

**Государственное автономное учреждение
социального обслуживания Владимирской области
«Геронтологический центр «Ветеран»**

П Р И К А З

31.05.2022г.

№ 94/2-о/д

*«О назначении ответственных лиц за
информирование получателей социальных услуг
заинтересованных лиц, и организаций о
социальном обслуживании в ГАУСОВО «ГЦ
«Ветеран»*

В целях обеспечения требований Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Закона Р.Ф. от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» **приказываю:**

1. Утвердить положение о порядке информирования получателей социальных услуг (законных представителей) и заинтересованных лиц, и организаций о системе долговременного ухода в ГАУСОВО ГЦ «Ветеран».
2. Назначить ответственными за организацию работы по информированию получателей социальных услуг (законных представителей) и заинтересованных лиц в учреждении:
 - Суворову М.П. специалист по социальной работе,
 - Шапкина С.В.- специалист по социальной работе,в психоневрологическом отделении:
 - Клейменова Е.Т. специалист по социальной работе,
 - Бакленева Е.Е.- делопроизводитель.
3. Ответственным специалистам по социальной работе разместить информацию о предоставляемых социальных услугах, тарифах, формах социального обслуживания:
 - на информационных стендах Учреждения;
4. Контент-редактору-Жирковой Ю.А. отслеживать и размещать соответствующую информацию на официальном сайте Учреждения
5. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор ГАУСОВО ГЦ «Ветеран»



Е.В. Федосеева



Приложение № 1
к Приказу № 94/20/д от 31.05.2022г.
УТВЕРЖДАЮ
Директор ГАУСОВО ГЦ «Ветеран»
Е.В. Федосеева

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке информирования получателей социальных услуг
(законных представителей), и
заинтересованных лиц и организаций о системе долговременного ухода
в ГАУСОВО ГЦ «Ветеран»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано с целью предоставления получателям социальных услуг, заинтересованным лицам и организациям любой формы собственности информации о социальных услугах, предоставляемых учреждением, в рамках национального проекта «Демография» утвержденным Правительством РФ комплексом мер по созданию Системы Долговременного Ухода (СДУ) за гражданами пожилого возраста и инвалидами, находящимися на стационарном обслуживании в ГАУСОВО ГЦ «Ветеран» (далее-учреждение), при предоставлении им социальных услуг.

Социальные услуги оказываются в соответствии с нормативными актами и рекомендательными материалами по внедрению системы долговременного ухода, в порядке и на условиях ее доступа к получению.

1.2. Социальное обслуживание в рамках системы долговременного ухода, в отношении получателя социальных услуг, виды услуг, объем, периодичность, сроки предоставления услуг, как социальных, так и медицинских, иных услуг и мероприятий определяются с учетом оценки физических возможностей и способности к реабилитации получателя социальных услуг.

Оценка физического состояния получателя социальных услуг (типизация) проводится по утвержденной учредителем, классификации и установленным категориям.

1.3. После проведения мероприятий, указанных в п. 1.2. настоящего Положения, получателям социальных услуг предоставляется Индивидуальный план ухода в соответствии с Индивидуальной программой предоставления социальных услуг.

1.4. Социальное обслуживание в рамках системы долговременного ухода направлена на полное и своевременное удовлетворение потребностей граждан в социальных и медицинских услугах, сохранение жизненных потребностей. Мероприятия по внедрению методов Системы Долговременного Ухода ни в коем случае не должны негативно отражаться на самочувствии получателей социальных услуг и психологическом климате в учреждении.

1.5. Получатель социальных услуг вправе отказаться от получения социальных услуг по системе СДУ по тем же основаниям, что установлены договором на

предоставление социальных услуг, заключенном с получателем социальных услуг ранее.

1.6. Целью информирования получателей социальных услуг, заинтересованных лиц и организаций о системе долговременного ухода, является деятельность, направленная на улучшение индивидуального ухода и повышение качества жизни в учреждении получателей социальных услуг.

1.7. Информированием является доведение необходимой и достоверной информации об оказываемых в учреждении социальных услугах и обеспечения их доступности для граждан при наличии обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности и при которых гражданин признается нуждающимся в социальном обслуживании.

1.8. Учреждение предоставляет информацию в различных формах и через различные источники.

1.9. В учреждении приказом директора назначается специалист, ответственный за обеспечение качества информационной работы по предоставляемым услугам. Также информирование осуществляется специалистами учреждения, ответственными за качество предоставляемых услуг.

1.10. Информирование получателей социальных услуг, заинтересованных лиц и организаций осуществляется в соответствии с Федеральным законом «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 № 442-ФЗ, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 года «О защите прав потребителей», а также государственными и национальными стандартами РФ.

1.11. В учреждении осуществляется процедура контроля эффективности информационной работы.

2. Требования к информированию

2.1. Информация о социальных услугах предоставляется посредством:

- размещения на информационных стендах учреждения;
- размещения на официальном сайте учреждения в сети Интернет;
- личного приема специалистами учреждения занятых в СДУ;
- использования средств телефонной связи;
- использования электронной почты;
- другими незапрещенными способами.

2.2. Виды информирования:

- информация о предоставляемых социальных услугах размещается в учреждении на информационных стендах в местах, доступных для всех посетителей, на официальном сайте учреждения в сети Интернет;
- информация о социальных услугах предоставляется специалистами учреждения, оказывающими социальные услуги, на личном приеме и по телефону;

- информация предоставляется по письменному обращению получателей социальных услуг (их законных представителей), заинтересованных лиц и организаций;

- проводятся семинары, «круглые столы» и иные информационные мероприятия со службами, осуществляющими работу с получателями социальных услуг;

- осуществляется контроль эффективности информационной работы.

3. Требования к информации

3.1. Предоставляемая информация должна быть:

- достоверной;
- полной;
- своевременной.

3.2. В целях гарантированного информирования получателей социальных услуг о предоставляемых услугах учреждение предоставляет в различных формах и через различные источники следующий объем информации:

- наименование учреждения, предоставляющего услуги, его почтовый адрес и телефон;
- наименование вышестоящего органа, его почтовый адрес и телефон;
- адреса Интернет-сайта учреждения и его вышестоящего органа;
- график и режим работы учреждения;
- структурные подразделения и основные направления деятельности;
- перечень основных услуг, предоставляемых учреждением;
- перечень и извлечения из нормативных правовых актов, регулирующих предоставление социальной услуги.

3.3. Объем предоставляемой информации определяется исходя из места и способа ее размещения.

4. Порядок и условия информирования

4.1. Информация предоставляется гражданам с учетом их возраста и социального положения и излагается простым и понятным языком, без использования специальных терминов и понятий.

4.2. Информирование осуществляется бесплатно.

4.3. Информирование осуществляется в индивидуальной и публичной форме.

4.3.1. Индивидуальное информирование: Основанием для индивидуального информирования потенциального получателя социальных услуг (его представителя) в устной форме является его обращение в учреждение- устно (на личном приеме или по телефону) или письменно (в том числе с использованием электронной техники). Индивидуальное информирование осуществляют специалисты учреждения предоставляющие услуги. При индивидуальном информировании устанавливаются сроки предоставления информации:

- при обращении в устной форме, ответ предоставляется в момент обращения;

- при обращении в письменной форме ответ предоставляется в течение 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

4.3.2. Специалист, предоставляющий информацию при индивидуальном информировании получателя социальных услуг на основании обращения в устной форме, обязан:

- представиться, назвав свою фамилию, имя, отчество и должность;
- предложить представителю 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.

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

Ответ на письменное обращение направляется почтой (в том числе электронной) в адрес заявителя.

4.3.4. Если рассмотрение поставленных в обращении вопросов не входит в компетенцию специалиста, заявителю сообщается о невозможности предоставления интересующей его информации, а также о праве обращения к другому специалисту или в органы государственной власти (органы местного самоуправления) в компетенцию которых входит рассмотрение данных вопросов.

4.3.5. Если выявлено, что поставленный в письменном обращении вопрос не урегулирован законодательством и принятыми в соответствии с ним нормативно правовыми актами, а также отсутствуют официальные разъяснения по данному вопросу, в ответе заявителю указывается об этом обстоятельстве.

4.3.6. Специалист предоставляющий информацию об услугах, фиксирует факт информирования в «Журнале приема граждан». (Приложение № 1 к настоящему Положению).

4.3.7. Публичное информирование:

- Публичное информирование получателей социальных услуг осуществляется по инициативе учреждения;
- Публичное информирование осуществляется в формах, указанных в п.2.2. настоящего Положения;

4.3.8. Специалист, ответственный за организацию информационной работы:

- не реже одного раза в полгода готовит (корректирует) совместно со специалистами других структурных подразделений актуальность информационных материалов;
- поддерживает в актуальном состоянии информационные материалы на официальном Интернет-сайте и информационных стендах учреждения;
- проводит анализ актуальных и проблемных вопросов, определяет тематику семинаров, «круглых столов» и иных информационно-просветительских обучающих мероприятий.

4.3.9. Информация, размещаемая на информационных стендах, должна содержать подпись руководителя учреждения и дату размещения информации;

4.3.10. При организации проведения публичных мероприятий ответственный специалист:

- составляет программу мероприятия и определяет его цель;
- согласовывает с руководителем учреждения список выступающих на мероприятии;
- размещает объявление о проведении публичного мероприятия на информационном стенде, расположенном в месте пребывания предполагаемых участников мероприятия, официальном Интернет-сайте учреждения не менее чем за семь календарных дней до проведения этого мероприятия.

Приложение № 1
к Положению об информировании получателей социальных услуг,
заинтересованных лиц и организаций о социальном обслуживании
в ГАУСОВО ГЦ «Ветеран»

**Государственное автономное учреждение
социального обслуживания
Владимирской области «Геронтологический центр
«Ветеран»**

(наименование организации)

ЖУРНАЛ
приема обращений граждан

Начат

Окончен

№ п/п	Дата приё ма	Вре мя приё ма	ФИО граж дани на	Контакт ные данные граждан ина	Краткое содержан ие обращен ия граждан ина	Отметка о результат ах приёма (принято решение)	Примечание
1	2	3	4	5	6	7	8
1.							
2.							