



УТВЕРЖДЕНО

Директор МБУ «КЦСОН»



/ О.Б. Мещерякова

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА
для получателей социальных услуг
в муниципальном бюджетном учреждении «Комплексный центр социального
обслуживания населения г. Заречного Пензенской области»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг (далее – Правила) разработаны в соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ», Законом Пензенской области от 29.03.2024 N 4171-ЗПО «О социальном обслуживании граждан в Пензенской области», действующим законодательством, регулирующим социальное обслуживание в Пензенской области.

1.2. Настоящие Правила регламентируют систему взаимоотношений между сотрудниками поставщика социальных услуг (далее – МБУ «КЦСОН») и получателями социальных услуг и распространяются на всех граждан, являющихся получателями социальных услуг, в том числе законных представителей.

1.3. Правила должны быть доступны для ознакомления всеми получателями социальных услуг и размещены на информационных стенах МБУ «КЦСОН» и на официальном сайте в сети интернет (находятся в открытом доступе).

1.4. Получатели социальных услуг должны быть ознакомлены с настоящими Правилами до начала предоставления социальных услуг.

1.5. Предоставление социальных услуг получателям социальных услуг осуществляется в порядке, определенном действующим законодательством с учетом индивидуальной программы предоставления социальных услуг, на основании договора о предоставлении социальных услуг.

1.6. Получателю социальных услуг гарантируется выполнение в полном объеме комплекса услуг, определенных договором о предоставлении социальных услуг.

1.7. Получателю социальных услуг гарантируется конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной сотруднику МБУ «КЦСОН» при оказании социальных услуг.

1.8. Получатель социальных услуг не имеет права требовать предоставления социальных услуг, которые не входят в круг обязанностей сотрудника МБУ «КЦСОН».

2. Права и обязанности получателей социальных услуг

2.1. Получатели социальных услуг имеют 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;
- получение социальных услуг, в соответствии с договором о предоставлении социальных услуг;
- отказ от предоставления социальных услуг;
- обеспечение условий пребывания, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- свободное посещение законными представителями, адвокатами, нотариусами, представителями общественных и (или) иных организаций, священнослужителями, а также родственниками и другими лицами в установленное время (за исключением карантина, введенного приказом директора МБУ «КЦСОН» в соответствии с действующим законодательством);
- социальное сопровождение в соответствии с действующим законодательством о социальном обслуживании граждан;
- защиту своих прав и законных интересов в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- иные права и свободы в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.2. Получатели социальных услуг обязаны:

- соблюдать условия договора о предоставлении социальных услуг, заключенного между МБУ «КЦСОН» и получателем социальных услуг, в том числе своевременно и в полном объеме оплачивать стоимость предоставленных социальных услуг при их предоставлении за плату;
- уважительно и тактично относиться к сотруднику МБУ «КЦСОН», предоставляющему ему социальные услуги, не допускать словесных и (или) физических оскорблений, грубого обращения и употребления бранных слов во время оказания социальных услуг;
- в период предоставления ему социальных услуг не находиться в состоянии алкогольного опьянения, под воздействием наркотических средств и психотропных препаратов, не допускать нахождения в его жилом помещении посторонних лиц в состоянии алкогольного (наркотического) опьянения, проведения собраний членов религиозных сект;
- не допускать антиобщественные деяния в период предоставления ему социальных услуг (содержание притонов, торговля спиртными напитками, самогоноварение, сексуальные домогательства, хулиганские действия по отношению к сотруднику МБУ «КЦСОН» и др.);
- своевременно информировать МБУ «КЦСОН» об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении социальных услуг;
- соблюдать правила пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы;
- в случае возникновения внештатной ситуации (пожар, террористический акт и т.п.) выполнять указания сотрудников МБУ «КЦСОН», при эвакуации действовать по инструкциям ответственных сотрудников, строго пользоваться размещенными в МБУ «КЦСОН» указателями.

3. Порядок разрешения конфликтных ситуаций

3.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен Законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.2. В случае возникновения конфликтной ситуации в отношениях с сотрудником МБУ «КЦСОН» обращаться к руководству учреждения:

- по тел. 8 (8412) 60-42-34,
- на сайте: <https://kcsonzato.ru/>,
- при личном посещении учреждения;
- в письменной форме по адресу: 442960, Пензенская обл., г. Заречный, ул. Моховая, д. 46.

3.3. При личном приеме ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаяхдается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством.