|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **АНО СОН «ЯШМА»** | | | |
| **Наименование структурного подразделения:** | **Отделение социального обслуживания** | | |
| **Название документа:** | **Стандарт операционной процедуры**  **Получение заказа и доставка получателю** | | |
| **Утвержден:** |  | | |
| **Дата утверждения:** |  | | |
| **Разработчик:** | *Должность* | *ФИО* | *подпись* |
| Директор | И.А.Климовских |  |
| Заведующий ОСО | И.С. Халикова |  |
| **Согласовано:** |  |  |  |
|  |  |  |
| **Дата согласования:** |  |  |  |
| **Ответственный за исполнение:** |  |  |  |
| **Дата введения  в действие:** |  |  |  |

***г. Нижний Тагил, 2022 год***

**Стандарт операционной процедуры**

**Название процедуры:** получение заказа и доставка получателю

1. **Цель:** помочь получателю социальных услуг найти все нужное и купить в одном месте.
2. **Область применения:** Отделение социальной помощи на дому.
3. **Ответственность:** социальный работник, специалист по социальной работе
4. **Общие сведения:** у социального работника или специалиста по социальной работе появилась возможность получить заказ на Яндекс- Маркет самостоятельно и доставить его получателю социальных услуг, становится все более популярным вариантом получения товара.
5. **Оснащение:**

* Планшет,
* Ручка,
* Блокнот,
* Документы (паспорт или другое удостоверение личности),
* Список товаров.

1. **Основная часть процедуры:**

* По штрихкоду. Сотрудник пункта выдачи отсканирует его и выдаст заказ. Если при сканировании возникнут проблемы, заказ будет выдан по коду и номеру заказа рядом со штрихкодом.
* По номеру заказа или фамилии и коду. Назовите номер заказа или фамилию и код из SMS. Код также можно посмотреть в личном кабинете. Если кода нет, вы можете получить его, назвав свой номер телефона.
* Откройте упаковку заказа и проверьте, что пришли все товары и их упаковки целые.
* Откажитесь от всего заказа, если:
  + повреждена упаковка заказа;
  + есть внешние повреждения товаров;
  + в заказе пришли не те товары;
  + в заказе не хватает товаров.
* Верните заказ курьеру или сотруднику пункта выдачи. При необходимости заполните акт о несоответствии.
* Проверьте работоспособность товаров позже.
* Внести описание данной услуги в журнал посещения социального работника.

Если в заказе недостача или не те товары, на странице [Мои заказы](https://market.yandex.ru/my/orders) нажмите. Вернуть товар, выберите опцию привезли не то и заполните заявление.

Оказание услуги до 60 минут.

**Особые указания:**

Отдельного внимания заслуживает вопрос возврата товаров. Их делят на 2 категории. Это продукция, которая имеет недостатки, либо то, что не понравилось и не подошло.

Во втором случае срок составляет 7 дней. В ситуации с браком или недостатками вопрос рассматривается индивидуально. Тут опираются на сроки годности, либо на гарантийный период.

Также помните, что есть категории продукции, которые возврату не подлежат. Среди них алкоголь, онлайн-подписки, лекарственные средства, БАДы и пр.

1. **Область и способы проверки выполнения:** контроль качества предоставления услуги, осуществляет заведующий отделением социального обслуживания.

**Распределение данного стандарта операционной процедуры**

Экземпляр Должность

Оригинал

Копия

**Ответственные исполнители ознакомлены и обязуются исполнять:**

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