|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ГАУСО СО «ЦСПСиД Чкаловского 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 их интересов | | |
| **Утвержден:** |  | | |
| **Дата утверждения:** |  | | |
| **Разработчик:** | Должность | ФИО | подпись |
| Заместитель директора |  |  |
| Заведующий отделением | Ракульцева С.В. |  |
| **Согласовано:** |  |  |  |
|  |  |  |
| **Дата согласования:** |  |  |  |
| **Ответственный за исполнение:** | Специалист по социальной работе  Юрисконсульт |  |  |
| **Дата введения  в действие:** |  |  |  |

**Екатеринбург 2020**

**Стандарт операционной процедуры**

**1. Название процедуры:** Консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной и негосударственной системах социавльных служб и защиту их интересов

**2. Цель:** Процедура направлена на разъяснение клиенту сути и правового содержания интересующих его вопросов, определение возможных путей их решения, а также порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области.

**3. Область применения:** Отделения, осуществляющие социальное обслуживание граждан в полустационарной форме обслуживания.

**4. Ответственность:** специалист по социальной работе, юрисконсульт. Контроль исполнения услуги – заведующий структурным подразделением.

**5. Общие сведения:**

Консультирование — это вид социальной работы, в ходе которого специалист **социальной** **работы** помогает клиенту изучить и понять суть существующей проблемы и предложить различные варианты, которые могут быть использованы для ее решения.

Консультирования получателя социальных услуг о его правах и возможных путях решения проблем получателя социальных услуг. Предоставление получателям социальных услуг сведений об организациях, в предоставлении услуг которых они нуждаются для решения проблем.

Консультирование получателей социальных услуг о порядке предоставления ими услуг.

Процедура оказывается до 30 минут, по мере обращения.

**6. Оснащение:** Согласно стандарта социальных услуг, а также бейдж, доступ к сети Интернет. Специалист должен иметь профессиональную подготовку и соответствовать квалификационным требованиям.

**7**. **Основная часть процедуры:**

**Подготовительный этап:**

- Личное знакомство и установление контакта с клиентом. Специалист представляется (называет ФИО, должность).

- Специалист в ходе беседы получает информацию о проблемах получателя социальных услуг.

**Основная часть процедуры:**

Специалист консультирует получателя социальных услуг о его правах и возможных путях решения проблем получателя социальных услуг. Определив совместно с клиентом путь решения проблемы, специалист предоставляет получателю социальных услуг сведения об организациях, в предоставлении услуг которых он нуждается для решения проблемы, а также сведения о порядке предоставления такими организациями услуг.

Специалист может выступить в качестве посредника между организацией и клиентом с целью получения информации о возможности и условиях получения услуги.

**Заключительный этап:**

Акт о предоставлении социальных услуг распечатывается и предоставляется на подпись получателю социальных услуг (законному представителю получателя социальных услуг) в двух экземплярах. Один экземпляр выдаётся получателю социальных услуг (законному представителю получателя социальных услуг). Второй экземпляр хранится в реестре актов оказанных услуг в учреждении.

**8. Область и способы проверки выполнения**

Областью проверки является процесс оказания услуги и результат услуги – удовлетворенность клиента. Способы, частота проверок и ответственные за проверки определяются системой управления качеством учреждения.

**Нормативные ссылки:**

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

- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. N 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»

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

- Информационная система «Социальное обслуживание населения», Реестр поставщиков социальных услуг.

**Распределение данного стандарта операционной процедуры**

Экземпляр Должность

Оригинал

Копия

**Ответственные исполнители ознакомлены и обязуются исполнять**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Фамилия | Подпись | Дата |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Приложения.







