

Утверждено приказом директора  
ГКСУ СО «Ворошиловский  
социально-реабилитационный центр  
для несовершеннолетних»  
от «20» февраля 2015 г. № 31/2



**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 необходимой и достоверной информации о социальных услугах, предоставляемых в Центре, порядке и условиях доступа к их получению.

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

1.3. В учреждении имеется специалист, ответственный за информирование.

1.4. Информирование получателей социальных услуг осуществляется в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей», Национальными стандартами Российской Федерации и государственными стандартами социального обслуживания населения Волгоградской области «система качества учреждений социального обслуживания».

1.5. В Центре ежеквартально осуществляется анализ эффективности информационно-разъяснительной работы.

1.6. В Центре осуществляется процедура контроля эффективности информационно-разъяснительной работы в соответствии с программой внутренних аудитов.

**2. Перечень основной информации.**

2.1. Наименование учреждения, предоставляющего услуги, его почтовый адрес и телефон.

2.2. Структурные подразделения Центра 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 почтовый и электронный адреса.

2.5. Перечень основных услуг, предоставляемых Центром.

2.6. Характеристика каждой услуги, условия ее предоставления.

2.7. Перечень и извлечения из нормативно-правовых актов, регулирующих предоставление услуги.

2.8. Возможность получения оценки качества услуги со стороны получателя социальных услуг.

2.9. Гарантийные обязательства Центра за предоставление достоверной и полной информации об оказываемых услугах.

**3. Способы предоставления информации.**

3.1. Размещение информации на информационных стендах Центра в местах, доступных для всех посетителей учреждения.

3.2. Размещение информации на информационных стендах территориального управления социальной защиты населения Краснооктябрьского района г. Волгограда.

3.3. Размещение информации в СМИ.

3.4. Размещение информации на Интернет портале Управления социальной защиты населения Администрации Волгоградской области.

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

3.6. Распространение информационных материалов (брошюр, буклетов, листовок и пр.).

3.7. Письменная информация об услугах, оказываемых Центром, выдается на руки получателю социальных услуг, заинтересованным лицам и представителям организаций по их запросу.

3.8. Информация распространяется в органах местного самоуправления, транспортных организациях, медицинских учреждениях, общественных организациях, учреждениях образования.

#### **4. Показатели информирования.**

4.1. В учреждении разработан и утвержден Порядок информирования населения об услугах, предоставляемых учреждением.

4.2. В должностной инструкции специалиста учреждения, ответственного за организацию информационно-разъяснительной работы, прописана функция «организация информационно-разъяснительной работы».

4.3. Имеются растиражированные буклеты, листовки, другой раздаточный материал с информацией о предоставляемых в учреждении социальных услугах.

4.4. В учреждении имеются информационные стенды.

4.5. В помещении территориального управления имеется информация об учреждении и предоставляемых в нем услугах.

4.6. Имеются планы и отчеты о проведении информационно-разъяснительной работы.

4.7. Имеются записи, подтверждающие факт проведения анализа эффективности информационно-разъяснительной работы.

4.8. Результат информирования – потенциальные получатели социальных услуг, заинтересованные лица и организации имеют своевременную, полную и достоверную информацию об учреждении и предоставляемых им услугах.

#### **5. Требования к информации.**

Информация должна быть:

-достоверной;

-полной;

-своевременной;

-изложена простым и понятным языком без использования специальных терминов и понятий.

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

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