|  |
| --- |
| **ГАУ «КЦСОН «Малахит» Орджоникидзевского района города Екатеринбурга»** |
| **Наименование структурного подразделения:** |  |
| **Название документа:** | Стандарт операционной процедуры Консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов, в том числе родителей детей с ментальными нарушениями |
| **Утвержден:** |  |
| **Дата утверждения:** |  |
| **Разработчик:** | Должность | ФИО | подпись |
| Заведующий ОР | Шарыгина Н.В. |  |
|  |  |  |
| **Согласовано:** |  |  |  |
|  |  |  |
| **Дата согласования:** |  |  |  |
| **Ответственный за исполнение:** | Специалист по социальной работе или юрист (юрисконсульт) |  |  |
| **Дата введения в действие:** |  |  |  |

**Екатеринбург**

**2020 год**

**Стандарт операционной процедуры**

1. **Название процедуры:** Консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов, в том числе родителей детей с ментальными нарушениями.
2. **Цель:** разъяснение клиенту сути и правового содержания интересующих его вопросов, определение возможных путей их решения, а также порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг.
3. **Область применения:** структурное подразделение, в функции которого входит предоставление социальных услуг детям-инвалидам.
4. **Ответственность:** специалист по социальной работе или юрист (юрисконсульт).
5. **Общие сведения:** разъяснение (в устной форме) порядка признания гражданина нуждающимся в социальном обслуживании в соответствии с федеральным и региональным законодательством*.*

Предоставляется по мере необходимости,

Продолжительность - до 30 минут.

1. **Оснащение:** в соответствии со стандартом оказания социальных услуг.

 При проведении данной процедуры в режиме он-лайн потребуется компьютер, камера, аудиоколонки, гарнитура (либо ноутбук), доступ в сеть интернет, бэйдж или табличка с ФИО и должностью на столе.

При проведении процедуры на дому бэйдж с ФИО и должностью специалиста, проводящего процедуру.

Расходные материалы: канцелярские товары, расходные материалы для копировального аппарата и принтера, информационный раздаточный материал.

1. **Основные части процедуры:**
* специалист представляется клиенту, называет должность, ФИО;
* знакомится, записывает в журнал устного приема ФИО, дату рождения, адрес проживания клиента;
* информирует об услугах по реабилитации детей-инвалидов, имеющих ментальные нарушения, о центрах реабилитации, выдает памятку с перечнем центров реабилитации;
* разъясняет, что такое «Индивидуальная программа предоставления социальных услуг», предоставляет клиенту перечень документов, необходимых для признания нуждаемости в социальном обслуживании;
* разъясняет возможность подачи пакета документов через МФЦ;
* 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 своего учреждения-поставщика услуг);
* выдает информационную памятку «Контакты Центров, предоставляющих реабилитационную помощь». При проведении данной процедуры в режиме он-лайн, информационная памятка направляется клиенту по электронной почте;
* предоставляет клиенту на подпись Акт о предоставлении социальных услуг;
* после ухода клиента регистрирует заявление в адрес учреждения-поставщика социальных услуг, комплектует пакет документов (копия паспорта, свидетельства о рождении ребенка, справки МСЭ, ИПРА ребенка-инвалида, заявление на оказание срочной социальной услуги, акт о предоставлении социальных услуг);
* направляет пакет документов в адрес Управления социальной политики;
* по факту получения от Управления социальной политики решения об оказании срочной социальной услуги вкладывает его в личное дело клиента;
* личное дело клиента подшивается в папку «Оказание срочных услуг семьям, воспитывающим детей с ментальными нарушениями»;
* сведения об оказанной услуге фиксирует в журнале оказания социальных услуг, заносит в базу, предоставляющую в Единую государственную информационную систему социального обеспечения (ЕГИССО) информацию о мерах социальной защиты (поддержки), социальных услугах в рамках социального обслуживания и государственной социальной помощи, иных социальных гарантиях и выплатах, предоставляемых населению органами и учреждениями Свердловской области в сфере социальной защиты населения;
* распечатывает акт оказанных услуг из базы, предоставляющей в Единую государственную информационную систему социального обеспечения (ЕГИССО) информацию о мерах социальной защиты (поддержки), социальных услугах в рамках социального обслуживания и государственной социальной помощи, иных социальных гарантиях и выплатах, предоставляемых населению органами и учреждениями Свердловской области в сфере социальной защиты населения под роспись клиента для ежемесячного отчёта. Акт оказанных услуг хранится у заведующей отделением.
1. **Область и способы проверки выполнения –** выполнение данного СОПа ежемесячно проверяется заведующим отделением путем проверки записей в журнале учета оказанных услуг, получения обратной связи от клиента (получателя социальных услуг), во время проведения аудита и осуществления плановых проверок.

**Нормативные ссылки:**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

- приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 г № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» со всеми изменениями и дополнениями».

**Распределение данного стандарта операционной процедуры**

Экземпляр Должность

Оригинал

Копия

**Ответственные исполнители ознакомлены и обязуются исполнять:**

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