

**Санкт-Петербургская общественная организация по гармоничному развитию семьи и личности «Центр «РАДОМИРА»**

Приложение к приказу №6 от 16.04.2021



УТВЕРЖДАЮ:

Председатель Правления

Д. Г. Брагина

«16» апреля 2021 г.

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ**

**1. Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг (далее – Правила) регламентируют права и обязанности получателей социальных услуг (далее – клиенты) СПБОО «Центр «РАДОМИРА» в целях создания наиболее благоприятных условий для предоставления социальных услуг гражданам.

1.2. Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг включают:

- график и расписание работы Центра «РАДОМИРА»
- права и обязанности клиентов
- порядок разрешения конфликтов

**2. График и расписание работы Центра «РАДОМИРА»**

2.1. Прием звонков и клиентов в Центре «РАДОМИРА» осуществляется с 09.30 до 21.00 в рабочие дни, в пятницу с 09.30 до 20.00 (кроме субботы и воскресенья)

2.2. В дни официальных праздников приём звонков, клиентов и посещение клиентов на дому не производится

**3. Права клиентов**

3.1. Клиент имеет право на:

3.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны специалистов Центра «РАДОМИРА»

3.1.2. Получение бесплатно и 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

- 3.1.3. Получение информации об услугах и порядке их получения в Центре «РАДОМИРА» и дистанционно.
- 3.1.4. Получение услуг надлежащего качества и в установленные сроки.
- 3.1.5. Обеспечение условий пребывания в организации, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям.
- 3.1.6. Обращение с жалобой, предложением или благодарностью к должностным лицам Центра «РАДОМИРА»
- 3.1.7. Отказ от предоставления социальных услуг

**4. Клиент обязан:**

- 4.1. Соблюдать сроки и условия договора о предоставлении социальных услуг (далее — договор)
- 4.2. Своевременно информировать сотрудников Центра «РАДОМИРА» об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении услуг, а также об изменении размера среднедушевого дохода, установленного в Санкт-Петербурге для бесплатного предоставления социальных услуг
- 4.3. Информировать в письменной форме Центр «РАДОМИРА» об отказе от получения услуг, предусмотренных договором
- 4.4. Относиться к сотрудникам Центра «РАДОМИРА», предоставляющим социальные услуги, и другим клиентам уважительно и корректно
- 4.5. При получении услуг в Центре, клиент обязан:
  - 4.5.1. Соблюдать в помещениях Центра и на его территории чистоту
  - 4.5.2. Бережно относиться к оборудованию и инвентарю Центра
  - 4.5.3. Исключить курение в помещениях Центра и на его территории
  - 4.5.4. При получении социальных услуг находиться в трезвом состоянии
  - 4.5.5. В случае временного отсутствия в дни обслуживания любым доступным способом поставить в известность сотрудников Центра «РАДОМИРА»
  - 4.5.6. В случае появления заболеваний, требующих лечения в специализированных учреждениях здравоохранения, поставить в известность работников

**5. Порядок разрешения конфликтов между клиентами и Центром «РАДОМИРА»**

- 5.1. В случае конфликтных ситуаций клиент (его законный представитель) имеет право:
  - 5.1.1. Непосредственно обратиться к администратору «РАДОМИРА» с просьбой о личной встрече с руководителем СПБОО «Центр «РАДОМИРА»
  - 5.1.2. Подать письменное обращение к руководителю СПБОО «Центр «РАДОМИРА»

5.1.3. Подать обращение через сайт СПБОО «Центр «РАДОМИРА»

5.1.4. Подать обращение через сайт вышестоящей организации, интернет-приемную сайта Комитета по социальной политике Санкт-Петербурга (<https://gov.spb.ru/gov/otrasl/trud/obrasheniya-grazhdan/feedback/>)

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

5.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в срок до 30 рабочих дней

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

5.5. Клиент в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которые направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество Руководителя СПБОО «Центр «РАДОМИРА», а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

Письменное обращение, поступившее к Руководителю организации, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации

5.7. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Центра, направляется по почтовому адресу или адресу электронной почты, указанному в обращении.