

МИНСОЦТРУДЗАНЯТОСТИ РЕСПУБЛИКИ МОРДОВИЯ

Государственное бюджетное учреждение  
социального обслуживания населения Республики Мордовия  
«Саранский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

(ГБУ СОН РМ «Саранский дом-интернат для престарелых и инвалидов»)

**П Р И К А З**

02 декабря 2019 г.

№ 86/1

г. Саранск

**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 02.05.2006 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 учреждении социального обслуживания населения Республики Мордовия «Саранский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

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

- Каченкову Ольгу Викторовну, специалиста по социальной работе.

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

- Беговатову Оксану Петровну, заведующую отделением.

Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



С.Д. Табачков

УТВЕРЖДЕНО  
Приказом ГБУ СОН РМ  
«Саранский дом-интернат  
для престарелых и инвалидов»  
от 02 декабря 2019 г. № 86/1

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

**об информировании получателей социальных услуг, заинтересованных лиц и организаций о социальном обслуживании в Государственном бюджетном учреждении социального обслуживания населения Республики Мордовия «Саранский 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 учреждении социального обслуживания населения Республики Мордовия «Саранский 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.