|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Государственное автономное учреждение**  **социального обслуживания Свердловской области**  **«Комплексный центр социального обслуживания населения**  **Октябрьского района города Екатеринбурга»** | | | |
| **Название документа:** | Стандарт операционной процедуры  **Услуги по защите прав и законных интересов получателей социальных услуг** | | |
| **Утвержден:**  (должность, ФИО) | Директор Дата утверждения | | |
| **Разработчик:** | Должность | ФИО | подпись |
| Заместитель директора | Андреева С. А. |  |
|  |  |  |
| **Согласовано:** |  |  |  |
|  |  |  |
| **Дата согласования:** |  |  |  |
| **Ответственный за исполнение:** | Заведующий  отделением |  |  |
| **Дата введения  в действие:** |  | **Место размещения документа**  *кабинет заведующего отделением социального обслуживания на дому*  *вид размещения – отрытый доступ для всех* | |

**г. Екатеринбург, 2022 год**

**Стандарт операционной процедуры**

Услуги по защите прав и законных интересов получателей социальных услуг (на дому)

1. **Цель:** Помощь клиенту в подготовке и подаче жалоб на действия (или бездействие) организаций социального обслуживания или работников этих организаций, нарушающие или ущемляющие законные права граждан.
2. **Область применения:** Отделения, предоставляющие данную социальную услугу на дому.
3. **Ответственность:** специалист по социальной работе, юрисконсульт.
4. **Определения/Общие сведения:**

Организациями социального обслуживания являются организации, осуществляющие социальное обслуживание на дому, полустационарное социальное обслуживание, стационарное социальное обслуживание.

Жалоба – обращение гражданина с требованием восстановления нарушенного действиями (бездействием) и решениями органов либо должностных лиц, другими гражданами их прав, свобод или законных интересов.

Специалист учреждения – юрист/юрисконсульт, специалист по социальной работе – сотрудник учреждения социального обслуживания, имеющий профессиональную подготовку и соответствующий квалификационным требованиям, установленным для соответствующей профессии, специальности.

Во время предоставления социальной услуги необходимо вести наблюдение за состоянием клиента (утомляемость, четкость действий, эмоциональный фон, внимательность и пр.), оказывать содействие в переходе к состоянию психологического комфорта. В случае неадекватного поведения клиента (агрессия, паника, расстройство и т.п.) оказать психологическую поддержку клиенту путем разъяснения и беседы, помочь справиться со своими чувствами, дать возможность выразить свои чувства, эмоции, в крайнем случае, прекратить предоставление социальной услуги, согласовать перенос времени и даты;

Во время предоставления социальной услуги необходимо обеспечить доступность информации получателю социальной услуги с учетом возрастных изменений, индивидуальных особенностей в силу заболеваний (глухота, слепота, ментальные ограничения), а также индивидуального восприятия.

* Перед началом проведения услуги специалист  
  уточняет первичный запрос клиента;
* проводит изучение представленных клиентом документов;

1. **Ресурсы/оснащение:**

Канцелярские товары (бумага, ручка, карандаш).

1. **Основная часть процедуры:**
2. личное знакомство с получателем социальной услуги, установление позитивного контакта;
3. определение подведомственности рассмотрения жалобы получателя социальной услуги (в зависимости от ситуации жалоба может направляться как руководителю организации, так и вышестоящему ведомству).
4. выявление нарушения закона, предложение получателю социальной услуги вариантов разрешения вопроса;
5. составление жалобы, с указанием на конкретное решение или конкретное действие (или бездействие), совершенное незаконно. Указание конкретных нарушений положений законодательства,
6. подача жалобы в соответствующую организацию;
7. информирование получателя социальной услуги (лично, по телефону) о передаче его жалобы в соответствующую организацию, информирование о сроках подготовки ответа;
8. фиксирование специалистом информации об оказанной услуге в отчетной документации.
9. контроль получения результата (ответа) на жалобу получателя социальной услуги (при необходимости).
10. **Область и способы проверки выполнения**

Областью проверки является процесс оказания услуги и результат услуги – удовлетворенность получателя социальных услуг. Проверка документа проводится руководителем подразделения ежеквартально по параметрам, предусмотренным настоящей операционной процедурой и СМК учреждения.

**Нормативные ссылки**

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

Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;

Стандарты социальных услуг Свердловской области, утв. приказом Министерством социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции» (с внесёнными изменениями).

**Распределение данного стандарта операционной процедуры**

Экземпляр Должность

Оригинал

Копия

**Ответственные исполнители ознакомлены и обязуются исполнять:**

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