

МИНСОЦТРУДЗАНЯТОСТИ РЕСПУБЛИКИ МОРДОВИЯ

Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения Республики Мордовия «Заречный дом-интернат для престарелых и инвалидов»

(ГБСУСОССЗН РМ «Заречный дом-интернат для престарелых и инвалидов»)

П Р И К А З

29 ноября 2019 года

№ 97

п. Преображенский

Об утверждении положения об информировании получателей социальных услуг, заинтересованных лиц и организаций о социальном обслуживании и о назначении ответственных лиц

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Положение об информировании получателей социальных услуг, заинтересованных лиц и организаций о социальном обслуживании в Государственном бюджетном стационарном учреждении социального обслуживания системы социальной защиты населения Республики Мордовия «Заречный дом-интернат для престарелых и инвалидов»

2. Назначить ответственным за информирование получателей социальных услуг, заинтересованных лиц и организаций о социальном обслуживании:

– Лунину Викторию Григорьевну, специалиста по социальной работе.

3. Назначить ответственным за осуществление обмена информацией с другими организациями:

– Шитову Надежду Николаевну, заведующего отделением.

Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



В.М. Фролкин

УТВЕРЖДЕНО
Приказом ГБУ СОССЗН РМ
«Заречный дом-интернат
для престарелых и инвалидов»
от 29 ноября 2019 г. № 97

ПОЛОЖЕНИЕ

**об информировании получателей социальных услуг, заинтересованных лиц и организаций о социальном обслуживании в Государственном бюджетном стационарном учреждении социального обслуживания системы социальной защиты населения Республики Мордовия
«Заречный дом-интернат для престарелых и инвалидов»**

2019 г.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано с целью предоставления получателям социальных услуг, заинтересованным лицам и организациям информации о социальных услугах, предоставляемых в Государственном бюджетном стационарном учреждении социального обслуживания системы социальной защиты населения Республики Мордовия «Заречный дом-интернат для престарелых и инвалидов» (далее – Учреждение), порядке и условиях доступа к их получению.

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

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

1.4. Информирование получателей социальных услуг осуществляется в соответствии с требованиями:

- Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Федерального закона от 02 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федерального закона от 27 июля 2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федерального законом от 09 февраля 2009 г. №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

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, в том числе оказываемых в рамках системы долговременного ухода.

2.5. Характеристика каждой услуги, условия ее предоставления.

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

3. Способы предоставления информации

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

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.

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, в доброжелательном тоне.

4.3. При личном обращении, в конце беседы необходимо сделать обобщение по предоставляемой информации. Уточнить, понятна ли информация, верно ли записаны данные заявителя.

4.4. Информирование осуществляется бесплатно.

5. Порядок и условия информирования

5.1. Информирование осуществляется в индивидуальной или в публичной форме.

5.2. Основанием для индивидуального информирования получателя социальных услуг (его представителя) в устной форме является его обращение в

Учреждение устно (при личном приеме или по телефону) или письменно (в том числе с использованием электронной техники).

5.2.1. Личный прием граждан проводится руководителем Учреждения. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан, путем размещения информации на Интернет-сайте Учреждения.

5.2.2. Индивидуальное информирование осуществляют специалисты Учреждения, представляющие услуги.

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

- назвать наименование Учреждения;
- представиться, назвав свою фамилию, имя, отчество и должность;
- предложить заявителю представиться, назвав фамилию, имя, отчество, номер телефона, почтовый адрес, по которому, при необходимости, должен быть, направлен письменный ответ;
- выслушать обращение и при необходимости уточнить представленные в нем вопросы;
- представить в устной форме информацию по существу вопроса в пределах своей компетенции.

5.2.4. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Учреждение.

5.2.5. Сроки предоставления информации при индивидуальном информировании:

- при обращении в устной форме ответ предоставляется в момент обращения (устное консультирование не более 15 минут для одного получателя социальных услуг в течение рабочего дня, по телефону не более 10 минут). При отсутствии безотлагательной возможности ответа на поставленный в телефонном обращении вопрос, оформляется регистрационная карточка телефонного обращения с последующей переадресацией ее другим специалистам для дополнительного устного или письменного ответа. Заявителю сообщаются сроки и порядок получения ответа;

– ответ на письменные обращения предоставляется в соответствии с действующим законодательством, в течение 30 календарных дней.

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

5.3. При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к ведению Учреждения, специалист дает разъяснения гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.3.1. Ответ на письменное обращение не дается, в случае если:

– не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, 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, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

– текст обращения не поддается прочтению;

– текст обращения содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

– текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или вопроса;

– в тексте обращения содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

5.3.2. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение.

5.4. Публичное информирование граждан осуществляется по инициативе Учреждения.

5.4.1. Публичное информирование осуществляется в следующих формах:

- размещение информации на Интернет-сайте Учреждения;
- размещение информации на информационных стендах Учреждения;
- размещение информации в средствах массовой информации.

5.4.2. В случае поступления в Учреждение обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на Интернет-сайте Учреждения, гражданину, сообщается электронный адрес Интернет-сайта, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

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

5.6. Информация, размещаемая на информационных стендах, должна содержать подпись руководителя Учреждения и дату размещения информации.

6. Информирование граждан в рамках системы долговременного ухода

6.1. Информирование граждан о внедрении системы долговременного ухода осуществляется в следующих формах:

- консультация в устной форме;
- размещение информации на Интернет-сайте Учреждения;
- размещение информации на информационных стендах Учреждения;
- размещение информации в средствах массовой информации.

6.2. В целях внедрения системы долговременного ухода приказом руководителя Учреждения назначается ответственное лицо за осуществление обмена информацией с другими организациями.

6.3. В рамках внедрения системы долговременного ухода осуществляется межведомственное взаимодействие с учреждениями здравоохранения, бюро медико-социальной экспертизы, фонда социального страхования по оказанию комплексных медицинских услуг обслуживаемым гражданам, по вопросам оформления индивидуальной программы реабилитации (абилитации), а также осуществления составления индивидуального плана ухода

6.4. В рамках оказания услуг по долговременному уходу сотрудниками Учреждения оформляется папка «Индивидуальный план ухода», она поддерживается в актуальном состоянии в течение всего периода обслуживания получателя социальных услуг. Данная папка хранится на медицинском посту и заполняется всеми участниками мультидисциплинарной команды.

7. Ответственность Учреждения за предоставляемую информацию

7.1. Если предоставление недостоверной или недостаточно полной информации об услуге повлекло причинение вреда жизни, здоровью или имуществу получателя социальных услуг, он вправе предъявить Учреждению требования о возмещении причиненного вреда.

7.2. Нарушение установленного законодательством Российской Федерации порядка и сроков рассмотрения обращений граждан должностными лицами влечет за собой ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.

8. Заключительные положения

8.1. Внесение изменений и дополнений в настоящее Положение осуществляется на основании приказа руководителя Учреждения.