|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Нижнесергинского района»** | | | | |
| **Название документа:** | **Стандарт операционной процедуры**  **Покупка и доставка на дом промышленных товаров первой необходимости,средств санитарии и гигиены, средств ухода,книг,газет,журналов в районе проживания клиента** | | | |
| **Утвержден**: | Директор  Толстогузов А.В. | | **Дата утверждения:**  **01.10.2022г.** | |
| **Разработчик:** | **Должность** | **ФИО** | **Подпись** | **Дата** |
| Заместитель директора | Сычёва О.В. |  |  |
|  |  |  |  |
| **Согласовано:** | юрисконсульт | Акулова Е.В. |  |  |
|  |  |  |  |
| **Ответственный за исполнение:** | Заведующие отделениями социального обслуживания на дому, социальные работники |  |  |  |
| **Дата введения  в действие:** | 01.01.2023г. | **Место размещения документа** Документ находится на рабочем месте заведующего отделением социального обслуживания на дому | | |

**г. Нижние Серги, 2022**

**Стандарт операционной процедуры**

**Название процедуры:** Покупка в районе проживания клиента и доставка на дом промышленных товаров первой необходимости, средств санитарии и гигиены, средств ухода, книг, газет, журналов.

1. **Цель:** обеспечить необходимыми промышленными товарами первой необходимости, средствами санитарии и гигиены, средств ухода, книг, газет, журналов для клиента, покупка за счет средств клиента.
2. **Область применения:** Обслуживание на дому
3. **Ответственность:** Руководитель структурного подразделения, социальный работник
4. **Определение/Общие сведения:** Покупка на дом промышленных товаров первой необходимости, средств санитарии и гигиены, средств ухода, книг, газет, журналов для клиента, покупка за счет средств клиента и доставка промышленных товаров первой необходимости, средств санитарии и гигиены, средств ухода, книг, газет, журналов не более 7 наименований за одно посещение общим весом до 7 кг в пределах 1 часа рабочего времени, включая время в пути. Услуга предоставляется до одного раза в неделю, в торговых пунктах, расположенных в районе проживания клиента.
5. **Ресурсы/оснащение:** Сумка хозяйственная, блокнот (тетрадь), ручка, калькулятор.
6. **Основная часть процедуры:**
7. Прием заказа от получателя социальной услуги (вес не должен превышать 7 кг). Прием заказа возможен по телефону, при посещении получателя социальных услуг в день оказания услуги, а также возможно предварительное согласование заказа.
8. При принятии заказа учесть пожелания получателя социальных услуг, уточнить продукцию каких производителей предпочитает и в случае отсутствия данной продукции, согласовать возможные альтернативы.
9. Получение наличных денежных средств от получателя социальных услуг на выполнение заказа. Фиксирование полученной суммы денежных средств и заказа в дневнике получателя социальных услуг.
10. Посещение торговых точек и приобретение заказанного товара.
11. Доставка приобретенного товара на дом клиенту.
12. Фиксирование выполненной заявки и израсходованной суммы денежных средств в дневнике получателя социальных услуг, с отметкой о получении суммы денежных средств, расхода денежных средств и остатка денежных средств.
13. Окончательный расчет с получателем социальных услуг и передача чека о приобретенном товаре.
14. Раскладка приобретенного товара в места их хранения (при необходимости).
15. **Область и способы проверки выполнения:** Выполненная услуга подтверждается актом о предоставлении социальных услуг, подписями социального работника и получателя социальных услуг.

**Показатели качества**

1. доброкачественность приобретенного товара;
2. своевременное удовлетворение потребностей получателей социальных услуг;
3. соответствие приобретенного товара пожеланиям получателя социальных услуг.

**Нормативные ссылки:**

* Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
* Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. № 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).

**Приложение 1**

Дневник получателя социальных услуг

(учета финансовых расчетов)

1. Во время посещения Клиента социальным работником делается запись о начале посещения и его завершении, т.е. фиксируется время, проведённое у Клиента, согласно графика.
2. В дневнике учета финансовых расчетов прописываются все финансовые операции: получение денежных средств, расход на приобретение товара и остаток (сдача) или доплата.
3. Суммы с чеков на приобретенные товары переписываются в дневник. Оригиналы чеков и квитанций предоставляются Клиенту. Производится полный расчёт с Клиентом.

3. Факт получения денежных средств и окончательный расчет заверяются подписями получателя социальных услуг и социального работника.

Примерный образец для заполнения

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Дата** | **Время начала работы** | **Время окончания работы** | **Подпись получателя социальных услуг** | **Подпись социального работника** | **Информация** | **Подпись получателя социальных услуг** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| **01.01.22** | **8-30** | **9-30** | **Иванов** | **Петрова** | **Получено денежных средств, \_\_\_руб.\_\_\_\_коп.**  **Подписи:**  **Израсходовано денежных средств, \_\_\_\_\_руб.\_\_\_\_\_\_коп.**  **Приобретено:**  **Наименование товара – стоимость**  **Наименование товара – стоимость …**  **(Чек прикладывается)**  **Сдача предоставлена клиенту \_\_\_\_ руб. \_\_\_\_ коп.**  **Или**  **Доплачено клиентом \_\_\_\_ руб. \_\_\_\_\_ коп.**  **Подписи: \_\_\_** | **Иванов** |

**Распределение данного стандарта операционной процедуры**

Экземпляр Должность

Оригинал

Копия

**Ответственные исполнители ознакомлены и обязуются исполнить:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Ф.И.О. | Должность | Дата | Подпись |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |