|  |
| --- |
| **Название организации** |
| **Название документа:**  | **Стандартная операционная процедура**Установление первичного контакта с семьей и несовершеннолетним. Информирование о порядке предоставления СО. Закрепление за семьей реабилитационного менеджера. |
| **Утвержден** (должность,ФИО):  | Директор  | **Дата утверждения:**  |
| **Разработчик:** | ***Должность*** | ***ФИО*** | ***Подпись*** | ***Дата*** |
| Социальный работник | Собянина А.С. |  |  |
|  |  |  |  |
| **Согласовано:** |  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **Ответственный за исполнение:** |  |  |  |  |
| **Дата введения в действие:** |  | **Место размещения документа** *(указываются рабочие места на которых должны быть размещены документы, при необходимости, указывается вид размещения – отрытый доступ для всех, закрытый, только для сотрудников)* |

**г. Екатеринбург, 2023 год**

**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** Установление первичного контакта с семьей и несовершеннолетним. Консультирование (информирование обратившегося гражданина о порядке предоставления СО). Закрепление за семьей реабилитационного менеджера

1. **Цель**: установление первичного контакта с законным представителем ребенка с паллиативным статусом, для дальнейшего максимально эффективного социального сопровождения в организациях социального обслуживания.
2. **Область применения**: структурное подразделение, деятельность которого направлена на оказание услуг детям с паллиативным статусом.
3. **Ответственность**: специалист по социальной работе, юрист
4. **Определение/Общие сведения:** основания для предоставления услуги - осуществляется при первичном обращении в организацию, предоставляющую социальные услуги. По телефону и лично. Время оказания услуги - до 1часа.

Время документирования - 20 минут. Частота оказания услуги – при первичном обращении, разово.

1. **Ресурсы\Оснащение:** Помещение, телефон сотовый, компьютер, сеть интернет.
2. **Основные части процедуры**:
	1. Специалист представляется клиенту, называет должность, ФИО;
	2. Знакомится,
	3. Записывает в журнал устного приема ФИО, дату рождения, адрес проживания клиента;
	4. Информирует об услугах по реабилитации детей-инвалидов, имеющих паллиативный статус, о центрах реабилитации,
	5. Выдает памятку с перечнем центров реабилитации;
	6. Разъясняет о способах оформления ИППСУ, о перечне документов, необходимых для оформления ИППСУ,
	7. Разъясняет возможность подачи пакета документов через МФЦ;
	8. Копирует документы, необходимые для оказания срочной социальной услуги: паспорт, свидетельство о рождении ребенка, справка МСЭ, ИПРА ребенка-инвалида либо принимает копии данных документов, сверяя их с оригиналом, заверяет копии, предлагает клиенту заполнить бланки заявления на оказание срочной социальной услуги (в адрес Управления социальной политики и в адрес учреждения-поставщика услуг);
	9. Выдает информационную памятку с контактами Поставщиков социальных услуг. При проведении данной процедуры в режиме онлайн, информационная памятка направляется клиенту по электронной почте.
	10. Назначает ответственного специалиста, который будет сопровождать семью на протяжении всего реабилитационного процесса. Знакомит законного представителя с ним, выдает контактные данные специалиста.
	11. Специалист регистрирует заявление в адрес учреждения-поставщика социальных услуг,
	12. Комплектует пакет документов (копия паспорта, свидетельства о рождении ребенка, справки МСЭ, ИПРА ребенка-инвалида, заявление на оказание срочной социальной услуги, акт срочной социальной услуги (в адрес Управления социальной политики и в адрес учреждения-поставщика услуг);
	13. Направляет в Управление социальной политики пакет документов для признания нуждающимся несовершеннолетнего, имеющего паллиативный статус.
3. **Область и способы проверки выполнения:** выполнение данного СОПа проверятся заведующим структурного подразделения путем проверки журнала учета исходящих\входящих звонков (при обращении по телефону), журнала учета оказанных СО архив аудиозаписей, внутреннему аудиту.

**Нормативные ссылки:**

* Федеральный закон "Об основах социального обслуживания в РФ" от 28 декабря 2013 г N 442;
* Федеральный закон "О социальной защите инвалидов в РФ" от 24 ноября 1995 г N 181;
* Закон Свердловской области от 3 декабря 2014 г N 108 ОЗ "О социальном обслуживании граждан в Свердловской области"
* Закон Свердловской области от 19 декабря 2016 г N 148 ОЗ "О социальной защите инвалидов";
* Постановление Правительства РФ от 20 августа 2003 г. N 512 "О перечне видов доходов, учитываемых при расчете среднедушевого дохода семьи и дохода одиноко проживающего гражданина для оказания им государственной социальной помощи" (с изменениями и дополнениями);
* Постановление Правительства РФ от 18 октября 2014 г. N 1075 "Об утверждении Правил определения среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг";
* Постановление Правительства РФ от 24 ноября 2014 г N 1236 "Об утверждении примерного перечня социальных услуг по видам социальных услуг";
* Постановление Правительства Свердловской области от 18.12.2014 г. N 1149-ПП "Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области";
* Постановление Правительства Свердловской области от 18.12.2014 г. N 1160-ПП "Об утверждении Порядка утверждения тарифов на социальные услуги на основании подушевых нормативов финансирования социальных услуг";
* Постановление Правительства Свердловской области от 20 апреля 2016 г N 273 "О реализации мер социальной поддержки отдельных категорий граждан, проживающих в Свердловской области";
* Постановление Правительства Свердловской области от 1 июля 2021 г. N 397-ПП "О реализации статьи 5-1 Закона Свердловской области от 19 декабря 2016 года N 148-ОЗ О социальной защите инвалидов в Свердловской области";
* Постановление Правительства Свердловской области от 4 февраля 2021 г. N 26-ПП "Об установлении величины прожиточного минимума в Свердловской области на 2021 год";
* Приказ Минтруда и соцзащиты РФ от 10 ноября 2014 г N 874н "О примерной форме договора о предоставлении социальных услуг, а также о форме индивидуальной программы предоставления социальных услуг";
* Приказ Министерства социальной политики от 11 августа 2015 № 482 "Об утверждении стандартов социальных услуг";
* Приказ Министерства социальной политики от 29 декабря 2014 N 778 «Об утверждении перечня документов, подтверждающих нуждаемость гражданина в социальном обслуживании»;
* Приказ Министерства социальной политики от 31 декабря 2014 N 783 "Об утверждении формы договора о предоставлении социальных услуг и формы акта о предоставлении социальных услуг".

**Распределение данной стандартной операционной процедуры**

* Экземпляр Должность
* Оригинал
* Копия

**Ответственные исполнители ознакомлены и обязуются исполнять:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Фамилия | подпись | дата |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |