**Часто задаваемые вопросы**

|  |  |
| --- | --- |
| **Вопрос** | **Ответ** |
| **УСЛОВИЯ ПРОЖИВАНИЯ** | Учреждение представлено двумя 2-этажными, одним 3-этажным жилыми зданиями и одним 2-этажным административным корпусом, имеющими ресурсы для максимального удовлетворения потребностей получателей социальных услуг: благоприятное местоположение в загородной зоне в 25 км от города Новосибирска, в сосновом бору, на берегу реки Обь. На территории учреждения имеются современные игровые и спортивные площадки, оборудован маршрут терренкура «Тропа здоровья». Учреждение располагает номерами для одновременного размещения 100 человек (получателей услуг), в том числе 26 номеров (1 корпус) для инвалидов трудоспособного возраста, и разнообразием реабилитационных помещений.Размещение получателей услуг осуществляется в соответствии с возрастной и половой идентификацией с учетом пожеланий в выборе соседа, с учётом физического и психического состояния получателя социальных услуг. Супругам из числа проживающих в учреждении выделяются изолированные жилые помещения для совместного проживания.Проживание в 2-местных номерах 2-этажного здания (площадь номера 15 кв.м), отдельная душевая и санузел на комнату. В номере имеется: 2 кровати, 2 прикроватные тумбочки, плательный шкаф для хранения личных вещей, 2 стула, телевизор, индивидуальный комплект постельных принадлежностей и полотенец.На этаже имеется: комната отдыха площадью 42,7 кв.м, телевизор, микроволновая печь, кулер, холодильник, утюг, фен. Имеются в наличии и предоставляются в свободное пользование: кресло-коляски, ходунки, настольные игры, спортивный инвентарь, книги (в т.ч. специального формата для незрячих и слабовидящих).Получателям услуг предоставляется 6-разовое питание, согласно утвержденным нормативам. Питание осуществляется в обеденном зале, расположенном на 2 этаже 1 корпуса. В корпусе имеется круглосуточный пост медицинской сестры.Медицинский блок расположен в корпусе № 3 на 1 этаже. В учреждении ведется видеонаблюдение в помещениях и по периметру территории. Вход на территорию учреждения и выход за нее - через КПП по документу, удостоверяющему личность. |
| **ЧТО ВХОДИТ В КОМПЛЕКС УСЛУГ** | Конкретный состав услуг, предоставляемый в рамках курса реабилитации, определяется на основании показаний и противопоказаний, в соответствии с назначением врача, в день поступления в учреждение. * Социально-бытовое обслуживание:

 - предоставление меблированного жилого помещения; - обеспечение постельными принадлежностями, их замена и стирка; - обеспечение питанием; - влажная уборка помещений; - сопровождение в учреждении и на прогулке.* Социально-медицинские услуги:

 - составление индивидуального плана социально-медицинского обслуживания; - ежедневный контроль за состоянием здоровья; - прием врача-специалиста (терапевт, физиотерапевт, стоматолог, окулист, невролог, врач ЛФК); - проведение оздоровительных мероприятий (фитотерапия, физиотерапия, водолечение, массаж, лечебная физкультура); - проведение мероприятий, направленных на формирование здорового образа жизни (лекции и беседы врачей-специалистов); - оказание первичной медико-санитарной помощи в соответствии с имеющейся лицензией; - обучение инвалидов пользованию техническими средствами реабилитации.* Психологическая поддержка:

 - консультация психолога; - тестирование; - психологический тренинг; - психокоррекционное занятие (групповое).* Организация досуга и отдыха:

 - организация и проведение культурно-развлекательных программ; - содействие в коллективном посещении театров, выставок, экскурсий, музеев, культурных мероприятий;  - организация и проведение клубной и кружковой работы для формирования и развития позитивных интересов; - проведение физкультурно-оздоровительных занятий; - проведение спортивных праздников, эстафет; - предоставление печатных изданий, настольных игр.* Информационно-методическое сопровождение:

- консультирование граждан об условиях организации отдыха и оздоровления в учреждении, в том числе с предоставлением информационных памяток и брошюр. |
| **НА СКОЛЬКО ДНЕЙ ВЫДАЕТСЯ НАПРАВЛЕНИЕ** | Период социальной реабилитации: для граждан пожилого возраста -14 дней, для инвалидов трудоспособного возраста -18 дней в режиме круглосуточного пребывания. Конкретный объем услуг, предоставляемых в рамках курса реабилитации, определяется на основании показаний и противопоказаний, в соответствии с назначением узких специалистов в день поступления в учреждение.  |
| **МЕСТО** **ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ** | на территории учреждения, оказывающего услугу в стационарной форме по адресу: Новосибирская областьНовосибирский районДачный поселок Мочищеул. Дом отдыха Мочище микрорайонд.34(383) 347-37-37 |
| **ИНФОРМАЦИЯ О СПРАВОЧНОМ ТЕЛЕФОНЕ (ФАКСЕ), АДРЕСЕ ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЫ, ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ И РЕЖИМЕ РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИИ** | (383) 347-37-37 (383) 347-37-37 (добавочный 411) (факс)obHYPERLINK "mailto:ob-zori@mail.ru"-HYPERLINK "mailto:ob-zori@mail.ru"zoriHYPERLINK "mailto:ob-zori@mail.ru"@HYPERLINK "mailto:ob-zori@mail.ru"mailHYPERLINK "mailto:ob-zori@mail.ru".HYPERLINK "mailto:ob-zori@mail.ru"ru [social.novo-sibirsk.ru](http://yandex.ru/clck/jsredir?from=yandex.ru%3Bsearch%2F%3Bweb%3B%3B&text=&etext=1363._UNgmO6QPF1qe0jYoTk7UZqP_ExCjEEP_0hKztFh3jLEBIOqiMs5fIPVhm_DdprB8cmps6E-EanlvYEryuQayPxnGELGvovm9bwMvXBN1-01RjD6CKLAoo_ZmiWActvIx9Ypg6LfUzkoeQ6J-uIwQwOTOeuFp1hNc0o5-VztUqI.d2c6c608579a6eed1f78c5d31cc8cbda42ff5fca&uuid=&state=PEtFfuTeVD4jaxywoSUvtJXex15Wcbo_PN27SaXvvNSrjOss3Xh6TRkVp9nw1WgJ&data=UlNrNmk5WktYejR0eWJFYk1LdmtxZ0FSeUhSZTdQSXh4ZnJrTEU0Y0N4a1FTTlo0cG81VU0yaXRuRjFvbGxNVVo5MzF2VXFfM3dBWGk1MVNnTlFHamdwQ1RweWxmZ0ZmTEI3QTQ0cjN1M00&b64e=2&sign=fe6135c48e38c4907d3cfc7b582c1963&keyno=0&cst=AiuY0DBWFJ7q0qcCggtsKT2Ndq7_kOm6w8mlMqxOwp1Tz6wE-FWhusTijV9oy72yt5Bk-Q0azQx7Ka2_c0491Q6r2n4nlV5vL1cz8gQfC4vYOeeLL_-C4h2t5vGBDQhchGfg7LZABKq_NhW_G3TbeTMjZGmvkhoTKO4ZbpCkSp3CEAE9kR9AT2z3VByYQ1lcw0MABeREwub6rdHkhKJPJluMKVrR0E-0KpRW--zf2GotL-sxPmdqbrDenqpnmZ1py0cfpQ8LrLwAjD_l40bXYvYwCrQUvxPtC1ZqCoDiLO0aElQd52vcZRtfAa7uI7orA9y01ZB9lgUHR7RsoeRCbNblsEROCXaIwe7lXGZJjWK6UiEtAbNDXMWQExvqoEGHD-kBagVrmoGhfQPHosuqMZTfZFulbaiMBzyD3yU0rVt7dZdRgdXMm9DNoyWcwMdvnwylxeyEJZgdzeQZjbT26BYYO8DL9BLXCJ9pEG3yt0q0_zmFoshQ07FWeO8IW92jx6aXctVKUYEsPjWooKfHi8Dg8L16WJVHamFImGCIdu5ntSK2-J_ThI04gU5o_xEekTd2a9ZG-jtMTTwzPEkNES0TclMADmGBUlII3b3zQy_BBFHWwIMLDQ&ref=orjY4mGPRjk5boDnW0uvlrrd71vZw9kpVQIZuHNyE_6fv74pV5atc605Vi_HGwRT1xvgaX_s1IhxO-3bSZz_Upt1a_kQayr5mVWLN5zntyTc7QuAXqtCgQLYMLMlOEuctluUHkjYiNTmhQIRhnZ_Nnx1wD2oupM6cmvdr-AGNWKCXx9JubOYeFDyqWYU0ulGjg2NNpGYT68R2c6eE4y3glLS0MJdl9S1utloGnuX-uYslk4SK1PB27ZNa_iiZlT1Atgvk-3Owib9yC-aEVvZvaT-1v2fgZoRBrpgg3NpxnSemk9nAjO4Ni9I_lgXEI-o8TgTWP2Z3foRm9paJ3lZlA3h7uwTwcEqNF5b2Lm4k5X_nNe4DeHwzyuwkgtwVIFJEaAsA5re49NjoIyrno-z2pITJ56li3LvTdDZjZTr05BTWyvfQCHkn_Ctg1DxYRpOpQOrBJu176bhfcMW5BVMBg&l10n=ru&cts=1489816597711&mc=4.9893861082107644)/SiteKCSON/obskzoriКруглосуточно  |
| **КАТЕГОРИИ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГИ** | **Место жительства (регистрации), пребывания:*** Жители города Новосибирска

**Категории получателей услуги:** * Инвалиды трудоспособного возраста, при наличии индивидуальной программы
* Граждане пожилого возраста (женщины старше 55 лет, мужчины старше 60 лет) и инвалиды, сохранившие способность к самообслуживанию и активному передвижению.
 |
| **ПЛАТНОСТЬ УСЛУГИ** | Бесплатная услуга |
| **СТОИМОСТЬ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ** **ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГИ** | - |
| **ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ** | * Направление, выданное МБУ «КЦСОН» района и округа города Новосибирска по месту жительства.
* Документ удостоверяющий личность (паспорт).
* Заключение лечебно-профилактического учреждения о состоянии здоровья (санаторно-курортная карта).

В случае заезда инвалида с сопровождением, сопровождающий предоставляет следующие документы:* Направление, выданное МБУ «КЦСОН» района и округа города Новосибирска по месту жительства.
* Документ удостоверяющий личность (паспорт).
* Анализ крови на RW (на сифилис).
* Флюорография грудной клетки.

Заявитель предоставляет документы лично в момент поступления в учреждение. При себе необходимо иметь оригинал документа, удостоверяющего личность (паспорт). |
| **ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ** | Прием в учреждение производится на основании: * направления, выданного МБУ «КЦСОН» района и округа города Новосибирска по месту жительства.

Приём в учреждение осуществляется в первый день заезда, указанного в направлении с 8:00 до 13:00. Прибывшие досрочно не принимаются.В день заезда необходимо пройти: * регистрацию и оформление документов;
* беседу со специалистами отделения: психолог, специалист по социальной работе;
* приём врача – терапевта.

При регистрации и оформлении документов:* с получателем услуг заключается договор о предоставлении социальных услуг в МБУ «Центр «Обские зори»;
* получатель услуг дает согласие на обработку персональных данных;
* получатель услуг дает информированное добровольное согласие на медицинские вмешательства;
* оформляется медицинская документация.

После регистрации формируется план реабилитации. На руки получателю услуг выдается карта назначений, где отражены объем и периодичность услуг в рамках курса реабилитации.В первый день заезда администрация МБУ «Центр «Обские зори»:* знакомит получателей услуг с правилами внутреннего распорядка;
* проводит инструктаж по технике пожарной безопасности;
* проводит знакомство с руководством учреждения и специалистами (общее собрание, презентация МБУ «Центр «Обские зори»).

При поступлении в учреждение при себе необходимо иметь:* личные вещи и предметы личной гигиены;
* спортивную одежду и обувь (для занятий лечебной физкультурой);
* лекарственные препараты, которые принимаются постоянно.

Исполнитель не несет материальной ответственности за хранение личных вещей и ценностей получателей услуг.В выходные и праздничные дни социально-медицинские услуги не предоставляются. Посещение получателей услуг: ежедневно с 09:00 до 19:00. Вход на территорию через КПП (контроль-пропускной пункт) по документу, удостоверяющему личность.Не рекомендуется покидать учреждение без согласования с заведующим отделением или медицинской сестрой. Отсутствие получателя услуг во время заезда в учреждении разрешается только по уважительной причине. Временный выезд из учреждения возможен по личному заявлению и согласованию с заведующим отделением (врачом-терапевтом) и дежурным медицинским персоналом. Заявление оформляется в письменном виде с указанием периода отсутствия и причины. Пропущенные дни в период предоставления социальных услуг не восстанавливаются.В последний день заезда получатели услуг должны покинуть учреждение до 16:00. Получатели социальных услуг самостоятельно выезжают из учреждения по окончании курса реабилитации. |
| **КУДА ОБРАЩАТЬСЯ** | МБУ Комплексный центр социального обслуживая по месту жительства |
| **ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ОТКАЗА** | Услуга не предоставляется в случае: * Если не представлены документы, необходимые для предоставления услуги.
* Если получатель услуг не согласен соблюдать условия договора о предоставлении социальных услуг в Центре:

- нести ответственность за несоблюдение правил пожарной безопасности;- нести ответственность за несоблюдение правил внутреннего распорядка;- нести ответственность за несоблюдение общепринятых норм поведения;- нести ответственность за причинение ущерба имуществу учреждения; - нести ответственность за причинение вреда здоровью других получателей социальных услуг, а также сотрудников учреждения;- взаимодействовать с поставщиком социальных услуг в период предоставления социальных услуг.* При нарушении получателем услуг правил внутреннего распорядка:

- курение в помещениях учреждения, а также на прилегающей территории в неотведенных для этого местах;- распитие спиртных напитков;- агрессивное поведение, неадекватное поведение с угрозой нанесения телесных повреждений окружающим, либо себе;- совершение действий, создающих повышенный шум и (или) вибрацию, нарушающих нормальные условия проживания других получателей услуг, в том числе с 23.00 до 07.00 часов пользование телевизорами, радиоприемниками, магнитофонами и другими громкоговорящими устройствами допускается лишь при условии уменьшения слышимости до степени, не нарушающей покоя других отдыхающих.Также запрещается: находиться на территории учреждения в алкогольном и наркотическом опьянении; иметь при себе оружие всех видов, предметы самообороны, пиротехнические изделия; находиться на территории и в помещениях учреждения с домашними животными.* При наличии общих противопоказаний к приему.

Общими противопоказаниями к приему на реабилитацию в учреждение является перечень медицинских противопоказаний в соответствии с Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 29.04.2015 № 216н «Об утверждении перечня медицинских противопоказаний, в связи с наличием которых гражданину или получателю социальных услуг может быть отказано, в том числе временно, в предоставлении социальных услуг в стационарной форме, а также формы заключения уполномоченной медицинской организации о наличии таких противопоказаний» в том числе: - туберкулез;- карантинные и инфекционные заболевания;- хронические и затяжные психические расстройства в стадии обострения;- бактерио- и вирусоносительство;- эпилепсия с частыми припадками;- тяжелые формы заболеваний, требующие лечения в специализированных учреждениях здравоохранения. |
| **ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ** | Заявитель имеет право обжаловать принятое решение либо отказ в предоставлении услуги в досудебном (внесудебном) порядке. Жалоба подается на имя руководителя учреждения в устной форме по телефону, письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронной форме. Регистрация жалобы осуществляется в день ее поступления. Жалоба в устной форме подается по следующим телефонам: * МБУ «Центр «Обские зори»:

(383) 347-37-37; * УСПН мэрии города Новосибирска:

 (383) 227-42-80.  Жалоба в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, подается по следующим адресам согласно режиму работы организации: * МБУ «Центр «Обские зори»:

Новосибирская область, Новосибирский район, дачный поселок Мочище, ул. Дом отдыха Мочище микрорайон, д.34, кабинет 22.* УСПН мэрии города Новосибирска:

Красный проспект, д.34, каб.123 (приемная). Жалоба в электронной форме направляется на следующие адреса электронной почты:* МБУ «Центр «Обские зори»:

obHYPERLINK "mailto:ob-zori@mail.ru"-HYPERLINK "mailto:ob-zori@mail.ru"zoriHYPERLINK "mailto:ob-zori@mail.ru"@HYPERLINK "mailto:ob-zori@mail.ru"mailHYPERLINK "mailto:ob-zori@mail.ru".HYPERLINK "mailto:ob-zori@mail.ru"ru* УСПН мэрии города Новосибирска:

MXryachkova@admnsk.ru Поступившая жалоба подлежит рассмотрению в течение 30 рабочих дней со дня ее регистрации. Не позднее дня, следующего за днем окончания рассмотрения жалобы, заявителю соответственно в устной форме, в письменной форме на бумажном носителе, или, по желанию заявителя, в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. Ответ на жалобу не дается, и она не подлежит направлению на рассмотрение в следующих случаях: * Если текст жалобы не поддается прочтению.
* Если в тексте жалобы содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.
* Если в тексте жалобы содержится вопрос, на который заявителю многократно давались ответы в письменной форме по существу в связи с ранее направленными жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.
* Если в тексте жалобы ставится вопрос об обжаловании судебного решения.
* Если в жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего жалобу, и почтовый адрес, адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ.
* Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем.
 |