|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ГАУ «КЦСОН Ленинского района города Екатеринбурга»** | | | | | |
| **Название документа:** | **Стандарт операционной процедуры**  Консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов | | | | |
| **Утвержден**  *(должность, ФИО):* | Директор | | **Дата утверждения:** | | |
| **Разработчик:** | ***Должность*** | ***ФИО*** | | ***Подпись*** | ***Дата*** |
| Заместитель директора | Артюхова О.Ю. | |  |  |
| Заведующий КО | Чехонадская Г.М. | |  |  |
| **Согласовано:** |  |  | |  |  |
|  |  | |  |  |
| **Ответственный**  **за исполнение:** | специалист по социальной работе, юрист (юрисконсульт) |  | |  |  |
| **Дата введения  в действие:** |  | **Место для размещения документа:**  Рабочее место специалиста по социальной работе | | | |

**г. Екатеринбург, 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.

1. **Цель:** разъяснение клиенту сути и правового содержанияинтересующих его вопросов, определение возможных путей их решения, а также порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области.
2. **Область применения:** Услуга предоставляется в Консультативном отделении, социально-реабилитационном отделении, отделении срочного социального обслуживания, в участковой социальной службе в форме обслуживания на дому для граждан пожилого возраста и инвалидов старше 18 лет.
3. **Ответственность:** специалист по социальной работе, юрист (юрисконсульт) /заведующий отделением.
4. **Определение/Общие сведения**:

Социально-правовое консультирование – это взаимодействие между

двумя или несколькими людьми, в ходе которого определенные специальные правовые знания специалиста – консультанта используются для оказания помощи клиенту, испытывающему различные трудности с реализацией своих прав в связи с недостаточным уровнем своей правовой грамотности по социальным вопросам.

Перед началом проведения консультации специалист:

* уточняет первичный запрос клиента, и его требования к предстоящей консультации;
* проводит изучение представленных клиентом документов.

1. **Ресурсы/оснащение:**

* расходные материалы: канцелярские товары (набор ручек, бумага А4, файлы, папка скоросшиватель);
* планшет (ноутбук) с интернетом;
* комплект нормативно-правовых актов:

1. Федеральный закон "Об основах социального обслуживания в РФ" от 28 декабря 2013 г N 442.
2. Федеральный закон "О социальной защите инвалидов в РФ" от 24 ноября 1995 г N 181.
3. Постановление Правительства РФ от 20 августа 2003 г. N 512 "О перечне видов доходов, учитываемых при расчете среднедушевого дохода семьи и дохода одиноко проживающего гражданина для оказания им государственной социальной помощи" (с изменениями и дополнениями).
4. Постановление Правительства РФ от 18 октября 2014 г. N 1075 "Об утверждении Правил определения среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг".
5. Постановление Правительства РФ от 24 ноября 2014 г N 1236 "Об утверждении примерного перечня социальных услуг по видам социальных услуг".
6. Закон Свердловской области от 3 декабря 2014 г N 108 ОЗ "О социальном обслуживании граждан в Свердловской области".
7. Закон Свердловской области от 19 декабря 2016 г N 148 ОЗ "О социальной защите инвалидов".
8. Постановление Правительства Свердловской области от 18.12.2014 г. N 1149-ПП "Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области".
9. Постановление Правительства Свердловской области от 18.12.2014 г. N 1160-ПП "Об утверждении Порядка утверждения тарифов на социальные услуги на основании подушевых нормативов финансирования социальных услуг".
10. Постановление Правительства Свердловской области от 20 апреля 2016 г N 273 "О реализации мер социальной поддержки отдельных категорий граждан, проживающих в Свердловской области".
11. Постановление Правительства Свердловской области от 1 июля 2021 г. N 397-ПП "О реализации статьи 5-1 Закона Свердловской области от 19 декабря 2016 года N 148-ОЗ О социальной защите инвалидов в Свердловской области".
12. Постановление Правительства Свердловской области от 4 февраля 2021 г. N 26-ПП "Об установлении величины прожиточного минимума в Свердловской области на 2021 год".
13. Приказ Минтруда и соцзащиты РФ от 10 ноября 2014 г N 874н "О примерной форме договора о предоставлении социальных услуг, а также о форме индивидуальной программы предоставления социальных услуг".
14. Приказ Министерства социальной политики от 11 августа 2015 № 482 "Об утверждении стандартов социальных услуг".
15. Приказ Министерства социальной политики от 29 декабря 2014 N 778 «Об утверждении перечня документов, подтверждающих нуждаемость гражданина в социальном обслуживании».
16. Приказ Министерства социальной политики от 31 декабря 2014 N 783 "Об утверждении формы договора о предоставлении социальных услуг и формы акта о предоставлении социальных услуг"

* информационные материалы (буклеты, памятки, листовки и т.п.);
* бланки заявлений, договоров, актов об оказании услуг.

1. **Основная часть процедуры:**
2. личное знакомство с клиентом, установление позитивного контакта;
3. разъяснение клиенту сути и правового содержания его вопроса;
4. предложение клиенту вариантов разрешения вопроса;
5. разъяснение типов и содержания документов, необходимых для решения вопроса (при необходимости);
6. фиксирование специалистом информации об оказанной услуге.

Продолжительность оказания услуги до 30 минут. Периодичность предоставления социальной услуги в форме обслуживания на дому по мере возникновения потребности.

Время предоставления услуги с учетом времени на подготовку к услуге «Консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов» заполнению необходимой документации, и оказание самой услуги составляет 45 минут.

1. **Область и способы проверки выполнения**

Областью проверки является процесс оказания услуги и результат услуги –удовлетворенность клиента. Способы, частота проверок и ответственные за проверку определяются системой управления качеством учреждения.

**Распределение данного стандарта операционной процедуры**

Экземпляр Должность

Оригинал

Копия

**Ответственные исполнители ознакомлены и обязуются исполнять:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Фамилия | подпись | дата |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |