его права и свободы, если не имеется установленных федеральным законодательством ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах, материалах. При этом документы, ранее поданные заявителями в Учреждение, выдаются по их просьбе в виде выписок или копий.

Вышестоящие органы государственной власти и должностные лица, которым может быть адресована жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке:

Жалоба заявителя (получателя социальной услуги) или его законного представителя может быть адресована:

- руководителю Управления социальной защиты населения Северо-Восточного административного округа города Москвы;
- должностному лицу Департамента, ответственному за предоставление Учреждением социальной услуги.

Сроки рассмотрения жалобы:

Ответ на устную жалобу, поступившую на личном приеме руководителя Учреждения, дается устно (с согласия заявителя (получателя социальной услуги) или иного уполномоченного лица) в ходе личного приема (если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки), в остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

Жалоба, поступившая в Учреждение, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати (15) рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа сотрудником Учреждения в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, при этом необходимо уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения жалобы (претензии).

Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования:

По результатам рассмотрения жалобы Учреждение принимает одно из следующих решений:

- решение об удовлетворении требований заявителя (получателя социальной услуги) или иного уполномоченного лица, о признании неправомерным обжалованного действия (бездействия) и решения сотрудника Учреждения;
- решение об отказе в удовлетворении требований.

Заявителю (получателю социальной услуги) или его законному представителю направляется письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы не позднее дня, следующего за днем принятия решения.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не исключает возможность обжалования действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе рассмотрения обращений Учреждением, в судебном порядке. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не является для заявителя обязательным.

1.6. Порядок выдачи справок, выписок из документации получателям социальных услуг, законным представителям и/или другим лицам

Оформленные в установленном порядке справки, выписки, информационные письма или письма об отсутствии необходимых заявителю документов, предоставляются на основании личного заявления гражданина (представителя юридического лица).

Вышеперечисленные документы рассматриваются в течение трех дней (или в установленные сроки в рамках межведомственного взаимодействия) и подписываются уполномоченным на данные действия должностным лицом Учреждения;

Общий срок исполнения заявления 10 (Десять) дней.

Регистрация справок, выписок производится уполномоченным на данные действия должностным лицом Учреждения в установленном порядке ведения делопроизводства в Учреждении;

1.7. Правила оказания социальных услуг на платной основе

Основанием для рассмотрения вопроса о предоставлении платной социальной услуги является обращение гражданина (клиента) или его законного представителя.

Оказание услуг на платной основе производится в соответствии с Положением об оказании социальных услуг на платной основе в ГБУ ТЦСО «Ярославский».

Гражданин или юридическое лицо имеют право ознакомиться с Положением об оказании социальных услуг на платной основе в ГБУ ТЦСО «Ярославский».

Сотрудник Учреждения обязан ознакомить гражданина с правилами оказания социальных услуг на платной основе в ГБУ ТЦСО «Ярославский» прежде чем гражданин или юридическое лицо приступит к оформлению документов на оказание платной услуги.

1.8. Правила поведения сотрудников в отношении получателей социальных услуг

Сотруднику учреждения социального обслуживания следует:

- в процессе трудовой деятельности в полной мере использовать свои профессиональные знания, навыки и умения;
- приступать к работе только будучи уверенным в своей компетентности;
- постоянно повышать уровень знаний, навыков и умений относительно своей профессии;
- налаживать контакты с государственными органами власти, сотрудниками лечебных и других социальных учреждений; собирать информацию о специфике деятельности подобных учреждений и Учреждений, законах, регламентирующих их деятельность, о влиянии результатов их деятельности на жизнь и состояние здоровья получателей социальных услуг;
- вносить свой вклад в развитие эффективной деятельности по предоставлению социальных услуг, делиться с коллегами практическим опытом и знаниями.

Сотруднику не следует:

- вовлекать в рабочий процесс своих детей, родственников, друзей без разрешения на то администрации;
- приглашать получателей социальных услуг к себе домой;
- давать получателям социальных услуг свой адрес или номер домашнего, сотового личного телефона;
- продавать или покупать что-либо у получателя социальных услуг;
- одалживать получателю социальных услуг деньги;
- вступать с получателями социальных услуг в сексуальные/личные отношения.
- в любом из перечисленных случаев, сотруднику необходимо поставить в известность своего непосредственного руководителя.

Сотрудник не должен:

- использовать служебное положение при оказании социальных услуг в личных интересах;
- брать у получателя социальных услуг вещи или деньги в долг;
- оказывать на получателя социальных услуг давление и выдавать свое мнение за выражение его воли.

Сотрудник обязан:

- избегать связей или отношений, которые идут во вред получателям социальных услуг;
- не разглашать информацию о получателях социальных услуг, разглашение которой влечет за собой ответственность в соответствии с законодательством РФ. Работники учреждений социального обслуживания, виновные в разглашении профессиональной тайны, несут ответственность в порядке, установленном законодательством РФ, предусмотренной статьей 13.14 "Разглашение информации с ограниченным доступом" КоАП РФ, (в ред. Федерального закона от 22 июня 2007 г. N 116-ФЗ*(22)) (за исключением случаев, если разглашение такой информации влечет уголовную ответственность);
- иметь опрятный внешний вид, бейджик с указанием должности, фамилии и имени (при оказании услуг на дому сотрудник обязан иметь удостоверение);
- строго руководствоваться Кодексом Этики при выполнении трудовых обязанностей.

1.9. Правила пользования таксофонами

Учреждение предоставляет гражданам возможность пользования телефонной связью посредством телефона-автомата (таксофон), который приспособлен для инвалидов-колясочников (механический привод регулирования высоты), в установленном режиме работы Учреждения.

Таксофоны не имеют собственного абонентского номера и предназначены для осуществления исходящих звонков на телефонные номера оператора МГТС, не являющейся сотовой связью.

Звонки, осуществляемые с таксофонов, предоставляются на городские телефонные номера в пределах города Москвы.

Граждане, пользующиеся услугами телефонной связи, обязаны учитывать потребности других граждан в желании осуществить телефонный звонок.

Телефонные переговоры по таксофонам должны быть ограничены самостоятельно гражданином, если ожидание следующего гражданина, желающего произвести звонок превышает более чем 5 минут.

Телефонные переговоры должны быть срочно прекращены в следующих случаях:

- в случае чрезвычайного происшествия (при оповещении охранной и пожарной сигнализации);
- в случае необходимости произвести телефонный звонок в экстренные службы;
- в иных случаях, если это угрожает жизни и здоровью посетителей.

1.10. Правила пользования системой Инфомат

Гражданин или юридическое лицо имеет право свободного доступа к системе Инфомат, в период графика работы учреждения.

В случае невозможности самостоятельного пользования, гражданин имеет право обратиться за помощью к сотрудникам Учреждения.

Сотрудник обязан предоставить консультацию по вопросам, связанным с использованием Инфомат,

Инфомат - это электронный терминал, который позволяет облегчить гражданам доступ к справочным и консультативным услугам учреждений социальной сферы города Москвы.

«ИНФОМАТ» работает в учреждении социального обслуживания населения в открытом доступе:

понедельник - четверг с 9.00 до 20.00 ч.;

пятница с 9.00 до 18.45 ч.;

суббота с 9.00 до 17.00 ч.

База Инфомата содержит полную информацию:

- об истории образования Центров социального обслуживания;
- адреса, телефоны, электронная почта, сайты, скайп, и схемы проезда к учреждениям;
- о руководстве государственных бюджетных учреждений и их филиалов, телефоны, дни и время приема руководителей;
- об услугах, предоставляемых в Центрах социального обслуживания и отделениях;
- о мероприятиях, встречах, праздниках и экскурсиях, проводимых в Центрах и филиалах.

А также через «ИНФОМАТ» можно отправить видео обращение на электронную почту учреждения, или записаться на прием.

Правила пользования:

В верхнем левом углу, выбрать значок: «СОЦИАЛЬНЫЙ НАВИГАТОР»;

«УЧРЕЖДЕНИЕ», «УСЛУГИ», «МЕРОПРИЯТИЯ», «ВИДЕООБРАЩЕНИЕ», «ЗАПИСЬ НА ПРИЕМ» и т.д.

При выборе значка «УЧРЕЖДЕНИЕ», которое Вас интересует, на табло откроется вся информация об организации: «КОНТАКТЫ», «РАСПОЛОЖЕНИЕ», «СХЕМА ПРОЕЗДА», «ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ ЦЕНТРА» И «МЕРОПРИЯТИЯ».

При выборе на табло «ЗАПИСЬ НА ПРИЕМ» на экране откроется виртуальная клавиатура, где нужно напечатать Ваше «ФИО», «АДРЕС», «ТЕЛЕФОН» и «АДРЕС ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЫ», выбрать день и время, удобное для Вас и нажать «ОТПРАВИТЬ».

При выборе на экране «ВИДЕООБРАЩЕНИЕ» необходимо набрать «ФИО», «АДРЕС», «ТЕЛЕФОН» и «АДРЕС ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЫ» «ВКЛЮЧИТЬ ВИДЕОЗАПИСЬ».

После записанного видео обращения нажать значок «ОТПРАВИТЬ ВИДЕО» на нужный Вам адрес.

1.11. Правила пользования сетью Интернет в компьютерных классах

Гражданин имеет право доступа к сети Интернет в компьютерных классах ГБУ ТЦСО «Ярославский» и его филиалах.

Обеспечивая право граждан на информацию ТЦСО предоставляет возможность доступа к широкому кругу источников информации, в том числе к сети Интернет. Доступ к Интернету является частью интегрированного пакета услуг по удовлетворению информационных запросов всех категорий пользователей в образовательных, научных и культурно-просветительных целях.

Порядок работы пользователей:

- пользователь имеет право на осуществление доступа к ресурсам Интернет, используя программное обеспечение;
- пользователь имеет право пользоваться личными ноутбуками, iPhone, iPad и др.;
- пользователи могут работать в Интернет самостоятельно или с помощью консультанта;
- лимит времени бесплатного доступа - 30 минут, лимит трафика - 10 МБ;
- при возникновении нестандартных ситуаций работа пользователя в Интернет может быть приостановлена для технического обслуживания ПК;
- по окончании работы пользователь должен закрыть использованные программы.

Ответственность и права пользователя:

- Право пользования Интернет-классом имеют граждане в возрасте с 14 лет в часы работы учреждения.
- Пользователи обязаны бережно относиться к оборудованию Интернет-класса. Они несут ответственность за нанесение материального ущерба оборудованию и программному обеспечению. В случае порчи оборудования пользователь возмещает полную его стоимость.
- Пользователи обязаны соблюдать в Интернет-классе Правила поведения в общественных местах; соблюдать тишину и порядок в помещении учреждения.

Обязанности Центра:

- Обеспечивать удовлетворение прав граждан на получение информации в сети Интернет.
- Создать условия для бесплатного использования сети Интернет.
- Оказывать помощь в подборе необходимой информации и ориентации в Интернет.
- Заботиться о культуре обслуживания пользователей сети Интернет.
- Формировать у пользователей потребность в информации.

Ответственность Центра:

- Предоставление технических возможностей доступа к сети Интернет.
- Разработка, доведение до сведения граждан и соблюдение правил пользования сетью Интернет в ТЦСО (компьютерном классе).

ТЦСО не несет ответственности за:

- Плохое качество или отсутствие связи.
- За достоверность информации, размещенной в Интернет, и за работу бесплатных почтовых серверов.
- Сохранность данных на жестких дисках. Содержание архива пользователя удаляется без его уведомления.
- Последствия ошибочных действий пользователей, качество личных носителей информации (дискеты, CD, флэш).

Пользователям ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- Производить действия, вступающие в противоречие с Законодательством РФ, в т. ч. с положениями статей Уголовного кодекса РФ, касающихся преступлений в сфере компьютерной информации; с положениями статей нормативных правовых актов национального законодательства и международных соглашений, регулирующих сферу

интеллектуальной собственности (Бернская конвенция, Договор Всемирной Организации Интеллектуальной Собственности (ВОИС) по авторскому праву).

– Осуществлять несанкционированный доступ к серверам или сетевому оборудованию узла.

– Производить установку дополнительного и перенастройку установленного программного обеспечения без согласования с администрацией.

– Предпринимать самостоятельные действия при возникновении нестандартных ситуаций: сбой в сети, отключение электроэнергии, проблемы с программным или аппаратным обеспечением.

– Использовать компьютерное оборудование для участия в азартных играх (интернет-казино, тотализаторы и аналогичные интернет-ресурсы).

– Самостоятельно отключать и подключать какое-либо оборудование к компьютерам Интернет-зала, а также вскрывать корпус компьютера.

– Использовать ресурсы Интернет-зала для осуществления коммерческой деятельности.

Нарушение общественного порядка или вышеперечисленных правил пользования Интернет-классом является достаточным основанием для лишения читателя возможности пользования Интернет - классом.

1.12. Правила пользования имуществом, материально-технической базой учреждения

Учреждение располагает имуществом и оснащено материально-технической базой. Получатели социальных услуг имеют право пользоваться имуществом учреждения на территории учреждения в пределах режима рабочего времени учреждения в соответствии с предоставляемыми формами и видами социальных услуг.

Получатели социальных услуг обязаны оповестить руководителя подразделения (материально-ответственно лицо) о всех случаях порчи имущества Учреждения в письменном и устном виде.

В случаях установления факта порчи имущества по вине посетителя, Учреждение вправе потребовать возмещения материального ущерба в установленном законодательством порядке.

Правила посещения сенсорной комнаты:

При посещении сеансов релаксации в сенсорной комнате необходимо:

1. Иметь при себе чистую сменную обувь.
2. Иметь чистую, удобную одежду.
3. Соблюдать правила личной гигиены.

При посещении сенсорной комнаты запрещается:

1. Пользоваться перед сеансом духами.
2. Пользоваться косметикой с сильным запахом.
3. Во время сеанса громко разговаривать.
4. Брать с собой вязание, книги, журналы, продукты питания.
5. Посещать сенсорную комнату при заболевании ОРВИ и других инфекционных болезней.
6. Посещать сенсорную комнату при повышенной температуре тела.
7. Посещать сенсорную комнату в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

Правила посещения кабинета реабилитационных мероприятий.

При посещении процедур в кабинете реабилитационных мероприятий необходимо:

1. Иметь с собой чистую сменную обувь.
2. Иметь чистую, удобную одежду.
3. Соблюдать правила личной гигиены.
4. Проходить все реабилитационные мероприятия строго под наблюдением

медицинского персонала.

При посещении реабилитационных мероприятий в кабинете запрещается:

1. Пользоваться перед процедурой духами.
2. Пользоваться косметикой с сильным запахом.
3. Во время процедуры громко разговаривать.
4. Брать с собой книги, журналы, продукты питания.
5. Посещать реабилитационные мероприятия при заболевании ОРВИ и других

инфекционных болезнях.

6. Посещать процедуры по реабилитации при повышенной температуре тела.

7. Посещать процедуры по реабилитации в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

Правила посещения Галокамеры

При посещении сеансов солевой ингаляции в галокамере обязательно необходимо иметь:

1. Чистую сменную обувь.
2. Чистую, удобную хлопчатобумажную одежду.

Продолжительность сеанса в галокамере – 40 минут, далее проветривание 15 мин.

При посещении галокамеры запрещается:

1. Пользоваться перед сеансом духами.
2. Пользоваться косметикой с сильным запахом.
3. Во время сеанса громко разговаривать, слушать громкую музыку.
4. Брать с собой вещи, вызывающие аллергическую реакцию у других

посетителей – вязание, книги, журналы, мягкие игрушки, продукты питания.

5. Посещать галокамеру при заболевании ОРВИ и других инфекционных болезнях.

6. Посещать галокамеру при повышенной температуре тела.

7. Посещать галокамеру в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

Правила пользования залом оздоровительной физкультуры

К занятиям в зале допускаются лица (далее - Посетитель), состоящие на учете в ГБУ ТЦСО «Ярославский» (далее по тексту – Учреждение) и/или зачисленные в отделения, а также посетители, оплатившие посещение, в соответствии с Положением об оказании платных услуг в Учреждении.

Групповые или индивидуальные занятия проводятся по расписанию, в летний период расписание сокращается. Администрация имеет право вносить изменения в текущее расписание и осуществлять замену инструктора. Расписание занятий и информация об изменениях в расписании находятся у сотрудника отделения, на информационных досках и/или на сайте Учреждения www.tcsso-yar.ru.

Проход в зал разрешен только с разрешения сотрудника отделения.

Администрация Учреждения не несет ответственность за состояние здоровья и возможный травматизм в следующих случаях:

- при нарушении Посетителем правил посещения зала; если получатель тренируется самостоятельно; не используя вводные инструктажи;
- нарушает рекомендации врачебного заключения;
- за травмы, полученные вне территории Учреждения;
- за травмы, полученные от противоправного действия третьих лиц;
- за травмы, полученные по вине самого Посетителя на территории зала;
- если травма не была зарегистрирована сотрудниками Учреждения и не составлен соответствующий акт.

Посетители обязаны:

- приходить за 15 минут до начала занятий;
- переобуваться в сменную спортивную одежду и обувь, а уличную обувь в пакете и верхнюю одежду сдать в гардероб;
- строго соблюдать правила посещения зала;
- бережно относиться к оборудованию зала;
- соблюдать и поддерживать общественный порядок и общепринятые нормы поведения, вести себя уважительно по отношению к другим посетителям, обслуживающему персоналу;
- соблюдать чистоту в зале;
- сообщать инструктору и/или врачу о наличии хронических заболеваний, перенесенных травмах, беременности и плохом самочувствии;
- подчиняться указаниям и требованиям тренеров-инструкторов, администраторов и медперсонала;
- убирать оборудование после выполненного упражнения в специально отведенные для этого места;
- при занятиях на силовых тренажерах пользоваться атлетическими ремнями, лямками для тяги, замками штанги для безопасности;
- выполнять упражнения на тренажёре, предполагающее использование максимального веса, только под наблюдением инструктора;
- при занятиях на тренажерах и со свободным весом устанавливать вес и делать количество подходов и повторений, соответствующих функциональным возможностям Посетителя;
- за травмы и несчастные случаи, связанные с нарушением правил внутреннего распорядка Учреждения, администрация ответственности не несет;
- лица, нарушившие настоящие правила, лишаются права посещения занятия в зале без последующей компенсации;
- в случае необходимости и для комфорта посетителей зала допускается введение новых пунктов правил.

На территории зала запрещается:

- проходить в верхней одежде и уличной обуви;
- находиться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения;
- курить, употреблять спиртные напитки;
- приносить взрывоопасные, пожароопасные, токсичные и сильно пахнущие вещества; стеклянные, режущие, колющие предметы, любые виды огнестрельного, газового и холодного оружия, а также жвачки и другие пачкающие предметы;

- входить в служебные помещения, к которым относятся кабинеты, технические помещения, самостоятельно регулировать любое инженерно-техническое оборудование;

- беспокоить других посетителей зала;

- оставлять личные вещи в зале;

- производить кино- и фотосъемку без разрешения руководства;

- распространять рекламную продукцию без согласования с администрацией

Учреждения;

- пользоваться парфюмерией с резкими запахами;

- заниматься сразу после еды;

- заниматься в зоне приземления или возможного падения других;

- устанавливать, разбирать, ремонтировать оборудование;

- выполнять упражнения на перекладине с влажными ладонями;

- находиться на снарядах вдвоем;

- использовать оборудование не по назначению.

Учреждение обязано:

- ознакомить с данными правилами Посетителя при первичном посещении и/или зачислении в отделение;

- разместить информацию в общедоступных местах на территории учреждения.

1.13. Правила приема пищи в помещениях учреждения

В Учреждении прием пищи получателями учреждения разрешен в специально приспособленных местах – столовая.

Получатель имеет право:

- пользоваться помещением столовой в соответствии с графиком работы столовой.

Получателю запрещено:

- пользование столовой вне графика и в часы установленного режима питания получателей социальных услуг;

- оставлять мусор и личные продукты в помещении столовой;

- посещать служебные помещения столовой, использовать оборудование буфета-раздаточной.

В остальных случаях, не предусмотренных настоящим разделом Получатель руководствуется разделом Общих правил внутреннего распорядка.

2. ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

Территориальный центр социального обслуживания «Ярославский» предоставляет социальные услуги в форме:

- социального обслуживания на дому;

- полустационарной форме социального обслуживания.

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

- 1) социально-бытовые, направленные на поддержание жизнедеятельности получателей социальных услуг в быту;

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) 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;

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;

5) социально-трудовые, направленные на оказание помощи в трудоустройстве и в решении других проблем, связанных с трудовой адаптацией;

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

7) услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов;

8) срочные социальные услуги.

Социальные услуги в полустационарной, в форме социального обслуживания на дому, а также срочные социальные услуги оказываются бесплатно:

- несовершеннолетним детям;
- лицам, пострадавшим в результате чрезвычайных ситуаций, вооруженных межнациональных (межэтнических) конфликтов*;
- инвалидам и участникам ВОВ;
- супругу (супруге) погибшего (умершего) инвалида или участника ВОВ, не вступивших в повторный брак;
- супругу (супруге) военнослужащего, погибшего в войну с Финляндией, ВОВ, войну с Японией, не вступивших в повторный брак;
- ветеранам ВОВ;
- бывшим несовершеннолетним узникам концлагерей;
- участникам обороны Москвы в период ВОВ;
- лицам, награжденным знаком «Жителю блокадного Ленинграда»;
- лицам, подвергшимся насилию**;
- гражданам при условии, если на дату обращения среднедушевой доход получателя социальных услуг ниже или равен 1,5 величине прожиточного минимума, установленного в городе Москве.

* Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

**Постановление Правительства Москвы от 26.12.2014 г. № 827-ПП «Об утверждении дополнительного перечня категорий граждан, имеющих право на бесплатное предоставление социальных услуг в городе Москве».

Социальные услуги оказываются платно:

- гражданам при условии, если на дату обращения среднедушевой доход получателей социальных услуг превышает величину равную 1,5 прожиточного минимума, установленного в городе Москве. А также по личному желанию граждан.

Услуги предоставляются следующими отделениями:

- отделением приема граждан, обработки информации, анализа и прогнозирования;
- отделом социальных коммуникаций и активного долголетия;
- отделением социального обслуживания на дому;
- отделением срочного социального обслуживания;
- сектором «Мобильная социальная служба»;
- отделением социальной реабилитации инвалидов;
- отделением социальной реабилитации детей и подростков инвалидов;
- пунктом приема и выдачи вещей, бывших в употреблении;
- пункт проката и выдачи технических средств реабилитации;
- отделение социально бытового обслуживания.

2.1. Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг в форме социального обслуживания на дому

В форме социального обслуживания на дому социальные услуги предоставляются отделениями социального обслуживания на дому.

Социальные услуги предоставляются гражданам, признанным в установленном порядке нуждающимися в социальном обслуживании. В соответствии с индивидуальной программой предоставления социальных услуг на основании договора о предоставлении социальных услуг, заключаемого между Учреждением и получателем социальных услуг или его законным представителем.

Для предоставления социальных услуг получатель социальных услуг (его законный представитель) представляет следующие **документы**:

- заявление о предоставлении социальных услуг установленного образца;
- паспорт или другой документ, удостоверяющий личность гражданина, в котором содержатся сведения о месте жительства в городе Москве;
- документ, содержащий сведения об обстоятельствах, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности гражданина;
- документ, подтверждающий обстоятельства, объективно препятствующие выполнению членами семьи или близкими родственниками обязанностей по уходу за неспособным к самообслуживанию гражданином, в том числе продолжительная болезнь (более одного месяца), инвалидность, пенсионный возраст, отдаленность проживания от нуждающегося в уходе гражданина, частые и продолжительные командировки (в случае обращения о предоставлении социального обслуживания гражданина, проживающего в семье, или при наличии у него близких родственников);
- заключение медицинской организации о состоянии здоровья, в том числе об отсутствии заболеваний, являющихся противопоказаниями к социальному обслуживанию;
- справка федерального государственного учреждения медико-социальной экспертизы, подтверждающая факт установления инвалидности (в случае обращения гражданина, являющегося инвалидом, о предоставлении социального обслуживания);
- сведения о доходах гражданина и членов его семьи за последние 12 календарных месяцев, предшествующих обращению о предоставлении социального обслуживания (кроме лиц, имеющих право на бесплатное обслуживание);
- при обращении с заявлением уполномоченного лица гражданина представляется копия документа, удостоверяющего его личность (с предъявлением

подлинника), и копия документа, подтверждающего полномочия уполномоченного лица (с предъявлением подлинника).

В случае подачи заявления законным представителем гражданина дополнительно представляется документ, подтверждающий полномочия законного представителя.

Оказание услуг Отделением социального обслуживания на дому предоставляется на бесплатной или платной основе на основании решения о признании гражданина нуждающимся.

Решение о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании в форме социального обслуживания на дому либо об отказе в социальном обслуживании в указанной форме принимается уполномоченным органом.

Предоставление социальных услуг осуществляется при соблюдении следующих условий:

- отсутствие у получателя социальных услуг медицинских противопоказаний для предоставления социальных услуг;
- предоставление поставщику социальных услуг полного перечня документов, оформленных в соответствии с требованиями законодательства, необходимых для заключения договора о предоставлении социальных услуг;
- заключение договора о предоставлении социальных услуг.

Социальные услуги предоставляются в сроки, установленные индивидуальной программой в соответствии со следующим режимом:

Понедельник – четверг - с 9.00 до 18.00

Пятница - с 9.00 до 16.45

Суббота, воскресенье – выходной.

Права и обязанности получателей социальных услуг в форме социального обслуживания на дому.

При получении социальных услуг на дому Получатель социальных услуг имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение;
- 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;
- выбор поставщика или поставщиков социальных услуг;
- отказ от предоставления социальных услуг;
- защиту своих прав и законных интересов в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При получении социальных услуг на дому Получатель социальных услуг **обязан:**

- соблюдать сроки и условия договора о предоставлении социальных услуг, в том числе своевременно и в полном объеме оплачивать стоимость предоставленных социальных услуг при предоставлении за плату или частичную плату;
- предоставлять сведения и документы, необходимые для предоставления услуг, а также сведения и документы для расчета среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг;
- своевременно информировать Учреждение об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении социальных услуг, а также обстоятельств, влияющих на размер среднедушевого дохода;

- информировать в письменной форме Учреждение об отказе от получения услуг, предусмотренных договором;
- соблюдать порядок предоставления социальных услуг на дому;
- относиться к работникам Учреждения, предоставляющим социальные услуги на дому, уважительно и корректно, не унижать их человеческое достоинство;
- обеспечивать доступ работников Учреждения в жилые помещения для исполнения ими служебных обязанностей;
- согласовывать с Учреждением график посещений Получателя социальных услуг социальным работником для предоставления социальных услуг в согласованные дни находиться в месте оказания социальных услуг, обеспечивать доступ в занимаемое помещение для предоставления социальных услуг;
- предварительно формировать заявку на приобретение товаров первой необходимости и предоставлять социальному работнику денежные средства, необходимые для оплаты приобретаемых товаров, коммунальных и иных услуг при оказании соответствующих социально-бытовых услуг;
- обеспечить предоставлению социальному работнику инвентаря, расходных материалов, продуктов, необходимых для оказания соответствующих социально-бытовых услуг;
- исключать факторы, угрожающие здоровью и жизни работников Учреждения;
- не находиться в состоянии алкогольного опьянения, под воздействием наркотических и психотропных средств в период предоставления социальных услуг;
- в случае временного отсутствия в дни обслуживания поставить в известность Учреждение о факте и причинах временного отсутствия;
- обеспечивать сохранность дневника Получателя социальных услуг;
- по результатам оказания социальных услуг ежемесячно подписывать акт приемки социальных услуг, предоставленных в соответствии с индивидуальной программой.

В случае нарушения Получателем социальных услуг условий договора о предоставлении социальных услуг в форме социального обслуживания на дому Учреждение имеет право отказать в предоставлении социальных услуг Получателю социальных услуг.

2.2. Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг в полустационарной форме.

2.2.1. Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг Отдела социальных коммуникаций и активного долголетия.

Отдел социальных коммуникаций и активного долголетия осуществляет предоставление социального сопровождения гражданам пенсионного возраста (мужчинам, достигшим возраста 60 лет; женщинам, достигшим возраста 55 лет), зарегистрированным по месту жительства на территории города Москвы. В Пилотном проекте возможно участие граждан - получателей государственных пенсий, не достигших пенсионного возраста. Вопрос участия в Пилотном проекте указанных граждан рассматривается в индивидуальном порядке.

Отдел в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, указами и распоряжениями Президента

Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, приказами и разъяснениями Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации, законами и нормативными правовыми актами города Москвы, приказами департамента труда и социальной защиты города Москвы, приказами управления социальной защиты населения Северо-Восточного административного округа города Москвы, Уставом ГБУ ТЦСО «Ярославский», локальными нормативными правовыми актами ГБУ ТЦСО «Ярославский», приказами ГБУ ТЦСО «Ярославский», а также методическими рекомендациями, локальными нормативными правовыми актами Учреждения, приказами Учреждения и Положением об Отделе социальных коммуникаций и активного долголетия ГБУ ТЦСО «Ярославский»

Для подачи анкеты-заявки на участие в Пилотном проекте получатель социальных услуг представляет следующие **документы**:

- Паспорт;
- СНИЛС;
- Социальную карту Москвича.

Оказание услуг Отделом социальных коммуникаций и активного долголетия предоставляется на бесплатной основе.

При подаче анкеты-заявки на участие в Пилотном проекте гражданин знакомится с условиями предоставления социального сопровождения в отделе социальных коммуникаций и активного долголетия.

Условия прекращения оказания услуг ОСКАД:

Прекращение оказания услуг в ОСКАД производится на основании приказа директора Центра в случае:

- личного заявления участника Пилотного проекта в письменной форме (с отчислением гражданина из группы участников Досуговых занятий);
- выявления медицинских противопоказаний (психических, инфекционных, алкогольной зависимости);
- непосещения Гражданином Досуговых 30 календарных дней подряд без уважительных причин (на основании служебной записки Начальника ОСКАД);
- отсутствии информации о местонахождении Гражданина и/или возможности связи с ним в течение 30 календарных дней подряд (на основании служебной записки Начальника ОСКАД);
- в случае смерти гражданина.

2.2.2. Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг Отделения срочного социального обслуживания.

В полустационарной форме социального обслуживания срочные социальные услуги предоставляют отделением срочного социального обслуживания гражданам, нуждающимся в социальной поддержке, помощи разового характера, направленной на поддержание их жизнедеятельности.

Срочное социальное обслуживание осуществляется бесплатно в целях оказания адресной помощи с использованием электронного социального сертификата и срочных социальных услуг (оказание единовременной продовольственной помощи, товаров длительного пользования с использованием ЭСС, одежды, обуви, организация и предоставление горячего питания ветеранам войны и труда на базе общественных организаций, предоставление горячего питания малообеспеченным гражданам на базе учреждения, оказание юридических и иных консультативных услуг и др.) гражданам,

находящимся в трудной жизненной ситуации и остро нуждающимся в социальной поддержке.

Срочные социальные услуги:

- обеспечение бесплатным горячим питанием или набором продуктов;
- оказание единовременной помощи в виде предоставления продуктовых наборов, продуктовых сертификатов, одежды, обуви и предметов первой необходимости;
- обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости;
- содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и представителей традиционных религиозных конфессий;
- содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг;
- оказание разовых услуг гражданам, нуждающимся в единовременном оказании социальных услуг.

Признание гражданина нуждающимся в социальном обслуживании в виде предоставления срочных социальных услуг осуществляется на основании заявления гражданина, предоставляемого в уполномоченный орган.

Для признания гражданина нуждающимся в предоставлении срочных социальных услуг проводится предварительная оценка Комиссией по признанию граждан нуждающимися в социальном обслуживании конкретных особенностей его жизненной ситуации на предмет соответствия положениям части 1 статьи 15 Федерального закона № 442-ФЗ, за исключением случаев экстренной помощи, когда срочные социальные услуги необходимо оказать для предотвращения ущерба здоровью гражданина или его близких родственников. Учет размера среднедушевых доходов обратившегося за получением срочных социальных услуг гражданина обязателен при подготовке решения о его признании нуждающимся в социальном обслуживании в виде срочных социальных услуг (пункт 7 части 1 статьи 15 Федерального закона № 442-ФЗ).

В случае, если среднедушевой доход обратившегося гражданина, определенный в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 18 октября 2014 года № 1075 "Об утверждении Правил определения среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно", на день подачи заявления выше полуторного размера прожиточного минимума на душу населения, и документально не подтверждены факты понесенных затрат на лечение себя или близких родственников, ремонт жилого помещения, на услуги сиделки, покупку дорогостоящих лекарственных средств для себя или близких родственников, за последние три месяца, срочные социальные услуги в виде предоставления вещевой помощи, адресной социальной помощи в виде предоставления товаров длительного пользования, адресной продовольственной помощи не предоставляется.

Социальная услуга по обеспечению горячим питанием получателей социальных услуг в объеме равном 22 дням (смена) предоставляется по индивидуальной программе предоставления социальных услуг, в полустационарной форме социального обслуживания, с заключением договора о предоставлении социальных услуг на срок действия индивидуальной программы предоставления социальных услуг. Факт оказания социальной услуги оформляется отметкой в индивидуальной программе предоставления социальных услуг. В случае получения заявления о предоставлении социальных услуг

по обеспечению горячим питанием в объеме менее 22 дней получателю социальных услуг предоставляется срочная социальная услуга.

Зачисление пожилых граждан и инвалидов, признанных нуждающимися в получении горячего питания на базе буфет-раздаточной на конкретную смену в соответствии с утвержденным ДТСЗН г. Москвы графиком смен на горячее питание производится на основании приказов, с ведением табелей учета граждан, получающих горячее питание на базе буфет-раздаточной. Организация работы буфет-раздаточной ведется в соответствии с нормами Санитарно-эпидемиологических правил СП 2.3.6.1079-01. Оформление замен на горячее питание осуществляется на основании заявления о предоставлении социальных услуг в порядке замены.

Содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг проводится юрисконсультотом отделения срочного социального обслуживания по утвержденному графику.

Срочные социальные услуги оказываются сотрудниками отделения срочного социального обслуживания в часы работы Учреждения.

2.2.3. Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг Отделения социальной реабилитации инвалидов (Отделения социальной реабилитации детей и подростков инвалидов).

Отделение социальной реабилитации инвалидов (детей-инвалидов) является структурным подразделением Государственного бюджетного учреждения Территориальный центр социального обслуживания «Ярославский» и предназначено для предоставления услуги «Комплексная реабилитация лиц с ограничениями жизнедеятельности в нестационарной форме».

Зачисление в отделение социальной реабилитации инвалидов, детей-инвалидов (ОСРИ/ОСРДиПИ) для прохождения курса реабилитации в нестационарной форме осуществляется на основании заявления, решения Комиссии по приему на курс и снятию с курса комплексной реабилитации инвалидов, детей-инвалидов в нестационарной форме на базе ОСРИ, ОСРДиПИ ГБУ ТЦСО «Ярославский» и приказа директора Центра.

Перечень и объем реабилитационных мероприятий устанавливается индивидуально для каждого зачисленного лица в соответствии с индивидуальной программой реабилитации или заключением лечебно-профилактического учреждения о нуждаемости в медико-социальной реабилитации, при наличии показаний и при отсутствии противопоказаний, а также в зависимости от имеющегося оборудования в отделении.

Продолжительность курса – 1 календарный месяц.

Реабилитационные мероприятия проводятся исключительно в соответствии с назначениями врача отделения. Пересмотр процедур (добавление или отмена)

При необходимости пропуска процедур во время реабилитационного курса получатель социальных услуг обязан предупредить сотрудников отделения о своём отсутствии.

При малейшем изменении самочувствия (до начала, вовремя, либо после проведения процедур) получатель социальных услуг обязан незамедлительно сообщить об этом медицинскому персоналу отделения.

Все замечания, вопросы или претензии по проведению реабилитационных процедур получатель социальных услуг обязан сообщить врачу отделения либо заведующему отделением. В случае не информирования врача о возникших проблемах претензии клиента не рассматриваются.

Все замечания, вопросы или претензии по социальному обслуживанию в отделении получатель социальных услуг обязан предъявлять в день их возникновения.

При нахождении в помещении отделения получатель социальных услуг обязан соблюдать тишину и чистоту.

Посещение отделения производится исключительно в бахилах, проведение процедур строго в сменной обуви.

Получатель социальных услуг (законный представитель) обязан соблюдать:

- график посещения;
- правила внутреннего распорядка, режим дня Учреждения;
- культуру речи и общепринятые правила поведения;
- правила техники безопасности.
- чистоту и порядок в группах, кабинетах, местах общего пользования.
- посещать групповые и индивидуальные занятия, проводимые специалистами, в соответствии с направлениями.
- информировать заведующего отделением или специалистов центра об отсутствии в Учреждении по уважительной причине.
- бережно относиться к имуществу и оборудованию Учреждения.
- выполнять указания работников Учреждения при эвакуации в случае возникновения внештатных ситуаций (пожар, террористический акт и прочее), пользоваться размещенными в здании указателями.

Получателям социальных услуг запрещено:

- нарушать общественный порядок;
- использовать легковоспламеняющиеся и взрывоопасные вещества;
- производить действия, влекущие за собой опасные последствия для окружающих и самого получателя социальных услуг;
- без согласования специалистов центра вмешиваться в реабилитационный процесс;
- портить имущество Учреждения и личные вещи получателей социальных услуг;
- курить, употреблять алкогольные напитки, наркотические вещества на территории Учреждения;
- входить в служебные помещения без сопровождения работника Учреждения;

Посторонним лицам запрещено находиться в помещении Учреждения и на территории без разрешения администрации.

2.2.4. Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг посещающих клубы и кружки.

Все мероприятия, имеющие общедоступный характер и предназначенные для неограниченного круга лиц, не требующих подтверждения нуждаемости в формах предоставления социальных услуг в установленном законодательством порядке, предоставляются получателю в соответствии с правилами работы клубов и кружков.

Правила посещения Клуба (Кружка) являются обязательными для всех посетителей вне зависимости от возраста.

В ГБУ ТЦСО «Ярославский» и филиалах открыты клубы и кружки по интересам, для получателя социальных услуг. Клубной деятельностью руководят сотрудники учреждения и волонтеры (не сотрудники Центра).

Посетители Центра реализуют свое право на получение услуг путем написания заявления о предоставлении социальных услуг на имя директора ГБУ ТЦСО «Ярославский» / заведующего филиалом.

Общие правила Клубов и Кружков.

Занятия в Клубах (Кружках) проводятся согласно графику работы Клуба (Кружка), определяющему периодичность занятий и их продолжительность. График работы Клуба (Кружка) утверждается директором Центра.

Клубная (кружковая) работа предполагает разнообразные формы и методы проведения занятий. Занятия могут проводиться по группам, индивидуально или всем составом Клуба (Кружка).

Посетители имеют право заниматься в нескольких Кружках и Клубах одновременно.

Учреждение предоставляет необходимое оснащение помещений (помещение, оборудованное столом со стульями, хорошо проветриваемое, с освещением) с целью возможности проведения клубной и кружковой работы.