|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Название организации** | | | | | |
| **Название документа:** | **Стандартная операционная процедура**  Консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов предоставления СО. | | | | |
| **Утвержден** (должность,ФИО): | Директор | | | **Дата утверждения:** | |
| **Разработчик:** | ***Должность*** | ***ФИО*** | ***Подпись*** | | ***Дата*** |
| Социальный работник | Никитина Г.Н. |  | |  |
|  |  |  | |  |
| **Согласовано:** |  |  |  | |  |
|  |  |  | |  |
| **Ответственный за исполнение:** |  |  |  | |  |
| **Дата введения  в действие:** |  | **Место размещения документа** *(указываются рабочие места на которых должны быть размещены документы, при необходимости, указывается вид размещения – отоступ для всех, закрытый, только для сотрудников)* | | | |

**г. Екатеринбург, 2023 год**

**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** Консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов предоставления СО.

1. **Цель**: разъяснение клиенту сути и правового содержания интересующих его проблем, касающийся социального обслуживания, определение возможных путей их решения, а также порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг.
2. **Область применения**: структурное подразделение, в функции которого входит предоставление социальных услуг детям-инвалидам.
3. **Ответственность**: специалист по социальной работе, юрист, реабилитационный менеджер.
4. **Определение/Общие сведения:** разъяснение порядка признания гражданина нуждающимся в социальном обслуживании в соответствии с действующим законодательством.

Предоставляется по мере необходимости, Продолжительность – до 30 минут.

1. **Ресурсы\Оснащение:** При проведении данной процедуры в режиме онлайн потребуется компьютер, камера, аудиоколонки, гарнитура (либо ноутбук), доступ в сеть интернет, бэйдж или табличка с ФИО и должностью на столе. При проведении процедуры на дому бэйдж с ФИО и должностью специалиста, проводящего процедуру. Расходные материалы: канцелярские товары, расходные материалы для копировального аппарата и принтера, информационный раздаточный материал.
2. **Основные части процедуры**:

* специалист представляется клиенту, называет должность, ФИО;
* знакомится, записывает в журнал устного приема ФИО, дату рождения, адрес проживания клиента;
* выслушивает вопросы, связанные с правом граждан на социальное обслуживание: социальное обслуживание, льготы, пособия, компенсации, перечне, лиц, имеющих право на социальное обслуживание, перечне документов для разработки ИППСУ, условий при которых получателю может быть отказано в предоставлении социальных услуг и прочее
* Дает консультацию, основываясь на нормах законодательства, касающегося социального обслуживания
* Выдает памятку с номерами телефонов и адресами социальных служб и иных организаций социального обслуживания.
* В случае, если по вопросу не может быть дана консультация сразу, и он требует более тщательной проработки, консультация проводится в срок, не позднее 1 суток с момента обращения.
* сведения об оказанной услуге фиксирует в журнале оказания социальных услуг

1. **Область и способы проверки выполнения:** выполнение данного СОПа ежемесячно проверяется заведующим отделением путем проверки записей в журнале учета оказанных услуг, получения обратной связи от клиента (получателя социальных услуг), во время проведения аудита и осуществления плановых проверок.

**Нормативные ссылки:**

* Федеральный закон "Об основах социального обслуживания в РФ" от 28 декабря 2013 г N 442;
* Федеральный закон "О социальной защите инвалидов в РФ" от 24 ноября 1995 г N 181;
* Закон Свердловской области от 3 декабря 2014 г N 108 ОЗ "О социальном обслуживании граждан в Свердловской области"
* Закон Свердловской области от 19 декабря 2016 г N 148 ОЗ "О социальной защите инвалидов";
* Постановление Правительства РФ от 20 августа 2003 г. N 512 "О перечне видов доходов, учитываемых при расчете среднедушевого дохода семьи и дохода одиноко проживающего гражданина для оказания им государственной социальной помощи" (с изменениями и дополнениями);
* Постановление Правительства РФ от 18 октября 2014 г. N 1075 "Об утверждении Правил определения среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг";
* Постановление Правительства РФ от 24 ноября 2014 г N 1236 "Об утверждении примерного перечня социальных услуг по видам социальных услуг";
* Постановление Правительства Свердловской области от 18.12.2014 г. N 1149-ПП "Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области";
* Постановление Правительства Свердловской области от 18.12.2014 г. N 1160-ПП "Об утверждении Порядка утверждения тарифов на социальные услуги на основании подушевых нормативов финансирования социальных услуг";
* Постановление Правительства Свердловской области от 20 апреля 2016 г N 273 "О реализации мер социальной поддержки отдельных категорий граждан, проживающих в Свердловской области";
* Постановление Правительства Свердловской области от 1 июля 2021 г. N 397-ПП "О реализации статьи 5-1 Закона Свердловской области от 19 декабря 2016 года N 148-ОЗ О социальной защите инвалидов в Свердловской области";
* Постановление Правительства Свердловской области от 4 февраля 2021 г. N 26-ПП "Об установлении величины прожиточного минимума в Свердловской области на 2021 год";
* Приказ Минтруда и соцзащиты РФ от 10 ноября 2014 г N 874н "О примерной форме договора о предоставлении социальных услуг, а также о форме индивидуальной программы предоставления социальных услуг";
* Приказ Министерства социальной политики от 11 августа 2015 № 482 "Об утверждении стандартов социальных услуг";
* Приказ Министерства социальной политики от 29 декабря 2014 N 778 «Об утверждении перечня документов, подтверждающих нуждаемость гражданина в социальном обслуживании»;
* Приказ Министерства социальной политики от 31 декабря 2014 N 783 "Об утверждении формы договора о предоставлении социальных услуг и формы акта о предоставлении социальных услуг".

**Распределение данной стандартной операционной процедуры**

* Экземпляр Должность
* Оригинал
* Копия

**Ответственные исполнители ознакомлены и обязуются исполнять:**

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