|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ГАУ СО СО «ЦСПСиД Чкаловского района города Екатеринбурга»** | | | |
| **Наименование структурного подразделения:** |  | | |
| **Название документа:** | Стандарт операционной процедуры  Содействие клиенту в подготовке документов для предоставления мер социальной подержки | | |
| **Утвержден:** |  | | |
| **Дата утверждения:** |  | | |
| **Разработчик:** | Должность | ФИО | подпись |
| Заместитель директора |  |  |
| Заведующий отделением | Пивченко С.В. |  |
| **Согласовано:** |  |  |  |
|  |  |  |
| **Дата согласования:** |  |  |  |
| **Ответственный за исполнение:** | Специалист по социальной работе |  |  |
| **Дата введения  в действие:** |  |  |  |

**Екатеринбург 2020**

**Стандарт операционной процедуры**

**1. Название процедуры**: Содействие клиенту в подготовке документов для предоставления мер социальной поддержки

**2. Цель:** содействие клиенту в подготовке пакета документов, необходимого для обращения за предоставлением мер социальной поддержки.

**3. Область применения**: Осуществляется при обращении клиента в организацию. Данную услугу может оказать специалист по социальной работе в полустационарной форме обслуживания.

**4. Ответственность**: за предоставление услуги отвечает специалист по социальной работе. Контроль исполнения услуги – заведующий структурным подразделением.

**5. Общие сведения**: Помощь клиенту посредством консультирования в сборе пакета документов, необходимого для приобщения к заявлению о предоставлении мер социальной поддержки.

При необходимости содействие клиенту в написании заявления для предоставления мер социальной поддержки.

Осуществляется по согласию с клиентом (получателем социальных услуг), либо на основании поступившей информации о необходимости предоставления данной услуги получателю социальных услуг. Продолжительность оказания услуги до 60 минут. Периодичность: по мере возникновения потребности.

**6. Оснащение:** Требуется оснащение в соответствии со стандартом социальных услуг, а также бейдж, доступ к компьютерным справочным правовым системам, доступ к сайтам МСП СО ,УПФР и др.

Специалист должен иметь профессиональную подготовку и соответствовать квалификационным требованиям.

**7. Основная часть процедуры:**

Подготовительный этап:

- Личное знакомство и установление контакта, изучение акта социального патронажа клиента либо поступившего в учреждение сигнала. Специалист представляется (называет ФИО, должность, предоставляет удостоверение).

- Специалист в ходе беседы получает информацию о потребности клиента в оформлении мер социальной поддержки, информирует о предусмотренных законодательством основаниях для предоставления мер социальной поддержки граждан, и совместно с клиентом определяет меры социальной поддержки, на оформление которых имеет право получатель социальных услуг.

Основная часть процедуры:

Специалист консультирует о необходимом пакете документов, подтверждающем право на предоставление меры социальной поддержки (по памятке, выгруженной из правовой системы).

- При наличии готового пакета документов специалист оказывает содействие в заполнении заявления для предоставления меры социальной поддержки.

- При наличии возможности у получателя социальных услуг обратиться в уполномоченные на оформление мер социальной поддержки организации самостоятельно, специалист предоставляет информацию о режиме работы и местоположении данных организаций.

- При отсутствии возможности у получателя социальных услуг обратиться в уполномоченные на оформление мер социальной поддержки организации самостоятельно, специалист осуществляет посреднические действия между клиентом и организациями: - МФЦ, управлением социальной политики, отделениями пенсионного фонда и фонда обязательного медицинского страхования (телефонные переговоры, личные встречи, письменное ходатайство)

- В исключительных случаях специалист сопровождает клиента в уполномоченные организации для оформления и получения необходимых документов.

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.

- Закон Свердловской области от 29 октября 2007 года N 126-ОЗ «Об оказании государственной социальной помощи, материальной помощи и предоставлении социальных гарантий отдельным категориям граждан в Свердловской области».

**Распределение данного стандарта операционной процедуры**

Экземпляр Должность

Оригинал

Копия

**Ответственные исполнители ознакомлены и обязуются исполнять**

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

Приложение.







