

Положение
об информировании родственников и получателей социальных услуг о
социальном обслуживании в
БУ ВО «Воробьевский психоневрологический интернат»

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано с целью предоставления получателям социальных услуг, заинтересованным лицам и организациям любой формы собственности информирования 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 БУ ВО «Воробьевский психоневрологический интернат» (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 получателей 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 предоставляются Индивидуальный план ухода в соответствии с Индивидуальной программой проведения социальных услуг.

1.4. Социальное обслуживание в рамках СДУ направлено на своевременное и полное удовлетворение потребностей граждан в медицинских и социальных услугах, а так же сохранении жизненных потребностей. Мероприятия по внедрению методов СДУ ни в коем случае

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

1.7. 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.

1.8. 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.

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

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 так же государственными и национальными стандартами Российской Федерации.

1.11. В учреждении осуществляется процедура контроля эффективности информационной работы.

II. Требования к информированию.

2.1. Информация о социальных услугах предоставляется посредством:

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

2.2. Виды информирования:

- информация о предоставляемых социальных услугах размещается в учреждении на официальном сайте учреждения в сети Интернет, на информационных стендах в местах, доступных для всех посетителей;

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

- информация о социальных услугах предоставляется специалистами учреждения, оказывающими социальные услуги, на личном приеме и по телефону;

- 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:

- полной;
- достоверной;
- 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;
- перечень основных услуг, предоставляемых учреждением; перечень и извлечения из нормативных: правовых актов, регулирующих предоставление социальной услуги;
- структурные подразделения учреждения и основные направления деятельности.

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 в индивидуальной и публичной форме.

4.3. Информирование осуществляется бесплатно.

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, предоставляющие 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 так же 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:

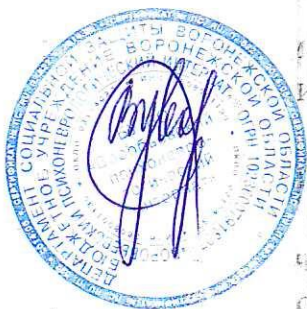
- не реже одного раза в полгода готовит (корректирует) совместно со специалистами других структурных подразделений актуальность информационных материалов;
- поддерживает в актуальном состоянии информационные материалы на официальном Интернет-сайте и информационных стендах учреждения;
- проводит анализ 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 подпись руководителя учреждения и дату размещения информации;

5.3.2.5. При организации проведения публичных мероприятий ответственный специалист:

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

Директор



В.П. Уварова