|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Государственное автономное учреждение «Комплексный Центр социального обслуживания населения Верх-Исетского района города Екатеринбурга».** | | | | | |
| **Название документа:** | Консультирование родственников, обратившихся в отношении пожилого человека (соседи, знакомые и пр.) выяснение обстоятельств | | | | |
| **Утвержден:** | Директор | | **Дата утверждения:** | | |
| **Разработчик:** | ***Должность*** | ***ФИО*** | | ***Подпись*** | ***Дата*** |
| Зам.директора | Шестакова И.А. | |  |  |
| Заведующая ОССО | 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, 2022г.**

**Стандарт операционной процедуры.**

**Название процедуры:** Консультирование родственников, обратившихся в отношении пожилого человека (соседи, знакомые и пр.), выяснение обстоятельств.

1. **Цель:** поиск путей решения проблемы пожилого человека, ухудшающей условия его жизнедеятельности, выявленных во время обращения родственников (соседей, знакомых).
2. **Область применения:** специалисты, осуществляющие прием.
3. **Ответственность:** специалист по социальной работе или юрист (юрисконсульт), заведующий отделением.
4. **Определение/Общие сведения:** выяснение проблемы пожилого человека, категории, места жительства и др. информации. Необходимой для предоставления данной услуги.

Предоставляется по мере необходимости.

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

1. **Ресурсы/Оснащение:**

* Помещения, в которых предоставляется услуга, должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками), содержащими информацию об Учреждении, предоставляющем услугу. Вход и выход из помещения оборудуются соответствующими указателями;
* В местах предоставления услуги на видном месте размещаются схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и специалистов;
* Рабочие места специалистов, предоставляющих услуги должны быть оборудованы столами, стульями, 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. **Основная часть процедуры:**

* Знакомство с заявителем, запись в журнал устного приема ФИО обратившегося, ФИО пожилого человека, в отношении которого обращение, его даты рождения, адреса проживания, причины обращения, контактные данные обратившегося.
* Разъяснение порядка приема документов, необходимых для принятия решения о признании нуждающимся в социальном обслуживании;
* 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;
* В журнале устного приема обратившийся за консультацией 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».
* Для выяснения дополнительной информации осуществляется выход в адрес пожилого человека совместно с заявителем с целью обследования социально-бытовых условий проживания.
* Информация о предоставленном консультировании вносится в ПК СОН «Блок Профилактика».
* На приеме и в адресе проживания пожилого человека вручение памятки или другой раздаточной информации Учреждения, АНО СОН и МСП.

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