|  |  |
| --- | --- |
| https://anonymousphilosopher885219012.files.wordpress.com/2020/11/screen-shot-2020-11-16-at-4.03.42-pm.jpg | УТВЕРЖДАЮ:\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  | Директор ГАУСО «Кольчугинский дом милосердия»  С.В.Янина |

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**об информировании получателей социальных услуг и их родственников, (законных**

**представителей) и заинтересованных лиц**

**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 ГАУСО «Кольчугинский дом милосердия»», 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 Наименование, 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, сроке, порядке и об условиях 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 всех получателей социальных услуг, их родственников и 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 и их родственникам, заинтересованным лицам и представителям организаций по запросу.

**4. Требования к информации**

4.1 Информация должна быть достоверной, полной, своевременной, актуальной, доступной.

4.2 Информация должна быть изложена 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 15 минут для 1 получателя социальных услуг в течение рабочего дня, по телефону не более 10 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.

