

**БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ
«ЛИСКИНСКИЙ ПСИХОНЕВРОЛОГИЧЕСКИЙ ИНТЕРНАТ № 2»**

П Р И К А З

от «01» марта 2022 г.
г. Лиски

№055 /ОД

Об утверждении положения
об информировании получателей социальных услуг
(законных представителей) и заинтересованных лиц о планах ухода

В целях обеспечения требований Федерального закона №442-ФЗ от 28.12.2013 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Федерального закона от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»

П р и к а з ы в а ю :

1. Утвердить Положение об информировании получателей социальных услуг (законных представителей) и заинтересованных лиц о планах ухода (Приложение).

2. Назначить ответственным за организацию работы по информированию получателей социальных услуг (законных представителей) и заинтересованных лиц о планах ухода специалиста по социальной работе Сухинскую Ю.В.

3. Специалисту по социальной работе Сухинской Ю.В. разместить информацию о предоставляемых социальных услугах, тарифах, формах социального обслуживания:

- на информационных стендах Учреждения;
- на официальном сайте Учреждения.

4. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



А.В. Коломыцева



УТВЕРЖДЕНО

Приказом директора БУ ВО «Лискинский
психоневрологический интернат №2»

От 01.03.2022 № 055

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), заинтересованным лицам и организациям информации о социальных услугах, предоставляемых в БУ ВО «Лискинский психоневрологический интернат №2», 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 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 Индивидуальный план ухода (далее ИПУ) – детальный план предоставления долговременного ухода, вовлеченными в работу с получателем услуг, и содержащий цели работы, перечень мероприятий, кратность, объем и особенности их проведения предоставляется только в индивидуальной форме;

5.1.4 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;

5.1.5 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.

5.1.6 Ответ на письменное обращение излагается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии, имени, отчества и номера телефона исполнителя письма.

5.1.6 Исполнитель письма оформляет (регистрирует) подписанное письмо, указывает дату и номер исходящего письма в специальном журнале регистрации исходящей корреспонденции.

5.2 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 пол года 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.