|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Нижнесергинского района»** | | | | |
| **Название документа:** | **Стандарт операционной процедуры**  **Помощь в написании, оформлении и прочтении писем и различных документов** | | | |
| **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:** Помощь в написании, оформлении и прочтении писем и различных документов

1. **Цель:** оказание помощи в удовлетворении повседневных бытовых потребностей.
2. **Область применения:** Обслуживание на дому
3. **Ответственность:** Руководитель структурного подразделения, социальный работник
4. **Определение/Общие сведения:** Помощь в написании или прочтении одного письма по мере возникновения потребности до 30 минут рабочего времени за одно посещение.
5. **Ресурсы/оснащение:** ручка шариковая, бумага для письма или тетрадь, конверт предоставляются получателем социальных услуг.
6. **Основная часть процедуры:**

**Помощь в написании, оформлении писем и различных документов:**

1. установить проблемы и потребности получателя услуги.
2. подготовить бумагу и ручки;
3. написание текста под диктовку получателя социальных услуг;
4. прочитать текст вслух;
5. корректировка написанного текста при необходимости и согласии получателя социальных услуг;
6. переписывание текста с учетом исправлений и дополнений;
7. упаковка листа с текстом в конверт, заполнение лицевой части конверта;
8. зафиксировать оказание услуги в дневнике получателя социальных услуг

**Прочтение писем, других документов:**

1. прочтение текста получателю социальных услуг вслух
2. разъяснение непонятных моментов в тексте.
3. зафиксировать оказание услуги в дневнике получателя социальных услуг.
4. **Область и способы проверки выполнения:** Выполненная услуга фиксируетсявдневнике получателя социальных услуг учета оказания социальных услуг (Приложение 1), подтверждается подписями социального работника и получателя социальных услуг и ежемесячно предоставляется заведующему отделением на проверку.

**Показатели качества**

1. Своевременное удовлетворение потребностей получателей 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 учета финансовых расчетов

1. В дневнике прописываются все финансовые операции: получение денежных средств, расход на приобретение товара и остаток (сдача) или доплата.

2. При фиксировании расходов прописываются количество оказанных услуг и его стоимость. Факт расхода подтверждается кассовым чеком.

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

Примерный образец для заполнения

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | наименование социальной услуги | количество оказанных услуг | сумма |
| 1 | Помощь в написании, оформлении и прочтении писем и различных документов | 1 | 00,0 |
| Итого к оплате: | | 1 | 00,0 |

**Распределение данного стандарта операционной процедуры**

Экземпляр Должность

Оригинал

Копия

**Ответственные исполнители ознакомлены и обязуются исполнить:**

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