|  |
| --- |
| **ГАУ «КЦСОН «Малахит» Орджоникидзевского района города Екатеринбурга»** |
| **Наименование структурного подразделения:** |  |
| **Название документа:** | Стандарт операционной процедурыОказание помощи в получении юридических услуг родителям и детям с ментальными нарушениями  |
| **Утвержден:** |  |
| **Дата утверждения:** |  |
| **Разработчик:** | Должность | ФИО | подпись |
| Заведующий ОР | Шарыгина Н.В. |  |
|  |  |  |
| **Согласовано:** |  |  |  |
|  |  |  |
| **Дата согласования:** |  |  |  |
| **Ответственный за исполнение:** | Юрисконсульт  |  |  |
| **Дата введения в действие:** |  |  |  |

**Екатеринбург**

**2020 год**

**Стандарт операционной процедуры**

1. **Название процедуры:** Оказание помощи в получении юридических услуг родителям и детям с ментальными нарушениями.
2. **Цель:** повышение социально-правовой информированности семей, имеющих ребенка-инвалида, повышение степени их социальной защищенности.
3. **Область применения:** структурное подразделение, предоставляющее социальные услуги детям-инвалидам.
4. **Ответственность:** юрисконсульт. Контроль исполнения – заведующий отделением.
5. **Общие сведения:** Разъяснение клиенту сути и правового содержания интересующих его проблем, определение возможных путей их решения, разъяснение типов и содержания документов, необходимых для решения проблемы, информирование клиента о возможностях получения бесплатной квалифицированной помощи в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации» и региональным законодательством.

Периодичность: не чаще 1 раза в месяц

Время – до 30 минут

1. **Оснащение:** Рабочий кабинет: стол, стул, шкаф для документации, шкаф для одежды, стул для клиента, компьютерная техника, копировальный аппарат, принтер, бэйдж или табличка с ФИО и должностью на столе, памятка с контактами организаций, оказывающих бесплатные юридические услуги.

Расходные материалы: канцелярские товары, расходные материалы для копировального аппарата и принтера. Требование к помещению в соответствии с правилами пожарной безопасности и нормами утвержденными СанПин.

Информационные раздаточные материалы. Бланк выданных рекомендаций.

1. **Основные части процедуры:**
2. специалист представляется клиенту, называет фамилию, имя, отчество;
3. запрашивает у клиента документы, подтверждающие право на получения социальной услуги (ИППСУ, копия документа, удостоверяющего личность);
4. выслушивает запрос клиента, совместно с ним вычленяет ключевую проблему;
5. изучает документы, представленные клиентов, отражающие суть заявленной проблемы;
6. дает рекомендации о возможных правовых путях решения проблемы, заполняет бланк рекомендаций, выдает его клиенту;
7. при необходимости направляет клиента в организации, оказывающие бесплатную квалифицированную помощь в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации» и региональным законодательством;
8. при необходимости выдает памятку с контактами организаций, оказывающих бесплатные юридические услуги;
9. оказанную услугу фиксирует в журнале учета оказанных социальных услуг и в базе, 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;
10. 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. Акты хранятся у заведующей отделением.
11. **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 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |