

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор ГБУ «КЦСОН»  
Кашинского городского округа  
С.А. Хлыстова

«*17*» *февраля* 2021 г.



## ПОЛОЖЕНИЕ

### об информировании получателей социальных услуг, заинтересованных лиц и организаций

#### 1. Общие положения

- 1.1 Настоящее Положение разработано с целью предоставления получателям социальных услуг, заинтересованным лицам и организациям информации о социальных услугах, предоставляемых в ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Кашинского городского округа, порядке и условиях доступа к их получению.
- 1.2 Учреждение предоставляет информацию в различных формах и через различные источники.
- 1.3 В Учреждении назначается специалист, ответственный за информирование. Также информирование осуществляется специалистами учреждения, ответственными за качество предоставляемых услуг.
- 1.4 Информирование получателей социальных услуг осуществляется в соответствии с: • № 442-ФЗ от 28.12.2013г. «Об основах социального обслуживания населения в РФ»; № 2300-1-03 от 07.02.1992г. «О защите прав потребителей»; • Национальными стандартами РФ: ГОСТ Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения», ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания»

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.

2.7 Гарантийные обязательства учреждения - исполнителя 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 предоставляется получателям социальных услуг с учетом их возраста, социального положения и излагается 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) 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 осуществляют специалисты Учреждения, предоставляющие услуги.

5.1.3 При индивидуальном информировании 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;

5.1.4 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 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.

5.2 Публичное информирование клиентов осуществляется по инициативе Учреждения.

5.2.1 Публичное информирование осуществляется в следующих формах: размещение информации на Интернет-сайтах Учреждения; размещение информации на информационных стендах учреждения.

5.2.2 Специалист, ответственный за организацию информационной работы не реже одного раза в полгода готовит (корректирует) совместно со специалистами других структурных подразделений, предоставляющих услуги получателям социальных услуг, информацию для публичного распространения.

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

## **6. Ответственность Учреждения за предоставленную информацию**

6.1 Если предоставление недостоверной или недостаточно полной информации об услуге повлекло причинение вреда жизни, здоровью или имуществу получателю социальных услуг (вследствие производственных, рецептурных и иных недостатков услуги), он вправе предъявить учреждению требования о возмещении причиненного вреда.