

УТВЕРЖДЕНО
Приказом директора КГАСУСОН
Кудымкарский ДИПИ
№ 167 от «30» декабря 2017 г.

Порядок информирования получателей социальных услуг КГАСУСОН Кудымкарский ДИПИ, заинтересованных лиц и организаций.

I. Общие положения

1.1 Настоящий Порядок разработан с целью предоставления получателям социальных услуг (далее - ПСУ), заинтересованным лицам и организациям информации о социальных услугах, предоставляемых в Учреждении и его филиале, порядке и условиях доступа к их получению.

1.2 . Информирование клиентов осуществляется в соответствии с Законом РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Государственными стандартами РФ, ФЗ № 442 от 28.12.2013г «Об основах социального обслуживания населения в РФ», приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24.11.2014г. № 935н «Об утверждении примерного порядка предоставления социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания», приказом Министерства социального развития Пермского края от 31 октября 2014 года N СЭД-33-01-03-556 «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания», приказом Министерства социального развития Пермского края от 20.07.2016г. № СЭД-33-01-03-415 «Об утверждении отдельных порядков в сфере социального обслуживания граждан».

II. Перечень основной информации

2.1. Место нахождения и время работы учреждения.

2.2. Структурные подразделения учреждения и их основные направления деятельности.

2.3. Государственные и муниципальные органы и организации, обращение в которые необходимо для предоставления социальной услуги, их справочные адреса и телефоны.

2.4. Информация о вышестоящих организациях, их адреса, телефоны.

2.5. Перечень основных государственных услуг, предоставляемых учреждением.

2.6. Характеристика каждой услуги, условия ее предоставления.

2.7. Возможность получения оценки качества услуги со стороны ПСУ.

2.8. Гарантийные обязательства учреждения - исполнителя услуг.

2.9. Информация о проводимых проверках надзорных органов.

III. Способы предоставления информации

3.1. размещение на информационных стендах учреждения, его филиала;

3.2. размещение на Интернет- сайте учреждения;

3.3. размещение в средствах массовой информации;

3.4. распространения информационных материалов (брошюр, буклетов, листовок, плакатов и т.д.).

3.5. Информирование при личном (в том числе по телефону) или письменном (в том числе по электронной почте) обращении заявителей.

IV. Требования к информации

4.1. Предоставляемая информация должна быть:

- достоверной;
- полной;
- своевременной.

4.2. Информация предоставляется и излагается простым и понятным языком, без использования специальных терминов и понятий.

V. Условия информирования

5.1. Информирование осуществляется бесплатно.

5.2. Информирование осуществляется в индивидуальной и публичной форме.

5.2.1 Индивидуальное информирование.

5.2.1.1 Основанием для индивидуального информирования потенциального ПСУ (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).

5.2.1.2 Индивидуальное информирование осуществляют специалисты Учреждения, предоставляющие услуги.

5.2.1.3 При индивидуальном информировании сроки предоставления информации:

- при обращении в устной форме ответ представляется в момент обращения;
- при обращении в письменной форме ответ предоставляется в течение 10 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

5.2.1.4 Специалист, предоставляющий информацию, при индивидуальном информировании ПСУ 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.

5.2.1.5 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.

Ответ на письменные обращения направляется почтой (в том числе электронной) в адрес заявителя.

5.2.2 Публичное информирование.

5.2.2.1. Публичное информирование осуществляется в следующих формах:

- размещение информации на официальных Интернет-сайтах Учреждения;

- размещение информации в СМИ;
- размещение информации в учреждениях органов государственной и муниципальной власти; общественных организациях;
- размещение информации на информационных стендах учреждения.

5.3 Лица, ответственные за организацию информационной работы:

- поддерживают в актуальном состоянии информационные материалы на официальном сайте Учреждения и информационных стендах Учреждения и его филиале.