|  |
| --- |
| **ГАУ «КЦСОН города Серова»** |
| **Наименование структурного подразделения:** |  |
| **Название документа:** | **Стандарт операционный процедуры****Консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов (в рамках профилактики обстоятельств, обуславливающих нуждаемость гражданина в социальном обслуживании).** |
| **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:** Консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов (в рамках профилактики обстоятельств, обуславливающих нуждаемость гражданина в социальном обслуживании).

1. **Цель:** Содействие в изучении и понятии существующих проблем, а также предложение различных вариантов решения для получателя социальных услуг
2. **Область применения:** структурное подразделение, в функции которого входит предоставление социальных услуг.
3. **Ответственность:** Специалист по социальной работе или юрист (юрисконсульт).
4. **Общие сведения:** Разъяснение клиенту сути и правового содержания интересующих его вопросов, определение возможных путей их решения, а также порядка предоставления социальных услуг.

Продолжительность оказания услуги до 30 минут.

1. **Оснащение:**
* Рабочий кабинет: стол, стул, шкаф для документации, шкаф для одежды, настольная лампа, стул для клиента, компьютерная техника, телефон, копировальный аппарат, принтер.
* Расходные материалы: канцелярские товары, расходные материалы для копировального аппарата и принтера
1. **Основная часть процедуры:**
* Личное знакомство с клиентом, установление позитивного контакта.
* Разъяснение клиенту сути и правового содержания его вопроса;
* Предложение клиенту вариантов разрешения вопроса. Разъяснение о возможности самостоятельно обратиться в территориальное УСП, либо в МФЦ предоставления государственных и муниципальных услуг, либо с использованием информационно-коммуникационных технологий в форме электронного документа (для подачи документов, для принятия решения гражданина, нуждающимся в социальном обслуживании), либо иные государственные органы;
* Разъяснение типов и содержания документов, необходимых для решения вопроса (при необходимости);
* Фиксирование специалистом информации об оказанной услуге в соответствующих документах.
* 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**



**Распределение данного стандарта операционной процедуры**

Экземпляр Должность

Оригинал

Копия

**Ответственные исполнители ознакомлены и обязуются исполнять:**

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