|  |
| --- |
| **ГАУ «КЦСОН города Серова»** |
| **Наименование структурного подразделения:** |  |
| **Название документа:** | **Стандарт операционной процедуры****Формирование у получателей социальных услуг позитивных интересов (в том числе в сфере досуга)** |
| **Утвержден:**  |  |
| **Дата утверждения:** |  |
| **Разработчик:** | *Должность*  | *ФИО* | *подпись* |
| Заместитель директора  | О.А. Щепочкина |  |
| **Согласовано:** |  |  |  |
|  |  |  |
| **Дата согласования:** |  |  |  |
| **Ответственный за исполнение:** |  |  |  |
| **Дата введения в действие:** |  |  |  |

**г. Серов, 2022 год**

**Стандарт операционной процедуры**

**Название процедуры:** Формирование у получателей социальных услуг позитивных интересов (в том числе в сфере досуга)

1. **Цель:** Способствование в проведение мероприятий, направленных на выявление, формирование и развитие способностей, позитивных психических склонностей, социально значимых интересов и мотиваций получателя социальных услуг
2. **Область применения:** структурное подразделение, в функции которого входит предоставление социальных услуг
3. **Ответственность:** Специалист по социальной работе, или культорганизатор, или социальный педагог, или воспитатель, или психолог, или педагог-психолог, или музыкальный руководитель
4. **Общие сведения:** Проведение одного досугового и (или) познавательного мероприятия в форме клубной и кружковой работы в организации социального обслуживания для группы клиентов до 25 человек, продолжительностью до одного часа.
5. **Оснащение:**
* Помещение;
* Оборудование: компьютер, оргтехника;
* Видео и аудиоаппаратура для проведения мероприятий (телевизор, магнитофон, музыкальные колонки, усилитель, микрофон и т.п.). Сценарии досуговых, спортивных, познавательных мероприятий.
1. **Основная часть процедуры:**
* Ознакомление с документами, сопровождающими услугу и условиями ее предоставления.
* Диагностика потребности получателя услуги.
* Оформление документов для получения услуги.
* Заключение договора с получателями услуги или их представителями.
* Ознакомление получателя услуг (представителя) с правилами внутреннего распорядка.
* Разработка индивидуального плана работы с получателем услуги специалистами.
* Подготовка помещений и оборудования.
* Непосредственное участие получателя услуги в занятиях комплекса.
* Систематическое изучение уровня удовлетворённости получателя услуги и членов их семей (законных представителей) качеством оказания услуги (анкетирование получателей социальных услуг) (Приложение 2).
* Мониторинг состояния получателя услуги и семьи, уровня его жизнеспособности и жизнедеятельности после получения услуги.
* По факту завершения работы с клиентом – внесение сведений об оказанной услуге в Журнал посещения обслуживаемого (приложение 1);
* Фиксирование в информационной системе «Социальное обслуживание населения. Общее социальное обслуживание граждан (на дому и полустационар)» данных Журнал посещения обслуживаемого;
* распечатка акта оказанных услуг из информационной системы «Социальное обслуживание населения. Общее социальное обслуживание граждан (на дому и полустационар)» под роспись клиента для ежемесячного отчёта. Распечатанный акт хранится в бухгалтерии.
1. **Область и способы проверки выполнения:** Выполненная услуга фиксируется в журнале учета оказания социальных услуг, подтверждается подписями работника и получателя социальных услуг и предоставляется заведующему отделением для проверки и формирования акта о предоставлении социальных услуг.

**Показатели качества**:

1. Своевременное оказание услуги.
2. Удовлетворенность получателя социальных услуг качеством предоставленной услуги.

**Нормативные ссылки:**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. № 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 г № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» со всеми изменениями и дополнениями».

**Приложение 1**



**Приложение 2**

**Анкета**

**для опроса получателей социальных услуг**

**1. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в учреждении?**

Да

Нет

**2. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации**?

Да

Нет

**3. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?**

Да

Нет

**4. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью специалистов обеспечивающих непосредственное оказание услуги?**

Да

Нет

**5. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с учреждением** (телефон, электронная почта, электронный сервис)

Да

Нет

**6. Готовы ли Вы рекомендовать данное учреждение?**

Да

Нет

**7. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы учреждени)?**

Да

Нет

**8. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в учреждении?**

Да

Нет

**9. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении:**

**Ваш пол**

Мужской

Женский

**Ваш возраст \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (укажите сколько Вам полных лет)**

**Благодарим Вас за участие в опросе!**

**Распределение данного стандарта операционной процедуры**

Экземпляр Должность

Оригинал

Копия

**Ответственные исполнители ознакомлены и обязуются исполнять:**

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