|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Государственное автономное учреждение «Комплексный Центр социального обслуживания населения Верх-Исетского района города Екатеринбурга».** | | | | | |
| **Название документа:** | Консультирование (информирование обратившегося гражданина о порядке предоставления СО) (профилактика обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в СО по телефону, при личной встрече, через сеть Интернет и др. способами). | | | | |
| **Утвержден:** | Директор | | **Дата утверждения** | | |
| **Разработчик:** | ***Должность*** | ***ФИО*** | | ***подпись*** | ***Дата*** |
| Заместитель директора | Шестакова И.А. | |  |  |
| Заведующий отделения ССО | Неугодникова О.Ю. | |  |  |
| **Согласовано:** |  |  | |  |  |
|  |  | |  |  |
| **Ответственный за исполнение:** |  |  | |  |  |
| **Дата введения в действие:** |  | В соответствии с Регламентом электронного документооборота по СМК, утвержденном в Учреждении, документ размещается в общем доступе в сети организации с ограничением прав доступа. Все сотрудники могут просматривать документ, а редактировать, копировать и удалять могут сотрудники с правом администрирования. | | | |

**г. Екатеринбург, 2022 год**

**Стандарт операционной процедуры**

**Название процедуры:** Консультирование (информирование обратившегося гражданина о порядке предоставления СО) (профилактика обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании по телефону, при личной встрече, через сеть Интернет и др. способами).

1. **Цель:** разъяснение клиенту сути и правового содержания интересующих его вопросов, определение возможных путей их решения, а также порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг.
2. **Область применения:** отделения социального обслуживания.
3. **Ответственность:** специалист по социальной работе или юрист (юрисконсульт), заведующий отделением.
4. **Определение/Общие сведения:** определение категории обратившегося, проверка наличия документов либо выяснение во время беседы проблемы обратившегося.

Предоставляется по мере необходимости.

Продолжительность - до 60 минут (с учетом времени на заполнение необходимой документации, внесение информации в ИС СОН).

1. **Ресурсы/Оснащение:**

* Рабочие места специалистов, предоставляющих услуги должны быть оборудованы столами, стульями для специалиста и клиента, шкафами для документации, настольными лампами, так же оснащены компьютерной техникой, телефоном, копировальным аппаратом, информационными табличками с указанием: номера кабинета, фамилии, имени, отчества работника, осуществляющего предоставление услуги;

1. **Основные части процедуры:**

* Знакомство с клиентом, запись в журнал устного приема ФИО, даты рождения, адреса проживания клиента.
* Разъяснение порядка приема документов, необходимых для принятия решения о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании;
* Разъяснение гражданину 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;
* В случае личного приема в журнале устного приема гражданин ставит подпись о получении консультации.
* При использовании сети Интернет фактом предоставления консультации является отправленный письменный ответ адресату с отметкой «получено».
* При предоставлении консультации по телефону, специалист делает отметку в журнале устного приема «консультирование по телефону».
* В предоставлении консультации может быть отказано в случае, при наличии у клиента признаков алкогольного, наркотического и токсического опьянения (устойчивый запах алкоголя, нарушены речь, координация движений, повышенная агрессивность, неадекватность поведения). По факту наличия признаков опьянения у гражданина, Поставщик составляет акт, в котором указывает следующие сведения: место и время составления акта, данные сотрудника, составившего акт, и лиц, в присутствии которых он был составлен, с указанием их фамилии, имени, отчества (при наличии), обстоятельства, которые подтверждают факт опьянения у гражданина, подписи лица, составившего акт, и лиц, в присутствии которых он был составлен;
* Информация о предоставленном консультировании вносится в ПК СОН «Блок Профилактика».

1. **Область и способы проверки выполнения**

Областью проверки является доступность и удовлетворенность качеством предоставления консультации для клиента. Способы, частота проверок и ответственные за проверку определяются системой управления качеством Учреждения.

**Нормативные ссылки:**

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

- приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 г № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» со всеми изменениями и дополнениями».

**Распределение данного стандарта операционной процедуры**

Экземпляр Должность

Оригинал

Копия

**Ответственные исполнители ознакомлены и обязуются исполнять:**

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