



Автономная некоммерческая организация
Центр социальной адаптации наркозависимых «Выход Здесь»
ОГРН 1187700010497, ИНН 9715318214, адрес места нахождения:
127238, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Западный Дегунино,
проезд Ильменский, д. 10, эт/ком 2/15
адрес для корреспонденции: 127560, г. Москва, ул. Пляцегова, д.6А, оф.55



vihodzdes.ru

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор АНО ЦСАН «Выход Здесь»
Зазаев Т.С.
"07" мая 2021 г.



**Правила внутреннего распорядка
для получателей социальных услуг в полустационарной форме
(дневного пребывания) и посетителей в организации
АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОЙ АДАПТАЦИИ НАРКОЗАВИСИМЫХ
«ВЫХОД ЗДЕСЬ»**

Настоящие Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг в полустационарной форме (дневного пребывания) и посетителей в организации АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОЙ АДАПТАЦИИ НАРКОЗАВИСИМЫХ «ВЫХОД ЗДЕСЬ» (далее — 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», Постановлением Правительства Москвы от 26 декабря 2014 года № 829-ПП "О социальном обслуживании граждан в городе Москве", Приказом Департамента социальной защиты населения г. Москвы от 30.12.2014 №1173 «Об утверждении стандартов социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг», приказом Департамента социальной защиты населения города Москвы от 26 августа 2015 г. N 739 «Об утверждении стандартов социальных услуг», приказом Департамента социальной защиты населения города Москвы от 28 декабря 2020 г. № 1580 «Об утверждении тарифов на социальные услуги», а также внутренними локальными актами АВТОНОМНОЙ НЕКОММЕРЧЕСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОЙ АДАПТАЦИИ НАРКОЗАВИСИМЫХ «ВЫХОД ЗДЕСЬ» (далее — Учреждение/ Центр).

Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг и для посетителей 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 его пределами при оказании социальных услуг, а также и иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – посетитель и/или получатель социальных услуг (его представителем) и Учреждением и распространяются на структурные подразделения Учреждения.

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 2012 г. N 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. N 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 IPадресом);

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

Терминал – аппаратно-программный комплекс, обеспечивающий приём платежей от физических лиц в режиме самообслуживания;

СМИ – средства массовой информации;

МГТС - «Московская городская телефонная сеть» (МГТС) — российская телекоммуникационная компания.

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг в полустационарной форме (дневного пребывания) и посетителей в организации АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОЙ АДАПТАЦИИ НАРКОЗАВИСИМЫХ «ВЫХОД ЗДЕСЬ» (далее — 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», Постановлением Правительства Москвы от 26 декабря 2014 года № 829-ПП «О социальном обслуживании граждан в городе Москве», Приказом Департамента социальной защиты населения г. Москвы от 30.12.2014 №1173 «Об утверждении стандартов социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг», приказом Департамента социальной защиты населения города Москвы от 26 августа 2015 г. N 739 «Об утверждении стандартов социальных услуг», приказом Департамента социальной защиты населения города Москвы от 28 декабря 2020 г. № 1580 «Об утверждении тарифов на социальные услуги», а также внутренними локальными актами АВТОНОМНОЙ НЕКОММЕРЧЕСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОЙ АДАПТАЦИИ НАРКОЗАВИСИМЫХ «ВЫХОД ЗДЕСЬ» (далее — Учреждение/ Центр).

2. Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг и для посетителей являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере социальной защиты населения, поведение посетителей, клиентов и получателей социальных услуг в АВТОНОМНОЙ НЕКОММЕРЧЕСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОЙ АДАПТАЦИИ НАРКОЗАВИСИМЫХ «ВЫХОД ЗДЕСЬ», за его пределами при оказании социальных услуг, а также и иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – посетитель и/или получатель социальных услуг (его представителем) и Учреждением и распространяются на структурные подразделения Учреждения.

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

4. Настоящие Правила обязательны для всех посетителей, клиентов и получателей социальных услуг, 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, клиентам и гражданам, признанным нуждающимися в социальной помощи.

5. 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

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

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

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

4. Правила внутреннего распорядка для граждан размещаются на информационном стенде в вестибюле Учреждении (соответствующего структурного подразделения) в доступном для граждан месте или в информационных папках. Правила внутреннего распорядка для граждан также размещаются на официальном сайте Учреждения: <https://vihodzdes.ru/>.

5. Факт ознакомления с Правилами внутреннего распорядка для получателей социальных услуг подтверждается гражданином или законным представителем путем проставления подписи в договоре на социальной обслуживание с получением краткой памятки.

6. Факт ознакомления с Правилами внутреннего распорядка для клиентов Учреждения подтверждается гражданином путем проставления подписи в заявлении на выдачу карточки клиента с получением краткой памятки или в договоре на оказание социальных услуг за плату, или в заказ-наряде на оказание социальных услуг за плату.

7. 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 клиентами или получателями социальных услуг.

1. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА

Общие правила внутреннего распорядка распространяется на всех Посетителей, клиентов, 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 АВТОНОМНОЙ НЕКОММЕРЧЕСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОЙ АДАПТАЦИИ НАРКОЗАВИСИМЫХ «ВЫХОД ЗДЕСЬ» имеет право отказать в оказании услуг или ограничить временно доступ и посещение Учреждения в случаях:

1. Неисполнения посетителем Правил внутреннего распорядка;
2. В случаях, угрожающих жизни и здоровью посетителей и сотрудников учреждения;
3. Нарушения общепринятых норм и правил поведения;
4. Нарушения режима предоставления социальных услуг в соответствии с формами и видами социальных услуг получателем социальных услуг и клиентом;
5. 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 АНО ЦСАН «Выход Здесь».

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 пятницу, при очном обращении - с 10 часов 00 минут до 18 часов 00 минут; суббота и воскресенье – выходной. При составлении Индивидуальной программы и Соглашению Сторон при оказании социальных услуг возможно

рассмотреть круглосуточный порядок оказания помощи. Горячая линия 8 (495) 166-76-34 и обращение через сайт <https://vihodzdes.ru/> работает круглосуточно.

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 <https://vihodzdes.ru/>.

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

1.2. Режим предоставления услуг в разных формах

Социальные услуги предоставляются получателям социальных услуг строго в соответствии с настоящими правилами внутреннего распорядка и режимом работы учреждения.

Оказание услуг в праздничные и выходные дни устанавливаются отдельным внутренним локальным актом Учреждения.

1.3. Порядок информирования населения, клиентов 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 ДСЗН г.Москвы www.dszn.ru;
- на официальном сайте Учреждения <https://vihodzdes.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 <https://vihodzdes.ru/>;
- через индивидуальное консультирование при обращении лично, по телефону, в письменной или электронной форме;
- путем направления информации Учреждением на электронную почту, указанную заявителем.

Заявитель имеет право на выбор способа получения информации.

1.4. 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, который зашел в Учреждение, обязан снять верхнюю одежду, сдать ее в гардероб.

С целью безопасности при входе в Учреждение с большими сумками и пакетами сотрудники охраны имеют право провести осмотр.

Детские коляски и велосипеды необходимо оставлять в тамбуре центрального входа.

Гражданин при посещении Учреждения должен с уважением относиться ко всему персоналу 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 персоналу.

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;

Использовать помещения для проживания и ночлега;

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;

Гражданин при посещении Учреждения обязан соблюдать правила пропускного и внутри объектового режима учреждения, подчиняться требованиям сотрудников ЧОП.

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.

1.5. Правила ведения фото, видео, киносъемки и присутствия СМИ в Учреждении

Нахождение на территории АНО ЦСАН «Выход Здесь» и участие в общественных мероприятиях является фактом согласия на фото- и видеосъемку сотрудниками Учреждения и дальнейшее использование изображения гражданина на официальном сайте учреждения, в социальных сетях, а также в печатной информационной продукции Центра, в соответствии со статьей 152.1 Гражданского кодекса РФ «Охрана изображения гражданина»:

1. Обнародование и дальнейшее использование изображения гражданина (в том числе его фотографии, а также видеозаписи или произведения изобразительного искусства, в которых он изображен) допускаются только с согласия этого гражданина. После смерти гражданина его изображение может использоваться только с согласия детей и пережившего супруга, а при их отсутствии - с согласия родителей.

Такое согласие не требуется в случаях, когда:

- 1) использование изображения осуществляется в государственных, общественных или иных публичных интересах;
- 2) изображение гражданина получено при съемке, которая проводится в местах, открытых для свободного посещения, или на публичных мероприятиях (собраниях, съездах, конференциях, концертах, представлениях, спортивных соревнованиях и подобных мероприятиях), за исключением случаев, когда такое изображение является основным объектом использования;

Право на ведение фото, видео, киносъемки 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, киносъемки только с письменного разрешения администрации и/или УСЗН САО г. Москвы и/или ДСЗН г.Москвы по запросу заинтересованного лица, о чем сотрудники Центра должны быть предупреждены не позднее 1 часа до начала произведения таковых;

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

1.6. 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 в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами города Москвы, нормативными правовыми актами для предоставления социальной услуги;
- затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной 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 услуг и коррупциогенных признаков.

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

127238, Г.МОСКВА, ВНУТРИГОРОДСКАЯ ТЕРРИТОРИЯ
(ВНУТРИГОРОДСКОЕ МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ) ГОРОДА
ФЕДЕРАЛЬНОГО ЗНАЧЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ ЗАПАДНОЕ ДЕГУНИНО
ПРОЕЗД ИЛЬМЕНСКИЙ Д. 10 ЭТ/КОМ 2/15

Адрес Учреждения для самостоятельной передачи письменных обращений:

127238, город Москва, Ильменский проезд, д. 10, эт/ком 2/15 (Вход со двора) в часы работы Учреждения.

Электронные обращения направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте Учреждения <https://vihodzdes.ru/> или на электронный адрес в электронном виде direktor@vihodzdes.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.

▪ **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.

1.7. 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;

1.8. Правила оказания социальных услуг на платной основе

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

Сотрудник Учреждения обязан ознакомить гражданина с правилами оказания социальных услуг на платной основе в АНО ЦСАН «Выход Здесь» прежде, чем гражданин или юридическое лицо приступит к оформлению документов на оказание платной услуги.

1.9. 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, бейдж с указанием должности, фамилии и имени.

1.10. Правила пользования имуществом, материально-технической базой учреждения

Учреждение располагает имуществом и оснащено материально-технической базой. Клиенты и 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.

Клиент и получатель 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.

1.11. Правила посещения психологической комнаты АНО ЦСАН «Выход Здесь»

При посещении сеансов психологической помощи необходимо:

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

При посещении сеансов психологической помощи запрещается:

1. Пользоваться пред 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 сеансы психологической помощи при заболевании ОРВИ и других инфекционных болезней.
6. Посещать сеансы психологической помощи при повышенной температуре тела.
7. Посещать сеансы психологической помощи в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

2. ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА

2.1. Правила работы досугового сектора

В деятельность досугового сектора входят:

- деятельность клубов;
- культурно-массовые мероприятия, организованные Учреждением.

Правила посещения Клуба клиентами, являются обязательными для всех посетителей вне зависимости от возраста соответствии с правилами получения услуг в досуговом секторе.

В деятельность досугового сектора входят:

- деятельность клубов;
- культурно-массовые мероприятия, организованные Учреждением;

Режим работы досугового сектора установлен в пределах режима работы Учреждения.

Услуги клубов могут предоставляться на платной основе, по личному заявлению граждан в соответствии с Положением об оказании социальных услуг на платной основе.

Документы представляются в подлинниках или копиях, удостоверенных в установленном порядке, либо копиях с предъявлением подлинников документов.

Правила посещения досугового сектора являются обязательными для всех посетителей вне зависимости от возраста.

Правила получения услуг Клубной деятельностью

В АНО ЦСАН «Выход Здесь» открыты клубы по интересам, для получателя социальных услуг и клиентов. Клубной деятельностью руководят сотрудники Центра или волонтеры.

Посетители Центра реализуют свое право на получение услуг путем написания **заявления о предоставлении социальных услуг** на имя директора АНО ЦСАН «Выход Здесь» и предоставления **справки из ЛПУ** об отсутствии заболеваний, являющихся противопоказаниями к социальному обслуживанию.

Общие правила Клубов

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

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

Посетители имеют право заниматься в нескольких Клубах и Клубах одновременно.

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

Условия проведения занятий в Клубах

Гражданам предоставляются материалы за счет Поставщика социальных услуг при следующих условиях:

- При оказании услуг на платной основе, по личному желанию гражданина.

Гражданам предоставляются материалы за счет члена клуба при следующих условиях:

При посещении Клубной деятельности и отсутствии решения о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании.

Условия посещения культурно-массовых мероприятий

Для посетителей и получателей социальных услуг культурно-массовые мероприятия, предназначенные для широкого круга лиц, являются доступными в рамках режима работы Учреждения.

Режим работы досугового сектора установлен в пределах режима работы Учреждения.

В остальных случаях, не указанных в данных правилах, гражданин руководствуется общими правилами внутреннего распорядка АНО ЦСАН «Выход Здесь».

3. ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

Автономная некоммерческая организация центр социальной адаптации наркозависимых «ВЫХОД ЗДЕСЬ» предоставляет социальные услуги в форме:

- Полустационарной форме социального обслуживания.

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

1) 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, например:

- Психологическое консультирование;
- Содействие в получении психологической помощи;
- Оказание психологической поддержки, проведение психокоррекционной работы;
- Содействие в восстановлении социальных связей;
- Содействие по дальнейшему жизнеустройству.

Социальные услуги в полустационарной форме социального обслуживания 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;

Труженикам тыла;

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 в полустационарной форме социального обслуживания, а также дополнительные 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.

3.1 Правила предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания в полустационарной форме социального обслуживания

В форме социального обслуживания в полустационарной форме социального обслуживания социальные услуги предоставляются

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 не способным 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 в полустационарной форме социального обслуживания предоставляется на бесплатной и на платной основе при условии:

- принятия уполномоченным органом решения о признании гражданина нуждающимся.

На платной основе:

- по личному заявлению гражданина;

Решение о признании гражданина, нуждающегося в социальном обслуживании в форме социального обслуживания либо об отказе в социальном обслуживании, принимает уполномоченный орган.

Документы могут быть представлены как в подлинниках, так и в копиях с предъявлением оригинала для сверки. Копии документов заверяются лицом, принимающим документы.

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 – Пятница - с 10.00 до 18.00**

Гражданам пожилого возраста и инвалидам предоставляются следующие социальные услуги в соответствии со стандартом социального обслуживания в полустационарной форме социального обслуживания:

Социально-психологические:

- Психологическое консультирование;
- Содействие в получении психологической помощи;
- Оказание психологической поддержки, проведение психокоррекционной работы;
- Содействие в восстановлении социальных связей;
- Содействие по дальнейшему жизнеустройству.

Права и обязанности получателей социальных услуг в форме социального обслуживания в полустационарной форме социального обслуживания

При получении социальных услуг 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 в полустационарной форме социального обслуживания

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;
- относиться к работникам Учреждения, предоставляющим социальные услуги, 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 социальнобытовых 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 полустационарной форме социального обслуживания Учреждение имеет право отказать в предоставлении социальных услуг Получателю социальных услуг.

Ч.С.



Руководитель социальной работы АНО ЦСАН «Выход Здесь»

Чернов Константин Сергеевич

В.С.

Специальный психолог АНО ЦСАН «Выход Здесь»

Зазаев Виталий Сергеевич