

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ТУЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ  
«ТУЛЬСКИЙ ПСИХОНЕВРОЛОГИЧЕСКИЙ ИНТЕРНАТ»**

**П Р И К А З**

«12» февраля 2020 г.

№ 29-осн.

**Об утверждении Положения об информировании получателей  
социальных услуг, заинтересованных лиц и организаций**

В целях обеспечения требований ФЗ № 442-ФЗ от 28.12.2013г. «Об основах социального обслуживания населения в РФ»; ФЗ № 2300-1-ФЗ от 07.02.1992г. «О защите прав потребителей»; Национальных стандартов 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», Устава и Положения ГУ ТО «Тульский психоневрологический интернат»,

**приказываю:**

1. Утвердить Положение об информировании получателей социальных услуг, заинтересованных лиц и организаций.
2. Главному специалисту Прохваткиной Н.Л. разместить текст Положения на официальном сайте ГУ ТО «Тульский психоневрологический интернат» в сети Интернет.
3. Возложить контроль за исполнением приказа на заместителя директора Учреждения Чистякову Г.В.

Директор

И.Ю. Гамова

*С приказом ознакомлена Н.Л. Прохваткина*

«Утверждаю»  
Директор ГУ ТО «Тульский  
психоневрологический интернат»  
Гамова И.Ю.

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ 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 ГУ ТО «Тульский психоневрологический интернат», 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-ФЗ 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.