

УТВЕРЖДЕНО
Приказом ГБУСО «Лермонтовский КЦСОН»
от « » _____ 2015 г. № _____

ПОЛОЖЕНИЕ
ГБУСО «Лермонтовский КЦСОН» об информировании клиентов,
заинтересованных лиц и организаций.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано с целью предоставления клиентам, заинтересованным лицам и организациям информации о социальных услугах, предоставляемых в Учреждении, 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, также информирование осуществляется специалистами учреждения, ответственными за качество предоставляемых услуг.

1.4. Информирование клиентов осуществляется в соответствии с Законом РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Государственными стандартами РФ и Ставропольского края, ФЗ от 28.12.2013г № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в РФ».

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 учреждения 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 адреса, телефоны.

2.5. Перечень основных государственных услуг, предоставляемых учреждением.

2.6. Характеристика каждой услуги, условия ее предоставления.

2.7. Возможность получения оценки качества услуги со стороны клиента.

2.8. Гарантийные обязательства учреждения - исполнителя услуг.

2.9. Информация о проводимых инспекционных проверках.

3. Способы предоставления информации

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

3.2. Размещение информации на информационных стендах территориального управления социальной защиты населения и других учреждений социального обслуживания населения.

3.3. Размещение информации в СМИ;

3.4. Размещение информации на Интернет-сайте учреждения.

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 услуге выдается на руки клиенту, заинтересованным лицам и представителям организаций по их запросу.

3.8. Информация распространяется в органах местного самоуправления, транспортных организациях, медицинских учреждениях, общественных организациях, организациях и службах, осуществляющих работу с гражданами пожилого возраста и инвалидами.

4. Требования к информации

Информация должна быть:

достоверной;

полной;

своевременной;

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

5. Ответственность учреждения за предоставленную информацию

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