**ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

В деятельности любого государственного учреждения социального обслуживания особое место занимает работа с гражданами при первичном обращении. В своих обращениях в учреждение граждане могут затронуть широкий спектр вопросов, касающихся как интересов всего общества, так и прав, и законных интересов граждан. **Актуальность работы** заключается в необходимости построения качественной работы с гражданами при первичном обращении, в соответствии с законодательством, а также выявление нуждаемости в социальных услугах. В связи с быстрым развитием общества в различных направлениях деятельности граждане все чаще обращаются в государственные учреждения социального обслуживания за квалифицированной помощью. В учреждениях специалисты по социальной работе должны умело вести работу с гражданами, используя для этого необходимые знания и документы.

Социальное обслуживание осуществляется в целях улучшения условий жизнедеятельности граждан и расширение их возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности, помощи гражданам в реализации их законных прав и интересов. Граждане, которые нуждаются в социальной помощи могут обратиться в государственные учреждения социального обслуживания для получения квалифицированной помощи и решения возникших проблем.

Первичный прием – вид социального консультирования, в ходе которого специалист по социальной работе проводит сбор информации о факторах, приводящих к трудной жизненной ситуации обратившегося гражданина (категория клиента, возраст, данные о фактическом и реальном месте проживания, месте работы, наличие детей в возрасте до 18 лет), оказывает социально-консультативную помощь. На первичном приеме специалист по социальной работе осуществляет выбор методов для наиболее эффективного решения проблемы клиента.

В учреждении на социальном обслуживании и признанные нуждающимися состоят граждане, которые по тем или иным обстоятельствам нуждаются в такой помощи для решения проблем, которые ухудшают их жизнедеятельность.

**Цель программы** – разработка алгоритма приёма граждан в ГБУСО «Ставропольский ЦСПСиД»

**Задачами программы являются:**

1. Выявление актуальных потребностей, обратившихся граждан в социальном обслуживании и содействие в оказании им необходимых социальных услуг;

2. Стандартизирование единого подхода консультирования граждан, обратившихся в учреждение;

3. Формирование и постоянное поддержание в актуальном состоянии автоматизированной системы «АСП – Тула», а также ведение дифференцированного учета граждан.

**Инновация программы** заключается в систематизации единых требований и ведения учета граждан на базе учреждения.

**Целевая группа:** граждане.

**Ожидаемые результаты:**

1. Квалифицированный прием и консультирование граждан для признания и постановки на социальное обслуживание с учетом их актуальных потребностей;

1. Стандартизированный учет граждан посредством автоматизированной системы «АСП-Тула».

**Срок реализации:** с 2020-2025 гг.

**Эффективность программы оценивается:**

1. Своевременное выявление актуальных потребностей граждан;
2. Содействие им в оказании необходимых социальных услуг в полном объеме.