|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **АНО СОН «ЯШМА»** | | | |
| **Наименование структурного подразделения:** | **Отделение социального обслуживания** | | |
| **Название документа:** | **Стандарт операционной процедуры**  **Создание заказа на маркете** | | |
| **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:** создание заказа на маркете

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:** Яндекс. Маркет — это онлайн-каталог, объединяющий интернет-магазины. Пользователь заходит на сервис в поисках информации о конкретном товаре и видит список магазинов, где тот можно приобрести.
5. **Оснащение:**

* Планшет,
* Ручка,
* Блокнот,
* Список товаров.

1. **Основная часть процедуры:**
2. [Войдите](https://yandex.ru/support/market/account.html) на сервис, где вы сможете заказать свои товары.
3. [Найдите](https://yandex.ru/support/market/choice-goods/product-search.html) нужный вам товар и нажмите кнопку в корзину, в открывшемся окне укажите нужное количество товара.
4. Добавьте в корзину еще товары, если нужно.
5. Перейдите в корзину: нажмите значок «Корзина» в правом верхнем углу сервиса. Общая стоимость товара и подарка в корзине равна цене товара.
6. Примените купоны и промокод, если они у вас есть.
7. Доступные купоны отображаются ниже списка товаров. Промокод можно ввести в блоке с ценой заказа. Потратить баллы кешбэка, начисленные за прошлые покупки, можно позже, при оплате заказа картой онлайн.
8. Нажмите кнопку **Перейти к оформлению**.
9. Выберите способ [доставки](https://yandex.ru/support/market/delivery.html): курьером или самовывозом. Затем укажите адрес получения или пункт выдачи, а также день и время доставки.
10. Укажите данные получателя: телефон, имя и фамилию.
11. Некоторые заказы подтверждаются по телефону. Если вы выбрали доставку курьером, на указанный номер вам позвонят в день доставки. При вручении заказа могут попросить паспорт.
12. Выберите способ оплаты: картой онлайн, системой быстрых платежей, наличными при получении, картой при получении.
13. Оплатите заказ, если вы выбрали предоплату. Подтвердите заказ в случае оплаты при получении;
14. Внести описание данной услуги в журнал посещения социального работника.

Оказание услуги до 30 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.

Учитывайте важный нюанс. Если покупка совершалась через Яндекс.Маркет, тогда возврат оформляется через личный кабинет. Нужно кликнуть «Вернуть товар» и далее следовать по инструкции.

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 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |