|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Радуга Добра»** | | | |
| **Наименование структурного подразделения:** |  | | |
| **Название документа:** | Стандарт операционной процедуры  Трекинг заказа | | |
| **Утвержден:** |  | | |
| **Дата утверждения:** |  | | |
| **Разработчик:** | Должность | ФИО | Подпись |
| Заведующий отделением ОСОд на дому | Сердюкова Ольга Семеновна |  |
| **Согласовано:** |  |  |  |
|  |  |  |
| **Дата согласования:** |  |  |  |
| **Ответственный за исполнение:** | Заведующий отделением ОСОд на дому, социальный работник |  |  |
| **Дата введения  в действие:** |  |  |  |

**г. Нижний Тагил, 2022 год**

**Стандарт операционной процедуры**

**Название процедуры:** Трекинг заказа.

1. **Цель:** оказание помощи в удовлетворении повседневных бытовых потребностей получателя социальных услуг.
2. **Область применения:** Отделения, предоставляющие данную социальную услугу в форме социального обслуживания на дому (отделение социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов).
3. **Ответственность:** Социальный работник, заведующий отделением.
4. **Общие сведения:** Интернет – маркет (далее – маркет) это онлайн каталог с продовольственными и непродовольственными товарами. Оформление заказов через маркеты доставки товаров осуществляются в соответствии с графиком посещений получателя социальных услуг. Одна услуга включает в себя создание заказа в мобильном приложении, оплата заказа и трекинг.
5. **Оснащение:** 
   1. Рабочий планшет с доступом к сети интернет;
   2. Блокнот, ручка.
6. **Основная часть процедуры:**
   1. После оплаты заказа в интернет – маркете магазин может позвонить с уточняющими вопросами или с информацией о наличии и отсутствии товара;
   2. Если мобильное приложение или интернет - сайт по продаже товаров позволяет, то можно просмотреть информацию о статусе заказа:

* заказ создан;
* принят в обработку;
* готовится к доставке;
* передан курьеру;
* поступил в пункт выдачи;
* получен.

Время оказания услуги - до 5 минут.

**Периодичность:** Услуга предоставляется два раза в неделю.

1. **Область и способы проверки выполнения:**

Областью проверки является процесс оказания услуги и результат услуги – удовлетворенность получателя социальных услуг.

Выполнение данного СОПа проверятся заведующим структурного подразделения путем изучения записей в учетно-отчетной документации во время проведения аудита и осуществления плановых проверок.

Перечень обязательной документации, используемой в процессе предоставления услуги: журнал учета услуг, акт о предоставлении платных социальных услуг.

**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 2014г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области».

**Распределение данного стандарта операционной процедуры**

Экземпляр Должность

Оригинал

Копия

**Ответственные исполнители ознакомлены и обязуются исполнять:**

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