

Утверждаю:



Директор
ГБУ «Кризисный центр помощи
женщинам и детям»
Н.Б.Завьялова
«20» 24 г.

Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям»

1. Общие положения

- 1.1. Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг (далее – Правила) регламентируют права и обязанности получателей социальных услуг (далее – ПСУ) Государственного бюджетного учреждения города Москвы «Кризисный центр помощи женщинам и детям» Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы (далее – ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям»).
- 1.2. Настоящие Правила регламентируют внутренний распорядок ПСУ в целях создания наиболее благоприятных условий для предоставления социальных услуг гражданам, нуждающимся в предоставлении данных услуг. Настоящие Правила обязательны для выполнения всеми ПСУ.
- 1.3. Настоящие Правила разработаны в соответствии с:
- Федеральным законом от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
 - Законом города Москвы от 09.07.2008 №34 «О социальном обслуживании населения города Москвы»;
 - Постановлением Правительства Москвы от 26.12.2014 № 829-ПП «О социальном обслуживании граждан в городе Москве»;
 - Законом от 7.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
 - Уставом ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям».
- 1.4. Социальные услуги в ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям» предоставляются на основании договора о предоставлении социальных услуг, заключенного между поставщиком социальных услуг с гражданином, нуждающимся в предоставлении социальных услуг, законным представителем несовершеннолетнего ребенка в течение суток с даты представления индивидуальной программы представления социальных услуг (далее – ИППСУ).
- 1.5. В ИППСУ, разработанной уполномоченным органом на признанной нуждающейся в социальном обслуживании гражданина, определены форма социального обслуживания, виды, объем, периодичность, условия, сроки предоставления социальных услуг.

2. Права и обязанности получателя социальных услуг

- 2.1. Получатель социальных услуг **имеет право на:**
- 2.2.1. Уважительное и гуманное отношение;
 - 2.2.2. Получение бесплатно в доступной форме информации о своих правах и обязанностях, о порядке и условиях предоставления социальных услуг, сроках их предоставления, о возможностях получения дополнительных платных услуг, а также о поставщиках социальных услуг.
 - 2.2.3. Выбор поставщика или поставщиков социальных услуг.
 - 2.2.4. Отказ от предоставления социальных услуг.
 - 2.2.5. Защиту своих прав и законных интересов в соответствии с законодательством Российской Федерации.
 - 2.2.6. Участие в составлении индивидуальных программ предоставления социальных услуг.
 - 2.2.7. Получение услуг надлежащего качества и в установленные сроки.
 - 2.2.8. Конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной при оказании услуг.
- 2.2. Получатели социальных услуг при получении социальных услуг **обязаны:**

- 2.2.1 Проявлять уважение и доброжелательность к сотрудникам ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям» и соблюдать общепринятые нормы поведения.
- 2.2.2 Бережно относиться к имуществу, оборудованию и инвентарю, своевременно сообщать сотрудникам о случаях причинения ущерба имуществу учреждения (поломки или порчи мебели, оборудования и др.).
- 2.2.3 Соблюдать санитарно-гигиенические требования.
- 2.2.4 Соблюдать правила по технике безопасности и пожарной безопасности.
- 2.2.5 Предоставлять сотрудникам учреждения необходимые для получения социальных услуг документы и достоверную информацию.
- 2.2.6 Соблюдать условия Договора о предоставлении социальных услуг, в том числе своевременно и в полном объеме оплачивать стоимость предоставленных социальных услуг при предоставлении социальных услуг за плату.
- 2.2.7 Заранее предупреждать об отказе от социального обслуживания, о приостановлении социального обслуживания, об изменении видов, объема, периодичности, условий, сроков предоставления социальных услуг;
- 2.2.8 Информировать о выявлении медицинских противопоказаний к социальному обслуживанию.
- 2.3 При предоставлении социальных услуг Поставщик социальных услуг имеет право отказать получателю социальных услуг в предоставлении социальных услуг в случае:
 - 2.3.1 Не предоставления документов, необходимых для оказания социальных услуг в соответствии с действующим законодательством.
 - 2.3.2 Нарушения условий Договора о предоставлении социальных услуг.
 - 2.3.3 Выявления у получателя социальных услуг медицинских противопоказаний (при наличии соответствующего заключения уполномоченной медицинской организации).
 - 2.3.4 Неоднократного нарушения получателем социальных услуг настоящих Правил.

3. Получателям социальных услуг запрещается

- 3.1 Употреблять нецензурные выражения, применять физическое насилие и другие действия, унижающие честь и достоинство сотрудников учреждения и других получателей социальных услуг.
- 3.2 Нарушать распорядок дня, условия социального обслуживания, а также ущемлять интересы других лиц.
- 3.3 Проносить в здание и служебные помещения ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям» огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, и иные предметы, и средства, наличие которых либо их применение (использование) может предоставлять угрозу для безопасности окружающих.
- 3.4 Курить в помещениях, употреблять алкогольные напитки, иную спиртосодержащую продукцию, наркотические средства и их аналоги, другие запрещенные к употреблению (токсические) вещества и средства.
- 3.5 Находиться на территории ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям» в состоянии алкогольного либо наркотического опьянения.

4. Заключительные положения

- 4.1 Соблюдение настоящих правил для получателей социальных услуг и специалистов учреждения является обязательным.
- 4.2 При возникновении каких-либо претензий к работе учреждения или возникновения конфликтной ситуации для ее разрешения получатель социальных услуг имеет право:
 - 4.2.1 Поставить в известность руководителя отделения, заместителя директора, директора.
 - 4.2.2 Подать письменное обращение, либо направить его по адресу электронной почты ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям»: kcpz@mos.ru.
- 4.3 В письменном обращении получатель социальных услуг в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит свою личную подпись и дату.
- 4.4 Ответ на письменное обращение, направляется по почтовому адресу или электронному адресу получателя социальных услуг, указанному в обращении.