

## **Правила внутреннего распорядка в ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям»**

Настоящие Правила определяют внутренний распорядок режим работы, порядок обращения, права и обязанности для клиентов (далее – Клиентов), получателей социальных услуг (далее – Получателей), а также воспитанниц филиала «Специализированный дом ребенка «Маленькая мама» (далее – Воспитанниц) ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям» (далее – Учреждение), а также сопровождающих их лиц.

### **I. Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка разработаны в соответствии с:

- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом от 28.12.2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 24.07.1998 года № 24-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- постановлением Министерства здравоохранения Российской Федерации, Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 11.03.2003 года № 13 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов САНПИН 2.4.1201-03»;
- иными нормативно-правовыми актами, регламентирующими деятельность Учреждений в сфере социального обслуживания несовершеннолетних граждан, а также Уставом Учреждения.

1.2. Правила внутреннего распорядка включают:

- права и обязанности Клиента Учреждения;
- правила внутреннего распорядка для Клиентов отделений;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между Клиентом и Учреждением.

1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех Клиентов и сопровождающих их лиц.

1.4. Правила внутреннего распорядка для Клиентов Учреждения должны находиться в доступном для ознакомления месте, а также в личном деле Клиента.

1.5. Администратор (специалист по социальной работе) может отказать клиенту Учреждения в предоставлении государственных услуг в случаях несоблюдения Клиентом настоящих Правил внутреннего распорядка, по

согласованию с заместителями директора по направлениям и Директором Учреждения.

## **II. Права и обязанности клиентов отделений, оказывающих нестационарную помощь**

### **2.2. Клиент имеет право:**

- на добровольное информированное согласие Клиента, на оказание государственных услуг в соответствии с законодательными актами;
- на уважительное и гуманное отношение со стороны работников Учреждения;
- на нахождение в Учреждении в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- на информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации работника Учреждения, непосредственно участвующего в оказании услуг;
- на получение в доступной для него форме полной информации о предоставляемых Учреждением государственных услугах;
- на обоснованное обжалование предоставленных Учреждением государственных услуг, а также платных социальных услуг;
- на обращение с жалобой к должностным лицам Учреждения, а также к должностным лицам вышестоящих органов;
- на сохранение работниками Учреждения в тайне информации о факте его обращения за психологической, социальной, правовой и медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при оказании государственных услуг, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами.

### **2.3. Клиент и сопровождающее лицо обязаны:**

- Соблюдать Правила внутреннего распорядка Учреждения для Клиентов и сопровождающих лиц;
- Бережно относиться к имуществу Учреждения;
- Уважительно относиться к работникам Учреждения и другим лицам, участвующим в процессе оказания государственных услуг, также платных социальных услуг;
- Уважительно относиться к другим Клиентам Учреждения;
- Представлять в Учреждение известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о возможных противопоказаниях и ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

- Неукоснительно и добросовестно выполнять назначения, рекомендации и советы специалистов Учреждения;

- Соблюдать санитарно-гигиенические нормы: (приход в Учреждение в опрятной одежде, сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);

- Строго соблюдать расписание занятий и консультаций, в случае опоздания более чем на 15 минут занятие или консультация могут быть отменены (на усмотрение ответственного специалиста);

- Предупреждать администратора (специалиста по социальной работе) отделения о возможном отсутствии на занятии или консультации. В случае отсутствия по болезни следует предоставлять справку от врача;

- Помнить, что администрация не несет ответственности за пропажу вещей, ценностей, документов, денег Получателей;

- Соблюдать порядок разрешения конфликтов между Клиентом и Учреждением.

2.4. Умышленная (неумышленная) порча имущества Учреждения влечет за собой ответственность в соответствии с действующим законодательством.

2.5. Родители несут полную персональную ответственность за своих детей при нахождении на территории Учреждения (п. 1 ст. 1043 ГК РФ).

2.6. Курение на территории Учреждения запрещено.

2.7. Категорически запрещено пребывать в Учреждении в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

### **III. Отделение стационарного обслуживания**

#### **3.1 Получатель, проживающий в отделении стационарного обслуживания обязан:**

- Соблюдать правила проживания в стационарном отделении Учреждения, правила пожарной безопасности, санитарно-гигиенические правила и нормы;

- Уважать чувства и личное пространство других Получателей.

- Полностью отвечать за своё здоровье, здоровье и безопасность своих детей. Самостоятельно ухаживать за своими детьми, не оставлять их без присмотра, уделять время для подготовки домашних заданий, соблюдать режим дня ребенка. Обеспечивать прогулку детей не менее 2-х раз в день в сопровождении взрослых;

- Содержать временно предоставленное помещение в чистоте и порядке, проветривать его, выносить мусор не менее 2-х раз в день;

- Проводить уборку помещений общего пользования согласно графику дежурства;

- Пользоваться прачечной согласно графику ее работы в присутствии машиниста по стирке белья. Производить смену постельного белья и полотенец согласно графику;

- Посещать все мероприятия проводимые силами специалистов стационарного отделения. По возможности ежедневно работать со специалистом, необходимость которого была заявлена при поступлении;

- Запрещается хранить на территории отделения стационарного обслуживания медицинские препараты, за исключением препаратов, прописанных по рецепту врача;

- Фиксировать в «Журнале регистрации пребывания на территории Учреждения» время прибытия и убытия. Получатели имеют свободный вход и выход, но обязаны возвращаться в Учреждение не позднее 21-00. При более позднем возвращении необходимо письменное уведомление работников отделения;

- Работающий Получатель обязан предоставить в отделение стационарного обслуживания график рабочего времени, если рабочий день у него заканчивается после 21.00;

- С целью полноценного отдыха несовершеннолетних Получателей, необходимо соблюдать тишину во всех помещениях с 21-00;

- С целью полноценного отдыха всех Получателей, необходимо прекратить просмотр телепрограмм и разойтись по своим комнатам в 23-00;

- Помнить, что администрация не несет ответственности за пропажу вещей, ценностей, документов, денег Получателей;

- При возникновении необходимости краткосрочного выезда из Учреждения (сроком до 3-х дней), письменно согласовывать время убытия и прибытия с указанием причины и места отъезда;

- При выезде (досрочном отчислении), сдать комплект постельных принадлежностей и полностью забрать все свои вещи;

- В пятидневный срок после зачисления сдать/предоставить результаты медицинских анализов, обязательных для проживания в Учреждении.

### **3.2. Получателям, проживающим в отделении стационарного обслуживания запрещается:**

- Приносить в Учреждение и употреблять наркотические и психотропные вещества, алкогольные напитки;

- Приходить в Учреждение в состоянии алкогольного и наркотического опьянения;

- Приносить в Учреждение животных;

- Приносить в жилое помещение аудио технику и TV, без согласования с администрацией Учреждения;

- Скрывать от администрации Учреждения социально-опасные заболевания;

- Приглашать и приводить в отделение стационарного обслуживания родственников и друзей без разрешения специалиста по социальной работе отделения;

- Отсутствовать более 15 часов или не ночевать в Учреждении без уведомления администрации;

- Приходить в Учреждение позднее 21-00, за исключением работающих Получателей, предоставивших соответствующие документы;

- Курить в помещениях Учреждения;

- Принимать пищу вне специально отведенного места;

- Выносить еду из столовой Учреждения в комнату проживания.

3.3. В случае невыполнения Получателем рекомендаций специалистов Учреждения, нарушения Правил внутреннего распорядка для проживания в отделении стационарного обслуживания и иных положений и правил, принятых в Учреждении, обязательных для всех Получателей, администрация может расторгнуть Договор об оказании социальных услуг в одностороннем порядке, а Получатель обязан немедленно покинуть Учреждение.

3.4. В случае нанесения материального ущерба учреждению, порчи инвентаря и имущества, Получатель услуг обязан возместить причиненный по его вине материальный ущерб в трехдневный срок с момента обнаружения такового.

3.5. В случае сокрытия и искажения предоставленной о себе информации, необходимой для оказания заявленных социальных услуг, администрация может расторгнуть Договор об оказании социальных услуг в одностороннем порядке, а Получатель услуг обязан немедленно покинуть Учреждение.

#### **IV. Отделение дневного пребывания подростков «Безопасное детство»**

##### **4.1.Получатели обязаны:**

- Выполнять требования настоящих Правил, соблюдать распорядок дня, установленный в отделении;

- Выполнять законные требования работников отделения и администрации Учреждения;

- Пребывать в верхней одежде, соответствующей сезону, иметь при себе сменную обувь;

- Соблюдать чистоту в комнатах, местах общего пользования. Убирать за собой все игровые материалы;

- Не покидать территорию Учреждения без письменного разрешения родителей (законных представителей) и работников Учреждения;

- Бережно относиться к имуществу Учреждения;

- Соблюдать правила личной гигиены и санитарии;

- Соблюдать правила пожарной безопасности;

- Не совершать действий, унижающих достоинство работников и воспитанников отделения;
- Не употреблять алкогольные напитки, наркотические средства и другие психотропные вещества;
- Не курить в помещениях Учреждения.
- Помнить, что администрация не несет ответственности за пропажу вещей, ценностей, документов, денег Получателей.

#### **4.2. Получателям запрещается:**

- Приносить в Учреждение еду, напитки, жевательную резинку и т.д.;
- Приносить в Учреждение домашних животных;
- Трогать и открывать окна;
- Самостоятельно передвигаться на лифте;
- Нецензурно выражаться, грубить.

### **V. Специализированный дом ребенка «Маленькая мама» Отделение стационарного обслуживания (с круглосуточным пребыванием)**

#### **5.1. Воспитанницы имеют право на:**

- защиту своих прав и интересов;
- уважение человеческого достоинства, свободу совести;
- удовлетворение потребности в эмоционально-личностном общении;
- защиту от всех форм физического и психического насилия, оскорбления личности;
- бесплатную квалифицированную и своевременную медико-психолого-педагогическую помощь и возможность продолжения образования;
- развитие своих творческих способностей и интересов.

#### **5.2. Воспитанницы обязаны:**

- заботиться о своих детях (следить за состоянием здоровья, уделять должное внимание развитию ребенка, соблюдать режим дня, следить за внешним видом ребенка, кормить в соответствии с возрастом и режимом ребенка, гулять);
- своевременно сообщать медицинскому персоналу о всех изменениях физического состояния ребенка;
- в случае несчастного случая незамедлительно сообщить дежурному персоналу о происшествии;
- неукоснительно выполнять все рекомендации медицинского персонала по уходу и лечению ребенка;

- соблюдать рекомендации персонала по сохранению своего здоровья и здоровья ребенка;
- принимать участие в диагностике нервно-психического и моторного развития своего ребенка;
  - выполнять все рекомендации педагогического персонала;
  - соблюдать временные рамки выхода и прихода в Учреждение;
  - бережно относиться к имуществу Учреждения, уважать честь, достоинство других воспитанниц, их детей и сотрудников и выполнять правила внутреннего распорядка, режим дня ребенка;
- соблюдать чистоту в Учреждении и на прилегающей к нему территории;
  - бережно относиться к результатам труда других людей и оказывать посильную помощь в уборке жилых помещений во время дежурства;
- содержать в чистоте и порядке жилые и другие помещения Учреждения;
  - самостоятельно следить за санитарным состоянием своей жилой комнаты;
- выполнять все обязанности дежурного в соответствии внутреннего графика;
  - соблюдать правила личной гигиены;
  - следить за сохранностью личных вещей;
  - принимать активное участие в общественной жизни стационара;
  - воспитанница обязана следить за своим внешним видом, быть чисто и аккуратно одетой, причесанной;
  - содержать в порядке свои личные вещи, ухаживать за одеждой, обувью и вещами ребенка;
  - самостоятельно проводить развивающие занятия с ребенком;
  - активно участвовать в создании эмоционально благоприятной обстановки в группе;
  - о всех конфликтных ситуациях незамедлительно сообщать дежурным сотрудникам;
  - при выезде (отчислении), сдать комплект постельных принадлежностей и полученные во временное пользование вещи, а так же полностью забрать свои вещи.

### **5.3. Воспитанницам запрещается:**

- пренебрегать нуждами и потребностями ребенка;
- оставлять ребенка без присмотра;
- самовольно покидать территорию Учреждения;
- нарушать распорядок дня;
- игнорировать требования и рекомендации персонала;
- неуважительно относиться к персоналу;
- уходить из отделения, не поставив в известность дежурный персонал;

- совершать любые действия, влекущие за собой опасность для окружающих, для собственной жизни и здоровья;
- приносить, передавать и употреблять спиртные напитки, табачные изделия, наркотические и токсические вещества;
- применять физическую силу для выяснения отношений или вымогательства;
- использовать любые вещества, ведущие к взрывам и возгораниям;
- использовать ненормативную лексику по отношению к другим воспитанницам, детям и ко всем сотрудникам Учреждения;
- курить в помещениях Учреждения и на его территории;
- самовольно покидать территорию Учреждения.

## **VI. Порядок разрешения конфликтов между Клиентом и Учреждением**

6.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений регулируется Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 года № 59-ФЗ.

6.2. В случае конфликтных ситуаций Клиент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в приемную Директора Учреждения или к заведующему отделением.

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

6.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

6.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.6. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

6.7. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

6.8. Письменное обращение, поступившее в приемную Директора Учреждения, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

6.9. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Учреждения, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

6.10. За нарушение правил внутреннего распорядка Клиентами или сопровождающими их лицами, незамедлительно следует отказ в предоставлении государственных услуг и платных социальных услуг в Учреждении.

## **VI. Заключительные положения**

7.1. Нарушение настоящих Правил Клиентами, Получателями и Воспитанницами является основанием для применения мер взыскания, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.