|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ГАУ «КЦСОН города Серова»** | | | |
| **Наименование структурного подразделения:** |  | | |
| **Название документа:** | Инструкция  Консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов (либо профилактика обстоятельств) | | |
| **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:** Консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов (либо профилактика обстоятельств).

1. **Цель:** Разъяснение сути и правового содержания интересующих вопросов получателя социальных услуг. Нахождение путей решения имеющихся проблем.
2. **Область применения:** Отделения социального обслуживания, предоставляющие данную услугу.
3. **Ответственность:** руководитель структурного подразделения, специалист по социальной работе, юрисконсульт.
4. **Общие сведения:** разъяснение получателю социальной услуги сути и правового содержания интересующих его вопросов, определение возможных путей их решения. Контроль исполнения данной процедуры должен проводить руководитель структурного подразделения. Продолжительность оказания услуги до 30 минут.
5. **Оснащение:**

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

1. **Основная часть:**
2. Личное знакомство с получателем социальной услуги, установление контакта
3. Предложить присесть получателю социальных услуг на стул, предназначенный для клиентов;
4. Выслушать, получить информацию для анализа проблемы;
5. Уточнить информацию путем наводящих вопросов;
6. Изучение предоставленных документов;
7. Разработать алгоритм решения проблемы и определить значимые обстоятельства, которые смогут повлиять на решение проблемы;
8. Если специалист по социальной работе располагает информацией для решения проблемы, то разъяснения предоставляются незамедлительно.
9. Если требуется получить разъяснения иных организаций социального обслуживания, то специалист по социальной работе (юрисконсульт) посредством телефонной связи обращается в данную организацию.
10. Если для решения проблемы требуется предоставление копий документов, то специалист по социальной работе (юрисконсульт) сканирует либо копирует документы посредством МФУ;
11. После получения разъяснений от организаций в рамках межведомственного взаимодействия, ответ получателю социальных услуг предоставляется незамедлительно;
12. **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.

- Соглашение о межведомственном взаимодействии.

**Распределение данной инструкции**

Экземпляр Должность

Оригинал

Копия

**Ответственные исполнители ознакомлены и обязуются исполнять:**

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