

Правила внутреннего распорядка для получателей услуг

Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг Автономной некоммерческой организации «Центр развития инновационных социальных услуг «Партнерство каждому ребенку»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг (далее – Правила) регламентируют права и обязанности получателей социальных услуг (далее – клиенты) Автономной некоммерческой организации «Центр развития инновационных социальных услуг «Партнерство каждому ребенку» (далее «Организация») 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 Автономной некоммерческой организации «Центр развития инновационных социальных услуг «Партнерство каждому ребенку»

— права и обязанности клиентов

— порядок разрешения конфликтов

2. График и расписание работы Автономной некоммерческой организации «Центр развития инновационных социальных услуг «Партнерство каждому ребенку»

2.1. Прием клиентов в Автономной некоммерческой организации «Центр развития инновационных социальных услуг «Партнерство каждому ребенку» осуществляется с 10.00 до 18.00 в рабочие дни (кроме субботы и воскресенья)

2.2. Прием звонков осуществляется в любое время, все дни недели, включая выходные и праздничные дни.

2.3. Оказание социальных услуг на дому осуществляется по потребности, в любое время, все дни недели, включая выходные и праздничные дни.

3. Права клиентов

3.1. Клиент имеет право на:

3.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны специалистов Автономной некоммерческой организации «Центр развития инновационных социальных услуг «Партнерство каждому ребенку»

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 Автономной некоммерческой организации «Центр развития инновационных социальных услуг «Партнерство каждому ребенку» и на дому

3.1.4. Получение услуг надлежащего качества и в установленные сроки

3.1.5. Обращение с жалобой, предложением или благодарностью к должностным лицам Автономной некоммерческой организации «Центр развития инновационных социальных услуг «Партнерство каждому ребенку»

3.1.6. 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 Автономную некоммерческую организацию «Центр развития инновационных социальных услуг «Партнерство каждому ребенку» об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении услуг.

4.3. Информировать в письменной форме Автономную некоммерческую организацию «Центр развития инновационных социальных услуг «Партнерство каждому ребенку» об отказе от получения услуг, предусмотренных договором

4.4. Относиться к сотрудникам Автономной некоммерческой организации «Центр развития инновационных социальных услуг «Партнерство каждому ребенку», предоставляющим социальные услуги, и другим клиентам уважительно и корректно

4.5. При получении услуг на дому, клиент обязан:

4.5.1. Соблюдать условия договора о предоставлении социальных услуг на дому

4.5.2. Обеспечивать доступ работников в жилые помещения для исполнения ими служебных обязанностей согласно графику обслуживания, а также в случае необходимости в другие дни (по согласованию)

4.5.3. Исключать факторы, угрожающие здоровью и жизни работников

4.5.4. В случае временного отсутствия в дни обслуживания любым доступным способом поставить в известность сотрудников Автономной некоммерческой организации «Центр развития инновационных социальных услуг «Партнерство каждому ребенку»

5. Порядок разрешения конфликтов между клиентами и Автономной некоммерческой организации «Центр развития инновационных социальных услуг «Партнерство каждому ребенку»

5.1. В случае конфликтных ситуаций клиент (его законный представитель) имеет право:

5.1.1. Непосредственно обратиться к секретарю Автономной некоммерческой организации «Центр развития инновационных социальных услуг «Партнерство каждому ребенку» с просьбой о личной встрече с руководителем Автономной некоммерческой организации «Центр развития инновационных социальных услуг «Партнерство каждому ребенку»

5.1.2. Подать письменное обращение к руководителю Автономной некоммерческой организации «Центр развития инновационных социальных услуг «Партнерство каждому ребенку»

5.1.3. Подать обращение через электронную почту Автономной некоммерческой организации «Центр развития инновационных социальных услуг «Партнерство каждому ребенку» - info@p4ec.ru

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 которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество Руководителя Автономной некоммерческой организации «Центр развития инновационных социальных услуг «Партнерство каждому ребенку», а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес или электронный адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату

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

5.6. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию организации, направляется по почтовому адресу или электронному адресу, указанному в обращении