ГБУСОВО «Владимирский ПНИ»

ПРИКАЗ

29.09.2020 № 265

Об утверждении Положения
об информировании получателей
социальных услуг, заинтересованных
лиц и организаций

В целях обеспечения требований Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Федерального закона Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 (ред. от 08.12.2020) «О защите прав потребителей», национальных стандартов РФ: ГОСТ Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения Качество социальных услуг. Общие положения», ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное облуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания», Устава и Положения ГБУСОВО «Владимирский ПНИ», п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Положение об информировании получателей социальных услуг, заинтересованных лиц и организаций (прилагается).

2. Поручить психологу в социальной сфере отдела социальной службы Цветкову В.И. разместить текст Положения на официальном сайте ГБУСОВО «Владимирский ПНИ» в сети Интернет.

3. Возложить контроль за исполнением приказа на заместителя директора по общим вопросам Осипчук Т.Н.

Директор учреждения И.В. Морозова

Приложение к приказу
ГБУОВО «Владимирский ПНИ»
от 29.09.2020 № 265

ПОЛОЖЕНИЕ
об информировании получателей социальных услуг, заинтересованных лиц и организаций

1. Общие положения

1.1 Настоящее Положение разработано с целью предоставления получателям социальных услуг, заинтересованным лицам и организациям информации о системе социального обслуживания в ГБУСОВО «Владимирский ПНИ», порядке и условиях доступа к её получению.

1.2 Учреждение предоставляет информацию в различных формах и через различные источники.

1.3 В Учреждении назначается специалист, ответственный за информирование. Информирование осуществляется специалистами учреждения, ответственными за качество предоставляемых услуг.

1.4 Информирование получателей социальных услуг осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Федеральным законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 (ред. от 08.12.2020) «О защите прав потребителей», национальными стандартами РФ: ГОСТ Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения Качество социальных услуг. Общие положения», ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное облуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания»

1.5 В Учреждении осуществляется процедура внутреннего контроля эффективности информационной работы.

2. Перечень основной информации

2.1 Место нахождения и время работы Учреждения.

2.2 Структурные подразделения и их основные направления деятельности.

2.3 Информация о вышестоящих организациях, их адреса и телефоны.

2.4 Перечень основных услуг, предоставляемых Учреждением.

2.5 Характеристика каждой услуги, условия ее предоставления.

2.6 Возможность получения оценки качества услуги со стороны получателя социальных услуг.

2.7Гарантийные обязательства учреждения - исполнителя услуг.

2.8 Информация о проводимых инспекционных проверках.

3. **Способы предоставления информации**

3.1 Размещение информации на информационных стендах Учреждения в местах, доступных для получателей социальных услуг, заинтересованных лиц, организаций.

3.2 Размещение информации на Интернет-сайте Учреждения.

3.3 Информирование при личном (в том числе по телефону) или письменном (в том числе по электронной почте) обращении заявителей.

3.4 Письменная информация об услугах выдается на руки получателю социальных услуг (его законному представителю) по его запросу.

3.5 Распространение информационных материалов (брошюр, буклетов, листовок, роликов и пр.).

4. Требования к информации

4.1 Информация должна быть достоверной, полной и своевременной.

4.2 Информация предоставляется получателям социальных услуг с учетом их возраста, социального положения и излагается простым и понятным языком, без использования специальных терминов и понятий.

4.3 Информирование осуществляется бесплатно.

5. Порядок и условия информирования

5.1 Информирование осуществляется в индивидуальной и публичной форме.

5.1.1 Основанием для индивидуального информирования получателя социальных услуг (его законного представителя) в устной форме является его обращение в Учреждение устно (на личном приеме или по телефону) или письменно.

5.1.2 Индивидуальное информирование осуществляют специалисты Учреждения, предоставляющие услуги.

5.1.3 При индивидуальном информировании сроки предоставления информации составляют:

- при обращении в устной форме ответ представляется в момент обращения (устное консультирование не более 10 минут для 1 получателя социальных услуг в течение рабочего дня, по телефону не более 5 минут);
- ответ на письменные обращения предоставляется в соответствии с действующим законодательством;

5.1.4 Специалист, предоставляющий информацию, при индивидуальном информировании получателя социальных услуг на основании обращения в устной форме обязан:

-представиться, назвав свою фамилию, имя, отчество и должность;

-предложить заявителю представиться, назвав фамилию, имя, отчество;

-выслушать обращение и при необходимости уточнить поставленные в нем вопросы;

-представить в устной форме информацию по существу вопроса в пределах своей компетенции.

5.1.5 Ответ на письменное обращение излагается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии, имени, отчества и номера телефона исполнителя письма.

5.2 Публичное информирование клиентов осуществляется по инициативе Учреждения.

5.2.1 Публичное информирование осуществляется в следующих формах:

-размещение информации на Интернет-сайтах Учреждения;

-размещение информации на информационных стендах учреждения.

5.2.2 Специалист, ответственный за организацию информационной работы, по мере необходимости, но не реже одного раза в год готовит (корректирует) совместно со специалистами других структурных подразделений, предоставляющих услуги получателям социальных услуг, информацию для публичного распространения.

5.2.3 Информация, размещаемая на информационных стендах, должна содержать подпись руководителя учреждения и дату размещения информации.