

ДЕПАРТАМЕНТ ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ГОРОДА МОСКВЫ
ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОЙ АДАПТАЦИИ
ДЛЯ ЛИЦ БЕЗ ОПРЕДЕЛЕННОГО МЕСТА ЖИТЕЛЬСТВА И ЗАНЯТИЙ
ИМЕНИ Е.П. ГЛИНКИ
(ГКУ ЦСА имени Е.П. Глинки)

П Р И К А З

15 апреля 2026

№ 135

«Об утверждении Регламента оказания социальных услуг в ГКУ ЦСА имени Е.П. Глинки гражданам, относящихся к категории лиц занимающихся бродяжничеством, и категории лиц без определённого места жительства»

В целях повышения качества и доступности оказания социальных услуг, на основании Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», постановления Правительства Москвы от 26 декабря 2014 г. № 829-ПП «О социальном обслуживании граждан в городе Москве», приказа Департамента социальной защиты населения города Москвы от 26 августа 2015 г. № 739 «Об утверждении стандартов социальных услуг», приказа Департамента социальной защиты населения города Москвы от 29 апреля 2015 г. № 375 «О порядке признания бездомных граждан нуждающимися в социальном обслуживании»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Регламент оказания социальных услуг в ГКУ ЦСА имени Е.П. Глинки гражданам, относящихся к категории лиц занимающихся бродяжничеством, и категории лиц без определённого места жительства (далее – Регламент) в соответствии с приложением к настоящему приказу.
2. Руководителям структурных подразделений, оказывающим социальные услуги, организовать эффективное распределение своих работников в соответствии с Регламентом и осуществлять контроль его выполнения.
3. Признать утратившим силу:
— приказ от 08.04.2024 года № 96 «Об утверждении регламента оказания социальных услуг лицам без определенного места жительства и занятий в ГКУ ЦСА имени Е.П. Глинки».

— приказ от 30.12.2021 года № 328 «О работе дополнительных пунктов обогрева на территориях ГКУ ЦСА имени Е.П. Глинки».

4. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя директора Чжу А.Н., заместителя директора Куртяк Е.Н.

Директор



О.Б. Устимова

Приложение

УТВЕРЖДЕН

Приказом ГКУ ЦСА имени Е.П. Глинки

№ 135 от « 15 » апреля 2026 г.

**Регламент оказания социальных услуг в ГКУ ЦСА имени Е.П. Глинки
гражданам, относящихся к категории лиц занимающихся бродяжничеством,
и категории лиц без определённого места жительства**

1. Общая информация

1.1. ГКУ ЦСА имени Е.П.Глинки (далее по тексту — Учреждение) предназначено для предоставления социальных услуг бездомным гражданам, в том числе лицам, освобожденным из мест лишения свободы, лицам, занимающимся бродяжничеством, иностранным гражданам и лицам без гражданства, признанным нуждающимися в социальном обслуживании.

1.2. Основными целями деятельности Учреждения являются:

– предоставление социальных услуг бездомным гражданам, признанным нуждающимися в социальном обслуживании.

– социальная адаптация бездомных граждан, содействие в защите их прав и законных интересов.

– ресоциализация лиц, занимающихся бродяжничеством, а также лиц освобожденных из мест лишения свободы.

– создание материально-бытовых условий для самостоятельного преодоления бездомными гражданами трудной жизненной ситуации.

1.3. В Учреждении предоставляется комплексная социальная помощь в соответствии со стандартами социальных услуг, утвержденными приказом Департамента социальной защиты населения города Москвы от 26 августа 2015 г. № 739 «Об утверждении стандартов социальных услуг» с учетом изменений, утвержденных приказами от 28.12.2022 г. № 1463, от 23.10.2023 г. № 899, от 25.02.2025 г. № 138(далее – Стандарты), в т.ч.:

– Срочные социальные услуги (обеспечение бесплатным горячим питанием или набором продуктов; обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости; содействие в получении временного жилого помещения, в том числе, организация ночлега; содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг; оказание разовых услуг).

– Социальные услуги в полустационарной форме социального обслуживания с временным круглосуточным размещением (социально-бытовые, социально-психологические, социально-медицинские, социально-правовые, социально-педагогические услуги, социально-трудовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности).

– Социальные услуги в стационарной форме социального обслуживания для граждан, частично и полностью утративших способность к самообслуживанию (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические услуги, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности).

1.4. В Учреждении оказание социальной помощи осуществляется в отделениях:

Отделение	Адрес отделения	Вид услуг
Приемное отделение	ул. Иловайская, д. 22 А стр. 2	Срочные социальные услуги
Отделение «Дмитровское»	ул. Ижорская д.21, стр. 3	
Люблино, женский корпус	ул. Иловайская, д. 22	Социальные услуги с полустационарной формой социального обслуживания
Люблино, мужской корпус	ул. Иловайская, д. 22 корп. 2	
Ясенево	Новоясеневский пр-т, д.1, стр.3	
Востряково	ул. Матросова, д. 4	
Отделение социальной адаптации и ресоциализации	Вн.тер.г. муниципальный округ Краснопахорский, поселок Курилово, улица Центральная, дом 35, строение 7	Срочные социальные услуги Социальные услуги с полустационарной и стационарной формой социального обслуживания

1.5. Распределение коечного фонда по отделениям установлено отдельным локальным нормативным актом Учреждения.

1.6. Решение об оказании срочных социальных услуг принимается незамедлительно в соответствии с действующими нормативно-правовыми актами Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы, локальными нормативными актами Учреждения, регламентирующими оказание таких услуг. Основанием для рассмотрения вопроса о предоставлении срочных социальных услуг является поданное сотруднику Учреждения в письменном виде заявление о предоставлении срочных социальных услуг, составленное по утвержденной форме.

1.7. Решения о признании граждан нуждающимися в оказании социальных услуг в полустационарной и стационарной форме обслуживания принимаются в соответствии с приказом Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы от 29 апреля 2015 г. № 375 «О порядке признания бездомных граждан нуждающимися в социальном обслуживании» и приказом ГКУ ЦСА имени Е.П. Глинки от 22 декабря 2025 г. № 333 «Об утверждении порядка признания совершеннолетних граждан, относящихся к категории лиц без

определенного места жительства, нуждающимися в предоставлении срочных социальных услуг, социальных услуг в полустационарной (за исключением срочных социальных услуг), стационарной формах социального обслуживания, определения объема и состава социальных услуг».

1.8. Срочные социальные услуги предоставляются структурными подразделениями: диспетчерской службой, в т.ч. отделением мобильных бригад «Социальный патруль», приемным отделением, отделением социальной адаптации и ресоциализации (далее – ОСАР), отделением «Дмитровское».

1.9. Социальные услуги в полустационарной форме обслуживания предоставляются структурными подразделениями: отделениями «Люблино», «Востряково», «Ясенево».

1.10. Социальные услуги в стационарной форме обслуживания предоставляются в ОСАР.

1.11. Оказание медицинской помощи гражданам, относящихся к категории лиц, занимающихся бродяжничеством, и категории лиц без определённого места жительства осуществляется медицинскими работниками Отделения оказания медико-психологической помощи лицам без определённого места жительства и занятий (далее – ОМПП) получателям социальных услуг, обратившимся как за оказанием срочной социальной помощи, так и находящимся в отделениях с полустационарной и стационарной формой обслуживания, в соответствии с лицензией на выполнение работ, оказание услуг при оказании первичной:

- 1) доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях – по сестринскому делу;
- 2) врачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях – по терапии;
- 3) специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях – по психиатрии.

1.12. Работники Учреждения ведут учет и документацию в отношении предоставляемых социальных услуг на бумажном носителе и в электронном виде в информационной системе «Центр социальной адаптации» (далее – ИС ЦСА), которая предназначена для автоматизации процессов ведения карточек персоны и анкет граждан, процессов при оказании срочных социальных услуг, при оказании услуг по вызовам Системы – 112, при оказании социального обслуживания в полустационарной и стационарной форме социального обслуживания, процессов составления и контроля исполнения договором об оказании социальных услуг, индивидуальных программ предоставления социальных услуг (далее – ИППСУ).

1.13. Работники Учреждения, оказывающие социальные услуги, обеспечивают качественное и своевременное предоставление такой помощи, а также участие получателей социальных услуг в посильной занятости в Учреждении в соответствии с отдельным локальным нормативным актом.

1.14. Работники Учреждения обеспечивают полный комплекс мер, направленных на профилактику распространения социально-значимых заболеваний, травматизма, суицидальных проявлений, а также профилактику безопасности получателей социальных услуг, иных работников и посетителей Учреждения.

1.15. К оказанию социальной помощи людям, находящимся в трудной жизненной ситуации, привлекаются некоммерческие организации и частные лица на основании заключенных с Учреждением соглашений о совместной деятельности в установленном порядке.

2. Оказание срочных социальных услуг

2.1. Порядок оказания социальных услуг диспетчерской службой, в т.ч. отделением мобильных бригад «Социальный патруль»

2.1.1. В ГКУ ЦСА имени Е.П. Глинки работает диспетчерская служба, в т.ч. отделение мобильных бригад «Социальный патруль», основными функциями которого являются:

- выявление на территории города Москвы бездомных граждан, нуждающихся в социальной помощи, определение потребности бездомных граждан в срочных социальных услугах и их консультирование об услугах, предоставляемых Учреждением;
- содействие в транспортировке в Учреждение, в т.ч. в приемное отделение, ОСАР, отделение «Дмитровское». При необходимости бездомные граждане доставляются в дезинфекционные станции города Москвы;
- транспортировка людей, находящихся в трудной жизненной ситуации, из стационарных учреждений г.Москвы. Данные пациенты поступают в Учреждение с выписными эпикризами. Взаимодействие со стационарными медицинскими организациями осуществляется в рамках приказа ДТСЗН и Департамента здравоохранения города Москвы от 3 февраля 2023 г. № 53/90 «О взаимодействии Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы, Департамента здравоохранения города Москвы и подведомственных им организаций при реализации социального сервиса «Социальная служба в медицинских организациях государственной системы здравоохранения города Москвы»;
- проведение совместных рейдов представителей Министерства внутренних дел Российской Федерации, войскового казачьего общества «Центральное казачье войско», Государственного казенного учреждения города Москвы «Московская безопасность» и работников отделения мобильных бригад «Социальный патруль».

2.1.2. Срочная социальная помощь отделением мобильных бригад «Социальный патруль» на улицах города осуществляется круглосуточно, в том числе по вызовам через диспетчерскую службу, поступающим по телефонам: +7 (499) 357-01-80, +7 (903) 720-15-08, 112.

2.1.3. Эффективная работа диспетчерской службы базируется на оперативном взаимодействии диспетчеров и работников отделения мобильных бригад «Социальный патруль»:

— диспетчеры: получают, уточняют и обрабатывают входящую информацию о человеке, находящимся в трудной жизненной ситуации, предоставляют консультацию (при необходимости), определяют ближайшую к адресу пребывания человека свободную бригаду, передают установочные данные работникам «Социального патруля» для отработки по месту нахождения данного

человека и оказания ему помощи, формируют отчетность. Источниками информации о человеке, находящемся в трудной жизненной ситуации, являются: телефонный звонок, письменный или электронный запрос в адрес Учреждения, публикация в сети Интернет и прочее.

— работники «Социального патруля»: получают от диспетчеров информацию о человеке, находящемся в трудной жизненной ситуации в г. Москве, выезжают по обозначенному адресу, обнаруживают такого человека, выявляют потребность в социальной помощи, при наличии потребности в социальной помощи оказывают ему все необходимые срочные социальные услуги, формируют отчетную документацию. При необходимости осуществляется вызов скорой медицинской помощи или сотрудников полиции в целях профилактики правонарушений.

2.1.4. В случае признаков наличия угроз жизни или здоровью получающего услуги гражданина, принимаются меры по оказанию первой помощи до оказания медицинской помощи до приезда скорой медицинской помощи и других специальных служб, оказание содействия в госпитализации в медицинские организации.

2.1.5. В случае отсутствия условий и причин для госпитализации в медицинские организации, гражданину, при его согласии, оказывается содействие в транспортировке до места временного пребывания, а именно, в приемное отделение, ОСАР или в отделение «Дмитровское» для оказания необходимых срочных социальных услуг.

2.1.6. При осмотре и выявлении нуждаемости гражданина в санитарно-гигиенических услугах или дезинфекционной обработке, специалист проводит с ним разъяснительную работу о необходимости данных мероприятий и, с его согласия, транспортирует на дезинфекционную станцию (исключения составляют граждане, находящиеся в алкогольном опьянении).

2.1.7. В холодное время года с 01 ноября по 31 марта следующего календарного года на территориях вокзалов или иных установленных местах, функционируют мобильные пункты обогрева (автобусы). Специалист в ходе патрулирования привокзальной территории или иной территории возле мобильного пункта обогрева и выявления бездомного гражданина, с его согласия, сопровождает в автобус и предоставляет горячий пакетированный чай. Допускается предоставление обогрева в мобильном пункте гражданам с признаками алкогольного опьянения.

2.1.8. В теплое время года, при температуре выше 25 градусов, осуществляется обеспечение питьевого режима, работники «Социального патруля» осуществляют выдачу питьевой воды выявленным гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации на улицах города Москвы.

2.1.9. В рамках проекта «Социальная служба в медицинских организациях государственной системы здравоохранения города Москвы» осуществляются выезды сотрудников мобильных бригад «Социальный патруль» в больницы по поданным координаторами больниц в диспетчерскую службу заявкам для транспортировки граждан, нуждающихся в социальной помощи в ГКУ ЦСА имени Е.П. Глинки. В случае необходимости обеспечения одеждой, обувью, указанной в

заявке или выявленной при обнаружении бездомного гражданина на улице, специалист предоставляет вещи с учетом пола, размера, погодных условий, которые перед началом смены получает в диспетчерской, обеспечивая их постоянное наличие в автомобиле.

2.1.10. При поступлении в диспетчерскую службу заявки о необходимости содействия в приобретении билета на проезд гражданину, транспортировке на вокзал (ж/д/авто) или аэропорт, в посольство или месту жительства в г. Москве, НКО, работник «Социального патруля» пребывает по указанному адресу, проверяет наличие документов и сопровождает получателя социальных услуг до транспортного средства. При содействии в отправке после прибытия в пункт назначения приобретает билет (при необходимости), сопровождает получателя социальных услуг к месту посадки: на поезд - до посадочного места, в автобус – до посадочного места, на авиарейс- до места регистрации, где передает для сопровождения социальным службам аэропорта. При транспортировке в посольство, специалист сопровождает гражданина по кабинетам, необходимым для посещения. Транспортировка к месту жительства в г. Москве осуществляется до вселения в жилое помещение. При транспортировке в НКО, осуществляется передача получателя социальных услуг ответственному за прием сотруднику.

2.1.11. При поступлении в диспетчерскую службу о необходимости установления причин невозможности проживания в жилом помещении, специалист прибывает по указанному в заявке адресу в указанное время и осуществляет опрос проживающих там граждан, и при необходимости соседей. Для получения объективной информации связывается или беседует лично с участковым уполномоченным. В случае агрессивного поведения граждан, проживающих в указанном адресе вызывает участкового уполномоченного или наряд полиции. По итогам работы составляет подробную служебную записку, с изложением всех фактов, ставших известными в процессе отработки заявки.

2.1.12. При поступлении в диспетчерскую службу заявки о необходимости содействия в получении бесплатной юридической помощи, в целях защиты прав и законных интересов, в том числе в структурах ОВМ МВД, УФМС, судах и других сторонних физических и юридических лиц, специалист, в соответствии с указанными целями, сопровождает гражданина в инстанции, оказывает содействие в решении всех текущих вопросов, помогает в посадке и высадке из транспортного средства.

2.1.13. Распределение районов патрулирования и постановка задач работникам мобильных бригад «Социальный патруль» осуществляется руководителем диспетчерской службы. В течение рабочей смены и выходные дни сотрудники по всем вопросам и поступающим заявкам взаимодействуют с диспетчерской службой в установленном порядке.

2.1.14. По каждому заданию, заявке, отработке обращения граждан работник «Социального патруля» предоставляет в диспетчерскую службу отчетную документацию, а также вносит информацию в ИС ЦСА через планшет.

2.2. Порядок оказания социальных услуг приемным отделением, ОСАР, отделением «Дмитровское»

2.2.1. Обеспечение бесплатным горячим питанием или набором продуктов, обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации, содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг, организация психологической помощи осуществляется в соответствии со Стандартами, локальными нормативными актами Учреждения, ежедневно в круглосуточном режиме, по факту обращения.

2.2.2. Оказание разовых услуг гражданам, нуждающимся в единовременном оказании срочных социальных услуг, включает: выявление нуждаемости в срочных социальных услугах, консультирование о срочных социальных услугах, содействие в отправке получателя социальных услуг в иной субъект РФ (приобретение билетов на проезд, содействие в отправке в иной субъект РФ), организацию психологической помощи, предоставление санитарно-гигиенических услуг (предоставление условий для помывки тела, содействие в помывке тела, контроль прохождения санитарной обработки), предоставление возможности для стирки, сушки, глажки одежды, белья, а также содействие в стирке, сушке одежды, белья, оказание первой помощи (в т.ч. вызов СМП, вызов полиции), предоставление в пункте оказания срочной социальной помощи (далее — ПОССП) условий для питания сторонними организациями, обогрев, сопровождение получателя социальных услуг, утратившего способность к самообслуживанию или возможность самостоятельно передвигаться на пункт обогрева, раздачу горячего пакетированного чая, сопровождение на пункт обогрева.

2.2.3. В отделении «Дмитровское» оказываются срочные социальные услуги гражданам, не утратившим способность к самообслуживанию, в т.ч. нуждающимся в отправке к прежнему/постоянному/избранному месту жительства.

2.2.4. В приемном отделении, ОСАР оказываются срочные социальные услуги мобильным гражданам, гражданам полностью или частично утратившим способность к самообслуживанию, нуждающимся в оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи и социальной помощи в полустационарной и стационарной форме.

2.2.5. В приемном отделении, ОСАР размещение граждан для оказания срочных социальных услуг осуществляется с учетом мобильности, состояния здоровья, нуждаемости в постороннем уходе и дальнейших целей по жизнеустройству.

2.2.6. Содействие в получении временного размещения включает: определение жизненной ситуации, включая установление причин невозможности проживания в жилом помещении, консультирование об условиях предоставления жилого помещения для временного пребывания, содействие в предоставлении места (койко-места), содействие в транспортировке до места временного пребывания, организацию ночлега, хранение личных вещей, ценностей и документов, санитарно-гигиеническое обслуживание спального помещения.

2.2.7. Оказание срочной социальной услуги в виде ночлега осуществляется в порядке очереди:

— в летний период с 01 мая по 30 сентября, с 20:00 до 08.00 следующего дня;

— в зимний период с 01 октября по 30 апреля, с 18:00 до 08.00 следующего дня.

2.2.8. С установленного времени ночного сна и до установленного времени подъема, то есть с 23:00 и до 7:00, получателям срочной социальной услуги в виде ночлега запрещается перемещаться по зданию отделения и уличной территории Учреждения, за исключением посещения туалетных комнат, а также обращения к сотруднику отделения при возникновении проблемных вопросов.

2.2.9. Граждане, обратившиеся в Учреждение, первоначально распределяются в ПОССП приемного отделения, в зале ожидания ОСАР или отделения «Дмитровское». Граждан информируют по вопросам оказания необходимой социальной помощи и маршрутизируют далее в зависимости от нуждаемости: к администратору, специалисту по социальной работе, для получения санитарно-гигиенических услуг, вещевой помощи и т.д.

2.2.10. В отделениях, предоставляющих срочные социальные услуги, расположены пункты оказания срочной социальной помощи или специально выделенные зоны, в которых гражданам предоставляется раздача питания силами некоммерческих организаций, благотворительных фондов и частных лиц на основании заключенных соглашений о совместной деятельности. Предоставление питания осуществляется в соответствии с графиком, утвержденным приказом директора. Организацию и контроль данных мероприятий осуществляет ответственный сотрудник отделения.

2.2.11. Оказание срочных социальных услуг обеспечивается в соответствии с распорядком дня согласно приложению № 1 к настоящему Регламенту.

2.2.12. В период с 01 октября по 30 апреля функционируют пункты обогрева из сборно-разборных пневмокаркасных конструкций по адресам:

- приемное отделение – г. Москва, ул. Иловайская д. 22;
- отделение «Дмитровское» - г. Москва, ул. Ижорская, д. 21, стр. 3;
- отделение «Востряково» - г. Москва, ул. Матросова, д. 4.

Предоставление помещений для обогрева без койко-места осуществляется всем нуждающимся гражданам, в том числе находящимся в состоянии алкогольного опьянения, вне зависимости от наличия документов, удостоверяющих личность, в круглосуточном режиме с осуществлением контроля со стороны сотрудников охранной организации и отделения.

Работник отделения осуществляет должностные обязанности в пунктах обогрева из сборно-разборных пневмокаркасных конструкций аналогично обязанностям в ПОССП, расположенном возле приемного отделения.

2.2.13. Оказание срочных социальных услуг осуществляется с учетом зонирования участков работы:

1) Входная зона. 1 специалист по работе с населением отвечает за встречу граждан, транспортировку которых осуществляет «Социальный патруль» или которые обращаются самостоятельно, за зал ожидания, маршрутизацию в душевую зону по гендерному признаку, оценку состояния граждан на предмет потребности вызова медицинского работника Учреждения (в т.ч. для осмотра на педикулез и чесотку) или СМП, а также проведение консультаций граждан по вопросам

получения срочных социальных услуг, маршрутизацию и сопровождение к специалистам по социальной работе.

2) Душевая зона. 2 специалиста по работе с населением приемного отделения/ОСАР (мужчина и женщина или два мужчины), 1 специалист по работе с населением отделения «Дмитровское» отвечают(ет) за получение гражданами санитарно-гигиенических услуг, недопущение входа в душевую зону граждан в алко/наркотическом опьянении, при плохом самочувствии, оценку состояния граждан на предмет потребности вызова медицинского работника Учреждения (в т.ч. для осмотра на педикулез и чесотку) или СМП, определение потребности в стирке/дезинфекционной обработке/уничтожении одежды, информировании о возможности доврачебной медицинской помощи, обеспечении одеждой и предметами первой необходимости, содействии в санитарно-гигиенических услугах маломобильным гражданам, смене одежды, сопровождении к администратору, специалисту по социальной работе. При отсутствии востребованности получателями социальных услуг душевой зоны данные сотрудники оказывают содействие специалисту по работе с населением приемного отделения/ОСАР, отделения «Дмитровское» в зоне питания, в смене белья/одежды, размещению, сопровождению граждан к специалистам по социальной работе.

3) Административная зона. 2 администратора в приемном отделении/ОСАР, отделении «Дмитровское» обеспечивают ведение ИС ЦСА, в т.ч. регистрацию граждан, документационное распределение койко-мест на ночлеге, подготовку необходимой отчетности, сопровождение к специалистам по социальной работе (при необходимости), взаимодействие и обратную связь с мобильной бригадой «Социальный патруль», передачу старшему администратору, заведующему приемным отделением/ОСАР, отделением «Дмитровское» информации по итогам смены и в рамках текущей работы, выполнение роли операторов приемного отделения/ОСАР, отделения «Дмитровское», консультирование по вопросам оказания срочной социальной помощи по телефону и очно при беседе с получателями социальных услуг.

4) Зона питания, смена постельного белья/одежды, размещение, сопровождение граждан по территории Учреждения. 1 специалист по работе с населением приемного отделения/ОСАР, отделения «Дмитровское» отвечает за организацию утреннего подъема, контроль выхода граждан с территории приемного отделения, отделения «Дмитровское», в соответствии с установленным распорядком дня, контроль и сопровождение размещения граждан на ночлег на этажах отделения, обеспечение бесплатным горячим питанием или набором продуктов быстрого приготовления, смене постельного белья, абсорбирующего белья у маломобильной или ослабленной категории граждан.

5) ПОССП, пункт обогрева из сборно-разборных пневмокаркасных конструкций, зона рекреации (в приемном отделении). 2 специалиста по работе с населением приемного отделения обеспечивают бесперебойную работу пунктов оказания срочной социальной помощи, обогрева, зоны рекреации. 1 специалист по работе с населением отделения «Дмитровское» отвечает за бесперебойную работу пункта обогрева. Специалисты по работе с населением отделений осуществляют контроль пропуска граждан на территорию Учреждения — оценку состояния

(алко/наркотическое опьянение, плохое самочувствие, наличие признаков педикулеза, чесотки), выявление наличия при себе запрещенных для проноса на территорию предметов; контроль за уборкой и санитарной обработкой в строго установленные временные периоды, контроль в ПОССП за организацией предоставления питания получателей социальных услуг силами НКО и физических лиц, содействие маломобильным и ослабленным гражданам в вызове медицинского работника Учреждения или СМП, а также полиции (при необходимости). Специалист по работе с населением, отвечающий за предоставление питания гражданам сторонними организациями, в т.ч. НКО, и физическими лицами, осуществляет мониторинг прилегающей к Учреждению уличной территории, в т.ч. на предмет бесхозных вещей, и поиск владельцев таких вещей. Специалисты по работе с населением, осуществляющие работу на данном участке, осуществляют выявление граждан, нуждающихся в социальной помощи, на территории Учреждения и маршрутизируют к администратору или специалисту по социальной работе.

6) Услугу по содействию в транспортировке в иные организации, сопровождение при оформлении в отделения с полустационарной формой социального обслуживания (полустационар) оказывает 1 специалист по работе с населением приемного отделения/ОСАР, отделения «Дмитровское». Содействие в транспортировке оказывается получателям социальных услуг полностью или частично утратившим способность к самообслуживанию для решения необходимых вопросов в различных организациях (судебных, правоохранительных, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях и т.д.), в том числе силами мобильных бригад «Социальный патруль» (при необходимости), в целях: дальнейшего жизнеустройства, исключения и профилактики распространения социально-значимых заболеваний. Сопровождение получателей социальных услуг также осуществляется при оформлении в отделения с полустационарной и стационарной формой социального обслуживания, в т.ч. при сдаче анализов, оформлении обходного листа в соответствии с приложением № 4 к настоящему Регламенту и пр.

7) Старший администратор приемного отделения/ОСАР (не распространяется на отделение «Дмитровское») отвечает за координацию работы сотрудников всей смены, оказывает содействие работникам смены на всех участках смены в случае недостатка персонала, форс-мажорных обстоятельств, оказывает содействие по устранению препятствий, мешающих эффективному выполнению задач приемным отделением/ОСАР, незамедлительно информирует заведующего отделения о нарушениях, неисправностях, иных обстоятельствах, требующих вмешательства со стороны администрации, взаимодействует с специалистами по работе с населением отделения мобильных бригад «Социальный патруль» в процессе поступления граждан для оказания им социальной помощи. Осуществляет контроль коридорного пространства для недопущения скопления граждан, нуждающихся в помощи, выясняет потребности и оказывает содействие в маршрутизации, информирует и консультирует граждан по вопросам получения социальных услуг.

2.2.14. Граждане, обратившиеся за предоставлением ночлега в Учреждение, в соответствии с распорядком дня согласно приложению № 1 к настоящему Регламенту:

1) Осматриваются специалистом по работе с населением дежурной смены, либо медицинским работником Учреждения на наличие педикулеза и других заболеваний, травм, ушибов и т.д., а также определяется нуждаемость в питании.

2) Получают санитарно-гигиенические услуги, в случае необходимости оказывается содействие в транспортировке на дезинфекционную станцию для прохождения санитарной обработки, получают одежду, обувь и другие предметы первой необходимости (по факту обращения).

3) Размещаются в помещениях для маломобильных граждан в случаях частичной или полной утраты способности к самообслуживанию, ослабленности или которые по медицинским показаниям не могут находиться в комнатах размещения на общих основаниях.

4) Направляются к администратору, который консультирует их по вопросам оказания социальной помощи, посильной занятости, вносит персональные данные в ИС ЦСА, фотографирует, уведомляет о возможности консультации специалиста по социальной работе, психолога, юриста по решению вопросов оказания содействия по дальнейшему жизнеустройству.

5) Направляются к дежурному медицинскому работнику или психологу при наличии необходимости.

6) Маршрутизируются администратором на место ночлега и/или для получения питания.

7) На следующий день, в 7:00 утра, производится пробуждение и подъем граждан, предоставляется возможность произвести санитарно-гигиенические процедуры, после чего граждане направляются в зал ожидания для взаимодействия с 08:00 утра со специалистами по социальной работе.

2.2.15. При размещении получателей социальных услуг отделениях, предоставляющих срочные социальные услуги, учитываются их категории:

1) Мобильные граждане, в т.ч. прибывшие из стационарных скорпомощных комплексов (далее – ССК) на основании заявки Координационного центра Департамента труда и социальной защиты города Москвы (далее – КЦ ДТСЗН) – размещаются на ночлег с предоставлением койко-места на общих основаниях;

2) Граждане, у которых имеются результаты медицинских обследований R_w, ВИЧ, гепатиты, флюорография, способные к самообслуживанию, прибывшие из медицинских организаций или ССК на основании заявки КЦ ДТСЗН или получающие срочные социальные услуги в Учреждении, документы которых находятся в стадии подготовки к Комиссии по определению индивидуальной потребности в социальных услугах и признанию граждан, относящихся к категории лиц, занимающихся бродяжничеством, и к категории лиц без определенного места жительства, нуждающимся в социальном обслуживании ГКУ ЦСА имени Е.П. Глинки в полустационарной или стационарной формах – размещаются на ночлег с предоставлением койко-места в комнатах временного пребывания.

3) Маломобильные граждане, с полной утратой способности к самообслуживанию, не передвигающиеся самостоятельно, в т.ч. прибывшие из ССК на основании заявки КЦ ДТСЗН, размещаются для временного пребывания в специально отведенных комнатах на 1 этаже с возможностью получения медико-социального ухода.

2.2.16. Заведующий отделения ОМПП, заведующий приемным отделением/ОСАР, руководитель диспетчерской службы обеспечивают маршрутизацию, размещение и оказание срочных социальных услуг с учетом категорий получателей срочных социальных услуг:

1) Заведующий приемного отделения/ОСАР совместно с заведующим отделения ОМПП принимает решения по размещению граждан вышеуказанных категорий в соответствующие помещения. В его отсутствие такие решения принимает администратор или старший администратор приемного отделения/ОСАР.

2) Заведующий отделения ОМПП осуществляет функции координатора процесса проведения процедур по уходу за получателями социальных услуг вышеуказанных категорий.

3) Заведующий приемного отделения/ОСАР осуществляет функции по организации и контролю предоставления социальной помощи получателям социальных услуг.

4) Администраторы осуществляют размещение получателей срочных социальных услуг категорий в соответствии с особенностями помещений и обеспечивают контроль за их физическим состоянием, обеспечением всем необходимым, доступностью и качеством социальной помощи, проводя обходы помещений в соответствии с графиком.

5) Старший администратор составляет графики обходов помещений администратором, а также контролирует его исполнение, в том числе своевременное проставление подписей работников, сбор заполненных и размещение новых бланков графиков в начале новой смены на ежедневной основе.

2.2.17. Лицам, получающим срочные социальные услуги в виде ночлега, запрещено самостоятельно изменять назначенное администратором койко-место. Распределение мест для ночлега входит в обязанности администраторов.

2.2.18. В случае поступления жалоб от получателей срочных социальных услуг на плохое самочувствие информация незамедлительно передается сотрудникам ООМПП, а до прибытия медицинского работника оказывается первая помощь, в случае необходимости осуществляется вызов СМП.

2.2.19. В случае наличия у граждан большого количества личных вещей, на период ожидания зачисления, либо отправки к месту жительства, личные вещи принимаются на хранение в соответствии с порядком, утвержденным локальным нормативным актом Учреждения. Администрация не несет ответственность за оставленные без присмотра вещи и ценности, не сданные на хранение в соответствии с действующим в Учреждении порядком.

2.2.20. Лицам, получающим услуги в виде ночлега, допустившим оскорбление сотрудников и/или других получателей срочных социальных услуг,

неуважительное обращение к имуществу Учреждения или его порчу, а также осуществляющим иные действия, которые влекут грубое нарушение правил нахождения в Учреждении, будет незамедлительно отказано в предоставлении срочных социальных услуг.

2.2.21. Предоставление помощи специалистов по социальной работе включает:

1) Идентификацию или аутентификацию гражданина (при необходимости), в т.ч. установление информации о получателе социальных услуг (Ф.И.О., дата рождения, место последней регистрации, наличие документов), выяснение причин нахождения на улице (в том числе невозможности проживания в жилом помещении).

2) Получение решения (выписки из решения) органа опеки и попечительства о назначении опекуна или попечителя гражданину, признанному судом недееспособным или ограниченному в дееспособности.

3) Получение сведений о доходах, в том числе размере пенсии.

4) Получение сведений об утрате права проживания в жилом помещении в городе Москве (при отсутствии места жительства).

5) Получение сведений, подтверждающих обстоятельства, объективно препятствующих проживанию в жилом помещении в городе Москве (при наличии места жительства).

6) Выявление необходимости предоставления социальных услуг.

7) Консультирование по вопросам жизнеустройства, в т.ч. условиям предоставления временного жилого помещения, в том числе в учреждениях социального обслуживания.

8) Оказание содействия в поиске близких и родственников, в том числе способных оказать помощь в обеспечении жильем и работой.

9) Взаимодействие с благотворительными и религиозными некоммерческими организациями, в т.ч. по вопросам оказания содействия в отправке к постоянному месту жительства.

10) Запросы сведений, в т.ч. с использованием межведомственного информационного взаимодействия.

11) Определение среднедушевого дохода (при наличии).

12) Прием заявления о предоставлении социальных услуг в полустационарной (за исключением срочных услуг) или стационарной формах социального обслуживания в порядке, установленном нормативно-правовыми актами ДТСЗН г. Москвы и Учреждения.

13) Подготовку документов для рассмотрения и вынесения решения на заседании Комиссии по определению индивидуальной потребности в социальных услугах и признанию граждан, относящихся к категории лиц, занимающихся бродяжничеством, и к категории лиц без определенного места жительства, нуждающимися в социальном обслуживании ГКУ ЦСА имени Е.П. Глинки.

14) Формирование бумажного личного дела, в т.ч. копии всех представленных гражданином или уполномоченным лицом документов, подтверждающих нахождение лица в трудной жизненной ситуации, разработку

ИППСУ с составлением договора о предоставлении социальных услуг бездомному гражданину.

15) Формирование электронного личного дела в карточке персоны в ИС ЦСА.

3. Порядок оказания социальной помощи в полустационарной форме социального обслуживания

3.1. Организация работы с получателями социальных услуг, признанных нуждающимися в оказании социальных услуг в полустационарной форме обслуживания, осуществляется в отделениях «Востряково», «Ясенево», отделении «Люблино», ОСАР. Социальная помощь предоставляется гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг, ИППСУ, которая может быть пересмотрена в случае выявления такой потребности (появление новых жизненных обстоятельств и пр.) получателя социальных услуг, по его личному заявлению.

3.2. Гражданам, зачисленным в Отделение, выдается обходной лист в соответствии с приложением № 4 к настоящему Регламенту. В день зачисления в отделение специалист по работе с населением приемного отделения/ОСАР, отделения «Дмитровское» при необходимости осуществляет сопровождение получателя социальных услуг для оформления обходного листа, в т.ч. на осмотр на предмет наличия/отсутствия чесотки, педикулеза, санитарной обработки (гигиенический душ), дезинфекционной обработки вещей (при наличии нуждаемости) и пр.

3.3. На каждого гражданина, признанного нуждающимся в социальном обслуживании в полустационарной форме, формируется и ведется личное дело в соответствии с Инструкцией о порядке формирования, ведения и хранения личных дел получателей социальных услуг.

3.4. При поступлении получателя социальных услуг в отделение его личные вещи подлежат осмотру на наличие целостности, чистоты, достаточности с учетом времени года, физиологических особенностей.

3.5. Получателям социальных услуг в отделении предоставляются:

— площадь для временного пребывания, оборудованная необходимой мебелью, инвентарем;

— помещения санитарно-бытового назначения;

— предметы личной гигиены;

— постельные принадлежности;

— одежда, обувь, нательное белье;

— условия для проведения досуга.

3.6. Размещение граждан по жилым комнатам осуществляется с учетом их возраста, пола, психоэмоционального и физического состояния. Мужчины и женщины размещаются раздельно. В процессе получения услуг в отделении администрация Учреждения имеет право перевести получателя социальных услуг в другую комнату в данном отделении или в другое отделение ГКУ ЦСА имени Е.П. Глинки, предоставив ему иное спальное место. Переводы по заявлению

получателя социальных услуг внутри отделения осуществляется при наличии возможности и по согласованию с заведующим отделением.

3.7. В случае необходимости, для граждан, частично утративших способность к самообслуживанию, предоставляется медико-социальный уход.

3.8. Оказание социальных услуг обеспечивается в соответствии с распорядком дня согласно приложению № 2 к настоящему Регламенту.

3.9. Смена постельного белья осуществляется 1 раз в неделю.

3.10. Стирка постельного белья осуществляется раз в неделю в прачечной Учреждения, по установленному графику. Стирка личных вещей осуществляется по мере необходимости в стиральных машинах, расположенных в бытовых комнатах отделений, глажка личных вещей в специально отведенном для этого помещении при содействии администратора/старшего администратора в соответствии с Положением об организации предоставления услуг стирки, сушки и глажки белья получателям социальных услуг в ГКУ ЦСА имени Е.П. Глинки.

3.11. Получатели социальных услуг обеспечиваются бесплатным горячим питанием в соответствии со Стандартами и Положением об организации питания в ГКУ ЦСА имени Е.П. Глинки. Время приема пищи устанавливается распорядком дня и/или графиком приема пищи получателей социальных услуг. Прием пищи осуществляется в приспособленных для этих целей помещениях или прикроватном пространстве для людей полностью или частично утративших способность к самообслуживанию.

3.12. Предоставление натуральной помощи в виде одежды, обуви, предметов первой необходимости осуществляется в соответствии с действующим локальным нормативным актом ГКУ ЦСА имени Е.П. Глинки, регламентирующим такую социальную помощь, на основании заявления получателя социальных услуг.

3.13. Хранение личных вещей, ценностей, технических средств реабилитации и документов получателей социальных услуг осуществляется в соответствии с Положением о приеме, учете и хранении личных вещей, ценностей, документов граждан, получающих социальные услуги в Учреждении.

3.14. Администрация не несет ответственность за оставленные без присмотра вещи и ценности, не сданные на хранение в соответствии с действующим в Учреждении порядком.

3.15. Организация работы с гражданами, утратившими жилую площадь в городе Москве:

— при отсутствии у получателя социальных услуг документов, удостоверяющих личность, проводится комплекс мероприятий, направленный на их оформление, в т.ч. (но не ограничиваясь) делаются необходимые запросы, фотографирование, оплата государственной пошлины;

— в случае необходимости в получении социально-правовых услуг получатель социальных услуг направляется к штатным юристам;

— трудоспособным гражданам из числа получателей социальных услуг оказывается содействие в трудоустройстве, при необходимости осуществляется помощь в сборе необходимых документов, в восстановлении трудовых навыков и профессиональном обучении;

— при наличии оснований для назначения группы инвалидности получателю социальных услуг оказывается содействие в прохождении медицинского обследования (диспансеризации) и медико-социальной экспертизы;

— при наличии оснований и направления, проводятся мероприятия (диспансеризация, сопровождение в медицинские организации) для госпитализации получателя социальных услуг в стационарное медицинское учреждение;

— при достижении получателем социальных услуг пенсионного возраста осуществляется сбор информации о трудовом стаже и содействие в подаче документов в социальный фонд РФ для назначения пенсии;

— при наличии пенсии и установленной 1-2 группы инвалидности, полной или частичной утрате способности к самообслуживанию осуществляется сбор необходимых документов для признания получателя социальных услуг нуждающимся в социальном обслуживании в стационарной форме;

— в случае отсутствия нуждаемости в социальном обслуживании в стационарной форме получателю социальных услуг оказывается содействие в подборе других вариантов жизнеустройства: в некоммерческих организациях, в арендованном жилье, у родных и близких, в частных пансионатах, в региональных учреждениях социального обслуживания.

3.16. Организация работы с жителями других регионов Российской Федерации:

— работа с иногородними гражданами направлена на решение вопроса их отправки к прежнему, избранному или постоянному месту жительства, в том числе, путем восстановления утраченных социальных связей (поиск родственников).

— в случае отсутствия у иногороднего гражданина документов, удостоверяющих личность, специалистом по социальной работе оказывается содействие в их оформлении и получении.

— для иногородних граждан, полностью или частично утративших способность к самообслуживанию, срок временного пребывания в Учреждении может быть увеличен до решения вопроса их жизнеустройства. С этой целью в уполномоченный орган по последнему или избранному месту жительства направляются соответствующие запросы о возможности жизнеустройства. В случае положительного ответа оказывается содействие в приобретении проездного билета для отправки получателя социальных услуг в регион РФ. В случае отказа — осуществляется поиск социально-ориентированных некоммерческих организаций, имеющих возможность размещения.

3.17. Расторжение договора о предоставлении социальных услуг и отчисление из Учреждения получателей социальных услуг осуществляется в следующих случаях:

- 1) по обоюдному согласию;
- 2) по инициативе гражданина, в том числе в случае нарушения поставщиком социальных услуг условий договора;
- 3) по инициативе Учреждения в случаях:

— грубого нарушения правил внутреннего распорядка и правил пожарной безопасности;

— при поступлении достоверной информации об отсутствии обстоятельств, послуживших основанием для признания гражданина нуждающимся в социальном обслуживании, в том числе о предоставлении заявителем заведомо ложной информации;

— признания гражданина безвестно отсутствующим или объявления умершим;

— смерти гражданина;

— нарушения гражданином иных условий договора.

3.18. К грубым нарушениям правил внутреннего распорядка получателями социальных услуг относятся:

— нарушение требований пожарной безопасности в Учреждении;

— нахождение в Учреждении и на его территории в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения;

— пронос, хранение, распространение, употребление спиртных напитков, наркотических, психотропных и токсических веществ;

— хранение и пронос в Учреждение легковоспламеняющихся, взрывоопасных веществ;

— хранение и пронос в Учреждение колюще-режущих предметов (кроме кухонных ножей);

— оскорбление, угрозы физической расправы, унижение чести и достоинства других получателей социальных услуг и сотрудников Учреждения;

— препятствование работникам Учреждения в выполнении ими должностных обязанностей;

— совершение противоправных действий, повлекших за собой наступление административной и/или уголовной ответственности;

— систематическое несоблюдение правил личной гигиены, требований санитарных норм и правил;

— воровство, хищение имущества других получателей социальных услуг или сотрудников Учреждения;

— отказ от прохождения медицинского обследования в соответствии с требованиями санитарных норм и правил;

— отказ от консультации, госпитализации, в случае подтвержденного заболевания, представляющего угрозу здоровью получателей социальных услуг и работников Учреждения;

— отсутствие без уважительной причины более трех суток.

3.19. Получатели социальных услуг, не утратившие способность к самообслуживанию и передвижению, в дневное время, в соответствии с распорядком дня, занимаются выполнением мероприятий, направленных на реализацию ИППСУ и решение вопросов жизнеустройства.

3.20. Получатели социальных услуг, не утратившие способность к самообслуживанию, могут привлекаться к посильной занятости, в т.ч. общественно-полезному труду, в соответствии с порядком привлечения получателей социальных услуг к посильной занятости, в т.ч. общественно-полезному труду, трудовой адаптации в ГКУ ЦСА имени Е.П. Глинки.

4. Порядок оказания социальной помощи в стационарной форме социального обслуживания

4.1. Организация работы с получателями социальных услуг, признанных нуждающимися в оказании социальных услуг в стационарной форме обслуживания, осуществляется в ОСАР. Социальная помощь предоставляется гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг, ИППСУ.

4.2. Оказание социальных услуг в стационарной форме осуществляется в соответствии со стандартом социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания в отделениях сестринского ухода гражданам, относящихся к категории лиц, занимающихся бродяжничеством, к категории лиц без определенного места жительства.

4.3. Гражданам, зачисленным в ОСАР, работниками приемного отделения/ОСАР, отделения «Дмитровское» оказывается содействие в коммуникации с сотрудниками, ответственными за заполнение обходного листа и организуется транспортировка/сопровождение в ОСАР.

4.4. Размещение граждан по жилым комнатам осуществляется с учетом их возраста, пола, психоэмоционального и физического состояния. Мужчины и женщины размещаются раздельно. В процессе получения услуг администрация Учреждения имеет право перевести получателя социальных услуг в другую комнату в ОСАР предоставив ему иное спальное место. Переводы по заявлению получателя социальных услуг внутри ОСАР осуществляется при наличии возможности и по согласованию с заведующим ОСАР.

4.5. На каждого гражданина, признанного нуждающимся в социальном обслуживании в стационарной форме, формируется и ведется личное дело в соответствии с Инструкцией о порядке формирования, ведения и хранения личных дел получателей социальных услуг.

4.6. При поступлении получателя социальных услуг в ОСАР его личные вещи подлежат осмотру на наличие целостности, чистоты, достаточности (с учетом времени года). Вещи не по сезону, при наличии, оформляются и размещаются в комнату хранения. Хранение личных вещей, ценностей, технических средств реабилитации и документов получателей социальных услуг осуществляется в соответствии с Положением о приеме, учете и хранении личных вещей, ценностей, документов граждан, получающих социальные услуги в Учреждении.

4.7. Оказание социальных услуг в Отделении обеспечивается в соответствии с распорядком дня согласно приложению № 3 к настоящему Регламенту.

4.8. Получатели социальных услуг в отделении со стационарной формой обслуживания обеспечиваются 5-разовым горячим питанием в соответствии со Стандартами и Положением об организации питания в ГКУ ЦСА имени Е.П. Глинки. Время приемов пищи устанавливается распорядком дня и графиком приема пищи получателей социальных услуг. Питание осуществляется в прикроватном пространстве с соблюдением всех санитарно-гигиенических норм и правил.

4.9. Смена постельного белья осуществляется ежедневно.

4.10. Стирка постельного белья осуществляется регулярно в прачечной Учреждения, по установленному графику. Стирка личных вещей осуществляется по мере необходимости в стиральных машинах, расположенных в бытовой комнате Отделения, сушка личных вещей производится в специально оборудованном для этого помещении, в соответствии с Положением об организации предоставления услуг стирки, сушки и глажки белья получателям социальных услуг ГКУ ЦСА имени Е.П. Глинки.

4.11. Обеспечение одеждой, обувью, предметами первой необходимости осуществляется в соответствии с действующим локальным нормативным актом ГКУ ЦСА имени Е.П. Глинки, регламентирующим такую социальную помощь, в случае нуждаемости.

4.12. Социально-правовые услуги, согласно ИППСУ, предоставляются специалистами по социальной работе и юрисконсультами Учреждения, в соответствии со стандартом социальных услуг, указанном в п. 4.2.

4.13. Социально медицинские услуги, согласно ИППСУ, в том числе по обеспечению ухода, предоставляются сотрудниками отделения ОМПП, в соответствии со стандартом социальных услуг, указанном в п. 4.2.

4.14. Расторжение договора о предоставлении социальных услуг при стационарной социальном обслуживании и отчисление из ОСАР осуществляется по тем же основаниям, как в отделениях с полустационарной формой обслуживания, указанных в п. 3.18.

5. Права граждан, получающих социальные услуги в Учреждении

Граждане, пребывающие в Учреждении, имеют право на:

- уважительное и гуманное отношение;
- получение бесплатно в доступной форме информации о своих правах и обязанностях, видах социальных услуг, сроках, порядке и условиях их предоставления, а также о поставщиках социальных услуг;
- выбор поставщика социальных услуг;
- отказ от предоставления социальных услуг;
- защиту своих прав и законных интересов в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- участие в составлении ИППСУ;
- обеспечение условий пребывания в Учреждении, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям, стандартам социальных услуг, а также на надлежащий уход;
- посещение законными представителями, адвокатами, нотариусами, представителями общественных и (или) иных организаций, священнослужителями, а также родственниками и другими лицами в дневное и вечернее время, с учетом действующих на момент посещения в Учреждении правил и ограничений;
- социальное сопровождение работниками Учреждения в различные сторонние организации в целях оказания социальной помощи и ресоциализации;
- получение социальных услуг в соответствии со Стандартами социальных услуг и действующими положениями нормативно-правовых актов города Москвы в социальной сфере;

- конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной сотрудникам Учреждения при оказании социальных услуг;
- личное время, предусмотренное распорядком дня (для получателей социальных услуг в условиях полустационара);
- участие в культурно-досуговых мероприятиях, проводимых в Учреждении;
- пользование комнатами отдыха и досуга, просмотр кинофильмов, чтение книг, участие в организованных мероприятиях в установленное время (для получателей социальных услуг в полустационарной и стационарной формах);
- личное обращение к сотрудникам и руководителю Учреждения по вопросам соблюдения своих законных прав, интересов и предоставления социального обслуживания;
- приобретение за счет своих средств вещей, продуктов питания, не запрещенных к хранению и использованию;
- участие в посильной занятости;
- осуществление иных прав, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

6. Обязанности граждан, получающих социальные услуги в Учреждении

6.1. Граждане, получающие социальные услуги в Учреждении обязаны:

- предоставлять, в соответствии с нормативно-правовыми актами, сведения и документы, необходимые для предоставления социальных услуг;
- своевременно информировать Учреждение о новых или изменении существующих обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении социальных услуг;
- соблюдать общепринятые правила поведения, вежливость и корректность в общении друг с другом и сотрудниками Учреждения;
- соблюдать условия договора о предоставлении социальных услуг, заключенного с Учреждением;
- соблюдать распорядок, установленный в Учреждении, а также правила и нормы пребывания в Учреждении;
- соблюдать чистоту в помещениях и на уличной территории Учреждения;
- содержать в порядке личные вещи, соблюдать правила личной гигиены и санитарии;
- хранить продукты питания и предметы индивидуального пользования в специально отведенных для этих целей местах. Соблюдать сроки хранения и реализации скоропортящихся продуктов;
- принимать пищу в строго отведенных под эти цели местах;
- обеспечивать сохранность помещений, иного предоставленного во временное пользование имущества, в том числе, предметов интерьера, оборудования, мебели, материалов отделки;
- не препятствовать работникам Учреждения, осуществляющим социальное обслуживание и предоставление социальных услуг, в выполнении ими должностных обязанностей;

— немедленно сообщать работникам Учреждения при обнаружении поломок материально-технического оснащения помещений, возникновений чрезвычайных ситуаций (задымление, пожар, нарушение работы водоснабжения, теплоснабжения, и др.);

— соблюдать правила пожарной безопасности;

— соблюдать режим посещения пребывающих в Отделении граждан законными представителями, родственниками;

— уведомлять работников Учреждения о своем отсутствии в отделении более 2 дней в виде заявления (для получателей социальных услуг, находящихся в отделениях с полустационарной и стационарной формой социального обслуживания);

— проходить медицинское обследование, в соответствии с требованиями санитарных норм и правил;

— наблюдаться в специализированных медицинских учреждениях и проходить необходимое лечение, в случае наличия подтвержденных заболеваний;

— проходить вакцинацию прививками, входящими в национальный календарь профилактических прививок, а также включенными в календарь профилактических прививок по эпидемическим показаниям.

6.2. Гражданам, получающим социальные услуги в Учреждении, запрещается:

— нарушать распорядок дня получателей социальных услуг ГКУ ЦСА имени Е.П. Глинки;

— нарушать правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг ГКУ ЦСА имени Е.П. Глинки, указанных в п. 3.19.

— проносить и хранить любые виды оружия и боеприпасов (холодное, огнестрельное, пневматические, травматические винтовки и пистолеты, газовое оружие и оружие самообороны);

— проносить и хранить предметы и вещества, представляющие опасность для жизни и здоровья получателя социальных услуг или окружающих лиц (гарпуны, воздушные ружья и пистолеты, рогатки, электрошоковые устройства, электроконденсаторы, мечи, дубинки, биты, стальные шарики, др. метательные или ударные орудия и т.п.), которые могут быть использованы в качестве огнестрельного или холодного оружия;

— проносить огнеопасные, взрывчатые, ядовитые, отравляющие и едко пахнущие вещества, дымовые шашки, сигнальные ракеты, пиротехнические изделия (фейерверки; бенгальские огни, салюты, хлопушки и т.п.);

— стирать, сушить белье в спальнях, на батареях;

— курить в помещениях и непригодных для этого местах;

— пользоваться в жилых помещениях электронагревательными бытовыми приборами (чайником, кипятивником, и др.);

— хранить в открытом доступе острые бытовые предметы (кухонные ножи, ножницы, отвертки и пр.)

— хранить в комнате крупногабаритные предметы;

- менять без разрешения администрации спальные места, перемещать инвентарь, оборудование и имущество из одного помещения в другое;
- находиться женщинам в комнатах размещения для мужчин, мужчинам в комнатах размещения для женщин;
- ложиться в постель в верхней повседневной одежде и обуви (за исключением помещений для размещения на ночлег);
- приводить и содержать домашних животных;
- выбрасывать мусор через окна и кормить пищевыми отходами птиц и бродячих животных на территории Учреждения и участках, прилегающих к ней;
- осуществлять хранение и употребление некачественных и просроченных продуктов питания;
- оскорблять других получателей социальных услуг и сотрудников Учреждения;
- совершать противоправные действия, в том числе хищение чужого имущества;
- отказываться от госпитализации и консультации профильного специалиста в случае установленного заболевания, представляющего угрозу здоровью получателей социальных услуг и окружающих.

Приложение № 1 к Регламенту оказания социальных услуг в ГКУ ЦСА имени Е.П. Глинки гражданам, относящихся к категории лиц занимающихся бродяжничеством, и категории лиц без определённого места жительства

Распорядок дня получателей социальных услуг в отделениях, оказывающих срочные социальные услуги

Время	Мероприятия
7:00-8:00	Подъем, утренний туалет, выдача кипятка
8:00-16:45	Влажная уборка, обработка помещений*
9:30-10:00	Завтрак**
8:00-20:00	Мероприятия по ресоциализации (консультации специалистов по социальной работе, психологов, юристов, поездки в медицинские и другие учреждения)
13:00-14:00	Обед**
18:30-19:20	Ужин**
С 1 мая по 30 сентября с 20:00-7:00 С 1 октября по 30 апреля с 18:00-7:00	Размещение на ночлег с предоставлением койко-места
23:00 – 7:00	Ночной сон
Круглосуточно с 1 октября по 30 апреля	Обогрев в пункте оказания срочной социальной помощи, пневмо-каркасной палатке
8:00-16:45	Посильная занятость (на основании добровольного желания получателей социальных услуг)

Примечания:

* Во время проведения уборки и обработки помещений получатели срочных социальных услуг, не желающие получать помощь специалиста по социальной работе, покидают территорию приемного отделения/отделения «Дмитровское» (кроме маломобильных граждан, размещенных в комнатах 1 этажа). Могут воспользоваться пунктом оказания срочной социальной помощи/палаткой обогрева.

** В соответствии с приказом «Об утверждении Положения об организации питания в ГКУ ЦСА имени Е.П. Глинки» в отделениях оказывающих срочную социальную помощь, предоставляется 3-х разовое питание, в том числе в виде продуктов быстрого приготовления, по факту обращения. В пункте оказания срочной социальной помощи, по утвержденному приказом директора графику, питание в виде завтрака и ужина предоставляется силами НКО на основании заключенных соглашений.

Приложение № 2 к Регламенту оказания социальных услуг в ГКУ ЦСА имени Е.П. Глинки гражданам, относящихся к категории лиц занимающихся бродяжничеством, и категории лиц без определённого места жительства

Распорядок дня получателей социальных услуг в отделениях с полустационарной формой социального обслуживания

Время	Мероприятия
7:00-7:15	Подъем*
7:15-8:00	Утренний туалет, заправка кроватей
7:30-8:30	Приготовление завтрака, прием пищи**
8:30-10:00	Уборка комнат, мест общего пользования
8:30-12:00	Выполнение мероприятий по реализации ИППСУ*** и по участию в посильной занятости
12:00-14:00	Обед
14:00-16:00	Дневной отдых
14:00-17:00	Выполнение мероприятий по реализации ИППСУ *** и по участию в посильной занятости
17:00-19:00	Ужин
19:00-22:30	Личное время, досуговые мероприятия, в т.ч. просмотр телепередач
21:00-22:00	Вечерняя отметка у администратора
22:30-23:00	Вечерний туалет, подготовка ко сну
23:00-07:00	Ночной сон

Примечания:

*В выходные и праздничные дни подъем получателей социальных услуг в 8:00.

** Приготовление завтрака и прием пищи в выходные и нерабочие праздничные дни с 8:30 до 9:30

*** В выходные дни - личное время, просмотр телепередач, чтение, участие в досуговых мероприятиях, проводимых в Учреждении.

Приложение № 3 к Регламенту оказания социальных услуг в ГКУ ЦСА имени Е.П. Глинки гражданам, относящихся к категории лиц занимающихся бродяжничеством, и категории лиц без определённого места жительства

Распорядок дня получателей социальных услуг в отделении с стационарной формой социального обслуживания

Время	Мероприятия
7:30	Подъем
7:30-8:45	Утренний туалет, термометрия
8:45-9:30	Завтрак
9:30-10:30	Осмотр медицинским персоналом, прием лекарственных препаратов, выполнение медицинских назначений
10:30-13:00	Проведение гигиенических процедур, смена нательного и постельного белья при необходимости, влажная уборка комнат, проветривание, прогулки, культурно-досуговые мероприятия
13:00-14:00	Обед
14:00-14:15	Прием лекарственных препаратов
14:15-16:00	Дневной отдых
16:00-16:30	Полдник
16:30-18:30	Культурно-досуговые мероприятия, прогулки
18:30-19:00	Ужин
19:00-19:50	Прием лекарственных препаратов, выполнение медицинских назначений
19:50-20:00	Второй ужин
20:00-21:30	Свободное время, просмотр телепередач
21:30-22:00	Вечерний туалет
22:00-07:30	Ночной сон

Приложение № 4 к Регламенту оказания социальных услуг в ГКУ ЦСА имени Е.П. Глинки гражданам, относящихся к категории лиц занимающихся бродяжничеством, и категории лиц без определённого места жительства

**Обходной лист
при приеме в Отделение**

название отделения
ГКУ ЦСА имени Е.П. Глинки

гражданина
Ф.И.О., дата рождения

Дата зачисления « _____ » _____ 20__ год.

№	Должность сотрудника	Зона ответственности	ФИО сотрудника	Подпись сотрудника
1	Специалист по социальной работе	Подготовка договора об оказании социальных услуг и ИПКСУ, формирование личного дела, внесение информации в ИС ЦСА		
2	Медицинский работник	Наличие медицинского допуска, осмотр на отсутствие медицинских противопоказаний для зачисления в Отделение		
3	Дезинфектор	Осмотр и санитарная обработка личных вещей (при необходимости)		
4	Специалист по работе с населением	Обеспечение санитарно-гигиенических услуг, чистой одежды		
5	Психолог	Первичная консультация, внесение информации в ИС ЦСА и личное дело		
6	Специалист по социальной работе Отделения	Первичная консультация, выдача пропуска		

Администратор Отделения _____

Подпись

ФИО

« _____ » _____ 20__ г.