



УТВЕРЖДАЮ

Директор Озерского Дома-интерната для престарелых и инвалидов

С. В. Колокольников

2020 г.

## ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке информирования получателей социальных услуг (законных представителей) в Озерском Доме-интернате для престарелых и инвалидов

### 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 Озерском Доме-интернате для престарелых и инвалидов, 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.

### 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.

### 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 должна быть проста и понятна, 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
    - 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.
  - 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.