

1 Общие положения.

1.1 Настоящие Правила регулируют порядок предоставления социальных услуг и определяют права, обязанности и ответственность получателей социальных услуг (далее – получатели) и персонала учреждения.

1.2 Соблюдение правил внутреннего распорядка в учреждении обязательно для всех получателей социальных услуг, проживающих в учреждении.

1.3 Правила внутреннего распорядка дня разработаны в соответствии с:
- ФЗ от 28.12.20213 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ».

- Приказом Министерства труда и социальной защиты населения РФ от 14.05.2025 года №305н «Об утверждении правил организации деятельности организаций социального обслуживания, их структурных подразделений».

- Уставом учреждения.

- Иным действующим законодательством РФ.

1.4 Отделение сопровождения семей с детьми в трудной жизненной ситуации создается как структурное подразделение ГБУ АО «СРЦН «Забота». Отделения сопровождения семей с детьми в трудной жизненной ситуации – предоставление социальных услуг семьям с детьми, находящихся в трудной жизненной ситуации, обеспечение временного проживания семьям с детьми, находящихся в трудной жизненной ситуации, до разрешения вопроса их об дальнейшем жизнеустройстве, оказание помощи семье с детьми в преодолении трудных жизненных ситуаций, которые они не в состоянии разрешить при помощи собственных ресурсов и имеющихся возможностей.

1.5 При предоставлении социального обслуживания, в стационарной форме социального обслуживания, получателю социальных услуг обеспечиваются безопасные условия проживания и организуется деятельность, направленная на поддержание и (или) развитие.

Основные задачи Отделения сопровождения семей с детьми в трудной жизненной ситуации:

- обеспечение временного проживания семей с детьми, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, до разрешения вопроса о дальнейшем жизнеустройстве.

- создание благоприятных и безопасных условий проживания семей с детьми.

- участие в выявлении и устранении причин и условий, способствующих кризисной ситуации в семье.

- оказание социальной, психологической и иной помощи семьям с детьми в ликвидации трудной жизненной ситуации.

- оказание всесторонней помощи в защите прав и законных интересов семей с детьми.

- оказание помощи в восстановлении социального статуса семьи по месту учебы, работы, жительства, содействие возвращению к полноценной самостоятельной жизни семьи.

- разработка и реализация программ социальной реабилитации семьи, направленных на выход из трудной жизненной ситуации.

- подготовка семьи к самостоятельному проживанию.

2 Порядок приема в учреждение:

2.1. Основанием для помещения в учреждение являются:

- личное заявление гражданина или его законного представителя.
- документы, удостоверяющие личность.
- документы, подтверждающие социальный статус.

2.2 При поступлении получатель социальных услуг обязан предоставить установленный пакет документов, включая медицинские справки и заключения:

- личное заявление гражданина или его законного представителя.
- документы, удостоверяющие личность.
- документы, подтверждающие социальный статус.
- при наличии справка с места обучения и (или) работы.
- медицинские документы о состоянии здоровья на момент поступления в Гостиницу:
 - результат флюорографического исследования (срок действия 12 месяцев).
 - справки от врачей (дерматолога, психиатра, нарколога), для девушек - заключение врача гинеколога.
 - результат осмотра на Ф-20.
 - анализ крови на RW.

2.3 При поступлении в Учреждение гражданин обязан заключить с Учреждением договор о предоставлении социальных услуг в стационарной форме с круглосуточным проживанием.

2.4 Предоставление социальных услуг на основании Федерального закона от 28.12.2013 N 442-ФЗ (ред. от 26.12.2024) "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.03.2025)- Бесплатно.

2.5 На каждого поступившего в Учреждение получателя социальных услуг заводится:

2.5.1 Личное дело, в котором хранится:

- личное заявление гражданина.
- решение о вселении в отделение сопровождения семей с детьми в трудной жизненной ситуации ГБУ АО «СРЦН «Забота».
- акт (описи) приема-передачи имущества в отделении сопровождения семей с детьми в трудной жизненной ситуации ГБУ АО «СРЦН «Забота»
- индивидуальная программа предоставления социальных услуг
- договор о предоставлении социальных услуг в стационарной форме
- ксерокопия паспорта с отметкой о регистрации.
- ксерокопия свидетельства о рождении ребенка, СНИЛС, полис, справка о инвалидности (при наличии).
- сведения о родственниках их адреса и телефоны (при наличии).
- автобиография.
- листы наблюдения за детско-родительским взаимодействием.

- заявление на выселения из отделения сопровождения семей с детьми в трудной жизненной ситуации
- алгоритм работы специалистов отделения сопровождения семей с детьми в трудной жизненной ситуации.
- форма первичного приема женщины с ребенком/детьми.
- медицинские справки.

3. Правила проживания в Учреждении:

3.1 Все получатели социальных услуг должны быть ознакомлены с правилами внутреннего распорядка дня, а также видами оказываемых социальных услуг.

3.2 В учреждении получателям социальных услуг:

- предоставляется жилая площадь с необходимой мебелью (кровать, стол, стул, тумбочка), постельные принадлежности и другие предметы в соответствии с утвержденными нормами.

- личная гигиена проводится в ванной комнате отделения.

- получатели социальных услуг, проживающие в учреждении, могут осуществлять трудовую деятельность непосредственно в самом учреждении, а также в других организациях, доступную им по состоянию здоровья, на условиях трудового договора с соблюдением действующего трудового законодательства РФ.

- посещение получателей социальных услуг родственниками, знакомыми представителями, волонтерами, представителями исполнительной власти, религиозными священнослужителями разрешаются администрацией учреждения в дневное и вечернее время с 8:00 до 20:00 часов.

- дети до 1 года находятся на государственном обеспечении.

- лекарственные препараты принимаются только по назначению врача.

4. Получатели социальных услуг имеют право:

4.1 пользоваться личными предметами одежды и обуви, постельными принадлежностями, а также предметами культурно-бытового значения (телевизором, холодильником, литературой и т.п.)

4.2 обращаться непосредственно к директору, заместителю директора по воспитательной и реабилитационной деятельности, заведующему медицинским отделением, врачам и др. специалистам.

4.3 обращаться за юридической помощью для защиты своих законных прав и интересов.

4.4 встречаться наедине с посетителями.

4.5 пользоваться другими гражданскими правами.

5. Получатели социальных услуг обязаны:

5.1 соблюдать правила внутреннего распорядка дня.

5.2 бережно относиться к имуществу и оборудованию учреждения, соблюдать чистоту в комнатах и местах общего пользования, информировать администрацию учреждения об утрате, порче или пропаже имущества и оборудования учреждения.

5.3 при входе и выходе с территории учреждения соблюдать пропускной режим, действующий в учреждении.

5.4 Проживающие в отделении сопровождения семей с детьми в трудной жизненной ситуации обязаны:

- быть вежливыми с персоналом.
- соблюдать правила личной гигиены.
- соблюдать чистоту в помещении.
- бережно обращаться с имуществом отделения.
- экономно расходовать электроэнергию, воду.
- соблюдать правила пожарной безопасности.
- соблюдать санитарно-эпидемиологический режим.
- прогулки с детьми осуществлять только на территории реабилитационного центра.
- готовить пищу только в специально отведенном для этого месте.
- возвращаться в социальную комнату строго до 20.00 часов.
- мать несет полную ответственность за физическое, психическое состояние ребенка. Строго соблюдает режим кормления ребенка.

6. Получатели социальных услуг не вправе:

- 6.1 хранить взрывоопасные и легко воспламеняемые материалы и предметы.
- 6.2 хранить режущие и колющие предметы.
- 6.3 проносить на территорию учреждения наркотические вещества и спиртные напитки, а также употреблять наркотические вещества и спиртные напитки.
- 6.4 играть в азартные игры.
- 6.5 курить в помещении.
- 6.6 оставлять детей без присмотра.
- 6.7 шуметь, вести громкие разговоры, в том числе и по мобильному телефону.
- 6.8 пользоваться бельем, подушками и одеялами свободных коек в спальне.
- 6.9 выходить за территорию реабилитационного центра без разрешения.
- 6.10 проводить фото и видео съемку в помещениях и на территории реабилитационного центра.
- 6.11 приносить животных и содержать их в здании.
- 6.12 проводить посторонних людей в помещение.

7. Администрация Учреждения имеют право:

- 7.1 запрашивать информацию в соответствующих органах государственной власти, а также органах местного самоуправления и получать от указанных органов информацию, необходимую для организации социального обслуживания.

7.2 отказать в предоставлении социальной услуги получателю социальных услуг в случае нарушения им условий договора о предоставлении социальных услуг, заключенного с получателем социальных услуг.

8. Администрация Учреждения обязана:

8.1 осуществлять свою деятельность в соответствии с Федеральным законом, другими федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации.

8.2 предоставлять социальные услуги получателям социальных услуг в соответствии с индивидуальными программами предоставления социальных услуг и условиями договоров, заключенных организациями социального обслуживания с получателями социальных услуг или их законными представителями, на основании требований Федерального закона.

8.3 предоставлять бесплатно в доступной форме получателям социальных услуг или их законным представителям информацию об их правах и обязанностях, о видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости для получателя социальных услуг либо о возможности получить их бесплатно.

8.4 использовать информацию о получателях социальных услуг в соответствии с установленным законодательством Российской Федерации о персональных данных требованиями о защите персональных данных.

8.5 предоставлять получателям социальных услуг возможность пользоваться услугами связи, в том числе информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет") и услугами почтовой связи, при получении услуг в организациях социального обслуживания.

8.6 обеспечивать получателям социальных услуг возможность свободного посещения их законными представителями, адвокатами, нотариусами, представителями общественных и (или) иных организаций, священнослужителями, а также родственниками и другими лицами в дневное и вечернее время с 8:00 до 20:00.

8.7 создавать получателям социальных услуг комфортные безопасные условия пребывания в жилых помещениях, помещениях для организации социальной занятости и досуга, в том числе поддержания физической, бытовой и социальной активности.

8.8 обеспечивать условия для организации прохождения получателями социальных услуг медицинских осмотров и диспансеризации.

8.9 исполнять иные обязанности, связанные с реализацией прав получателей социальных услуг на социальное обслуживание.

9. Администрация Учреждения при оказании социальных услуг не вправе:

9.1 ограничивать права, свободы и законные интересы получателей социальных услуг.

9.2 применять физическое или психологическое насилие в отношении получателей социальных услуг, допускать их оскорбление, грубое обращение с ними.

10. Ответственность

10.1 за нарушение правил внутреннего распорядка дня получатель социальных услуг может быть привлечен к ответственности в установленном законом порядке.

11. Заключительные положения

11.1 правила обязательны для исполнения всеми получателями социальных услуг и сотрудниками учреждения.

11.2 изменения и дополнения к правилам принимаются в установленном порядке и доводятся до сведения получателей.

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА
В ОТДЕЛЕНИИ СОПРОВОЖДЕНИЯ СЕМЕЙ С ДЕТЬМИ В
ТРУДНОЙ ЖИЗНЕННОЙ СИТУАЦИИ
ГБУ АО «СРЦН «Забота»**

07:00	Подъем
07:00-08:00	Измерение температуры тела, утренний туалет, прием лекарственных препаратов
08:00-09:00	Приготовление завтрака. Завтрак
09:00-12:00	Реабилитационные мероприятия
12:00-13:00	Приготовление обеда. Обед
13:00-16:00	Реабилитационные мероприятия
16:00-18:00	Самообразование. Прогулка с ребенком на свежем воздухе
18:00-19:00	Приготовление ужина. Ужин
19:00-20:30	Уборка помещения. Решение бытовых вопросов (стирать, гладить)
20:30-21:00	Подготовка ко сну
21:00	Отбой для детей
22:00	Отбой

Анкета удовлетворённости получением услуг в отделении сопровождения семей с детьми в трудной жизненной ситуации (ТЖС)

Цель анкеты: оценить качество предоставляемых услуг и выявить направления для их улучшения.

Инструкция: отметьте вариант ответа, наиболее соответствующий вашему мнению, или напишите свой вариант в специально отведённом месте.

Оцените по 5 балльной шкале (1 - совсем не удовлетворен, 2 - скорее не удовлетворён, 3 - нейтральная оценка (удовлетворён частично), 4 - скорее удовлетворён, 5 - полностью удовлетворен.

1. Общие сведения (заполняется при необходимости)

ФИО _____

Возраст: _____ лет

Состав семьи: _____

Срок пребывания в отделении: _____ месяцев

Основная причина обращения в отделение:

отсутствие жилья;

сложное материальное положение;

домашнее насилие;

другие причины (укажите): _____

2. Оценка условий пребывания

Оцените по 5 балльной шкале:

1) Условия проживания (комнаты, мебель, оборудование): 1 2 3 4 5

2) Санитарно гигиенические условия (душ, туалет): 1 2 3 4 5

3) Доступность и состояние мест (кухня, зона отдыха и т.д.): 1 2 3 4 5

3. Оценка профессионализма и отношения персонала

Оцените по 5 балльной шкале:

1) Вежливость и доброжелательность сотрудников: 1 2 3 4 5

2) Готовность персонала помочь в сложной ситуации: 1 2 3 4 5

3) Соблюдение конфиденциальности: 1 2 3 4 5

4. Оценка предоставляемых услуг

Отметьте, какие услуги вы получали, и оцените их полезность:

Услуга	Получал(а)	Оценка полезности (1-5)	Комментарии
Психологическая помощь	<input type="checkbox"/> Да / <input type="checkbox"/> Нет		
Юридическая консультация	<input type="checkbox"/> Да / <input type="checkbox"/> Нет		

Помощь в восстановлении документов	<input type="checkbox"/> Да / <input type="checkbox"/> Нет		
Содействие в трудоустройстве	<input type="checkbox"/> Да / <input type="checkbox"/> Нет		
Помощь в оформлении пособий	<input type="checkbox"/> Да / <input type="checkbox"/> Нет		
Консультации по вопросам воспитания детей	<input type="checkbox"/> Да / <input type="checkbox"/> Нет		
Другие услуги (указать какие): _____	<input type="checkbox"/> Да / <input type="checkbox"/> Нет		

5. Доступность и информированность

Насколько легко было получить информацию о работе отделения и предоставляемых услугах?

- 1) Очень легко;
- 2) Скорее легко;
- 3) Затруднительно;
- 4) Очень трудно.

Достаточно ли информации размещено на стендах/сайте отделения?

- 1) Да, достаточно;
- 2) Частично;
- 3) Нет, информации недостаточно.

Предлагали ли вам участвовать в планировании и оценке вашей индивидуальной программы предоставления социальных услуг?

- 1) Да;
- 2) Нет;
- 3) Не помню.

6. Влияние услуг на вашу ситуацию

Оцените по 5 балльной шкале, насколько услуги отделения помогли вам:

- 1) Улучшить эмоциональное состояние: 1 2 3 4 5
- 2) Решить жилищные проблемы: 1 2 3 4 5
- 3) Нормализовать материальное положение: 1 2 3 4 5
- 4) Восстановить социальные связи: 1 2 3 4 5
- 5) Наладить отношения в семье: 1 2 3 4 5
- 6) Почувствовать себя увереннее: 1 2 3 4 5

7. Общие впечатления и предложения

В целом, насколько вы удовлетворены пребыванием и получением услуг в отделении?

- 1) Полностью удовлетворен(а);
- 2) Скорее удовлетворен(а);
- 3) Нейтрален(а);
- 4) Скорее неудовлетворен(а);

5) Совсем неудовлетворен(а).

Что вам понравилось больше всего в работе отделения?

Что вам не понравилось больше всего в работе отделения?

Что, на ваш взгляд, необходимо улучшить в работе отделения?

Есть ли какие либо дополнительные услуги, которые вы бы хотели получать в отделении?

8. Рекомендации

Порекомендовали бы вы отделение «Сопровождения семей с детьми в ТЖС» другим семьям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации?

- 1) Однозначно да;
- 2) Скорее да;
- 3) Затрудняюсь ответить;
- 4) Скорее нет;
- 5) Однозначно нет.

Благодарим за участие в опросе! Ваши ответы помогут нам стать лучше и оказать более качественную помощь другим семьям.