|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ГАУ «КЦСОН города Серова»** | | | |
| **Наименование структурного подразделения:** |  | | |
| **Название документа:** | Инструкция  Оказание помощи в подготовке документов, направляемых в различные инстанции по конкретным проблемам получателей социальных услуг. | | |
| **Утвержден:** |  | | |
| **Дата утверждения:** |  | | |
| **Разработчик:** | *Должность* | *ФИО* | *подпись* |
| Заместитель директора | Л.В. Соколова |  |
|  |  |  |
| **Согласовано:** |  |  |  |
|  |  |  |
| **Дата согласования:** |  |  |  |
| **Ответственный за исполнение:** |  |  |  |
| **Дата введения  в действие:** |  |  |  |

**г. Серов, 2022 год**

**Инструкция**

**Название:** оказание помощи в подготовке документов, направляемых в различные инстанции по конкретным проблемам получателей социальных услуг.

1. **Цель:** содействие клиенту в подготовке документов.
2. **Область применения:** отделения социального учреждения, предоставляющие данную услугу.
3. **Ответственность:** руководитель структурного подразделения, специалист по социальной работе, юрисконсульт.
4. **Общие сведения:** оказание помощи в подготовке документов. Контроль исполнения данной процедуры должен проводить руководитель структурного подразделения. Продолжительность оказания услуги до 60 минут.
5. **Оснащение:**

* Стол;
* Стул;
* Компьютерная техника;
* Телефон;
* МФУ;
* Канцелярские товары.

1. **Основная часть:**
2. Предложить присесть получателю социальных услуг на стул, предназначенный для клиентов;
3. Установить контакт с получателем социальной услуги;
4. Изучить и проверить предоставленные документы;
5. Уточнить информацию посредством вопросов;
6. Подготовить документы, направляемые в различные инстанции по конкретной проблеме получателя социальных услуг – ходатайства, запросы, информационные письма и др.
7. **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.

**Показатели качества:**

* 1. Своевременное оказание услуги.
  2. Удовлетворенность получателя социальных услуг качеством предоставленной услуги.

**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 2014 г. N 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 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» со всеми изменениями и дополнениями.

**Распределение данной инструкции**

Экземпляр Должность

Оригинал

Копия

**Ответственные исполнители ознакомлены и обязуются исполнять:**

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