

МИНСОЦТРУДЗАНЯТОСТИ РЕСПУБЛИКИ МОРДОВИЯ

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

(ГБСУ СОССЗН РМ «Ковылкинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»)

П Р И К А З

05 марта 2021 года

№ 131

г. Ковылкино

Об утверждении Положения о порядке информирования получателей социальных услуг, заинтересованных лиц и организаций о планах ухода в ГБСУ СОССЗН РМ «Ковылкинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» и его структурных подразделений

В целях обеспечения требований ФЗ № 442-ФЗ от 28.12.2013г. «Об основах социального обслуживания населения в РФ», Устава ГБСУ СОССЗН РМ «Ковылкинский дом-интернат для престарелых и инвалидов», **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить Положение об информировании получателей социальных услуг, заинтересованных лиц и организаций о планах ухода в ГБСУ СОССЗН РМ «Ковылкинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» и его структурных подразделений.

2. Специалистам по социальной работе: Кулякиной Е.А., Москвитиной Н.А., Веряскиной Е.П. разместить Положение об информировании получателей социальных услуг (законных представителей), заинтересованных лиц и организаций на официальном сайте в сети Интернет, довести до сведения получателей социальных услуг.

Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



Н.М. Половянова

С приказом ознакомлена:

спец. по соц. работе

Кулякина Е.А.

A handwritten signature in blue ink is written over a horizontal line. The signature is stylized and appears to be the initials 'Е.А.' followed by a flourish.

ПОЛОЖЕНИЕ
об информировании получателей социальных услуг (законных представителей),
заинтересованных лиц и организаций

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано с целью предоставления получателям социальных услуг (далее – ПСУ), заинтересованным лицам и организациям информации о социальных услугах, предоставляемых в ГБСУ СОССЗН РМ «Ковылкинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» и его структурных подразделениях, порядке и условиях доступа к их получению.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с нормативно – правовыми документами, регламентирующими процесс информирования:

1.2.1. Федеральным законом № 442-ФЗ от 28.12.2013 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

1.2.2. Федеральным законом «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 № 149-ФЗ;

1.2.3. Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 24.04.2020) «О защите прав потребителей»;

1.2.4. Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

1.3. Учреждение предоставляет информацию по уходу в различных формах и через различные источники.

1.4. В Учреждении назначается сотрудник, ответственный за информирование получателей социальных услуг (законных представителей) и заинтересованных лиц о планах ухода. Также информирование осуществляется сотрудниками учреждения, ответственными за качество предоставляемых услуг.

1.5. В Учреждении осуществляется процедура контроля эффективности информационной работы.

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.

3. Способы предоставления информации

- 3.1. Размещение информации на информационных стендах Учреждения в местах, доступных для получателей 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.
- 3.4. Письменная информация об услугах выдается на руки получателю социальных услуг, заинтересованным лицам и представителям организаций по запросу.

4. Требования к информации

- 4.1. Информация должна быть достоверной, полной и своевременной.
- 4.2. Информация 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 представителя) о планах ухода в устной форме является его обращение в Учреждение устно (на личном приеме или по телефону) или письменно (в том числе с использованием электронной техники).
 - 5.1.2. Индивидуальное информирование о планах ухода осуществляют сотрудники Учреждения, предоставляющие услуги.
 - 5.1.3. При индивидуальном информировании о планах ухода сроки предоставления информации:
 - 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. Сотрудник, предоставляющий информацию о планах ухода, 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. Исполнитель письма оформляет (регистрирует) подписанное письмо, указывает дату и номер исходящего письма в специальном журнале регистрации исходящей корреспонденции.
- Публичное информирование клиентов осуществляется по инициативе Учреждения.
- 5.2.1. Публичное информирование о планах ухода осуществляется в следующих формах:

- размещение информации на Интернет-сайтах Учреждения;
- размещение информации на информационных стендах учреждения.

5.2.2. Сотрудник, ответственный за организацию информационной работы не реже одного раза в полгода готовит (корректирует) совместно с сотрудниками других структурных подразделений, предоставляющих услуги получателям социальных услуг, информацию для публичного распространения.

5.2.3. Информация, размещаемая на информационных стендах, должна содержать подпись директора учреждения.