



Утверждаю  
Директор ГБУСОВО  
«Собинский ПНИ»

М.М.Койпиш

## **Положение об информировании получателей социальных услуг( законных представителей) и заинтересованных лиц**

### **1. Общие положения**

- 1.1 Настоящее Положение разработано с целью предоставления получателям социальных услуг( далее ПСУ), заинтересованными лицами и организациями информации о социальных услуг, предоставляемых в ГБУСОВО «Собинский психоневрологический интернат», 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 28.12.2013г. « 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 РФ 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 ПСУ ( 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 ПСУ.

### **3.Способы предоставления информации**

- 1.3 Размещение информации на информационных стендах Учреждения в местах, доступных для ПСУ , заинтересованных лиц.
- 1.4 Размещение информации на Интернет-сайте Учреждения
- 1.5 Информирование при личном ( в том числе по телефону) или письменном( в том числе электронной почте) обращении заявителей.
- 1.6 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 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 ПСУ ( 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 ПСУ в течении 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 ПСУ на основании обращения на основании обращения в устной форме обязан:
    - представиться, назвав свою фамилию, имя, отчество и должность;
    - предложить заявителю представиться, назвав фамилию, имя, отчество;
    - выслушать обращение 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 ПСУ, информацию для публичного распространения.

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