



ПОЛОЖЕНИЕ об информировании получателей социальных услуг, заинтересованных лиц и организаций АНО СО «Территория добра»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано с целью предоставления получателям социальных услуг, заинтересованным лицам и организациям информации о социальных услугах, предоставляемых в автономной некоммерческой организации социального обслуживания «Территория добра» (далее – Организация), порядке и условиях доступа к их получению.

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

1.3. Ответственным за информирование в Организации является директор, а в его отсутствие, назначенный в установленном порядке сотрудник.

1.4. Информирование получателей социальных услуг осуществляется в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей», Руководством по качеству.

1.5. В Организации осуществляется процедура контроля эффективности информационной работы..

2. Перечень основной информации, которая в обязательном порядке должна быть размещена на стенде организации

- 2.1. Информация об организации (полное название, основные направления социального обслуживания получателей социальных услуг, почтовый и электронный адрес и время работы.);
- 2.2. Информация о вышестоящей организации;
- 2.3. Сведения о местонахождении Книги жалоб и предложений;
- 2.4. Положения о социальном обслуживании/порядок предоставления социальных услуг или информация о том, где можно получить эти документы (дополнительно указывается в какой кабинет можно обратиться за справками).
- 2.5. Гарантийные обязательства организации-исполнителя услуг, включая возможность получения оценки качества услуги со стороны получателя социальных услуг;
- 2.6. Перечень основных услуг, предоставляемых организацией;
- 2.7. Характеристики социальных услуг, установленные тарифы.

3. Способы предоставления информации

3.1. Информация размещается на информационных стендах организации, а так же в местах, доступных для всех посетителей.

3.2. Размещение информации в СМИ;

3.3. Размещение информации на Интернет-сайте учреждения, Интернет-портале Губернатора Волгоградской области и Комитета социальной защиты населения Волгоградской области.

3.4. Информирование при личном (в том числе по телефону) или письменном обращении заявителей.

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

3.6. Письменная информация об услуге выдается на руки клиенту, заинтересованным лицам и представителям организаций по их запросу.

3.7. Информация распространяется в органах местного самоуправления, транспортных организациях, в Государственном казенном учреждении «Центр социальной защиты населения», медицинских учреждениях, общественных организациях, организациях и службах, осуществляющих работу с гражданами пожилого возраста и инвалидами, а так же в других государственных и муниципальных учреждениях по согласованию.

3.8. Информирование осуществляется в индивидуальной и публичной форме. Индивидуальное информирование осуществляют специалисты организации, предоставляющие услуги. Публичное информирование получателей социальных услуг осуществляется по инициативе организации.

3.9. Информационно-разъяснительная работа проводится в ходе выездной работы специалистами организации.

3. Требования к информации

4.1. Информация предоставляется получателям социальных услуг с учетом их возраста и социального положения. Информация должна быть:

- достоверной;
- полной;
- своевременной;
- изложена простым и понятным языком без использования специальных терминов и понятий.

4.2. Информирование осуществляется бесплатно.

5. Ответственность организации за предоставленную информацию

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