



УТВЕРЖДАЮ

Директор ГАУССО НСО «КПИ»

Ю.А. Гужов

Положение об информировании родственников о социальном обслуживании в ГАУССО НСО «КПИ»

I. 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 ГАУССО НСО «КПИ» (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 социально-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 в соответствии с утвержденным Порядком проведения типизации и определения формата ухода (оценки индивидуальной нуждаемости) за гражданами пожилого возраста и инвалидами, нуждающимися в социальном обслуживании (приказ министерства труда и социального развития Новосибирской области от 06.02.2020 № 94).
- 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 направлено на полное и своевременное удовлетворение потребностей граждан в социальных и социально-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 обеспечение 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 Российской Федерации.

II. 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.

III. Требования к информации

- 3.1. Предоставляемая информация должна быть достоверной, полной и 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 учреждения и их 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.

IV. 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:
 - 4.3.1.1. 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).
 - 4.3.1.2. Индивидуальное информирование осуществляют специалисты учреждения, оказывающие услуги.
 - 4.3.1.3. 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.
- 4.3.1.4. 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 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.
- 4.3.1.5. 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.
- 4.3.1.6. 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.
- 4.3.1.7. Если выявлено, что поставленный в письменном обращении вопрос не урегулирован законодательством и принятыми в соответствии с ним нормативными правовыми актами, а также отсутствуют официальные разъяснения по данному вопросу, в ответе заявителю указывается об этом обстоятельстве.
- 4.3.1.8. Специалист предоставляющий информацию об услугах, фиксирует факт информирования в «Журнале приема граждан».
- 5.3.2. Публичное информирование:
- 5.3.2.1. Публичное информирование получателей социальных услуг осуществляется по инициативе учреждения;
- 5.3.2.2. Публичное информирование осуществляется в формах, указанных в п. 2.2. настоящего Положения;
- 5.3.2.3. 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.
- 5.3.2.4. Информация, размещаемая на информационных стендах, должна содержать дату и подпись руководителя учреждения;
- 5.3.2.5. 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.